

# Evaluationskonzept

## Vorlage für Projektleitende von Technik-Projekten zugunsten von Menschen im Alter

### 1. Zum Evaluationskonzept

#### 1.1 Ausgangslage

Das heutige Leben ist geprägt von digitalen Infrastrukturen und Technologien, die sich rasch entwickeln und in allen Lebensbereichen an Bedeutung gewinnen. Auch für ältere Menschen werden immer mehr (digitale) technologische Lösungen entwickelt und angeboten. Sie können die Individuen in ihrer Autonomie unterstützen, zur Entlastung der Angehörigen beitragen und / oder einen Beitrag zur Kostenreduktion leisten sowie zur Effizienzsteigerung oder zur Entlastung des Personals im Gesundheits- und Sozialwesen beitragen.

Das Potenzial von Technologie im Dienste der vielfältigen sozialraumorientierten Unterstützung, Pflege, Betreuung und Begleitung von Menschen mit Unterstützungsbedarf ist gross. Es ist wünschenswert, dass zukunftsgerichtete Versorgungs- und Wohnstrukturen<sup>1</sup> vom Nutzen technologischer Lösungen profitieren. Der Megatrend Digitalisierung führt dazu, dass eine Vielzahl von Projekten unterschiedlicher Akteure im Kontext von Alter und Technologie in der Schweiz lanciert werden. Damit Technologie aber einen wirklichen Nutzen und Mehrwert für ältere Menschen bringt, bedarf es eine bedachte und kritische Auseinandersetzung mit den Projektzielen sowie der Frage, ob diese im Rahmen der Projektdurchführung erreicht werden können und welches die wesentlichen Erfolgsfaktoren und Stolpersteine sind. Evaluationen ermöglichen es, aus bisherigen Projekten zu lernen und die Erkenntnisse auch künftig zu berücksichtigen. Erste Recherchen des Branchenverbands CURAVIVA haben gezeigt, dass nur wenige Projekte im Kontext von Alter und Technologie gemäss allgemein gültigen Forschungsstandards begleitend beforscht beziehungsweise evaluiert werden oder dass die Evaluationsberichte nicht öffentlich zugänglich sind. Die Branchenverbände CURAVIVA und INSOS möchten mit diesem Konzept Projektleitende und Träger-schaften von Technikprojekten motivieren, sich vermehrt mit dem Thema Evaluation zu beschäftigen. Dabei kann auch eine pragmatische Vorgehensweise mit ausgewählten Fragestellungen sinnvoll sein und für das Projekt einen Nutzen bringen. Vor diesem Hintergrund wurde das vorliegende Evaluationskonzept erarbeitet: Es soll den Projektleitenden ermöglichen, eine auf ihren Bedarf und die zeitlich zur Verfügung stehenden Ressourcen zugeschnittene Form der Evaluation zu entwickeln.

Die Erarbeitung des Konzepts erfolgte in enger Zusammenarbeit mit socialdesign<sup>2</sup>. Zudem stand das Projekt «und» *das Generationentandem* als Praxisbeispiel zur Verfügung und floss in die Erarbeitung des Konzepts mit ein.

<sup>1</sup> Siehe in diesem Zusammenhang die Vision Wohnen im Alter von CURAVIVA: [https://www.curaviva.ch/files/61P6ZSN/vision\\_wohnen\\_im\\_alter\\_von\\_curaviva\\_schweiz\\_faktenblatt\\_curaviva\\_schweiz\\_2020.pdf](https://www.curaviva.ch/files/61P6ZSN/vision_wohnen_im_alter_von_curaviva_schweiz_faktenblatt_curaviva_schweiz_2020.pdf)

<sup>2</sup> [www.socialdesign.ch](http://www.socialdesign.ch); socialdesign ist Mitglied bei der Schweizerischen Evaluationsgesellschaft Seval ([www.seval.ch](http://www.seval.ch)).

## 1.2 Zweck

Das vorliegende Evaluationskonzept dient als Rahmen und soll Projektleitenden im Kontext von Alter und Technologie eine Orientierung geben und sie befähigen, selbständig und kompetent (Selbst-)Evaluatio-  
nen zu planen und durchzuführen.

Zwecke des Evaluationskonzepts:

- *Wissensvermittlung*: Das Evaluationskonzept zeigt auf, was unter einer Evaluation verstanden wird und welche Evaluationsarten es gibt. Ebenfalls legt es dar, *weshalb* und *wie* Evaluationen durchgeführt werden (können). (Kapitel 2: Theoretische Grundlagen).
- *Anwendung*: Das Evaluationskonzept beschreibt anhand des Praxisbeispiels «und» das *Generationentandem* die Durchführung einer Evaluation. (Kapitel 3: *Praxisbeispiel «und» das Generationentandem*). So dient es auch als Grundlage für Projekteingaben (z.B. für Finanzierungsanträge).
- *Projektunterstützung*: Das Evaluationskonzept ist eine übergeordnete und niederschwellige Hilfestellung für die Durchführung von Projekten, in dem es aufzeigt, worauf bei der Projektumsetzung geachtet werden soll (z.B. zeitliche Planung, Budgetierung von finanziellen Ressourcen, Kommunikation gegen aussen etc.).
- *Unterstützung von Marketing-Aktivitäten*: Das Evaluationskonzept kann Marketing-Aktivitäten unterstützen, indem es beispielsweise eine Reflexion zur Qualität anregt, welche für die Kommunikation genutzt werden kann.
- *Allgemeine Anregung und Ermutigung*: Das Evaluationskonzept dient als Anregung für die Durchführung von Projekten im Allgemeinen und Evaluationen im Spezifischen, indem es beispielsweise zu Überlegungen zu Erfolgsfaktoren und möglichen Stolpersteinen ermutigt.

Das Evaluationskonzept ist als grobe Vorlage zu verstehen. Es kann themenunabhängig und je nach Evaluationsgegenstand entweder integral oder nur auf bestimmte Kapitel bezogen eingesetzt werden.

