Friedrich-Schiller-Universität Jena

Fakultät für Sozial- und Verhaltenswissenschaften

Institut für Psychologie

Lehrstuhl für Arbeits-, Betriebs- und Organisationspsychologie

Die Entwicklung von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit am Beispiel des Schulpsychologischen Dienstes am Staatlichen Schulamt Ostthüringen.

Eine Delphi-Studie.

Masterarbeit zur Erlangung des akademischen Grades

Master of Science (M. Sc.)

vorgelegt von Anne Ptak

Matrikelnummer: 120896

Erstgutachter: Prof. Dr. Rüdiger Trimpop

Zweitgutachterin: Dr. Viktoria Munk-Oppenhäuser

Oktober 2016

Abstract

Evaluationen im Rahmen von Qualitätssicherungsmaßnahmen werden in der schulpsychologischen Literatur immer wieder betont und die schulpsychologischen Dienstleister dazu aufgefordert, ihre Arbeitsqualität kontinuierlich zu überprüfen und weiterzuentwickeln. Trotz der Forderung der Qualitätssicherung schulpsychologischer Maßnahmen haben sich erst wenige Untersuchungen mit der Frage nach Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit befasst. Das primäre Erkenntnisinteresse der Forschungsarbeit galt deshalb der Entwicklung von Qualitätskriterien als Grundlage für eine systematische, externe Evaluation schulpsychologischer Arbeit. Mit einer dreistufigen Delphi-Studie konnten gemeinsam mit dem Team des Schulpsychologischen Dienstes am Staatlichen Schulamt Ostthüringen 42 Qualitätskriterien erarbeitet werden. Die Ergebnisse der Delphi-Studie verdeutlichten ein stabiles Meinungsbild in der Bewertung der Relevanz der Qualitätskriterien für eine externe Evaluation. Differenziertere Meinungsbilder zeigten sich zu Beginn der Delphi-Studie in der Operationalisierung von Kriterien, die sich im weiteren Verlauf durch diskursive Verfahren annäherten. Im Anschluss an die Delphi-Studie wurden die 42 Qualitätskriterien in einen Evaluationsfragebogen überführt, der von Klienten des Schulpsychologischen Dienstes validiert wurde. Hierbei wurden nur wenige Qualitätskriterien hinsichtlich des inhaltlichen Verständnisses kritisch betrachtet. Fortführende Analysen der Gütekriterien des Evaluationsfragebogens vorausgesetzt, können die erarbeiteten Qualitätskriterien die Grundlage für systematische Evaluationen schulpsychologischer Arbeitsqualität bilden. Diese Masterarbeit stellt somit einen wichtigen Ausgangspunkt für weitere Forschungen im Bereich der kaum vorhandenen, wissenschaftlich generierten schulpsychologischen Evaluationsinstrumente dar. Darüber hinaus bildet die Masterarbeit eine wesentliche Grundlage für zukünftige systematische Evaluationen der Arbeitsqualität des Teams des Schulpsychologischen Dienstes am Staatlichen Schulamt Ostthüringen und leistet dadurch einen entscheidenden Beitrag zur Entwicklung und Optimierung seiner Dienstleistungsqualität.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis III
Tabellenverzeichnis IV
Abkürzungsverzeichnis VI
Anhangsverzeichnis VII
1 Einleitung 1
2 Theorie 3
2.1 Schulpsychologie in der Bundesrepublik Deutschland 3
2.1.1 Aufgabenfelder, Zielgruppen und Handlungsgrundsatz. 4
2.1.2 Organisation der Schulpsychologie im Bundesland Thüringen. 6
2.2 Evaluation und Qualitätssicherung in der Schulpsychologie 7
2.2.1 Begriffsbestimmung Evaluation und Qualitätssicherung. 7
2.2.2 Notwendigkeit und Herausforderung schulpsychologischer Evaluation und Qualitätssicherung. 8
2.2.3 Forschungsstand zur Evaluation und Qualitätssicherung in der Schulpsychologie. 11
2.2.3.1 Klientenzufriedenheit als Qualitätsindikator. 12
2.2.4 Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit. 13
3 Forschungsauftrag und Forschungsfragen 14
3.1 Forschungsauftrag des SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen 14
3.2 Forschungsfragen 15
4 Methode 19
4.1 Delphi – Methode 19
4.1.1 Explorationsphase. 21
4.1.1.1 Literaturanalyse. 21
4.1.1.2 exploratives Experteninterview. 22
4.1.2 Befragung Delphi-Welle 1 und 2. 23
4.2 Validierung Evaluationsfragebogen 23
4.3 Stichprobe 24
4.3.1 Explorationsphase – Experteninterview. 24
4.3.2 Befragung Delphi-Welle 1 und Welle 2. 25
4.3.3 Validierung Evaluationsfragebogen. 26
4.4 Untersuchungsablauf und Erhebungsinstrumente 27

4.4.1 Explorationsphase – Literaturanalyse. 27
4.4.2 Explorationsphase – exploratives Experteninterview. 29
4.4.3 Befragung Delphi-Welle 1. 31
4.4.4 Befragung Delphi-Welle 2. 32
4.4.5 Validierung Evaluationsfragebogen. 34
4.5 Datenauswertung 35
4.5.1 Explorationsphase – exploratives Experteninterview. 35
4.5.1.1 Interraterreliabilität. 38
4.5.2 Befragung Delphi-Welle 1. 39
4.5.3 Befragung Delphi- Welle 2. 41
4.5.4 Validierung Evaluationsfragebögen. 41
5 Ergebnisse 42
5.1 Rücklaufquote 42
5.2 Vor- und Nachteile externer Evaluationen schulpsychologischer Arbeit 43
5.3 Literaturanalyse 45
5.4 Exploratives Experteninterview 45
5.5 Befragung Delphi-Welle 1 49
5.5.1 Erweiterung Untersuchungsablauf Delphi-Welle 2. 51
5.6 Befragung Delphi-Welle 2 55
5.7 Validierung Evaluationsfragebogen 62
6 Diskussion 65
6.1 Zusammenfassung und Beantwortung der Forschungsfragen 65
6.2 Interpretation der Ergebnisse und Implikationen für die Praxis 71
6.3 Methodenkritik 78
6.4 Ausblick 82
Literaturverzeichnis 84
Anhang 94
Selbständigkeitserklärung 174
Danksagung 175

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1. Illustration Bewertungsblock Fragebogen Delphi-Welle 1..... 32
Abbildung 2. Illustration Bewertungsblock Fragebogen Delphi-Welle 2..... 34
Abbildung 3. Bearbeitungshinweis Fragebogen Delphi-Welle 2 40
Abbildung 4. Illustration Bewertungsblock Fragebogen Delphi-Welle 2 mit verscheidenen Bewertungsabfragen. 54
Abbildung 5. Prozentuale Häufigkeiten der *Ja-/Nein* – Antworten auf die Bewertungskriterien der Evaluationsfragebögen für Beratung und Fortbildung..... 62

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 Sozio-demographische Daten Stichprobe Delphi-Studie 43
Tabelle 2 Häufigkeitsverteilung der Kategorien Nachteile externer Evaluationen 44
Tabelle 3 Häufigkeitsverteilung der Kategorien Vorteile externer Evaluationen 44
Tabelle 4 Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit Literaturanalyse 46
Tabelle 5 Interraterreliabilität Rater 1-3 Interview 1-3 47
Tabelle 6 Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit Experteninterviews 48
Tabelle 7 Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit Delphi-Welle 1 52
Tabelle 8 53
Qualitätskriterien des neu erarbeiteten Qualitätsbereich 4 Delphi-Welle 1
Tabelle 9 57
Vergleich zentrale Tendenz der Bewertung der Relevanz von Qualitätskriterien
Delphi-Welle 1 und 2
Tabelle 10 Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit Delphi-Welle 2 60
Tabelle 11 Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit Validierungsphase 64
Tabelle A1 Kategorienzuordnung Rater 1-3 Interview 1 138
Tabelle A2 Kategorienzuordnung Rater 1-3 Interview 2 139
Tabelle A3 Kategorienzuordnung Rater 1-3 Interview 3 141
Tabelle A4 Qualitätsbereich 1 146
Median und Quartile Bewertung Relevanz Qualitätskriterien Delphi-Welle 1
Tabelle A5 Qualitätsbereich 2 147
Median und Quartile Bewertung Relevanz Qualitätskriterien Delphi-Welle 1
Tabelle A6 Qualitätsbereich 3.1 147
Median und Quartile Bewertung Relevanz Qualitätskriterien Delphi-Welle 1
Tabelle A7 Qualitätsbereich 3.2 148
Median und Quartile Bewertung Relevanz Qualitätskriterien Delphi-Welle 1
Tabelle A8 Qualitätsbereich 3.3 148
Median und Quartile Bewertung Relevanz Qualitätskriterien Delphi-Welle 1
Tabelle A9 Qualitätsbereich 4 149
Median und Quartile Bewertung Relevanz Qualitätskriterien Delphi-Welle 1
Tabelle A10 Qualitätsbereich 5 149
Median und Quartile Bewertung Relevanz Qualitätskriterien Delphi-Welle 1

Tabelle A11 Qualitätsbereich 1 154
Median und Quartile Bewertung Relevanz Qualitätskriterien Delphi-Welle 2
Tabelle A12 Qualitätsbereich 2 155
Median und Quartile Bewertung Relevanz Qualitätskriterien Delphi-Welle 2
Tabelle A13 Qualitätsbereich 3.1 156
Median und Quartile Bewertung Relevanz Qualitätskriterien Delphi-Welle 2
Tabelle A14 Qualitätsbereich 3.2 156
Median und Quartile Bewertung Relevanz Qualitätskriterien Delphi-Welle 2
Tabelle A15 Neu strukturierter Qualitätsbereich 4..... 157
Median und Quartile Bewertung Relevanz Qualitätskriterien Delphi-Welle 2
Tabelle A16 Qualitative Datenanalyse Evaluationsfragebogen Beratung 168
Tabelle A17 Qualitative Datenanalyse Evaluationsfragebogen Fortbildung..... 169

Abkürzungsverzeichnis

BDP	Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen e.V.
BFTB	Bonner Fragebogen für Therapie und Beratung (Fuchs, Sidiropoulou, Vennen & Fisseni, 2003)
BRD	Bundesrepublik Deutschland
CIPP	Context, Input, Process, Product
CSQ-8	Client Satisfaction Questionnaire-8 (Larsen, Attkisson, Hargreaves & Nguyen, 1979)
DGPs	Deutsche Gesellschaft für Psychologie e. V.
GVBl.	Gesetz- und Verordnungsblatt
IEA	International Association for the Evaluation of Educational Achievement
OECD	Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung
PISA	Programme for International Student Assessment
QM	Qualitätsmanagement
SpD	Schulpsychologischer Dienst
StGB	Strafgesetzbuch
TIMSS	Trends in International Mathematics and Science
TMBJS	Thüringer Ministerium für Bildung, Jugend und Sport

Anhangsverzeichnis

Anhang A: Literaturanalyse Qualitätskriterien 94
Anhang B: Handout Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit 97
Anhang C: Interviewleitfaden exploratives Experteninterview 99
Anhang D: Anschreiben und Fragebogen Delphi-Welle 1 100
Anhang E: Anschreiben und Fragebogen Delphi Welle 2 104
Anhang F: Evaluationsfragebögen (1. Entwurf) 113
Evaluationsfragebogen Beratung 113
Evaluationsfragebogen Fortbildung 116
Anhang G: Anschreiben und Fragebogen zur Einschätzung der Evaluationsfragebögen 118
Anhang H: Transkript Interview zur Illustration 121
Anhang I: Datenanalyse exploratives Experteninterview 124
Kategoriensystem 124
Codierbogen 125
Kategorisierung Interview 1-3 mit Textstellen 130
Ratings Rater 1-3 Tabelle A1 bis A3 138
Output Berechnungssoftware Geertzen (2012) 142
Anhang J: Kategorisierung Vor- und Nachteile Evaluation des SpD 143
Anhang K: Codierplan SPSS Bewertung Relevanz 144
Anhang L: Datenanalyse Delphi-Welle 1 146
quantitative Datenanalyse Bewertung Relevanz 146
qualitative Datenanalyse Änderungsvorschläge 150
Anhang M: Datenanalyse Delphi-Welle 2 154
quantitative Datenanalyse Bewertung Relevanz 154
quantitative und qualitative Datenanalyse Änderungsvorschläge 158
Anhang N: Codierplan SPSS Bewertung Evaluationsfragebögen 167
Anhang O: qualitative Datenanalyse Evaluationsfragebögen (1. Entwurf) 168
Anhang P: Evaluationsfragebögen (2. Entwurf) 170
Evaluationsfragebogen Beratung 170
Evaluationsfragebogen Fortbildung 172

1 Einleitung

Die Hauptaufgabe schulpsychologischer Arbeit besteht darin, die psychische Gesundheit aller am Konzept Schule beteiligten Personen zu erhalten und zu fördern sowie das System Schule in der Rolle als Ort des Lehrens, Lernens und Erziehens zu unterstützen (Heyse, 2002). Durch das Angebot von schulpsychologischen Dienstleistungen soll diese Hauptaufgabe erfüllt und gleichzeitig der Fokus der Schulpsychologie auf Qualitätsdenken und Kundenorientierung gelegt werden (Heyse, 2000). Neben der Forderung einer Rechenschaftslegung über die Kosten und den Nutzen der Arbeit schulpsychologischer Dienste durch externe und politische Institutionen, legt Heyse (2000) weiterhin nahe, dass Schulpsychologen[1] selbst bestrebt sein sollten, ihre Arbeit regelmäßig zu evaluieren, um das System Schule und dessen Erziehungs- und Bildungsauftrag qualitätsorientiert zu unterstützen. Auch der Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen e.V. (BDP) (2015) betont den Anspruch an Maßnahmen für eine fortwährende Evaluation der Arbeit von Schulpsychologen und seinen Anstellungsträgern. Die Rolle einer solch geforderten systematischen Evaluation ist umso bedeutungsvoller, wenn auf ihrer Grundlage schulpsychologische Maßnahmen maßgeblich beeinflusst oder gar verändert werden. Evaluationen in diesem Kontext übernehmen dementsprechend eine wichtige Steuerfunktion, die die Entwicklung und Verbesserung von schulpsychologischer Arbeit beeinflussen können und sollten somit zielgenaue Ergebnisse für konkrete Entscheidungszwecke liefern. Die wissenschaftliche Absicherung einer solchen Evaluation ist deshalb unerlässlich und eine eindeutige Spezifikation von Qualitätskriterien für eine nachvollziehbare und überprüfbare Bewertung des Evaluationsgegenstandes, wird zu einem elementaren Schritt im gesamten Evaluationsprozess (Kromrey, 2000).

Im Hinblick auf das langfristige Ziel einer regelmäßigen Absicherung der Dienstleistungsqualität, äußerte das Team des Schulpsychologischen Dienstes (SpD) am Staatlichen Schulamt Ostthüringen das Interesse an einer wissenschaftlich

[1]Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde in der vorliegenden Arbeit auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Berufs-, Gruppen- und/oder Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

fundierten Evaluation durch Klienten, regionale Netzwerkpartner sowie durch das amtsinterne Kollegium.

Die Arbeit des Teams des SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen orientiert sich, neben der vom Thüringer Schulgesetz aufgeführten Darstellung relevanter schulpsychologischer Aufgaben, an einer amtsintern erarbeiteten Aufgaben- und Tätigkeitsbeschreibung vom Februar 2015. Diese beinhaltet verschiedene, für die schulpsychologische Arbeit wichtige Handlungsfelder und eine detaillierte Beschreibung der jeweiligen Aufgaben. Eindeutige und wissenschaftlich explizierte Qualitätskriterien, wie sie von Kromrey (2000) gefordert werden und anhand derer die Arbeitsqualität des Teams des SpD wissenschaftlich fundiert evaluiert werden kann, liegen bisher jedoch nicht vor (Ditton & Müller, 2015). Aufgrund dieser fehlenden Explikation ist das Ziel der vorliegenden Forschungsarbeit die Entwicklung und Validierung von Qualitätskriterien, die die Arbeit des Teams des SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen adäquat abbilden. Durch einen partizipatorischen Entwicklungsansatz soll darüberhinaus die Akzeptanz und Anerkennung der Qualitätskriterien als Evaluationsgrundlage sichergestellt werden. Durch die wissenschaftliche Entwicklung und Validierung von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit als ein erster Schritt im Evaluationsprozess, soll dem Wunsch des Teams entsprochen werden, die Qualität seiner Dienstleistungen durch eine Evaluation analysieren und gegebenenfalls verbessern zu können. Die vorliegende Forschungsarbeit bildet somit die Grundlage für zukünftige, systematische Evaluationen der Arbeit des SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen und leistet dadurch einen entscheidenden Beitrag zur Entwicklung und Optimierung seiner Dienstleistungsqualität.

Die Forschungsarbeit ist in fünf Kapitel gegliedert. Im ersten Kapitel dieser Arbeit wird auf wichtige theoretische und organisationale Grundlagen der Schulpsychologie und der schulpsychologischen Dienste in der Bundesrepublik Deutschland (BRD) und in dem Bundesland Thüringen eingegangen. Es werden schulpsychologische Begrifflichkeiten und Berufsbezeichnungen erläutert und die aktuelle Situation der Schulpsychologie dargestellt. Weiterhin wird die Relevanz von Evaluationen im Rahmen von Qualitätssicherungsmaßnahen im schulpsychologischen Kontext und die damit einhergehenden methodischen Verpflichtungen und Problematiken verdeutlicht. Im weiteren Verlauf des ersten Kapitels wird der Schwerpunkt auf eine kurze Bilanz des Forschungsstandes insbesondere zur externen Evaluation in der

Schulpsychologie und zu den Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit gelegt. Im zweiten Kapitel wird der vom Team des SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen gestellte Forschungsauftrag erläutert und die damit einhergehenden Forschungsfragen, auch vor dem Hintergrund der theoretischen Grundlagen, abgeleitet. Im dritten Kapitel wird der Untersuchungsplan zur Beantwortung der Forschungsfragen erläutert. Hierzu zählt die Begründung und Beschreibung der methodischen Verfahren, der Stichprobe und der Erhebungsinstrumente sowie die Erläuterung des Vorgehens bei der Datenauswertung. Anschließend werden im vierten Kapitel der Forschungsarbeit die Ergebnisse der quantitativen und qualitativen Datenanalyse in Hinblick auf die Forschungsfragen dargestellt. Diese werden im fünften Kapitel interpretiert und diskutiert. Weiterhin wird das methodische Vorgehen kritisch reflektiert und Perspektiven für weiterführende Arbeiten innerhalb des Forschungsgebietes abgeleitet.

2 Theorie

2.1 Schulpsychologie in der Bundesrepublik Deutschland

Schulen sind Bildungseinrichtungen von der Gesellschaft für die Gesellschaft. Schulen, Schulsysteme oder deren als Bildungssystem bezeichnete Gesamtheit verkörpern die hochinstitutionalisierten und organisierten Anstrengungen der Gesellschaft, die Generation ihrer Kinder und jungen Erwachsenen zu erziehen und zu bilden (Fleischer & Jötten, 2007). Schulen, als staatliche und private Institutionen, haben somit den Auftrag, Kinder und junge Erwachsene in der Entwicklung ihrer Persönlichkeit zu unterstützen und sie zu ihren Aufgaben in der Gesellschaft und im späteren Berufsleben zu befähigen (Heyse, 2001). Schulpsychologie, als die wissenschaftlich fundierte Anwendung der Psychologie auf dem Gebiet des Schulwesens, soll die Schulen bei der Umsetzung dieser Erziehungs- und Bildungsaufgaben begleiten und unterstützen und damit die psychische Gesundheit aller in das System Schule eingebundenen Personen sicherstellen und fördern (Fleischer & Jötten, 2007). Die Arbeit der Schulpsychologen beschränkt sich somit nicht nur auf eine schülerzentrierte Einzelfallberatung, sondern stellt die angewandte Psychologie für das gesamte System Schule dar (Sedlak, 2011). Für eine umfassende und erfolgreiche schulpsychologische Beratung des Individuums und/oder der Organisation Schule greift die Schulpsychologie, neben Erkenntnissen

aus der Entwicklungspsychologie, der klinischen und pädagogischen Psychologie, auch auf Theorien und Methoden der Arbeits-, Betriebs- und Organisationspsychologie und der Gesundheitspsychologie zurück (Heyse, 2001; Jötten & Fleischer, 2007). Schulpsychologie ist somit kein eigenständiges Fachgebiet der Psychologie, sondern eine interdisziplinär ausgerichtete, von Berufspsychologen im Kontext Schule angewandte Wissenschaft.

2.1.1 Aufgabenfelder, Zielgruppen und Handlungsgrundsatz.

Die Hauptaufgabe der Schulpsychologie liegt in der Unterstützung der privaten oder staatlichen Institution Schule in deren Bildungsauftrag sowie in dem Auftrag der Gesundheitsförderung und Förderung der Persönlichkeitsentwicklung (Heyse, 2002; Jötten & Fleischer, 2007). Die Schulpsychologie erfüllt diese Aufgabe durch Beratung, Prävention von Lehr-, Lern- und Verhaltensproblemen, Lehrerfort- und Weiterbildung, Supervision und Evaluation, sowohl im individuellen Bereich, als auch auf der Ebene von Gruppen und des gesamten Systems Schule (BDP, 2014; Heyse 2001; Sedlak 2011). Somit richten sich die Dienstleistungen der Schulpsychologie an Schüler, Lehrkräfte und Eltern und an Personengruppen, Schulbehörden, Schulaufsicht und Schulleitung (Heyse, 1998). Bei der Umsetzung des Dienstleistungsspektrums greifen Schulpsychologen auf wissenschaftlich fundierte Erkenntnisse und Methoden aus der klinischen und pädagogischen Psychologie, aus der Arbeits-, Betriebs- und Organisationspsychologie und den Sozial- und Neurowissenschaften zurück (BDP, 2015; Jötten& Fleischer, 2007).

Die Voraussetzung für eine Anstellung als Schulpsychologe ist in der BRD ein Diplom- oder Masterabschluss in dem Studienfach Psychologie (BDP, 2013). Als zusätzliche Einstellungskriterien setzt der BDP (2016) fachliche Kompetenzen in den Bereichen der Psychopathologie, der Gutachtenerstellung und der Gesprächsführung voraus und verlangt pädagogische und psychotherapeutische Zusatzqualifikationen. Weitere erforderliche Kenntnisse eines Schulpsychologen liegen in den Bereichen des individuellen und systemischen Denkens und Handelns sowie das Wissen über personale und organisationale Ressourcen und Bedingungen (BDP, 2015; Heyse, 2002). Schulpsychologen heben sich durch ihre fachlichen Qualifikationen und Aufgaben von anderen Berufsgruppen wie die der Beratungslehrer und Sozialarbeiter ab, die alle, im Rahmen von multiprofessionellen Teams, für die Betreuung und Beratung von Schülern, Eltern und Lehrern

verantwortlich sind. Die Aufgaben von Schulsozialarbeitern können als eher konstruktiv bezeichnet werden. Der allgemeine Arbeitsfokus der Sozialarbeiter liegt insbesondere auf der Integration von Kinder- und Jugendarbeit in den Schulkontext, sowie der Beratung bei sozialer Benachteiligung und Entwicklungskrisen (Dollase et al, 2010). Die Arbeitsfelder von Beratungslehrern liegen vor allem in der Förderung von schulischer Motivation und schulischem Erfolg, wobei sie neben der Einzelfallberatung vor allem auf die Unterstützung von Schülern, Eltern und Lehrern bei Schullaufbahnentscheidungen spezialisiert sind (Kubesch, 2007).

Dollase et al. (2010) grenzen die Arbeit der Schulpsychologen von denen der Schulsozialarbeiter und der Beratungslehrer dadurch ab, dass Schulpsychologen „eindeutig mehr Training in der Verhaltensanalyse, der Frage der Diagnostik von mentaler Gesundheit haben und sich in Forschungsmethoden und deren praxisnaher Bewertung besser auskennen und auch spezifische Störungsbilder besser kennen und behandeln können“ (S. 14). Schulpsychologen sind somit, im Gegensatz zu Beratungslehrern und Sozialarbeitern, aufgrund ihrer fachlichen Ausbildung insbesondere für die Beantwortung von pädagogisch-psychologischen Problemen und Fragestellungen verantwortlich. Für die Gewährleistung einer umfassenden Beratung und Förderung aller an dem System Schule Beteiligten, bedarf es jedoch der interdisziplinären Zusammenarbeit von Beratungslehrern, Schulsozialarbeitern und Schulpsychologen (Dollase et al., 2010).

Der Handlungsgrundsatz für die Arbeit von Schulpsychologen besteht nach Heyse (2001) aus dem „Respekt vor der Selbstbestimmung des Menschen“, aus dem „Bewusstsein, dass die Ratsuchenden für sich und andere verantwortlich sind“ und aus dem „Bestreben, die Fähigkeiten und Stärken der Personen durch psychologische Erkenntnisse und Methoden zu unterstützen“ (S. 10). Dabei sind die Persönlichkeit und der soziale Kontext des Ratsuchenden, die Freiwilligkeit der psychologischen Beratung und die Allparteilichkeit im Umgang mit dem Ratsuchenden zu berücksichtigen (Heyse, 2001). Der BDP (2015) ergänzt diese Prinzipien schulpsychologischer Arbeit durch den kostenfreien Zugang zu schulpsychologischen Beratungsangeboten sowie der gesetzlichen Schweigepflicht nach §203 StGB. Weiterhin orientiert sich die Schulpsychologie in ihrem Handeln an der UN Kinderrechtskonvention und der UN Behindertenrechtskonvention sowie an den ethischen Richtlinien der Deutschen Gesellschaft für Psychologie e. V. (DGPs) und des BDP (BDP, 2015).

2.1.2 Organisation der Schulpsychologie im Bundesland Thüringen.

Die Schulpsychologie ist in Deutschland in unterschiedlich organisierten Kontexten angesiedelt. Schulpsychologen können unter anderem im staatlichen oder privaten Schulwesen, in Erziehungsberatungsstellen, freiberuflich oder in öffentlichen oder privaten Einrichtungen der Jugend- und Gesundheitshilfe tätig sein (Jötten & Fleischer, 2007). Darüber hinaus unterliegt die Schulpsychologie der Kultushoheit der Bundesländer, wodurch sich, aufgrund der unterschiedlichen Schullandschaften, ein sehr variantenreiches Erscheinungsbild schulpsychologischer Arbeit in Deutschland ergeben kann (Hanckel, 2001).

In den meisten Bundesländern Deutschlands wird die Schulpsychologie als Aufgabe der Schulaufsichtsbehörde festgelegt und in die Verwaltung integriert (Häring, 2001). In Thüringen stellen die staatlichen Schulämter die unteren Schulaufsichtsbehörden dar und erfüllen schulfachliche und verwaltungsfachliche Aufgaben (Staatliches Schulamt Mittelthüringen, o. J.). An allen fünf staatlichen Schulämtern in Thüringen wurde jeweils ein Schulpsychologischer Dienst eingerichtet, dessen inhaltliche Arbeit durch die Paragraphen § 53 und § 55a des Thüringer Schulgesetzes (in der Fassung der Bekanntmachung vom 30. April 2003, GVBl., S. 238; zuletzt geändert durch Artikel 1 des Gesetzes vom 20. Dezember 2010, GVBl., S. 530) und durch die Geschäftsordnung der staatlichen Schulämter in Thüringen vom 5. Mai 2013 geregelt wird (Thüringer Ministerium für Bildung, Jugend und Sport (TMBJS), o. J.). Im Auftrag der schulpsychologischen Dienste in Thüringen sind die Referenten für Schulpsychologie und die koordinierenden Beratungslehrer tätig. Sie betreuten im Schuljahr 2014/2015 insgesamt 1.011 Schulen in Thüringen, mit 235.885 Schülern und 26.074 Lehrern, Erziehern, Lehramtsanwärtern und Sonderpädagogischen Fachkräften (TMBJS, 2016).

Zu den fünf Schulpsychologischen Diensten in Thüringen gehört der SpD am Staatlichen Schulamtes Ostthüringen, mit der Zuständigkeit für die kreisfreien Städte Jena und Gera, für die Landkreise Altenburger Land und Greiz sowie den Saale-Holzland-Kreis und den Saale-Orla-Kreis. Das Team setzt sich zusammen aus neun Referenten für Schulpsychologie und zwei koordinierenden Beratungslehrern. Die Aufgabe der Referenten für Schulpsychologie und der koordinierenden Beratungslehrer besteht in der schulartübergreifenden Unterstützung und Förderung pädagogischer Arbeit an den Schulen, durch eine auf psychologischen Erkenntnissen und Methoden beruhende schul- und schülerzentrierte Beratung

(TMBJS, 2015). Darüber hinaus liegen die Arbeitsschwerpunkte der Referenten für Schulpsychologie in der Krisenintervention und -bewältigung, in der Fort- und Weiterbildung von Pädagogen, Schulleitungen und amtsinternen Kollegien sowie in der reflexiven Beratung in Form von Supervision und Coaching (TMBJS, o. J.).

2.2 Evaluation und Qualitätssicherung in der Schulpsychologie

Von der Schulpsychologie in Deutschland werden regelmäßige Evaluationen der Arbeits- und Beratungstätigkeit im Sinne einer Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung gefordert (BDP, 2015; Heiner, 2000; Heyse, 2000; Jötten & Fleischer, 2007; Temme & Jeck, 2007). In den folgenden Abschnitten werden die Begriffe der Evaluation und der Qualitätssicherung sowie die Notwendigkeit schulpsychologischer Evaluation näher erläutert. Darüber hinaus wird der aktuelle Forschungsstand zur Evaluation in der Schulpsychologie und zu den Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit zusammenfassend dargestellt.

2.2.1 Begriffsbestimmung Evaluation und Qualitätssicherung.

Der Begriff Evaluation kann im alltäglichen Sprachgebrauch recht unspezifisch als Bewertung eines Sachverhaltes übersetzt werden, wobei diese Bewertung von unterschiedlichen Individuen auch sehr unterschiedlich ausfallen kann. Evaluationsmaßnahmen werden in den verschiedensten Kontexten wie Politik, Wirtschaft und Sozialwissenschaft angewandt und dienen häufig der Analyse, Weiterentwicklung und Verbesserung von Arbeitsprozessen auf der Basis systematisch erhobener und grundsätzlich objektiver Daten (Kromrey, 2000). Die Evaluation in der Schulpsychologie definiert sich über das Alltagsverständnis hinaus als „Beurteilung der Brauchbarkeit schulpsychologischer Tätigkeiten mit dem Ziel, diese Tätigkeiten zu beschreiben, zu erweitern, zu verändern oder zu unterlassen“ (Häring & Kowalczyk, 2001, S. 36). Evaluationen können demnach als ein prozesssteuerndes Element angesehen werden und sind zu einem wichtigen Instrument der Qualitätssicherung geworden (Brunner & Wagner, 2008). Unter dem Begriff Qualität verstehen Krötzl und Sedlak (2000) die „Realisierung externer Anforderungen und/oder interner Erwartungen an ein materielles oder immaterielles Produkt“ (S. 34), wobei zu den immateriellen Produkten Dienstleistungen wie zum Beispiel Beratung und Therapie zählen. Berg (1994) sieht die Funktion von

Evaluationen im schulpsychologischen Kontext in drei zentralen Aspekten, die eine Evaluation unmittelbar mit diesem Qualitätsbegriff in Verbindung bringen: Sie dient dem Erkenntnisgewinn, der Bewertung schulpsychologischer Leistungen und der Qualitätssicherung und Optimierung.

Nach Ditton und Müller (2015) stellt eine Evaluation im Rahmen der Qualitätssicherung ein zeitlich begrenztes, punktuell angewandtes Verfahren dar, während die Qualitätssicherung eine langfristige und dauerhafte Maßnahme zur Absicherung der Qualität von Strukturen und Prozessen ist. Beide Begriffe lassen sich unter dem sogenannten Qualitätsmanagement (QM) subsumieren, welches alle Qualitätssicherungsmaßnahmen umfasst, die der Optimierung von Leistungen und Prozessen dienen (Brunner & Wagner, 2008). Der QM-Begriff tauchte zunächst Anfang der 90er Jahre in produzierenden Industriebetrieben auf, die ein nach der Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff. zertifiziertes QM-System einführten, um wirtschaftsfähig zu bleiben und sich am Markt etablieren zu können (Temme & Jeck, 2007). Gleichzeitig entwickelte sich das QM nichttechnischer Phänomene, wodurch sich die Qualitätssicherung im Bereich der Sozialforschung etablierte (Temme & Jeck, 2007). Durch das systematische Sammeln und Auswerten von Daten, auf deren Basis Handlungsempfehlungen und Veränderungsmaßnahmen abgeleitet werden, kann eine Evaluation als eine Qualitätssicherungsmaßnahme die Schulpsychologie als Dienstleister unterstützen, ihre Strukturen und Prozesse an die Erfordernisse des gesellschaftlichen Wandels anzupassen und damit zu einer kontinuierlichen Weiterentwicklung schulpsychologischer Dienstleistungen beitragen (Heiner, 2000). Erchul und Sheridan (2008) sowie Liermann (2004) kritisieren jedoch, dass eine explizite und systematische Qualitätssicherung in der Schulpsychologie unterentwickelt ist und nicht einheitlich angewendet wird. Die Ursache hierfür sehen Erchul und Sheridan (2008) in der bisher nur mangelhaft ausgeprägten empirischen Forschung zur Schulpsychologie.

2.2.2 Notwendigkeit und Herausforderung schulpsychologischer Evaluation und Qualitätssicherung.

Mit den zum Teil umstrittenen Ergebnissen aus internationalen Schulleistungsuntersuchungen, wie der *PISA*-Studie (*Programme for International Student Assessment*) der *Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD)* oder der *TIMSS-Studie* (*Trends in International Mathematics*

and Science Study) der *International Association for the Evaluation of Educational Achievement (IEA),* gerät das Bildungssystem in Deutschland immer wieder in den Aufmerksamkeitsfokus der öffentlichen Diskussion, in denen die Forderungen nach einer Einführung oder Weiterentwicklung eines QMs an Schulen gestellt wird (Heyse, 2000). Der Schulpsychologie soll dabei, als Unterstützer der Schule bei der Erhaltung und Verbesserung der Qualität von Bildung, eine besondere Beratungsrolle zukommen (Pikowsky & Wild, 2009).

Die vom schulpsychologische Dienst zur Verfügung gestellten Beratungs- und Fortbildungsangebote sind vom Staat finanzierte Dienstleistungen, die von Eltern, Lehrern, Schülern, Schulleitern usw. kostenlos genutzt werden können (BDP, 2015). Die Angebote stehen in der heutigen Dienstleistungsgesellschaft in einer starken Konkurrenz zu den Produkten anderer Anbieter und sollten, durch eine qualitätsorientierte Betrachtungsweise, den sich ständig verändernden Bedürfnissen des Systems Schule angepasst werden (Krötzl & Sedlak, 2000). Demnach sollten schulpsychologische Unterstützungseinrichtungen bestrebt sein, durch eine regelmäßige Evaluation die eigene Arbeitsqualität zu überprüfen und weiterzuentwickeln, um Schulen optimal in ihren Bildungsauftrag zu unterstützen (Heyse, 2000; Temme & Jeck, 2007). Heiner (2000) betont in diesem Sinne auch das gesetzlich festgeschriebene Recht von Bürgern auf wohlfahrtstaatliche Leistungen einer bestimmten Qualität. Darüber hinaus verlangen Jötten und Fleischer (2007) eine Eigenmotivation der Schulpsychologen, ihre Arbeit durch regelmäßige interne und externe Evaluation bewerten zu lassen und diese somit kritisch reflektieren zu können. Wichtig ist nach Jeck (2015) die Entwicklung eines eigenen Interesses seitens der schulpsychologischen Berater „aus Erfahrungen zu lernen und sich einem Prozess aus Reflexion-Bewertung-Verbesserung unterziehen zu wollen“ (S. 84) und damit die Voraussetzung für ein umfassendes QM, im Sinne der jeweiligen Institution, zu schaffen.

Häring und Hüsing (1992) sprechen sich für die Unabdingbarkeit einer Evaluation schulpsychologischer Arbeit aus, da dem Schulpsychologen durch mangelnde Rückmeldungen nach dem Beratungsprozess wichtige Informationen zur Bewertung der eigenen Arbeit vorenthalten werden. Das Abschlussgespräch nach einem Beratungsprozess bringt häufig positive Antworten, da die Beratung beendet werden konnte. Eine Rückmeldung zu einem eventuellen langfristigen Beratungserfolg, eine vom Klienten vorgenommene Einschätzung der eigenen Zufriedenheit mit dem

Beratungsprozess oder eine Begründung, warum Beratung zukünftig von dem Klienten nicht mehr in Anspruch genommen wird, fehlt häufig und macht dadurch eine insbesondere externe Evaluation schulpsychologischer Tätigkeit unverzichtbar (Häring & Hüsing, 1992).

Bemühungen, die Qualität schulpsychologischer Dienstleistungen durch Evaluationen zu bestimmen, werden jedoch vor besondere Erschwernisse gestellt. Senge (1996) weist darauf hin, dass in einem Dienstleistungsunternehmen die Qualität nie unabhängig von finanziellen, personellen und strukturellen Ressourcen betrachtet werden kann, wodurch Quantität und Qualität einer Leistung in Konflikt geraten können. Aufgrund mangelhafter personeller Ressourcen der Schulpsychologie in Deutschland, befürchten Temme und Jeck (2007), als Konsequenz dieser Problematik, eine Verschlechterung des schulpsychologischen Angebotes. Die Autoren warnen vor der damit einschleichenden Arbeit auf einem „mittelmäßigen Qualitätsniveau“ (S. 428), was den Schulpsychologen durch fehlende Vergleichsverfahren mit anderen pädagogischen Beratungsinstitutionen häufig auch nicht bewusst wird. Damit wird die Notwendigkeit regelmäßiger Evaluationen trotz mangelnder personeller und zeitlicher Ressourcen in der Schulpsychologie erneut deutlich, da eine Evaluation ein geeignetes Verfahren darstellt, um zu überprüfen ob Beratungsressourcen bestmöglich eingesetzt werden und ab welcher Quantität eine qualitativ hochwertige Beratung nicht mehr gewährleistet werden kann (Jeck, 2015). Kromrey (2005) betont bei der Forderung nach schulpsychologischen Evaluationen die Rolle der Akzeptanz der Evaluation aller am Prozess beteiligten Personen und deren aktiven Mitwirkung an der Evaluationsgestaltung. Ein Evaluationsvorhaben kann in seiner Anwendung und den resultierenden Ergebnissen nicht erfolgreich sein, wenn die Evaluation bei den beteiligten Personen lediglich als ein mit Sanktionen verknüpftes Kontrollinstrument angesehen wird (Balzer, 2005; Kromrey, 2005; Stockbauer, 2000).

Eine weitere Hürde für umfassende und einheitliche Qualitätssicherungsmaßnahmen stellt die föderale Struktur des Bildungssystems und der damit einhergehenden strukturellen Vielfältigkeit der Schulpsychologie dar (Temme & Jeck, 2007). Nach Jeck (2015) lässt der für eine Einführung notwendige Aufwand und das Erfordernis der institutionellen Verankerung die Umsetzung eines einheitlichen QM-Systems wenig realistisch erscheinen. Weiterhin begründet Jeck (2015) mit der Abwesenheit des QMs in der Schulpsychologie das bisherige Fehlen

von wissenschaftlich standardisierten und allgemein gültigen schulpsychologischen Evaluationsinstrumenten. Der Autor spricht sich gleichzeitig für realistischere Evaluationsbemühungen, im Sinne einer Eigeninitiative schulpsychologischer Unterstützungseinrichtungen, zur selbständigen Entwicklung und Anwendung von Evaluationsinstrumenten aus. Auch Pikowsky und Wild (2009) betonen den Bedarf an Evaluationen in der Schulpsychologie und sehen in der Erarbeitung von Evaluationsinstrumenten, zur Bewertung von schulpsychologischer Beratungsarbeit, ein zukünftig zentrales Aufgabenfeld.

2.2.3 Forschungsstand zur Evaluation und Qualitätssicherung in der Schulpsychologie.

In einem Gutachten zur Schulpsychologie merken Dollase et al. (2010) an, dass es in Deutschland nur sehr wenige Studien zur Qualität schulpsychologischer Arbeits- und Beratungstätigkeit gibt. Viele deutsche schulpsychologische Evaluationsstudien fokussieren vorrangig die Untersuchung des Wirkungserfolges speziell entwickelter schulpsychologischer Interventionsprogramme. Auch internationale Studien im Bereich schulpsychologischer Forschung befassen sich vorwiegend mit der Sicherung der Evidenzbasierung von Methoden für Schulpsychologen und weniger mit Untersuchung der Qualität schulpsychologischer Arbeit (Dollase et.al, 2010).

Grundsätzlich kann die Qualität schulpsychologischer Arbeit auf zwei Wegen gesichert werden. Einerseits lässt sich Qualität von innen her definieren, in dem Sinne, dass Schulpsychologen bestrebt sind, entsprechend Standards ihrer Arbeit einzuhalten (Krötzl & Sedlak, 2000). Dazu gehört zum Beispiel die Einhaltung der vom BDP (2015) vorgegebenen Arbeitsprinzipien der Schulpsychologie wie Freiwilligkeit, freier Zugang, Kostenfreiheit, Schweigepflicht, Unabhängigkeit und Neutralität. Auch die Orientierung an rechtlichen und berufsethischen Rahmenbedingungen, das Arbeiten auf der Grundlage von wissenschaftlich fundierten Erkenntnissen, die interdisziplinärere Zusammenarbeit und eine regelmäßige Reflexion des eigenen Handelns sind Standards, die von Schulpsychologen eingehalten werden sollten (BDP, 2008; BDP, 2015; Heyse, 2002; Jeck, 2015). Nach Krötzl und Sedlak (2000) lässt sich schulpsychologische Arbeitsqualität weiterhin von außen definieren. Hierbei stehen vor allem die Untersuchung der Erfüllung externer Anforderungen und die Zufriedenheit der Klienten im Fokus der Qualitätssicherung.

2.2.3.1 Klientenzufriedenheit als Qualitätsindikator.

Eine Möglichkeit, schulpsychologische Arbeitsqualität in der Praxis zu überprüfen, besteht in der systematischen Evaluation der Zufriedenheit von Klienten mit der schulpsychologischen Beratungssituation und ihren Ergebnissen (Vogel, 2004). Zufriedenheitsstudien haben in der anwendungsbezogenen Sozialforschung eine lange Tradition und lassen sich in den unterschiedlichsten Bereichen wie Arbeit, Politik und Wirtschaft finden (Ipsen, 1978). Ipsen (1978) sieht das gemeinsame Ziel aller Zufriedenheitsstudien in der Rechtfertigung für einen bestimmten Zustand. Diese basiert auf der Hypothese, dass Sachverhalte, Situationen oder Dinge zu Zufriedenheit führen können und im Umkehrschluss vorhandene Zufriedenheit für die Qualität dieser Sachverhalte, Situationen oder Dinge spricht. Die Klientenzufriedenheit wird somit als ein Kriterium für die Qualität von Dienstleistungen angesehen, trotz der bestehenden theoretischen Schwächen des Zufriedenheitskonstrukts (Puschner, Bauer, Kraft & Kordy, 2005). Anhand der Zufriedenheitsdefinition von Becker (1991), Zufriedenheit sei aus theoretischer Perspektive „eine Funktion des individuellen Anspruchniveaus“ (S. 24), wird eine dieser Schwächen deutlich. Sie impliziert, dass das Konstrukt der Zufriedenheit ein subjektiver Prozess ist und damit objektiv gleiche Leistung von unterschiedlichen Personen unterschiedlich wahrgenommen und bewertet wird (Nerdinger & Neumann, 2007). Auch die von Glatzer und Zapf (1984) beschriebenen Phänomene des *Zufriedenheitsparadoxes* (Personen äußern trotz objektiv schlechter Bedingungen häufig Zufriedenheit) und des *Unzufriedenheitsdilemmas* (Personen äußern trotz objektiv guter Bedingungen Unzufriedenheit) problematisieren die Verwendung von Zufriedenheit als einen Qualitätsindikator.

