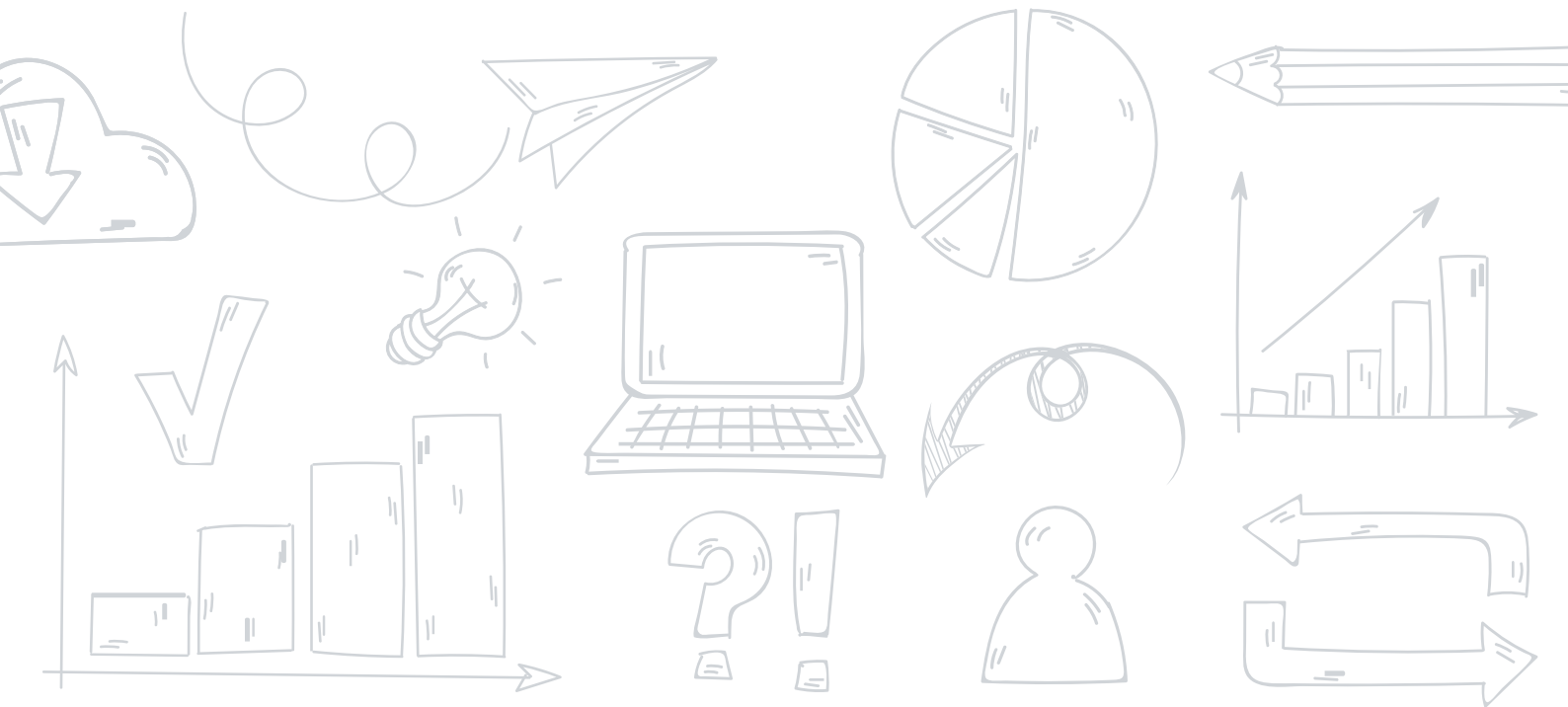


.....

# AUFBAU EINES DIGITALEN ERGEBNIS- UND WIRKUNGSMONITORINGS

EIN LEITFADEN FÜR PRAKTIKER\*INNEN UND ENTSCHEIDUNGSTRÄGER\*INNEN  
ÖFFENTLICH FINANZIERTER BERATUNGS- UND COACHINGANGEBOTE

.....



# Inhalt

<b>1. EINLEITUNG.....</b>	<b>3</b>
<b>2. WAS KANN EIN DIGITALES ERGEBNIS- UND WIRKUNGSMONITORING LEISTEN? .....</b>	<b>4</b>
2.1 Die Zielstellung bestimmt das Verfahren .....	4
2.2 Wesentliche Zielstellungen .....	5
<b>3. WAS IST BEI DER EINFÜHRUNG EINES ERGEBNIS- UND WIRKUNGSMONITORINGS ZU BEACHTEN?.....</b>	<b>6</b>
3.1 Was soll das Monitoring aufzeigen? .....	7
3.2 Wie werden die benötigten Informationen dokumentiert? .....	8
3.3 Wie können die Ergebnisse dargestellt werden? .....	10
<b>4. UMSETZUNG EINES DIGITALEN ERGEBNIS- UND WIRKUNGSMONITORINGS .....</b>	<b>12</b>
4.1 Teilnehmenden- und Falldokumentation .....	14
4.2 Automatisierte Teilnehmendenbefragung.....	16
4.3 Statistikfunktion.....	17
4.4 Berichtsfunktion.....	19
<b>5. WIE KANN VORBEHALTEN GEGENÜBER DER EINFÜHRUNG EINES DIGITALEN ERGEBNIS- UND WIRKUNGSMONITORINGS BEGEGNET WERDEN? .....</b>	<b>20</b>
Checkliste .....	22
Impressum.....	27

# Einleitung

Öffentlich geförderte Beratungs- und Coachingangebote sind ein wichtiger Baustein arbeits-, bildungs- und sozialpolitischer Programme, beispielsweise zur Fachkräftesicherung oder zur Integration von Zugewanderten. Es besteht daher ein großes Interesse zu erfahren, mit welchen Ergebnissen die Programme umgesetzt werden und ob sie ihre angestrebten Ziele erreichen. Um hierüber fundierte Aussagen treffen zu können, ist es notwendig, erbrachte Leistungen und erzielte Ergebnisse systematisch zu dokumentieren und auszuwerten.

Der häufig hohe Einzelfallbezug einer Beratungs- und Coachingleistung mit schwer zu standardisierenden Inhalten stellt indes eine Herausforderung für ein systematisches Monitoring solcher Angebote dar. Gerade bei weniger umfangreichen Förderprogrammen reichen die finanziellen Mittel häufig nicht aus, um aufwendige Evaluierungen in Auftrag zu geben oder eigens dafür zuständige Personalstellen zu schaffen. Digitale, softwarebasierte Anwendungen zur Datendokumentation und -analyse können diese Lücke schließen, indem sie Monitoringverfahren standardisieren und effektivieren.

Wie ein solches Ergebnis- und Wirkungsmonitoring aussehen kann – insbesondere unter Einsatz einer Software-basierten Anwendung, die mehrere für das Monitoring benötigte Funktionen integriert –, ist Gegenstand dieses Leitfadens. Veranschaulicht wird dies durch Tipps und Beispiele aus der Praxis.



Der Leitfaden richtet sich an Projektverantwortliche öffentlich geförderter Beratungs- und Unterstützungsangebote, beispielsweise in den Themenfeldern

- Bildungs- und Berufsberatung
- Angebote zur Berufsorientierung
- Migrant\*innenberatung
- Sozialberatung
- Coaching für Langzeitarbeitslose
- Angebote zur Kompetenzfeststellung.

Das beschriebene Verfahren ist das Ergebnis langjähriger praktischer Erfahrungen mit dem Aufbau und der Umsetzung eines digitalen, softwarebasierten Ergebnis- und Wirkungsmonitorings. Seit 2005 unterstützt Arbeit und Leben - DGB/VHS Berlin-Brandenburg e.V. unter Einsatz der Neuen Medien das Land Berlin dabei, Prozesse und Strukturen in Beratungsprojekten zu modernisieren. Seit 2015 kommt hierfür das digitale Monitoring- und Berichtssystem Casian zum Einsatz, mit dem alle Schritte eines Ergebnis- und Wirkungsmonitorings zum Teil automatisiert durchgeführt werden können. Derzeit werden damit jährlich rund 35.000 Beratungs- und Coachingprozesse dokumentiert und ausgewertet.

# Was kann ein digitales Ergebnis- und Wirkungsmonitoring **leisten**?

Werden öffentliche Mittel für bestimmte Zwecke ausgegeben, besteht ein begründetes Interesse daran, dass die geförderten Maßnahmen diesen Zwecken gerecht werden. Von öffentlich geförderten Beratungs- und Coachingangeboten wird daher zunehmend erwartet, Beratungsleistungen transparent zu machen und erzielte Ergebnisse oder auch Wirkungen nachzuweisen.

Dies bedeutet für die Akteur\*innen der Projekte und Einrichtungen, die solche Angebote bereitstellen, kontinuierlich geeignete Informationen zu generieren, mit denen Aussagen darüber getroffen werden können, was die Angebote leisten und bewirken. Diese Informationen werden in der Praxis auf sehr unterschiedliche Weise und in unterschiedlicher Qualität erhoben, verarbeitet und der öffentlichen Hand zur Verfügung gestellt. Der zeitliche und personelle Aufwand hierfür kann erheblich sein, insbesondere, wenn dies „per Hand“ und mittels nicht-standardisierter Verfahren geschieht.