## 2. Theoretische Grundlagen

### 2.1 Definition

Unter Evaluation versteht man allgemein die systematische und nachvollziehbare Analyse und Bewertung einer Konzeption, Umsetzung und / oder Auswirkungen eines Evaluationsgegenstandes.<sup>3</sup> Evaluationsgegenstand können beispielsweise sein: Projekte, Programme, Massnahmen, Strategien, Konzeptionen, Prozesse, Technologien, Materialien.

Bei einer Evaluation handelt es sich nicht um eine beliebige Tätigkeit, sondern um eine zielgerichtete, kriterienbasierte und wissenschaftliche Tätigkeit unter Einbezug wissenschaftlicher Methoden und Instrumente.

### 2.2 Evaluationsarten

Es gibt verschiedene Arten von Evaluationen. Nachfolgend sind die häufigsten kurz beschrieben:

- *Prospektive Evaluationen / Planungsevaluationen*: Diese Evaluationen finden *vor* der Durchführung eines Programms, Projekts, Aktivität etc. statt. Sie bewerten die Planung eines Evaluationsgegenstandes und dienen als Entscheidungsgrundlage für die Durchführung eines Vorhabens.
- *Formative Evaluationen*: Diese Evaluationen finden *während* der Durchführung eines Programms, Projekts, Aktivität etc. statt. Sie bewerten die Durchführung selbst und zielen darauf, noch im Prozess

<sup>3</sup> Schweizerische Evaluationsgesellschaft, SEVAL.

Erkenntnisse auf die weitere Bearbeitung zu gewinnen und die weitere Durchführung aufgrund der bisherigen Erfahrungen zu unterstützen.

- *Summative Evaluationen*: Diese Evaluationen finden *nach* der Durchführung eines Programms, Projekts, Aktivität etc. statt. Sie bewerten den Evaluationsgegenstand nach Abschluss und zielen darauf, gesamthafte Schlussfolgerungen zu gewinnen, die auch für künftige ähnliche Vorhaben nutzbar sind.
- *Wirkungsevaluationen*: Diese Evaluationen zielen explizit auf die Bewertung einer Wirkung, zum Beispiel eines Projektes. Sie basieren häufig auf einem so genannten Wirkungsmodell, welche die Hypothesen der Wirkungen festhält. Sie finden tendenziell nach der Durchführung statt.
- *Interne Evaluationen*: Diese Evaluationen sind eine Selbstbewertung, beispielsweise, wenn eine Organisation ihre Projekte selbständig evaluiert. Vorteilhaft ist, dass die Evaluator:innen über relevantes internes Wissen verfügen und diese Evaluationen oftmals etwas kostengünstiger sind. Nachteilig ist, dass Evaluator:innen weniger objektiv sein könnten und nicht zwingend über das erforderliche Evaluationswissen verfügen.
- *Externe Evaluationen*: Diese Evaluationen sind eine Fremdbewertung, beispielsweise wenn ein Evaluationsbüro ein Projekt evaluiert. Vorteilhaft ist, dass die Evaluator:innen Expertise mitbringen und neutraler respektive unabhängig sind. Dadurch erfahren die Evaluationsergebnisse oftmals eine größere Legitimation. Nachteilig ist, dass relevantes internes Wissen möglicherweise fehlt und diese Evaluationen oftmals kostspieliger sind.

## 2.3 Evaluationsgründe: Warum evaluieren?

Ziel einer Evaluation ist die Bewertung eines Evaluationsgegenstands. Eine Bewertung liefert wichtige Informationen über die Zielerreichung und damit verbundene Erfolgsfaktoren und Herausforderungen.

Prinzipiell gibt es zwei übergeordnete Gründe für die Durchführung einer Evaluation:

- *Rechenschaftslegung / Vorgabe*: Es besteht eine offizielle Verpflichtung zur Evaluation (z.B. Leistungsvertrag, Gesetz, Verpflichtung).
- *Selbstkontrolle*: Es besteht der (interne) Wunsch nach einer Qualitätsüberprüfung im Sinne des Qualitätsmanagements und der eigenen Rechenschaftslegung.

Die Gründe für die Durchführung einer Evaluation sind je nach Ausgangslage vielfältig. Nachfolgend werden einige Gründe genannt:

- Vorausschauende Steuerung
- Erarbeitung einer Entscheidungsgrundlage
- Rückblickende Zielüberprüfung
- Überprüfung eines antizipierten Nutzens
- Formulierung von Verbesserungsmaßnahmen / Optimierung
- Eruiieren von Erfolgs- und Misserfolgskfaktoren

## 2.4 Evaluationsdesign: Wie evaluieren?

### Qualitätsfaktoren

Um die Qualität der Evaluation sicherzustellen, sind vier Faktoren grundlegend:

- *Nützlichkeit*: Eine Evaluation soll sich am Zweck, Nutzen und den Informationsbedürfnissen der Nutzenden orientieren. Somit müssen Evaluierende Kenntnisse über die Adressat:innen der Evaluation haben.

- *Durchführbarkeit:* Evaluationen sollen entsprechend den gegebenen Rahmenbedingungen durchdacht, kostenbewusst konzipiert und umsetzbar sein. Da bei Evaluationen unter Umständen viele Personen einbezogen werden (z.B. Auftraggeber, zu Befragende, Nutzende) und damit gegebenenfalls ein grosser Aufwand – zeitlich, finanziell oder personell – verbunden ist, ist es wichtig, dass die Evaluation von allen Beteiligten in hohem Mass akzeptiert wird. Bezüglich Ressourceneinsatz empfiehlt sich der Leitsatz: So viel wie nötig, so wenig wie möglich. Das heisst, das Verhältnis zwischen Aufwand und Nutzen soll angemessen sein.
- *Korrektheit:* Eine Evaluation soll ethisch und rechtlich korrekt sowie unabhängig beziehungsweise objektiv durchgeführt werden. Dies betrifft sowohl die eingesetzte Methodik (z.B. Evaluationsfragestellungen, Erhebungsinstrumente) als auch den Umgang mit den involvierten Personen (z.B. zu befragende Personen).
- *Genauigkeit:* Die Evaluation soll genaue, verwendbare und gültige Resultate und Informationen hervorbringen. Dies erfordert den Einsatz eines adäquaten methodischen Vorgehens, um nachvollziehbare und logische Schlussfolgerungen und Empfehlungen ableiten zu können.