Dennoch entwickelt sich die Orientierung am Klienten im Rahmen der Qualitätssicherung zu einem enormen Trend. Nicht zuletzt weil sich die Rolle des Klienten vom passivem Dienstleistungsempfänger zu einem aktiven und kritischen Dienstleistungskonsumenten gewandelt hat (Schrappe, 2002). Bereits 1980 verwies Donabedian anhand von Forschungsergebnissen darauf, dass die Klientenzufriedenheit eine wichtige Rolle im Rahmen der Qualitätssicherung spielt und auch Gruyters und Priebe (1994) sehen in der Bewertung einer Dienstleistung auf Basis von Klientenmeinungen eine wichtige Informationsquelle für die Optimierung von Dienstleistungsprozessen. Die Erhebung der Klientenzufriedenheit ist somit ein wesentlicher Schritt, Erfolge und Misserfolge beraterischen Handelns zu

erkennen, daraus zu lernen und dadurch die Zufriedenheit der Berater und Klienten sicherzustellen (Häring & Hüsing, 1992).

2.2.4 Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit.

In der Praxis werden auf der Grundlage von Evaluationsergebnissen im Rahmen von Qualitätssicherungsmaßnahmen weitreichende Entscheidungen getroffen, wodurch eine wissenschaftliche Absicherung von Evaluationen mit solch einer Steuerfunktion unabdingbar ist (Balzer, 2005). Dies bedarf einer eindeutigen Spezifikation des Evaluationsgegenstandes, der Evaluatoren und der Evaluationskriterien (Kromrey, 2000). Ein erster grundlegender und relevanter Schritt im Evaluationsprozess ist die genaue Festlegung dieser Kriterien für eine nachvollziehbare und überprüfbare Bewertung des Evaluationsgegenstandes (Balzer, 2005; Kromrey, 2000). Döring (2014) betont die Bedeutung der wissenschaftlich fundierten Auswahl und Festlegung der Evaluationskriterien, da sie die Evaluationsergebnisse maßgeblich beeinflussen. Weiterhin merkt die Autorin an, dass die Bestimmung der Kriterien „auf der Basis des aktuellen Forschungsstandes sowie mit Rückgriff auf Expertenurteile detailliert zu begründen sind“ (S. 171).

In der schulpsychologischen Wissenschaft wurden bisher keine standardisierten Evaluationsinstrumente oder Kriterien für eine Untersuchung schulpsychologischer Arbeitsqualität entwickelt und zur Verfügung gestellt (Ditton & Müller, 2015). Jeck (2015) fordert die Schulpsychologen deshalb zu einer selbständigen Entwicklung und Anwendung von Evaluationsinstrumenten oder den Rückgriff auf Instrumente und Kriterien aus anderen Bereichen auf und schlägt für eine externe Evaluation in der Schulpsychologie den *Bonner Fragebogen für Therapie und Beratung (BFTB,* Fuchs, Sidiropoulou, Vennen & Fisseni, 2003) vor. Dieser Fragebogen wurde ursprünglich zur Erfassung des Erfolges einer Psychotherapie und der Beurteilung des therapeutischen Verhaltens entwickelt (Fuchs et al., 2003). Auch Häring und Hüsing (1992) schlagen für die Erfassung von Elternzufriedenheit mit schulpsychologischer Beratung ein im Therapiebereich angewendetes Erhebungsinstrument vor. Sie erprobten in diesem Forschungskontext einen Fragebogen, den die Autoren auf der Grundlage des *Client Satisfaction Questionnaire-8 (CSQ-8)* entwickelten. Der *CSQ-8* wurde 1979 von Larsen, Attkisson, Hargreaves und Nguyen zur Erfassung der Zufriedenheit von Klienten mit der in Anspruch genommenen Psychotherapie in den USA entwickelt. Häring und Hüsing (1992) übersetzten in ihrer Studie den *CSQ-8* ins

Deutsche und bezogen die Fragen auf die Zufriedenheit der Eltern mit schulpsychologischer Arbeit. Die Autoren sprechen sich nach der Auswertung ihrer Studienergebnisse für ihr neu entwickeltes Instrument aus, plädieren aber auch für weitere Bemühungen, Faktoren zu ermitteln, die das Beratungsangebot von schulpsychologischen Dienstleistern verbessern können. Sie raten Schulpsychologen ab, Beratungserfolg allein durch die starre Einhaltung theoretischer Grundlagen anzunehmen (Häring & Hüsing, 1992)

Trotz der Bedeutung von Qualitätssicherung und Evaluation in der Schulpsychologie, haben sich erst wenige Untersuchungen mit der Frage nach Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit befasst (Ditton & Müller, 2015). Dadurch stellt sich die Frage nach den anzusetzenden Kriterien für eine wissenschaftlich fundierte Erfassung schulpsychologischer Arbeitsqualität, bei dem gleichzeitigen Fehlen von standardisierten Evaluationsinstrumenten in der Schulpsychologie.

3 Forschungsauftrag und Forschungsfragen

3.1 Forschungsauftrag des SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen

Mit der Idee von einer langfristigen Qualitätssicherung plant das Team des SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen die Durchführung einer regelmäßigen Evaluation seiner schulpsychologischen Arbeitsqualität. Die Bewertung dieser Qualität soll dabei zukünftig durch die Klienten des SpD vorgenommen werden. Das Klientel besteht sowohl aus Pädagogen, Eltern, Schüler, Schulleitungen, Schulartreferenten und Sonderpädagogen, als auch aus Klienten im regionalen Netzwerk, zum Beispiel schulbezogene Jugendsozialarbeiter, Beratungsstellen und Therapeuten.

Das Ziel solch einer systematischen Evaluation soll die Überprüfung und gegebenenfalls die Optimierung der Dienstleistungsqualität des SpD sein. Die Handlungsempfehlungen, die aus den Ergebnissen dieser Evaluationen abgeleitet werden können, dienen dabei nicht nur einer kundenorientierten Anpassung der schulpsychologischen Arbeit, sondern ebenso der gemeinsamen Herausarbeitung einer effektiven und effizienten Arbeitsqualität des SpD, die Sicherheit und Orientierung bei der schulpsychologischen Arbeit geben kann und damit gleichzeitig entlastend auf das Team wirkt. Die Arbeit des Teams stützt sich neben den vom BDP (2015) dargelegten Arbeitsprinzipien, Qualitätsstandards und den aufgeführten

Arbeitsinhalten schulpsychologischer Tätigkeit des Thüringer Schulgesetzes, zusätzlich auf eine eigens erarbeitete Tätigkeitsbeschreibung vom Februar 2015. Wie es jedoch die Schulpsychologie deutschlandweit betrifft, verfügt auch der SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen nicht über ein allgemeingültiges, wissenschaftliches Instrument für eine externe Evaluation der Schulpsychologie oder gar über ein Sammelsurium an wissenschaftlich fundierten Qualitätskriterien, anhand derer die schulpsychologische Arbeitsqualität adäquat bewertet werden könnte.

Der Auftrag des SpD und damit das Ziel dieser Forschungsarbeit ist die Entwicklung und Validierung von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit. Auf der Basis dieser Kriterien soll ein Erhebungsinstrument gestaltet werden, welches im Rahmen von zukünftigen externen Evaluationen zur Verifizierung des individuellen Vorgehens, aber auch des teambezogenen Vorgehens der Referenten für Schulpsychologie und der koordinierenden Beratungslehrer des SpD standardmäßig eingesetzt werden kann. Hug, Ochsner und Daniel (2010) kritisieren die mit Evaluationsverfahren verbundene mangelhafte Explikation des Qualitätsverständnisses „durch eine unterspezifizierte Top-Down-Vorgabe von Qualität“ (S. 96), wodurch der Evaluationsprozess für die beteiligten Personengruppen nicht transparent und nachvollziehbar ist. Im Fokus der Forschungsarbeit steht deshalb die aktive Einbindung des Teams des SpD in den Entwicklungsprozess schulpsychologischer Qualitätskriterien. Durch diesen partizipatorischen Ansatz soll eine Anerkennung und Nutzung der Kriterien und des daraus resultierenden Evaluationsinstrumentes hergestellt werden. Gleichzeitig soll damit auch die Akzeptanz der geplanten externen Evaluationen sichergestellt und mögliche Bedenken hinsichtlich eines *top-down* aufgezwungenen Kontrollinstrumentes zur Rechenschaftslegung vermieden werden.

3.2 Forschungsfragen

Auf der Grundlage des aufgezeigten Forschungsstandes zur Qualitätssicherung und Evaluation in der Schulpsychologie, zu den Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit und im Sinne des Forschungsauftrages des SpD, werden in diesem Abschnitt die handlungsleitenden Forschungsfragen dargelegt und erläutert. Alle im Folgenden aufgeführten Forschungsfragen sind Bestandteil des Entwicklungsprozesses von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit und der Validierung des darauf

aufbauenden Evaluationsinstrumentes. Die eher unspezifisch formulierten Forschungsfragen weisen auf den explorativen Charakter der Forschungsarbeit hin.

Einstellung des Teams des SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen zur externen Evaluation der eigenen Arbeitsqualität.

Von der Schulpsychologie in Deutschland wird eine regelmäßige Evaluation der Arbeits- und Beratungstätigkeit im Sinne einer Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung gefordert (BDP, 2015; Heiner, 2000; Heyse, 2000; Jötten & Fleischer, 2007; Temme & Jeck, 2007). Damit eine Evaluation verwertbare Ergebnisse für Qualitätssicherungsmaßnahmen liefern kann, ist eine Akzeptanz der Evaluation und eine Mitwirkungsbereitschaft am Evaluationsprozess seitens der beteiligten Personen notwendig (Kromrey, 2005). Die erste Frage der Forschungsarbeit zielte darauf ab zu ergründen, welche Vor- und Nachteile das Team des SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen in einer systematischen Evaluation der eigenen Arbeitsqualität durch seine Klienten sieht. Die Abwägung von Vor- und Nachteilen kann Hinweise auf die Akzeptanz des Evaluationsvorhabens und damit auch auf die Mitwirkungsbereitschaft an der Entwicklung der Qualitätskriterien als ein wichtiger Schritt im Evaluationsprozess geben. Zusätzlich können die Einschätzungen der Vor- und Nachteile richtungsweisend für eine adäquate, teaminterne Vorbereitung und Kommunikation des zukünftigen Evaluationsvorhabens sein und somit den Erfolg der geplanten externen Evaluation sicherstellen.

Forschungsfrage 1:

Welche Vorteile und welche Nachteile sehen die Referenten für Schulpsychologie und die koordinierenden Beratungslehrer des SpD in einer Evaluation ihrer schulpsychologischen Arbeitsqualität durch ihre Klienten?

Erste Bestandsaufnahme relevanter schulpsychologischer Qualitätsbereiche und Qualitätskriterien externer Evaluationen in der Forschungsliteratur und aus Sicht des Teams des SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen.

In der schulpsychologischen Evaluationsforschung haben sich bisher nur wenige wissenschaftliche Studien mit der Entwicklung und Validierung von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit befasst (Jeck, 2015). Ein für den Evaluationsprozess grundlegender Arbeitsschritt liegt jedoch in der Festlegung von Qualitätskriterien für eine nachvollziehbare und überprüfbare Bewertung des Evaluationsgegenstandes

(Balzer, 2005; Kromrey, 2000). Döring (2014) betont darüber hinaus die Bestimmung der Kriterien „auf der Basis des aktuellen Forschungsstandes sowie mit Rückgriff auf Expertenurteile“ (S. 171). Auf der Grundlage dieser von Döring (2014) empfohlenen multimethodalen Herangehensweise an die Entwicklung von Qualitätskriterien, werden die Forschungsfragen zwei und drei abgeleitet.

Forschungsfrage 2:

Welche Qualitätsbereiche und welche Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit lassen sich aus der Forschungsliteratur zu externen Evaluationsstudien in der Schulpsychologie ableiten?

Forschungsfrage 3:

Welche in der schulpsychologischen Forschungsliteratur identifizierten Qualitätsbereiche und Qualitätskriterien werden durch Expertenurteile als grundlegend für zukünftige systematische Evaluationen schulpsychologischer Arbeitsqualität bestätigt und welche zusätzlich ergänzt?

Bewertung der Relevanz von bestätigten Qualitätskriterien aus Sicht des Teams des SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen.

Ein wichtiger Faktor für eine gelungene Implementierung von Evaluationen ist die Partizipation der Beteiligten am Evaluationsprozess (Hug et al., 2010; Kromrey, 2005; Stockbauer, 2000). Damit die Akzeptanz von Qualitätskriterien für eine Evaluation der schulpsychologischen Arbeit des Teams des SpD sichergestellt werden kann, soll ein partizipatorischer Ansatz der Entwicklung von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit fokussiert werden. Durch die Einbindung des gesamten Teams des SpD in den Entwicklungsprozess der Kriterien soll die Arbeitsqualität des Teams adäquat abgebildet und einer mangelnden Nachvollziehbarkeit und Transparenz der Evaluation durch eine *top-down* Vorgabe von Qualitätskriterien entgegen gewirkt werden. Die Forschungsfragen vier und fünf werden auf der Grundlage des partizipatorischen Ansatzes der Forschungsarbeit abgeleitet.

Forschungsfrage 4:

Welche Qualitätsbereiche und Qualitätskriterien werden von den Referenten für Schulpsychologie und den koordinierenden Beratungslehrern des SpD, als relevant für zukünftige systematische Evaluationen ihrer Arbeitsqualität durch ihre Klienten, bestätigt und zusätzlich ergänzt?

Forschungsfrage 5:

Wie lässt sich das kollegiale Meinungsbild des Teams des SpD, hinsichtlich der Bewertung der Relevanz von Qualitätskriterien, beschreiben und welche Qualitätskriterien lassen sich, anhand der Meinungsbilder, für zukünftige systematische Evaluation der schulpsychologischen Arbeitsqualität des Teams des SpD, ableiten?

Erprobung eines Instruments für die externe Evaluation der Arbeitsqualität des Teams des SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen.

Evaluationen im Rahmen von Qualitätssicherungsmaßnahmen werden in der schulpsychologischen Literatur immer wieder betont und die schulpsychologischen Dienstleister dazu aufgefordert, ihre Arbeitsqualität permanent zu überprüfen und weiterzuentwickeln, um Schulen in ihrem Bildungsauftrag bestmöglich unterstützen zu können (BDP, 2015; Heiner, 2000; Heyse, 2000; Jötten& Fleischer, 2007; Temme& Jeck, 2007). Jedoch lassen sich in der schulpsychologischen Wissenschaft keine standardisierten Evaluationsinstrumente oder Qualitätskriterien für eine Untersuchung schulpsychologischer Arbeitsqualität finden (Ditton & Müller, 2015; Jeck, 2015). Damit das Team des SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen die Qualität seiner Arbeit im Rahmen einer externen Evaluation systematisch überprüfen und verbessern kann, soll auf der Grundlage der gemeinsam entwickelten Qualitätskriterien ein erster Vorschlag für einen Evaluationsfragebogen zur Bewertung der Arbeitsqualität des Teams des SpD durch seine Klienten entworfen werden. Dieser Fragebogen soll durch die Klienten des SpD, als Anwender des Evaluationsinstrumentes, auf seine Inhaltsvalidität geprüft werden, um ein grundsätzliches Verständnis der enthaltenen Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit abzusichern und die Akzeptanz des Evaluationsfragebogens sicherzustellen.

Forschungsfrage 6:

Wie bewerten die Klienten des SpD einen Evaluationsfragebogen zur Erfassung schulpsychologischer Arbeitsqualität, welcher sich auf den gemeinsam mit dem Team des SpD erarbeiteten Qualitätskriterien begründet?

4 Methode

Aufgrund der mangelnden Explikation von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit ist die vorliegende Forschungsarbeit durch ein exploratives Forschungsdesign mit einem partizipatorischen Ansatz der Entwicklung von Kriterien schulpsychologischer Arbeitsqualität charakterisiert. Es wurden verschiedene aufeinander aufbauende, weitestgehend inhaltsoffene methodische Verfahren zur Erfüllung des Forschungsauftrages und zur Beantwortung der Forschungsfragen angewandt. In den folgenden Abschnitten werden die einzelnen Untersuchungsphasen der Forschungsarbeit vorgestellt sowie die Methoden zur Entwicklung und Validierung von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit beschrieben.

4.1 Delphi – Methode

Für die Entwicklung von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit und zur Beantwortung der aufgezeigten Forschungsfragen 1 bis 5 wurde eine Delphi-Studie (Linstone & Turoff, 1975) durchgeführt. Dieses Verfahren gehört zu den Methoden der Gruppenkommunikation und wird zur Bearbeitung bestimmter inhaltlicher Fragestellungen verwendet. Die Grundidee der Delphi-Methode besteht in der Lösung der inhaltlichen Fragen, durch das Einholen von Expertenmeinungen über mehrere Befragungswellen hinweg (Häder, 2014). Jede der durchgeführten schriftlichen Befragungswellen wird unmittelbar ausgewertet und als Gruppenmeinung den befragten Experten anonym zurückgemeldet, bis ein vorher definiertes Abbruchkriterium erreicht wird (Hug, Ochsner & Daniel, 2010). Durch die Aufrechterhaltung der Anonymität und Vermeidung einer offenen Diskussion werden die Auswirkungen psychologischer Einflussfaktoren oder der Einfluss von Überredung auf das Antwortverhalten der Experten vermindert (Gordon & Helmer-Hirschberg, 1964). Die Delphi-Methode findet Anwendung bei der Vorhersage und der Generierung von Informationen über zukünftige Entwicklungen in den Forschungsbereichen der Wirtschaft und Technik und gehört zu den anerkannten Planungsverfahren zukunftsorientierter Unternehmensführung (Zerres, 1992). Auch in der sozialwissenschaftlichen Forschung wird die Delphi-Methode angewandt und gilt als eine bewährte Befragungstechnik zur Gewinnung strukturierter Informationen über einen weitestgehend unbekannten Sachverhalt (Hug et al., 2010).

Die Analysen der in der Literatur verwendeten Delphi-Befragungen zeigen, dass es eine Vielzahl von Typisierungen der Delphi-Methode mit jeweils unterschiedlichen zugrundeliegenden Designs und Forschungszielen gibt (Häder, 2014). Ausgangspunkt aller Typisierungen ist jedoch die klassische Delphi-Befragung von Linstone und Turoff (1975). Dieses klassische Delphi-Design beinhaltet folgendes charakteristisches Vorgehen:

> 1. Operationalisieren der allgemeinen Fragestellung mit dem Ziel den Experten konkrete Kriterien für eine Beurteilung eines Sachverhaltes vorlegen zu können. Hierfür kann eine offene, qualitative Befragung von Experten dazu dienen, diese Kriterien abzuleiten.
> 2. Ausarbeitung eines standardisierten Frageprogramms im Sinne einer anonymisierten Meinungsbefragung der Experten zu dem relevanten Sachverhalt.
> 3. Analyse der Befragungsergebnisse und anonymisierte Rückmeldung der im zweiten Verfahrensschritt erarbeiteten Gruppenmeinung an alle beteiligten Experten.
> 4. Wiederholung der Befragung auf der Grundlage der von den Experten über diese Rückinformation gewonnenen (neuen) Erkenntnisse bis zum Erreichen eines vorher festgelegten Abbruchkriteriums. (Häder, 2014, S. 24)

Häder (2014) plädiert jedoch dafür, Delphi-Befragungen nicht als einen universellen Ansatz zu betrachten, sondern dieses Verfahren zu modifizieren und auf die entsprechenden Ziele einer Befragung auszurichten. So orientiert sich das Forschungsdesign dieser Arbeit an der klassischen Delphi-Methode und damit an dem Wissen und den Erfahrungen von Experten, an einer anonymisierten Beteiligung dieser und einer sich wiederholenden Verfahrensweise mit der Rückmeldung von zum Teil auf statistischen Kennwerten (Median und Quartilbereich) beruhenden Meinungsbildern.

Die Delphi-Studie ist in drei Untersuchungsphasen eingeteilt. Zunächst wurden in einer Explorationsphase grundlegende Qualitätskriterien der Schulpsychologie erarbeitet. Darauf aufbauend wurden zwei aufeinanderfolgende Delphi-

Befragungswellen durchgeführt. In den folgenden Abschnitten werden die drei Phasen der Delphi-Studie dargestellt und näher beschrieben.

4.1.1 Explorationsphase.

Als eine Möglichkeit der Gewinnung von Bewertungskriterien schlägt Chen (1990) den Stakeholder[2]-Ansatz vor. Dieser, aus dem Bereich der strategischen Unternehmensführung stammende Ansatz, nimmt an, dass ein Unternehmen nicht nur durch sich selbst, sondern auch durch seine Stakeholder definiert wird. Der Ansatz beschreibt Maßnahmen und Aktivitäten eines Unternehmens, einflussreiche Stakeholder zu analysieren (Karmasin, 2007). Ziel dieser Analyse ist es, die Unternehmensziele und -strategien auf deren Erwartungen und Ansprüche auszurichten, um am Markt wettbewerbsfähig bleiben zu können (Karmasin, 2007). Der sozialwissenschaftlich orientierte Stakeholder-Ansatz verlangt für eine erfolgreiche Implementierung von Evaluationen, die Einbindung der Stakeholder in den Entwicklungsprozess und die gleichzeitige Anwendung von Methoden zur Objektivierung der Daten(Karmasin, 2007).

Für die Explorationsphase wurden auf der Basis des integrativen Stakeholder-Ansatzes eine Literaturanalyse und explorative Experteninterviews zur Exploration grundlegender Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit durchgeführt. Mit diesem methodischen Vorgehen sollten durch die Literaturanalyse generierte Daten aus der Theorie in die grundlegende Entwicklung von Qualitätskriterien integriert werden. Weiterhin werden subjektive Daten in Form von Ideen und Anregungen der von der Evaluation betroffenen Experten in den Entwicklungsprozess einbezogen.

4.1.1.1 Literaturanalyse.

Das Ziel der Literaturanalyse als ein erster methodischer Schritt in der Explorationsphase, war eine erste Bestandsaufnahme von Kriterien schulpsychologischer Arbeitsqualität aus der schulpsychologischen

[2] „Stakeholder, auch Anspruchsgruppen, sind alle internen und externen Personengruppen, die von den unternehmerischen Tätigkeiten gegenwärtig oder in Zukunft direkt oder indirekt betroffen sind. Gemäß Stakeholder-Ansatz wird ihnen – zusätzlich zu den Eigentümern (Shareholders) – das Recht zugesprochen, ihre Interessen gegenüber der Unternehmung geltend zu machen.“ Springer Gabler Verlag (Hrsg.) (o.J.), *Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Anspruchsgruppen*. Online im Internet: http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/1202/anspruchsgruppen-v6.html (20.09.2016).

Forschungsliteratur. Nach Webster und Watson (2002) sollte eine effektive Literaturanalyse methodisch analysieren und durch eine qualitativ hochwertig durchgeführte Synthese gekennzeichnet sein. Da die Literaturanalyse der vorliegenden Forschungsarbeit den ersten Schritt in der Entwicklung von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit darstellte und somit einer grundlegenden Bestandsaufnahme von Qualitätskriterien der Schulpsychologie diente, entsprach die Analyse einer vereinfachten, systematischen Erschließung relevanter Forschungsliteratur.

4.1.1.2 exploratives Experteninterview.

Der zweite methodische Schritt in der Explorationsphase war die Durchführung eines Experteninterviews. Diese Art des Interviews ist eine bewährte Methode der Innovationsforschung, da die interviewten Experten aktiv in den Entwicklungsprozess eingebunden werden (Meuser & Nagel, 2009). Das Experteninterview unterscheidet sich von anderen qualitativen Interviewarten durch den Fokus auf den Experten als eine besondere Zielgruppe. Die Befragung von Experten zu einem dem Forscher unbekannten Forschungsfeld ermöglicht es, relevantes Wissen und Meinungen gezielt und effizient zu erfragen (Ullrich, 2006). Friebertshäuser und Prengel (1997) unterscheiden zwischen Experteninterviews mit dem Zweck der Theorieprüfung und -generierung und explorative Experteninterviews zur Erforschung gegenstandsbezogener Theorien. Das explorative Experteninterview ist gekennzeichnet durch eine inhaltsoffene Interviewführung mit dem Ziel, den Experten Raum für eigene Ideen und Aussagen zu dem Forschungsthema zu geben (Ullrich, 2006). Eine Vergleichbarkeit der Daten aus explorativen Experteninterviews steht, im Vergleich zu dem theorieprüfenden und –generierenden Experteninterview, deutlich im Hintergrund (Friebertshäuser und Prengel, 1997).

Das Ziel des Experteninterviews der vorliegenden Forschungsarbeit war eine vertiefende Bestandsaufnahme von evaluationsrelevanten Qualitätsbereichen und Qualitätskriterien sowie deren Modifikation und Ergänzung durch die Experten, weshalb auf die Methode des explorativen Experteninterviews zur effizienten Sammlung von gegenstandsnahen Informationen zurückgegriffen wurde.

4.1.2 Befragung Delphi-Welle 1 und 2.

Das Ziel der Delphi-Studie war die Analyse des Meinungsbildes der Referenten für Schulpsychologie und der koordinierenden Beratungslehrer zu Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit, die für eine externe Evaluation der Arbeit des Teams des SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen relevant sein könnten. Häder (2014) empfiehlt bei der Analyse von vielfältigen Meinungsbildern die Stabilität von Meinungen als Abbruchkriterium zu definieren. Weiterhin betonen Häder, Häder und Ziegler (1995), dass sich anhand der Ergebnisse vieler Delphi-Studien erkennen lässt, dass die größte Veränderung von Expertenmeinungen von der ersten zur zweiten Welle auftritt und die darauf folgenden Antworten relativ konstant ausfallen. Darüber hinaus müssen auch praktische Aspekte von Delphi-Studien in die Überlegungen zu der Anzahl von Befragungswellen einbezogen werden. Mit jeder weiteren Befragungswelle ist auch ein zeitlicher und materieller Mehraufwand verbunden, der nicht nur den Forscher, sondern auch alle an der Delphi-Befragung beteiligten Experten betrifft.

Aufgrund dieser methodischen Hinweise orientiert sich die vorliegende Forschungsarbeit an der klassischen Delphi-Methode und besteht aus einer grundlegenden Explorationsphase und zwei aufeinander aufbauenden Befragungswellen. Als Abbruchkriterium wird die von Häder (2014) empfohlene Stabilität von Meinungsbildern definiert, wobei zunächst von einem stabilen Meinungsbild nach der zweiten Delphi-Befragungswelle ausgegangen wird.

4.2 Validierung Evaluationsfragebogen

Der Forschungsauftrag dieser Arbeit lag in der Entwicklung von Kriterien für regelmäßige Evaluationen der Arbeit des Teams des SpD durch seine Klienten im Sinne einer langfristigen Qualitätssicherung der Dienstleistungsangebote. Die Bewertung der Qualität der schulpsychologischen Arbeit soll dabei zukünftig mithilfe eines Evaluationsfragebogens vorgenommen werden, der auf den gemeinsam mit dem Team des SpD entwickelten Qualitätskriterien basiert. Die aus der Delphi-Studie gewonnenen Qualitätskriterien erscheinen dafür jedoch nur wenig repräsentativ, da sie ausschließlich von der Literaturanalyse und der Meinung der Experten abgeleitet und nicht gemeinsam mit den Klienten des SpD entwickelt wurden. Somit kann grundsätzlich nicht von einer Akzeptanz der Inhalte des Evaluationsfragebogens

durch die Klienten des SpD ausgegangen werden. Zur Beantwortung der Forschungsfrage sechs wurde der Fragebogen somit auf seine Inhaltsvalidität geprüft. Die Inhaltsvalidität ist ein Teilaspekt der Kriteriumsvalidität und damit ein wichtiges Kriterium für die Güte von Mess- oder Testverfahren (Lienert & Raatz, 1994). Wacker (2004) betont die grundlegende Bedeutung der Inhaltsvalidität in der Testung der Validität eines Erhebungsinstrumentes. Die Inhaltsvalidität ist umso höher, je besser die Messung eines Konstrukts dessen Inhalte in all seinen Facetten vollständig erfasst (Bortz & Döring, 2013). Voraussetzung dafür ist die Bekanntheit aller zu messenden Inhalte (Lienert & Raatz, 1994). Nach Lienert (1989) ist solch eine vollständige Erfassung häufig nicht möglich, so dass die Inhaltsvalidität dann angenommen wird, wenn alle Items des Erhebungsinstrumentes eine gute Stichprobe aller möglichen Inhalte abbilden. Für die Validierungsphase wurde deshalb, neben der Verständlichkeit der Qualitätsbereiche und Qualitätskriterien, auch eine Einschätzung der Repräsentativität dieser Bereiche und Kriterien für die Dienstleistungen des SpD abgefragt.

4.3 Stichprobe

In den folgenden Abschnitten wird die Stichprobe nach den einzelnen Erhebungsphasen der Delphi-Studie und nach der angeschlossenen Validierungsphase des Evaluationsfragebogens aufgeschlüsselt dargestellt.

4.3.1 Explorationsphase – Experteninterview.

Das Experteninterview unterscheidet sich von anderen qualitativen Interviewarten durch den Fokus auf den Experten als eine besondere Zielgruppe. Die Definition des Expertenbegriffs der Forschungsarbeit folgt dabei Meuser und Nagel (2002). Demnach sind Experten Personen, die an dem entsprechenden Forschungsgegenstand interessiert und aktiv beteiligt sind und über einen Informationsvorsprung gegenüber dem Forschenden verfügen. Dadurch beeinflusst die Auswahl der Experten auch die Qualität der gewonnenen Informationen, so dass Gläser und Laudel (2009) die Auswahl von Experten von der Verfügbarkeit für eine Informationsweitergabe, von der Bereitschaft Auskunft zu geben, von der Fähigkeit Aussagen konkret zu formulieren und von der Verfügbarkeit des Wissens über die relevanten Informationen abhängig machen. Aufgrund ihres fachspezifischen

Wissens, der beruflichen Erfahrung im schulpsychologischen Kontext, der engen Zusammenarbeit mit den Klienten und aufgrund des vor dem Hintergrund des Forschungsauftrages ausgeprägten Interesses an dem Forschungsthema erfüllt das Team des SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen die von Laudel (2009) postulierten Anforderungen an die Auswahl von Experten. Sprondel (1979) unterscheidet den Experten von anderen Personengruppen durch eine „sozial institutionalisierte Expertise“ (S. 148) und sieht das Expertenwissen an die Berufsrolle gebunden. Nach Meuser und Nagel (2009) ist diese Definition der Expertenrolle jedoch zu eng gefasst und die Autoren sprechen sich bei der Definition des Expertenbegriffes für das „Kriterium der aktiven Partizipation“ (S. 468) aus. Der Expertenbegriff begründet sich damit nicht in der Berufsrolle, sondern definiert sich über die aktive Teilhabe an dem interessierenden Forschungsgebiet unabhängig von der beruflichen Position und der sozialen Situation des Experten (Meuser & Nagel, 2009). Das Team des SpD entspricht dabei beiden Definitionen des Expertenbegriffes.

Für das explorative Experteninterview wurde das Team des SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen nach freiwilligen Vertreten befragt, die sich für ein erstes Interview im Rahmen der Entwicklung von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit bereit erklären würden. Für die Rekrutierung der Stichprobe für das explorative Experteninterview wurde angenommen, dass eine kleine Anzahl von maximal drei Teilnehmern ausreichend für eine weitere Bestandsaufnahe von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit ist. Unter der Voraussetzung der Freiwilligkeit der Teilnahme an dem Interview wurde von einer aktiven Mitwirkung an dem Entwicklungsprozess von Qualitätskriterien seitens der interviewten Experten ausgegangen.

4.3.2 Befragung Delphi-Welle 1 und Welle 2.

Für die Entwicklung und Validierung von Kriterien auf deren Basis aussagekräftige wissenschaftliche Evaluationen der Arbeitsqualität des Teams des SpD durchgeführt werden können, wurde im Rahmen der Forschungsarbeit eine Delphi-Befragung von Experten fokussiert. Häder (2014) betont, dass eine zufällige Auswahl von Personen mit Expertise zur Schätzung einer Gesamtmeinung nicht das Ziel von Delphi-Befragungen ist. Durch die über Feedbackschleifen vermittelte Wissensgenerierung in einem bestimmten Themenbereich im Rahmen von Interaktionsprozessen, sollten

die für Delphi-Befragungen ausgewählten Experten über ein gewisses Maß an Erfahrungen in dem relevanten Kontext verfügen (Häder, 2014). Duffield (1993) schlägt vor, Experten zu befragen, die über das notwendige Wissen und Können verfügen, die aus der Delphi-Befragung resultierenden Ergebnisse später in der Praxis umzusetzen. Rowe et al. (1991) sprechen sich weiterhin dafür aus, die Expertise aller in Frage kommenden Teilnehmer vor der Delphi-Studie zu testen und anhand der Ergebnisse die Experten für die Befragung auszuwählen. Aufgrund der von Duffield (1993) und Häder (2014) empfohlenen Rekrutierungsmöglichkeit wurde für die zwei Delphi-Erhebungswellen das Team des SpD befragt. Auf einen Vortest zur Expertise aller Teilnehmer wurde aufgrund des beruflich definierten Fachwissens des Teams verzichtet. Bezüglich des Umfanges von Expertengruppe bei Delphi-Befragungen werden in verschiedenen Studien Teilnehmerzahlen von mindestens sechs Experten empfohlen, um aussagekräftige Ergebnisse zu erhalten (Becker, 1974; Parenté & Anderson-Parenté, 1987). Für die zwei Delphi-Wellen erklärte sich das gesamte Team (N=11) des SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen zu einer Teilnahme bereit. Aufgrund der aufgezeigten Empfehlungen hinsichtlich des Umfanges von Expertengruppen wurde die Stichprobe der vorliegenden Forschungsarbeit als ausreichend für die Entwicklung und Validierung von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit erachtet.

4.3.3 Validierung Evaluationsfragebogen.

Die Höhe der Inhaltsvalidität eines Messinstrumentes kann nicht numerisch ermittelt werden, da sie auf subjektiven Urteilen beruht (Bortz & Döring, 2013). So wurden für die Bestimmung der Inhaltsvalidität des Evaluationsfragebogens die Urteile von Klienten des SpD des Staatlichen Schulamtes Ostthüringen herangezogen. Hierfür wurden Klienten gesucht, die sich freiwillig zu einer inhaltlichen Bewertung des Evaluationsfragebogens bereit erklärten. Erneut war die Freiwilligkeit der Teilnahme an der Befragung essentiell, da auch in dieser Erhebungsphase durch die Freiwilligkeit von einer aktiven Mitwirkungsbereitschaft seitens der Klienten ausgegangen wurde. Für die Inhaltsvalidierung des Evaluationsfragebogens konnten insgesamt sechs Klienten des SpD gewonnen werden.

4.4 Untersuchungsablauf und Erhebungsinstrumente

Zur Entwicklung und Validierung von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit wurden in der vorliegenden Forschungsarbeit aufgrund der unterschiedlichen methodischen Gestaltung der Delphi-Studie und der Validierungsphase unterschiedliche Erhebungsinstrumente eingesetzt. In folgenden Abschnitten werden der Untersuchungsablauf und die Erhebungsinstrumente der jeweiligen Untersuchungsphasen dargestellt.

4.4.1 Explorationsphase – Literaturanalyse.

Ausgangspunkt für das Experteninterview im Rahmen der Explorationsphase war eine erste Bestandsaufnahme von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit, die in der deutsch- und englischsprachigen Forschungsliteratur zu finden sind. Hierzu wurde für die Literaturanalyse eine Recherche durchgeführt, die im Folgenden kurz skizziert wird.

Für die Analyse genutzte Fachdatenbanken und Onlinekataloge:

- Onlinekatalog der Deutschen Nationalbibliothek, Leipzig
- Datenbanken Google Scholar und Google Web
- Fachdatenbank *PsycINFO*

Die aufgeführten Fachdatenbanken und Onlinekataloge wurden nach Fachliteratur und Publikationen von 1990 bis 2016 nach folgenden Schlagworten durchsucht:

- Evaluation Schulpsychologischer Dienst
- externe Evaluation Schulpsychologie
- Qualitätssicherung Schulpsychologie
- Qualitätskriterien Schulpsychologie
- Qualitätskriterien Beratung
- Selbstevaluation Schulpsychologie
- Zufriedenheit Schulpsychologischer Dienst
- counseling in schools
- evaluation school psychology
- quality criteria consultation
- quality criteria school psychology

Für eine bessere Nachvollziehbarkeit der auf der Literaturanalyse aufbauenden Untersuchungsphasen und der jeweiligen Erhebungsinstrumente, werden im Folgenden die Ergebnisse der Literaturanalyse vorweggenommen.

Erwartungsgemäß ergab die Literaturanalyse nach den aufgeführten Schlagwörtern, eine unüberschaubare Trefferanzahl an Fachliteratur und Publikationen, die für die Recherche in Frage kamen. Aus ökonomischen und zeitlichen Gründen wurde deshalb darauf verzichtet, die gesamte Literatur zu sichten, so dass nur eine vereinfachte Analyse der ersten fünfzehn Treffer der jeweiligen Datenbanken bzw. des Onlinekataloges analysiert wurden. Diese Analyse bestand aus der systematischen Prüfung der Zusammenfassungen bzw. Inhaltsbeschreibungen der entsprechenden Literatur auf ihre inhaltliche Relevanz für den Forschungsgegenstand. Relevante Literatur wurde im Original beschafft, deren Inhalte zur Kenntnis genommen und für eine Evaluation schulpsychologischer Arbeit relevante Qualitätskriterien herausgearbeitet. Für jedes herausgearbeitete Qualitätskriterium wurde versucht, mindestens ein weiteres Postulat zu finden, welches dieses Kriterium ebenfalls als relevant für eine Evaluation schulpsychologischer Arbeit einschätzt. Basierend auf diesem Vorgehen konnten aus insgesamt acht Artikeln der Fachliteratur, fünf Studien aus Fachzeitschriften und dem Internet, zwei Berufsprofilen und einem Gutachten zur Schulpsychologie in Deutschland 34 Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit abgeleitet werden (Anhang A).

Für die Strukturierung der Kriterien wurden diese insgesamt fünf Qualitätsbereichen zugeordnet. Die Generierung der fünf Qualitätsbereiche orientierte sich an dem *CIPP-Modell* (Context, Input, Process, Product) von Stufflebeam (1966). Dieses Evaluationsmodell bildet, basierend auf den vier Analyseebenen Kontext, Ressourcen und Mittel der Durchführung von Maßnahmen, Umsetzung von Maßnahmen und Zielerreichung, einen umfassenden Referenzrahmen, um Evaluationen von Institutionen, Produkten und Projekten strukturiert zu entwickeln und kann zur Gestaltung eines schulpsychologischen Evaluationsverfahrens genutzt werden (Jeck, 2015). Der Vorteil der Benennung von Qualitätsbereichen liegt in der Möglichkeit einer übersichtlicheren Strukturierung der Qualitätskriterien durch eine inhaltliche Zuordnung zu den jeweiligen Qualitätsbereichen. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit einer bereichsspezifischen Betrachtung der Bewertungen der Qualität

schulpsychologischer Arbeit oder die Möglichkeit der Gesamtbetrachtung der Bewertungen der Qualität über alle Qualitätsbereiche hinweg.

Anhand der vier Analyseebenen des *CIPP-Modells* wurden für die vorliegende Forschungsarbeit die Qualitätsbereiche „Rahmenbedingungen von Beratung und Fortbildung“, „Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/koordinierenden Beratungslehrer“, „Lern- und Beratungsinhalte“ und „Ergebnis von Beratung und Fortbildung“ benannt. Aufgrund von inhaltlichen Überlegungen zur Schulpsychologie als Dienstleistung, wurden die vier Qualitätsbereiche um den Bereich „Zugangsbedingungen und Kontaktaufnahme“ ergänzt. Weiterhin wurde der Qualitätsbereich 3 „Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/koordinierenden Beratungslehrer“ für eine deutlichere inhaltliche Strukturierung der Qualitätskriterien untergliedert in den Qualitätsbereich 3.1 „Feldkompetenz“, den Qualitätsbereich 3.2 „Sozialkompetenz“ und den Qualitätsbereich 3.3 „methodische Kompetenz“.

4.4.2 Explorationsphase – exploratives Experteninterview.

Auf die Literaturanalyse aufbauend wurde ein exploratives Experteninterview mit drei Vertretern des Teams des SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen durchgeführt. Die Interviews dienten vor allem einer weiteren Bestandsaufnahme von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit. An die zwei Referenten für Schulpsychologie und den koordinierenden Beratungslehrer des SpD, die sich freiwillig für das Interview zur Verfügung stellten, wurde Anfang Mai 2016 ein Handout zu Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit ausgegeben (Anhang B). Das Handout enthält alle für die Experten relevanten Informationen zu dem Forschungsvorhaben, eine Auflistung der in der Literaturanalyse erarbeiteten fünf Qualitätsbereiche und die untergeordneten 34 Qualitätskriterien mit einer jeweiligen Definition. Die drei Experten werden in dem Handout dazu aufgefordert, Ideen zu Qualitätsbereichen und Qualitätskriterien für eine Evaluation schulpsychologischer Arbeit zu generieren, um diese in das Interview einbringen zu können. Die aus der Literaturanalyse erarbeiteten Qualitätsbereiche und Qualitätskriterien dienten dabei als Ideenanregung im Sinne einer weiterführenden Bestandsaufnahme.

Drei Tage nach der Verteilung der Handouts wurden die explorativen Experteninterviews durchgeführt. Meuser und Nagel (2009) empfehlen für Erhebungen im Rahmen von Experteninterviews ein offenes Leitfadeninterview

durchzuführen, um eine freie Meinungsäußerung seitens der Experten zu ermöglichen. Auch Ullrich (2006) plädiert für eine in der Feldexploration möglichst offene Haltung gegenüber den Relevanzstrukturen der Experten und einen Interviewleitfaden mit in ihrer Reihenfolge zwanglos generierten Fragen zu gestalten, der zusätzlich Ergänzungen durch die Experten zulässt. So wurde für das explorative Experteninterview der vorliegenden Forschungsarbeit ein nicht-standardisierter, teilstrukturierter Interviewleitfaden entwickelt, bei dem die Interviewfragen vorformuliert wurden, deren Reihenfolge jedoch offen blieb (Mayring, 2002) (Anhang C). Die Fragen des Interviewleitfadens wurden offen gestaltet und beinhalten zirkuläre Frageelemente. Dieses zirkuläre Fragen sollte dem Experten helfen, neben der Veräußerung eigener fachlicher Sichtweisen auf das Forschungsthema, zusätzlich die Perspektive seiner Klienten einzunehmen und dadurch Sichtweisen und Ideen aus einem weiteren Bezugssystem, das der Klienten, zu generieren.

Die Fragen des Interviewleitfadens werden in vier Themenblöcke eingeteilt. Die Fragen des ersten Themenblocks dienten dem Gesprächseinstieg in das Interview. Dabei wurde nach den Vorteilen einer Evaluation der schulpsychologischen Arbeit des Teams des SpD und nach der persönlichen Vorbereitung auf das Interview gefragt. Die Fragen des zweiten Themenblocks des Interviewleitfadens fokussierten die Qualitätsbereiche, die Fragen des dritten Themenblocks die Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit. Im vierten und letzten Themenblock wurde den drei interviewten Experten die Möglichkeit gegeben, weitere Ergänzungen zu dem Forschungsthema vorzunehmen.

Der Interviewleitfaden wurde vor seiner Anwendung einem Referenten für Schulpsychologie des SpD vorgelegt und auf die inhaltliche Verständlichkeit der Fragen überprüft. Unverständliche oder unklar formulierte Fragen wurden gemeinsam mit dem Referenten für Schulpsychologie besprochen und umformuliert. Weiterhin wurde mit einer von dem Forschungsthema unabhängigen Testperson ein Probeinterview durchgeführt, um die ungefähre Befragungszeit zu ermitteln. Der durch den Vortest entstandene, überarbeitete Interviewleitfaden wurde für die explorativen Experteninterviews verwendet und diente zur Strukturierung des Gespräches und als Gedankenstütze, um relevante Aspekte während des Interviews nicht zu vergessen.