*Mit einem systematisch aufgebauten Ergebnis- und Wirkungsmonitoring für Beratungs- und Coachingangebote können*

- *Aufwände deutlich reduziert,*
- *die Qualität der benötigten Informationen deutlich gesteigert und*
- *Ergebnisse und Wirkungen vergleichbar gemacht werden.*



## 2.1 DIE ZIELSTELLUNG BESTIMMT DAS VERFAHREN

Es sollte selbstverständlich sein, dass ein Ergebnis- und Wirkungsmonitoring nicht zum Selbstzweck eingeführt wird, weil es in Mode ist oder „man es eben machen muss“. Die beteiligten Akteur\*innen sollten sich vielmehr darüber im Klaren sein, was ein solches Verfahren konkret leisten soll.

Welche Informationen in welcher Form benötigt werden und wie diese zu erheben sind, hängt daher immer von der Zielstellung in Abhängigkeit der jeweiligen Maßnahme und den Interessen der Informationsempfänger\*innen ab. Diese Zielstellung ist in der Regel zunächst von verschiedenen Akteur\*innen auszuhandeln.

### PRAXISTIPP

Erkenntnisinteressen sind zu Beginn häufig nicht eindeutig. Die beteiligten Akteur\*innen haben oftmals nur eine vage Vorstellung davon, was sie mit dem Ergebnis- und Wirkungsmonitoring erreichen möchten. Vielmehr wird erwartet, dass im Rahmen der eigentlichen Entwicklung des Monitoringverfahrens diese definitorische Vorarbeit geleistet oder zumindest begleitet wird. Auch kann sich die Zielstellung im Laufe der Zeit verändern, bspw. aufgrund veränderter Interessenlagen, politischer Agenden und gesellschaftlicher Entwicklungen. Ein gutes Ergebnis- und Wirkungsmonitoring ist daher kein starres Verfahren, das einmal implementiert und nie angepasst wird. Es kann flexibel auf neue Anforderungen reagieren, was durch den Einsatz einer digitalen Anwendung deutlich erleichtert wird.



### PRAXISTIPP

Ist die Einführung eines systematischen Ergebnis- und Wirkungsmonitorings geplant, sollte dieses – wie die Beratung selbst – als wichtiger Projektbestandteil begriffen werden. Auch und gerade wenn nur wenig Ressourcen hierfür zur Verfügung stehen, sind im Vorfeld Aufgaben und Zuständigkeiten zu klären, um den organisatorischen Rahmen für das gewählte Verfahren zu setzen.

### BEISPIEL

Das digitale Ergebnis- und Wirkungsmonitoring für die vom Land Berlin geförderte Beratung zu Bildung und Beruf entstand in einem beteiligungsorientierten Dialog zwischen der öffentlichen Verwaltung, den Beratungseinrichtungen und Arbeit und Leben e. V. Ziel war es u. a., ein Instrumentarium zu entwickeln und umzusetzen, mit dem die Leistungen der bislang organisch gewachsenen, heterogenen Beratungsinfrastruktur der Stadt systematisiert und übergreifend abgebildet werden konnten. Die Einrichtungen dokumentieren ihre erbrachten Beratungsleistungen nach einem einheitlichen Verfahren; die Ergebnisse werden zentral an die Verwaltung übermittelt. Der Prozess wird von wissenschaftlichen Einrichtungen und einer Koordinierungsstelle für Qualität begleitet.

## 2.2 WESENTLICHE ZIELSTELLUNGEN

Grob lassen sich drei wesentliche Zielstellungen unterscheiden, für die ein systematisches, digitales Ergebnis- und Wirkungsmonitoring von Nutzen sein kann:

### „Wir wollen wissen, wo wir stehen.“

Für Beratungseinrichtungen und -projekte kann das Monitoring entscheidend zur Qualitätssicherung und -entwicklung beitragen. Es ermöglicht einen kontinuierlichen Überblick über die Beratungsarbeit und erleichtert die Überprüfung der eigenen Ziele. Als „Frühmeldesystem“ kann es rechtzeitig Veränderungen erkennen und dabei auch unerwartete Ergebnisse zutage fördern. Auf dieser Grundlage lassen sich Beratungsprozesse, aber auch die Zielgruppenansprache und die Öffentlichkeitsarbeit gezielt anpassen.

### „Wir wollen Erfolge belegen können.“

Gegenüber Fördermittelgebern und Kooperationspartnern stellt das Monitoring eine fundierte Argumentationsgrundlage dar. Anhand von hergeleiteten Indikatoren lässt sich belegen, wo gute Arbeit geleistet wurde, aber auch, wo Bedarfe bestehen oder in Zukunft zu erwarten sind. Ein systematisches Monitoring ist insbesondere von Vorteil, wenn Zusammenhänge aufgezeigt werden sollen, die ansonsten nur schwer nachweisbar sind, wie bspw. nachgelagerte Wirkungen von Beratung in Abhängigkeit der zuvor festgestellten Ausgangssituation.

### „Wir wollen das Angebot verbessern.“

Ein einheitliches Monitoringverfahren bildet insbesondere für Fördermittelgeber eine geeignete Grundlage, um die Ausrichtung und den Umfang der geförderten Beratungsangebote zu steuern und damit ggf. verbundene (Mehr-)Ausgaben zu legitimieren. Mithilfe des Monitorings können z. B. Nachfragetrends festgestellt werden, auf die etwa durch die Erweiterung des Angebots auf neue Zielgruppen reagiert werden kann. Durch Soll-Ist-Vergleiche lässt sich auch überprüfen, inwieweit zuvor festgelegte Ziele erreicht wurden und ob ggf. nachgesteuert werden muss.



.....

*Grundsätzlich gilt, dass der Aufwand für das Monitoring in einem angemessenen Verhältnis zum Umfang der jeweiligen Beratungsleistung stehen sollte.*

.....

# Was ist bei der Einführung eines Ergebnis- und Wirkungsmonitorings zu beachten?

Nachdem geklärt ist, zu welchen Zwecken ein Ergebnis- und Wirkungsmonitoring eingeführt werden soll, kann mit den Vorüberlegungen begonnen werden, welche die Grundlage für die (digitale) Umsetzung bilden. Hierbei gilt es zu konkretisieren,

- welche Sachverhalte mit dem Monitoring aufgezeigt,
- wie die hierfür benötigten Informationen dokumentiert und
- wie die Ergebnisse dargestellt werden sollen.

An dieser Stelle sind die technischen Verfahren bereits mitzudenken, mit denen die Informationen erhoben und ausgewertet werden sollen. Davon hängt ab, wie aufwendig die einzelnen Schritte sind, welche Möglichkeiten es gibt und welche Grenzen sie setzen.



*In einer digitalen Anwendung können verschiedene Funktionen integriert werden, mit denen sich die für das Ergebnis- und Wirkungsmonitoring erforderlichen Schritte zum Teil automatisiert durchführen lassen. Dies reicht von der Datendokumentation, der Reflexion des Beratungsergebnisses, bspw. in Form einer Onlinebefragung der Teilnehmenden, über die statistische Auswertung der Daten in Echtzeit bis hin zur automatisierten Erstellung von Projektberichten.*

## SCHRITTE EINES ERGEBNIS- UND WIRKUNGSMONITORINGS

Dokumentation



Reflexion



Auswertung



Bericht



### 3.1 WAS SOLL MIT DEM MONITORING AUFGEZEIGT WERDEN?

Mit dem Ergebnis- und Wirkungsmonitoring sollen Fragen beantwortet werden, die Auskunft darüber geben, ob und inwieweit die zuvor festgelegten (Projekt-)Ziele erreicht werden. Es empfiehlt sich dabei,

die Fragen entlang verschiedener Ebenen zu stellen. Bspw. können hierfür „Wirkungsketten“-Modelle genutzt werden, wie sie sich u. a. bei Projekten der Entwicklungsarbeit bewährt haben. So lassen sich für öffentlich geförderte Beratungs- und Unterstützungsangebote systematisch Erkenntnisinteressen für ein Monitoring ableiten.

EBENE	INHALTE	FRAGEN
 <b>PROZESS</b>	Gestaltung, Methoden, Bedingungen	„Erfüllen wir unsere Beratungsstandards?“
 <b>LEISTUNGEN</b>	Beratungsangebote, Veranstaltungen etc.	„Erreichen wir unsere angestrebten Fallzahlen?“
 <b>NUTZUNG</b>	Sozialgruppen, Ausgangslagen, Bedarfe	„Erreichen wir unsere Zielgruppen?“
 <b>WIRKUNG</b>	Fähigkeiten, Aktivitäten, Erfolge	„Wird das Besprochene umgesetzt?“

#### BEISPIEL

Für das Ergebnis- und Wirkungsmonitoring in der Beratung zu Bildung und Beruf im Land Berlin wurden Indikatoren definiert, welche die spezifischen Ziele von Bildungsberatung abbilden sollen. Das primäre Ziel von Bildungsberatung ist es, Menschen dabei zu unterstützen, ihre Bildungs- und Berufsentscheidungen auf einer gut vorbereiteten und informierten Basis eigenständig zu treffen und ihr Berufsleben selbst in die Hand zu nehmen. Aus diesem Ziel wurde der Indikator „Wissens- und Informationszuwachs“ abgeleitet, der Hinweise auf eine Stärkung der Entscheidungs- und Handlungskompetenzen geben soll. Der Indikator wird durch sieben Einzelaussagen mit einer vierstufigen Zustimmungsskala im Rahmen der Teilnehmendenbefragung gemessen.

