Interviewdaten als Basis für die Reflexion der Prozess- und Ergebnisqualität im Zuge der Evaluation einer Bildungsberatungseinrichtung

[1]Birgit Senft, [2] Maria Helene Aichholzer-Pahr, [2]Beate Gfrerer
[1]Freiberufliche Evaluatorin, [2] Bildungsberatung Kärnten

Hintergrund und Zielsetzung:

Das Projekt Bildungsberatung Kärnten steht allen Bürger_innen zur Verfügung, die sich beruflich (neu-)orientieren wollen, Informationen über Fördermöglichkeiten oder Bildungsabschlüsse benötigen und sich über ihre eigenen Kompetenzen klar werden wollen. Das Angebot ist kostenlos, vertraulich und neutral. Nach einer intensiven Phase einer eher quantitativ orientierten Indikatorenfindung und -bewertung verlagerte sich der Fokus der Evaluation in den letzten beiden Jahren auf das subjektive Erleben und die Wirksamkeit der Beratungsleistung.

Fragestellungen:

- *Wie erleben Klient_innen die Beratungsleistung?*
- *Wie wirksam ist die Beratungsleistung*

Methodik:

- Partizipative Evaluation mit formativen und summativen Elementen
- Triangulationsprinzip (Flick, 2011) auf Ebene von Datenquellen und Erhebungsmethoden
- Erfassung der subjektiven Sichtweise der Klient_innen (N=40) mit telefonischen Leitfadeninterviews
- Auswertung mit qualitativer Inhaltsanalyse (Mayring, 1993) mit MAXQDA (VERBI Software, 2017)
- Zur Einschätzung der Wirksamkeit vereinfachte Typenbildung auf Basis der Codes und Zitate

Frau/Herr XY, Sie waren ja bei der BBK um sich beraten zu lassen. Vielleicht erzählen Sie mir kurz wie Sie dorthin gekommen sind, welchen Anlass es gab,

Ich habe nicht einmal gewusst dass es das gibt, mir wurde das von einer Freundin empfohlen, weil ich wissen wollte, welche Optionen es noch gibt. Das war mein Interesse.

... und wie Sie die Beratung so erlebt haben.

Die Dame dort, ich kann nicht mehr sagen wie sie geheißen hat, hat dann einiges aufgezählt auch Matura-Nachholen usw. und dann auch die Krankenschwesternschule und das mit dem Fachkräftestipendium, und was dafür notwendig ist. Das war von da an nur noch in meinem Sinn. Das wollte ich machen.

Was war bei der Beratung besonders hilfreich für Sie?

Das hat mir weitergeholfen, auch auf was ich Anspruch habe.

Von besonderem Interesse für uns, ist natürlich, was Ihnen die Beratung gebracht hat, ob sozusagen eine Wirkung erzielt wurde. Vielleicht können Sie mir anhand eines Beispiels schildern, wo/wie Ihnen die Beratung etwas gebracht hat. ?

Jetzt mache ich ab Oktober die Krankenschwersternschule. Das war seit der Beratung in meinem Kopf.

Vergleich mit anderen Beratungseinrichtungen

Nein, die haben mir gesagt was es für Möglichkeiten gibt und ich hab gewusst: passt, das will ich.

Was hat Sie bei der Beratung irritiert oder gestört?

Nein, total positiv. Mir hat eine Freundin schon gesagt was sie gemacht, hat und mir hat das sehr geholfen.