Die drei explorativen Experteninterviews wurden aufeinanderfolgend an einem Tag in den Räumen des SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen durchgeführt.

Unmittelbar vor Beginn des Interviews, stellte sich der Forschende dem Experten vor und bat diesen eine Einverständniserklärung zum Interview und zur Tonaufzeichnung des Gespräches zu unterschreiben. Gleichzeitig wurde der Experte über die Ziele der Forschungsarbeit und des Interviews sowie über Belange des Datenschutzes aufgeklärt und auf die Dauer des Interviews von ca. 45 Minuten hingewiesen. Zu Beginn des Interviews wurde das Tonbandgerät nach einem erneuten kurzen Hinweis gestartet. Durch die flexible Kombination von Fragen konnten die Fragestellungen an den jeweiligen interviewten Experten und dessen Fachwissen angepasst werden. In Abhängigkeit von der Gesprächssituation und der besprochenen Inhalte wurde der Leitfaden um weitere, tiefergehende Fragen ergänzt. Die Grundstruktur des Interviewleitfadens wurde jedoch beibehalten. Nach Beendigung des Experteninterviews wurden die Tonaufnahmen gestoppt und abgespeichert, der Gesprächsablauf kurz nachbesprochen und der Experte freundlich verabschiedet.

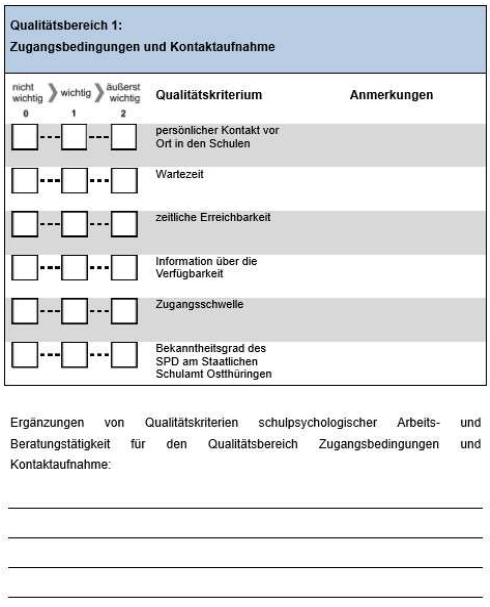
4.4.3 Befragung Delphi-Welle 1.

Nach der Auswertung der Ergebnisse des explorativen Experteninterviews wurde die erste Delphi-Befragungswelle durchgeführt. Ziel dieser Befragung war eine erste Bewertung der Evaluationsrelevanz der aus der Explorationsphase entwickelten Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit durch das gesamte Team des SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen (N = 11). Dem Team wurde hierfür im Juni 2016 jeweils ein Anschreiben und ein Fragebogen in Papierform vorgelegt (Anhang D).

Das Anschreiben beinhaltet alle relevanten Informationen zu der Forschungsarbeit und dem Forschungsablauf, eine kurze allgemeine Aufgabenbeschreibung, Hinweise zum Datenschutz und zur Anonymität, Hinweise zu dem Rückgabetermin und den Rückgabemöglichkeiten, sowie die Kontaktdaten des Forschenden im Falle von Rückfragen.

Der Fragebogen der ersten Delphi-Welle beinhaltet die in der Explorationsphase erarbeiteten Qualitätsbereiche und die jeweils zugeordneten Qualitätskriterien. Das Team des SpD wurde aufgefordert zu der Evaluationsrelevanz dieser Kriterien Stellung zu nehmen. Der Fragebogen beginnt mit einer Bearbeitungsinstruktion und der Bitte an die Befragten, ihre Meinung zu den Vor- und Nachteilen schulpsychologischer Evaluationen zu notieren. Für diese erste Aufgabe wurde ein offenes Antwortformat vorgegeben. Nachfolgend wurde der Fragebogen in vollstandardisierte Bewertungsblöcke gegliedert. Ein Bewertungsblock stellt einen

aus der Explorationsphase erarbeiteten Qualitätsbereich dar und beinhaltet die jeweils untergeordneten Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit. Auf eine Präsentation der Definition von Qualitätskriterien wurde bewusst verzichtet, um unverständlich formulierte oder unklare Kriterien durch die Befragten identifizieren zu lassen. Alle im Fragebogen aufgeführten Qualitätskriterien sollten von den Referenten für Schulpsychologie und den koordinierenden Beratungslehrern hinsichtlich ihrer Relevanz für eine Evaluation schulpsychologischer Arbeit eingeschätzt werden. Die Bewertung erfolgte auf einer dreistufigen Likert-Skala (*0 = nicht wichtig, 1 = wichtig* und *2 = äußerst wichtig*), um die Häufigkeitsverteilung zur Erkennung von Stabilitätsmustern in der späteren Analyse des Meinungsbildes der Experten nutzen zu können. Weiterhin wurde jeder Bewertungsblock des Fragebogens der ersten Delphi-Welle um ein qualitatives Element erweitert. Den Befragten wurde damit die Möglichkeit gegeben, Veränderungsvorschläge und Ergänzungen zu den Qualitätskriterien der jeweiligen Qualitätsbereiche schulpsychologischer Arbeit zu notieren (Abbildung1).



Qualitätsbereich 1:
Zugangsbedingungen und Kontaktaufnahme

nicht wichtig 0	wichtig 1	äußerst wichtig 2	Qualitätskriterium	Anmerkungen
☐	☐	☐	persönlicher Kontakt vor Ort in den Schulen	
☐	☐	☐	Wartezeit	
☐	☐	☐	zeitliche Erreichbarkeit	
☐	☐	☐	Information über die Verfügbarkeit	
☐	☐	☐	Zugangsschwelle	
☐	☐	☐	Bekanntheitsgrad des SPD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen	

Ergänzungen von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeits- und Beratungstätigkeit für den Qualitätsbereich Zugangsbedingungen und Kontaktaufnahme:

Abbildung 1. Illustration eines Bewertungsblocks des Fragebogens der ersten Delphi-Welle, strukturiert nach dem Qualitätsbereich 1 „Zugangsbedingungen und Kontaktaufnahme“.

4.4.4 Befragung Delphi-Welle 2.

Für die zweite Delphi-Welle wurde den bereits befragten Referenten für Schulpsychologie und den koordinierenden Beratungslehrern das Meinungsbild aus der ersten Delphi-Welle anonym zurückgemeldet. Vor dem Hintergrund dieser

Meinungen wurde in einem zweiten Fragebogen erneut um eine Stellungnahme zu den Qualitätskriterien gebeten. Dem gesamten Team des SpD (N=11) am Staatlichen Schulamt Ostthüringen wurde im August 2016 jeweils ein Anschreiben und ein Fragebogen in Papierform vorgelegt (Anhang E).

Das Anschreiben beinhaltet erneut alle relevanten Informationen zu dem Forschungsablauf und eine kurze Aufgabenbeschreibung, Hinweise zum Datenschutz und zur Anonymität, Hinweise zu dem Rückgabetermin und den Rückgabemöglichkeiten, sowie die Kontaktdaten des Forschenden im Falle von Rückfragen.

Der Fragebogen der zweiten Delphi-Welle beinhaltet die aus den Ergebnissen der Delphi-Befragungswelle 1 erarbeiteten Qualitätsbereiche und die jeweils zugeordneten Qualitätskriterien. Das Ziel der zweiten Befragung war eine erneute Bewertung der bis dahin erarbeiteten Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit, anhand der bereits beschriebenen dreistufigen Likert-Skala. Darüber hinaus wurden die Befragten gebeten, die in der Befragungswelle 1 abgegebenen Veränderungsvorschläge und Ergänzungen aller Befragten zu bewerten.

Der Fragebogen der zweiten Delphi-Welle enthält erneut eine Bearbeitungsinstruktion und nachfolgende vollstandardisierte Bewertungsblöcke. Ein Bewertungsblock stellt nun jedoch nicht mehr den gesamten Qualitätsbereich dar, sondern jeweils ein aus der ersten Delphi-Welle erarbeitetes Qualitätskriterium. Zunächst wird in dem zweiten Fragebogen den Befragten zu einem Qualitätsbereich das allgemeine Meinungsbild aus dem Fragebogen der ersten Delphi-Welle zurückgespiegelt, bevor die Bewertungsblöcke in Form der jeweils untergeordneten Qualitätskriterien dargestellt werden. Innerhalb des Bewertungsblockes wird für jedes Qualitätskriterium erneut die Bewertung der Evaluationsrelevanz auf der dreistufigen Likert-Skala abgefragt. Die Antwortskala wurde dabei so gestaltet, dass die Befragten gleichzeitig eine Rückmeldung der zentralen Tendenz (Median) der Gruppenmeinung über die Bewertung der Relevanz aus dem Fragebogen der ersten Delphi-Welle erhalten. In dem Bewertungsblock werden den Befragten weiterhin Änderungsvorschläge oder Ergänzungen zu dem Qualitätskriterium aus der ersten Delphi-Welle vollständig und anonym zurückgemeldet. Den Vorteil einer vollständigen Rückmeldung verbaler Informationen sieht Gisholt (1976) darin, dass dadurch ein möglicher Konformitätsdruck in den Folgewellen reduziert wird. Die Befragten werden gebeten, die zurückgemeldeten Änderungsvorschläge und

Ergänzungen durch eine zweistufige Bewertungskategorie (*Stimme zu* und *Stimme nicht zu*) zu bewerten. Für eine tiefergehende Analyse der Ablehnung von Änderungsvorschlägen wird zusätzlich um eine Begründung der Ablehnung gebeten (Abbildung 2).

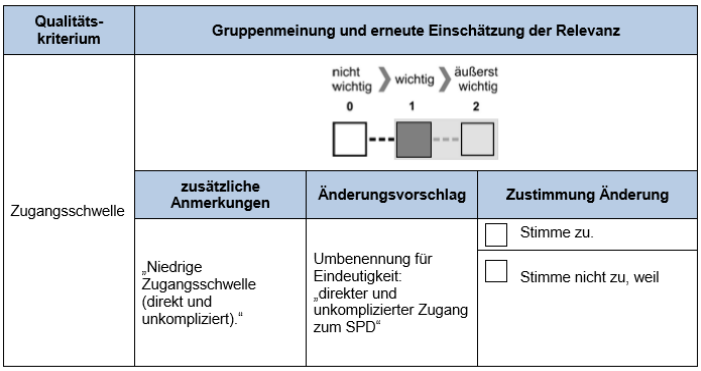


Abbildung 2. Illustration eines Bewertungsblocks des Fragebogens Delphi-Welle 2 mit der Rückmeldung der Relevanz (zentrale Tendenz als grau hinterlegtes Kästchen) und der Rückmeldung des Änderungsvorschlags aus der Delphi-Welle 1 für das Qualitätskriterium „Zugangsschwelle“.

4.4.5 Validierung Evaluationsfragebogen.

Nach der Auswertung aller Ergebnisse der Delphi-Studie wurden die gemeinsam mit dem Team des SpD erarbeiteten Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit zusammengetragen, bei denen sich eine Stabilität der Gruppenmeinung über ihre Relevanz für eine externe Evaluation schulpsychologischer Arbeit erkennen ließ. Diese Qualitätskriterien wurden in einen ersten Entwurf eines Evaluationsfragebogens eingearbeitet. Um den Dienstleistungsangeboten des Teams des SpD gerecht zu werden, wurde ein Evaluationsfragebogen für Beratungen und ein Evaluationsfragebogen für Fortbildungen entworfen und die eingearbeiteten Qualitätskriterien entsprechend inhaltlich angepasst (Anhang F). Für die Inhaltsvalidierung dieser Evaluationsfragebögen wurden diese im Rahmen der letzten Phase der Forschungsarbeit im September 2016 an Klienten des SpD ausgegeben, die sich freiwillig zu einer Bewertung der Inhalte der Fragebögen bereit erklärt hatten. Gemeinsam mit dem Evaluationsfragebogen für Beratung oder Fortbildung erhielten die Klienten ein Anschreiben und einen weiteren Fragebogen zur inhaltlichen Bewertung des zugeteilten Evaluationsfragebogens in Papierform (Anhang G).

Das Anschreiben beinhaltet alle relevanten Informationen zu dem Anlass der Befragung, eine kurze allgemeine Aufgabenbeschreibung, Hinweise zum Datenschutz und zur Anonymität, Hinweise zu dem Rückgabetermin und den Rückgabemöglichkeiten und die Kontaktdaten des Forschenden im Falle von Rückfragen.

Der Fragebogen zur inhaltlichen Bewertung des entworfenen Evaluationsfragebogens ist in drei Teile gegliedert. Der Befragung wird zunächst mit einer Bearbeitungsinstruktion eingeleitet. Der nachfolgende erste Teil beinhaltet die Bewertung der formalen Gestaltung und der Verständlichkeit der Instruktion des Evaluationsfragebogens. Die Antwortkategorien der vorgegebenen Bewertungskriterien wurden in einem dichotomen *Ja/Nein*-Format gestaltet, wobei die Befragten bei der Auswahl der Kategorie *Nein* aufgefordert werden, eine Begründung abzugeben. Im zweiten Teil des Fragebogens werden die Befragten gebeten, die einzelnen Qualitätskriterien hinsichtlich ihrer Bewertbarkeit durch den Klienten, im Rahmen einer Evaluation der Arbeitsqualität des Teams des SpD, einzuschätzen. Das Antwortformat in diesem zweiten Teil des Fragebogens ist offen, um ein möglichst ausführliches Meinungsbild der Klienten zu erhalten. Im dritten Teil des Fragebogens wird um eine Einschätzung der Qualitätsbereiche und Qualitätskriterien hinsichtlich ihrer Repräsentativität für die Dienstleistungen des SpD gebeten. Hierfür sind die Antwortkategorien im *Ja-/Nein*-Format gestaltet, wobei die Klienten bei der Auswahl der Kategorie *Nein* erneut aufgefordert werden, eine Begründung abzugeben. Am Ende des Fragebogens erhalten die Klienten die Möglichkeit, zusätzliche Ergänzungen und Veränderungsvorschläge zu dem entworfenen Evaluationsfragebogen vorzunehmen.

4.5 Datenauswertung

In den folgenden Abschnitten wird die Datenauswertung im Rahmen der einzelnen Erhebungsphasen der vorliegenden Forschungsarbeit detailliert dargelegt.

4.5.1 Explorationsphase – exploratives Experteninterview.

Die drei durchgeführten explorativen Experteninterviews wurden mit einem Tonbandgerät aufgezeichnet. Die Tonaufnahmen wurden im *WMA*-Dateiformat auf einem dauerhaften Datenträger gespeichert und dienten als Grundlage für eine

wörtliche Transkription der Interviews als Protokollierungstechnik. Unter Transkription wird die Übertragung von gesprochener Sprache in eine schriftliche Form verstanden (Mayring, 2002). Nach Meuser und Nagel (2009) müssen explorative Experteninterviews nicht mit aufwendigen Notationssystemen transkribiert werden, da es bei der inhaltlichen Auswertung der Interviews um ein grundlegendes, deskriptives Umreißen eines unbekannten Forschungsfeldes geht und somit die Notation feiner Details wie Tonhöhenverläufe, Geräusche etc. aufgrund der Menge an irrelevanter Information eher als hinderlich angesehen wird. Durch das reine Interesse an thematisch-inhaltlichen Informationen wurden für die Transkription der drei Experteninterviews die Regeln des einfachen Transkriptionssystems nach Dresing und Pehl (2013) angewandt. Nach diesen Transkriptionsregeln und mithilfe der Transkriptionssoftware *f4transkript* erfolgte eine Transkription der drei Experteninterviews durch den Forschenden, die nach Fertigstellung als *Word*-Dokument abgespeichert wurden (Anhang H). Sämtliche Aussagen, die Rückschlüsse auf personenbezogen Daten geben könnten, wurden in den Abschriften anonymisiert.

Nach der Transkription wurden die drei Experteninterviews durch eine inhaltlich strukturierende, qualitative Analyse in mehreren Schritten ausgewertet. Die Auswertung orientierte sich an den drei Arbeitsschritten der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015): Bestimmung der Analysetechnik, Definition der Analyseeinheit und Durchführung der Materialanalyse.

Als inhaltsanalytische Technik wurde die von Mayring (2015) vorgeschlagene Strukturierung durchgeführt. „Ziel der Analyse ist es, bestimmte Aspekte aus dem Material herauszufiltern, unter vorher festgelegten Ordnungskriterien einen Querschnitt durch das Material zu legen oder das Material aufgrund bestimmter Kriterien einzuschätzen.“ (Mayring, 2003, S. 58). Ein zentraler Arbeitsschritt der Strukturierung ist somit die Vorabdefinition von Kategorien, denen relevante Teile des Interviewmaterials zugeordnet werden können.

Für die Entwicklung eines Kategoriensystems wurde das Verfahren der deduktiven Kategorienbildung gewählt. Bei diesem Verfahren wird das Kategoriensystem aus bestehenden Kategorien gebildet, die nicht aus den Interviewdaten selbst abgeleitet werden, sondern an das Datenmaterial herangetragen werden (Kuckartz, 2014). Dieses bereits vor der Codierung des Interviews bestehende Kategoriensystem begründet sich häufig aus der einem

theoriegeleiteten Bezugssystem oder einem einfachen Bezugssystem zur inhaltlichen Strukturierung (Kuckartz, 2014). Kuckartz (2014) betont, dass ein deduktiv gebildetes Kategoriensystem kein starres System ist und Kategorien während der Analyse des Interviewmaterials durchaus modifiziert und neu hinzugefügt und damit das Kategoriensystem in seinem Ursprung verändert werden kann. Aufgrund dieser methodischen Hinweise wurde für die Inhaltsanalyse der drei transkribierten explorativen Experteninterviews ein Kategoriensystem gebildet, welches sich an den aus der Literaturanalyse erarbeiteten Qualitätsbereichen und Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit orientiert. Die fünf Qualitätsbereiche stellten somit die übergeordneten Kategorien und die 34 Qualitätskriterien die einzelnen Subkategorien des Kategoriensystems dar, nach denen die Inhalte der Interviews geordnet wurden. Während der Inhaltsanalyse wurde einer Veränderung des Kategoriensystems, auf der Grundlage von Interviewaussagen der Experten, offen gegenüber gestanden.

Für die Definition und Durchführung der Materialanalyse, als weiterer Arbeitsschritt der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015), wurden zunächst Kodiereinheiten im Interviewtext gebildet, indem alle für die Forschungsfragen relevanten Aussagen der Experten markiert und diese somit von redundanten oder irrelevanten Informationen abgegrenzt wurden. Auf einer Paraphrasierung und Generalisierung der relevanten Textstellen wurde bei der Auswertung der drei Experteninterviews verzichtet. Ullrich (2006) betrachtet das Paraphrasieren der transkribierten Experteninterviews als überflüssig: „Dies hat seine Ursache darin, dass bei diesem die einzelne Person überhaupt nicht im Forschungsfokus steht und somit auch nicht die fallimmanente Auswertung“ (S. 105). Die Informationen der drei Experteninterviews wurden somit nicht weiter abstrahiert, sondern lediglich verdichtet, wodurch Qualität und Charakter der Aussagen erhalten blieben.

Die als relevant markierten Textstellen der drei transkribierten Experteninterviews wurden nach den jeweiligen übergeordneten Kategorien und den Subkategorien des Kategoriensystems kodiert. Von den Experten neu benannte Kategorien respektive Qualitätsbereiche und Qualitätskriterien wurden dem System hinzugefügt und gegebenenfalls Modifikationen vorhandener Kategorien vorgenommen.

4.5.1.1 Interraterreliabilität.

Eine Anforderung an die Kategorienbildung ist ein System mit disjunkten und erschöpfenden Kategorien (Mayring, 2015). Werden diese Kriterien erfüllt, kann von einer hinreichenden Güte des Kategoriensystems ausgegangen werden (Kuckartz, 2014). Das klassische Gütekriterium bei der Anwendung eines Kategoriensystems im Rahmen von inhaltsanalytischen Verfahren ist die Reliabilität (Kuckartz, 2014). Zur Bestimmung dieser Reliabilität ist eine Überprüfung der Übereinstimmung der auf dem Kategoriensystem basierenden Codierungen mehrerer Rater notwendig. So entstand, nach der Kategorisierung der relevanten Textstellen der drei Experteninterviews, ein Kategoriensystem, dessen Güte durch Überprüfung der Interraterreliabilität getestet wurde.

Die Interraterreliabilität ist ein inhaltsanalytisches Reliabilitätsmaß, bei dem die Übereinstimmung zwischen mehreren Ratern bestimmt wird. Dafür werden üblicherweise relevante Textausschnitte von mehreren Personen analysiert und mit den Ergebnissen der eigentlichen Analyse des Forschenden verglichen (Mayring, 2015). Für die Überprüfung der Interraterreliabilität wurden zwei Rater ausgewählt, die sich im Masterstudium der Psychologie befanden bzw. bereits über einen Master of Science Abschluss im Bereich Psychologie verfügten. Die Rater wurden, nach der Unterzeichnung einer Verschwiegenheitserklärung, über das Thema und die Ziele der Forschungsarbeit aufgeklärt. Danach erhielten sie, unabhängig voneinander, das aus der Literaturanalyse erarbeitete und durch die qualitative Inhaltsanalyse der drei Experteninterviews weiterentwickelte Kategoriensystem sowie einen Codierbogen zur Bestimmung der Interraterreliabilität (Anhang I). Der Codierbogen enthielt alle als relevant markierten Textstellen, die nummeriert und nach den drei Interviews strukturiert wurden. Für eine bessere inhaltliche Nachvollziehbarkeit der Textstellen wurden den Ratern zusätzlich die drei Transkripte der Experteninterviews ausgehändigt. Die Rater wurden gebeten die Textstellen in dem Codierbogen unter Verwendung des vorgegebenen Kategoriensystems zu kategorisieren, wobei darauf hingewiesen wurde, dass eine Mehrfachzuordnung von Textstellen möglich ist.

Zur Berechnung der Interraterreliabilität wurde das Onlineprogramm von Geertzen (2012) verwendet. Bei diesem Programm muss zunächst eine Textdatei mit den von allen Ratern vergebenen Kategorien in ein Programm eingelesen werden. Danach werden sowohl die Reliabilitätsmaße *Fleiss´ Kappa* (Fleiss & Cohen, 1973) und *Krippendorff´s Alpha* (Krippendorff, 1980) berechnet. Beide Koeffizienten stellen ein

statistisches Maß für die Beurteilung der Übereinstimmung von drei oder mehr Ratern dar. *Fleiss´ Kappa* gibt das Ausmaß der Übereinstimmung bei der Kategorisierung an und korrigiert für die Anzahl der Ausprägungen und zufällige Übereinstimmungen (Fleiss & Cohen, 1973). *Krippendorff´s Alpha* korrigiert ebenfalls für zufällige Übereinstimmungen, erlaubt aber zusätzlich noch die Berechnung eines 95 % - Konfidenzintervall und ist für kleine und große Stichproben unproblematisch (Krippendorff, 1980).

4.5.2 Befragung Delphi-Welle 1.

Zur Vorbereitung der zweiten Delphi-Welle wurden alle aus dem Fragebogen der ersten Delphi-Welle abgegebenen Bewertungen der Evaluationsrelevanz der Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit quantitativ und alle im Fragebogen niedergeschriebenen Änderungsvorschläge und Ergänzungen der Befragten qualitativ ausgewertet.

Für die quantitative Datenanalyse der Bewertungen der Evaluationsrelevanz von Qualitätskriterien wurde, mithilfe des Statistikprogramms *IBM SPSS Statistics 20*, der Median zur Analyse der zentralen Tendenz der eingeschätzten Relevanz jedes einzelnen Kriteriums berechnet. Der Median einer Verteilung ist der Zentralwert bei dem gilt, dass 50 % aller Werte der Verteilung kleiner oder gleich dem Median, und 50 % der Werte der Verteilung größer oder gleich dem Median sind (Bortz & Döring, 2013). Der Median ist somit ein Lagemaß, der eine Verteilung in zwei gleichgroße Hälften teilt. Der Vorteil der Verwendung des Median zur Bestimmung der zentralen Tendenz ist, im Gegensatz zu anderen Lagemaßen, die Anwendbarkeit auf ordinalskalierte Daten und die Robustheit gegenüber Ausreißer-Werten (Bortz & Döring, 2013). Als Abbruchkriterium für eine Delphi-Erhebung wird von Häder (2014) die Stabilität von Meinungsbildern definiert. In der vorliegenden Delphi-Studie wurde der Median als Indikator für die Stabilität des Meinungsbildes des SpD hinsichtlich der Relevanzbewertungen verwendet.

Für eine genauere Analyse der Streuung der Bewertungen der Evaluationsrelevanz der Qualitätskriterien wurde zusätzlich zu dem Median der Abstand zwischen dem ersten und dritten Quartil betrachtet. Während der Median das zweite Quartil einer Verteilung darstellt, teilt das erste Quartil die der Größe nach geordneten Werte der Stichprobe in zwei Teile, sodass unterhalb dieses Quartils 25 % der Werte der Verteilung liegen. Das dritte Quartil teilt die geordneten Werte der

Stichprobe derart in zwei Teile, dass 75 % der Werte unterhalb dieses Quartils liegen. In dem Bereich zwischen dem ersten und dem dritten Quartil einer der Größe nach geordneten Verteilung liegen somit 50 % der Werte einer Stichprobe (Bortz & Döring, 2013).

Der Median der eingeschätzten Relevanz eines jeden Qualitätskriteriums für eine Evaluation schulpsychologischer Arbeit und der Abstand zwischen dem ersten und zweiten Quartil aus dem Fragebogen der Delphi-Welle 1 wurde in den Fragebogen der zweiten Befragungswelle überführt und den Befragten als Gruppenmeinung zurückgespiegelt. Dabei wurde der Zahlenwert des Median in der Gestalt eines dunkelgrauen Kästchens hinter die dreistufige Bewertungsskala gelegt. Die Quartilspanne wurde durch ein auf der dreistufigen Bewertungsskala hellgrau hinterlegtes Viereck dargestellt (Abbildung 3). Durch die grafische Darstellung der statistischen Kennwerte sollte der zeitliche Aufwand bei der Einsichtnahme der Ergebnisse für die Befragten minimiert und der Fragebogen übersichtlicher gestaltet werden.

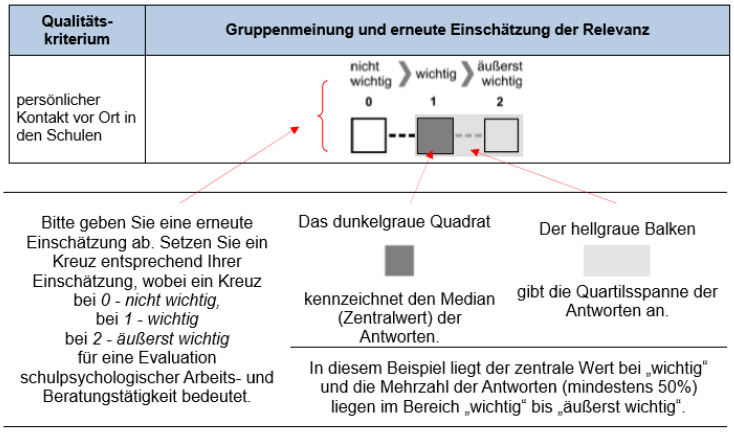


Abbildung 3. Bearbeitungshinweis für das Team des SpD aus dem Fragebogen Delphi-Welle 2 mit der Illustration des Median und der Quartilsspanne.

Die in dem ersten Fragebogen der Delphi-Welle frei angegebenen Veränderungsvorschläge und Ergänzungen der befragten Referenten für Schulpsychologie und der koordinierenden Beratungslehrer des SpD wurden alle thematisch nach den betreffenden Qualitätskriterien geordnet, sprachlich überarbeitet und in den Fragebogen der zweiten Delphi-Welle überführt und somit den Befragten vollständig und anonym zurückgemeldet.

4.5.3 Befragung Delphi- Welle 2.

Für die Datenauswertung der zweiten Erhebungswelle wurden erneut alle aus dem Fragebogen erarbeiteten Bewertungen der Relevanz der Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit für eine externe Evaluation quantitativ und alle im Fragebogen niedergeschriebenen Änderungsvorschläge und Ergänzungen der Befragten qualitativ ausgewertet.

Im Rahmen der quantitativen Datenauswertung wurde wiederholt der Median zur Analyse der zentralen Tendenz aller abgegebenen Bewertungen für jedes einzelne Kriterium berechnet und der Quartilbereich betrachtet. Um eine Veränderung der Bewertungen der Relevanz von Qualitätskriterien von der ersten zur zweiten Delphi-Welle zu untersuchen, wurde die zentrale Tendenz der Qualitätskriterien zwischen den beiden Befragungswellen paarweise verglichen. Dieser Vergleich wurde mithilfe des exakten *Wilcoxon-Tests* durchgeführt. Dieser statistische, parameterfreie Test dient der Analyse der Verschiedenheit der zentralen Tendenzen zweier abhängiger Stichproben (Wilcoxon, 1945). Der exakte *Wilcoxon-Test* kann somit angewandt werden, wenn die erhobenen Daten die Voraussetzungen für ein parametrisches Verfahren wie zum Beispiel den *t-Test* nicht erfüllen. Der Test ermittelt Rangordnungen von Daten, wodurch die Berechnungen des Tests ausschließlich auf der Ordnung von Differenzen (≥ oder ≤) und nicht auf absoluten Abständen zwischen diesen Differenzen beruhen. Ein weiterer Vorteil des exakten *Wilcoxon-Test* ist die relative Robustheit gegenüber kleinen Stichproben ($n < 30$) und Ausreißer-Werten (Wilcoxon, 1945).

Für die quantitative Datenauswertung der Bewertung der zurückgemeldeten Änderungsvorschläge von Qualitätskriterien aus der Delphi-Welle 1 wurden die Häufigkeitsverteilungen der Zustimmung oder Ablehnung für jedes einzelne Qualitätskriterium analysiert.

4.5.4 Validierung Evaluationsfragebögen.

Die Daten des Fragebogens zur inhaltlichen Bewertung der entworfenen Evaluationsfragebögen für Beratung und Fortbildung wurden quantitativ und qualitativ ausgewertet. Die Bewertungen der formalen Gestaltung und der Instruktion beider Fragebögen (Teil I), sowie die Einschätzungen zur Repräsentativität der Qualitätsbereiche und Qualitätskriterien (Teil III) durch die Klienten des SpD, wurden mithilfe des Statistikprogramms *IBM SPSS Statistics 20* anhand der

Häufigkeitsverteilungen der *Ja-/Nein*-Antworten analysiert. Die von den Klienten frei angegebenen Änderungsvorschläge hinsichtlich der inhaltlichen Bewertung von Qualitätskriterien (Teil II) und die Begründungen bei der Auswahl der Antwortkategorie *Nein* oder sonstige Ergänzungen wurden inhaltsanalytisch nach dem Evaluationsfragebogen für Beratung und dem Evaluationsfragebogen für Fortbildung ausgewertet. Für die quantitativen Datenanalysen wurde nicht zwischen den zwei Evaluationsbögen unterschieden, da die jeweiligen Fragestellungen auf die gleichen zu messenden Konstrukte abzielten.

5 Ergebnisse

In diesem Kapitel wird zunächst kurz auf die Rücklaufquote der Fragebögen der Delphi-Studie und der Validierungsphase eingegangen. Nachfolgend werden die Ergebnisse der beschriebenen quantitativen und qualitativen Datenanalysen differenziert nach den Erhebungsphasen bzw. den Forschungsfragen dargestellt.

5.1 Rücklaufquote

Im Rahmen der ersten Delphi-Welle wurde das gesamte Team des SpD, bestehend aus neun Referenten für Schulpsychologie und zwei koordinierenden Beratungslehrern, befragt. Alle elf Fragebögen wurden von den Befragten ausgefüllt zurückgegeben, was einer Rücklaufquote von 100 % entspricht. Auch für die zweite Delphi-Welle wurde der Fragebogen an die neun Referenten für Schulpsychologie und die zwei koordinierenden Beratungslehrer des SpD ausgeteilt. Von diesen elf Fragebögen wurden aufgrund eines erhöhten Krankenstandes im SpD nur sieben an den Forschenden zurückgegeben. Der Rücklauf im Rahmen der zweiten Delphi-Welle entspricht damit einer Quote von 63,6 %. Im Vergleich zu der ersten Delphi-Welle (100 %) sinkt die Rücklaufquote folglich um ca. 36,4 %.

Die sozio-demographischen Daten der Stichprobe der durchgeführten Delphi-Studie werden in Tabelle 1 dargestellt.

Für die inhaltliche Validierung des Evaluationsfragebogens konnte das Team des SpD sechs seiner Klienten gewinnen. Ausgefüllt wurden die Fragebögen von zwei Schulleitern, einem Beratungslehrer, einem Schüler, einer Lehrperson und einem Schulartreferenten. Alle sechs Fragebögen wurden beantwortet an den SpD zurückgesandt und konnten ausgewertet werden.

Tabelle 1

Sozio-demographische Daten Stichprobe Delphi-Studie

		Delphi-Studie		
Variable		Experten-interview (n=3)	Welle 1 (N=11)	Welle 2 (n=7)
Alter	bis 40 Jahre	1	6	5
	ab 40 Jahre	2	4	2
	keine Angabe	-	1	-
akad. Grad	Diplom	2	10	5
	Master	1	1	1
Berufsjahre	bis 10 Jahre	2	6	6
aktuelle	11 bis 15 Jahre	1	1	1
Funktion	über 15 Jahre	-	4	-

5.2 Vor- und Nachteile externer Evaluationen schulpsychologischer Arbeit

Forschungsfrage 1: Welche Vor- und Nachteile sehen die Referenten für Schulpsychologie und die koordinierenden Beratungslehrer des SpD in einer Evaluation ihrer schulpsychologischen Arbeitsqualität durch ihre Klienten?

Das Team des SpD wurde bereits in der Explorationsphase und in der ersten Delphi-Welle um eine persönliche Einschätzung der Vor- und Nachteile einer Evaluation ihrer schulpsychologischen Arbeit durch ihre Klienten gebeten. Die Beantwortung der Forschungsfrage 1 stützt sich deshalb auf die qualitativen Analysen der drei Experteninterviews und der elf Fragebögen der Delphi-Welle 1.

Die aus den qualitativen Analysen erarbeiteten Aussagen zu den Nachteilen einer Evaluation der schulpsychologischen Arbeitsqualität des Teams des SpD wurden durch die Zuordnung zu am Material gebildeten Kategorien strukturiert (Anhang J). Es wurden insgesamt 13 Aussagen extrahiert, die sieben Kategorien zugeordnet wurden (Tabelle 2). Am häufigsten wurde die Kategorie „Evaluation als Kontrollinstrument“ vergeben. Die Kategorien „Unterschiedliche Vorstellungen vom Beratungsprozess zwischen Klient und Schulpsychologe“, „Verunsicherung des Beraters durch Rückmeldungen und dadurch blockieren der Weiterentwicklung“, „Gefahr der Überformalisierung“ und „multifaktorielle Abhängigkeit von Qualitätsaussagen“ wurden jeweils zweimal vergeben.

Tabelle 2

Häufigkeitsverteilung der Kategorien Nachteile externer Evaluationen

Nachteile Evaluation	Häufigkeit absolut
Evaluation als Kontrollinstrument	3
Unterschiedliche Vorstellungen vom Beratungsprozess von Klienten und Referenten für Schulpsychologie	2
Verunsicherung des Beraters durch Rückmeldung und dadurch blockieren der Weiterentwicklung	2
Gefahr der Überformalisierung	2
multifaktorielle Abhängigkeit von Qualitätsaussagen	2
Unzufriedenheit bei Klienten durch zusätzlichen Bearbeitungsaufwand	1
Unterschätzung positiver Langzeiteffekte	1
Gesamt	13

Tabelle 3

Häufigkeitsverteilung der Kategorien Vorteile externer Evaluationen

Vorteile Evaluation	Häufigkeit absolut
Entwicklungsbedarf aufdecken	6
Arbeit/Methoden verbessern, weiterentwickeln oder ergänzen	6
Transparenz gegenüber Öffentlichkeit/ amtsinternen Positionen	3
unmittelbare Rückmeldung durch den Klienten	3
Möglichkeit zu Wirksamkeitsaussagen	3
unabhängiges Feedback von außen	3
persönliche Weiterentwicklung	2
Arbeitszufriedenheit steigern	2
Stärkung Selbstsicherheit/ Selbstvertrauen	2
Messung Arbeitsqualität auf Grundlage von wissenschaftlich erarbeiteten Kriterien	2
einheitliche Reflexionsgrundlage	1
Verbesserung Beratungsangebot	1
Zufriedenheit Klienten erhöhen	1
Rechtfertigungsgrundlage für Optimierungsforderungen gegenüber höheren amtsinternen Positionen	1
Evaluation als Teil des Beratungsprozesses	1
Gesamt	37

Für die Analyse der Häufigkeitsverteilung der zugeordneten Kategorien zu den Vorteilen einer Evaluation wurden aus den Experteninterviews und den Fragebögen der ersten Delphi-Welle 37 Aussagen herausgearbeitet, die insgesamt 15 Kategorien zugeordnet werden konnten (Tabelle 3). Die Referenten für Schulpsychologie und die koordinierenden Beratungslehrer zählten somit deutlich mehr Vorteile als Nachteile

einer externen Evaluation der schulpsychologischen Arbeit des Teams des SpD auf. Besonders häufig konnten benannte Vorteile einer externen Evaluation der schulpsychologischen Arbeit des Teams des SpD den Kategorien „Entwicklungsbedarf aufdecken“ und „Arbeit/Methoden verbessern, weiterentwickeln oder ergänzen“ zugeordnet werden.

5.3 Literaturanalyse

Forschungsfrage 2: Welche Qualitätsbereiche und welche Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit lassen sich aus der Forschungsliteratur zu externen Evaluationsstudien in der Schulpsychologie ableiten?

Wie bereits in Kapitel 4 (S. 27 ff.) erläutert, konnten aus der Literaturanalyse insgesamt 34 Qualitätskriterien erarbeitet werden, die nach inhaltlichen Gesichtspunkten den fünf Qualitätsbereichen „Zugangsbedingungen und Kontaktaufnahme“, „Rahmenbedingungen von Beratung und Fortbildung“, „Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ der koordinierenden Beratungslehrer“, „Lern- und Beratungsinhalte“ und „Ergebnis von Beratung und Fortbildung“ zugeordnet wurden (Tabelle 4).

5.4 Exploratives Experteninterview

Forschungsfrage 3: Welche in der schulpsychologischen Forschungsliteratur identifizierten Qualitätsbereiche und Qualitätskriterien werden durch Expertenurteile als grundlegend für zukünftige systematische Evaluationen schulpsychologischer Arbeitsqualität bestätigt und welche zusätzlich ergänzt?

Zur Beantwortung der dritten Forschungsfrage wurden relevante Textstellen der drei transkribierten Experteninterviews markiert, inhaltsanalytisch geprüft und den Kategorien des zuvor festgelegten Kategoriensystems oder aus den Interviewaussagen heraus neu entwickelten Kategorien zugeordnet. Das Ergebnis ist ein System an Kategorien verbunden mit konkreten Textstellen (Anhang I). Dieses Kategoriensystem wurde durch die Ermittlung der Interraterreliabilität auf seine Güte überprüft.

Tabelle 4

Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit Literaturanalyse

Qualitätsbereich 1: Zugangsbedingungen und Kontaktaufnahme
Bekanntheitsgrad des SpD
Zugangsschwelle
Wartezeit
zeitliche Erreichbarkeit
Information über die Verfügbarkeit
Qualitätsbereich 2: Rahmenbedingungen von Beratung und Fortbildung
Räumlichkeiten
Schweigepflicht und Datenschutz
Freiwilligkeit
Verlässlichkeit
positive, soziale Atmosphäre
zur Verfügung gestellte Zeit
zur Verfügung gestellte Materialien
Qualitätsbereich 3: Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ koordinierenden Beratungslehrer – 3.1 Feldkompetenz
Kooperation (intern/extern)
Weitervermittlung
Wissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen
Rollenklarheit/klare Abgrenzung zu benachbarten Professionen
Qualitätsbereich 3: Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ koordinierenden Beratungslehrer – 3.2 Sozialkompetenz
Wertschätzung
Vertrauen
Empathie
Akzeptanz
Authentizität
Kommunikationsfähigkeit
Qualitätsbereich 3: Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ koordinierenden Beratungslehrer – 3.3 methodische Kompetenz
Methodenvielfalt
Moderation/Gesprächsführung
Beteiligung und Feedback
Diagnostik
Qualitätsbereich 4: Beratungs- und Lerninhalte
Praxisbezug
Umsetzbarkeit
Ideenanregung
Aktualität
Verständlichkeit
Qualitätsbereich 5: Ergebnis von Beratung und Fortbildung
Unterstützung bei der Anwendung neuer Verfahren
Nützlichkeit
Zufriedenheit

Zunächst wurde anhand der Zuordnung der Kategorien zu den relevanten Textstellen der Rater 1 bis 3 die prozentuale Übereinstimmung zwischen den Ratern berechnet (Anhang I, Tabelle A1 bis A3). Diese entspricht, bei 124 möglichen Übereinstimmungen und 96 tatsächlichen Übereinstimmungen zwischen allen drei Ratern, einem Wert von ≈77 %.

Die Reliabilitätskoeffizienten *Fleiss´ Kappa* und *Krippendorff´s Alpha* wurden mithilfe des Onlineprogrammes von Geertzen (2012) berechnet und die statistischen Kennwerte aus dem Programmoutput abgelesen (Anhang I). Nach Landis und Koch (1977) sprechen die Berechnungen des Reliabilitätskoeffizienten *Fleiss´ Kappa* für eine fast vollständige Übereinstimmung zwischen allen drei Ratern (r_κ= .839) (Tabelle 5). Die Berechnung des Reliabilitätskoeffizienten *Krippendorff´s Alpha* ergab einen Wert von r_α = .529 (Tabelle 5). Krippendorff (1980) schließt bei allen *α*-Werten ≥.80 auf gute formale Kategorien.

Tabelle 5

Interraterreliabilität Rater 1-3 Interview 1-3

		Fleiss *κ*			Krippendorff´s *α*		
N	Cod.	obs.	exp.	r_κ	obs.	exp.	r_α
124	372	.844	.033	.839	.156	.969	.839

Anmerkung. N=Anzahl kodierter Fälle gesamt; Cod.=Anzahl Kodierungen gesamt; obs.=Anteil beobachteter Übereinstimmungen; exp.=Anteil erwarteter Übereinstimmungen.

Anhand der Werte der Reliabilitätskoeffizienten wurde auf eine hohe Güte des Kategoriensystems und damit auf eine hohe Güte der Qualitätsbereiche und Qualitätskriterien geschlossen, die die Oberkategorien und die Subkategorien des Kategoriensystems repräsentierten. Tabelle 6 gibt einen Überblick über diese gemeinsam mit den drei interviewten Experten herausgearbeiteten Qualitätsbereiche und Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit.

Von den 34 aus der Literaturanalyse explizierten Qualitätskriterien wurde das Kriterium „Beteiligung und Feedback“ in keinen der drei Experteninterviews als relevant diskutiert und damit aus der Liste ausgeschlossen. Weiterhin wurden vier Qualitätskriterien aufgrund von Änderungsvorschlägen umbenannt. Die drei Qualitätskriterien „Nützlichkeit“, „Zufriedenheit“ und „Unterstützung bei der Anwendung neuer Verfahren“, die dem Qualitätsbereich 5 „Ergebnis von Beratung

und Fortbildung“ untergeordnet waren, wurden in keinem der drei Experteninterviews als relevant diskutiert und darum durch vier von den Experten neu vorgeschlagenen Qualitätskriterien ersetzt. Insgesamt konnten auf der Grundlage der inhaltlichen Analyse der explorativen Experteninterviews vier von 34 Qualitätskriterien ausgeschlossen und zwölf zusätzliche Qualitätskriterien benannt werden.

Die Strukturierung der Kriterien nach den fünf Qualitätsbereichen wurde über die drei Experteninterviews hinweg als sinnvoll erachtet. So bildeten insgesamt 42 Qualitätskriterien und die fünf übergeordneten Qualitätsbereiche den Ausgangspunkt für den Fragebogen der ersten Delphi-Welle.

