

Reinhard Stockmann

# Evaluation und Qualitätsentwicklung

Eine Grundlage für wirkungsorientiertes  
Qualitätsmanagement



Waxmann Münster / New York  
München / Berlin

# Inhalt

<b>Vorwort .....</b>	<b>7</b>
<b>1 Einleitung und Zielsetzung .....</b>	<b>9</b>
<b>2 Qualitätsmanagement und Evaluation .....</b>	<b>22</b>
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
<b>3 Theoretische Konzeption der Evaluation.....</b>	<b>97</b>
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