Abbildung 1 Beispiel Datenmaterial: Interview 21

Codes und Häufigkeiten

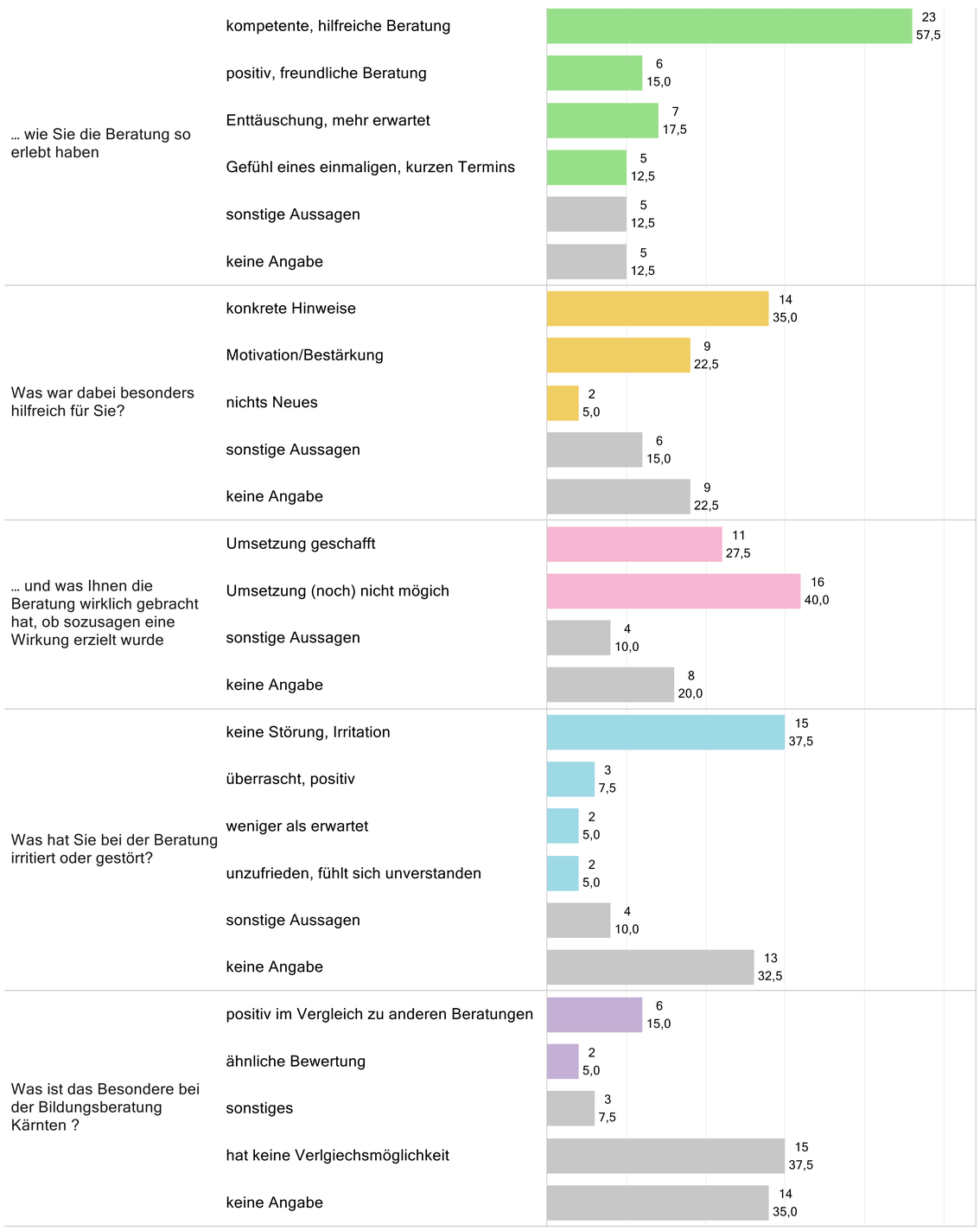

Abbildung 2 Codesystem für die telefonischen Leitfadeninterviews mit Häufigkeiten