**Grundsätze der Planung**

Bei der Planung einer Evaluation müssen verschiedene Grundsätze berücksichtigt werden, um dem Anspruch auf Wissenschaftlichkeit zu genügen:

- Gegenstand, Zweck, Fragestellungen und Nutzung der Evaluation definieren und darlegen
- Kontext und seine möglichen Einflüsse auf die Evaluation identifizieren und beachten
- Realistische Terminfristen festlegen
- Schriftliche Vereinbarung zwischen Auftraggebenden und Evaluator:innen frühzeitig und verbindlich festlegen (gängige Inhalte: Zweck, Gegenstand, Fragestellungen, Methodik, Pflichten, Rechte, Ressourcen, Fristen, Produkte, Kommunikation)
- Evaluationskonzept beziehungsweise -design erstellen oder konkretisieren (gängige Inhalte: Gegenstand, Zweck, Fragestellungen, Wirkungsmodell, Bewertungskriterien, Erhebungs- und Analysemethoden, Ressourcen)
- Datenerhebung und -analyse nach wissenschaftlichen Prinzipien und Standards definieren
- Datenquellen verwenden, welche gültige und zuverlässige Ergebnisse hervorbringen
- Daten systematisch auf Qualität, Fehler und Grenzen der Aussagekraft prüfen

**Wirkungsmodell**

Bei der Planung einer Evaluation (insbesondere bei einer Wirkungsevaluation) kann ein so genanntes Wirkungsmodell hilfreich sein. Ein Wirkungsmodell ermöglicht, vermutete Wirkungen abzubilden, die anhand der Evaluation überprüft werden sollen. Nachfolgende Abbildung zeigt die Komponenten eines Wirkungsmodells und beschreibt, was mit den jeweiligen Komponenten gemeint ist.

Wirkungsmodell, schematisch				
Input		Ergebnisse und Wirkung		
Ressourcen	Aktivitäten	Output	Outcome	Impact
Was setzen wir ein?	Was tun wir?	Was stellen wir her?	Was wollen wir erreichen?	Was wollen wir verändern?

**Abbildung 1: Schematisches Wirkungsmodell**

## Indikatoren und Soll-Werte

Mit Evaluationen werden bestimmte Ziele überprüft (z.B. Wirkungs-, Programm-, Projektziele). Ziele sind oftmals nicht direkt messbar. Es braucht daher Hilfsgrößen, um die Ziele zu messen. Hilfsgrößen werden auch Indikatoren genannt. In der Regel braucht es mehrere Indikatoren, um die Erreichung von Zielen adäquat messen zu können. Um dem Anspruch auf Wissenschaftlichkeit gerecht zu werden, muss bei der Definition der Indikatoren auf bestimmte Aspekte geachtet werden. Die Faustregel ZWERG<sup>4</sup> fasst diese Aspekte zusammen:

- **Zentrale Bedeutung:** Die Indikatoren sind aussagekräftige Hinweise auf das jeweilige Ziel
- **Wirtschaftlichkeit:** Die Indikatoren können mit vernünftigem Aufwand erhoben werden
- **Einfachheit:** Die Indikatoren sind für alle verständlich und nachvollziehbar
- **Rechtzeitigkeit:** Die Daten zu den Indikatoren sind zu einem nützlichen Zeitpunkt verfügbar
- **Genauigkeit:** Die Indikatoren sind verlässlich und können eindeutig identifiziert werden

Nebst den Indikatoren müssen Soll-Werte definiert werden, anhand derer die Zielerreichung überprüft werden kann. Hilfreich ist es, wenn ein Ist-Wert bekannt ist, um einen Soll-Ist-Abgleich vornehmen zu können. Es gibt zwei Arten von Soll-Werten:

- **Quantitative:** z.B. Prozent-Anteil, Anzahl Sitzungen, Anzahl Veranstaltungen, Anzahl Teilnehmende
- **Qualitative:** z.B. Zufriedenheitswert, Flexibilität der Akteur:innen, Lücken sind identifiziert, Güte der Zusammenarbeit

## Mess- und Erhebungsmethoden (Instrumente)

Zentraler Bestandteil der Evaluation sind die Mess- und Erhebungsmethoden. Damit sind Instrumente gemeint, anhand derer die erforderlichen Informationen oder Daten erhoben werden. Es gibt verschiedene Instrumente, die je nach Evaluationsdesign eingesetzt werden können:

### **Fragebogen (Papier oder online)**

Mit dem Einsatz eines Fragebogens werden neue, noch nicht bestehende Daten standardisiert erhoben. Fragebögen dienen dazu, strukturiert in schriftlicher Form (Papier oder online) konkrete Informationen zu gewinnen. Es gibt verschiedene mögliche Arten von Fragen, die auch kombiniert angewendet werden können:

- **Geschlossene Fragen** mit vorgegebenen Antworten, die angekreuzt werden sollen, zum Beispiel:
  - Wie alt sind Sie? Antwortmöglichkeiten: < 20 Jahren; 21 – 30 Jahre; >30 Jahre
  - Wie zufrieden sind Sie mit dem Anlass? Antwortmöglichkeiten: sehr zufrieden, eher zufrieden, nicht zufrieden
- **Offene Fragen**, die frei beantwortet werden können, zum Beispiel:
  - Wie hat Ihnen der Anlass gefallen?
  - Was könnte besser gemacht werden?