Tabelle 6

Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit Experteninterviews

Qualitätsbereich 1: Zugangsbedingungen und Kontaktaufnahme
Bekanntheitsgrad des SpD
Zugangsschwelle
Wartezeit
zeitliche Erreichbarkeit
Information über die Verfügbarkeit
persönlicher Kontakt vor Ort in den Schulen[1]
Qualitätsbereich 2: Rahmenbedingungen von Beratung und Fortbildung
Räumlichkeiten
Schweigepflicht und Datenschutz
Freiwilligkeit
Verlässlichkeit
ruhige, ungestörte Atmosphäre[2]
zur Verfügung gestellte Zeit
zur Verfügung gestellte Materialien
Unabhängigkeit vom System Schule[1]
Erreichbarkeit (Entfernung zum Beratungsort)[1]
Auftragsklärung (genaue Klärung von Ziel und Auftrag vor der Beratung)[1]
Qualitätsbereich 3: Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ koordinierenden Beratungslehrer – 3.1 Feldkompetenz
Kooperation (intern/extern)
Weitervermittlung
Überblickswissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen[2]
Rollenklarheit/klare Abgrenzung zu benachbarten Professionen
fundierte Kenntnisse Schulsystem[1]

Anmerkung.
[1] ergänztes Qualitätskriterium
[2] Änderungsvorschlag zur eindeutigeren Benennung eines bestehenden Qualitätskriteriums

(wird fortgesetzt)

Tabelle 6 (Fortsetzung)

Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit Experteninterviews

Qualitätsbereich 3: Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ koordinierenden Beratungslehrer – 3.2 Sozialkompetenz
Wertschätzung
Vertrauen
Empathie
Akzeptanz
Authentizität
Kommunikationsfähigkeit
Vermittlung von Optimismus im Beratungsprozess[1]
tragfähige Beziehung zwischen Berater und Klient[1]
Qualitätsbereich 3: Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ koordinierenden Beratungslehrer – 3.3 methodische Kompetenz
methodische Flexibilität im Beratungsprozess[2]
Kompetenz, den Beratungsprozess/ Gruppenprozess zu leiten[2]
Diagnostik
Methodenkompetenz[1]
Qualitätsbereich 4: Beratungs- und Lerninhalte
Praxisbezug
Umsetzbarkeit
Ideenanregung
Aktualität
Verständlichkeit
Qualitätsbereich 5: Ergebnis von Beratung und Fortbildung
Vermittlung von alternativen Lösungsansätzen/ Perspektivenwechsel[1]
allgemeine Wirksamkeit von Beratung/ Fortbildung[1]
Stärkung von Selbstwirksamkeit/ Lösungskompetenz[1]
Kontrolle über den Beratungsprozess/ Fortbildungsprozess[1]

Anmerkung.
[1] ergänztes Qualitätskriterium
[2] Änderungsvorschlag zur eindeutigeren Benennung eines bestehenden Qualitätskriteriums

5.5 Befragung Delphi-Welle 1

Forschungsfrage 4: Welche Qualitätsbereiche und Qualitätskriterien werden von den Referenten für Schulpsychologie und den koordinierenden Beratungslehrern des SpD als relevant für zukünftige systematische Evaluationen ihrer Arbeitsqualität durch ihre Klienten bestätigt und zusätzlich ergänzt?

Für die Analyse der zentralen Tendenz der Relevanz wurden die für jedes einzelne Kriterium auf der dreistufigen Likert-Skala vorgenommenen Bewertungen in dem statistischen Analyseprogramm *IBM SPSS Statistics 20* vercodiert (Anhang K).

Der Median der Relevanzbewertungen lag bei 25 der 42 Qualitätskriterien bei *2 = sehr wichtig* für eine externe Evaluation schulpsychologischer Arbeitsqualität

(Anhang L, Tabelle A4 bis A10). Dieses Ergebnis aus der Analyse der zentralen Tendenz betraf alle acht Qualitätskriterien des Qualitätsbereiches 3.2 „Sozialkompetenz“ (Anhang L, Tabelle A7). Bei den weiteren 27 der 42 Qualitätskriterien lag der Median der Bewertungen der Relevanz bei *1 = wichtig* für eine externe Evaluation schulpsychologischer Arbeitsqualität (Anhang L, Tabelle A4 bis A10).

Für eine genauere Analyse der Streuung des Meinungsbildes hinsichtlich der Relevanzbewertungen wurde zusätzlich zum Median der Abstand zwischen dem ersten und dem dritten Quartil der Verteilung betrachtet. Die Ergebnisse dieser Datenanalyse zeigten, dass für 16 der 42 wichtig bis sehr wichtig eingeschätzten Qualitätskriterien das erste Quartil bei *1 = wichtig* und das dritte Quartil bei *2 = sehr wichtig* für eine externe Evaluation schulpsychologischer Arbeit lagen, was auf ein gutes Konvergenzniveau hindeutet. Bei den Qualitätskriterien „Diagnostik“ (*Mdn* = 1) und „zur Verfügung gestellte Materialien“ (*Mdn* = 0.5) lagen das erste Quartil der Bewertungen der Relevanz bei *0 = nicht wichtig* und das zweite Quartil bei *1 = wichtig* für eine externe Evaluation (Anhang L, Tabelle A5 und Tabelle A8), was darauf hindeutet, dass diese beiden Kriterien im Vergleich zu den übrigen Kriterien tendenziell als weniger relevant für eine Evaluation schulpsychologischer Arbeitsqualität eingeschätzt wurden. Für das Qualitätskriterium „Information über die Verfügbarkeit“ lag das erste Quartil der Bewertungen der Relevanz bei *0 = nicht wichtig, 1 = wichtig,* und das zweite Quartil bei *2 = sehr wichtig* (*Mdn* = 1) (Anhang L, Tabelle A4). Dieses Ergebnis deutet auf eine hohe Divergenz der Meinungen hinsichtlich der Relevanzbewertungen für dieses Qualitätskriterium durch das Team des SpD hin. Hingegen liegt für sechs der acht Qualitätskriterien aus dem Qualitätsbereich 3.2. „Sozialkompetenz“ (*Mdn* = 2) das erste Quartil und zweite Quartil der Bewertungen der Relevanz bei *2 = sehr wichtig*, was auf ein homogenes Meinungsbild hinsichtlich der Bewertung der Relevanz der Qualitätskriterien des Qualitätsbereichs 3.2 hindeutet (Anhang L, Tabelle A7).

Insgesamt zeigte sich für 21 der 42 Qualitätskriterien (≈ 50 %) nach der ersten Delphi-Welle eine Einengung des Quartilbereiches auf den Median.

Zusätzlich zu der quantitativen Datenanalyse wurden eine Vielzahl von Änderungsvorschlägen und Ergänzungen aus den Fragebögen der Delphi-Welle 1 inhaltlich analysiert (Anhang L). Als Ergebnis dieser Analyse konnten insgesamt 49 Qualitätskriterien als Grundlage für den Fragebogen der Delphi-Welle 2

herausgearbeitet werden (Tabelle 7 und Tabelle 8). Für 15 der 42 Qualitätskriterien aus der Explorationsphase wurden Vorschläge für eine eindeutigere Benennung der Qualitätskriterien. Acht neue Qualitätskriterien wurden ergänzt. Für das Qualitätskriterium „allgemeine Wirksamkeit von Beratung/Fortbildung“ wurde aufgrund des mehrmals bemängelten nicht eindeutigen, subjektiven Charakters vorgeschlagen, dieses als Qualitätskriterium auszuschließen und durch eine offene Erfragung der allgemeinen Wirksamkeit von Beratung/Fortbildung in dem späteren Evaluationsfragebogen zu ersetzen (Anhang L).

Für die Qualitätskriterien des Qualitätsbereiches 3.2 „Sozialkompetenz“ wurden keine zusätzlichen Ergänzungen oder Änderungsvorschläge abgegeben, jedoch wurde eine Umbenennung des Bereiches 3.2 in „Beraterkompetenz“ vorgeschlagen (Anhang L).

Für die dem Qualitätsbereich 3.1 „Feldkompetenz“ zugeordneten Qualitätskriterien wurde von den Befragten nur für das Kriterium „Weitervermittlung“ ein Änderungsvorschlag für eine eindeutigere Benennung abgegeben. Für den gesamten Qualitätsbereich 3.1 wurde jedoch anzweifelt, dass die untergeordneten Qualitätskriterien durch die Klienten im Rahmen einer Evaluation eingeschätzt werden können (Anhang L).

Die inhaltliche Analyse ergab weiterhin für den Qualitätsbereich 3.3 „methodische Kompetenz“, den Qualitätsbereich 4 „Beratungs- und Lerninhalte“ und den Qualitätsbereich 5 „Ergebnis von Beratung und Fortbildung“ vielfältige Änderungsvorschläge und kritische Anmerkungen durch die Befragten. Diese Anmerkungen betrafen die Benennung der drei Qualitätsbereiche sowie die Frage nach der inhaltlichen Anwendbarkeit der jeweils untergeordneten Kriterien auf die Dienstleistungsangebote des SpD. So wurde eine differenzierte Betrachtung dieser Kriterien im Sinne verschiedener Tätigkeitsfelder des Teams des SpD gefordert („Einzelfallberatung“ vs. „Fortbildung/Gruppenprozesse/inhaltliche Beratung“). Außerdem wurde in Frage gestellt, ob die Qualitätskriterien der drei Bereiche überhaupt durch die Klienten des SpD einschätzbar sind.

5.5.1 Erweiterung Untersuchungsablauf Delphi-Welle 2.

Alle Änderungsvorschläge aus der ersten Delphi-Welle wurden den Befragten im Rahmen der Delphi-Welle 2 vollständig zurückgespiegelt und eine Bewertung dieser Änderungsvorschläge (*Stimme zu* oder *Stimme nicht zu*) abgefragt. Aufgrund der

Änderungsvorschläge ergeben sich für die zweite Delphi-Welle zusätzliche zu erfassende Merkmale, die im Folgenden erläutert werden.

Tabelle 7

Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit Delphi-Welle 1

Qualitätsbereich 1: Zugangsbedingungen und Kontaktaufnahme
Öffentlichkeitsarbeit des SpD[2]
direkter und unbürokratischer Zugang zum SpD[2]
Wartezeit bis zum persönlichen Erstgespräch[2]
telefonische Erreichbarkeit und/oder Erreichbarkeit vor Ort im Schulamt[2]
Information über die Strukturierung und die Angebote des SpD[2]
persönlicher Kontakt vor Ort in den Schulen vor der ersten Kontaktaufnahme zum SpD[2]
Qualitätsbereich 2: Rahmenbedingungen von Beratung und Fortbildung
Räumlichkeiten
Schweigepflicht und Datenschutz
Freiwilligkeit
Verlässlichkeit
ruhige, ungestörte Atmosphäre
für die Beratung/Fortbildung zur Verfügung stehende Zeit[2]
zur Verfügung gestellte Materialien
Unabhängigkeit des SpD von Schule und Schulamt[2]
Erreichbarkeit (Entfernung zum Beratungsort)
genaue Klärung von Ziel und Auftrag im Rahmen der ersten Beratung[2]
Transparenz im Vorgehen während des gesamten Beratungs-/Fortbildungsprozesses[1]
Kostenfreiheit der Angebote des SpD[1]
Qualitätsbereich 3: Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ koordinierenden Beratungslehrer – 3.1 Feldkompetenz
Kooperation (intern/extern)
Vermittlung von Informationen zu weiteren Beratungs-/Hilfemöglichkeiten externer Institutionen[2]
Überblickswissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen
Rollenklarheit/klare Abgrenzung zu benachbarten Professionen
fundierte Kenntnisse Schulsystem
fundierte Kenntnisse Entwicklungs-, Sozial- und pädagogische Psychologie[1]
Qualitätsbereich 3: Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ koordinierenden Beratungslehrer – 3.2 Beraterkompetenz[2]
Wertschätzung
Vertrauen
Empathie
Akzeptanz
Authentizität
Kommunikationsfähigkeit
Vermittlung von Optimismus im Beratungsprozess
tragfähige Beziehung zwischen Berater und Klient

Anmerkung.
[1] ergänztes Qualitätskriterium
[2] Änderungsvorschlag zur eindeutigeren Benennung eines bestehenden Qualitätskriteriums

Auf der Grundlage der qualitativen Analyse der Änderungsvorschläge wurde zunächst die Strukturierung der drei Qualitätsbereiche „methodische Kompetenz“, „Beratungs- und Lerninhalte“ und „Ergebnis von Beratung und Fortbildung“ überarbeitet und diese zu einem neuen Qualitätsbereich 4 „Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Einzelfallberatung/Fortbildung/Gruppenprozess/inhaltliche Beratung“ zusammengefasst (Tabelle 8).

Tabelle 8

Qualitätskriterien des neu erarbeiteten Qualitätsbereich 4 Delphi-Welle 1

Qualitätsbereich 4: Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Einzelfallberatung/Fortbildung/des Gruppenprozesses/inhaltlicher Beratung
Anwendung methodischer Vielfalt im Beratungsprozess/ Fortbildungsprozess[2]
Kompetenz den Beratungsprozess/ Gruppenprozess zu leiten
Diagnostik
Methodenkompetenz
Umsetzbarkeit/Praxisbezug[2]
Ideenanregung
Aktualität
Verständlichkeit der Methodik[2]
Anregung zur Findung von Lösungsansätzen[2]
Stärkung von Selbstwirksamkeit/ Lösungskompetenz
aktive Mitwirkung an der Gestaltung der Beratung bzw. Fortbildung[2]
allgemeine Wirksamkeit von Beratung/ Fortbildung
Gesprächseinstieg[1]
Aufgreifen des Themas des Klienten[1]
Darlegung der Sichtweisen[1]
Kommunikationsmissverständnisse ausräumen[1]
Reflexion der Person und des Beratungsprozesses[1]

Anmerkung.
[1] ergänztes Qualitätskriterium
[2] Änderungsvorschlag zur eindeutigeren Benennung eines bestehenden Qualitätskriteriums

Um der angezweifelten Einschätzbarkeit von Qualitätskriterien des Qualitätsbereiches 3.1 und des neu strukturierten Qualitätsbereiches 4 durch Klienten weiter nachzugehen, wurden die Befragten in der zweiten Delphi-Welle zusätzlich gebeten, für jedes dieser Qualitätskriterien anzugeben, ob es ihrer Ansicht nach im Rahmen einer Evaluation durch die Klienten des SpD eingeschätzt werden kann. Die Antwortkategorien wurden in einem dichotomen *Ja-/Nein*-Format gestaltet, wobei die Befragten bei der Auswahl der Kategorie *Nein* aufgefordert wurden, eine Begründung abzugeben.

Auch hinsichtlich der Forderung nach einer differenzierten Betrachtung der Qualitätskriterien des Qualitätsbereiches 4 nach den Tätigkeitsfeldern

„Einzelfallberatung“ vs. „Fortbildung/Gruppenprozess/inhaltliche Beratung“ wurde im Rahmen der zweiten Delphi-Welle ein tiefergehendes Meinungsbild erfragt. Hierfür wurden die Befragten gebeten, für den Qualitätsbereich 4 zusätzlich zu den bereits aufgezeigten Bewertungen anzugeben, ob das entsprechende Qualitätskriterium eher einer externen Evaluation von Einzelfallberatung oder einer externen Evaluation von Fortbildung/Gruppenprozessen/inhaltlicher Beratung zuzuordnen ist (Abbildung 4).

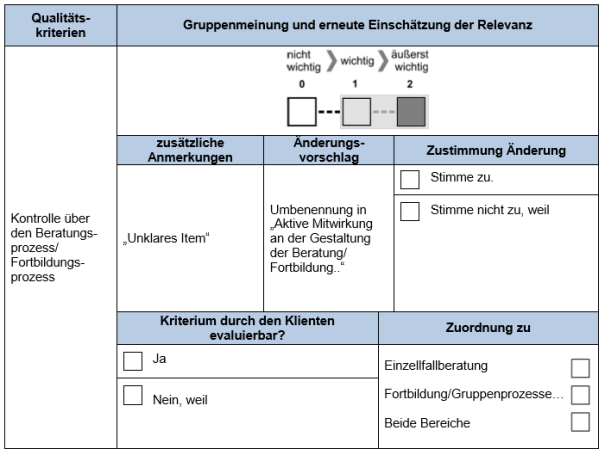


Abbildung 4. Illustration eines im Fragebogen Delphi-Welle 2 enthaltenen Bewertungsblocks für ein Qualitätskriterium des Qualitätsbereiches 4 mit den Bewertungsabfragen bezüglich der Relevanz für eine Evaluation, der Zustimmung/Ablehnung des Änderungsvorschlags, der Einschätzung der Bewertbarkeit durch den Klienten und der Zuordnung zu den Tätigkeitsfeldern „Einzelfallberatung“ und „Fortbildung/Gruppenprozesse/ inhaltliche Beratung“.

Aufgrund der bisherigen Zuordnung von Qualitätskriterien zu den entsprechenden Qualitätsbereichen nach inhaltlichen Gesichtspunkten wurde nach der Neustrukturierung der nun vier Qualitätsbereiche geprüft, ob aus inhaltlichen Überlegungen heraus eine Neuzuordnung von Qualitätskriterien zu dem Qualitätsbereich 4 sinnvoll wäre. So wurde im Rahmen der Befragung der zweiten Delphi-Welle vorgeschlagen, die Qualitätskriterien „für die Beratung/Fortbildung zur Verfügung stehende Zeit“, „zur Verfügung gestellte Informationsmaterialien im Rahmen von Beratung/Fortbildung“ und „genaue Klärung von Ziel und Auftrag im Rahmen der ersten Beratung“ den neuen Qualitätsbereich 4 „Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Einzelfallberatung/Fortbildung/des Gruppenprozesses/inhaltlicher Beratung“ zuzuordnen.

5.6 Befragung Delphi-Welle 2

Forschungsfrage 5: Wie lässt sich das kollegiale Meinungsbild des Teams des SpD hinsichtlich der Bewertung der Relevanz von Qualitätskriterien beschreiben und welche Qualitätskriterien lassen sich anhand der Meinungsbilder für zukünftige systematische Evaluation der schulpsychologischen Arbeitsqualität des Teams des SpD ableiten?

Für die erneute Analyse der zentralen Tendenz der Relevanz wurden die für jedes einzelne Kriterium auf der dreistufigen Likert-Skala vorgenommenen Bewertungen in dem statistischen Analyseprogramm *IBM SPSS Statistics 20* vercodiert (Anhang K).

Das Ergebnis der Datenanalyse zeigte, dass der Median der Bewertungen der Relevanz bei 25 der 49 Qualitätskriterien bei *2 = sehr wichtig* für eine externe Evaluation schulpsychologischer Arbeitsqualität lag (Anhang M, Tabelle A11 bis A15). Dieses Ergebnis betraf erneut alle acht Qualitätskriterien des Qualitätsbereiches 3.1 „Sozialkompetenz“ (Anhang M, Tabelle A11 bis A15). Bei weiteren 22 der 49 Qualitätskriterien lag der Median der Bewertungen der Relevanz bei *1 = wichtig* und bei zwei Qualitätskriterien („zur Verfügung gestellte Materialien“ und „Methodenkompetenz“) bei *0 = nicht wichtig* für eine externe Evaluation schulpsychologischer Arbeit (Anhang M, Tabelle A11 bis A15). Diese zwei Qualitätskriterien wurden dementsprechend nicht in den Evaluationsfragebogen der Validierungsphase überführt und somit ausgeschlossen.

Für die Qualitätskriterien „Kostenfreiheit der Angebote des SpD“ (*Mdn* = 1), „Fundierte Kenntnisse Entwicklungs-, Sozial- und pädagogische Psychologie“ (*Mdn* = 1) und „Diagnostik“ (*Mdn* = 1) lag das erste Quartil der Bewertungen der Relevanz bei *0 = nicht wichtig* und das zweite Quartil bei *1 = wichtig* für eine externe Evaluation, was darauf hindeutet, dass diese beiden Kriterien tendenziell als weniger relevant für eine Evaluation schulpsychologischer Arbeitsqualität eingeschätzt wurden (Anhang M, Tabelle A12, Tabelle 13 und Tabelle A15).

Für das Qualitätskriterium „Kooperation intern/extern“ lag das erste Quartil der Relevanzbewertungen bei *0 = nicht wichtig* und das zweite Quartil bei 2 = *sehr wichtig* (*Mdn* = 1) (Anhang M, Tabelle 13). Dieses Ergebnis lässt eine starke Divergenz der Meinungen hinsichtlich der Relevanzbewertung vermuten.

Bei einer erneuten Analyse der Quartilsabstände der Bewertungen der Relevanz für die acht Qualitätskriterien (*Mdn* = 2) aus dem Qualitätsbereich 3.2.

„Sozialkompetenz“ lag das erste und das zweite Quartil der Relevanzbewertungen aller acht Kriterien bei *2 = sehr wichtig*, was erneut auf eine hohe Konvergenz des Meinungsbildes hindeutet (Anhang M, Tabelle 14).

Insgesamt zeigte sich für 27 der 49 Qualitätskriterien (≈ 55 %) nach der zweiten Delphi-Welle eine Einengung des Quartilbereiches auf den Median.

Um Veränderungen der Relevanzbewertungen von der ersten zur zweiten Delphi-Wellen zu untersuchen, wurde der Median von 41 Qualitätskriterien aus der Delphi-Welle 1 und 2 auf der Grundlage des *Wilcoxon-Test* paarweise verglichen. Die Wahrscheinlichkeit, mit der die Nullhypothese, dass sich die zentralen Tendenzen der Bewertung der Relevanz von Qualitätskriterien zwischen den zwei Delphi-Befragungswellen nicht unterscheiden, fälschlicherweise verworfen wird, ist auf $p \leq .05$ festgelegt. Tabelle 9 zeigt, dass sich die zentralen Tendenzen bei keinem der paarweise verglichenen Qualitätskriterien zwischen der Delphi-Welle 1 und der Delphi-Welle 2 signifikant unterschieden. Lediglich die Relevanz des Qualitätskriteriums "Methodenkompetenz" wird nach der Befragung im Rahmen der zweiten Delphi-Welle (*Mdn* = 0) tendenziell geringer bewertet als zuvor (*Mdn* = 2; exakter *Wilcoxon-Test*: z = -1.82, p = .13, n = 7). Bei 38 der 41 paarweise verglichenen Qualitätskriterien (≈ 93 %) blieb der Median der Relevanzbewertung über die beiden Erhebungswellen hinweg stabil.

Die Daten des Fragebogens der Delphi-Welle 2 wurden ebenfalls qualitativ und quantitativ analysiert. Diese Analyse betraf die Häufigkeitsverteilungen der Zustimmung oder Ablehnung von Änderungsvorschlägen zu Qualitätsbereichen und Qualitätskriterien, die Einschätzung, ob das Qualitätskriterium durch die Klienten des SpD im Rahmen einer Evaluation bewertet werden kann und die Einschätzung welchem Tätigkeitsfeld das Kriterium zuzuordnen ist (Anhang M).

Zunächst wurde die Verteilung der Häufigkeiten der Zustimmung oder Ablehnung von Änderungsvorschlägen für die Qualitätsbereiche und Qualitätskriterien analysiert. Dem Änderungsvorschlag für die Zusammenfassung der drei Qualitätsbereiche „methodische Kompetenz“, „Beratungs- und Lerninhalte“ und „Ergebnis von Beratung und Fortbildung“ zu dem neuen Qualitätsbereich 4 „Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Einzelfallberatung/Fortbildung/Gruppenprozess/inhaltliche Beratung“ wurde mehrheitlich zugestimmt (Anhang M). Weiterhin mehrheitlich zugestimmt wurde der Umbenennung des Qualitätsbereiches 3.2 „Sozialkompetenz“ in „Beraterkompetenz“ und dem Ersetzen des Qualitätskriteriums „allgemeine Wirksamkeit von Beratung

und Fortbildung“ durch eine offene Erfragung der allgemeinen Wirksamkeit von Beratung/Fortbildung in dem späteren Evaluationsfragebogen (Anhang M).

Tabelle 9

Vergleich zentrale Tendenz der Bewertung der Relevanz von Qualitätskriterien Delphi-Welle 1 und 2

Qualitätskriterium	Mdn Welle 1	Mdn Welle 2	z	Exakte Signifikanz (2-seitig)
Q1 Zugangsbedingungen und Kontaktaufnahme				
persönlicher Kontakt vor Ort in den Schulen	1	1	-0.48	1.00
Wartezeit	1	1	0.00	1.00
zeitliche Erreichbarkeit	1	1	-1.00	1.00
Information über die Verfügbarkeit	1	1	-0.38	1.00
Zugangsschwelle	1	1	-0.58	1.00
Bekanntheitsgrad des SpD	1	1	-1.41	0.50
Q2 Rahmenbedingungen von Beratung und Fortbildung				
Schweigepflicht und Datenschutz	2	2	0.00	1.00
Unabhängigkeit vom System Schule	2	2	-0.58	1.00
Räumlichkeiten	1	1	-0.58	1.00
Auftragsklärung (genaue Klärung von Ziel und Auftrag vor der Beratung)	2	2	-0.45	1.00
Verlässlichkeit	2	2	-1.00	1.00
ruhige, ungestörte Atmosphäre	2	2	-1.00	1.00
Freiwilligkeit	2	2	-1.00	1.00
Erreichbarkeit (Entfernung zum Beratungsort)	1	1	-0.58	1.00
zur Verfügung gestellte Materialien	0.5	0	-1.00	1.00
zur Verfügung gestellte Zeit	1	1	-1.41	0.50
Q3.1 Feldkompetenz				
Rollenklarheit/klare Abgrenzung zu benachbarten Professionen	2	2	-1.00	1.00
Weitervermittlung	1	1	-0.58	1.00
Überblickswissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen	1	1	-1.00	1.00
fundierte Kenntnisse Schulsystem	1	1	-0.00	1.00
Kooperation (intern/extern)	1	1	-0.58	1.00

Anmerkung. Mdn=Median der Bewertung der Relevanz wobei gilt*: 0=nicht wichtig*, *1=wichtig*, *2=sehr wichtig*; z=Teststatistik des Wilcoxon-Test.

(Tabelle wird fortgesetzt)

Tabelle 9 (Fortsetzung)

Vergleich zentrale Tendenz der Bewertung der Relevanz von Qualitätskriterien Delphi-Welle 1 und 2

Qualitätskriterium	Mdn Welle 1	Mdn Welle 2	z	Exakte Signifikanz (2-seitig)
Q3.2 Sozialkompetenz				
tragfähige Beziehung zwischen Berater und Klient	2	2	0.00	1.00
Vertrauen	2	2	0.00	1.00
Empathie	2	2	-1.00	1.00
Kommunikationsfähigkeit	2	2	0.00	1.00
Wertschätzung	2	2	-1.00	1.00
Akzeptanz	2	2	0.00	1.00
Authentizität	2	2	-0.58	1.00
Q3.3 methodische Kompetenz				
methodische Flexibilität im Beratungsprozess	2	1	-1.00	0.63
Kompetenz den Beratungsprozess/ Gruppenprozess zu leiten	2	2	-1.00	1.00
Methodenkompetenz	2	0	-1.82	0.13
Diagnostik	1	1	-0.58	1.00
Q4 Beratungs- und Lerninhalte				
Praxisbezug	2	2	-1.00	1.00
Umsetzbarkeit	2	2	-.58	1.00
Ideenanregung	1	1	-1.41	0.50
Aktualität	1	1	-1.41	0.50
Verständlichkeit	2	2	-1.00	1.00
Q5 Ergebnis von Beratung und Fortbildung				
Stärkung von Selbstwirksamkeit/ Lösungskompetenz	2	2	-1.00	1.00
Vermittlung von alternativen Lösungsansätzen/ Perspektivenwechsel	2	2	-1.41	0.50
Kontrolle über den Beratungsprozess/ Fortbildungsprozess	2	2	0.00	1.00
allgemeine Wirksamkeit von Beratung/ Fortbildung	2	2	-0.58	1.00

Anmerkung. Mdn=Median der Bewertung der Relevanz wobei gilt*: 0=nicht wichtig*, *1=wichtig*, *2=sehr wichtig*; z=Teststatistik des Wilcoxon-Test.

Mehrheitlich abgelehnt wurden die Änderungsvorschläge für die Qualitätskriterien „telefonische Erreichbarkeit und/oder Erreichbarkeit vor Ort im Schulamt“ und „Verständlichkeit der Methodik“ (Anhang M). Die Begründung für die Ablehnung bezog sich auf die nicht eindeutige Benennung der Kriterien. Es wurden erneute Änderungsvorschläge für eine eindeutigere Benennung der Kriterien durch die Befragten abgegeben (Tabelle 10). Das Meinungsbild zu dem Änderungsvorschlag das Qualitätskriteriums „methodische Flexibilität in Beratungsprozess“ in

„Anwendung methodischer Vielfalt im Beratungsprozess/Fortbildungsprozess“ umzubenennen gestaltete sich mit vier Zustimmungen und drei Ablehnungen sehr heterogen. Anhand der abgegebenen Begründungen für die Ablehnung lässt sich erkennen, dass für ein Teil der Befragten die „methodische Flexibilität“ als Qualitätskriterium auch bedeutsam ist (Anhang M). Vor dem Hintergrund dieses differenzierten Meinungsbildes werden beide Qualitätskriterien („Anwendung methodischer Vielfalt im Beratungsprozess/bei Fortbildung“ und „methodische Flexibilität im Beratungsprozess/bei Fortbildung“) im Rahmen der Validierungsphase in den Evaluationsfragebogen überführt (Tabelle 10).

Die vorgeschlagene Umbenennung der Qualitätskriterien „aktive Mitwirkung an der Gestaltung der Beratung/ Fortbildung“, „Vermittlung von Optimismus im Beratungsprozess“ und „Vermittlung von alternativen Lösungsansätzen/ Perspektivenwechsel“ wurde mehrheitlich abgelehnt. Die Referenten für Schulpsychologie und die koordinierenden Beratungslehrer bemängelten im Allgemeinen die Trivialität und Redundanz dieser drei Qualitätskriterien zu anderen Kriterien. Aufgrund dieser kritischen Anmerkung wurden diese Qualitätskriterien nicht in den Evaluationsfragebogen der Validierungsphase überführt.

Zusätzlich wurde analysiert, wie die Befragten die Qualitätskriterien der Qualitätsbereiche 3.1 und 4 hinsichtlich der Bewertbarkeit durch die Klienten des SpD beurteilten (Anhang M). Die Ergebnisse zeigen, dass die Qualitätskriterien „Fundierte Kenntnisse Entwicklungs-, Sozial- und pädagogische Psychologie“, „Kooperation (intern/extern)“ und „Diagnostik“ mehrheitlich als nicht einschätzbar bewertet wurden. Somit wurden diese drei Qualitätskriterien nicht in den Evaluationsfragebogen der Validierungsphase überführt.

Hinsichtlich der Zuordnung der Qualitätskriterien des Qualitätsbereiches 4 zu den Tätigkeitsfeldern „Einzelfallberatung“ und „Fortbildung/Gruppenprozess/inhaltliche Beratung“ ergab die Analyse eine mehrheitliche Einordnung aller Qualitätskriterien in beide Tätigkeitsfelder (Anhang M). Hiervon ausgenommen ist das Qualitätskriterium „Umsetzbarkeit/Praxisbezug der aufgezeigten Methoden und Maßnahmen“. Dem Änderungsvorschlag aus der Delphi-Welle 1, das Qualitätskriterium „Umsetzbarkeit der aufgezeigten Methoden und Maßnahmen“ für Einzelfallberatung und das Qualitätskriterium „Praxisbezug der aufgezeigten Methoden und Maßnahmen“ für Fortbildungen/Gruppenprozessen/inhaltliche Beratung anzuwenden wurde mehrheitlich zugestimmt.

Tabelle 10

Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit Delphi-Welle 2

Qualitätsbereich 1: Zugangsbedingungen und Kontaktaufnahme
Öffentlichkeitsarbeit des SpD
direkter und unbürokratischer Zugang zum SpD
Wartezeit bis zum persönlichen Erstgespräch
Erreichbarkeit im Schulamt[1]
Information über die Ansprechpartner und Angebote des SpD[2]
persönlicher Kontakt vor Ort in den Schulen vor der ersten Kontaktaufnahme zum SpD
Qualitätsbereich 2: Rahmenbedingungen von Beratung und Fortbildung
für die Beratung/ Fortbildung zur Verfügung gestellte Räumlichkeiten
Einhaltung von Schweigepflicht und Datenschutz
Freiwilligkeit von Beratung/Fortbildung
Verlässlichkeit während des gesamten Beratungs-/Fortbildungsprozesses
ruhige, ungestörte Atmosphäre während der Beratung/Fortbildung
Unabhängigkeit vom System Schule[2]
Erreichbarkeit (Entfernung zum Beratungsort)
Transparenz im Vorgehen während des gesamten Beratungs-/ Fortbildungsprozesses
Kostenfreiheit der Angebote des SpD
Qualitätsbereich 3: Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ koordinierenden Beratungslehrer – 3.1 Feldkompetenz
Vermittlung von Informationen zu weiteren Beratungs-/Hilfemöglichkeiten anderer Institutionen[2]
Überblickswissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen
Vermittlung von Rollenklarheit durch klare Abgrenzung zu anderen Professionen
fundierte Kenntnisse Schulsystem
Qualitätsbereich 3: Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ koordinierenden Beratungslehrer – 3.2 Beraterkompetenz
Vermittlung von Wertschätzung
Schaffung von Vertrauen
sich Verstanden fühlen[2]
Vermittlung von Akzeptanz
Vermittlung von Authentizität
Kommunikationsfähigkeit
Schaffung einer tragfähigen Beziehung zwischen Berater und Klient

Anmerkung.

[1] erneute Umbenennung nach Ablehnung Änderungsvorschlag aus Delphi-Welle 2

[2] erneute Umbenennung aufgrund von inhaltlichen Hinweisen aus Delphi-Welle 2

(Tabelle wird fortgesetzt)

Tabelle 10 (Fortsetzung)

Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit Delphi-Welle 2

Qualitätsbereich 4: Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Einzelfallberatung/Fortbildung/Gruppenprozess/inhaltlicher Beratung
für die Beratung/Fortbildung zur Verfügung stehende Zeit
genaue Klärung von Ziel und Auftrag im Rahmen der ersten Beratungen/Fortbildung
Gestaltung des Gesprächseinstieges
Darlegung von verschiedenen Sichtweisen auf das Problem
Kompetenz, den Beratungsprozess/die Fortbildung zu leiten
Kommunikationsmissverständnisse ausräumen
Anwendung methodischer Vielfalt im Beratungsprozess/in der Fortbildung
methodische Flexibilität im Beratungsprozess/in der Fortbildung[3]
Aufgreifen des Themas des Klienten
Aktualität der Methoden und Maßnahmen
Verständlichkeit von Begriffen und Modellen[1]
Reflexion der Person und des Beratungsprozesses/ Fortbildungsprozesses
Anregung zu Entwicklung neuer Ideen
Anregung zur Findung von Lösungsansätzen
Umsetzbarkeit (für Einzelfallberatung)/Praxisbezug (für Fortbildung/Gruppenprozesse/inhaltliche Beratung) der aufgezeigten Methoden und Maßnahmen
Stärkung der Überzeugung etwas bewirken und erreichen zu können[2]

Anmerkung.
[1] erneute Umbenennung nach Ablehnung Änderungsvorschlag aus Delphi-Welle 2
[2] erneute Umbenennung aufgrund von inhaltlichen Hinweisen aus Delphi-Welle 2
[3] ergänztes Qualitätskriterium aus dem Fragebogen Delphi-Welle 2

Ebenso wurde mehrheitlich der neuen Zuordnung der Qualitätskriterien „für die Beratung/Fortbildung zur Verfügung stehende Zeit“, „zur Verfügung gestellte Informationsmaterialien im Rahmen von Beratung/Fortbildung“ (bereits ausgeschlossen) und „genaue Klärung von Ziel und Auftrag im Rahmen der ersten Beratung“ den neuen Qualitätsbereich 4 „Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Einzelfallberatung/Fortbildung/Gruppenprozess/inhaltlicher Beratung“ zugestimmt (Anhang M).

Weitere inhaltliche Analysen ergaben für vier Qualitätskriterien zwar eine Zustimmung zu den aus der Delphi-Welle 1 erarbeiteten Änderungsvorschlägen, jedoch wurden kurze Hinweise für eine eindeutigere Benennung seitens der Befragten abgegeben. Auf der Grundlage dieser Anmerkungen wurden die vier betreffenden Qualitätskriterien erneut umbenannt (Tabelle 10).

Nach der Auswertung aller Ergebnisse der Delphi-Welle 2 entstand eine Liste mit vier Qualitätsbereichen denen insgesamt 42 Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit zugeordnet wurden (Tabelle 10).

5.7 Validierung Evaluationsfragebogen

Forschungsfrage 6:
Wie bewerten die Klienten des SpD einen Evaluationsfragebogen zur Erfassung schulpsychologischer Arbeitsqualität, welcher sich auf den gemeinsam mit dem Team des SpD erarbeiteten Qualitätskriterien begründet?

Für die quantitative Datenanalyse der Ergebnisse aus dem Fragebogen zur inhaltlichen Bewertung des entworfenen Evaluationsfragebogens wurden die *Ja-/Nein*-Antworten auf die jeweiligen Bewertungsaussagen in dem statistischen Analyseprogramm *IBM SPSS Statistics 20* vercodiert (Anhang N).

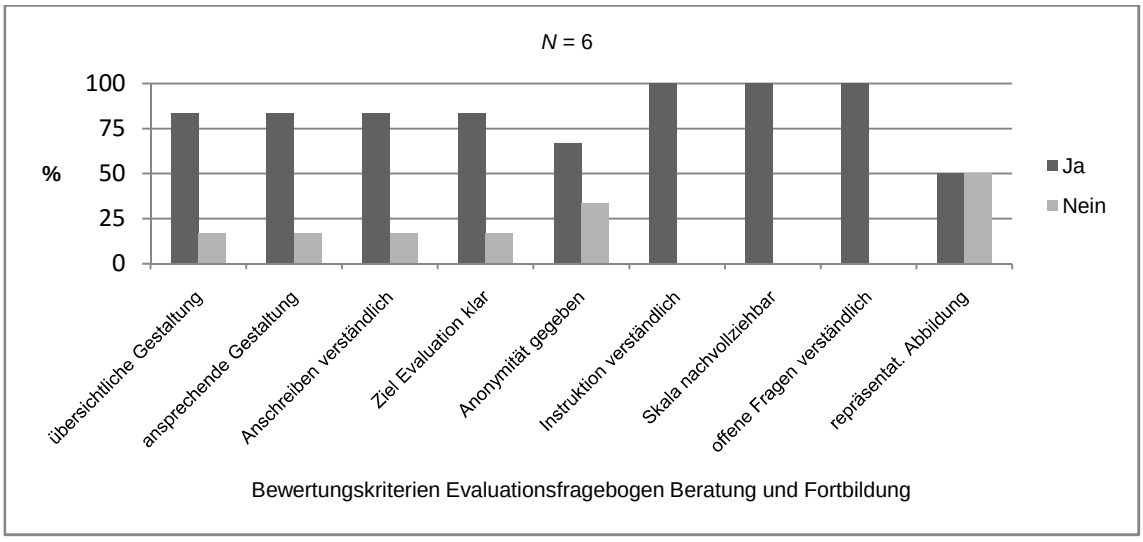


Abbildung 5. Prozentuale Häufigkeiten der *Ja-/Nein* – Antworten auf die Bewertungskriterien der Evaluationsfragebögen für Beratung und Fortbildung.

Die Analysen zur formalen Gestaltung des Fragebogens zeigten, dass fünf der sechs befragten Klienten (83,3 %) diese ansprechend und übersichtlich bewerteten (Abbildung 5). Bezüglich der Inhalte des entworfenen Evaluationsfragebogens bejahten fünf der sechs befragten Klienten (83,3 %) die Verständlichkeit des Anschreibens. Weiterhin empfanden alle sechs befragten Klienten (100 %) die Instruktion, die Skala und die offenen Fragen des Evaluationsfragebogens

verständlich dargestellt bzw. formuliert. Fünf der sechs (83,3 %) Befragten wurden die Ziele des Evaluationsfragebogens anhand des Anschreibens deutlich. Hinsichtlich der im Evaluationsfragebogen zugesicherten Anonymität hatten zwei der sechs befragten Klienten (33,3 %) Bedenken.

Abbildung 5 können weiterhin die Ergebnisse der Häufigkeitsanalyse der Repräsentativitätseinschätzungen der Qualitätsbereiche und Qualitätskriterien für die Dienstleistungen des SpD entnommen werden. Die Hälfte der befragten Klienten verneinte eine repräsentative Abbildung aller relevanten und bewertbaren Bereiche des SpD.

Die Ergebnisse der qualitativen Datenanalyse des entworfenen Evaluationsfragebogens ergaben bezüglich der formalen Gestaltung, dass insgesamt 50 % der Befragten die Länge beider Fragebögen kritisierten. Außerdem wurde das Anschreiben als zu umfangreich empfunden. Die Anmerkungen der befragten Klienten zur inhaltlichen Gestaltung bezogen sich in dem Evaluationsfragebogen für Beratungen auf die Anonymität und die Verdeutlichung des Ziels der Evaluation. Für die Anonymität wurde eine Verbesserungsmöglichkeit für die Absicherung dieser vorgeschlagen. Ein Klient merkte an, dass eine Anonymität generell nicht gegeben wäre. Für die Nachvollziehbarkeit einer Evaluation wurde als Voraussetzung die Rückmeldung der Evaluationsergebnisse an die Klienten angesehen (Anhang O, Tabelle A16). Während die befragten Klienten für den Evaluationsfragebogen für Beratung keine Angaben zu nicht bewertbaren Qualitätskriterien vornahmen, ergaben sich aus der Analyse der Bewertungen des Evaluationsfragebogens für Fortbildung Änderungsvorschläge und Ergänzungen für Qualitätskriterien der Qualitätsbereiche 2 „Rahmenbedingungen von Fortbildung“ und 4 „Aufbau, Ablauf und Ergebnis der Fortbildung“ (Anhang O, Tabelle A17). Darüber hinaus wurde angemerkt, dass die inhaltliche Abgrenzung der Qualitätskriterien des Qualitätsbereichs 4 nicht deutlich wird. Die Analyse der Repräsentativitätseinschätzung der Qualitätskriterien für die Dienstleistungen des SpD ergab für beide Versionen des Evaluationsfragebogens ein gleiches Meinungsbild. Drei Klienten (50 %) äußerten hierzu kritisch, dass eine repräsentative Abbildung der Dienstleistungen nicht eingeschätzt werden könne (Abbildung 5), da die Dienstleistungsbereiche des SpD nicht vollständig bekannt seien.

Tabelle 11 gibt einen Überblick über die aus der Delphi-Studie und der Validierungsphase gemeinsam mit dem Team des SpD und seinen Klienten erarbeiteten 43 Qualitätskriterien.

Tabelle 11

Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit Validierungsphase

Qualitätsbereich 1: Zugangsbedingungen und Kontaktaufnahme
Öffentlichkeitsarbeit des SpD
direkter und unbürokratischer Zugang zum SpD
Wartezeit bis zum persönlichen Erstgespräch
Erreichbarkeit im Schulamt
Information über die Ansprechpartner und Angebote des SpD
persönlicher Kontakt vor Ort in den Schulen vor der ersten Kontaktaufnahme zum SpD
Qualitätsbereich 2: Rahmenbedingungen von Beratung und Fortbildung
für die Beratung/ Fortbildung zur Verfügung gestellte Räumlichkeiten
Einhaltung von Schweigepflicht und Datenschutz
Freiwilligkeit von Beratung/Fortbildung
Verlässlichkeit des Referenten für Schulpsychologie während des gesamten Beratungs-/Fortbildungsprozesses[1]
ruhige, ungestörte Atmosphäre während der Beratung/Fortbildung
Unabhängigkeit vom System Schule
Erreichbarkeit (Entfernung zum Beratungsort)
Transparenz im Vorgehen während des gesamten Beratungs-/ Fortbildungsprozesses
Kostenfreiheit der Angebote des SpD
Qualitätsbereich 3: Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/koordinierenden Beratungslehrer – 3.1 Feldkompetenz
Vermittlung von Informationen zu weiteren Beratungs-/Hilfemöglichkeiten anderer Institutionen
Überblickswissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen
Vermittlung von Rollenklarheit durch klare Abgrenzung zu anderen Professionen
fundierte Kenntnisse Schulsystem
Qualitätsbereich 3: Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ koordinieren-den Beratungslehrer – 3.2 Beraterkompetenz
Vermittlung von Wertschätzung
Schaffung von Vertrauen
sich Verstanden fühlen
Vermittlung von Akzeptanz
Vermittlung von Authentizität
Kommunikationsfähigkeit
Schaffung einer tragfähigen Beziehung zwischen Berater und Klient

Anmerkung.