Im nächsten Schritt geht es darum, sich darüber zu verständigen, welche Informationen geeignet sind, die Fragen im Rahmen eines Ergebnis- und Wirkungsmonitorings beantworten zu können. Da für Beratungs- und Coachingangebote oftmals Ziele formuliert werden, deren Erreichung sich – mit Ausnahme reiner Fallzahlen – nur indirekt messen lässt, müssen zunächst Indikatoren gefunden werden.

Häufig erschwert die Vielfalt der möglichen Erkenntnisinteressen die Entscheidung darüber, welche Sachverhalte abgebildet werden sollen. Dies ist insofern zu berücksichtigen, als dass die benötigten Informationen zunächst dokumentiert werden müssen. Trotz unterschiedlich gewichteter Interessen sollte das Ergebnis am Ende von allen beteiligten Akteur\*innen gemeinsam getragen werden. Insbesondere sind Erfahrungen aus der Beratungsarbeit einzubeziehen.



*Indikatoren dienen dazu, abstrakte, noch nicht direkt messbare Sachverhalte wie bspw. Projektziele zu konkretisieren und messbar zu machen. Ein Sachverhalt muss sich dabei nicht nur durch einen, sondern kann sich auch durch mehrere Indikatoren ausdrücken lassen.*

### 3.2 WIE WERDEN DIE BENÖTIGTEN INFORMATIONEN DOKUMENTIERT?

Die für das Ergebnis- und Wirkungsmonitoring benötigten Informationen werden zunächst erhoben, um sie für statistische Auswertungen und Berichte verwenden zu können. Die Dokumentation erfolgt in der Regel durch die Beratenden während oder im Anschluss an eine Beratung, kann aber auch durch speziell dafür vorgesehene Datenerfasser\*innen erfolgen. Auch die Teilnehmenden können z. B. in einer Nachbefragung ihre Erfolge dokumentieren.



#### DOKUMENTATIONSINHALTE

Die Dokumentation lässt sich entlang des Beratungsprozesses, von der Kontaktaufnahme bzw. Gesprächsanbahnung bis hin zur Nachbetreuung der Teilnehmenden, strukturieren. Dadurch wird gewährleistet, dass alle relevanten Inhalte in die Dokumentation einfließen. Diese lassen sich in typische Bereiche unterteilen:

- Soziodemografische Angaben der Teilnehmenden,
- Ausgangssituation, Erfahrungen und Kompetenzen der Teilnehmenden,
- Anlässe und Ziele der Beratung,
- Beratungsleistungen, verwendete Methoden und Materialien,
- Ort, Umfang und Verlauf der Beratung (Rahmenbedingungen),
- Beratungsergebnisse und -wirkungen.

#### PRAXISTIPP

Je mehr Informationen benötigt werden, desto mehr Angaben müssen in der Dokumentation gemacht werden. Der zeitliche Aufwand für das Dokumentieren sollte sich jedoch stets in einem angemessenen Verhältnis zum Erkenntnisgewinn bewegen.

Je nach Ausrichtung des Beratungs- oder Coachingangebotes, für das ein Ergebnis- und Wirkungsmonitoring eingeführt werden soll, stehen unterschiedliche Prozessschritte und Inhalte im Vordergrund. Bspw. kann eine Kompetenzerfassung zentral sein oder in Coachingprozessen mit mehreren Terminen die Fortschritte von Sitzung zu Sitzung. Nach der Relevanz der einzelnen Schritte richtet sich, wie detailliert die Sachverhalte dokumentiert werden.

#### BEISPIEL

Ausgehend von einem Fachkonzept für ein mobiles Beratungsangebot für geflüchtete Menschen, das 2016 in Berlin startete, wurde ein speziell auf diese Zielgruppe zugeschnittener Dokumentationsbogen erstellt. Um das Angebot gezielter auf die zu Beginn noch weitgehend

unbekannten Bedarfe dieser Zielgruppe ausrichten zu können, stellt ein Schwerpunkt des Erkenntnisinteresses für das Monitoring die Ausgangssituation der Berater\*innen hinsichtlich Bildungsstand, beruflicher Erfahrungen, Sprachkenntnissen sowie formeller Bedingungen (z. B. Aufenthaltsstatus) dar. Entsprechend differenzierte Angaben können hierzu in der Dokumentation gemacht werden.



## DOKUMENTATIONSSTANDARDS

Dokumentationsstandards können Beratungsprojekte dabei unterstützen, Informationen in einer geeigneten und einheitlichen Form zu sammeln, wie sie für ein systematisches Ergebnis- und Wirkungsmonitoring benötigt werden. Zur Standardisierung der Dokumentation tragen u. a. bei:

- verpflichtende Angaben,
- Filterung von (Unter-)Fragen,
- Kategorisierung von Inhalten,
- (offizielle) Klassifizierungen und Listen, bspw. von Berufen.

Dokumentationsstandards sind insbesondere bei Informationen von unmittelbarer Bedeutung, aus denen Kennzahlen für die Projektsteuerung abgeleitet werden. Solche Informationen sollten stets verpflichtend, in einem einheitlichen Format und inhaltlich eindeutig bzw. ausreichend trennscharf erfasst werden. Ist die Erfassung optional oder nicht-standardisiert, besteht die Gefahr, dass sie vergessen wird oder in einer Form erfolgt, die keine kontinuierliche statistische Auswertung nach vergleichbaren Maßstäben ermöglicht.



Für eine hohe Datenqualität ist vor allem in Beratungsnetzwerken bzw. Projektkontexten, in denen viele Personen – womöglich regional über mehrere Standorte verteilt – einheitlich dokumentieren müssen, ein gemeinsames Verständnis über die Dokumentationsinhalte entscheidend. Um zu gewährleisten, dass ein und derselbe Sachverhalt von unterschiedlichen Personen auf dieselbe Weise dokumentiert wird, gibt es verschiedene Möglichkeiten wie z. B.:

- Aufbau eines Glossars für erläuterungsbedürftige (Fach-)Begriffe und Kategorisierungen,
- Sammeln häufig auftauchender Fragen und Probleme in einem FAQ-Bereich,
- Erläuterungen im Dokumentationsbogen, z. B. durch Infofelder,
- Präsenzs Schulungen oder Webinare, in denen live am PC Beispielfälle dokumentiert werden,
- Support durch feste Ansprechpartner\*innen.



*Dokumentationsstandards werden umso eher von allen Dokumentierenden verstanden und umgesetzt, je klarer ist, warum die Angaben in einer bestimmten Form benötigt werden.*

### PRAXISTIPP

Vorsicht mit Freitextfeldern! Eine nicht-standardisierte Erfassung ohne vorgegebene Auswahlmöglichkeiten erschwert eine statistische Auswertung erheblich, da die eingegebenen Inhalte unter großem Aufwand zunächst „per Hand“ zu Kategorien zusammengefasst werden müssen. Freitextfelder eignen sich daher nur für ergänzende Angaben, z. B. im Rahmen qualitativer Fallanalysen oder aber für noch unbekannte Inhalte, für die noch keine Kategorien definiert wurden.

### BEISPIEL

Um die Inanspruchnahme einer Beratung ausgehend vom individuellen Beratungsbedarf abbilden zu können, wurden für die Dokumentation der Berliner Bildungsberatung 7 Bedarfgruppen mit insgesamt 23 Bedarfslagen definiert. Diese reichen von der Berufsorientierung bis hin zum Wiedereinstieg nach einer längeren Krankheit. Eine derartige Klassifizierung von Beratungsanlässen existierte zuvor nicht. Ziel war es vor allem, verständliche, eindeutig zuweisbare und trennscharfe Kategorien zu bilden.

### 3.3 WIE KÖNNEN DIE ERGEBNISSE DARGESTELLT WERDEN?

Die Sachverhalte, die mit dem Ergebnis- und Wirkungsmonitoring aufgezeigt werden sollen, müssen veranschaulicht, also in eine Form gebracht werden, um sie bspw. in einen Projektbericht zu integrieren. Sachverhalte können dabei auf verschiedene Art und Weise dargestellt werden. Maßgeblich ist immer das Ziel, das mit der jeweiligen Darstellung verfolgt wird. D. h. welche Aussage soll mit ihr getroffen werden, und wofür wird die Information genutzt.