Der Vorteil der schriftlichen und insbesondere der Online-Befragung mittels eines Fragebogens ist, dass potenziell viele Personen mit relativ tiefem Ressourceneinsatz und in anonymer Form befragt werden können. Die Auswertung (von geschlossenen Fragen) ist eher ressourcenarm. Durch die Befragung vieler Personen wird die Aussagekraft der Ergebnisse deutlich erhöht und die Verallgemeinerung eher möglich. Nachteilig ist der möglicherweise kleine Rücklauf (wenige Teilnehmende) und dass es keine Möglichkeit zum Nachfragen gibt. Auch sind die Antwortmöglichkeiten (bei geschlossenen Fragen) eher eingeschränkt. Fragebögen gehören zu der meistverwendeten Art der Datenerhebung und sind bewährt und

---

<sup>4</sup> Landesvereinigung für Gesundheit Bremen e.V. (Hrsg.) (2011). Von gefühlt zu gemessen. Einführung in Grundtechniken des Projektmanagements und der Qualitätsentwicklung in Gesundheitsförderung und Prävention.

effektiv. Dennoch ist die Fragebogenkonstruktion nicht trivial. So gilt es zu beachten, dass die richtigen Fragen in der richtigen Art gestellt werden, um objektive und korrekte Informationen zu gewinnen.

### ***Interviews (Einzel-, Gruppen und Fokusgruppengespräche)***

Interviews dienen dazu, neue Daten zu erheben und Einzelpersonen oder Gruppen in einer persönlicheren Form zu einem bestimmten Thema zu befragen. Die Durchführung von Interviews kann physisch, telefonisch oder virtuell erfolgen. In der Regel wird ein Interviewleitfaden eingesetzt, der den Ablauf und die Fragestellungen festhält. Somit können zwar vorgegebene Themen aufgegriffen werden, aber auch die spontanen Assoziationen der Befragten aufgenommen werden. Die Befragten, können – müssen aber nicht zwingend – über den Untersuchungsgegenstand Bescheid wissen. Die Befragten können Laien sein (z.B. Teilnehmende eines Kurses) oder auch Expert:innen (z.B. Fachperson zu einem Thema) und somit verschiedene Rollen oder Funktionen innehaben. Je nach Thema kann es sogar sinnvoll sein, eine gemischte Gruppe von Personen gemeinsam zu interviewen, um die verschiedenen Perspektiven einfließen zu lassen. So ist bei der Planung der Gruppenzusammensetzung abzuschätzen, wer aus welchen Gründen teilnehmen sollte.

Die im Interview genannten Inhalte sollten dokumentiert werden, um im Nachgang eine qualitative und anonymisierte Auswertung der Einzelmeinungen vornehmen zu können, beispielsweise durch die auditive Aufzeichnung des Interviews oder die (sinngemässe) Protokollierung des Gesagten. Bei letzterem ist möglicherweise eine protokollierende (nicht teilnehmende) Person erforderlich. Die Auswertung von Interviews kann je nach Gesprächsdauer unterschiedlich aufwändig sein. Dies gilt es in der Zeitplanung zu berücksichtigen, ebenso wie die Organisation und Koordination der Interviews (Termine, Ort, Einladung etc.). Der Vorteil von Interviews ist, dass ein Thema in einer stärkeren Tiefe und Breite diskutiert werden kann und so der Informationsgehalt gegebenenfalls etwas grösser ist. Allerdings handelt es sich um Einzelmeinungen, was die objektive Konsolidierung etwas erschwert und die Aussagekraft und Verallgemeinerung der Ergebnisse einschränken kann. Ähnlich wie bei Fragebögen ist die Leitfadenskonstruktion nicht trivial. Es gilt zu definieren, wie viele Fragen in wie viel Gesprächszeit behandelt werden können. Ebenfalls erfordert die Moderation der Interviews ein gewisses Wissen zum Gesprächsgegenstand.

### ***Dokumentenanalyse***

Bei der Dokumentenanalyse werden bestehende Dokumente studiert und ausgewertet. Dokumente können in Papierform (z.B. Jahresberichte, Protokolle, Statistiken, Studien, Konzepte, Leitbild, Flyer) oder online (Homepage Beschrieb) vorliegen. Vorteil dieser Analyse ist es, dass die Daten nicht mehr erhoben werden müssen. Etwas nachteilig kann sein, dass die relevanten Informationen nicht immer passgenau gefunden werden können und die Analyse so zeitintensiver sein kann. Auch sind die Daten nicht immer eindeutig, objektiv oder aktuell. Sie müssen inhaltsanalytisch ausgewertet werden und gegebenenfalls auch interpretiert werden, zum Beispiel:

- Wurde die Anzahl Teilnehmende pro Jahr gemäss Zielvorgabe erreicht? (Quelle: Statistik, Jahresbericht)
- Wurde das Projekt gemäss konzeptuellen Vorgaben umgesetzt? (Quellen: Konzept/Projektbeschrieb)
- Wie ist der aktuelle Stand bezüglich eines Themas? (Quelle: Studien)

### ***(Teilnehmende) Beobachtung***

Bei der teilnehmenden Beobachtung werden Informationen durch die systematische Beobachtung gesammelt, zum Beispiel durch die Beobachtung von Ereignissen, Einzelpersonen, Gruppen oder Sozialräumen. Die beobachtende Person nimmt am beobachteten Gegenstand mehr oder weniger aktiv teil. Oftmals wird ein systematisches Beobachtungsraster verwendet, welches die Beobachtung leitet. Durch diese Methode können Hypothesen überprüft werden und weitergehende Erkenntnisse gewonnen werden. Vorteilhaft ist, dass ein direkter Bezug zur Interaktion entsteht und Dynamiken aufgenommen werden

können. Nachteilig ist, dass diese Methode sehr aufwändig sein kann und die Beobachtenden instruiert sein müssen, um eine objektive Einschätzung vornehmen zu können. Diese Beobachtung eignet sich als Ergänzung anderer Methoden.

### Evaluationsdesign

Nachfolgende Tabelle 1 veranschaulicht zusammenfassend, wie die Definition der Indikatoren und Soll-Werte sowie die relevanten Datenquellen im Rahmen eines konkreten Evaluationsdesigns zusammengefasst und dargestellt werden können.