[1] Umbenennung nach Änderungsvorschlag aus Validierungsphase

(Tabelle wird fortgesetzt)

Tabelle 11 (Fortsetzung)

Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit Validierungsphase

Qualitätsbereich 4: Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Einzelfallberatung/Fortbildung/Gruppenprozess/inhaltlicher Beratung
für die Beratung/Fortbildung zur Verfügung stehende Zeit
für die Fortbildung zur Verfügung gestelltes Material (Übersichtlichkeit, Qualität, Aktualität)[2]
genaue Klärung von Ziel und Auftrag im Rahmen der ersten Beratungen/ genaue Darstellung von Ziel und Ablauf zu Beginn der Fortbildung[1]
Gestaltung des Gesprächseinstieges/ thematischer Einstieg in die Fortbildung[1]
Darlegung von verschiedenen Sichtweisen auf das Problem
Kompetenz, den Beratungsprozess/die Fortbildung zu leiten
Kommunikationsmissverständnisse ausräumen
Anwendung methodischer Vielfalt im Beratungsprozess/in der Fortbildung
methodische Flexibilität im Beratungsprozess/in der Fortbildung
Aufgreifen des Themas des Klienten
Aktualität der Methoden und Maßnahmen
Verständlichkeit von Begriffen und Modellen
Reflexion der Person und des Beratungsprozesses/Fortbildungsprozesses
Anregung zu Entwicklung neuer Ideen
Anregung zur Findung von Lösungsansätzen
Umsetzbarkeit (für Einzelfallberatung)/Praxisbezug (für Fortbildung/ Gruppenprozesse/inhaltliche Beratung) der aufgezeigten Methoden und Maßnahmen
Stärkung der Überzeugung etwas bewirken und erreichen zu können

Anmerkung.
[1] Umbenennung nach Änderungsvorschlag aus Validierungsphase
[3] ergänztes Qualitätskriterium aus Validierungsphase (betrifft Evaluationsfragebogen für Fortbildung)

6 Diskussion

In diesem letzten Kapitel werden die Ergebnisse der Forschungsarbeit noch einmal zusammengefasst und unter Rückbezug auf die theoretischen Erkenntnisse interpretiert und diskutiert. Weiterhin werden die angewandten Erhebungsmethoden kritisch reflektiert und Ansätze zu Folgeuntersuchungen erörtert.

6.1 Zusammenfassung und Beantwortung der Forschungsfragen

Forschungsfrage 1: Welche Vor- und Nachteile sehen die Referenten für Schulpsychologie und die koordinierenden Beratungslehrer des SpD in einer Evaluation ihrer schulpsychologischen Arbeitsqualität durch ihre Klienten?

Der Forschungsauftrag und damit auch das Ziel der vorliegenden Forschungsarbeit war die Entwicklung und Validierung von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit für eine systematische Evaluation der Dienstleistungsqualität des SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen durch seine

Klienten. Die Voraussetzung für eine Evaluation, die verwertbare Ergebnisse im Rahmen von Qualitätssicherungsmaßnahmen liefern kann, ist die vorausgehende Akzeptanz des Evaluationsprozesses und die Bereitschaft zur Mitwirkung seitens der beteiligten Personen (Kromrey, 2005). Die erste Frage der Forschungsarbeit diente der Untersuchung des Meinungsbildes des Teams des SpD zu dem langfristigen Ziel der regelmäßigen Absicherung seiner Dienstleistungsqualität. Die Ergebnisse der Befragungen ergaben, dass das Team des SpD deutlich mehr Vorteile als Nachteile in einer solchen Evaluation sieht. Insbesondere die Kategorie Verbesserung, Weiterentwicklung und Ergänzung schulpsychologischer Arbeit und Methoden sowie die Kategorie Möglichkeit der Aufdeckung von Entwicklungsbedarfen wurden häufig vergeben. Die Nachteile sieht das Team vor allem in einer Evaluation, welche als Kontrollinstrument genutzt werden könnte. Die Kategorien unterschiedliche Vorstellungen von einem Beratungsprozess zwischen dem Klient und dem Referenten für Schulpsychologie, eine Verunsicherung des Teams durch die Rückmeldungen aus den Evaluationsergebnissen mit einer einhergehenden Blockade einer Weiterentwicklung, die Gefahr der Überformalisierung und die Abhängigkeit der Qualität von vielen unterschiedlichen Einflussfaktoren wurden jeweils zweimal vergeben.

Forschungsfrage 2: Welche Qualitätsbereiche und welche Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit lassen sich aus der Forschungsliteratur zu externen Evaluationsstudien in der Schulpsychologie ableiten?

Für die Entwicklung von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit wurde vor dem Hintergrund eines inhaltsoffenen, explorativen Vorgehens, als erster Schritt im der Explorationsphase der Delphi-Studie eine Literaturanalyse durchgeführt. Nach der Sichtung forschungsrelevanter Inhalte konnten aus ausgewählter deutsch- und englischsprachiger Forschungsliteratur 34 Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit abgeleitet werden. Fünf übergeordnete Qualitätsbereiche dienten der Strukturierung dieser 34 Qualitätskriterien. Vier dieser Qualitätsbereiche („Rahmenbedingungen von Beratung und Fortbildung“, „Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/der koordinierenden Beratungslehrer“, „Lern- und Beratungsinhalte“, „Ergebnis von Beratung und Fortbildung“) wurden aus dem *CIPP-Modell* (Stufflebeam, 1966) abgeleitet. Der fünfte Bereich („Zugangsbedingungen und

Kontaktaufnahme“) wurde aufgrund inhaltlicher Überlegungen zur Schulpsychologie als Dienstleistung hinzugefügt (Tabelle 4).

Forschungsfrage 3: Welche in der schulpsychologischen Forschungsliteratur identifizierten Qualitätsbereiche und Qualitätskriterien werden durch Expertenurteile als grundlegend für zukünftige systematische Evaluationen schulpsychologischer Arbeitsqualität bestätigt und welche zusätzlich ergänzt?

Zur Beantwortung der dritten Forschungsfrage wurden im zweiten Schritt der Explorationsphase der Delphi-Studie drei explorative Experteninterviews durchgeführt. Die inhaltsanalytische Auswertung der drei explorativen Experteninterviews ergab eine Zustimmung zu der Strukturierung der Qualitätskriterien nach den fünf Qualitätsbereichen. Mithilfe der Expertenmeinungen aus den Interviews, konnten diskutierte Qualitätskriterien eindeutiger benannt und neue Kriterien zusätzlich ergänzt werden. Kritisch erörtert wurden die Qualitätskriterien aus dem Bereich „Ergebnis von Beratung und Fortbildung“. Hier wurden alle aus der Literaturanalyse erarbeiteten Kriterien verworfen und durch neu erarbeitete Qualitätskriterien ersetzt. Als Grundlage für die erste Delphi-Welle wurden somit aus der Explorationsphase insgesamt 42 Qualitätskriterien und fünf übergeordnete Qualitätsbereiche erarbeitet, deren Bedeutsamkeit für eine externe Evaluation durch drei interviewte Vertreter des SpD bestätigt wurde (Tabelle 6).

Forschungsfrage 4: Welche Qualitätsbereiche und Qualitätskriterien werden von den Referenten für Schulpsychologie und den koordinierenden Beratungslehrern des SpD als relevant für zukünftige systematische Evaluationen ihrer Arbeitsqualität durch ihre Klienten bestätigt und zusätzlich ergänzt?

Das Ziel der ersten Delphi-Welle war die Untersuchung des Meinungsbildes des Teams des SpD, hinsichtlich der Bewertung der Relevanz von Qualitätskriterien für eine Evaluation der eigenen schulpsychologischen Arbeitsqualität. Eine Analyse des Median als Zentralwert der Relevanzbewertungen ergab, dass keines der 42 Qualitätskriterien aus der Explorationsphase als irrelevant für eine externe Evaluation schulpsychologischer Arbeit bewertet wurde. Alle acht Qualitätskriterien des Qualitätsbereiches „Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/der koordinierenden Beratungslehrer - Sozialkompetenz“ wurden als sehr wichtig für eine Evaluation beurteilt. Bei sechs dieser acht Qualitätskriterien kam es sogar zu einer

Einengung des Quartilbereiches auf den Zentralwert (Median). Schon nach der ersten Delphi-Welle lässt sich im Allgemeinen ein befriedigendes Konvergenzniveau hinsichtlich der Relevanzbewertungen des Teams des SpD beobachten, da bereits bei 50 % der Qualitätskriterien eine Übereinstimmung der statistischen Kennwerte (Median und Quartilbereich) bestand. Darüber hinaus divergierten die Relevanzbewertungen für ca. 43 % der Qualitätskriterien ohne Übereinstimmung dieser Kennwerte zwischen den Bewertungskategorien wichtig und sehr wichtig für eine externe Evaluation schulpsychologischer Arbeit.

Die Analysen der Qualitätskriterien der übrigen vier Qualitätsbereiche ergab nur für das Qualitätskriterium „Information über die Verfügbarkeit“ eine Streuung der Bewertungen über die gesamte Werteskala hinweg.

Neben der Bewertung der Relevanz von Qualitätskriterien für eine Evaluation schulpsychologischer Arbeit wurde den Experten in dem Fragebogen der Delphi-Welle 1 die Möglichkeit gegeben Änderungsvorschläge oder Ergänzungen zu den 42 Qualitätskriterien vorzunehmen. Die inhaltlichen Analysen dieser Vorschläge ergaben eine Vielzahl an hilfreichen Hinweisen zur Modifikation von Qualitätsbereichen und einzelner Kriterien sowie Ergänzungen von zusätzlichen, als relevant erachteten Qualitätskriterien. Es wurde darüberhinaus die Frage zur inhaltlichen Anwendbarkeit von bestimmten Qualitätskriterien auf die Dienstleistungsangebote des SpD aufgeworfen und eine differenzierten Betrachtung dieser Kriterien nach den Tätigkeitsfeldern des SpD vorgeschlagen („Einzelfallberatung“ vs. „Fortbildung/Gruppenprozesse/inhaltliche Beratung“). Weiterhin wurde für bestimmte Qualitätskriterien eine Bewertbarkeit durch die Klienten des SpD in Frage gestellt.

Anhand der Auswertung der Änderungsvorschläge und Ergänzungen aus den Fragebögen der ersten Delphi-Welle konnten insgesamt vier Qualitätsbereiche und 49 Qualitätskriterien als Grundlage für den Fragebogen der Delphi-Welle 2 herausgearbeitet werden (Tabelle 7 und Tabelle 8).

Forschungsfrage 5: Wie lässt sich das kollegiale Meinungsbild des Teams des SpD hinsichtlich der Bewertung der Relevanz von Qualitätskriterien beschreiben und welche Qualitätskriterien lassen sich anhand der Meinungsbilder für zukünftige systematische Evaluation der schulpsychologischen Arbeitsqualität des Teams des SpD ableiten?

Alle Änderungsvorschläge und Ergänzungen sowie die ermittelten statistischen Kennwerte (Median, Quartilsbereich) der Relevanzbewertungen der Qualitätskriterien aus der ersten Delphi-Welle wurden dem Team des SpD in der Delphi-Welle 2 anonym zurückgemeldet und vor dem Hintergrund dieser Informationen um eine wiederholte Bewertung der Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit gebeten.

Eine erneute Analyse des Median als Zentralwert der Bewertungen der Relevanz ergab, dass 47 der 49 Qualitätskriterien als relevant für eine Evaluation schulpsychologischer Arbeit eingeschätzt wurden. Die acht Qualitätskriterien des Qualitätsbereiches „Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/der koordinierenden Beratungslehrer - Sozialkompetenz“ wurden erneut als sehr wichtig für eine Evaluation beurteilt. Der Quartilsbereich verengte sich nach der zweiten Delphi-Welle sogar bei allen acht Qualitätskriterien auf den Zentralwert (Median).

Bei 93 % der Qualitätskriterien blieben die Relevanzbewertungen über beide Delphi-Wellen stabil. Veränderungen des Median von Relevanzbewertungen zwischen der Delphi-Welle 1 und 2 waren nicht signifikant

Auch nach der zweiten Delphi-Welle lässt sich im Allgemeinen ein recht gutes Konvergenzniveau hinsichtlich der Relevanzbewertungen des Teams des SpD beobachten, da für ca. 55 % der Qualitätskriterien eine Übereinstimmung der statistischen Kennwerte (Median und Quartilbereich) bestand. Darüber hinaus divergierten die Relevanzbewertungen für ca. 33 % der Qualitätskriterien ohne Übereinstimmung dieser Kennwerte zwischen den Bewertungskategorien wichtig und sehr wichtig für eine externe Evaluation schulpsychologischer Arbeit.

Nach weiteren umfangreichen qualitativen Analysen des Meinungsbildes des Teams des SpD zu den eigenen Änderungsvorschlägen und Ergänzungen von Qualitätsbereichen und Qualitätskriterien aus der ersten Delphi-Welle sowie der Analyse der Einschätzungen zur Frage nach der inhaltlichen Anwendbarkeit von Kriterien auf die Dienstleistungsangebote des SpD und der Frage nach der Bewertbarkeit von Kriterien durch die Klienten des SpD, konnten aus der zweiten Delphi-Welle insgesamt vier Qualitätsbereiche und 42 zugeordnete Qualitätskriterien abgeleitet werden, die nach mehrheitlicher Auffassung des Teams des SpD für eine Evaluation der eigenen schulpsychologischen Arbeit durch die Klienten geeignet sind (Tabelle 10).

Forschungsfrage 6: Wie bewerten die Klienten des SpD einen Evaluationsfragebogen zur Erfassung schulpsychologischer Arbeitsqualität, welcher sich auf den gemeinsam mit dem Team des SpD erarbeiteten Qualitätskriterien begründet?

Für die Validierung der 42 Qualitätskriterien, die gemeinsam mit dem SpD durch die Delphi-Studie erarbeitet werden konnten, wurden diese in zwei Evaluationsfragebögen schulpsychologischer Arbeit überführt. Insgesamt sechs Klienten und amtsinterne Kollegen des Teams des SpD stellten sich freiwillig für eine Bewertung des Evaluationsfragebogens für Beratung und des Evaluationsfragebogens für Fortbildung zur Verfügung. Ziel dieser Erprobung war es, die formale und inhaltliche Verständlichkeit der Fragebögen zu überprüfen und die enthaltenen Qualitätskriterien hinsichtlich ihrer Repräsentativität für die Dienstleistungen des SpD zu untersuchen.

Die Ergebnisse dieser Bewertung des Evaluationsfragebogens ergaben nur vereinzelte Änderungsvorschläge zu den Qualitätskriterien des Fragebogens für Fortbildung. Diese wenigen Anmerkungen bezogen sich auf eine eindeutigere Benennung des entsprechenden Kriteriums. Interessanter Weise fehlte einem Befragten das Qualitätskriterium „zur Verfügung gestelltes Material – Übersichtlichkeit, Qualität und Aktualität“, welches nach der Delphi-Studie von dem Team des SpD als irrelevant eingeschätzt und somit nicht in den Evaluationsfragebogen überführt wurde. Eine ansprechende und übersichtliche formale Gestaltung und die inhaltliche Verständlichkeit der Fragebögen wurden größtenteils bestätigt. Kritische Anmerkungen zur Gestaltung bezogen sich auf die Länge der Fragebögen. Weiterhin wurde der Hinweis zu einem speziellen Briefkasten für eine anonymere Rückgabemöglichkeit gegeben und der Wunsch nach einer Rückmeldung der Evaluationsergebnisse geäußert. Die Kriterien des Qualitätsbereiches 4 „Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Einzelfallberatung/Fortbildung/Gruppenprozesse/inhaltlicher Beratung„ wurden von einem Befragten als wenig inhaltlich differenziert eingeschätzt und die Hälfte der befragten Klienten konnten eine repräsentative Abbildung aller Bereich des Schulpsychologischen Dienstes durch die gemeinsam mit dem Team des SpD erarbeiteten Qualitätskriterien nicht bestätigen, da nicht alle Bereiche bekannt seinen. Aus der Validierungsphase wurden die 42 Qualitätskriterien mit den vier

übergeordneten Qualitätsbereichen aus der Delphi-Studie um ein weiteres Qualitätskriterium für Fortbildungen ergänzt werden (Tabelle 11).

6.2 Interpretation der Ergebnisse und Implikationen für die Praxis

Auf der Grundlage der durchgeführten Delphi-Studie und der Validierungsphase konnten gemeinsam mit dem Team des SpD und seinen Klienten 43 Kriterien schulpsychologischer Arbeitsqualität herausgestellt werden. Verglichen mit den in der schulpsychologischen Forschungsliteratur vorgefundenen Kriterien konnte die vorliegende Forschungsarbeit weitere relevante Qualitätskriterien explizieren und alle Kriterien mit einer Gewichtung ihrer Relevanz in Hinblick auf eine Evaluation schulpsychologischer Arbeitsqualität überblicksartig zusammenstellen.

Grundlegend für die erfolgreiche Implementierung einer Evaluation sind die Akzeptanz der Evaluation und eine Mitwirkungsbereitschaft am Evaluationsprozess seitens der beteiligten Personen (Kromrey, 2005). Mit der Erteilung des Forschungsauftrages und der gemeinsamen Diskussion der Gestaltung des Forschungsvorhabens wurde bereits ein erstes Interesse des Teams des SpD an einer wissenschaftlich fundierten Evaluation seiner Arbeitsqualität deutlich. Während der Delphi-Studie konnten von den Referenten für Schulpsychologie und den koordinierenden Beratungslehrern viele Vorteile einer solchen Evaluation benannt werden, was eine grundlegende Akzeptanz des Evaluationsvorhabens im gesamten Team vermuten lässt und damit zu Beginn der ersten Delphi-Welle von einer hohen Mitwirkungsbereitschaft hinsichtlich des Entwicklungsprozesses der Kriterien ausgegangen werden konnte. Es wurden insbesondere Vorteile benannt, die den Willen zur Weiterentwicklung und Verbesserung der eigenen Arbeit verdeutlichten. Diese Grundhaltung des Teams des SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen entspricht damit auch den im Kapitel 2 (S. 9) diskutierten Forderungen an die schulpsychologischen Dienste, schulpsychologische Arbeitsqualität durch Evaluationen permanent zu überprüfen und weiterzuentwickeln. Neben den aufgeführten Vorteilen sollte jedoch auch den vom Team des SpD benannten Nachteilen Aufmerksamkeit geschenkt werden. So weisen benannte Nachteile wie „Optimierungszwang“, „Verzicht auf bewährte Methoden zu Gunsten der Wirtschaftlichkeit“ und „einschränkende statt entwicklungsorientierte Nutzung“ auf Bedenken hinsichtlich der Zweckdienlichkeit einer Evaluation der Arbeit des Teams des SpD hin. Der Erfolg des Evaluationsvorhabens des Teams des SpD könnte durch

diese Bedenken gefährdet werden, da Evaluationsmisserfolge häufig dann auftreten, wenn die Evaluation bei den beteiligten Personen lediglich als ein mit Sanktionen verknüpftes Kontrollinstrument angesehen wird (Stockbauer, 2000). Eine eindeutige und klare interne Kommunikation der Ziele einer systematischen Evaluation der schulpsychologischen Arbeit des Teams des SpD sollte daher fokussiert werden. Im Team sollten Erwartungen an die Evaluation, Ziele der Evaluation, Vorstellungen von dem Evaluationsablauf und vorhandene Bedenken zu dem Umgang mit den Evaluationsergebnissen noch im Rahmen der Vorbereitungen des Evaluationsprozesses gemeinsam besprochen werden.

Durch die Delphi-Studie konnten zusammen mit dem Team des SpD zunächst 42 Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit herausgestellt werden. Der Entwicklungsprozess der Kriterien war gekennzeichnet von zahlreichen Ideen und Ergänzungen, Verwerfungen, kritischen und zugleich hilfreichen Anmerkungen aller Beteiligten. Die Ergebnisse der Delphi-Befragungen weisen auf ein sehr stabiles Meinungsbild hinsichtlich der Bewertungen der Evaluationsrelevanz von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit hin. Für 93 % der Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit blieb die zentrale Tendenz der Relevanzbewertungen über beide Delphi-Wellen hinweg stabil. Dieses Ergebnis bestätigt die Erkenntnisse von Häder, Häder und Ziegler (1995), dass anhand der Ergebnisse vieler Delphi-Studien ein stabiles Antwortmuster bereits nach der zweiten Welle deutlich wird. Lediglich für das Kriterium „Methodenkompetenz“ konnten marginale Tendenzen festgestellt werden, derart, dass das Team dieses Kriterium zur zweiten Delphi-Welle als weniger relevant bewerteten als noch in der Delphi Welle 1. Bei diesem Kriterium könnte ein Einfluss der Gruppenmeinung auf den Einzelnen Befragten vermutet werden, so dass das Kriterium in der zweiten Delphi-Welle als weniger relevant eingeschätzt wurde.

Das Übereinstimmungsniveau für die Bewertung der Evaluationsrelevanz von Qualitätskriterien stieg von 50 % nach der ersten Delphi-Welle auf 55 % nach der zweiten Delphi-Welle, wobei sich die Divergenz der übrigen Qualitätskriterien häufig auf die Bewertungskategorien *wichtig* und *sehr wichtig* für eine externe Evaluation schulpsychologischer Arbeit bezog. Kriterien, für die sich eine Streuung in der Bewertung der Relevanz über alle drei Bewertungskategorien hinweg beobachten ließ, waren dem Team des SpD womöglich in ihrer Operationalisierung unklar. Zum Beispiel wurde zu dem Kriterium „Information über die Verfügbarkeit“ von vier der

Befragten kritisch angemerkt, dass es nicht verständlich sei: „Bezogen auf Beratungsangebot oder zeitliche Verfügbarkeit?“. Nach einer eindeutigeren Definition des Kriteriums in Richtung der inhaltlichen Hinweise des Teams des SpD und der Präsentation des neu formulierten Kriteriums in der Delphi-Welle 2, wurde dem Änderungsvorschlag mehrheitlich zugestimmt und es konnte nun keine Streuung der Relevanzbewertungen mehr festgestellt werden. An dieser Stelle sei erneut darauf hingewiesen, dass dem Team des SpD zu Beginn der Delphi-Studie bewusst keine Operationalisierung der Kriterien verdeutlicht wurde, damit Unklarheiten bezüglich des Bedeutungsinhaltes von Qualitätskriterien aufgedeckt werden konnten.

Interessanter Weise wurden die Kriterien des Qualitätsbereiches „Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/koordinierenden Beratungslehrer – Beraterkompetenz“ mehrheitlich in beiden Delphi-Wellen als sehr wichtig für eine Evaluation schulpsychologischer Arbeit eingeschätzt. Die Streuung der Relevanzbewertungen zwischen den Bewertungskategorien ist innerhalb der ersten Delphi-Welle für zwei Qualitätskriterien nur sehr gering, nach der zweiten Delphi-Welle lässt sich sogar gar keine Streuung mehr beobachten. Bestätigt werden kann dieses Meinungsbild durch den Hinweis aus dem explorativen Interview: „Ja, das ist eigentlich DIE zentrale Komponente. Ja, das ist DIE zentrale persönliche Komponente“. Auch Ertelt und Schulz (2002) sprechen der Kompetenz des Beraters eine ausgeprägte Bedeutung für die Beziehungsgestaltung im Verlauf der Beratung zu. Das gesamte Team des SpD spricht, im Vergleich zu den übrigen Qualitätsbereichen, allen Kriterien des Qualitätsbereiches „Beraterkompetenz“ einen hohen Stellenwert zu, so dass die Beraterkompetenz eine entscheidende Determinante in der Bewertung der Arbeitsqualität der Referenten für Schulpsychologie und der koordinierenden Beratungslehrer zu sein scheint.

Im Gegensatz zu dem vorgefundenen stabilen Meinungsbild zur Bewertung der Evaluationsrelevanz von Qualitätskriterien, wurden Diskurse zu den Kriterien deutlich, die zu jedem Zeitpunkt der Delphi-Studie auftauchten. So wurde immer wieder die Frage gestellt, ob Rückschlüsse von den Klientenmeinungen auf die tatsächliche Arbeitsqualität des Teams des SpD überhaupt möglich wären. In dem explorativen Interview wurde von den Experten angemerkt, die Erwartungen der Klienten des SpD seien häufig nicht konform mit dem, was das Team des SpD leisten kann. Als Beispiel sei das Qualitätskriterium „Wartezeit bis zur ersten Beratung“ genannt. Die Wartezeit werde von den Klienten des SpD häufig als zu lang

empfunden. Ein Experte merkte dazu an: „[…] allein der Ausblick darauf, dass eine Beratung stattfinden kann, ist manchmal viel wichtiger. Und das ist aus meiner Sicht auch dieses ´Mal selbst schon mal zu versuchen´, wo wir im Nachhinein auch noch einmal drüber reflektieren können […]. Das ist für mich zum Beispiel eine Wirkung von Beratung. Das glaub ich, wird zum Teil unterschätzt“. Unabhängig voneinander führen die Experten in den Interviews die Bezeichnung des Referenten für Schulpsychologie als Feuerwehrmann an: „Die hätten gern sofort einen Termin. Die hätten gern so jemanden der feuerwehrmäßig ist“. Auch in der schulpsychologischen Literatur wird diese Erwartungshaltung der Klienten beschrieben: „Psychologen werden auf der einen Seite immer noch als Magier missverstanden, die durch psychologische Methoden eine schnelle Lösung aller Probleme bewirken können – möglichst ohne eigenes Zutun“ (Heyse, 1998, S. 10). Darüber hinaus werden in der ersten Delphi-Welle „Unterschiedliche Vorstellungen vom Beratungsprozess von Klienten und Referenten für Schulpsychologie“ als Nachteil einer systematischen Evaluation der schulpsychologischen Arbeit des SpD thematisiert. Es scheint im Team des SpD also ein skeptische Grundhaltung gegenüber einer repräsentativen Einschätzung der tatsächlichen schulpsychologischen Arbeitsqualität durch die Klienten zu bestehen. Diese Skepsis begründet sich auf unterschiedlichen Erwartungen an den Beratungs- oder Fortbildungsprozess und der ungleichen Akzentuierung der Relevanz von bestimmten Qualitätskriterien zwischen dem Team des SpD und seinen Klienten. Bestätigt werden kann die unterschiedliche Akzentuierung auch durch ein weiteres Ergebnis der vorliegenden Forschungsarbeit. Während das Team des SpD das Qualitätskriterium „zur Verfügung gestellte Materialien“ als irrelevant für eine Evaluation ihrer schulpsychologischen Arbeitsqualität einschätzte, ergänzte ein Klient im Rahmen der Validierungsphase des Evaluationsfragebogens das vergleichbare Qualitätskriterium „zur Verfügung gestelltes Material (Handouts, Folien) – Übersichtlichkeit, Qualität und Aktualität“ als evaluationsrelevant.

Neben der unterschiedlichen Gewichtung wird von dem Team des SpD weiterhin angemerkt, dass das Ergebnis von Beratung auch von Rahmenbedingungen abhängig ist, die die Referenten für Schulpsychologie und die koordinierenden Beratungslehrer des SpD nicht selbst beeinflussen können: „Denn wenn wir außerhalb des Amtes Beratungen machen, müssen wir damit leben, was uns die Schule oder die Einrichtung zur Verfügung stellt“. Ein Experte betont die

Abhängigkeit der Ergebnisqualität von der individuellen Persönlichkeit des Klienten: „[…] ist es die Person, die ein ganz entscheidendes Beratungsinstrument ist“ und „Man könnte da fünf Stunden beraten ohne zu einem zufriedenstellenden Ergebnis zu kommen, was aber wirklich an der Persönlichkeit des Klienten liegt“. Auch hinsichtlich der Kategorisierung von Nachteilen einer Evaluation der Arbeit des Teams des SpD, konnte die Kategorie „multifaktorielle Abhängigkeit von Qualitätsaussagen“ zweimal vergeben werden. Diese von dem Team dargestellte Problematik der Erfassung von Beratungsqualität bestätigt die im Kapitel 2 (S. 10 ff.) bereits dargestellten Herausforderungen schulpsychologischer Evaluation und Qualitätssicherung. Ertelt und Schulz (2002) machen den Erfolg einer Beratung zu 40 % abhängig von den Ressourcen und Kompetenzen des Klienten, zu 30 % abhängig von der Beziehung zwischen Berater und Klient während des Beratungsprozesses und zu 15 % abhängig von der Kompetenz des Beraters. Auch Senge (1996) thematisiert den beschriebenen Konflikt zwischen vorhandenen Ressourcen und Klientenurteilen und betont Qualitätsaussagen nie unabhängig von den finanziellen, personellen und strukturellen Ressourcen eines Dienstleistungsunternehmens zu interpretieren. Ein weiteres Beispiel kann auch die Motivation der Berater sein, die in einem engen Zusammenhang mit der Arbeitsqualität steht (Temme & Jeck, 2007).

Durch die unterschiedliche Gewichtung von Qualitätskriterien, die unterschiedlichen Erwartungen an den Beratungsprozess und durch den Einfluss weiterer Rahmenbedingungen sollte die Beurteilung von Dienstleistungen aus der Perspektive von Klienten nicht als alleiniger Faktor zu Bestimmung der Qualität eines Beratungsprozesses herangezogen werden (Jeck, 2015; Nerdinger & Neumann, 2007). Häring & Hüsing (1992) bezeichnen die Schlussfolgerungen von subjektiven Klientenurteilen auf einen Beratungsprozess sogar als vermessen, gleichzeitig aber auch als einen wesentlichen Schritt, Erfolge und Misserfolge beraterischen Handelns zu erkennen und daraus zu lernen. Klientenurteile scheinen somit zwar eine notwendige, aber nicht hinreichende Quelle der Information für eine adäquate Einschätzung der Arbeitsqualität des Teams des SpD zu sein und erfordern eine zusätzliche Objektivierung der Qualitätsurteile.

Ein weiterer, während der Delphi-Studie geführter Diskurs, befasste sich mit der Frage, ob bestimmte Qualitätskriterien überhaupt durch einen Klienten eingeschätzt werden können. Wäre dies nicht der Fall, würde ein Rückschluss von den Klientenurteilen auf die Arbeitsqualität des Teams des SpD kaum möglich sein.

Anhand der Ergebnisse aus der Delphi-Studie zeigte sich, dass unabhängig von dem stabilen Meinungsbild zur Bewertung der Relevanz der Qualitätskriterien, selbst nach der zweiten Delphi-Welle ein unklares Meinungsbild hinsichtlich der Einschätzung der Bewertbarkeit von Qualitätskriterien durch den Klienten vor lag. So wurde zum Beispiel das Kriterium „Reflexion der Person und des Beratungsprozesses“ im Rahmen der ersten Delphi-Welle zu den relevanten Qualitätskriterien ergänzt und im Rahmen der zweiten Delphi-Welle auch von dem gesamten Team als relevant bestätigt, jedoch schätzen drei von vier Befragten der zweiten Delphi-Welle das Kriterium als nicht bewertbar durch einen Klienten ein. Auch das Qualitätskriterium „Methodische Flexibilität im Beratungsprozess“ wurde im Rahmen der Delphi Welle 1 und 2 als relevant und auch als bewertbar durch den Klienten eingeschätzt, jedoch herrschte auch nach der zweiten Delphi-Welle im Team keine Einigung über eine eindeutige und für den Klienten verständliche Benennung des Kriteriums. Die differenzierten Meinungsbilder weisen darauf hin, dass nicht in jeder Hinsicht innerhalb des Teams des SpD ein übereinstimmendes Meinungsbild zu den aus der Delphi-Studie erarbeiteten Qualitätskriterien hinsichtlich ihrer Eignung als Grundlage für eine systematische Evaluationen der schulpsychologischen Arbeit gegeben ist. Eine weiterführende inhaltliche Präzisierung durch das Team des SpD in Rahmen von diskursiven Verfahren scheint für die betreffenden Qualitätskriterien angebracht. Jedoch zeigte die Validierung der Evaluationsfragebögen, dass durch die Klienten des SpD insgesamt für nur vier der 42 Qualitätskriterien aus der Delphi-Studie Vorschläge für eine eindeutigere Benennung abgegeben wurden. Dieses Ergebnis lässt vermuten, dass die meisten Kriterien aus Sicht der Klienten verständlich sind und bewertet werden können. Es scheint somit bei der Einschätzung der Bewertbarkeit der Kriterien durch die Klienten für bestimmte Qualitätskriterien einen Widerspruch zwischen der Perspektive des Klienten und des Teams des SpD zu geben. Für weitere inhaltliche Präzisierungen der entsprechenden Qualitätskriterien sollte daher nicht nur ein Diskurs innerhalb des Teams im SpD geführt werden, sondern erneut die Meinung des Klienten in die Diskussion einbezogen werden, um Widersprüche zu identifizieren und diese gemeinsam aufzulösen.

Anhand weiterer Analysen der Bewertungen des Evaluationsfragebogens für Beratung und des Evaluationsfragebogens für Fortbildung durch die Klienten wurde deutlich, dass der erste Entwurf der beiden Evaluationsfragebögen hinsichtlich der Länge kritisiert wurde. Die entworfenen Fragebögen beinhalten neben den Fragen

zur Situation vor der Beratung insgesamt 42 Qualitätskriterien, die von den Klienten bewertet werden müssen. Da mit zunehmender Länge eines Fragebogens, die Motivation der Befragten und damit die Qualität der Antworten nachlässt, sollte ein Fragebogen nicht mehr als 15 bis 25 zu bearbeitende Einheiten beinhalten und nicht mehr als zehn Minuten Zeit des Befragten in Anspruch nehmen. (Batinic & Bosnjak, 1997; Gräf, 1999; Stangl, 2001). Somit wären die zwei Entwürfe der Evaluationsfragebögen zu lang und es besteht möglicherweise die Gefahr einer hohen Abbrecherquote oder gar einer Ablehnung der Bearbeitung. Auch ein Vertreter des Teams des SpD befürchtet im Rahmen der Angabe von Nachteilen einer Evaluation eine „Unzufriedenheit bei Klienten durch den zusätzlichen Bearbeitungsaufwand“. Vor dem Hintergrund der in der Literatur postulierten Empfehlungen zur Anzahl der zu bearbeitenden Items und zur Bearbeitungszeit und vor dem Hintergrund der kritischen Anmerkungen der Klienten wäre eine Reduktion der 42 zu bearbeitenden Qualitätskriterien des Evaluationsfragebogens notwendig. Ein Klient notiert im Rahmen der Bewertung des Evaluationsfragebogens ergänzend die Frage: „Offene Fragen am Ende evtl. ausreichend?“. Neben der Möglichkeit nur die offenen Fragen für eine Bewertung der schulpsychologischen Arbeitsqualität zu stellen, wäre eine zweite Möglichkeit zur Reduktion die Zusammenfassung inhaltlich naher Qualitätskriterien auf ein höheres Abstraktionsniveau. Für beide Möglichkeiten der Reduktion muss jedoch in Frage gestellt werden, ob die Messungen eines solch inhaltlich gekürzten Evaluationsfragebogens, die Arbeitsqualität des SpD weiterhin adäquat abbilden. Ausreichende Hinweise auf einen konkreten Handlungsbedarf im Rahmen einer Qualitätssicherung, wie sie von dem Team des SpD angestrebt wird, sind dadurch womöglich nicht mehr gegeben.

Eine weitere Problematik, die durch die Validierung der entworfenen Evaluationsfragebögen deutlich wurde, war die Bewertung einer repräsentativen Abbildung der Arbeit des schulpsychologischen Dienstes durch die 42 Qualitätskriterien und die vier übergeordneten Qualitätsbereiche. Die Hälfte der Klienten, die die entworfenen Evaluationsfragebögen bewerteten, gaben an, nicht alle Bereiche des SpD zu kennen und deshalb nicht beurteilen zu können, ob die Qualitätskriterien alle Bereiche des SpD adäquat abbilden. Dieses Ergebnis verdeutlicht ein grundsätzliches Problem der inhaltlichen Validierung von Erhebungsinstrumenten. Die Inhaltsvalidität eines Instrumentes liegt formal dann vor, wenn die Messungen des Instrumentes alle Inhalte wiedergeben, die gemessen

werden sollen (Fisseni, 2004). Dadurch könnte die Inhaltsvalidität nur geprüft werden, wenn alle zu messenden Inhalte vollständig bekannt sind (Amelang, 2006). Dies ist in der praktischen Umsetzung jedoch nur selten realisierbar, weshalb in der Praxis von einem inhaltsvaliden Instrument gesprochen wird, wenn seine Messungen alle Bereiche wiedergeben, die für den interessierenden Gegenstandbereich repräsentativ sind (Fisseni, 2004). Diese Repräsentativität ist jedoch nicht objektiv und quantitativ bestimmbar und muss durch logisch fachliche Überlegungen von *Experten* geschätzt werden (Amelang, 2006). Eine Einschätzung der Repräsentativität der Qualitätskriterien kann von den Klienten des SpD somit grundsätzlich nicht vorgenommen werden, da sie die Besonderheiten des SpD nicht vollumfänglich kennen und ihnen für die Urteilsbildung nicht alle relevanten Informationen zur Verfügung stehen. Nichtsdestotrotz kann von einer repräsentativen Abbildung der schulpsychologischen Arbeitsqualität durch die 42 Qualitätskriterien und die vier übergeordneten Qualitätsbereiche ausgegangen werden, da diese von dem Team des SpD, als Experten ihrer eigenen Arbeit, generiert wurden.

6.3 Methodenkritik

Das Verfahren der vorliegenden Forschungsarbeit orientierte sich an der klassischen Delphi-Methode und diente der strukturierten Entwicklung von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit, durch das Einholen der Meinungen des Teams des SpD über mehrere Befragungswellen hinweg. Die Grundlage dieser Delphi-Studie bildete ein exploratives Experteninterview. Als Experten für die gemeinsame Entwicklung von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit wurden drei Vertreter des Teams des SpD ausgewählt, die sich freiwillig für ein Interview zur Verfügung stellten. Für die Rekrutierung der Stichprobe für ein exploratives Experteninterview empfiehlt Ullrich (2006) ein ausreichend breites Spektrum von Experten zu rekrutieren, die möglichst verschiedene Interessen und Funktionen im Forschungsfeld repräsentieren. Aufgrund des Forschungsauftrages, Qualitätskriterien für eine Evaluation der schulpsychologischen Arbeit durch die Klienten des SpD zu entwickeln, stellt sich vor dem Hintergrund der Repräsentativität von Interessen und Funktionen die Frage, ob eine Einbindung der Personengruppe der Klienten in die Delphi-Studie noch effektiver für den Entwicklungsprozess von adäquaten Qualitätskriterien gewesen wäre. Jedoch wurde zu Beginn der methodischen Überlegungen bereits die Annahme erläutert, dass die Referenten für

Schulpsychologie und die koordinierenden Beratungslehrer des SpD *die* Experten für ihre eigenen Arbeit sind. Eine Einbindung der Klienten als Experten erschien problematisch, da, wie bereits in der Diskussion der Forschungsergebnisse verdeutlicht, eine unterschiedliche Erwartungshaltung und unterschiedliche Akzentuierungen von Qualitätskriterien von beiden Expertengruppen eine gemeinsame Entwicklung von ersten Kriterien erschwert hätte. Es wurde versucht der von Ullrich (2006) geforderten Repräsentativität gerecht zu werden, in dem für das durchgeführte explorative Experteninterview neben den zwei Referenten für Schulpsychologie auch ein koordinierender Beratungslehrer rekrutiert werden konnte, der durch seine zusätzliche berufliche Tätigkeit als Lehrkraft, gleichzeitig die Personengruppe der Klienten des SpD vertrat

In der vorliegenden Forschungsarbeit wurde das explorative Experteninterview auf der Grundlage von bereits aus der Forschungsliteratur erarbeiteten Qualitätskriterien durchgeführt. Die Kriterien wurden den Experten vorgelegt und dienten als Orientierung und Diskussionsgrundlage für die erste Bestandsaufnahme von relevanten Qualitätskriterien. Durch dieses Vorgehen war das geplante Prinzip des inhaltsoffenen Vorgehens nicht mehr vollständig gegeben. Die Präsentation von bereits vorhandenen Qualitätskriterien könnte möglicherweise eine eigenständige Ideengenerierung der Experten und deren Relevanzsetzungen eingeschränkt und damit die Entwicklung von für die Arbeitsqualität des SpD repräsentativen Qualitätskriterien erschwert haben. Die Durchführung explorativer Experteninterviews ohne die Vorlage grundlegender Qualitätskriterien aus der Forschungsliteratur würde einem inhaltsoffenen Vorgehen vollständig entsprechen. Dieses Vorgehen ist jedoch mit einem erhöhten zeitlichen Aufwand für den Entwicklungsprozess erster Qualitätskriterien verbunden und bedarf zusätzlich einer intensiveren Vorbereitung von den Experten und dem Forschenden. Das Ziel der Explorationsphase war jedoch eine zeitlich effektive und zunächst grundlegende Bestandsaufnahme von Qualitätskriterien, die in die erste Delphi-Welle übertragen werden konnten, wodurch der Rückgriff auf bereits vorhanden Kriterien sinnvoller erschien. Während der Interviews wurde den Experten immer wieder die Möglichkeit gegeben, Ergänzungen zu den bereits vorhanden Qualitätskriterien vorzunehmen, um so weiterführende Diskussionen anzuregen und einem inhaltsoffenen Vorgehen weitestgehend zu entsprechen.

Die Ergebnisse der Explorationsphase und die Ergebnisse der ersten Delphi-Welle wurden im Rahmen der durchgeführten Delphi-Studie unmittelbar ausgewertet und als Gruppenmeinung dem Team des SpD anonym zurückgemeldet. Die Vorteil der Aufrechterhaltung von Anonymität und der Vermeidung von offenen Gruppendiskussionen ist die Reduzierung von Einflussfaktoren wie den Konformitätsdruck, auf die Meinungsbildung der Experten (Gordon & Helmer-Hirschberg, 1964; Häder, 2014). Ein weiterer Vorteil der gewonnenen Informationen aus den Befragungen an alle Beteiligten. Jedoch gehen durch das von der Delphi-Methode geforderte Konzept der Anonymität die befragten Experten nur indirekt in einen Informationsaustausch wodurch gemeinsame Lernprozesse eingeschränkt bleiben (Häder, 2014). Nach Häder (2014) ist deshalb die Anwendung der Delphi-Methode bei der Untersuchung komplexer Sachverhalte nur bedingt geeignet. Mit der Auswertung der Daten der ersten Delphi-Welle wurde diese Einschränkung des Delphi-Verfahrens aufgrund der vielen Änderungsvorschläge, kritischen Anmerkungen und Ergänzungen des Teams des SpD deutlich. So gestaltete es sich schwer, möglichst alle Vorschläge des Teams in der zweiten Delphi-Welle zu berücksichtigen und gleichzeitig einen Fragebogen zu konstruieren, dessen Gestaltung übersichtlich und dessen zeitlicher Bearbeitungsaufwand angemessen war. Nach der Abwägung zwischen methodischen Fragen zum Nutzen und Aufwand in dieser Forschungsphase wurde letztendlich auf eine selektive Rückmeldung der Ergebnisse aus der ersten Delphi-Welle verzichtet. Jede Anmerkung und kritische Äußerung war aus der Sicht des Forschenden für eine tiefergehende Diskussion der Qualitätskriterien unabdingbar, so dass dem Team des SpD im Rahmen der zweiten Delphi-Welle das vollständige Meinungsbild zurückgemeldet wurde. Der Umfang des Fragebogens dieser Delphi-Welle und damit der Bearbeitungsaufwand für das Team des SpD nahmen dadurch deutlich zu. Letztendlich wurden nach der Befragung insgesamt sieben von elf Fragebögen an den Forschenden zurückgegeben. Zum Zeitpunkt der Rückgabe herrschte im SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen ein hoher Krankenstand, jedoch war möglicherweise auch die zu komplexe Gestaltung des Fragebogens und der deutliche Mehraufwand an Zeit für die Bearbeitung ursächlich für die geringe Rücklaufquote. Auch Häder (2014) thematisiert das Problem der kontinuierlichen Teilnahme von Experten an den Delphi-Befragungen aufgrund des deutlichen Mehraufwandes bei der Bearbeitung der Fragebögen. Statt einer Rückmeldung des komplexen und vielfältigen Meinungsbildes im Rahmen

eines Fragebogens, wäre eine direkte Diskussion der Ergebnisse mit dem Team des SpD im Rahmen der zweiten Delphi-Welle womöglich eine angemessenes Verfahren gewesen, mit dieser Komplexität umzugehen. Auch aufgrund des teilweise noch unklaren Meinungsbildes nach der zweiten Delphi-Welle wäre solch eine vertiefende Diskussion irrelevanter, besonders relevanter oder umstrittener Kriterien mit einem kleinen Kreis an Vertretern des Teams des SpD möglicherweise effizienter und erkenntnisreicher für den Entwicklungsprozess von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit gewesen.