Eine Möglichkeit der Darstellung von Ergebnissen sind Kennzahlen. Sie veranschaulichen Sachverhalte in kompakter, übersichtlicher Form, indem sie diese auf eine zentrale, quantitativ abbildbare Information fokussieren. Sie lassen sich sowohl absolut (z. B. Anzahl durchgeführter Beratungen) als auch relativ – in Prozent – darstellen. Prozentual können Verteilungen (z. B. Frauen/Männer), Quoten (z. B. Vermittlungsquote) oder Abweichungen (z. B. vom Zielwert) dargestellt werden. Welche Bezugsgröße jeweils sinnvoll ist, hängt ebenfalls von der zu treffenden Aussage ab.



*In Entscheidungspositionen sitzen häufig „Schnellleser\*innen“, die in kurzer Zeit eine Vielzahl von Informationen aufnehmen müssen. Inwieweit eine Information wahrgenommen wird, hängt daher auch davon ab, wie schnell sie die Leser\*innen erreichen und überzeugen kann.*



#### VERSCHIEDENE ARTEN DER DARSTELLUNG VON ERGEBNISSEN

##### VERGLEICH (von Datenkategorien)

Beispiel:  
Erst-/Folge-/Gesamtkonsultationen



##### VERTEILUNG (innerhalb eines Merkmals)

Beispiel:  
Anteil männlich/weiblich



Ein entscheidender Vorteil von Kennzahlen ist deren Vergleichbarkeit, z. B.

- zeitlicher Art (Trendbetrachtungen, Vorher-Nachher-Vergleiche),
- zwischen angestrebten und tatsächlichen Werten (Soll-Ist-Vergleiche),
- zwischen verschiedenen Formaten der Angebotsgestaltung,
- zwischen verschiedenen Zielgruppen sowie
- mit externen Informationsquellen (z. B. Regionalstatistiken).

In vielen Fällen eignet sich für die Abbildung eines Sachverhaltes auch eine grafische Darstellung. Diese kann die Aussagekraft der Ergebnisse entscheidend erhöhen. Grundsätzlich gilt: Je facettenreicher der darzustellende Sachverhalt, desto sinnvoller ist es, eine Kombination aus beschreibendem Text, Zahlen (z. B. in Form einer Tabelle) und einer grafischen Darstellung zu wählen. Diese sollte eindeutig beschriftet sein bzw. eine Legende enthalten. Je nach Inhalten und Komplexität der Daten eignen sich verschiedene Arten der Darstellung:

### PRAXISTIPP

Kennzahlen sollten einheitlich, d. h. auf Basis gleichbleibender Informationen, erhoben und regelmäßig zur Verfügung gestellt werden, damit sie auch über längere Zeiträume hinweg verglichen werden können.



#### ENTWICKLUNG/TREND

Beispiel:  
Teilnehmende  
nach Monaten



#### TABELLARISCHE AUFLISTUNG

Beispiel:  
Beratungsthemen  
(Mehrfachnennung)



# Umsetzung eines digitalen Ergebnis- und Wirkungs- monitorings

Die inhaltlichen und methodischen Vorüberlegungen zur Datendokumentation und -auswertung, die im 3. Kapitel beschrieben sind, bilden die Basis für die konkrete Umsetzung eines digitalen Ergebnis- und Wirkungsmonitorings. In diesem Kapitel wird beschrieben, wie sich das gewählte Verfahren technisch mithilfe einer digitalen, softwarebasierten Anwendung abbilden und im Beratungs- bzw. Projektalltag nutzen lässt. Es wird aufgezeigt, welche Funktionalitäten eine solche Anwendung bieten kann und welche Vorteile sich aus der Nutzung ergeben.

Das hierbei referenzierte Monitoring- und Berichtssystem Casian wird bereits erfolgreich für ein Ergebnis- und Wirkungsmonitoring mehrerer Beratungs- und Unterstützungsprojekte mit unterschiedlichen Schwerpunkten eingesetzt, die im Rahmen der Berliner Arbeitsmarkt-, Bildungs- und Sozialpolitik gefördert werden (siehe auch [www.casian.de](http://www.casian.de)).



*Der flexible Aufbau ermöglicht es Beratungsprojekten auch, für verschiedene Angebote bzw. Beratungsleistungen unterschiedlicher Ausrichtung und Erkenntnisinteressen mehrere Monitoringverfahren parallel in einer Anwendung umzusetzen und dabei Synergien zu nutzen.*

## DAS PRINZIP DER INTEGRIERTEN ANWENDUNG

Die Casian-Software umfasst verschiedene, miteinander verknüpfte Funktionen. Zentrale Funktionen sind:

- die Teilnehmenden- und Falldokumentation,
- die automatisierte Teilnehmendenbefragung,
- die Statistikfunktion,
- die Berichtsfunktion.

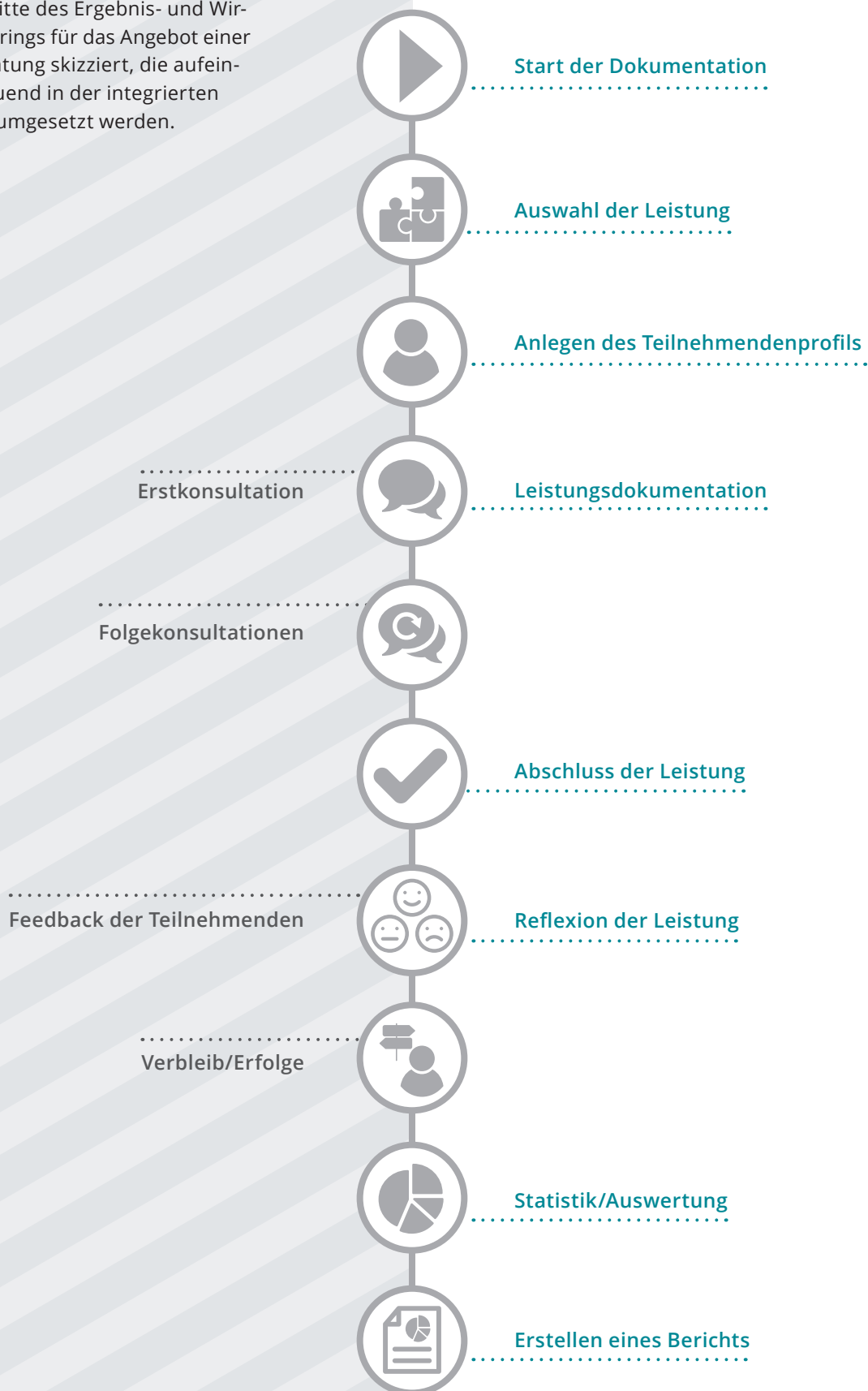
Wesentlicher Vorteil einer solchen integrierten Anwendung ist es, dass die einzelnen Schritte und Prozesse eines Ergebnis- und Wirkungsmonitorings ohne Reibungsverluste aufeinander aufbauen. Die Verarbeitung, Auswertung und Aufbereitung der in der Dokumentation erfassten Daten kann zu einem großen Teil automatisiert ablaufen, wodurch das Monitoringverfahren insgesamt deutlich effektiver sein kann als mit verschiedenen Einzelanwendungen. Da das Ergebnis- und Wirkungsmonitoring in der Praxis eng mit dem Prozess- und Fallmanagement zusammenhängt, werden darüber hinaus weitere Funktionen wie bspw. ein Tool zur Erfassung von Veranstaltungen oder eine Terminfunktion bereitgestellt.