**Tabelle 1: Beispiel eines Evaluationsdesigns**

Projektziele		Indikatoren (=Hilfsgrösse für die Messung der Projektziele)		Standard / Referenz		Datenquellen/ Erhebungsmethoden		
Ziel	Numerierung	Quantitative / qualitative Indikatoren		Referenz (Soll-Werte)	Quelle der Referenz	Fragebogen	Interview	Dokumentenanalyse
		Faustregel: ZWERG • Zentrale Bedeutung • Wirtschaftlich und einfach zu erheben • Rechtzeitige Datenverfügbarkeit • Genaue Daten		→Quantitativ →Qualitativ	TN (= Teilnehmende)			
<b>Bereich</b>								
A	Satz zur Beschreibung des Zielzustandes (woran wird die Zielerreichung erkannt?)	A1	Fragebogen Item 3: xxx	Individuell festgelegter Wert	Quelle	X		
<b>Beispiel: Technisches Wissen</b>								
B	Die Teilnehmenden haben ihr technisches Wissen erweitert.	B1	Fragebogen-Item: Ich konnte im Kurs viele neue technische Aspekte lernen.	>75% Zustimmung	TN	X		
		B2	Fragebogen-Item: Ich weiss, wie ich Apps installiere.	>75% Zustimmung	TN	X		
		B3	Fragebogen-Item: Haben die Teilnehmenden aus Ihrer Sicht dazu gelernt?	Offene Frage	Kursleitung		X	
C	Die Teilnehmenden können die App selbständig bedienen.	C1	Fragebogen-Item: Ich benötige keine Hilfe mehr bei der Nutzung der App.	>75% Zustimmung		X		
		C2	Fragebogen Item: Ich weiss, wo ich Hilfe zur Bedienung bekommen kann.	>75% Zustimmung		X		
D	Die quantitativen Ziele wurden erreicht.	D1	Anzahl Teilnehmende	100 / Jahr	Teilnahme-liste / Statistik			X
		D2	Budget wurde eingehalten.	> CHF 0.00	Jahresbericht			X

### Grundsätze der Bewertung und Berichterstattung

- Bei der Bewertung und Ergebnisverbreitung müssen verschiedene Aspekte berücksichtigt werden:
- Evaluationsgegenstand muss vollständig und fair bewertet werden



- Evaluationsgegenstand muss systematisch, nachvollziehbar und begründbar bewertet werden
- Abgeleitete Empfehlungen müssen nützlich, begründet, konkret, adressatengerecht und umsetzbar sein
- Berichterstattung muss verständlich, adressatengerecht, nachvollziehbar und vollständig sein (gängige Inhalte: Kontext / Ausgangslage, Zweck, Fragestellungen, Methodik, Datenquellen, Ergebnisse, Schlussfolgerungen, Empfehlungen, Grenzen / Limitationen)
- Eingesetztes Material (z.B. Wirkungsmodell, Fragebögen) muss separat dokumentiert und verfügbar gemacht werden
- Ergebnisse müssen zugänglich sein (z.B. für Beteiligte, Betroffene, Interessierte)

**Komponenten eines Evaluationskonzeptes**

Evaluationskonzepte geben einen Rahmen für die Planung und Durchführung einer Evaluation. Die konkreten Inhalte können je nach Evaluationsgegenstand variieren. Nachfolgende Tabelle widerspiegelt einen schematischen Aufbau respektive die gängigsten Komponenten eines Evaluationskonzeptes.

**Tabelle 2: Komponenten eines Evaluationskonzeptes**

Aufbau eines Evaluationskonzeptes	
Kapitel	Inhalte
1. Basisinformationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Koordinaten der verantwortlichen Person(en)</li> <li>- Datum und Version des Dokuments</li> </ul>
2. Ausgangslage	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurzbeschreibung des Evaluationsgegenstandes (was)</li> <li>- Kurzbeschreibung der Hintergründe der Evaluation (weshalb)</li> </ul>
3. Fragestellungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (Übergeordnete) Fragestellungen der Evaluation</li> <li>- (ggf. Subfragestellungen der Evaluation)</li> </ul>
4. Ziel, Zweck und/oder Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ziel der Evaluation (woraufhin)</li> <li>- Zweck der Evaluation (wozu)</li> <li>- Nutzen der Evaluation (wieviel)</li> </ul>
5. Meilensteine	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wichtigste zeitliche Fristen (Start, Zwischenziele, Ende), z.B. tabellarisch aufbereitet</li> <li>- Wichtige Evaluationsetappen (z.B. Abschluss Datenerhebung, Kommunikation Evaluationsergebnisse), z.B. grafisch aufbereitet</li> </ul>
6. Evaluationsdesign	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Was wird wie durch wen wann woraufhin</i> evaluiert?</li> <li>- Beschreibung des zugrundeliegenden Wirkungsmodells</li> <li>- Tabellarische Darlegung der Indikatoren und Soll-Werte</li> </ul>
7. Ressourcen	<p>Bei wem fallen wann welche Ressourcen an?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zeitliche Ressourcen</li> <li>- Finanzielle Ressourcen</li> <li>- Personelle Ressourcen</li> <li>- Infrastrukturelle Ressourcen</li> <li>- Wissen / Know-how</li> </ul> <p>Ausweisbar z.B. pro Projektschritt, Akteur:in, Monat, Jahr</p>



8. Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wann wird was, durch wen, an wen, wie kommuniziert?</li> <li>z.B. Gesamtbericht, Executive Summary, Broschüre</li> </ul>
------------------	---

### 3. Praxisbeispiel «und» das Generationentandem – Technikhilfe

In diesem Kapitel wird anhand eines Praxisbeispiels *Technikhilfe*<sup>5</sup> des Thuner Vereins «und» das Generationentandem beschrieben, wie ein Evaluationskonzept inhaltlich sowie bezogen auf das Layout ausgestaltet werden könnte. Zunächst werden die wichtigsten Hintergrundinformationen zum Praxisbeispiel gegeben (Kapitel 3.1), danach folgt das Evaluationskonzept (3.2). Es gilt darauf hinzuweisen, dass das Praxisbeispiel als reales Projekt existiert. Das Evaluationskonzept enthält jedoch möglicherweise fiktive Angaben (z.B. Verantwortliche, Ressourceneinsatz).

*Lesehinweis:* Unterstützende Anwendungshinweise werden [in Klammern] angegeben.