Aufgrund der geringen Rücklaufquote der Fragebögen ist weiterhin fraglich, in welchem Ausmaß die Anmerkungen und Änderungsvorschläge der insgesamt sieben Referenten für Schulpsychologie und koordinierenden Beratungslehrer aus der zweiten Delphi-Welle das Meinungsbild des gesamten Teams des SpD repräsentieren. Der Ausschluss oder die Modifikation von Qualitätskriterien nach der zweiten Delphi-Welle aufgrund von Mehrheitsaussagen muss kritisiert werden, da diese nicht auf dem Meinungsbild der gesamten Stichprobe beruhen. Auch Häder (2014) bemängelt, dass das vorzeitige Ausscheiden von Experten aus Delphi-Befragungen zu einem Verlust relevanter Informationen führen kann. Bei Delphi-Studien konnte beobachtet werden, dass ursprüngliche Studienaussteiger ein erneutes Teilnahmeinteresse an späteren Befragungswellen zeigten (Brown, 2007). Möglicherweise wäre für die durchgeführte Delphi-Studie eine dritte Delphi-Welle vor der Durchführung der Validierungsphase notwendig gewesen, um ein präziseres und vollständigeres Meinungsbild von dem gesamten Team des SpD zu den Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit zu bekommen. Dies hätte jedoch einen erneuten zeitlichen und materiellen Mehraufwand bedeutet, der nicht nur den Forschenden, sondern auch das gesamte Team des SpD betroffen hätte.

Zuletzt muss die Skalierung der Fragebögen der Delphi-Studie kritisch betrachtet werden. Die dreistufige Likert-Skala mit den Bewertungskategorie*n 0 = nicht wichtig, 1 = wichtig* und *2 = sehr wichtig* erwies sich im Verlauf der Datenauswertungen möglicherweise als zu eingeschränkt in ihren Bewertungskategorien. Ursprünglicher Gedanke bei der Gestaltung der Skala war die Annahme, dass es bezüglich der Bewertung der Evaluationsrelevanz von Kriterien keine ausgeprägten Differenzierungsmöglichkeiten zwischen den Polen *wichtig* und *nicht wichtig* für eine externe Evaluation gibt. Aus forschungsökonomischen Gründen wurde deshalb nur eine Differenzierung des Poles *wichtig* vorgenommen (w*ichtig* und *sehr wichtig*).

Jedoch führte die dreistufige Skalierung zu einer Einschränkung der Auswahl an Dimensionen der Relevanzzuschreibung, wodurch von vornherein die Wahrscheinlichkeit von Stabilität in den Bewertungsmustern deutlich erhöhte wurde. Möglicherweise hätte die Erfassung von Relevanzbewertungen auf der Grundlage einer fünfstufigen Likert-Skala (zum Beispiel *gar nicht wichtig, etwas wichtig, relativ wichtig, sehr wichtig* und *äußerst wichtig*) diese „künstlich erzeugte“ Erhöhung der Wahrscheinlichkeit verhindert, jedoch wären dann auch deutlich mehr Delphi-Wellen erforderlich gewesen, um ein stabiles Meinungsbild zu erhalten. Forschungsökonomische Gründe hinsichtlich der Anzahl der Erhebungswellen und die Erweiterung der Delphi-Studie durch qualitative Frageelemente, als weitere Informationsquelle zur Bewertung von Qualitätskriterien, sprechen für die in der Delphi-Studie gewählte dreistufige Skalierung. Der weitere Vorteil einer fünfstufigen Skalierung wäre der Erhalt eines differenzierteren Meinungsbildes zu der Relevanz von Qualitätskriterien gewesen, welches vielleicht auch zu einer ökonomischeren Auswahl von Qualitätskriterien geführt hätte, in dem nur Qualitätskriterien mit einer stabilen Relevanzbewertung von *relativ wichtig* bis *äußerst wichtig* in den Evaluationsfragebogen überführt worden wären. Fraglich ist jedoch, ob diese Art der Auswahl nicht willkürlich gewesen wäre.

6.4 Ausblick

Auf der Grundlage der durchgeführten Delphi-Studie und der Validierungsphase konnten gemeinsam mit dem Team des SpD und seinen Klienten 42 Qualitätskriterien (insgesamt 43 Qualitätskriterien für das Tätigkeitsfeld Fortbildung) und vier übergeordnete Qualitätsbereiche erarbeitet werden. Für weiterführende Forschungen wurden diese Kriterien in einen zweiten Entwurf der Evaluationsfragebögen (Beratung und Fortbildung) übertragen, die darüberhinaus in ihrer inhaltlichen und formalen Struktur entlang der kritischen Anmerkungen der Klienten überarbeitet wurden (Anhang P).

Die Ergebnisse der Forschungsarbeit verdeutlichen einen weiteren Bedarf an inhaltlicher Präzisierung und Differenzierung der diskutierten Qualitätskriterien und Qualitätsbereiche. Eine fortsetzende Weiterentwicklung der Qualitätskriterien durch eine speziell zu diesem Zweck konzipierte Delphi-Studie könnte diesbezüglich weitere Erkenntnisse liefern. Wie im Kapitel 6 (S. 76) bereits dargestellt wäre ein Diskurs in einem kleinen Kreis von Vertretern des Teams des SpD und einer kleinen

Gruppe von Klienten eine Möglichkeit, Widersprüche hinsichtlich der Operationalisierung der Qualitätskriterien zu identifizieren und diese gemeinsam aufzulösen. Um den Ansprüchen an ein wissenschaftliches Messinstrument gerecht zu werden, bedarf es über die Analyse der Inhaltsvalidität hinaus einer Überprüfung weiterer Gütekriterien des Evaluationsfragebogens. Diese Gütekriterien gilt es zukünftig zu untersuchen, um zuverlässige Schlussfolgerungen aus den Ergebnissen des Evaluationsfragebogens ziehen zu können.

Eine fortführende Präzisierung der Qualitätskriterien und eine weitere Validierung des Evaluationsfragebogens vorausgesetzt, können die Qualitätskriterien die Grundlage für systematische Evaluationen der Arbeitsqualität des Teams des SpD im Rahmen von Qualitätssicherungsmaßnahmen bilden. Neben dem regelmäßigen Einsatz des Instrumentes für die Qualitätsbewertung der Dienstleistungen des Schulpsychologischen Dienstes am Staatlichen Schulamt Ostthüringen wäre bei entsprechender inhaltlicher und formaler Anpassung auch ein Einsatz im gesamten Bundesland Thüringen denkbar. Auch eine Untersuchung von Langzeiteffekten schulpsychologischer Arbeit, an denen das Team des SpD während der Delphi-Studie Interesse äußerte, wäre durch eine inhaltliche Anpassung und wiederholten Messungen auf Grundlage des Evaluationsfragebogens möglich.

Die Ergebnisse der vorliegenden Forschungsarbeit verdeutlichen jedoch auch die Notwendigkeit einer klaren Kommunikation von Sinn und Zweck einer Evaluation sowohl an die Evaluierenden, als auch an die Evaluierten, damit ein Evaluationsprozess erfolgreich durchgeführt werden kann. Bedenken, die Evaluation eher als ein Kontrollinstrument und nicht als Chance zur Weiterentwicklung anzusehen, müssen zukünftig ausgeräumt werden.

Durch die wissenschaftliche Entwicklung und Validierung von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit, konnte die vorliegende Forschungsarbeit zur Explikation schulpsychologischer Qualitätskriterien in der Forschungsliteratur beitragen. Darüber hinaus stellt die Arbeit einen wichtigen Ausgangspunkt für weitere Forschungen zu den bisher kaum vorhandenen, wissenschaftlich entwickelten schulpsychologischen Evaluationsinstrumenten dar. Nicht zuletzt bildet die vorliegende Forschungsarbeit auch eine wesentliche Grundlage für zukünftige systematische Evaluationen der Arbeitsqualität des Teams des SpD und leistet dadurch einen entscheidenden Beitrag zur Entwicklung und Optimierung der Dienstleistungsqualität des SpD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen.

Literaturverzeichnis

Amelang, M. (2006). *Differentielle Psychologie und Persönlichkeitsforschung.* 6., vollständig überarbeitete Auflage. Stuttgart: Kohlhammer.

Balzer, L. (2005). *Wie werden Evaluationsprojekte erfolgreich? – Ein integrierender theoretischer Ansatz und eine empirische Studie zum Evaluationsprozess.* Landau: Empirische Pädagogik.

Batinic, B. & Bosnjak, M. (1997). Fragebogenuntersuchungen im Internet. In B. Batinic (Hrsg*.), Internet für Psychologen* (S. 221-243). Göttingen: Hogrefe.

Becker, D. (1974). *Analyse der Delphi-Methode und Ansätze zu ihrer optimalen Gestaltung.* Dissertation zur Erlangung der Würde eines Doktors der Wirtschaftswissenschaften, Universität Mannheim, Deutschland.

Becker, P. (1991). Theoretische Grundlagen. In A. Abele & P. Becker (Hrsg.), *Wohlbefinden. Theorie, Empirie, Diagnostik* (S. 13-49). Weinheim: Juventa.

Berg, D. (1994). Evaluation in der Schulpsychologie. In L. Laux & H. Reinecker (Hrsg.), *Forschungsforum: Berichte aus der Otto-Friedrich-Universität Bamberg,6* (S. 162-172). Bamberg: Otto-Friedrich-Universität.

Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen e.V. (BDP) (2008).*Schulpsychologie in Deutschland. Berufsprofil. 2. ergänzte Auflage.* Berlin: BDP - Sektion Schulpsychologie. Online im Internet: http://www.bdp-schulpsychologie.de/backstage2/sps/documentpool/berufsprofil.pdf (21.04.2016).

Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen e.V. (BDP) (2013). *Schulpsychologie in Deutschland. Berufliche Voraussetzungen.* Berlin: BDP – Sektion Schulpsychologie. Online im Internet: http://www.bdp-schulpsychologie.de/backstage2/sps/documentpool/berufsvoraussetzung_schulps.pdf (11.05.2016).

Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen e.V. (BDP), Sektion Schulpsychologie (2015). *Schulpsychologie in Deutschland. Berufsprofil. 3. ergänzte Auflage*. Berlin: BDP - Sektion Schulpsychologie. Online im Internet: http://www.bdp-schulpsychologie.de/backstage2/sps/documentpool/2015/berufsprofil.pdf (21.04.2016).

Brown, C.A. (2007). The Opt-in/Opt-out Feature in a Multi-Stage Delphi Method Study. *International Journal of Social Research Methodology, 10*(2), 135-144.

Brunner, F. J. & Wagner, K. W. (2008). *Taschenbuch Qualitätsmanagement-Leitfaden für Studium und Praxis.* 4. Auflage. München: Hanser-Verlag.

Bortz, J. & Döring, N. (2013). *Forschungsmethoden und Evaluation: für Human- und Sozialwissenschaftler.* 3. überarbeitete Auflage. Berlin: Springer.

Chen, H. T. (1990). *Theory-Driven Evaluations: Conceptual framework, application and advancement*. Newbury Park: Sage.

Drehsing, T. & Pehl, T. (2013). *Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitung und Regelsysteme für qualitativ Forschende.* 5. Auflage. Marburg: Marburg. Online im Internet: http://www.audiotranskription.de/download/praxisbuch_transkription.pdf?q=Praxisbuch-Transkription.pdf (20.06.2016).

Ditton, H. & Müller, A. (2015). Schulqualität. In H. Reinders, H. Ditton, C. Gräsel & B. Gniewosz (Hrsg.), *Empirische Bildungsforschung. Gegenstandsbereiche* (S. 121-134). Heidelberg: Springer VS.

Döring, N. (2014). Evaluationsforschung. In Baur, N. & Blasius, J. (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (S. 167-182). Wiesbaden: Springer VS.

Dollase, R., Dollase, C., Koch, K. C. &Selders, O. (2010). *Situation der Schulpsychologie in Deutschland und in Niedersachsen im internationalen Vergleich.* Bielefeld: Max-Träger-Stiftung.

Donabedian, A. (1980). *Explorations in quality assessment an monitoring: Vol. 1 The definition of quality an approaches to ist assessment.* Ann Arbor: Health Administration Press.

Duffield, C. (1993). The Delphi Technique: A Comparison of Results Obtained Using two Expert Panels. *International Journal of Nursing Studies, 30*, 227-237.

Elbing, E. & Seitz, S. (1994) Erwartungen von Lehrern an Schulpsychologen. Psychologie *in Erziehung und Unterricht, 41*(4), 262-271.

Engelhardt-Groeger, K. (2001). Entwicklung eines Trainingsprogrammes zur Förderung des Lern- und Arbeitsverhaltens. In H.-G. Häring & W. Kowalczyk (Hrsg.), *Schulpsychologie konkret. Einführung in Handlungsfelder und Methoden* (S. 49-55). Neuwied: Luchterhand.

Erchul, W. & Sheridan, S. (2008). *Handbook of Research in School Consultation.* New York: Routledge.

Ertelt, B.-J. & Schulz, W. E. (2002). Handbuch Beratungskompetenz: mit Übungen zur Entwicklung von Beratungsfertigkeiten in Bildung und Beruf. Leonberg: Rosenberger.

Fiebertshäuser, B. & Prengel, A. (1997). *Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft.* Weinheim: Juventa.

Fisseni, H. J. (2004). *Lehrbuch der psychologischen Diagnostik: Mit Hinweisen zur Intervention.* 3., überarbeitete und erweiterte Auflage. Göttingen: Hogrefe.

Fleischer, T. & Jötten, B. (2007). Aufgabe und Auftrag von Schule. In T. Fleischer, N. Grewe, B. Jötten, K. Seifried & B. Sieland (Hrsg.), *Handbuch Schulpsychologie. Psychologie für die Schule* (S. 27-32). Stuttgart: Kolhammer.

Fleiss, J. L. & Cohen, J. (1973). The equivalence of weighted kappa and the intraclasscorrelation coefficient as measures of reliability. *Educational and Psychological Measurement, 33,* 613–619.

Fuchs, T., Sidiropoulou, D., Vennen, H.& Fisseni, H. J. (2003). Bonner Fragebogen für Therapie und Beratung. Testzentrale Göttingen: Hogrefe.

Geertzen, J. (2012). *Inter-Rater Agreement with multiple raters and variables.* Online im Internet: https://mlnl.net/jg/software/ira/ (08.06.2016).

Gisholt, O. (1976). *Marketingprognosen unter besonderer Berücksichtigung der Delphi-Methode.* Bern: Haupt.

Gläser, J. & Laudel, G. (2009). *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse.* 3. Auflage. Wiesbaden: Springer VS.

Glatzer, W. & Zapf, W. (Hrsg.). *Lebensqualität in der Bundesrepublik. Objektive Lebensbedingungen und subjektives Wohlbefinden.* Frankfurt am Main: Campus.

Gölitz, D. & Häring, H.-G. (2001). Wie bekannt sind die Berater? In H.-G. Häring & W. Kowalczyk (Hrsg.), S*chulpsychologie konkret. Einführung in Handlungsfelder und Methoden* (S. 16-18). Neuwied: Luchterhand.

Gonzales, N. (2008). *Student diversity and the school counselor: Exemplary practices.* US: ProQuest LLC.

Gordon, T. J. & Helmer-Hirschberg, O. (1964). *Report on a Long-Range Forecasting Study.* Santa Monica: RAND Corporation.

Gräf, L. (1999): Optimierung von WWW-Umfragen: Das Online-Pretest-Studio. In B. Batinic, A. Werner, L. Gräf & W. Bandilla (Hrsg.), *Online Research. Methoden, Anwendungen und Ergebnisse* (S. 159-177). Göttingen: Hogrefe

Häder, M. (2014). *Delphi-Befragungen. Ein Arbeitsbuch.* 3. Auflage. Wiesbaden: Springer VS.

Häder, M., Häder, S. & Ziegler, A. (1995). *Punkt- versus Verteilungsschätzung: Ergebnisse eines Tests zur Validierung der Delphi-Methode.* ZUMA-Arbeitsbericht, 5/1995. Mannheim: ZUMA.

Häring, H.-G. (2001). Zur personellen und sächlichen Ausstattung schulpsychologischer Beratungsstellen. In H.-G. Häring & W. Kowalczyk (Hrsg.), S*chulpsychologie konkret. Einführung in Handlungsfelder und Methoden* (S. 16-18). Neuwied: Luchterhand.

Häring, H.-G. & Hüsing, A. (1992). Sind Eltern mit der Schulpsychologischen Beratung zufrieden? – Erprobung eines Elternfragebogens. *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie, 1*, 52-57.

Häring, H.-G. & Kowalczyk, W. (2001). Kennzeichen schulpsychologischer Arbeit. In H.-G. Häring & W. Kowalczyk (Hrsg.), S*chulpsychologie konkret. Einführung in Handlungsfelder und Methoden* (S. 30-37). Neuwied: Luchterhand.

Hanckel, C. (2001). Organisationsformen der Schulpsychologie in Deutschland. In H.-G. Häring & W. Kowalczyk (Hrsg.), S*chulpsychologie konkret. Einführung in Handlungsfelder und Methoden* (S. 13-15). Neuwied: Luchterhand.

Heiner, M. (2000). Innovation, Evaluation und Qualitätsmanagement in Sozialer Arbeit und Supervision. In H. Müller-Kohlenberg & K. Münstermann (Hrsg.): *Qualität von Humandienstleistungen. Evaluation und Qualitätsmanagement in Sozialer Arbeit und Gesundheitswesen* (S. 207-226). Opladen: Leske und Budrich.

Helmke, A., Helmke, T. & Schrader F.-W. (2007). Unterrichtsqualität: Brennpunkte und Perspektiven der Forschung. In T. Fleischer, N. Grewe, B. Jötten, K. Seifried & B. Sieland (Hrsg.), *Handbuch Schulpsychologie. Psychologie für die Schule. 1. Auflage* (S. 52-68). Stuttgart: Kolhammer.

Heyse, H. (1998). Schulpsychologie. In D. H. Rost (Hrsg.), *Handwörterbuch Pädagogische Psychologie* (S. 443-447). Weinheim: Beltz.

Heyse, H. (1998). Schulpsychologie in Deutschland. In E. Lade & W. Kowalczyk (Hrsg.), *Konkrete Handlungsanleitungen für erfolgreiche Beratungsarbeit mit Schülern, Eltern und Lehrern* (Kap. 13/5.1). Loseblattsammlung. Kissing: WEKA.

Heyse, H. (2000). Qualitätsentwicklung, Qualitätssicherung und Evaluation in der Schulpsychologie. *Report Psychologie, 1,* 15-17.

Heyse, H. (2001). Selbstverständnis der Schulpsychologie. In H.-G. Häring & W. Kowalczyk (Hrsg.), S*chulpsychologie konkret. Einführung in Handlungsfelder und Methoden* (S. 9-12). Neuwied: Luchterhand.

Heyse, H. (2002). Schule und Schulpsychologie – Zum Selbstverständnis von Schulpsychologinnen und Schulpsychologen. *SchulVerwaltung – spezial, 1,* 4-6.

Hug, S. E., Ochsner, M. & Daniel, H.-D. (2010). Entwicklung von Qualitätskriterien für die Forschung in den Geisteswissenschaften – Eine Explorationsstudie in den Literaturwissenschaften und der Kunstgeschichte. *Forschung über Qualität in der Wissenschaft, 4,* 91-96.

Ipsen, D. (1978). Das Konstrukt Zufriedenheit. *Soziale Welt , 29*(1), 44-53.

Jeck, S. (2015). Qualitätssicherung und Evaluation in der Schulpsychologie. In K. Seifried, S. Drewes & M. Hasselhorn (Hrsg.). *Handbuch Schulpsychologie. Psychologie für die Schule. 2. Auflage* (S. 80-94). Stuttgart: Kohlhammer.

Jötten, B. & Fleischer, T. (2007). Aufgaben, Arbeitsfelder und Methoden der Schulpsychologie. In T. Fleischer, N. Grewe, B. Jötten, K. Seifried & B. Sieland (Hrsg.), *Handbuch Schulpsychologie. Psychologie für die Schule* (S. 33-38). Stuttgart: Kolhammer.

Karmasin, M. (2007). Stakeholder-Management als Grundlage der Unternehmenskommunikation. In M. Piwinger & A. Zerfaß (Hrsg.). *Handbuch Unternehmenskommunikation* (S. 71-87). Wiesbaden: Gabler.

Krippendorff, K. (1980). *Content Analysis: An Introduction to Ist Methodology*. Newbury Park, CA: Sage.

Krötzl, G & Sedlak, F. (2000). Zur Qualität in der Schulpsychologie-Bildungsberatung. In F. Sedlak (Hrsg.), *Schulpsychologie - Bildungsberatung. Von den Anfängen bis ins dritte Jahrtausend* (S. 33-47). Wien: Eugen Ketterl.

Kromrey, H. (2000). Fallstricke bei der Implementations- und Wirkungsforschung sowie methodische Alternativen. In H. Müller-Kohlenberg & K. Münstermann (Hrsg.): *Qualität von Humandienstleistungen. Evaluation und Qualitätsmanagement in Sozialer Arbeit und Gesundheitswesen* (S. 19-58). Opladen: Leske und Budrich.

Kromrey, H. (2005). Evaluation – ein Überblick. In H. Schöch (Hrsg.), Was ist Qualität. Die Entzauberung eines Mythos (S. 31-85). Berlin: wvb.

Kubesch, B. (2007). Bildungswege und Schullaufbahnberatung. In T. Fleischer, N. Grewe, B. Jötten, K. Seifried & B. Sieland (Hrsg.), *Handbuch Schulpsychologie. Psychologie für die Schule* (S. 105-113). Stuttgart: Kolhammer.

Kuckartz, U. (2014). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung*. 2. Auflage. Weinheim: Beltz.

Kuhlmann, K. (2001). Möglichkeiten, Ideen und Vorhaben – die Schulpsychologie informiert. In H.-G. Häring & W. Kowalczyk (Hrsg.), S*chulpsychologie konkret. Einführung in Handlungsfelder und Methoden* (S. 38-42). Neuwied: Luchterhand.

Landesagentur für Struktur und Arbeit (LASA) Brandenburg GmbH (2000) *Qualitätsmanagement und Qualitätskriterien für die Bildungs- und Weiterbildungsberatung.* Großräschen: Druck und Satz.

Landis, J. R. & Koch, G. G. (1977). The measurement of observeragreement for categorical data. *Biometrics, 33*, 159–174.

Larsen, D. L., Attkisson, C. C., Hargreaves, W. A. & Nguyen, T. D. (1979). Assessment of client/patient satisfaction: Development of a general scale. *Evaluation and Program Planning, 2*, 197-207.

Lienert, G. A. (1989). *Testaufbau und Testanalyse.* München: PVU.

Lienert, G. A. & Raatz, U. (1994). *Testaufbau und Testanalyse.* Weinheim: Beltz.

Liermann, H. (2004). Schulpsychologische Beratung. In F. Nestman , F. Engel & U. Sickendiek (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung. Band 2. Ansätze, Methoden und Felder* (S. 865-875). Tübingen: dgvt.

Linstone, H. A. & Turoff, M. (1975) (Hrsg.). *The Delphi-Method: Techniques and Applications.* London Reading, Mass: Addison-Wesley.

Mayring, P. (2002). *Einführung in die qualitative Sozialforschung.* 5. Auflage. Weinheim: Beltz.

Mayring, P. (2003). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken.* 8. Auflage. Weinheim: Beltz.

Mayring, P. (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken.* 12. überarbeitete Auflage. Weinheim: Beltz.

Meuser, M. & Nagel, U. (2009). Das Experteninterview – konzeptionelle Grundlagen und methodische Anlage. In S. Pickel, G. Pickel, H.-J. Lauth & D. Jahn (Hrsg.), *Methoden der vergleichenden Politik- und Sozialwissenschaft* (S. 465-479). Wiesbaden: Springer VS.

Meidinger, H. (1992). Supervision für Lehrer. *Pädagogische Welt, 46* (6), 259-264.

Meidinger, H. & Enders, C. (2007). Beratung, Supervision und Coaching in der Schule. In T. Fleischer, N. Grewe, B. Jötten, K. Seifried & B. Sieland (Hrsg.), *Handbuch Schulpsychologie. Psychologie für die Schule* (S. 300-320). Stuttgart: Kolhammer.

Meuser, M. & Nagel, U. (2002). ExpertInneninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In A. Bogner, B. Littig & W. Menz (Hrsg.), *Das Experteninterview. Theorien, Methoden, Anwendung* (S. 71-93). Opladen: Westdeutscher Verlag.

Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V. (nfb) (2011). *Beratungsqualität in Bildung und Beschäftigung. Qualitätsmerkmale guter Beratung.* Online im Internet: http://www.forum-beratung.de/cms/upload/Veroeffentlichungen/Eigene_Veroeffentlichungen/qmm_guter_Beratung_2011.pdf (15.03.2016).

Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb) (2014). *Professionell beraten: Kompetenzprofil für Beratende in Bildung, Beruf und Beschäftigung.* Online im Internet: http://www.forum-beratung.de/cms/upload/BQ/BeQu-Kompetenzprofil.pdf (15.03.2016).

Nerdinger, F. & Neumann, C. (2007). Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. In K. Moser (Hrsg.) *Wirtschaftspsychologie* (S. 128-144). Heidelberg: Springer Medizin Verlag.

Organisationsberatungsinstitut Thüringen – ORBIT e.V. (2014*). Abschlussbericht zur Evaluation der Schulsozialarbeit in Sachsen.* Jena: Organisationsberatungsinstitut Thüringen – ORBIT e.V. Online im Internet: http://www.orbit-jena.de/fileadmin/media/downloads/Schuso/Orbit_Abschlussbericht_RZ_Einzelseiten_Web.pdf (15.03.2016).

Parenté, F. J. & Anderson-Parenté, J. K. (1987). Delphi Inquiry System. In G. Wright & P. Ayton (Hrsg.): *Judgemental Forecasting* (S. 129-157). New York: John Wiley & Sons.

Pikowsky, P. & Wild, E. (2009). Pädagogisch-psychologische Beratung. Qualifikation, Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung. In E. Wild & J. Möller (Hrsg.), *Pädagogische Psychologie* (S. 451-453). Heidelberg: Springer.

Puschner, B., Bauer, S., Kraft, S. & Kordy, H. (2005). *Patient and Therapist Satisfaction in Outpatient Psychotherapy.* New York: Georg Thieme.

Rowe, G., Wright, G. & Bolger, F. (1991). Delphi: A Reevaluation of Research and Theory. *Technological Forecastingand Social Change, 39*, 341-357.

Schrappe, M. (2002). *Versorgungsforschung: Die Sicht der Qualtitäsmanagement-Fachgesellschaft*. Köln: Vortrag auf dem 1. Deutschen Kongress für Versorgungsforschung.

Schulpsychologischer Dienst (SpD) des Kreises Nordfriesland (1999). *Nachfrage zur Effektivität der schulpsychologischen Beratung im Schulpsychologischem Dienst des Kreises Nordfriesland.* Online im Internet: https://www.schulpsychologie.de/wws/bin/1729866-1735498-2-nordfrie.pdf (18.08.2016).

Schulpsychologischer Dienst (SpD) des Schuldienstkreises Adligenswil (2007). *Selbstevaluation des Schulpsychologischen Dienstes, Schuldienstkreis Adligenswil*. Online im Internet: http://www.schulpsychologieluzern.ch/userfiles/downloads/kundenumfrage_2005-06.pdf (15.03.2016).

Sedlak, F. (2011). Die Rolle der Schulpsychologie-Bildungsberatung. In W. Dür & R. Felder-Puig (Hrsg.), *Lehrbuch Schulische Gesundheitsförderung* (S. 226-236). Bern: Huber.

Senge, P. (1996). *Die fünfte Disziplin*. Stuttgart: Klett-Cotta.

Sprondel, W. M. (1979). ´Experte´ und ´Laie´: Zur Entwicklung von Typenbegriffen in der Wissenssoziologie. In M. W. Sprondel & R. Grathoff (Hrsg), *Alfred Schütz und die Idee des Alltags in den Sozialwissenschaften* (S. 140-154). Stuttgart: Ferdinand Erbe.

Staatliches Schulamt Mittelthüringen (o. J.). *Thüringer Schulämter.* Online im Internet: http://www.thueringen.de/th2/schulaemter/index.aspx (06.08.2016).

Stangl, W. (2001). Tests und Experimente in der Psychologie. In T. Hug (Hrsg.), *Wie kommt Wissenschaft zu Wissen? Band 2: Einführung in die Forschungsmethodik und Forschungspraxis* (S. 303-323). Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren.

Stockberger, R. (2000). Methoden der Wirkungs- und Nachhaltigkeitsanalyse: Zur Konzeption und praktischen Umsetzung. In H. Müller-Kohlenberg & K. Münstermann (Hrsg.): *Qualität von Humandienstleistungen. Evaluation und Qualitätsmanagement in Sozialer Arbeit und Gesundheitswesen* (S. 89-98). Opladen: Leske und Budrich.

Stufflebeam, D. L. (1966). A depth study of the evaluationr equirement. *Theory Into Practice, 5*(3), 121-133.

Temme, K. & Jeck, S. (2007). Qualitätsmanagement in der Schulpsychologie. In T. Fleischer, N. Grewe, B. Jötten, K. Seifried & B. Sieland (Hrsg.), *Handbuch Schulpsychologie. Psychologie für die Schule* (S. 427-437). Stuttgart: Kolhammer.

Thüringer Ministerium für Bildung, Jugend und Sport (TMBJS) (o. J.) *Schulpsychologischer Dienst Thüringen.* Online im Internet: http://www.thueringen.de/th2/tmbjs/bildung/einrichtungen/schulpsychologischer_dienst/index.aspx (06.08.2016).

Thüringer Ministerium für Bildung, Jugend und Sport (TMBJS) (2015). *Thüringer Schulgesetz vom 6. vom 6. August 1993 (GVBl. S. 445) in der Fassung der Bekanntmachung vom 30. April 2003 (GVBl. S. 238).* Online im Internet: http://apps.thueringen.de/de/publikationen/pic/pubdownload1230.pdf (23.07.2016).

Thüringer Ministerium für Bildung, Jugend und Sport (TMBJS) (2016). *Die Arbeit des Schulpsychologischen Dienstes in den Staatlichen Schulämtern in Thüringen. Schuljahresbericht 2014/15.* Erfurt: TMBJS. Online im Internet: http://www.thueringen.de/mam/th2/tmbwk/bildung/schulpsychologen/schulpsychologischer_dienst_schuljahresbericht_2014-15.pdf (06.08.2016).

Ullrich, P. (2006). Das explorative ExpertInneninterview: Modifikation und konkrete Umsetzung der Auswertung von ExpertiInneninterviews nach Meuser/Nagel. In T. Engartner, D. Kuring & T. Teubl (Hrsg.), *Die Transformation des Politischen: Analysen Deutungen und Perspektiven. Siebentes und achtes DoktorandInnenseminar der Rosa-Luxemburg-Stiftung.* Berlin: Dietz.

Vogel, H. (2007). Qualitätssicherung von Beratung. In F. Nestman , F. Engel & U. Sickendiek (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung. Band 2. Ansätze, Methoden und Felder* (S. 837-856). Tübingen: dgvt.

Wacker,John G. (2004). A theory of formal conceptual definitions: developing theory-building measurement instruments. *Journal of Operations Management, 22*(6), 629-650.

Wallberg, H. J. (2000). *Einige Kriterien für Räume einer Schulpsychologischen Beratungsstelle.* Online im Internet: https://www.schulpsychologie.de/wws/bin/1876298-1877066-1-raeume.pdf (15.03.2016).

Webster, J. & Watson, R. T (2002). Analyzing the Past to Prepare the Future: Writing a Literature Review. *MIS Quarterly, 26*(2), xiii-xxiii.

Zerres, M. P. (1992). Delphi – Ein zeitgemäßes Orakel. In R. Franke & M. P. Zerres (Hrsg.), *Planungstechniken. Instrumente für zukunftsorientierte Unternehmensführung.* 4. Auflage (S. 127-135). Frankfurt: FAZ.

Anhang

Anhang A: Literaturanalyse Qualitätskriterien

Textstelle	Quelle	abgeleitetes Kriterium	zusammenfassende Definition	übergeordneter Qualitätsbereich
Die Existenz der Schulpsychologie sollte dem entsprechendem Klientel so bekannt gemacht werden, dass sachkundige Hilfe schnell und unkompliziert in Anspruch genommen werden kann.	Kuhlmann (2001), Seite 39	Bekanntheitsgrad des SPD	Der Klient fühlt sich ausreichend über die Existenz des SPD und seine Angebote informiert.	Zugangs-bedingungen und Kontaktaufnahme
Eine grundlegende Variable von Qualitätssicherung in der Schulpsychologie ist der Bekanntheitsgrad der Beratungsinstitution.	Gölitz & Häring (2001), Seite 146			
„Eltern, Schülerinnen und Schüler, Lehrkräfte. Schulleitung und Schulaufsicht haben grundsätzlich freien und direkten Zugang zur schulpsychologischen Beratung."	BDP (2014), Seite 5	Zugangsschwelle	Der Zugang zur schulpsychologischen Beratung des SPD ist für den Klienten unbürokratisch und direkt möglich.	
Die Zugänglichkeit zur Beratungsinstitution ist eine wichtige Voraussetzung für alle weiteren Beratungsaktivitäten.	Gölitz & Häring (2001), Seite 147			
Die Anmeldung zu einer schulpsychologischen Beratung durch den potentiellen Kunden sollte schnell und *unbürokratisch* möglich sein.	Krötzl (2000), Seite 46			
Ein Qualitätskennzeichen der Arbeit schulpsychologischer Dienste liegt unter anderen in der Verhinderung von langen Wartezeiten. „Illustrative Befunde und Recherchen zeigen, dass an manchen schulpsychologischen Beratungsstellen die Wartezeit (…), manchmal mehrere Monate dauern [sic!]."	Dollase, Dollase, Koch & Selders. (2010), Seite 53	Wartezeit	Die Wartezeit bis zur ersten Beratung (telefonisch oder persönlich) wird von dem Klienten als angemessen eingeschätzt.	
Die Anmeldung zu einer schulpsychologischen Beratung durch den potentiellen Kunden sollte *schnell* und unbürokratisch möglich sein.	Krötzl (2000), Seite 46			
Aufgrund des „Versorgungsmonopols" der Schulpsychologie, muss eine Erreichbarkeit „an Werktagen von 8.00 bis 16.00 Uhr, gegeben sein.	Häring (2001), Seite 17	zeitliche Erreichbarkeit	Die zeitliche Erreichbarkeit (Öffnungszeiten/telefonische Erreichbarkeit) des SPD wird von dem Klienten als angemessen eingeschätzt.	
„Der Zugang zur Beratungsstelle muss bis 18.00 Uhr und in Ausnahmefällen auch länger (und somit außerhalb der üblichen Bürozeiten) frei zugänglich sein."	Wallberg (2000), Seite 1			
Die von der Schulpsychologie zur Verfügung gestellten Dienstleistungen sowie die personelle Struktur und Verantwortlichkeit allen Auftraggebern und Klienten bekannt sein.	Kuhlmann (2001), Seite 38	Information über Verfügbarkeit	Der Klient fühlt sich ausreichend informiert über die Struktur und die jeweiligen Verantwortlichkeiten im Team des SPD.	
Die Angebote sowie Informationen über Verantwortlichkeiten sollten gegenüber der Öffentlichkeit klar kommuniziert werden.	Krötzl (2000), Seite 46			

Textstelle	Quelle	abgeleitetes Kriterium	zusammenfassende Definition	übergeordneter Qualitätsbereich
Grundlegend für die Beratung im schulischen Kontext ist die Verfügung eines Beraters über einen permanent zugänglichen Beratungsraum.	Organisations-beratungsinstitut Thüringen - ORBIT e.V. (2014), Seite 23	Räumlichkeiten	Die Beratungsräume des SPD werden dem Recht des Klienten auf Vertraulichkeit, Störungsfreiheit und einer permanenten Verfügbarkeit sowie angenehmen Gestaltung gerecht.	Rahmen-bedingungen von Beratung und Fortbildung
Beratungsräume müssen gegen Mithören gesichert sein und dürfen nicht von Fremden eingesehen werden. Weiterhin: „Um eine vertrauliche Gesprächsatmosphäre zu schaffen, erfordern Beratungsstellenräume eine helle und wohnliche Gestaltung"	Wallberg (2000), Seite 1			
„Schulpsychologinnen und Schulpsychologen unterliegen der gesetzlichen Schweigepflicht (§203 StGB). Die Persönlichkeits- und Informationsrechte der Ratsuchenden werden gewahrt."	BDP (2014), Seite 5	Schweigepflicht und Datenschutz	Der SPD weist den Klienten auf die Pflicht der Einhaltung von Schweigepflicht und Datenschutz hin und gewährleistet diese auch.	
„Vertraulichkeit und Datenschutz sind durch die Beratenden gewährleistet. Die Weitergabe von Daten erfolgt nur nach geltendem Recht und ist den Ratsuchenden transparent gemacht."	Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V. (nfb) (2011), Seite 19			
„Schulpsychologische Beratung ist für die Ratsuchenden grundsätzlich freiwillig."	BDP (2014), Seite 5	Freiwilligkeit	Die Angebote des SPD werden durch den Klienten ohne Zwang in Anspruch genommen.	
Die Akzeptanz der Arbeit der Schulpsychologen ist größer, wenn der Ratsuchende die Hilfe freiwillig in Anspruch nimmt.	Häring (2001), Seite 16			
Beratende schaffen stabile Rahmenbedingungen für den Beratungsprozess, indem sie mit dem Klienten getroffene Vereinbarungen einhalten.	Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V. (nfb) (2014), Seite 16	Verlässlichkeit	Vereinbarungen bezüglich des Beratungsprozesses (z.B. Terminabsprachen) werden durch den SPD eingehalten.	
„Die Beratenden tragen durch das Schaffen eines geeigneten Rahmens und einer angenehmen Atmosphäre dazu bei, dass die Ratsuchenden sich sicher und ernst genommen fühlen und sich auf die gemeinsame Beratungsarbeit einlassen."	nfb (2011), Seite 21	positive, soziale Atmosphäre	Während einer schulpsychologischen Beratung/Fortbildung herrscht eine grundlegende positiv soziale Atmosphäre.	
Ein relevantes Kriterium für das Gelingen von schulpsychologischer Beratung ist die Gestaltung einer positiven sozialen Atmosphäre vor und während des Beratungsgespräches.	Helmke, Helmke & Schrader (2007), Seite 57			

Textstelle	Quelle	abgeleitetes Kriterium	zusammenfassende Definition	übergeordneter Qualitätsbereich
Beratende schaffen stabile Rahmenbedingungen für den Beratungsprozess, indem sie einen für das Anliegen des Klienten ausreichenden Zeitrahmen zur Verfügung stellen.	nfb (2014), Seite 13	zur Verfügung gestellte Zeit	Die für das Anliegen des Klienten zur Verfügung gestellte Zeit im Rahmen des Beratungsprozesses/im Rahmen von Fortbildung, wird durch den Klienten als ausreichend eingeschätzt.	Rahmen-bedingungen von Beratung und Fortbildung
Im Rahmen der Selbstevaluation des Schulpsychologischen Dienstes in Adligenswil zeigte sich, dass die Klienten der für die Beratung eingesetzte Zeit einen hohen Stellenwert zukommen ließen.	Schulpsychologischer Dienst des Schuldienstkreises Adligenswil (2007), Seite 14			
„Informationsressourcen werden laufend auf ihre Aktualität, Repräsentativität, Differenziertheit und Angemessenheit für die Nutzerinnen und Nutzer geprüft und weiterentwickelt. Dabei wird das Wissen der Beratenden berücksichtigt."	nfb (2011), Seite 31	zur Verfügung gestellte Materialien	Die dem Klienten zur Verfügung gestellten Informationsmaterialien sind aktuell, verständlich und hilfreich.	
Die interne Kooperation mit der Schule, als auch die externe Kooperation mit Partnern aus dem städtischen und ländlichen Raum werden von den Schulpädagogen als Zugewinn betrachtet.	ORBIT e.V. (2014), Seite 22	Kooperation (intern/extern)	Der SPD kooperiert im Rahmen seiner Arbeit mit weiteren internen und externen Institutionen um umfangreiche Beratung anbieten zu können.	Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ Koordinierenden Beratungslehrer - Feld-kompetenz
„Die Beratenden kooperieren im Rahmen ihres Verantwortungsbereichs aktiv mit dem für ihre Beratung bzw. für ihre Organisation relevanten gesellschaftlichen Umfeld (z. B. andere Beratungsstellen, andere relevante Institutionen und Organisationen, Wirtschaft usw.)."	nfb (2011), Seite 29			
„Die Beratenden verweisen Ratsuchende, wo dies sinnvoll ist, an Stellen, die für die Bearbeitung der Anliegen notwendige Hilfestellungen anbieten."	nfb (2011), Seite 29	Weitervermittlung	Der Klient wird ggf. über weiterführende Hilfemöglichkeiten (Therapiemöglichkeiten, Jugendämter usw.) informiert.	
„Beratende kennen Vorgaben und ggf. institutionelle Richtlinien bei Kontrakt- bzw. Auftragsvereinbarungen."	nfb (2011), Seite 14	Wissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen	Der Klient wird über relevante Gesetzlichkeiten und Verordnungen kompetent aufgeklärt.	
Eine Bedingung für das Gelingen von Schulsozialarbeit liegt in der klaren Vermittlung der jeweiligen Kompetenzbereiche der einzelnen Akteure an das pädagogische Personal.	ORBIT e.V. (2014), Seite 20	Rollenklarheit/ klare Abgrenzung zu benachbarten Professionen	Der Klient wird über die Kompetenzbereiche des Referenten für Schulpsychologie/ des Koordinierenden Beratungslehrers des SPD aufgeklärt.	
„Die Beratenden machen ihre für die Beratung relevanten Aufträge, Rollen und Funktionen transparent. Eventuelle Rollenwechsel der Beratenden werden im Beratungsprozess verdeutlicht."	nfb (2011), Seite 21			