Die Anwendung wurde technisch von Grund auf so konzipiert, dass Monitoringverfahren flexibel an unterschiedliche Anforderungen angepasst werden können, die sich aus den jeweiligen Projektkontexten und Beratungsschwerpunkten ergeben. Die einzelnen Elemente bzw. Funktionen lassen sich daher individuell konfigurieren, kombinieren und erweitern.



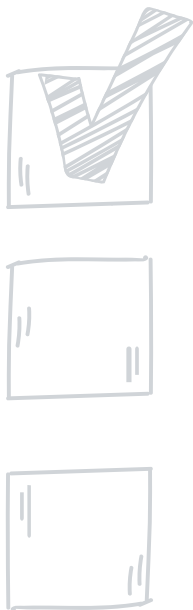
## PROZESS-SCHRITTE IN CASIAN AM BEISPIEL EINER BILDUNGSBERATUNG

In der Abbildung sind beispielhaft die Prozess-Schritte des Ergebnis- und Wirkungsmonitorings für das Angebot einer Bildungsberatung skizziert, die aufeinander aufbauend in der integrierten Anwendung umgesetzt werden.



## 4.1 TEILNEHMENDEN- UND FALLDOKUMENTATION

Die zentrale Funktion für das Ergebnis- und Wirkungsmonitoring über Casian ist die Teilnehmenden- und Falldokumentation. Hier werden sämtliche Informationen erfasst, die für die statistische Auswertung und Berichtserstellung relevant sind. Um das Monitoring auf den individuellen Projektkontext abzustimmen, orientiert sich das Dokumentationsverfahren an den jeweiligen Inhalten und Abläufen.



### AUFBAU UND FUNKTIONSWEISE

Die Dokumentation ermöglicht eine strukturierte Erfassung der benötigten Informationen. Der für das jeweilige Angebot typische Beratungsprozess wird mittels einer übersichtlichen Reiterstruktur in sinnvolle Schritte unterteilt. Die dokumentierten Beratungen werden für jede/n Teilnehmende/n in einer Mappe abgelegt. Alle Angebote, die ein/e Teilnehmende/r einmal oder mehrfach in Anspruch genommen hat, sind in dieser Mappe enthalten.

Jeder Schritt wird in einem eigenen Dokumentationsbogen abgebildet, der separat ausgefüllt und gespeichert wird. Einige Schritte wie z. B. die Folgekonsultationen können mehrfach je Beratung ausgefüllt werden. Jeder Beratungsprozess lässt sich so chronologisch nachzeichnen.

Wird die Beratung als beendet betrachtet, etwa wenn die letzte Konsultation schon längere Zeit zurückliegt, kann diese über eine entsprechende Schaltfläche abgeschlossen werden. Auch ist es möglich, einzelne Prozessschritte so zu konfigurieren, dass sie zu einem bestimmten Zeitpunkt ausgefüllt oder beendet werden können.



*Für jeden Schritt bzw. Dokumentationsbogen wird ein separater Datensatz erzeugt. Der Datensatz fließt in Echtzeit in die Statistik ein, sobald ein Bogen komplett ausgefüllt und gespeichert ist.*

### BEISPIEL

Einige Beratungsprojekte, die Teilnehmende über einen längeren Zeitraum betreuen, erfassen konsultationsweise die in der Beratung erarbeiteten Ziele und Folgeaktivitäten sowie deren anschließende Umsetzung durch die Teilnehmenden. Die

Erfassung dient dazu, den Beratungsfortschritt chronologisch abzubilden. In jeder Konsultation können neue Schritte angegeben und bisherige abgeschlossen werden. Auf diese Weise lässt sich die Umsetzung eines jeden Schrittes nachvollziehen.

## ABFRAGETYPEN

Die Dokumentation der einzelnen Inhalte erfolgt je nach definierten Standards (siehe Abschnitt 3.2) über geeignete Abfragetypen. Folgende Abfragetypen stehen zur Auswahl:

- Multiple-Choice-Frage (nur eine von mehreren Antworten wählbar),
- Mehrfachauswahl (mehrere Antworten je Frage wählbar),
- Dropdown-Auswahl (eine Antwort aus einer hinterlegten Liste wählbar),
- einfache Frage mit Freitextfeld als Kurzantwort oder Absatz.

### PRAXISTIPP

Insbesondere bei komplexeren Inhalten bietet sich auch eine Kombination aus mehreren Abfragetypen an. So lässt sich bspw. einer bestimmten Antwortkategorie in einer Multiple-Choice-Frage eine Unterfrage mit Mehrfachauswahl anschließen. Für jede Abfrage lässt sich wiederum festlegen, ob sie verpflichtend oder optional ausgefüllt werden soll.

Wird ein Dokumentationsbogen mehrfach ausgefüllt oder nimmt ein/e Teilnehmende/r ein weiteres Beratungsangebot in Anspruch, werden vorhandene Angaben in den neu geöffneten Bogen übertragen, sodass diese nur einmal zu erfassen und nur bei Bedarf zu ändern sind.

## VORTEILE DER DIGITALEN TEILNEHMENDEN- UND FALLDOKUMENTATION

Mit dem beschriebenen Verfahren der Teilnehmenden- und Falldokumentation sind u. a. folgende Vorteile für die dokumentierenden Einrichtungen verbunden:

- Durch die strukturierte Erfassung werden Beratungsprozesse und -leistungen transparent gemacht.
- Die systematische Dokumentation erzeugt Routine, sodass keine Informationen verloren gehen.
- Durch das einheitliche Verfahren lassen sich Dokumentationsstandards leichter einhalten.
- Durch die Abbildbarkeit unterschiedlicher Beratungsangebote lässt sich die Dokumentation so effizient wie möglich gestalten.
- Das interne Wissensmanagement wird unterstützt, da Informationen nicht erst aus unterschiedlichen Quellen zusammengesucht werden müssen.
- Die Daten können von jedem beliebigen Ort mit Internetzugang aus erfasst und bearbeitet werden, was v. a. mobilen Beratungsangeboten entgegenkommt.

Ein umfangreiches Berechtigungssystem gewährleistet, dass die Nutzer\*innen nur Zugriff auf die Funktionen und Daten haben, die sie für ihre Arbeit benötigen. Innerhalb einer Beratungseinrichtung oder eines Beratungsnetzwerks kann eine Hierarchie festgelegt werden, nach der die Nutzer\*innen auf Fälle zugreifen, diese bearbeiten, neu zuweisen oder löschen können.

Die Nutzung der Teilnehmenden- und Falldokumentation ist durch nutzerfreundliche Bedienelemente, Übersichten und Filter intuitiv und ohne spezielle Vorkenntnisse möglich. In der Regel genügen grundlegende Erfahrungen im Umgang mit Onlineanwendungen.



## 4.2 AUTOMATISIERTE TEILNEHMENDENBEFRAGUNG

Casian ermöglicht automatisierte Befragungen, mit denen Erfolge und Wirkungen im Nachgang einer Beratung mit wenig Aufwand erhoben werden können. Die Nachbefragung kann sowohl inhaltlich als auch im Ablauf individuell auf jedes Beratungsangebot zugeschnitten werden. Sie kann von einer kurzen Verbleibsabfrage bis hin zu einer wissenschaftlichen Standards genügenden, mehrstufigen Erhebung reichen.

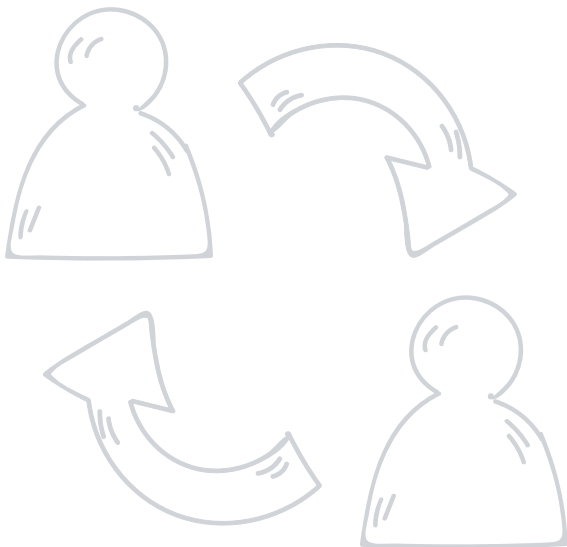
Bspw. lassen sich folgende Inhalte abfragen:

- Wie zufrieden waren die Teilnehmenden mit dem Angebot?
- Konnte das Beratungsergebnis kurz-, mittel- oder langfristig umgesetzt werden?
- Welche konkreten Aktivitäten und Erfolge gab es seit der Beratung?
- War eine Vermittlung erfolgreich?

### VORTEILE DER AUTOMATISIERTEN TEILNEHMENDENBEFRAGUNG

Die automatisierte Teilnehmendenbefragung bringt eine Reihe von Vorteilen mit sich:

- Sie ermöglicht eine auch dauerhaft leicht umzusetzende Vollerhebung.
- Sie ist aufgrund automatisierter Abläufe kostengünstig durchzuführen.
- Sie reduziert soziale Einflussfaktoren gegenüber einer vor Ort stattfindenden Nachbefragung.
- Sie kann an jedem Ort mit Internetzugang und zu jeder Zeit durchgeführt werden.
- Die Ergebnisse sind sofort in der Statistik verfügbar.
- Die Synchronisation mit den Beratungsdaten ermöglicht auch differenzierte Auswertungen.

