

Evaluation und Qualitätsentwicklung

Eine Grundlage für wirkungsorientiertes
Qualitätsmanagement



Waxmann Münster / New York
München / Berlin

Inhalt

Vorwort.....	7
1 Einleitung und Zielsetzung	9
2 Qualitätsmanagement und Evaluation	22
2.1 Qualitätsmanagement.....	22
2.1.1 Qualität.....	22
2.1.2 Qualitätsmanagementmodelle.....	24
2.1.3 Vorteile und Nachteile des ISO- und des EFQM-Modells	39
2.2 Qualität in Profit- und Nonprofit-Organisationen.....	44
2.2.1 Organisationale und situative Unterschiede und ihre Auswirkungen auf das Qualitätsverständnis.....	44
2.2.2 Qualitätsentwicklung durch New Public Management	61
2.3 Evaluation	65
2.3.1 Begriffsbestimmung, Ziele und Aufgaben.....	65
2.3.2 Evaluationsdurchführung.....	72
2.3.3 Exkurs: Monitoring und Controlling	75
2.3.4 Zusammenfassung.....	82
2.4 Vergleich zwischen Konzepten des Qualitätsmanagements und der Evaluation	83
2.4.1 Gemeinsamkeiten.....	83
2.4.2 Unterschiede.....	86
2.4.3 Zusammenfassung.....	92
3 Theoretische Konzeption der Evaluation.....	97
3.1 Überblick.....	97
3.2 Wirkungen.....	101
3.3 Theorien des Lebensverlaufs	107
3.4 Organisationstheoretische Konzeption	112
3.4.1 Das zu Grunde liegende Wirkungsmodell	112
3.4.2 Elemente einer Organisation.....	114
3.4.3 Leistungsfähigkeit einer Organisation (Effektivität)	119
3.5 Innovations- und diffusionstheoretische Konzeption	123
3.5.1 Innovation	123

3.5.2	Diffusion	126
3.6	Multidimensionale Nachhaltigkeitskonzeption	134
3.7	Multidimensionales Bewertungs- und Qualitätsmodell.....	146
3.7.1	Wirkungszusammenhänge	147
3.7.2	Bewertungskriterien der Evaluation	150
3.7.3	Qualitätskriterien.....	167
4	Methodik und Anwendung der Evaluation	176
4.1	Überblick.....	176
4.2	Evaluationsleitfaden.....	179
4.3	Bearbeitungs- und Bewertungsverfahren.....	198
4.3.1	Prozessperspektive	198
4.3.2	Bewertungsverfahren	203
4.3.3	Indikatoren	217
4.4	Methoden der Evaluation	224
4.4.1	Untersuchungsdesigns für die Evaluation von Wirkungen.....	224
4.4.2	Erhebungsmethoden.....	242
4.5	Der soziale Kontext der Evaluation	261
4.5.1	Die Rolle der Evaluatoren.....	261
4.5.2	Der partizipative Evaluationsansatz.....	271
4.6	Planung und Durchführung der Evaluation	278
5	Zusammenfassung, Rück- und Ausblick	291
6	Literaturverzeichnis	305
7	Anhang.....	346
7.1	Verzeichnis der Tabellen und Abbildungen	346
7.2	Evaluationsleitfaden für die Entwicklungszusammenarbeit.....	348
7.3	M & E Indicators for the Mubark-Kohl-Program, Cairo.....	368