Textstelle	Quelle	abgeleitetes Kriterium	zusammenfassende Definition	übergeordneter Qualitätsbereich
„Beratung basiert auf einer wertschätzenden, empathischen Grundhaltung gegenüber den Ratsuchenden."	nfb (2011), Seite 19	Wertschätzung	Beratungen/Fortbildungen des SPD sind gekennzeichnet durch eine wertschätzende Grundhaltung des Referenten für Schulpsychologie/des Koordinierenden Beratungslehrers gegenüber dem Klienten.	Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ Koordinierenden Beratungslehrer - Sozial-kompetenz
Zu den Kompetenzen eines Supervisors in der schulpsychologischen Beratung zählen kommunikative Fähigkeiten sowie eine tiefgreifende Grundhaltung zu dem Klienten, die gekennzeichnet ist durch Akzeptanz, Wertschätzung und Vertrauen.	Meidinger (1992), Seite 260			
Rahmenkriterien für die Qualität eines individuellen Beratungsprozesses ist die Herstellung einer von Vertrauen geprägten Gesprächsatmosphäre.	Landesagentur für Struktur und Arbeit (LASA) Brandenburg GmbH (2000), Seite 65	Vertrauen	Die Beziehung zwischen dem Referenten für Schulpsychologie/dem Koordinierenden Beratungslehrer und dem Klienten ist gekennzeichnet durch Vertrauen.	
Zu den Kompetenzen eines Supervisors in der schulpsychologischen Beratung zählen kommunikative Fähigkeiten sowie eine tiefgreifende Grundhaltung zu dem Klienten, die gekennzeichnet ist durch Akzeptanz, Wertschätzung und Vertrauen.	Meidinger (1992), Seite 260			
„Beratung basiert auf einer wertschätzenden, empathischen Grundhaltung gegenüber den Ratsuchenden."	nfb (2011), Seite 19	Empathie	Beratungen/Fortbildungen des SPD sind gekennzeichnet durch eine empathischen Grundhaltung des Referenten für Schulpsychologie/des Koordinierenden Beratungslehrers gegenüber dem Klient.	
Grundlegende Elemente der Schulpsychologie sind Empathie und Akzeptanz.	Häring & Kowalczyk (2001), Seite 30			
„Notwendige Grundlage für den Gesamten Beratungsprozess ist eine authentische, wertschätzende und empathische Haltung des Beraters gegenüber des Klienten."	nfb (2011), Seite 21	Authentizität	Beratungen/Fortbildungen des SPD sind gekennzeichnet durch eine authentische Grundhaltung des Referenten für Schulpsychologie/des Koordinierenden Beratungslehrers gegenüber dem Klienten	
Zu den Kompetenzen eines Supervisors in der schulpsychologischen Beratung zählen kommunikative Fähigkeiten sowie eine tiefgreifende Grundhaltung zu dem Klienten, die gekennzeichnet ist durch Akzeptanz, Wertschätzung und Vertrauen.	Meidinger (1992), Seite 260	Kommunikations-fähigkeit	Das Beratungsgespräch ist gekenn-zeichnet durch eine kommunikative Kompetenz seitens des Referenten für Schulpsychologie/ des Koordinierenden Beratungslehrers.	
Grundlegende Elemente der Schulpsychologie sind Empathie und Akzeptanz.	Häring & Kowalczyk (2001), Seite 30	Akzeptanz	Beratungen/Fortbildungen des SPD sind gekennzeichnet durch eine akzeptierende Grundhaltung des Referenten für Schulpsychologie/des Koordinierenden Beratungslehrer gegenüber dem Klienten.	
Zu den Kompetenzen eines Supervisors in der schulpsychologischen Beratung zählen kommunikative Fähigkeiten sowie eine tiefgreifende Grundhaltung zu dem Klienten, die gekennzeichnet ist durch Akzeptanz, Wertschätzung und Vertrauen.	Meidinger (1992), Seite 260			

Textstelle	Quelle	abgeleitetes Kriterium	zusammenfassende Definition	übergeordneter Qualitätsbereich
Ein Schulpsychologe sollte in seinem methodischen Wissen soweit ausgebildet sein, dass er durch das Wissen über vielfältige Methoden jederzeit Veränderungsprozesse initiieren kann.	Meidinger & Enders (2007), Seite 306	Methodenvielfalt	Der Referent für Schulpsychologie/ der Koordinierende Beratungslehrer des SPD verfügt über vielfältiges Methodenwissen.	Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ Koordinierenden Beratungslehrer - methodische Kompetenz
Der beratende Schulpsychologe verfügt über Fachkenntnisse im Bereich der Gesprächsführung und Moderation im Einzel- oder Gruppensetting.	Meidinger & Enders (2007), Seite 301	Moderation/ Gesprächs-führung	Der Referent für Schulpsychologie/ der Koordinierende Beratungslehrer des SPD verfügt über Kompetenzen in der Moderation/Gesprächsführung.	
„Er [der Schulpsychologische Dienst] bezieht Fachwissen mit ein, gibt dieses ins Gespräch ein und berücksichtigt bei der Lösungssuche die Ansichten und Möglichkeiten aller Beteiligten"	Schulpsychologischer Dienst des Schuldienstkreises Adligenswil (2007), Seite 5	Beteiligung und Feedback	Dem Klienten wird während der Beratung/Fortbildung die Möglichkeit gegeben, eigene Gedanken und Meinung in den Prozess einzubringen.	
Eine Diagnose entscheidet darüber, wie der Berater und der Ratsuchende handeln werden. Ohne die Explikation einer Diagnose wird eine erfolgreiche schulpsychologische Arbeit erschwert.	Häring & Kowalczyk (2001), Seite 32	Diagnostik	Der Referent für Schulpsychologie/ der Koordinierende Beratungslehrer des SPD verfügt über diagnostisches Fachwissen.	
Die Inhalte schulpsychologischer Beratungsmaßnahmen sollten derart gestaltet sein, dass ein direkter Bezug zur Tätigkeit der Klienten ersichtlich wird.	Helmke, Helmke & Schrader (2007), Seite 56	Praxisbezug	Die vermittelten Beratungs- und Lerninhalte des SPD sind nicht abstrakt theoretisch, sondern haben einen direkten Praxisbezug.	Beratungs- und Lerninhalte
Im Rahmen der Selbstevaluation des Schulpsychologischen Dienstes in Adligenswil zeigte sich, dass die vorgeschlagenen Maßnahmen von den Klienten dann als nicht hilfreich empfunden wurden, wenn diese im Alltag nicht umsetzbar waren.	Schulpsychologischer Dienst des Schuldienstkreises Adligenswil (2007), Seite 18	Umsetzbarkeit	Die Beratungs- und Lerninhalte des SPD können von dem Klienten im Rahmen seiner Möglichkeiten umgesetzt werden.	
Die von dem Berater eingesetzten Maßnahmen und Methoden verhelfen dem Beratenden in eine Lage, in der er eigene Ideen zu einem Lösungsprozess generieren kann.	nfb (2011), Seite 31	Ideenanregung	Die Beratungs- und Lerninhalte des SPD führen bei dem Klient zu einer für den Lösungsprozess hilfreichen Ideengenerierung.	
„Schulpsychologinnen und Schulpsychologen handeln professionell nach dem aktuellen Stand der psychologischen Wissenschaft."	BDP (2014), Seite 6	Aktualität	Die Beratungs- und Lerninhalte des SPD folgen dem aktuellen Stand der Wissenschaft.	
„Die Beratenden stellen sicher, dass Beratungsverläufe und eingesetzte Methoden etc. für die Ratsuchenden verständlich und nachvollziehbar sind."	nfb (2011), Seite 18	Verständlichkeit	Die Beratungs- und Lerninhalte des SPD sind für den Klienten inhaltlich verständlich.	
Ein wichtiges Gütekriterium für die Qualität von Beratung ist die Verständlichkeit der zur Verfügung gestellten Inhalte.	Helmke, Helmke & Schrader (2007), Seite 57			

Textstelle	Quelle	abgeleitetes Kriterium	zusammenfassende Definition	übergeordneter Qualitätsbereich
Klienten wünschen sich sehr häufig eine Ermutigung bei und Informationen zur Anwendung neuer Verfahren durch die Schulpsychologen.	Engelhardt-Groeger (2001), Seite 50	Unterstützung bei der Anwendung neuer Verfahren	Der Referent für Schulpsychologie/ der Koordinierende Beratungslehrer unterstützt den Klienten bei der Anwendung von im Lösungsprozess erarbeiteten Maßnahmen.	Ergebnis von Beratung und Fortbildung
„Auf Klientenseite sind die Beurteilung der Nützlichkeit und der Zufriedenheit in Bezug auf den Umgang mit dem eigenen Anliegen (...) maßgebend [für eine Einschätzung der Dienstleistungsqualität]."	Krötzl (2000), Seite 40	Nützlichkeit	Der Klient schätzt den gesamten Beratungsprozess/die Fortbildungsmaßnahme als hilfreich ein.	
„Auf Klientenseite sind die Beurteilung der Nützlichkeit und der Zufriedenheit in Bezug auf den Umgang mit dem eigenen Anliegen (...) maßgebend [für eine Einschätzung der Dienstleistungsqualität]."	Krötzl (2000), Seite 40	Zufriedenheit	Der Klient ist mit dem aus dem Beratungsprozess/der Fortbildungsmaßnahme resultierenden Ergebnis zufrieden.	

Anhang B: Handout Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen und mich bei der Entwicklung von Qualitätskriterien zur Bewertung Ihrer Arbeit unterstützen.

Worum geht es?
Im Rahmen meiner Masterarbeit am Lehrstuhl für Arbeits-, Betriebs- und Organisationspsychologie der FSU Jena lautet mein Forschungsauftrag Qualitätskriterien zu entwickeln, auf deren Grundlage die Arbeit der Referenten[1] für Schulpsychologie und der Koordinierenden Beratungslehrer des Schulpsychologischen Dienstes am Staatlichen Schulamt Ostthüringen bewertet werden kann. Dabei geht es vor allem um Kriterien, die für eine Bewertung Ihrer Arbeit durch Ihre Klienten[2] besonders relevant sein könnten. Für die Entwicklung dieser Kriterien benötige ich Ihre Hilfe. Sie als Experten können am besten einschätzen, auf welche Aspekte Ihrer Arbeits- und Beratungstätigkeit Ihre Klienten, mit denen Sie täglich in Kontakt stehen, besonderen Wert legen.

Was ist Ihre Aufgabe?
Sie dürfen bei der Entwicklung eines ersten Grundstockes an Qualitätskriterien zur Bewertung Ihrer schulpsychologischen Arbeit mitwirken und schaffen damit die Grundlage für meine Forschungsarbeit und eine spätere Evaluation Ihrer Arbeits- und Beratungstätigkeit.
Hierfür werde ich zeitnah mit Ihnen ein Interview durchführen, welches ca. 30 bis 45 Minuten Ihrer Zeit in Anspruch nehmen wird. Der Fokus des Interviews liegt auf einer ersten Exploration von Qualitätsbereichen und Qualitätskriterien, die Ihrer Meinung nach aus Sicht Ihrer Klienten wichtig für die Bewertung Ihrer Arbeit sein könnten. Hierbei sind Ihren Vorstellungen und Ideen keine Grenzen gesetzt. Ich bitte Sie, sich vor dem Interview über Qualitätsbereiche und Qualitätskriterien und deren Relevanz für eine Evaluation Ihrer Arbeits- und Beratungstätigkeit Gedanken zu machen und auch die auf den folgenden Seiten aufgeführten Beispiele an Qualitätsbereichen und Qualitätskriterien sowie Fragestellungen für eine erste Ideengenerierung zu nutzen.

[1] Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Berufs-, Gruppen- und/oder Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

[2] Die Bezeichnung Klienten kann folgende Personengruppen umfassen: Pädagogen, Eltern, Schüler, Schulleitungen, Klienten im regionalen Netzwerk (z.B. schulbezogene Jugendsozialarbeiter, Beratungsstellen, Therapeuten, sowie amtsinterne Kollegen insbesondere Schulartreferenten und Sonderpädagogen.

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Wie geht es nach dem Interview weiter?
Nach dem Interview erhalten Sie und Ihre Kollegen vom Schulpsychologischen Dienst einen standardisierten Fragebogen, in dem es um die Bewertung der Relevanz von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit geht. Hier werden Sie einige Ihrer im Interview zuvor generierten Qualitätskriterien wiederfinden. Weitere Informationen erhalten Sie vor dem Interview.

Anonymität
Da ich persönlich mit Ihnen das Interview durchführen werde, kann ich Ihnen keine vollkommene Anonymität zusichern. Jedoch werden die aus den Interviews gewonnenen Daten auch nur als solche, d.h. ohne die Angabe von persönlichen Daten, abgespeichert und weiterverarbeitet. Weitere Informationen zur Anonymität erhalten Sie vor dem Interview.

Ich danke Ihnen schon jetzt für Ihre Mitarbeit und freue mich auf das Interview!

Mit freundlichen Grüßen

Anne Ptak

Masterstudentin, Friedrich-Schiller-Universität Jena

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Im Folgenden finden Sie Qualitätsbereiche und Qualitätskriterien aufgelistet, die möglicherweise aus Sicht Ihrer Klienten für die Bewertung der Arbeits- und Beratungstätigkeit der Referenten für Schulpsychologie und der Koordinierenden Beratungslehrer des Schulpsychologischen Dienstes am Staatlichen Schulamt Ostthüringen wichtig sein könnten. Bitte nutzen Sie diese Liste, um sich vor dem Interview erste Gedanken zur Relevanz dieser (und weiterer) Qualitätsbereiche und Qualitätskriterien zu machen.

Qualitätsbereich 1	mögliche Kriterien	Erläuterung
Zugangs-bedingungen und Kontaktaufnahme	Bekanntheitsgrad des SPD	Der Klient fühlt sich ausreichend über die Existenz des SPD und seine Angebote informiert.
	Zugangsschwelle	Der Zugang zur schulpsychologischen Beratung des SPD ist für den Klienten unbürokratisch und direkt möglich.
	Wartezeit	Die Wartezeit bis zur ersten Beratung (telefonisch oder persönlich) wird von dem Klienten als angemessen eingeschätzt.
	zeitliche Erreichbarkeit	Die zeitliche Erreichbarkeit (Öffnungszeiten/ telefonische Erreichbarkeit) des SPD wird von dem Klienten als angemessen eingeschätzt.
	Information über Verfügbarkeit	Der Klient fühlt sich ausreichend informiert über die Struktur und die jeweiligen Verantwortlichkeiten im Team des SPD.

Qualitätsbereich 2	mögliche Kriterien	Erläuterung
Rahmen-bedingungen von Beratung und Fortbildung	Räumlichkeiten	Die Beratungsräume des SPD werden dem Recht des Klienten auf Vertraulichkeit, Störungsfreiheit und einer permanenten Verfügbarkeit sowie angenehmen Gestaltung gerecht.
	Schweigepflicht und Datenschutz	Der SPD weist den Klienten auf die Pflicht der Einhaltung von Schweigepflicht und Datenschutz hin und gewährleistet diese auch.
	Freiwilligkeit	Die Angebote des SPD werden durch den Klienten ohne Zwang in Anspruch genommen.
	Verlässlichkeit	Vereinbarungen bezüglich des Beratungsprozesses (z.B. Terminabsprachen) werden durch den SPD eingehalten.
	positive, soziale Atmosphäre	Während einer schulpsychologischen Beratung/Fortbildung herrscht eine grundlegende positiv soziale Atmosphäre.
	zur Verfügung gestellte Zeit	Die für das Anliegen des Klienten zur Verfügung gestellte Zeit im Rahmen des Beratungsprozesses/ im Rahmen von Fortbildung, wird durch den Klienten als ausreichend eingeschätzt.
	zur Verfügung gestellte Materialien	Die dem Klienten zur Verfügung gestellten Informationsmaterialien sind aktuell, verständlich und hilfreich.

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Qualitätsbereich 3	mögliche Kriterien	Erläuterung
Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ Koordinierenden Beratungslehrer 3.1 Feldkompetenz	Kooperation (intern/extern)	Der SPD kooperiert im Rahmen seiner Arbeit mit weiteren internen und externen Institutionen um umfangreiche Beratung anbieten zu können.
	Weitervermittlung	Der Klient wird ggf. über weiterführende Hilfemöglichkeiten (Therapie/möglichkeiten, Jugendämter usw.) informiert.
	Wissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen	Der Klient wird über relevante Gesetzlichkeiten und Verordnungen kompetent aufgeklärt.
	Rollenklarheit/klare Abgrenzung zu benachbarten Professionen	Der Klient wird über die Kompetenzbereiche des Referenten für Schulpsychologie/des Koordinierenden Beratungslehrers des SPD aufgeklärt.
Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ Koordinierenden Beratungslehrer 3.2 Sozialkompetenz	Wertschätzung	Beratungen/Fortbildungen des SPD sind gekennzeichnet durch eine wertschätzende Grundhaltung des Referenten für Schulpsychologie/des Koordinierenden Beratungslehrers gegenüber dem Klienten.
	Vertrauen	Die Beziehung zwischen dem Referenten für Schulpsychologie/dem Koordinierenden Beratungslehrer und dem Klienten ist gekennzeichnet durch Vertrauen.
	Empathie	Beratungen/Fortbildungen des SPD sind gekennzeichnet durch eine empathischen Grundhaltung des Referenten für Schulpsychologie/des Koordinierenden Beratungslehrers gegenüber dem Klienten.
	Authentizität	Beratungen/Fortbildungen des SPD sind gekennzeichnet durch eine authentischen Grundhaltung des Referenten für Schulpsychologie/des Koordinierenden Beratungslehrers gegenüber dem Klienten.
	Kommunikations-fähigkeit	Das Beratungsgespräch ist gekennzeichnet durch eine kommunikative Kompetenz seitens des Referenten für Schulpsychologie/des Koordinierenden Beratungslehrers.
	Akzeptanz	Beratungen/Fortbildungen des SPD sind gekennzeichnet durch eine akzeptierende Grundhaltung des Referenten für Schulpsychologie/des Koordinierenden Beratungslehrer gegenüber dem Klienten.
Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ Koordinierenden Beratungslehrer 3.3 methodische Kompetenz	Methodenvielfalt	Der Referent für Schulpsychologie/der Koordinierende Beratungslehrer des SPD verfügt über vielfältiges Methodenwissen.
	Moderation/ Gesprächsführung	Der Referent für Schulpsychologie/der Koordinierende Beratungslehrer des SPD verfügt über Kompetenzen in der Moderation/ Gesprächsführung.
	Beteiligung und Feedback	Dem Klienten wird während der Beratung/ Fortbildung die Möglichkeit gegeben, eigene Gedanken und Meinung in den Prozess einzubringen.
	Diagnostik	Der Referent für Schulpsychologie/der Koordinierende Beratungslehrer des SPD verfügt über diagnostisches Fachwissen.

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Qualitätsbereich 4	mögliche Kriterien	Erläuterung
Beratungs- und Lerninhalte	Praxisbezug	Die vermittelten Beratungs- und Lerninhalte des SPD sind nicht abstrakt theoretisch, sondern haben einen direkten Praxisbezug.
	Umsetzbarkeit	Die Beratungs- und Lerninhalte des SPD können von dem Klient im Rahmen seiner Möglichkeiten umgesetzt werden.
	Ideenanregung	Die Beratungs- und Lerninhalte des SPD führen bei dem Klient zu einer für den Lösungsprozess hilfreichen Ideengenerierung.
	Aktualität	Die Beratungs- und Lerninhalte des SPD folgen dem aktuellen Stand der Wissenschaft.
	Verständlichkeit	Die Beratungs- und Lerninhalte des SPD sind für den Klienten inhaltlich verständlich.

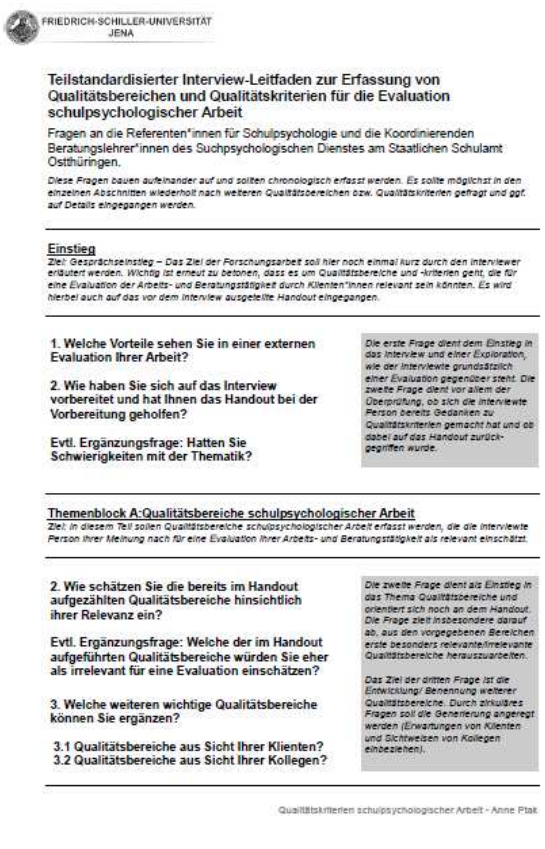
Qualitätsbereich 5	mögliche Kriterien	Erläuterung
Ergebnis von Beratung und Fortbildung	Unterstützung bei der Anwendung neuer Verfahren	Der Referent für Schulpsychologie/ der Koordinierende Beratungslehrer unterstützt den Klienten bei der Anwendung von im Lösungsprozess erarbeiteten Maßnahmen.
	Nützlichkeit	Der Klient schätzt den gesamten Beratungsprozess/die Fortbildungsmaßnahme als hilfreich ein.
	Zufriedenheit	Der Klient ist mit dem aus dem Beratungsprozess/ der Fortbildungsmaßnahme resultierenden Ergebnis zufrieden.

Neben der vorangegangenen Auflistung können und sollen Sie sich bitte noch weitere, relevante Qualitätsbereiche und Qualitätskriterien überlegen. Vielleicht helfen Ihnen folgende Fragen zu einer weiteren Ideengenerierung:

- Auf welche Aspekte meiner Arbeit und Beratungstätigkeit lege ich besonderen Wert?
- Auf welche Aspekte meiner Arbeit und Beratungstätigkeit legen meine Kollegen besonderen Wert?
- Auf welche Aspekte meiner Arbeit und Beratungstätigkeit legen meine Klienten besonderen Wert?
- Auf welche Aspekte meiner Arbeit und Beratungstätigkeit würde ich als Klient besonderen Wert legen

Vielen Dank!

Anhang C: Interviewleitfaden exploratives Experteninterview



FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Teilstandardisierter Interview-Leitfaden zur Erfassung von Qualitätsbereichen und Qualitätskriterien für die Evaluation schulpsychologischer Arbeit

Fragen an die Referenten*innen für Schulpsychologie und die Koordinierenden Beratungslehrer*innen des Suchpsychologischen Dienstes am Staatlichen Schulamt Ostthüringen.

Diese Fragen bauen aufeinander auf und sollten chronologisch erfasst werden. Es sollte möglichst in den einzelnen Abschnitten wiederholt nach weiteren Qualitätsbereichen bzw. Qualitätskriterien gefragt und ggf. auf Details eingegangen werden.

Einstieg

*Ziel: Gesprächseinstieg – Das Ziel der Forschungsarbeit soll hier noch einmal kurz durch den Interviewer erläutert werden. Wichtig ist erneut zu betonen, dass es um Qualitätsbereiche und -kriterien geht, die für eine Evaluation der Arbeits- und Beratungstätigkeit durch Klienten*innen relevant sein könnten. Es wird hierbei auch auf das vor dem Interview ausgeteilte Handout eingegangen.*

1. Welche Vorteile sehen Sie in einer externen Evaluation Ihrer Arbeit?

2. Wie haben Sie sich auf das Interview vorbereitet und hat Ihnen das Handout bei der Vorbereitung geholfen?

Evtl. Ergänzungsfrage: Hatten Sie Schwierigkeiten mit der Thematik?

Die erste Frage dient dem Einstieg in das Interview und einer Exploration, wie der Interviewte grundsätzlich einer Evaluation gegenüber steht. Die zweite Frage dient vor allem der Überprüfung, ob sich die interviewte Person bereits Gedanken zu Qualitätskriterien gemacht hat und ob dabei auf das Handout zurückgegriffen wurde.

Themenblock A:Qualitätsbereiche schulpsychologischer Arbeit

Ziel: In diesem Teil sollen Qualitätsbereiche schulpsychologischer Arbeit erfasst werden, die die interviewte Person ihrer Meinung nach für eine Evaluation ihrer Arbeits- und Beratungstätigkeit als relevant einschätzt.

2. Wie schätzen Sie die bereits im Handout aufgezählten Qualitätsbereiche hinsichtlich ihrer Relevanz ein?

Evtl. Ergänzungsfrage: Welche der im Handout aufgeführten Qualitätsbereiche würden Sie eher als irrelevant für eine Evaluation einschätzen?

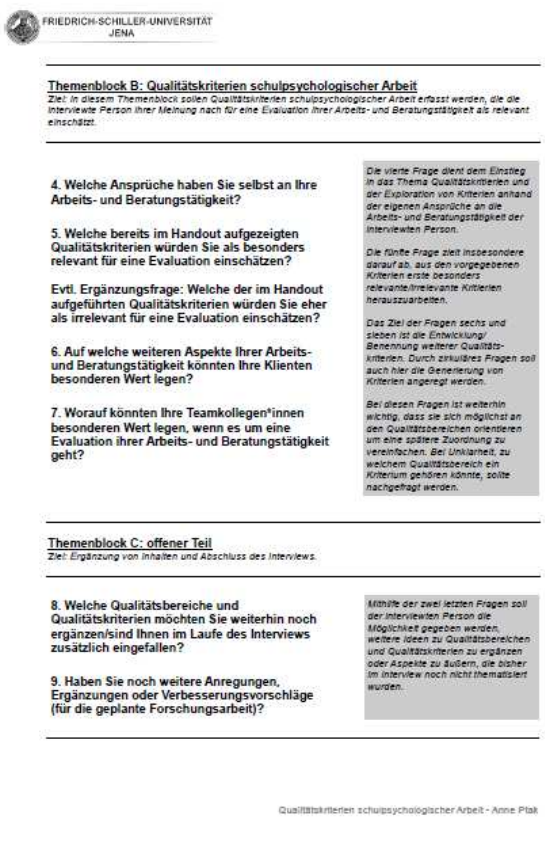
3. Welche weiteren wichtige Qualitätsbereiche können Sie ergänzen?

3.1 Qualitätsbereiche aus Sicht Ihrer Klienten?
3.2 Qualitätsbereiche aus Sicht Ihrer Kollegen?

Die zweite Frage dient als Einstieg in das Thema Qualitätsbereiche und orientiert sich noch an dem Handout. Die Frage zielt insbesondere darauf ab, aus den vorgegebenen Bereichen erste besonders relevante/irrelevante Qualitätsbereiche herauszuarbeiten.

Das Ziel der dritten Frage ist die Entwicklung/ Benennung weiterer Qualitätsbereiche. Durch zirkuläres Fragen soll die Generierung angeregt werden (Erwartungen von Klienten und Sichtweisen von Kollegen einbeziehen).

Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit - Anne Plak



FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Themenblock B: Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit

Ziel: In diesem Themenblock sollen Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit erfasst werden, die die interviewte Person ihrer Meinung nach für eine Evaluation ihrer Arbeits- und Beratungstätigkeit als relevant einschätzt.

4. Welche Ansprüche haben Sie selbst an Ihre Arbeits- und Beratungstätigkeit?

5. Welche bereits im Handout aufgezeigten Qualitätskriterien würden Sie als besonders relevant für eine Evaluation einschätzen?

Evtl. Ergänzungsfrage: Welche der im Handout aufgeführten Qualitätskriterien würden Sie eher als irrelevant für eine Evaluation einschätzen?

6. Auf welche weiteren Aspekte Ihrer Arbeits- und Beratungstätigkeit könnten Ihre Klienten besonderen Wert legen?

7. Worauf könnten Ihre Teamkollegen*innen besonderen Wert legen, wenn es um eine Evaluation ihrer Arbeits- und Beratungstätigkeit geht?

Die vierte Frage dient dem Einstieg in das Thema Qualitätskriterien und der Exploration von Kriterien anhand der eigenen Ansprüche an die Arbeits- und Beratungstätigkeit der interviewten Person.

Die fünfte Frage zielt insbesondere darauf ab, aus den vorgegebenen Kriterien erste besonders relevante/irrelevante Kriterien herauszuarbeiten.

Das Ziel der Fragen sechs und sieben ist die Entwicklung/ Benennung weiterer Qualitätskriterien. Durch zirkuläres Fragen soll auch hier die Generierung von Kriterien angeregt werden.

Bei diesen Fragen ist weiterhin wichtig, dass sie sich möglichst an den Qualitätsbereichen orientieren um eine spätere Zuordnung zu vereinfachen. Bei Unklarheit, zu welchem Qualitätsbereich ein Kriterium gehören könnte, sollte nachgefragt werden.

Themenblock C: offener Teil

Ziel: Ergänzung von Inhalten und Abschluss des Interviews.

8. Welche Qualitätsbereiche und Qualitätskriterien möchten Sie weiterhin noch ergänzen/sind Ihnen im Laufe des Interviews zusätzlich eingefallen?

9. Haben Sie noch weitere Anregungen, Ergänzungen oder Verbesserungsvorschläge (für die geplante Forschungsarbeit)?

Mithilfe der zwei letzten Fragen soll der Interviewten Person die Möglichkeit gegeben werden, weitere Ideen zu Qualitätsbereichen und Qualitätskriterien zu ergänzen oder Aspekte zu äußern, die bisher im Interview noch nicht thematisiert wurden.

Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit - Anne Plak

Anhang D: Anschreiben und Fragebogen Delphi-Welle 1

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit

Jena, Juni 2016

Sehr geehrt[e/r] *[NAME EINFÜGEN]*,

eine der Voraussetzungen für das Gelingen schulpsychologischer Arbeits- und Beratungstätigkeit ist die Qualitätssicherung im Sinne einer regelmäßigen Evaluation. Das Team des Schulpsychologischen Dienstes am Staatlichen Schulamt Ostthüringen hat sich die Durchführung einer solchen Evaluation zum Ziel gemacht, um den Ansprüchen einer kundenorientierte Dienstleistung aber auch den eigenen Ansprüchen an eine qualitativ hochwertige Arbeit gerecht zu werden. Ich werden ihr Team auf dem Weg zu einer solchen Evaluation unterstützen und im Rahmen meiner Masterarbeit am Lehrstuhl für Arbeits-, Betriebs- und Organisationspsychologie der Friedrich-Schiller-Universität Jena Qualitätskriterien entwickeln, auf deren Basis ihre schulpsychologische Arbeits- und Beratungstätigkeit durch ihre Klienten[1] bewertet werden kann. Dabei ist es mir besonders wichtig, diese Entwicklung von Qualitätskriterien nicht von "oben" anzugehen, sondern die Entwicklung in ihre Hände, in die Hände des Teams des Schulpsychologischen Dienstes zu legen. Sie, als die Experten für Schulpsychologie, können mich mit ihrem Wissen effektiv unterstützen, relevante Qualitätskriterien zu entwickeln und zu bewerten, die für eine Evaluation ihrer Arbeitsqualität bedeutsam sind.

Was ist Ihre Aufgabe?

In dem folgenden Fragebogen stelle ich Ihnen Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit vor, die bei einer Evaluation ihrer Arbeits- und Beratungstätigkeit durch ihre Klienten eine Rolle spielen könnten. Diese Qualitätskriterien habe ich bereits im Vorfeld gemeinsam mit Ihnen/und/mit einigen ihrer Teamkollegen und Teamkolleginnen erarbeitet.
Ihre Aufgabe besteht darin, diese Qualitätskriterien hinsichtlich ihrer Relevanz für einen Evaluationsprozess zu bewerten. Desweiteren haben Sie die Möglichkeit die Qualitätskriterien zu modifizieren bzw. weitere Qualitätskriterien zu ergänzen.

[1] Die Bezeichnung Klienten kann folgende Personengruppen umfassen: Pädagogen, Eltern, Schüler, Schulleitungen, Klienten im regionalen Netzwerk (z.B. schulbezogene Jugendsozialarbeiter, Beratungsstellen, Therapeuten, sowie amtsinterne Kollegen insbesondere Schulartreferenten und Sonderpädagogen.

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Wie geht es nach dem Fragebogen weiter?

Der folgende Fragebogen stellt die erste von zwei Erhebungswellen dar. Nach diesem erhalten Sie im Rahmen eines zweiten Fragebogens eine anonyme Rückmeldung der Gruppenmeinung. Ich würde es sehr begrüßen, wenn Sie mir als Experte auch im Rahmen der zweiten Erhebungswelle meiner Forschungsarbeit mit ihrer qualifizierten Meinung zur Verfügung stehen.

Datenschutz und Anonymität

Die im Rahmen meiner Masterarbeit erhobenen Daten dienen ausschließlich wissenschaftlichen Forschungszwecken. Die Vorschriften des Datenschutzes werden bei der Durchführung und Auswertung der Erhebung eingehalten. Die Befragung erfolgt anonym.

Nachdem Sie den folgenden Fragebogen vollständig ausgefüllt haben, senden Sie diesen bitte bis zum **1. Juli 2016** an folgende E-Mail-Adresse:

anne.ptak@uni-jena.de

Oder Sie geben den Fragebogen bis zu dem genannten Datum bei ihrer Kollegin Frau Dr. Viktoria Munk-Oppenhäuser ab.

Ich danke Ihnen schon jetzt für ihre Zeit und ihre Mitarbeit und stehe Ihnen bei Fragen unter der aufgeführten E-Mail-Adresse gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Anne Ptak
Masterstudentin, Friedrich-Schiller-Universität Jena

Die Betreuung der Masterarbeit erfolgt durch:
Frau Dr. Viktoria Munk-Oppenhäuser, Schulpsychologischer Dienst, Staatliches Schulamt Ostthüringen
Herr Prof. Dr. Rüdiger Trimpop, Professor am Lehrstuhl für ABO-Psychologie, Institut für Psychologie, FSU Jena

Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit – Anne Ptak

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Fragebogen zu Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit

Sehr geehrte Referenten und Referentinnen für Schulpsychologie,
sehr geehrte Koordinierende Beratungslehrerinnen,

der folgende Fragebogen enthält eine Reihe von Qualitätskriterien, die für eine Evaluation der Arbeits- und Beratungsqualität des Teams des Schulpsychologischen Dienstes am Staatlichen Schulamt Ostthüringen durch seine Klienten eine Rolle spielen könnten. Diese Qualitätskriterien wurden insgesamt fünf Qualitätsbereichen zugeordnet. Ihre Aufgabe ist es, die Qualitätskriterien hinsichtlich ihrer jeweiligen Relevanz für eine Evaluation Ihrer Arbeits- und Beratungstätigkeit einzuschätzen. Versuchen Sie sich bei jeder Einschätzung in die Lage Ihrer Klienten zu versetzen. Welche Qualitätskriterien könnten für diese im Rahmen einer Evaluation schulpsychologischer Arbeits- und Beratungstätigkeit wichtig sein? Bitte setzen Sie ein Kreuz entsprechend Ihrer Einschätzung, wobei ein Kreuz

bei *0 - nicht wichtig*,
bei *1 - wichtig*
bei *2 - äußerst wichtig*

für eine Evaluation schulpsychologischer Arbeits- und Beratungstätigkeit bedeutet.

Weiterhin finden Sie hinter jedem Kriterium ein Anmerkungsfeld. Dieses können Sie nutzen, um eine kurze Anmerkung zu dem jeweiligen Qualitätskriterium zu geben (z.B. wenn Sie die Relevanz des Kriteriums nicht einschätzen können, das Kriterium anders benennen würden usw.).
Nach jedem aufgeführten Qualitätsbereich haben Sie die Möglichkeit, zusätzliche Erläuterungen oder Ergänzungen zu dem Qualitätsbereich oder den jeweiligen Qualitätskriterien vorzunehmen.

Die Bearbeitung des Fragebogens wird ca. 30 Minuten Zeit in Anspruch nehmen.
Bitte beantworten Sie den ersten Fragebogen bis spätestens zum **01. Juli 2016!**

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Bevor Sie mit der Bearbeitung des Fragebogens beginnen, bitte ich Sie kurz stichpunktartig zu notieren, worin Sie persönlich die Vorteile und/oder Nachteile einer Evaluation Ihrer schulpsychologischen Arbeits- und Beratungstätigkeit durch Ihre Klienten sehen[1]:

[1] Sollten Sie diese Frage bereits in dem im Vorfeld geführten Interview beantwortet haben, können Sie die Frage überspringen.

Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit – Anne Ptak

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Qualitätsbereich 1:
Zugangsbedingungen und Kontaktaufnahme

nicht wichtig 0	wichtig 1	äußerst wichtig 2	Qualitätskriterium	Anmerkungen
☐	☐	☐	persönlicher Kontakt vor Ort in den Schulen	
☐	☐	☐	Wartezeit	
☐	☐	☐	zeitliche Erreichbarkeit	
☐	☐	☐	Information über die Verfügbarkeit	
☐	☐	☐	Zugangsschwelle	
☐	☐	☐	Bekanntheitsgrad des SPD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen	

Ergänzungen von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeits- und Beratungstätigkeit für den Qualitätsbereich Zugangsbedingungen und Kontaktaufnahme:

Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit – Anne Ptak

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Qualitätsbereich 2:
Rahmenbedingungen von Beratung und Fortbildung

nicht wichtig 0	wichtig 1	äußerst wichtig 2	Qualitätskriterium	Anmerkungen
☐	☐	☐	Schweigepflicht und Datenschutz	
☐	☐	☐	Unabhängigkeit vom System Schule	
☐	☐	☐	Räumlichkeiten	
☐	☐	☐	Auftragsklärung (genaue Klärung von Ziel und Auftrag vor der Beratung)	
☐	☐	☐	Verlässlichkeit	
☐	☐	☐	ruhige, ungestörte Atmosphäre	
☐	☐	☐	Freiwilligkeit	
☐	☐	☐	Erreichbarkeit (Entfernung zum Beratungsort)	
☐	☐	☐	zur Verfügung gestellte Materialien	
☐	☐	☐	zur Verfügung gestellte Zeit	

Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit – Anne Ptak

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Ergänzungen von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeits- und Beratungstätigkeit für den Qualitätsbereich Rahmenbedingungen von Beratung und Fortbildung:

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Qualitätsbereich 3:
Kompetenzen der Referenten und Referentinnen für Schulpsychologie/ der Koordinierenden Beratungslehrer und Beratungslehrerinnen

Qualitätsbereich 3.1: Feldkompetenz

nicht wichtig 0	wichtig 1	äußerst wichtig 2	Qualitätskriterium	Anmerkungen
☐	☐	☐	Rollenklarheit/klare Abgrenzung zu benachbarten Professionen	
☐	☐	☐	Weitervermittlung	
☐	☐	☐	Überblickswissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen	
☐	☐	☐	fundierte Kenntnisse Schulsystem	
☐	☐	☐	Kooperation (intern/extern)	

Ergänzungen von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeits- und Beratungstätigkeit für den Qualitätsbereich Feldkompetenz:

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Qualitätsbereich 3.2: Sozialkompetenz

nicht wichtig 0	wichtig 1	äußerst wichtig 2	Qualitätskriterium	Anmerkungen
☐	☐	☐	tragfähige Beziehung zwischen Berater und Klient	
☐	☐	☐	Vertrauen	
☐	☐	☐	Empathie	
☐	☐	☐	Kommunikationsfähigkeit	
☐	☐	☐	Vermittlung von Optimismus im Beratungsprozess	
☐	☐	☐	Wertschätzung	
☐	☐	☐	Akzeptanz	
☐	☐	☐	Authentizität	

Ergänzungen von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeits- und Beratungstätigkeit für den Qualitätsbereich Sozialkompetenz:

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Qualitätsbereich 3.3: methodische Kompetenz

nicht wichtig 0	wichtig 1	äußerst wichtig 2	Qualitätskriterium	Anmerkungen
☐	☐	☐	methodische Flexibilität im Beratungsprozess	
☐	☐	☐	Kompetenz den Beratungsprozess/ Gruppenprozess zu leiten	
☐	☐	☐	Methodenkompetenz	
☐	☐	☐	Diagnostik	

Ergänzungen von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeits- und Beratungstätigkeit für den Qualitätsbereich methodische Kompetenz:

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Qualitätsbereich 4:
Beratungs- und Lerninhalte

nicht wichtig 0	wichtig 1	äußerst wichtig 2	Qualitätskriterium	Anmerkungen
☐	☐	☐	Praxisbezug	
☐	☐	☐	Umsetzbarkeit	
☐	☐	☐	Ideenanregung	
☐	☐	☐	Aktualität	
☐	☐	☐	Verständlichkeit	

Ergänzungen von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeits- und Beratungstätigkeit für den Qualitätsbereich Beratungs- und Lerninhalte:

_____

_____

_____

_____

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Qualitätsbereich 5:
Ergebnis von Beratung und Fortbildung

nicht wichtig 0	wichtig 1	äußerst wichtig 2	Qualitätskriterium	Anmerkungen
☐	☐	☐	Stärkung von Selbstwirksamkeit/ Lösungskompetenz	
☐	☐	☐	Vermittlung von alternativen Lösungsansätzen/ Perspektivenwechsel	
☐	☐	☐	Kontrolle über den Beratungsprozess/ Fortbildungsprozess	
☐	☐	☐	allgemeine Wirksamkeit von Beratung und Fortbildung	

Ergänzungen von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeits- und Beratungstätigkeit für den Qualitätsbereich Ergebnis von Beratung und Fortbildung:

_____

_____

_____

_____

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Soziodemographischer Teil

Für die statistische Auswertung benötige ich noch einige Angaben zu Ihrer Person. Sämtliche persönlichen Daten dienen ausschließlich wissenschaftlichen Forschungszwecken. Rückschlüsse auf Ihre Person sind nicht möglich.

Wie alt sind Sie?	_____ Jahre
Welches Geschlecht haben Sie?	☐ weiblich ☐ männlich
Welchen Studienabschluss haben Sie? (Studienfach und akademischer Grad)	_____
Welche berufliche Funktion üben Sie aktuell aus?	_____
Wie lange arbeiten Sie bereits in dieser Funktion?	_____ Jahre

Zum Schluss können Sie noch ergänzende Anmerkungen oder Ideen zu den Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeits- und Beratungstätigkeit oder dem Forschungsvorhaben vornehmen:

_____

_____

_____

_____

Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!

Anhang E: Anschreiben und Fragebogen Delphi Welle 2

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit

Jena, August 2016

Sehr geehrt[e/r] [*NAME EINFÜGEN*],

vielen Dank für Ihre bisherige Teilnahmebereitschaft an der Erhebung zur Entwicklung von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeits- und Beratungstätigkeit im Rahmen meiner Masterarbeit. Insbesondere bedanke ich mich für die 100%ige Rücklaufquote und der überaus schnellen Bearbeitung des ersten Fragebogens!
Ihnen wird nun durch einen weiteren Fragebogen im Rahmen einer zweiten Erhebungswelle das Meinungsbild Ihres Teams aus dem ersten Fragebogen der ersten Erhebungswelle anonym zurückgemeldet. Zusätzlich bitte ich Sie in diesem zweiten Fragebogen um eine erneute Einschätzung der Relevanz aller bisher entwickelten Qualitätskriterien für eine Evaluation Ihrer schulpsychologischen Arbeits- und Beratungstätigkeit durch Ihre Klienten[1]. Ihre erneute Einschätzung sollen Sie bitte vor dem Hintergrund des Antwortverhaltens Ihres Teams aus dem ersten Fragebogen kritisch prüfen. Aufgrund des vielfältigen und sehr interessanten Meinungsbildes, welches sich anhand der ersten Befragung ergeben hat, ist neben der erneuten Einschätzung der Relevanz von Qualitätskriterien zusätzlich Ihre Meinung zu abgeleiteten Aussagen Ihres Teams in den verschiedenen Qualitätsbereichen notwendig.

Wie geht es nach dem zweiten Fragebogen weiter?
Anhand der Analyse und Auswertung der Ergebnisse des zweiten Fragebogens wird eine vorläufige Auflistung von Kriterien zur Bewertung Ihrer Arbeitsqualität durch Ihre Klienten erstellt. Dieser Kriterien werden einer zufällig ausgewählten Stichprobe von Klienten des SPD des Staatlichen Schulamtes Ostthüringen vorgelegt. Nach der Bewertung der Kriterien durch die Klienten werden dann die für die Evaluation relevanten Kriterien endgültig formuliert und im Rahmen eines kurzen Ergebnisberichtes dem Team des SPD am Staatlichen Schulamt Ostthüringen überreicht.

[1] Die Bezeichnung Klienten kann folgende Personengruppen umfassen: Pädagogen, Eltern, Schüler, Schulleitungen, Klienten im regionalen Netzwerk (z.B. schulbezogene Jugendsozialarbeiter, Beratungsstellen, Therapeuten, sowie amtsinterne Kollegen insbesondere Schulartreferenten und Sonderpädagogen.