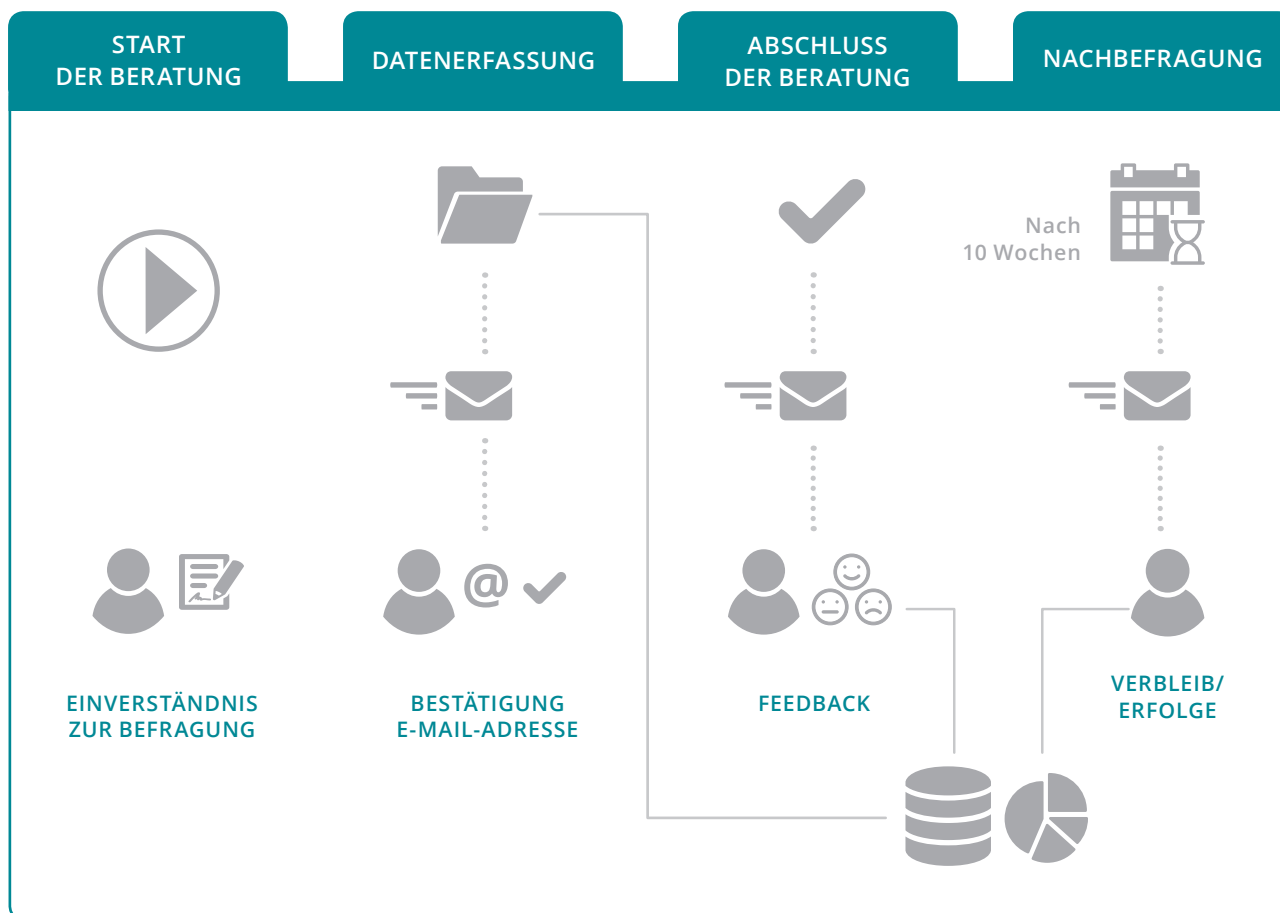


### BEISPIEL

Ausgehend von den erarbeiteten Indikatoren für das Ergebnis- und Wirkungsmonitoring der Beratung zu Bildung und Beruf im Land Berlin wurde ein zweistufiger Fragebogen entwickelt, der von den Teilnehmenden online über eine versteckte Unterseite des Informationsportals zum Beratungsangebot ausgefüllt wird. Die erste Befragungsschleife findet direkt im Anschluss an die Beratung statt. Hier wird die Zufriedenheit mit der Beratung sowie der Wissens- und Informationszuwachs abgefragt. Die zweite Befragungsschleife folgt 10 Wochen später. Hier wird gefragt, inwieweit die Teilnehmenden bereits (Weiter-)Bildungsaktivitäten oder berufliche Erfolge vorweisen können.



## ABLAUF DER AUTOMATISIERTEN TEILNEHMENDENBEFRAGUNG IN DER BERLINER BILDUNGSBERATUNG



### 4.3 STATISTIKFUNKTION

Das Monitoring- und Berichtssystem Casian bietet umfangreiche Möglichkeiten, die erfassten Daten auszuwerten und für verschiedene Verwendungszwecke aufzubereiten.

Über die Statistikfunktion können die erfassten Daten in wenigen Schritten nach unterschiedlichen Fragestellungen abgerufen und analysiert werden. Beratungseinrichtungen können sich so jederzeit einen Überblick über ihre Beratungsarbeit verschaffen. Jede Beratungseinrichtung kann sich ihre Statistik individuell zusammenstellen, die sie im Rahmen ihrer Berichtspflichten benötigt oder mit der sie darüber hinausgehende Erkenntnisinteressen bedienen möchte. Die Zusammenstellung könnte beispielhaft folgende Statistiken enthalten:

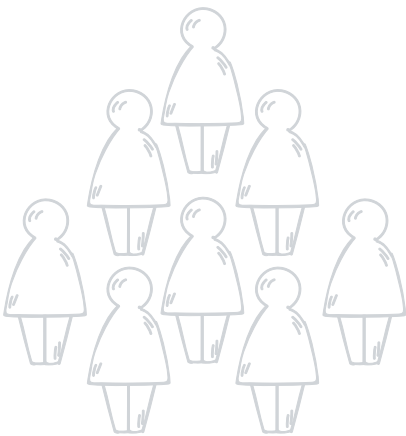
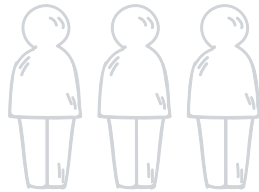
- Anzahl der Teilnehmenden und der durchgeführten Beratungen,
- Zusammensetzung der Beratenden nach bestimmten Merkmalen bzw. Nutzung des Angebotes durch verschiedene Personengruppen,
- Art und Umfang der Beratungsleistung,
- Beratungserfolge (z. B. Vermittlungen in Arbeit, Umsetzung vereinbarter Schritte).

Durch die Berechtigungsstufen, die pro Nutzer\*innen-gruppe festgelegt werden, lassen sich die Statistiken sowohl auf der Ebene einzelner Standorte auswerten als auch übergreifend für – z. B. regionale – Beratungsnetzwerke. Sollen die Daten auf einer übergeordneten Ebene ausgewertet werden, ist eine einheitliche Dokumentation aller beteiligten Einrichtungen und Standorte von großem Vorteil, d. h. es sollten dieselben Dokumentationsbögen verwendet werden.

## VORTEILE DER ECHTZEIT-ONLINESTATISTIK

Die mit der Teilnehmenden- und Falldokumentation verknüpfte Statistikfunktion bietet folgende Vorteile:

- Die Aufwände der Beratungseinrichtungen für Datenanalysen werden deutlich reduziert.
- Beratungsergebnisse können mit wenigen Klicks sowie unabhängig von Zeit und Ort verfügbar gemacht und präsentiert werden.
- Daten können unmittelbar nach ihrer Erfassung analysiert werden; die erfassenden Personen müssen diese nicht mehr zu bestimmten Terminen zur Verfügung stellen.
- Beratungseinrichtungen werden unabhängiger von der Expertise einzelner Personen bzw. von Kenntnissen über die Nutzung von Statistikprogrammen.
- Durch die Echtzeit-Visualisierung können sich Beratungseinrichtungen jederzeit über den aktuellen Stand sowie über Entwicklungen im Zeitverlauf informieren.
- Auch komplexe Zusammenhänge können anhand der grafischen Elemente leicht veranschaulicht werden.