#### 3.1 Hintergrundinformationen zum Praxisbeispiel

Die *Technikhilfe* ist ein seit fünf Jahren bestehendes Angebot des Thuner Vereins «und» das Generationentandem. Der Verein verfolgt das Ziel, Brücken zwischen Generationen zu bauen, Austausch zu fördern und Generationen zu durchmischen. Dies unter anderem mit Veranstaltungen von der kleinen Diskussionsrunde bis zum grossen Generationenfestival.

Bei *Technikhilfe* unterstützen jugendliche Helfer:innen (digital natives) Menschen jeden Alters – insbesondere solche nach der Pensionierung (digital immigrants) –, sich im digitalen Dickicht zu bewegen. Dazu gehört etwa die Unterstützung bei Installationen, die Beantwortung von Fragen zu Cybersicherheit, die Koordination verschiedener Geräte, das Angebot spezifischer Technikhilfekurse. Die Dienstleistungserbringung erfolgt zuhause bei den digital immigrants, im Vereinslokal von «und» das Generationentandem oder an Repair Café Veranstaltungen.

Das Angebot hat folgende Ziele:

- Brücke zwischen Generationen schlagen – Kontakt zwischen Jüngeren und Älteren fördern
- Stärkung des Austauschs zwischen Generationen
- Sensibilisierung der Jüngeren zu Fragen rund ums Alter(n)
- Erweiterung der sozialen, technischen und didaktischen Fähigkeiten,
- Konkrete Hilfe erhalten zu technischen Fragen
- Sichtbarkeit für vereinsinterne und externe Generationenprojekte erzielen

#### 3.2 Mögliches Evaluationskonzept

##### 3.2.1 Basisinformationen

- Koordinaten der verantwortlichen Person(en)
- Datum und Version des Dokumentes

<sup>5</sup> <https://www.generationentandem.ch/live/digitales-wissen/events/>

[Hier werden die für die Evaluation relevanten Personen aufgeführt. Es ist nicht notwendig, sämtliche am Projekt beteiligten Personen zu erwähnen, sondern nur jene, die eine Kernfunktion haben.]

Verantwortliche Personen		Version X vom XX.XX.20XX
Name und Organisation	Funktion	Koordinaten
Peter Meier, «und» das Generationentandem	Geschäftsführer, Auftraggeber der internen Evaluation	E-Mailadresse, Telefonnummer, Adresse, PLZ, Ort Erreichbar Mo-Do
Barbara Müller, «und» das Generationentandem	Interne Projektleiterin Technikhilfe	E-Mailadresse, Telefonnummer, Adresse, PLZ, Ort Erreichbar Di-Fr
Max Muster, «und» das Generationentandem	Interner Evaluator	E-Mailadresse, Telefonnummer, Adresse, PLZ, Ort Erreichbar Mo-Mi, Fr

### 3.2.2 Ausgangslage

- Kurzbeschrieb des Evaluationsgegenstandes (was)
- Kurzbeschrieb der Hintergründe der Evaluation (weshalb)
- Evaluationsgegenstand der *internen Evaluation* bildet das Angebot *Technikhilfe* von «und» das *Generationentandem*. Bei *Technikhilfe* unterstützen digital natives (junge Helfer:innen) digital immigrants ((pensionierte) Menschen) in digitalen Belangen. Dadurch erweitern die digital natives ihre sozialen, technischen und didaktischen Fähigkeiten und werden für Fragen rund ums Alter(n) sensibilisiert. Digital immigrants erhalten konkrete technische Hilfe. Darüber hinaus erfolgt durch den Austausch eine Generationendurchmischung.
- Hintergründe: Die interne Evaluation wurde von der Geschäftsführung beauftragt. *Technikhilfe* existiert seit rund fünf Jahren. Die Evaluation soll im Sinne einer Standortbestimmung das aktuelle Angebot überprüfen und den Optimierungsbedarf für die Weiterentwicklung des Projekts identifizieren.

### 3.2.3 Fragestellungen

- (Übergeordnete) Fragestellungen der Evaluation
- gegebenenfalls Subfragestellungen der Evaluation

[Die Nummerierung der Fragestellung erleichtert das Nachvollziehen der Angaben im Evaluationsdesign 3.2.6. Je konkreter die Fragestellungen, desto konkreter die Beantwortung und Ableitung von Schlussfolgerungen. Es gilt zu beachten, dass die Fragestellungen im Rahmen der eingesetzten Instrumente mittels Indikatoren weiter operationalisiert werden müssen. Nachfolgende Fragestellungen erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sie sind als mögliche Evaluationsfragen zu verstehen.]

Folgende Fragestellungen sollen mit der Evaluation beantwortet werden:

- 1) Wie ist *Technikhilfe* zu beurteilen?
  - A) Wie gut funktioniert *Technikhilfe* aktuell? Was funktioniert eher weniger gut? (Ist/Status Quo)
  - B) Wie gut funktioniert die Koordination zwischen allen Involvierten? Wo liegen Stolpersteine?
  - C) Was ist der Nutzen von *Technikhilfe* für die Zielgruppen? (digital immigrants, digital natives)
  - D) Inwiefern können die gemäss Strategie gesetzten Ziele in der Umsetzung erreicht werden (z.B. erreichte Teilnehmende)?
- 2) Wie muss das Angebot respektive die Kursreihe weiterentwickelt werden, um den Bedürfnissen/Wünschen der Involvierten zu entsprechen? (Soll)
  - A) Welche Wünsche und Bedürfnisse haben die Zielgruppen (digital immigrants, digital natives)?
  - B) Welches sind mögliche künftige Themen für die Kursreihe?

- C) Wie können neue Themen (in der Kursreihe) aufgenommen werden?
  - D) Wie können (noch mehr) Menschen für Technikhilfe gewonnen werden?
  - E) Wie ist der Markt zu beurteilen und welchen Stellenwert hat *Technikhilfe* im Markt?
- 3) Welches sind die Einfluss- und Erfolgsfaktoren von *Technikhilfe*?
- A) Welchen Einfluss hat das Soziale auf *Technikhilfe*?
  - B) Welche Einflussfaktoren gibt es sonst noch?
  - C) Welche Erfolgsfaktoren lassen sich identifizieren?
- 4) Wie sind die mit Technikhilfe verbundenen Kosten zu beurteilen?
- A) Wie ist die Preisgestaltung zu beurteilen?
  - B) Welche aktuellen und künftigen Finanzierungsmöglichkeiten gibt es?
  - C) Wie ist die Preisbereitschaft bei den Nutzenden?

