

Reinhard Stockmann

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