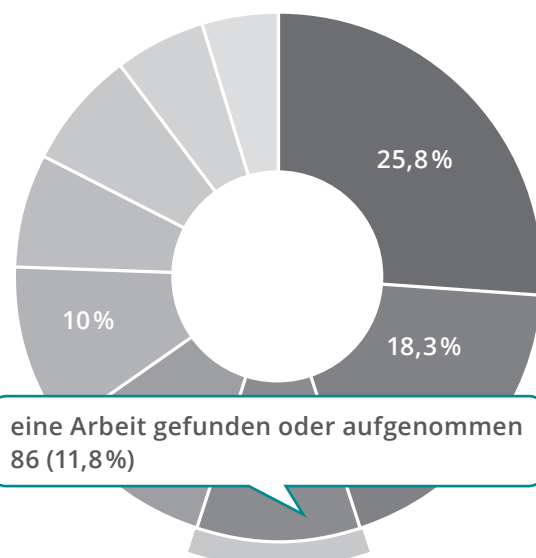


### PRAXISTIPP

Zwar lassen sich im technischen Sinn alle in standardisierter Form erfassten Merkmale miteinander in Beziehung setzen. Jedoch sollte das in der Praxis nur bei Merkmalen erfolgen, bei denen es inhaltlich Sinn macht. Vor dem Erstellen einer Statistik ist daher zu prüfen, was inhaltlich damit ausgesagt werden soll.

### BEISPIEL FÜR EIN STATISTIK-ELEMENT

★ **ERFOLGE:** 10 Wochen nach der Beratung haben die Befragten... (N=721)



## 4.4 BERICHTSFUNKTION

Mit der Berichtsfunktion können Beratungseinrichtungen regelmäßig zu erstellende Sachstands- bzw. Projektberichte bequem an eine Stelle übermitteln, der gegenüber die Einrichtungen berichtspflichtig sind (z. B. Prüfbehörde des Fördermittelgebers). Die Funktion ermöglicht eine standardisierte Aufbereitung und automatisiert die ablaufende Übermittlung von Ergebnissen, die im Rahmen der Projektförderung berichtet werden sollen.

Berichtspflichtige Beratungseinrichtungen und -projekte benennen mindestens eine verantwortliche Person, die über die Berechtigung verfügen soll, die Berichtsfunktion zu nutzen bzw. Berichte zu erstellen und zu versenden. Ebenso wird in der übergeordneten Stelle ein/e Mitarbeitende/r benannt, um den Bericht zu empfangen und zu prüfen. Berichte können für beliebige Zeiträume erstellt werden. Der Berichtsturnus kann flexibel gestaltet und angepasst werden, bspw. einmal je Quartal und/oder Jahr.

Das Berichtsdesign ist nach den individuellen Anforderungen der Einrichtungen und der empfangenden Stelle konfigurierbar. Beispielsweise lässt sich mit der Funktion ein dialogisches Berichtswesen umsetzen. Hierbei kann die übergeordnete Stelle nach dem Empfang des Berichtes mit den berichtspflichtigen Einrichtungen direkt über das System in Kontakt treten und einzelne Ergebnisse kommentieren. Eine weitere Möglichkeit ist die bspw. durch ein Ampelsystem visualisierte Übermittlung von Kennzahlen, bei der Abweichungen und Trendentwicklungen farblich gekennzeichnet werden können.

### VORTEILE DER AUTOMATISIERTEN BERICHTS-ERSTELLUNG

Die integrierte Berichtsfunktion bietet folgende Vorteile:

- Die regelmäßige Erstellung von Sachstands- und Projektberichten in den Beratungseinrichtungen wird erleichtert.
- Der Versand und die Prüfung von Berichten wird vereinfacht und beschleunigt, da der gesamte Prozess innerhalb eines Systems erfolgt.
- Die Kommunikation zwischen der berichtspflichtigen und der empfangenden Stelle über die Ergebnisse der Beratungsarbeit wird transparenter.
- Durch die Standardisierbarkeit der Berichte kann die empfangende Stelle die Ergebnisse aus mehreren Einrichtungen leichter auf übergeordneter Ebene auswerten.

### BEISPIEL

Die Projektverantwortlichen im Berliner Jobcoaching für Langzeitarbeitslose in Beschäftigungsmaßnahmen erstellen quartalsweise Berichte, bei denen automatisch für jeden Projektträger geprüft wird, inwieweit die Ergebnisse in der Statistik von gemeinsamen Sollvorgaben abweichen. Bei Bedarf können die Berichte von den Projektträgern und von der empfangenden Stelle kommentiert werden. Die Kommentare werden in einem Kommunikationsprotokoll gespeichert und sind fester Bestandteil des Berichtes.

## Wie kann **Vorbehalten** gegenüber der Einführung eines digitalen Ergebnis- und Wirkungsmonitorings begegnet werden?

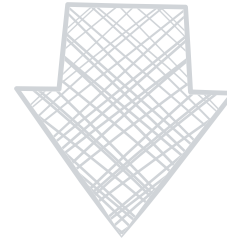
In der vorliegenden Handreichung wurde beschrieben, wie insbesondere für öffentlich geförderte Beratungsangebote mithilfe des mehrere Funktionen integrierenden Monitoring- und Berichtssystems Casian ein digitales Ergebnis- und Wirkungsmonitoring umgesetzt werden kann. Das vorgestellte Verfahren stellt insgesamt eine effiziente, kostengünstige und leicht umzusetzende Methode dar, die Beratungsprojekten und -einrichtungen unabhängig von ihrer Größe ein professionell durchgeführtes Monitoring ermöglichen.

Das beschriebene Verfahren und die hierfür eingesetzte Anwendung bieten eine Reihe von Vorteilen. Nichtsdestotrotz stellt ein solches Verfahren nicht selten eine große Veränderung für die Beratungseinrichtungen dar. Bei der Einführung eines digitalen Ergebnis- und Wirkungsmonitorings ist daher auch mit Vorbehalten und Bedenken der beteiligten Akteur\*innen zu rechnen. Insbesondere die nachfolgend genannten kritischen Punkte könnten im Vorfeld zur Sprache kommen:



**„Wir müssen schon so viel dokumentieren.“**

Das Ergebnis- und Wirkungsmonitoring darf nicht zu Lasten der Beratungsarbeit gehen. Wenn die Dokumentation im Verhältnis zur eigentlichen Beratung zu viel Raum einnimmt, ist sie nicht mehr effizient und erzeugt zu Recht Widerstände. Die Dokumentationslast entsteht jedoch oftmals erst durch den Einsatz mehrerer verschiedener und nicht kompatibler Dokumentationsmethoden und -instrumente. Daher sollte darauf hingearbeitet werden, dass eine Mehrfachdokumentation vermieden wird und alle benötigten Informationen an einem Ort erfasst werden. Die vorgestellte Casian-Software bietet hierfür größtmögliche Systemflexibilität. Die Möglichkeit der automatisierten Nachbefragung sowie die angebundene Statistik- und Berichtsfunktion sorgen für zusätzliche Effizienz.

**„Unsere Daten sind online nicht sicher.“**

Häufig wird bei der Einführung eines Dokumentationssystems, in dem Daten online gespeichert werden, befürchtet, dass die Daten weniger sicher sind als in herkömmlichen Ablagesystemen wie (Papier-) Akten oder lokalen Datenbanken. Tatsächlich hat jedes Ablagesystem sowohl Vor- als auch Nachteile hinsichtlich der Datensicherheit. Oftmals ist die geringere Datensicherheit onlinebasierter Systeme jedoch lediglich eine subjektive Befürchtung, da die technischen Vorgänge nicht transparent genug sind. Vor der Einführung eines digitalen Ergebnis- und Wirkungsmonitorings sind daher die verwendeten technischen Standards (z. B. Passwortrichtlinien, Verschlüsselungsverfahren, Berechtigungsstufen) transparent zu machen sowie Regelungen zum Datenschutz zu treffen. Es muss für die beteiligten Akteur\*innen klar sein, welche Personen zu welchen Zwecken welche Daten einsehen können und dürfen.

**„Statistiken bilden unsere Beratungsleistung nicht ausreichend ab.“**

Häufig wird seitens der Verantwortlichen öffentlich geförderter Beratungsprojekte befürchtet, dass Statistiken, die im Rahmen der Berichtspflichten an die übergeordnete Stelle übermittelt werden, zu Ungunsten der weiteren Projektförderung ausgelegt werden könnten. Insbesondere, wenn diese nicht wie erwartet ausfallen und Ist-Zahlen nicht den Zielvorgaben entsprechen. Im Vorfeld einer Einführung eines systematischen Ergebnis- und Wirkungsmonitorings, in dem mit Statistiken und Kennzahlen gearbeitet wird, sollten sich daher die beteiligten Akteur\*innen bewusst machen, was die Zahlen aussagen können. Es ist nicht die Funktion von Statistiken und Kennzahlen, die Beratungsrealität vollständig abzubilden. Daher sind sie auch nicht als „Wert an sich“ oder gar Instrument der Arbeitskontrolle zu verstehen, sondern zunächst nur als Bezugspunkt für weitere Betrachtungen und Kommunikationsprozesse, bspw. über ein dialogisches Berichtswesen.

Insgesamt ist für die erfolgreiche Einführung eines digitalen Ergebnis- und Wirkungsmonitorings die Einbindung aller beteiligten Akteur\*innen unabdingbar. Der gesamte Prozess, die technischen und organisatorischen Abläufe sowie Ziele und Interessen der Akteur\*innen sind so transparent wie möglich zu machen. Dies trägt dazu bei, Missverständnisse zu klären, mögliche Probleme zu identifizieren und die gegenseitigen Erwartungen realistisch zu halten. Eine transparente Kommunikation stärkt nicht nur das Vertrauen in das Verfahren an sich, sondern trägt letztlich auch zu einer hohen Qualität des Ergebnis- und Wirkungsmonitorings bei.