**3.2.4 Ziel, Zweck und / oder Nutzen (der Evaluation)**

- Ziel der Evaluation (woraufhin)
  - Zweck der Evaluation (wozu)
  - Nutzen der Evaluation (wieviel)
- *Ziel* der Evaluation ist es, eine Bewertung der aktuellen Situation respektive zum aktuellen Angebot vorzunehmen und wichtige Einblicke in die jetzige Umsetzung zu gewinnen. Ebenfalls soll mit Blick in die Zukunft Optimierungsbedarf festgestellt werden, um Technikhilfe bedarfs- respektive bedürfnisbezogen weiterzuentwickeln.
  - *Zweck* der Evaluation ist die Schaffung einer Entscheidungsgrundlage zuhanden der Geschäftsleitung von «und» das *Generationentandem* für die künftige Ausgestaltung oder gegebenenfalls der Skalierung von Technikhilfe oder anderen Projekten.
  - *Nutzen* der Evaluation ist es, Technikhilfe effizient und wirtschaftlich weiterzuentwickeln.

**3.2.5 Meilensteine**

- Wichtigste zeitliche Fristen (Start, Zwischenziele, Ende), zum Beispiel tabellarisch aufbereitet
- Wichtige Evaluationsetappen (z.B. Abschluss Datenerhebung, Kommunikation Evaluationsergebnisse), zum Beispiel grafisch aufbereitet

**Tabelle 3: Meilensteine**

Meilensteine															
	Was	PV	PB	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Evaluationsgegenstand bestimmt	PM	MM, BM	12											
2	Rollen geklärt	PM	BM, MM	31											
3	Evaluationskonzept erstellt	MM	-			31									
4	Indikatoren festlegt	MM	-			31									
5	Instrumente erstellt	MM	-				15								
6	Daten erhoben	MM	TN, SH						27						
7	Daten ausgewertet/beschrieben/interpretiert	MM	-									30			
8	Zwischenergebnisse präsentiert	MM	PM										15		
9	Schlussergebnisse kommuniziert	PM	MM, BM											31	

Meilensteine															
	Was	PV	PB	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
10	Schlussergebnisse genutzt	PM	BM												
11	Evaluation reflektiert	PM	BM												31

Legende: PV = Projektverantwortliche, PB = Projektbeteiligte; PM = Peter Meier (Auftraggeber); BM = Barbara Müller (Projektleiterin); MM = Max Muster (Evaluator); TN =Teilnehmende von Technikhilfe; SH = Stakeholder.

### 3.2.6 Evaluationsdesign

- Was wird wie durch wen wann woraufhin evaluiert?
- Beschreibung des zugrunde liegenden Wirkungsmodells
- Tabellarische Darlegung der Indikatoren und Soll-Werte

[Das Wirkungsmodell respektive Evaluationsdesign enthält nicht vollumfänglich alle Fragestellungen aus 3.2.3, sondern führt beispielhaft einzelne mögliche Indikatoren auf.]

Abbildung 2: Wirkungsmodell

Input		Ergebnisse und Wirkung		
Ressourcen	Aktivitäten	Output	Outcome	Impact
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infrastruktur</li> <li>- Konzept</li> <li>- Technik Know-how</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Angebot Technikhilfe</li> <li>- Marketing</li> <li>- Stakeholdermanagement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 20 Kurse</li> <li>- 15 Events</li> <li>- Broschüren / Flyers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Techn. Know-how erweitern</li> <li>- Sozialkompetenz erweitern</li> </ul>	Brücken zwischen Generationen-bauen

Tabelle 4: Evaluationsdesign

Projektziele		Indikatoren (=Hilfsgrösse für die Messung der Projektziele)		Standard / Referenz		Datenquellen/ Erhebungsmethoden		
Ziel (1 Satz)	Numerisierung	Quantitative / qualitative Indikatoren		Referenz (Soll-Werte)	Quelle der Referenz	Dokumentenanalyse	Online-Befragung	Interviews
		Faustregel: ZWERG <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zentrale Bedeutung</li> <li>• Wirtschaftlich und einfach zu erheben</li> <li>• Rechtzeitige Datenverfügbarkeit</li> <li>• Genaue Daten</li> </ul>		→Quantitativ →Qualitativ				
<b>Fragestellung 1</b>								
A	Digital Immigrants konnten ihr Wissen erweitern.	A1	Fragebogen Item: Viele Inhalte kannte ich noch nicht.	>75% Zustimmung	TN		X	
		A2	Fragebogen Item: Die Inhalte waren genau richtig und sinnvoll.	>75% Zustimmung	TN		X	
B	Die Zusammenarbeit mit Stakeholder ist zufriedenstellend.	B1	Interviewleitfaden: Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit?	>75% Zustimmung	TN, SH		X	X