Typologie Wirksamkeit für die Interviewpartner_innen

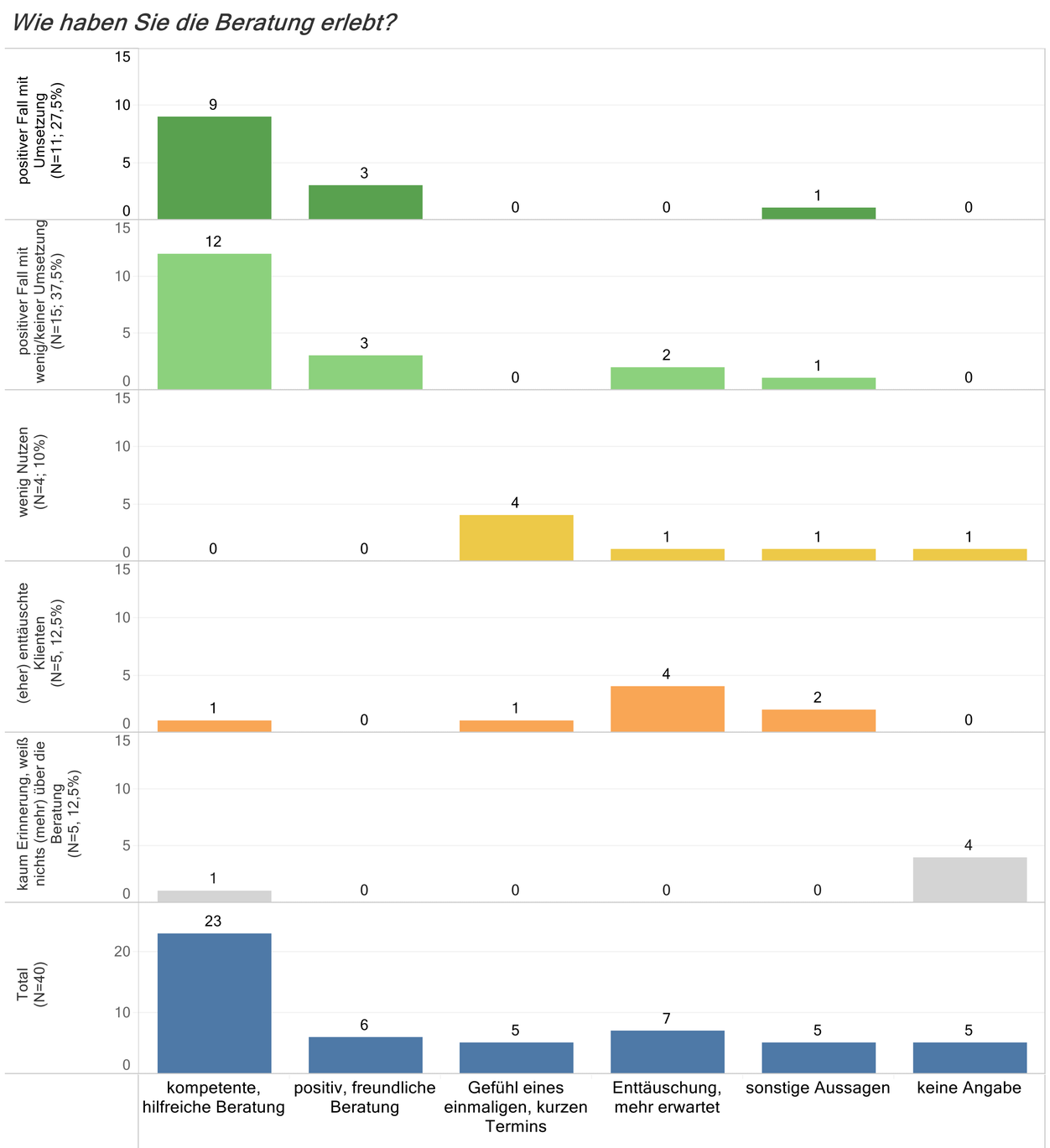

Abbildung 3 Typologie für die Wirksamkeit mit Codes für das subjektive Erleben der Beratungssituation

Nutzen und Grenzen von telefonischen Leitfaden-Befragungen

- ✓ deutlich mehr Informationsgewinn durch Leitfadeninterviews als durch Evaluation mittels Fragebogen
- ✓ Erfassung von nicht intendierten Wirkungen wird ermöglicht
- ✓ Personen können erreicht werden, die keine Fragebögen ausfüllen möchten
- ✓ Gespräche sind zum Teil sehr kurz und bieten wenig Material für die Analyse
- ✓ Möglichkeit der Validierung der Codes im Berater_innen-Team
- ✓ wörtliche Zitate liefern Material für Qualitätssicherung und Reflexion/Supervision
- ✓ Inhalt und Häufigkeiten von Codes sind relevant für die Bewertung von Prozess- und Ergebnisqualität

Grenzen

- ✓ Typologie basiert auf eher dürftigen Datenbasis
- ✓ Möglichkeit das Gespräch etwas mehr in Gang zu bringen ist am Telefon eingeschränkt
- ✓ „Messung von Wirkungen“ bleibt eine Herausforderung in der Evaluation

Referenzen

Flick, Uwe (2011). Triangulation. Eine Einführung (3. Aufl.). Wiesbaden: VS.

Kelle, Udo & Erzberger, Christian (2005). Qualitative und quantitative Methoden: kein Gegensatz. In Uwe Flick, Ernst von Kardorff & Ines Steinke (Hrsg.), Qualitative Forschung. Ein Handbuch (4. Aufl., S. 299–309). Reinbek: Rowohlt.

Mayring, Philipp (1993). Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken (4. Aufl.). Weinheim: Deutscher Studien Verlag.

VERBI Software (2017). MAXQDA. Software für qualitative Datenanalyse, 1989 bis 2017. Berlin: Consult. Sozialforschung GmbH.

Kontakt:

statistix simplify your data

Mag. Dr. Birgit Senft,
Klin. Psychologin, Master of Evaluation

Höhenweg 1, 9020 Klagenfurt am Wörthersee
Liechtensteinstraße 22/3/11, 1090 Wien
www.statistix.at

Erwachsenenbildung
Bildungsberatung Österreich
Netzwerk Kärnten