# Checkliste zur Implementierung eines digitalen Ergebnis- und Wirkungsmonitorings für öffentlich geförderte Beratungs- und Unterstützungsprojekte

Mit einem onlinebasierten Ergebnis- und Wirkungsmonitoring werden Beratungsdaten systematisch erfasst und ausgewertet. Modular aufgebaut, kann das Monitoring flexibel an verschiedene Beratungsangebote angepasst werden.

Die Checkliste unterstützt Projektverantwortliche mit den wichtigsten Fragen im Implementierungsprozess, um das Monitoring auf ihre individuellen Anforderungen abzustimmen.

---

## KLÄRUNG DER RAHMENBEDINGUNGEN

---

Welches Ziel verfolgen Sie mit dem Monitoring? Gegenüber wem und zu welchem Zweck ist das Projekt aktuell und zukünftig berichtspflichtig (z. B. gegenüber Fördermittelgebern)?

.....

Welchen Umfang soll das Monitoring im Beratungsprojekt einnehmen? Um welche Beratungsleistungen und um wie viele Beratungsfälle im Jahr handelt es sich dabei etwa?

.....

Welche Ressourcen stehen für die Implementierung und Umsetzung des Monitorings zur Verfügung? Wer trägt die Kosten (Programmierung, Hosting, Support etc.)?

.....

Wie haben Sie Ihre Beratungsarbeit bisher dokumentiert und ausgewertet (z. B. über eine lokale Datenbank)?  
Welche Funktionen werden hierfür aktuell und zukünftig benötigt?

.....  
Welche Akteur\*innen sind an der Implementierung und Umsetzung des Monitorings im laufenden Betrieb  
beteiligt? Wer muss hierzu welche Informationen erhalten?

.....  
Welche Regelungen zum Datenschutz gibt es? Welche Personen dürfen auf welche Daten und Funktionen zu-  
greifen?

---

### FESTLEGUNG DER INHALTE

---

Welche Inhalte müssen Sie verbindlich dokumentieren und in welcher Form? Welche Inhalte und Kennzahlen  
sollen Berichte z. B. an Fördermittelgeber enthalten?

.....  
Werden Inhalte bereits einheitlich erfasst (auch in Teilen)? Was möchten Sie weiterhin in dieser Form erfassen;  
was benötigen Sie ggf. zusätzlich oder in anderer Form?

.....

Müssen weitere Dokumentations- und Berichtsinhalte zunächst intern oder mit Dritten wie dem Auftrag- bzw. Fördermittelgeber abgestimmt werden?

.....  
In welche (Dokumentations-)Schritte soll der Beratungsprozess gegliedert werden (z. B. Teilnehmendendaten, Erstkonsultation, Folgekonsultationen, Verbleib)?

.....  
Sollen Beratene nachbefragt werden bzw. möchten Sie einen Verbleib dokumentieren? Wenn online nachbefragt werden soll, kann eine geeignete Webseite für die Befragung genutzt werden?

.....  
Möchten Sie darüber hinaus weitere Inhalte erfassen, die die Beratungsarbeit oder die interne Qualitätsentwicklung unterstützen könnten? Welche Wünsche äußern die Beratenden?

---

### GESTALTUNG DER ABFRAGEN

---

Sind die Dokumentations- und ggf. Teilnehmendenfragebögen für die ausfüllenden Personen verständlich und eindeutig gestaltet? Welche Inhalte müssen erläutert werden?

.....



Wie wirkt sich die Gestaltung der einzelnen Abfragen auf die statistische Auswertung und Berichtserstellung aus? Können die Daten in der benötigten Form generiert werden?

.....  
Welcher Abfragetyp eignet sich für die jeweiligen Abfragen (Multiple Choice, Mehrfachauswahl, Dropdown mit hinterlegter Liste, offene Abfrage mit Freitextfeld)?

.....  
Werden Begriffe und Kategorien korrekt verwendet bzw. eindeutig zugeordnet? Sind Listen (z. B. Branchen, Berufe, Sprachen) aktuell und entsprechen ggf. offiziellen Vorgaben?

.....  
Wie komplex sollen die Abfragen sein? Wo sind bedingte Abfragen und Filter vorgesehen? Sollen Inhalte mehrfach erfasst werden (z. B. Bildungsabschlüsse, Sprachkenntnisse)?

.....  
Welche Abfragen sind verpflichtend auszufüllen, welche sind optional? Wird bei einigen Abfragen ein bestimmtes Format benötigt (z. B. Datumsangaben)?

.....



**IMPRESSUM**

.....

Berlin, Juli 2019

Servicestelle digitales Monitoring  
ARBEIT UND LEBEN – DGB/VHS Berlin-Brandenburg  
Fachbereich Bildung und Digitalisierung  
Kapweg 4, 13405 Berlin

Telefon: + 49 (0) 30 – 5130 192 - 31

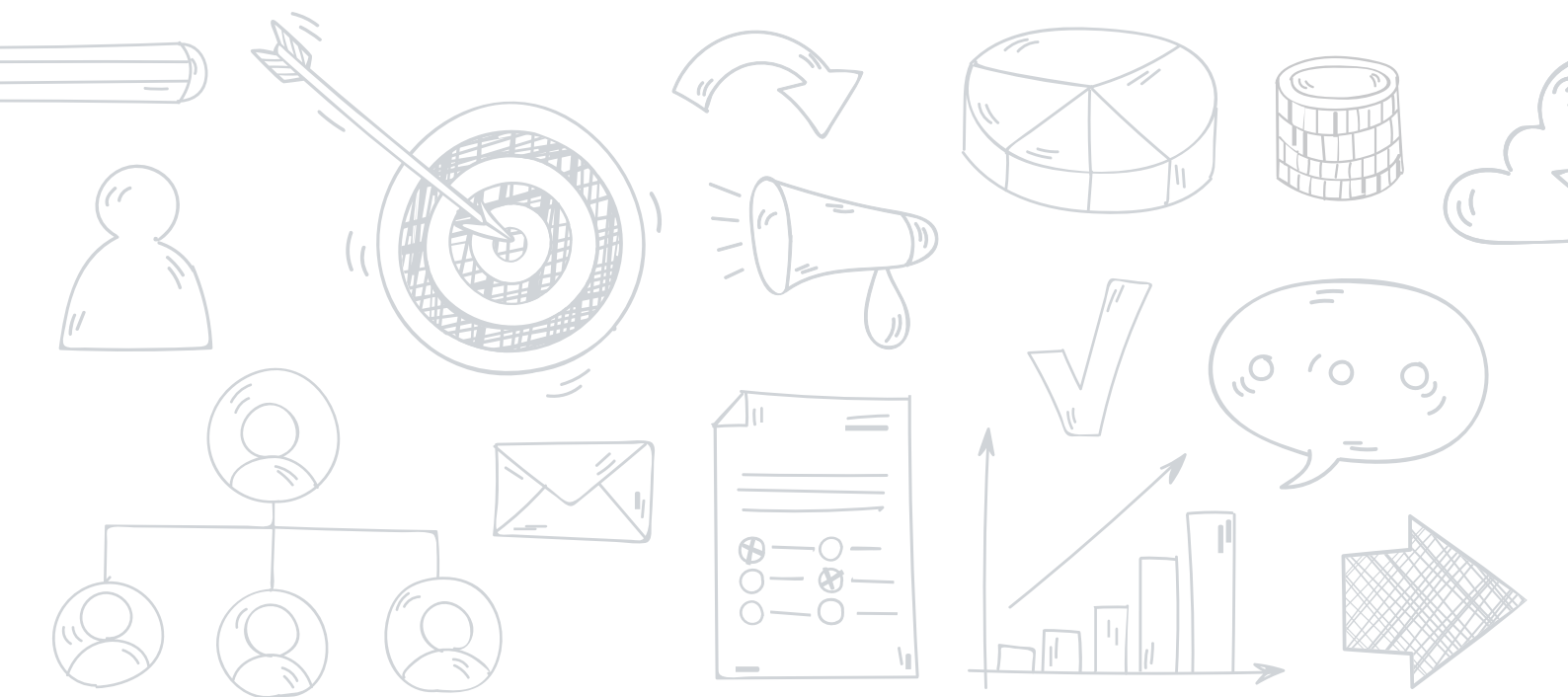
Telefax: + 49 (0) 30 – 5130 192 - 99

[komosin@berlin.arbeitundleben.de](mailto:komosin@berlin.arbeitundleben.de)

[www.berlin.arbeitundleben.de](http://www.berlin.arbeitundleben.de) | [www.casian.de](http://www.casian.de)

Autor\*innen: Birte Komosin, Henning Kruse

Illustrationen: Freepik ([www.freepik.com](http://www.freepik.com))



ARBEIT UND LEBEN DGB / VHS  
Berlin-Brandenburg