Projektziele		Indikatoren (=Hilfsgrösse für die Messung der Projektziele)		Standard / Referenz		Datenquellen/ Erhebungsmethoden		
Ziel (1 Satz)	Numerierung	Quantitative / qualitative Indikatoren		Referenz (Soll-Werte)	Quelle der Referenz	Dokumentenanalyse	Online-Befragung	Interviews
		Faustregel: ZWERG • Zentrale Bedeutung • Wirtschaftlich und einfach zu erheben • Rechtzeitige Datenverfügbarkeit • Genaue Daten		→Quantitativ →Qualitativ  Wird individuell festgelegt.				
C	Der Nutzen von Technikhilfe ist bekannt.	C1	Fragebogen Item: Was hat Ihnen Technikhilfe für den Alltag gebracht?	Offene Frage / positive Äusserungen	TN		X	
D	20 Digital natives und 20 Digital Immigrants wurden jährlich erreicht.	D1	Anzahl teilnehmender digital natives und digital immigrants	Abgleich Strategie / Statistik	Statistik, Strategie	X		
<b>Fragestellung 2</b>								
A	Die Bedürfnisse der TN sind bekannt.	A1	Fragebogen Item: Welches der folgenden Bedürfnisse steht bei Ihnen im Vordergrund? (Antwortmöglichkeiten)	Häufigkeit	TN		X	
A		A2	Fragebogen Item: Welche weiteren Bedürfnisse bzgl. Technikhilfe haben Sie?	Offene Frage	TN		X	
B	Die gewünschten Themen sind bekannt.	B1	Fragebogen Item: Welche Themenbereiche würden Sie sich künftig wünschen? (Antwortmöglichkeiten, offene Frage)	Häufigkeit	TN		X	
C	Weiterentwicklungsmöglichkeiten sind bekannt.	C1	Interviewleitfaden: Wo sehen Sie Möglichkeiten der Kursreihenerweiterung?	Offene Frage	PL			X
<b>Fragestellung 3</b>								
C	Die Erfolgsfaktoren sind bekannt.	C1	Fragebogen Item: Was war der ausschlaggebende Punkt für die Teilnahme? (Antwortmöglichkeiten, offene Frage)	Häufigkeiten, offene Frage	TN		X	
		C2	Was ist bei Technikhilfe herausragend und besonders?	Häufigkeiten, offene Frage	TN		X	
<b>Fragestellung 4</b>								
A	Die Preisgestaltung ist bekannt und validiert.	A1	Interviewleitfaden: Wie ist die Preiszusammensetzung von Technikhilfe?					X
C	Die Preisbereitschaft der Nutzenden ist bekannt.	C1	Fragebogen Item: Welches ist der maximale Betrag, den Sie pro Stunde bezahlen würden?	Mittelwert, Bandbreite			X	

### 3.2.7 Ressourcen

– Bei wem fallen wann welche zeitlichen / finanziellen / personellen / infrastrukturellen Ressourcen an?

*[Die folgenden Angaben sind fiktiv und haben nicht den Anspruch einer quantitativen Orientierung. Relevant sind die Ressourcenkategorien und die Struktur]*

**Tabelle 5: Ressourcen**

	Was	Wo	Wann	Bemerkungen
	Ressourcen	Kosten- stelle	Monat / Jahr	
1	Zeitlich: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 Stunden: Instrumente erstellen</li> <li>• 21 Stunden: Datenerhebung</li> <li>• 30 Stunden: Berichterstattung</li> <li>• 10 Stunden: Kommunikationsmaterial erstellen</li> <li>• 13 Stunden: Koordination/Administration</li> <li>• Total: 89 Stunden</li> </ul>	Per- sonal	Jan – Mai 24	OK der Ge- schäftsführung per Ende Dez 23 einholen.
2	Finanziell: <ul style="list-style-type: none"> <li>• CHF 4'450.00: Interne Stunden (89*50.00)</li> <li>• CHF 200.00: Lizenz Umfrage Online-Tool</li> <li>• CHF 500.00: Entschädigung Teilnehmende</li> <li>• CHF 600.00: Marketingaktivitäten</li> <li>• Total: CHF 5'750.00</li> </ul>	Per- sonal	Jan – Mai 24	OK der GL per Ende Dez 23 ein- holen.
3	Personelle: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 50% zusätzliche Stelle</li> <li>• 10% Administrationsunterstützung</li> </ul>	Per- sonal	Feb – März 24	Externe Rekrutie- rung oder Stellen- erhöhung
4	Infrastrukturelle: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfrage Online-Tool</li> <li>• Statistikprogramm</li> <li>• Interview-Raum (Geschäftsstelle)</li> <li>• Telefon (Interviews)</li> <li>• Computer (Berichterstellung)</li> </ul>	IT	Dez 23	Abklärung Online Tool
5	Wissen / Know-how <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektmanagement</li> <li>• Evaluation/Statistik</li> <li>• Redaktionelle Expertise</li> <li>• Organisatorische/koordinative Expertise</li> </ul>	Keine	Dez 23 – Jun 24	Intern prüfen und ggf. extern ein- kaufen

### 3.2.8 Kommunikation

– Wann wird was, durch wen, an wen, wie kommuniziert?

**Tabelle 6: Kommunikation**

	Was	Wann	Durch	An	Wie	Bemerkungen
		Monat / Jahr	Kürzel	Kürzel	Kommunikationsmittel	
1	Information zur Durchführung der Evaluation (relevante Informationen der Evaluation)	1/24	PM	A	E-Mail	
2	Zwischenbericht zum Stand der Evaluation	4/24	MM	PM, BM	Sitzung	z.H. Vorstand
3	Resultate der Evaluation	6/24	PM	A, Ö	Bericht Homepage Jahresbericht	Ggf. übersetzen in F, I
Legende: PM=Peter Meier (Auftraggeber), BM=Barbara Müller (Projektleiterin), MM=Max Muster (Evaluator), A=Alle involvierten, Ö=Öffentlichkeit						

## 4. Quellen

Hager, W., Patry, J.-L., und Brezing, H. (2000). Evaluation psychologischer Interventionsmassnahmen. Standards und Kriterien: Ein Handbuch. Bern: Huber.

Schweizerische Evaluationsgesellschaft Seval, Weblink: [www.seval.ch](http://www.seval.ch)

«und» das Generationentandem, Konzept Technikhilfe, Version vom März 2022.

«und» das Generationentandem, Flyer Technikhilfe, Flyer Digitales Wissen, 2022

«und» das Generationentandem, Plakat Kursreihe Digitales Wissen, 2022

«und» das Generationentandem, Handbuch.



**Herausgeber**

CURAVIVA, INSOS  
Zieglerstrasse 53, 3007 Bern

**Zitierweise**

CURAVIVA, INSOS (2022), Faktenblatt: Evaluationskonzept. Hrsg.: CURAVIVA, INSOS  
Online: [curaviva.ch](https://www.curaviva.ch)

**Auskünfte/Informationen**

Anna Jörger, CURAVIVA  
E-Mail: [anna.joerger@curaviva.ch](mailto:anna.joerger@curaviva.ch)

© CURAVIVA, INSOS, 2022