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Datenschutz und Anonymität
Die im Rahmen meiner Masterarbeit erhobenen Daten dienen ausschließlich wissenschaftlichen Forschungszwecken. Die Vorschriften des Datenschutzes werden auch bei der Durchführung und Auswertung der zweiten Erhebung eingehalten. Die Befragung erfolgt weiterhin anonym.

Nachdem Sie den zweiten Fragebogen vollständig ausgefüllt haben, senden Sie diesen bitte bis zum **18. August 2016** an folgende E-Mail-Adresse:

anne.ptak@uni-jena.de

Oder Sie geben den Fragebogen bis zu dem genannten Datum bei Ihrer Kollegin Frau Dr. Viktoria Munk-Oppenhäuser ab.

Ich danke Ihnen schon jetzt für Ihre Zeit und Ihre Mitarbeit und stehe Ihnen bei Fragen unter der aufgeführten E-Mail-Adresse gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Anne Ptak
Masterstudentin, Friedrich-Schiller-Universität Jena

Die Betreuung der Masterarbeit erfolgt durch:
Frau Dr. Viktoria Munk-Oppenhäuser, Schulpsychologischer Dienst, Staatliches Schulamt Ostthüringen
Herr Prof. Dr. Rüdiger Trimpop, Professor am Lehrstuhl für ABO-Psychologie, Institut für Psychologie, FSU Jena

Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit – Anne Ptak

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Fragebogen Erhebungswelle 2
Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit

Sehr geehrte Referenten und Referentinnen für Schulpsychologie,
sehr geehrte Koordinierende Beratungslehrerinnen,

Im Juni 2016 habe ich Sie, als Expertin bzw. Experte, in einem ersten Fragebogen bereits um Ihre Meinung gebeten um bei der Entwicklung von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeits- und Beratungstätigkeit mitzuwirken. Dieser erste Fragebogen zielte insbesondere auf die Einschätzung der Relevanz bereits entwickelter Qualitätskriterien ab und gab Ihnen weiterhin die Möglichkeit Qualitätskriterien zu modifizieren oder zu ergänzen.
Nach der Auswertung dieses Fragebogens ergibt sich ein sehr vielfältiges und interessantes Meinungsbild, welches von Ihnen und Ihren Kollegen und Kolleginnen vertreten wird. In dem nun folgenden zweiten Fragebogen wird Ihnen dieses Meinungsbild zurückgespiegelt. Für die Entwicklung möglichst einheitlicher und eindeutiger Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeits- und Beratungstätigkeit, bitte ich Sie nun im Rahmen einer zweiten Erhebungswelle erneut um Ihre Meinung.

Ihre Aufgabe:

1. Schätzen Sie bitte erneut die Relevanz der bisher entwickelten Qualitätskriterien ein. Prüfen Sie diese Einschätzung aber gleichzeitig auch kritisch vor dem Hintergrund der aus dem ersten Fragebogen erarbeiteten Gruppenmeinung.
2. Bei neuen Qualitätskriterien, die im Rahmen der vorangegangenen Fragebogenerhebung vorgeschlagen wurden, geben Sie bitte eine einfache Einschätzung der Relevanz ab.
3. Bewerten Sie bitte die vielfältigen Meinungsbilder des Teams des SPD, in dem Sie diesen zustimmen oder diese mit einer kurzen Begründung ablehnen.

Auf der nächsten Seite erhalten Sie Hinweise zur Bearbeitung des Fragebogens. Die Bearbeitung des Fragebogens wird ca. **60 Minuten** Ihrer Zeit in Anspruch nehmen.

Bearbeitungshinweis zur erneuten Einschätzung der Relevanz:

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz
persönlicher Kontakt vor Ort in den Schulen	nicht wichtig › wichtig › äußerst wichtig 0 1 2

Bitte geben Sie eine erneute Einschätzung ab. Setzen Sie ein Kreuz entsprechend Ihrer Einschätzung, wobei ein Kreuz bei *0 - nicht wichtig*, bei *1 - wichtig* bei *2 - äußerst wichtig* für eine Evaluation schulpsychologischer Arbeits- und Beratungstätigkeit bedeutet.

Das dunkelgraue Quadrat kennzeichnet den Median (Zentralwert) der Antworten.

Der hellgraue Balken gibt die Quartilsspanne der Antworten an.

In diesem Beispiel liegt der zentrale Wert bei „wichtig" und die Mehrzahl der Antworten (mindestens 50%) liegen im Bereich „wichtig" bis „äußerst wichtig".

Bearbeitungshinweis Einschätzung der Relevanz neu vorgeschlagener Kriterien:

Qualitäts-kriterium	zusätzliche Anmerkung	Einschätzung der Relevanz für Evaluation durch Klienten
Kostenfreiheit der Angebote des SPD	Neu vorgeschlagenes Kriterium	nicht wichtig › wichtig › äußerst wichtig 0 1 2

Bitte geben Sie eine Einschätzung ab. Setzen Sie ein Kreuz entsprechend Ihrer Einschätzung, wobei ein Kreuz bei *0 - nicht wichtig*, bei *1 – wichtig*, bei *2 - äußerst wichtig* für eine Evaluation schulpsychologischer Arbeits- und Beratungstätigkeit bedeutet.

Bearbeitungshinweis Zustimmung/Ablehnung Meinungsbild der Gruppe:

Qualitäts-kriterium	zusätzliche Anmerkungen	Änderungsvorschlag	Zustimmung Änderung
persönlicher Kontakt vor Ort in den Schulen	„Bereits vor der Kontaktaufnahme ist der persönliche Kontakt zur evtl. Empfehlung wichtig."	Umbenennung für Eindeutigkeit: Persönlicher Kontakt vor Ort in den Schulen vor der ersten Kontaktaufnahme zum SPD?	☐ Stimme zu. ☐ Stimme nicht zu, weil

Unter der Kategorie „zusätzliche Anmerkungen" finden Sie eine oder auch mehrere Meinungen/ Veränderungsvorschläge, die von dem Team des SPD zu dem entsprechenden Kriterium abgegeben wurden.

Unter der Kategorie "Änderungsvorschlag" ist die von mir erarbeitete Veränderung des Kriteriums dargelegt. Diese Änderung richtet sich nach den entsprechenden Anmerkungen.

Bitte geben Sie eine Einschätzung ab, ob Sie der von mir erarbeiteten Änderung des Kriteriums zustimmen oder diese ablehnen würden. Bitte geben Sie bei der Ablehnung eine kurze Begründung an.

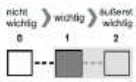
Bitte beantworten Sie den zweiten Fragebogen bis spätestens zum **18. August 2016!**

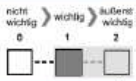
Herzlichen Dank für Ihre erneute Unterstützung
und die von Ihnen
zur Verfügung gestellte Zeit!

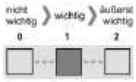
Qualitätsbereich 1: Zugangsbedingungen und Kontaktaufnahme

Fazit aus der ersten Erhebungswelle zum Qualitätsbereich 1:
Die Meinungen und Änderungsvorschläge zu den Qualitätskriterien in diesem Qualitätsbereich beziehen sich häufig auf eine nicht eindeutige Benennung der Kriterien. Einige Kriterien wurden zum Teil stark übereinstimmend als nicht verständlich eingeschätzt oder in ihrer Definition als zu allgemein befunden. In den Änderungsvorschlägen wird darum hauptsächlich eine Umbenennung des entsprechenden Kriteriums im Sinne einer Eindeutigkeit vorgenommen.

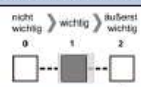
Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz		
	nicht wichtig › wichtig › äußerst wichtig 0 1 2		
	zusätzliche Anmerkungen	Änderungsvorschlag	Zustimmung Änderung
persönlicher Kontakt vor Ort in den Schulen	„Bereits vor der Kontaktaufnahme ist der persönliche Kontakt zur evtl. Empfehlung wichtig."	Umbenennung für Eindeutigkeit: „persönlicher Kontakt vor Ort in den Schulen vor der ersten Kontaktaufnahme zum SPD"	☐ Stimme zu. ☐ Stimme nicht zu, weil

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz		
Wartezeit			
	zusätzliche Anmerkungen	Änderungsvorschlag	Zustimmung Änderung
	„Es gibt einen Unterschied zwischen erster Vereinbarung und dem Termin zum Erstgespräch."	Umbenennung für Eindeutigkeit: „Wartezeit bis zum persönlichen Erstgespräch"	☐ Stimme zu. ☐ Stimme nicht zu, weil

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz		
zeitliche Erreichbarkeit			
	zusätzliche Anmerkungen	Änderungsvorschlag	Zustimmung Änderung
	„Vorschlag für neues Kriterium: Telefonische Erreichbarkeit." „Kriterium nicht verständlich."	Umbenennung für Eindeutigkeit: „Telefonische Erreichbarkeit und/oder Erreichbarkeit vor Ort im Schulamt"	☐ Stimme zu. ☐ Stimme nicht zu, weil

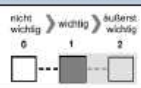
Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz		
Information über die Verfügbarkeit			
	zusätzliche Anmerkungen	Änderungsvorschlag	Zustimmung Änderung
	„Kriterium nicht verständlich."	Umbenennung für Eindeutigkeit: „Information über die Strukturierung und die Angebote des SPD"	☐ Stimme zu. ☐ Stimme nicht zu, weil

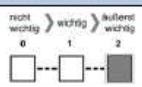
Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz		
Zugangsschwelle			
	zusätzliche Anmerkungen	Änderungsvorschlag	Zustimmung Änderung
	„Niedrige Zugangsschwelle (direkt und unkompliziert)."	Umbenennung für Eindeutigkeit: „direkter und unkomplizierter Zugang zum SPD"	☐ Stimme zu. ☐ Stimme nicht zu, weil

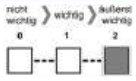
Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz		
Bekanntheitsgrad des SPD			
	zusätzliche Anmerkungen	Änderungsvorschlag	Zustimmung Änderung
	„Kriterium ist redundant zu dem Kriterium persönlicher Kontakt vor Ort in den Schulen."	Umbenennung zur Abgrenzung: „Öffentlichkeitsarbeit des SPD"	☐ Stimme zu. ☐ Stimme nicht zu, weil

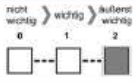
Qualitätsbereich 2: Rahmenbedingungen von Beratung und Fortbildung

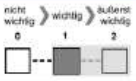
Fazit aus der ersten Erhebungswelle zum Qualitätsbereich 2:
In diesem Qualitätsbereich werden erneut von Ihnen Änderungsvorschläge zur eindeutigeren Benennung der Qualitätskriterien abgegeben. Darüberhinaus werden neue Kriterien vorgeschlagen. Die Einschätzungen der Relevanz der Qualitätskriterien in diesem Bereich sind zum Teil recht eindeutig.

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz
Räumlichkeiten	

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz
Schweigepflicht und Datenschutz	

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz
ruhige, ungestörte Atmosphäre	

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz
Freiwilligkeit	

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz
Erreichbarkeit (Entfernung zum Beratungsort)	

Qualitäts-kriterium	zusätzliche Anmerkung	Einschätzung der Relevanz für Evaluation durch Klienten
Kostenfreiheit der Angebote des SPD	Neu vorgeschlagenes Kriterium	nicht wichtig 0 > wichtig 1 > äußerst wichtig 2 ☐ ☐ ☐

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz		
Unabhängigkeit vom System Schule	nicht wichtig 0 > wichtig 1 > äußerst wichtig 2		
	zusätzliche Anmerkungen	Änderungsvorschlag	Zustimmung Änderung
	„Auch Unabhängigkeit vom staatlichen Schulamt → Beratung ist neutral und unabhängig von anderen Institutionen."	Umbenennung für Eindeutigkeit: „Unabhängigkeit des SPD von Schule und Schulamt"	☐ Stimme zu. ☐ Stimme nicht zu, weil

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz		
Auftragsklärung (genaue Klärung von Ziel und Auftrag vor der Beratung)	nicht wichtig 0 > wichtig 1 > äußerst wichtig 2		
	zusätzliche Anmerkungen	Änderungsvorschlag	Zustimmung Änderung
	„Auftragsklärung während der ersten Beratung und nicht vor!"	Umbenennung für Eindeutigkeit: „genaue Klärung von Ziel und Auftrag im Rahmen der ersten Beratung"	☐ Stimme zu. ☐ Stimme nicht zu, weil

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz		
Vertässlichkeit	nicht wichtig 0 > wichtig 1 > äußerst wichtig 2		
	zusätzliche Anmerkungen	Änderungsvorschlag	Zustimmung Änderung
	„Eher Transparenz."	Differenzierung zwischen Kriterium „Verlässlichkeit" (i. S. von Einhaltung von Vereinbarungen) und neues Kriterium „Transparenz im Vorgehen während des gesamten Beratungs-/ Fortbildungsprozess"?	☐ Stimme zu. ☐ Stimme nicht zu, weil

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz		
zur Verfügung gestellte Materialien	nicht wichtig 0 > wichtig 1 > äußerst wichtig 2		
	zusätzliche Anmerkungen	Änderungsvorschlag	Zustimmung Änderung
	„Kriterium nicht verständlich (Wer stellt wem Materialien zur Verfügung?)."	Möglichkeit der Umbenennung: „zur Verfügung gestellte Informationsmaterialien im Rahmen von Beratung/ Fortbildung" *Hinweis: Es geht um eine Evaluation des SPD aus Sicht des Klienten und damit um dem Klienten zur Verfügung gestellte Materialien.*	☐ Stimme zu. ☐ Stimme nicht zu, weil

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz		
zur Verfügung gestellte Zeit	nicht wichtig 0 > wichtig 1 > äußerst wichtig 2		
	zusätzliche Anmerkungen	Änderungsvorschlag	Zustimmung Änderung
	„Kriterium nicht verständlich (Für wen/was?)"	Umbenennung für Eindeutigkeit: „für die Beratung/ Fortbildung zur Verfügung stehende Zeit"	☐ Stimme zu. ☐ Stimme nicht zu, weil

Qualitätsbereich 3: Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ Koordinierenden Beratungslehrer

3.1 Feldkompetenz

Fazit aus der ersten Erhebungswelle zum Qualitätsbereich 3.1:
In diesem Qualitätsbereich werden nur wenig modifizierende Meinungen zu den Kriterien abgegeben. Interessanterweise wird aber auch die Frage gestellt, ob die Qualitätskriterien im Bereich Feldkompetenz überhaupt durch einen Klienten bewertet werden können. Aufgrund Ihres Expertenwissens bitte ich Sie, über die bisherigen Aufgaben hinaus, für jedes Kriterium einzuschätzen, ob dieses im Rahmen einer Evaluation Ihrer schulpsychologischen Arbeits- und Beratungstätigkeit durch Ihre Klienten überhaupt bewertbar ist.

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz	
Rollenklarheit/ klare Abgrenzung zu benachbarten Professionen	nicht wichtig 0 > wichtig 1 > äußerst wichtig 2	
	Kriterium durch den Klienten evaluierbar?	evtl. Änderungsvorschlag/ Anmerkung
	☐ Ja	
	☐ Nein, weil	

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz	
Überblickswissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen	nicht wichtig 0 > wichtig 1 > äußerst wichtig 2	
	Kriterium durch den Klienten evaluierbar?	evtl. Änderungsvorschlag/ Anmerkung
	☐ Ja	
	☐ Nein, weil	

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz		
Weitervermittlung	nicht wichtig 0 > wichtig 1 > äußerst wichtig 2		
	zusätzliche Anmerkungen	Änderungsvorschlag	Zustimmung Änderung
	„I.S. der Vermittlung von Informationen zu anderen Kontexten. Nicht i.S. eines Fallmanagers, der Klienten in andere Kontexte begleitet."	Umbenennung für Eindeutigkeit: „Vermittlung von Informationen zu weiteren Beratungs-/ Hilfemöglichkeiten externer Institutionen"	☐ Stimme zu. ☐ Stimme nicht zu, weil
	Kriterium durch den Klienten evaluierbar?	evtl. Änderungsvorschlag/ Anmerkung	
	☐ Ja		
	☐ Nein, weil		

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz	
fundierte Kenntnisse Schulsystem	nicht wichtig 0 > wichtig 1 > äußerst wichtig 2	
	Kriterium durch den Klienten evaluierbar?	evtl. Änderungsvorschlag/ Anmerkung
	☐ Ja	
	☐ Nein, weil	

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz	
Kooperation (Intern/extern)	nicht wichtig 0 > wichtig 1 > äußerst wichtig 2	
	Kriterium durch den Klienten evaluierbar?	evtl. Änderungsvorschlag/ Anmerkung
	☐ Ja	
	☐ Nein, weil	

Qualitäts-kriterium	zusätzliche Anmerkung	Einschätzung der Relevanz für eine Evaluation durch Klienten
Fundierte Kenntnisse Entwicklungs-, Sozial- und pädagogische Psychologie	Vorschlag als neues Kriterium	nicht wichtig 0 > wichtig 1 > äußerst wichtig 2
	Kriterium durch den Klienten evaluierbar?	evtl. Änderungsvorschlag/ Anmerkung
	☐ Ja	
	☐ Nein, weil	

Qualitätsbereich 3: Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ Koordinierenden Beratungslehrer

3.2 Sozialkompetenz

Fazit aus der ersten Erhebungswelle zum Qualitätsbereich 3.2:
In diesem Qualitätsbereich wird für nur ein Qualitätskriterium ein Veränderungsvorschlag abgegeben, was für eine hohe Akzeptanz der entwickelten Kriterien in diesem Qualitätsbereich sprechen könnte. Auch die vorgenommene Einschätzung der Relevanz ergibt ein deutlich homogenes Bild. Nur bezüglich der Bezeichnung des Qualitätsbereiches werden mehrere modifizierende, dennoch inhaltlich gleiche Meinungsbilder abgegeben.

Anmerkung Qualitätsbereich	Änderungsvorschlag	Zustimmung Änderung
„Eher benennen in Qualitätsbereich Beraterkompetenz."	Umbenennung des Qualitätsbereiches 3.2 in „Beraterkompetenz"	☐ Stimme zu. ☐ Stimme nicht zu, weil

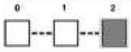
Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz
tragfähige Beziehung zwischen Berater und Klient	nicht wichtig 0 > wichtig 1 > äußerst wichtig 2

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz
Empathie	nicht wichtig 0 > wichtig 1 > äußerst wichtig 2

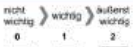
Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz
Kommunikations-fähigkeit	nicht wichtig 0 > wichtig 1 > äußerst wichtig 2

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz
Wertschätzung	nicht wichtig 0 > wichtig 1 > äußerst wichtig 2

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz
Akzeptanz	nicht wichtig 0 > wichtig 1 > äußerst wichtig 2

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz
Authentizität	nicht wichtig 0 › wichtig 1 › äußerst wichtig 2 

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz
Vertrauen	nicht wichtig 0 › wichtig 1 › äußerst wichtig 2

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz		
Vermittlung von Optimismus im Beratungs-prozess	nicht wichtig 0 › wichtig 1 › äußerst wichtig 2 		
	zusätzliche Anmerkungen	**Änderungsvorschlag**	**Zustimmung Änderung**
	„Weder Optimismus noch Pessimismus → Neutralität, denn es geht um Veränderungs-motivation."	Kriterium aus Evaluation ausschließen?	☐ Stimme zu. ☐ Stimme nicht zu, weil

Qualitätsbereich 3: Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ Koordinierenden Beratungslehrer

3.3 methodische Kompetenz

Qualitätsbereich 4: Beratungs- und Lerninhalte

Qualitätsbereich 5: Ergebnis von Beratung und Fortbildung

Fazit aus der ersten Erhebungswelle zum Qualitätsbereich 3.3; 4 und 5

Innerhalb dieser drei Qualitätsbereiche werden die meisten und auch sehr unterschiedliche Meinungsbilder abgegeben. Diese betreffen zum einen die Benennung der Qualitätsbereiche und Kritik an der inhaltlichen Anwendbarkeit der Kriterien auf die Angebote des SPD:

- „Im Beratungsprozess bringt der Klient den Inhalt mit. Somit können die Inhalte nicht beeinflusst werden."
- „Differenzierung des Qualitätsbereich 4 zwischen klassischer Einzelfallberatung und Fortbildungen/ Gruppenprozesse/ inhaltliche Beratungen. In der klass. Einzelfallberatung gibt der Berater keine Inhalte vor!"

Weiterhin werden Kriterien als zu ungenau oder zu allgemein eingeschätzt, eine deutlichere Strukturierung vorgeschlagen und erneut die Bewertbarkeit der Qualitätskriterien durch die Klienten in Frage gestellt.

- „Noch konkreter nachfragen zu den einzelnen Phasen des Gespräches: Einstieg, Anliegenklärung, Zielklärung, Darlegung der Sichtweisen, Lösungsfokussierung, Vereinbarung und ähnliche Schritte."
- „Kriterien in dem Bereich methodische Kompetenz können von Klienten nicht unbedingt eingeschätzt werden."
- „Keine Trennschärfe zwischen.."

Aufgrund der vielfältigen Anmerkungen und Kritiken wurden die Qualitätsbereiche 3.3, 4 und 5 überarbeitet und zu einem Qualitätsbereich zusammengefasst:

„Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Einzelfallberatung/ Fortbildung/des Gruppenprozesses/inhaltlicher Beratung"

Diesem Qualitätsbereich werden alle Kriterien der zusammengefassten Bereiche zugeordnet und der Qualitätsbereich zusätzlich differenziert betrachtet (Einzelfallberatung vs. Fortbildung/Gruppenprozesse/inhaltliche Beratung).

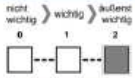
Ihre Aufgabe ist nun, neben der bisherigen erneuten Einschätzung der Relevanz der bereits entwickelten Kriterien, der Bewertung der Relevanz von neuen Kriterien, sowie der Zustimmung oder Ablehnung von zusätzlichen Anmerkungen, einzuschätzen

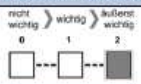
- ob das Kriterium von einem Klienten eingeschätzt werden kann
- welchen Bereich das Kriterium zuzuordnen ist (Einzelfallberatung vs. Fortbildung etc.).

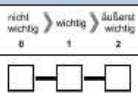
Qualitäts-kriterium	zusätzliche Anmerkung	Einschätzung der Relevanz für eine Evaluation durch Klienten	
Gesprächs-einstieg	Vorschlag als neues Kriterium	nicht wichtig 0 › wichtig 1 › äußerst wichtig 2	
		Kriterium durch den Klienten evaluierbar?	**Zuordnung zu**
		☐ Ja	Einzelfallberatung ☐
		☐ Nein, weil	Fortbildung/Gruppenprozesse… ☐
			Beide Bereiche ☐

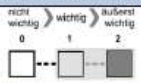
Qualitäts-kriterium	zusätzliche Anmerkung	Einschätzung der Relevanz für eine Evaluation durch Klienten	
Darlegung von Sichtweisen	Vorschlag als neues Kriterium	nicht wichtig 0 › wichtig 1 › äußerst wichtig 2	
		Kriterium durch den Klienten evaluierbar?	**Zuordnung zu**
		☐ Ja	Einzelfallberatung ☐
		☐ Nein, weil	Fortbildung/Gruppenprozesse… ☐
			Beide Bereiche ☐

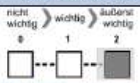
Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz		
Diagnostik	nicht wichtig 0 › wichtig 1 › äußerst wichtig 2		
	Kriterium durch den Klienten evaluierbar?	**Zuordnung zu**	
	☐ Ja	Einzelfallberatung	☐
	☐ Nein, weil	Fortbildung/Gruppenprozesse…	☐
		Beide Bereiche	☐

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz		
Kompetenz den Beratungs-prozess/ Gruppenprozess zu leiten	nicht wichtig 0 › wichtig 1 › äußerst wichtig 2 		
	Kriterium durch den Klienten evaluierbar?	**Zuordnung zu**	
	☐ Ja	Einzelfallberatung	☐
	☐ Nein, weil	Fortbildung/Gruppenprozesse…	☐
		Beide Bereiche	☐

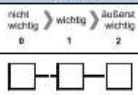
Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz		
methodische Flexibilität im Beratungs-prozess	nicht wichtig 0 › wichtig 1 › äußerst wichtig 2 		
	zusätzliche Anmerkungen	Änderungsvorschlag	Zustimmung Änderung
	„Lockerer, spielerischer Umgang mit Methodenvielfalt."	Umbenennung in „Anwendung methodischer Vielfalt im Beratungs- / Fortbildungsprozess"	☐ Stimme zu. ☐ Stimme nicht zu, weil
	Kriterium durch den Klienten evaluierbar?		Zuordnung zu
	☐ Ja		Einzelfallberatung ☐ Fortbildung/Gruppenprozesse… ☐ Beide Bereiche ☐
	☐ Nein, weil		

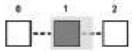
Qualitäts-kriterium	zusätzliche Anmerkung	Einschätzung der Relevanz für eine Evaluation durch Klienten
Reflexion der Person und des Beratungs-prozess	Neu vorgeschlagenes Kriterium	nicht wichtig 0 › wichtig 1 › äußerst wichtig 2 
	Kriterium durch den Klienten evaluierbar?	Zuordnung zu
	☐ Ja	Einzelfallberatung ☐ Fortbildung/Gruppenprozesse… ☐ Beide Bereiche ☐
	☐ Nein, weil	

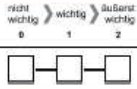
Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz		
Methoden-kompetenz	nicht wichtig 0 › wichtig 1 › äußerst wichtig 2 		
	zusätzliche Anmerkungen	Änderungsvorschlag	Zustimmung Änderung
	„Keine Trennschärfe zwischen Methodenkompetenz und methodische Flexibilität im Beratungsprozess." „Eher fundierte Kenntnisse Beratung/Coaching/Supervision."	Kriterium aufgrund zu allgemeiner Benennung und damit geringer Trennschärfe zu anderen Kriterien in diesem Bereich aus Evaluation ausschließen?	☐ Stimme zu. ☐ Stimme nicht zu, weil
	Kriterium durch den Klienten evaluierbar?		Zuordnung zu
	☐ Ja		Einzelfallberatung ☐ Fortbildung/Gruppenprozesse… ☐ Beide Bereiche ☐
	☐ Nein, weil		

Qualitäts-kriterien	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz		
Umsetzbarkeit UND Praxisbezug	nicht wichtig 0 › wichtig 1 › äußerst wichtig 2  Die Einschätzungen zur Relevanz von Umsetzbarkeit und Praxisbezug aus der ersten Erhebungswelle ergeben den gleichen Median und die selbe Quartilsspanne.		
	zusätzliche Anmerkungen	Änderungsvorschlag	Zustimmung Änderung
	„Kein Unterschied zwischen Umsetzbarkeit und Praxisbezug."	Kriterien Umsetzbarkeit und Praxisbezug aufgrund von Redundanz als ein Kriterium zusammenfügen jedoch bei Einzelfallberatung Benennung Umsetzbarkeit und bei Fortbildungen etc. Benennung Praxisbezug	☐ Stimme zu. ☐ Stimme nicht zu, weil
	Kriterium durch den Klienten evaluierbar?		Zuordnung zu
	☐ Ja		Einzelfallberatung ☐ Fortbildung/Gruppenprozesse… ☐ Beide Bereiche ☐
	☐ Nein, weil		

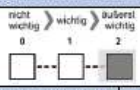
Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz
Ideenanregung	nicht wichtig 0 › wichtig 1 › äußerst wichtig 2
	Kriterium durch den Klienten evaluierbar? / Zuordnung zu
	☐ Ja / Einzelfallberatung ☐
	☐ Nein, weil / Fortbildung/Gruppenprozesse… ☐
	Beide Bereiche ☐

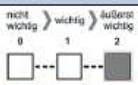
Qualitäts-kriterium	zusätzliche Anmerkung	Einschätzung der Relevanz für eine Evaluation durch Klienten
Anregung zur Findung von Lösungsansätzen	Neu vorgeschlagenes Kriterium	nicht wichtig 0 › wichtig 1 › äußerst wichtig 2 
	Kriterium durch den Klienten evaluierbar?	Zuordnung zu
	☐ Ja	Einzelfallberatung ☐ Fortbildung/Gruppenprozesse… ☐ Beide Bereiche ☐
	☐ Nein, weil	

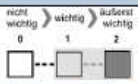
Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz	
Aktualität	nicht wichtig 0 › wichtig 1 › äußerst wichtig 2 	
	Kriterium durch den Klienten evaluierbar?	Zuordnung zu
	☐ Ja	Einzelfallberatung ☐
	☐ Nein, weil	Fortbildung/Gruppenprozesse… ☐
		Beide Bereiche ☐

Qualitäts-kriterium	zusätzliche Anmerkung	Einschätzung der Relevanz für eine Evaluation durch Klienten	
Aufgreifen des Themas des Klienten	Neu vorgeschlagenes Kriterium	nicht wichtig 0 › wichtig 1 › äußerst wichtig 2 	
		Kriterium durch den Klienten evaluierbar?	Zuordnung zu
		☐ Ja	Einzelfallberatung ☐
		☐ Nein, weil	Fortbildung/Gruppenprozesse… ☐
			Beide Bereiche ☐

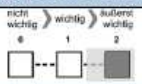
Qualitäts-kriterium	zusätzliche Anmerkung	Einschätzung der Relevanz für eine Evaluation durch Klienten	
Kommunikations-missver-ständnisse ausräumen	Neu vorgeschlagenes Kriterium	nicht wichtig 0 › wichtig 1 › äußerst wichtig 2	
		Kriterium durch den Klienten evaluierbar?	Zuordnung zu
		☐ Ja	Einzelfallberatung ☐
		☐ Nein, weil	Fortbildung/Gruppenprozesse… ☐
			Beide Bereiche ☐

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz		
Verständlichkeit	nicht wichtig 0 › wichtig 1 › äußerst wichtig 2 		
	zusätzliche Anmerkungen	Änderungs-vorschlag	Zustimmung Änderung
	„Verständlichkeit der Methodik"	Umbenennung des Kriteriums in „Verständlichkeit der Methodik"	☐ Stimme zu. ☐ Stimme nicht zu, weil
	Kriterium durch den Klienten evaluierbar?		Zuordnung zu
	☐ Ja		Einzelfallberatung ☐
	☐ Nein, weil		Fortbildung/Gruppenprozesse… ☐
			Beide Bereiche ☐

Qualitäts-kriterium	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz		
Stärkung von Selbst-wirksamkeit/ Lösungs-kompetenz	nicht wichtig 0 › wichtig 1 › äußerst wichtig 2 		
	Kriterium durch den Klienten evaluierbar?		Zuordnung zu
	☐ Ja		Einzelfallberatung ☐
	☐ Nein, weil		Fortbildung/Gruppenprozesse… ☐
			Beide Bereiche ☐

Qualitäts-kriterien	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz		
Vermittlung von alternativen Lösungsansätzen / Perspektiven-wechsel	nicht wichtig 0 › wichtig 1 › äußerst wichtig 2 		
	zusätzliche Anmerkungen	Änderungs-vorschlag	Zustimmung Änderung
	„Nur: Vermittlung neuer Perspektiven." „Anregung zur Findung von Lösungsansätzen"	Ersetzen durch bereits bewertetes Kriterium „Anregung zur Findung neuer Lösungsansätze"?	☐ Stimme zu. ☐ Stimme nicht zu, weil
	Kriterium durch den Klienten evaluierbar?		Zuordnung zu
	☐ Ja		Einzelfallberatung ☐
	☐ Nein, weil		Fortbildung/Gruppenprozesse… ☐
			Beide Bereiche ☐

Qualitäts-kriterien	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz		
Kontrolle über den Beratungs-prozess/ Fortbildungs-prozess	nicht wichtig 0 › wichtig 1 › äußerst wichtig 2		
	zusätzliche Anmerkungen	Änderungs-vorschlag	Zustimmung Änderung
	„Unklares Item"	Umbenennung in „Aktive Mitwirkung an der Gestaltung der Beratung/ Fortbildung.."	☐ Stimme zu. ☐ Stimme nicht zu, weil
	Kriterium durch den Klienten evaluierbar?		Zuordnung zu
	☐ Ja		Einzelfallberatung ☐
	☐ Nein, weil		Fortbildung/Gruppenprozesse… ☐
			Beide Bereiche ☐

Qualitäts-kriterien	Gruppenmeinung und erneute Einschätzung der Relevanz		
allgemeine Wirksamkeit von Beratung/ Fortbildung			
	zusätzliche Anmerkungen	Änderungsvorschlag	Zustimmung Änderung
	„Fraglich, was Wirksamkeit ist?" „Unklares Item"	Gestaltung einer offenen Frage für die Klienten im Evaluationsbogen: Wurde Beratung/ Fortbildung allgemein als hilfreich empfunden und gibt es weitere Hinweise, Verbesserungsvorschläge, Kritiken etc.	☐ Stimme zu. ☐ Stimme nicht zu, weil
	Zuordnung zu		
	Einzelfallberatung ☐ Fortbildung/Gruppenprozesse… ☐ Beide Bereiche ☐		

Zusatz – Änderung bereits bearbeiteter Kriterien:

Qualitätskriterien: Auftragsklärung (genaue Klärung von Ziel und Auftrag), zur Verfügung gestellte Zeit und zur Verfügung gestellte Materialien	
Änderungsvorschlag	Zustimmung Änderung
Aufgrund inhaltlicher Überlegungen Platzierung der aufgeführten drei Kriterien unter den Qualitätsbereich 4 „Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Einzelfallberatung/ Fortbildung/des Gruppenprozesses/inhaltlicher Beratung" statt unter den Qualitätsbereich „Rahmenbedingungen von Beratung und Fortbildung"	☐ Stimme zu. ☐ Stimme nicht zu, weil

Qualitätskriterium	Zuordnung zu
Auftragsklärung (genaue Klärung von Ziel und Auftrag	Einzelfallberatung ☐ Fortbildung/Gruppenprozesse… ☐ Beide Bereiche ☐
zur Verfügung gestellte Zeit	Einzelfallberatung ☐ Fortbildung/Gruppenprozesse… ☐ Beide Bereiche ☐
zur Verfügung gestellte Materialien	Einzelfallberatung ☐ Fortbildung/Gruppenprozesse… ☐ Beide Bereiche ☐

Soziodemographischer Teil	
Für die statistische Auswertung benötige ich noch einige Angaben zu Ihrer Person. Sämtliche persönlichen Daten dienen ausschließlich wissenschaftlichen Forschungszwecken. Rückschlüsse auf Ihre Person sind nicht möglich.	
Wie alt sind Sie?	_____ Jahre
Welches Geschlecht haben Sie?	☐ weiblich ☐ männlich
Welchen Studienabschluss haben Sie? (Studienfach und akademischer Grad)	_____
Welche berufliche Funktion üben Sie aktuell aus?	_____
Wie lange arbeiten Sie bereits in dieser Funktion?	_____ Jahre

Anhang F: Evaluationsfragebögen (1. Entwurf)

Evaluationsfragebogen Beratung

3) Ihre Funktion? (Mehrfachnennung möglich)

- O Schulleiter
- O Lehrerperson
- O Beratungslehrer
- O Elternteil
- O Schüler
- O Schulartreferent
- O andere: .....

4) Aus welchem Anliegen heraus haben Sie sich an den Schulpsychologischen Dienst gewandt?

- O Verhaltensprobleme
- O Lern- und Leistungsprobleme
- O soziale Probleme
- O emotionale Probleme
- O Fragen zur Schullaufbahn
- O anderes: .....

5) Durch wen kam die Anmeldung beim Schulpsychologischen Dienst zustande?

- O Eigeninitiative
- O Empfehlung durch Lehrer
- O Empfehlung durch Eltern
- O Empfehlung durch Therapie-/Beratungsstelle
- O Empfehlung durch Arzt
- O Empfehlung durch Schulbehörde
- O andere: .....

6) Hatten Sie bereits vor der letzten Kontaktaufnahme schon Kontakt zu dem Schulpsychologischen Dienst?

- O ja
- O nein

7) Wie stark haben Sie sich vor der Beratung durch ihr Problem/Ihre Probleme belastet gefühlt?

- O gar nicht
- O etwas
- O ziemlich
- O stark
- O sehr stark

8) Wie stark fühlen Sie sich nach der Beratung durch ihr Problem/Ihre Probleme belastet?

- O gar nicht
- O etwas
- O ziemlich
- O stark
- O sehr stark

Teil II: Einschätzung des Beratungsprozesses

1) Die folgenden Fragen betreffen die Zugangsbedingungen und die Kontaktaufnahme vor Ihrer Beratung. Bitte kreuzen Sie an, inwieweit die Aussage auf die von Ihnen gemachten Erfahrungen zutrifft.

	stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
Der persönlichen Kontakt des Schulpsychologischen Dienstes vor Ort in den Schulen vor der ersten Kontaktaufnahme war ausreichend gegeben	O	O	O	O	O
Die Wartezeit von der Anmeldung bis zu dem persönlichen Erstgespräch empfand ich als angemessen	O	O	O	O	O
Die Erreichbarkeit des Schulpsychologischen Dienstes im Schulamt war ausreichend gegeben	O	O	O	O	O

Schulpsychologischer Dienst am Staatlichen Schulamt Ostthüringen
Herrmann-Drechsler-Straße 1
07548 Gera

Ansprechpartner
[NAME einfügen]

Telefon: *[TELEFONNUMMER]*
E-Mail: *[E-MAILADRESSE]*

Evaluationsfragebogen Beratung

Sehr geehrte Klientin, sehr geehrter Klient,

Sie haben innerhalb der letzten *[TAGE/WOCHEN/MONATE]* das Beratungsangebot unseres Dienstes in Anspruch genommen. Nun interessiert uns Ihre Meinung zu dem Beratungsprozess sowie Ihre Wünsche und Anregungen, die Sie den Referenten für Schulpsychologie gerne mit auf den Weg geben wollen.

Ein wichtiges Anliegen unseres Schulpsychologischen Dienstes ist es, unsere Arbeit stetig zu Verbessern und weiterzuentwickeln und gleichzeitig auf die Bedürfnisse unserer Klienten einzugehen. Sie können uns bei der Umsetzung des Anliegens helfen, indem Sie uns Ihre Meinung zu der in Anspruch genommenen Beratung mitteilen und den vorliegenden Fragebogen ausfüllen. Ihre Angaben sind wichtig, damit wir unsere Arbeitsqualität regelmäßig überprüfen und steigern und dadurch Sie als Klienten optimal unterstützen können.

Die folgende Befragung ist anonym und Ihre Angaben werden absolut vertraulich behandelt. Rückschlüsse auf Ihre Person sind nicht möglich.

Für das Ausfüllen des Fragebogens benötigen Sie ca. 10 bis 15 Minuten. Bitte beachten Sie, dass es bei der Bearbeitung der Fragen keine richtigen oder falschen Antworten gibt, sondern es um Ihre persönliche Meinung geht. Bitte geben Sie den Fragebogen vollständig ausgefüllt bei *[RÜCKGABEMÖGLICHKEIT]* ab.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Ihr Team des Schulpsychologischen Dienstes am Staatlichen Schulamt Ostthüringen

Hinweise zum Ausfüllen des Fragebogens

Im ersten Teil des Fragebogens stellen wir Ihnen Fragen zu Ihrer Situation vor der schulpsychologischen Beratung. Im zweiten Teil bitten wir Sie um Ihre Meinung zu verschiedenen Bereichen des Beratungsprozesses. Anschließend werden Ihnen im dritten Teil des Fragebogens offene Fragen gestellt und Sie haben die Möglichkeit weitere Anmerkungen zu ergänzen. Zur besseren Lesbarkeit wird in dem Fragebogen auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Alle Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

Bitte beantworten Sie die Fragen ehrlich und spontan. Rückschlüsse von Ihren Antworten auf Ihre Person sind nicht möglich.

Sollten Sie sich bei einer Frage verschrieben bzw. ein Kreuz falsch gesetzt haben, so schraffieren Sie Ihre Antwort bzw. Ihr Kreuz und notieren Sie die Antwort neu bzw. setzen Sie das Kreuz an der entsprechenden Stelle neu.

Wenn Sie Fragen zum Ausfüllen des Fragebogens haben, wenden Sie sich bitte an *[NAME/TELEFONNUMMER/E-MAIL]*. Vielen Dank!

Teil I: Situation vor der schulpsychologischen Beratung

1) Ihr Familienstand?

- O ledig, alleinstehend
- O ledig, mit Partner zusammenlebend
- O verheiratet
- O geschieden
- O anderer: .....

2) Ihr höchster Bildungsabschluss?

- O keinen
- O Mittlerer Abschluss bis 10. Klasse
- O Hochschulreife (Abitur)
- O Berufsausbildung
- O (Fach)Hochschulabschluss
- O anderer: .....

	stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
Ich fühlte mich vor meinem Anliegen ausreichend über die jeweiligen Ansprechpartner und die Angebote des Schulpsychologischen Dienstes informiert	O	O	O	O	O
Der Zugang zum Schulpsychologischen Dienst war für mich direkt und unbürokratisch möglich	O	O	O	O	O
Die Öffentlichkeitsarbeit des Schulpsychologischen Dienstes empfinde ich als ausreichend	O	O	O	O	O

2) Die folgenden Fragen betreffen die Rahmenbedingungen der von Ihnen in Anspruch genommenen Beratung. Bitte kreuzen Sie an, inwieweit die Aussage auf die von Ihnen gemachten Erfahrungen zutrifft.

	stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
Ich schätze die Einhaltung von Schweigepflicht und Datenschutz durch den Schulpsychologischen Dienst als gegeben ein	O	O	O	O	O
Ich schätze die Unabhängigkeit des Schulpsychologischen Dienstes von dem System Schule als gegeben ein	O	O	O	O	O
Die für die Beratung zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten bewerte ich als angemessen	O	O	O	O	O
Ich konnte mich während des Beratungsprozesses auf den Referenten für Schulpsychologie verlassen	O	O	O	O	O
Das Vorgehen des Referenten für Schulpsychologie war für mich zu jedem Zeitpunkt transparent	O	O	O	O	O
Während der Beratung herrschte eine ruhige und ungestörte Atmosphäre	O	O	O	O	O

	stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
Die örtliche Erreichbarkeit des Beratungsortes empfand ich als angemessen	O	O	O	O	O
Ich habe das Beratungsangebot des Schulpsychologischen Dienstes freiwillig in Anspruch genommen	O	O	O	O	O
Das Beratungsangebot des Schulpsychologischen Dienstes war für mich kostenfrei	O	O	O	O	O

3) Die folgenden Fragen betreffen die Kompetenzen des Referenten für Schulpsychologie im Rahmen des Beratungsprozesses. Bitte kreuzen Sie an, inwieweit die Aussage auf die von Ihnen gemachten Erfahrungen zutrifft.

	stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
Mir wurde die Rolle des Referenten für Schulpsychologie durch eine klare Abgrenzung zu anderen Professionen verdeutlicht	O	O	O	O	O
Informationen zu weiteren Beratungs- /Hilfemöglichkeiten anderer Institutionen wurden mir aufgezeigt	O	O	O	O	O
Das Wissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen wurde mir vermittelt	O	O	O	O	O
Die Kenntnisse des Referenten für Schulpsychologie über das Schulsystem schätze ich als ausreichend ein	O	O	O	O	O
Der Referent für Schulpsychologie hat eine tragfähige Beziehung im Beratungsprozess geschaffen	O	O	O	O	O
Ich hatte das Gefühl dem Referenten für Schulpsychologie vertrauen zu können	O	O	O	O	O
Ich habe mich verstanden gefühlt	O	O	O	O	O

	stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
Die Kommunikationsfähigkeit des Referenten für Schulpsychologie war angemessen	O	O	O	O	O
Ich fühlte mich von dem Referenten für Schulpsychologie wertgeschätzt	O	O	O	O	O
Ich fühlte mich von dem Referenten für Schulpsychologie akzeptiert	O	O	O	O	O
Das Verhalten des Referenten für Schulpsychologie war authentisch	O	O	O	O	O

4) Die folgenden Fragen betreffen den Aufbau, Ablauf und das Ergebnis der Beratung. Bitte kreuzen Sie an, inwieweit die Aussage auf die von Ihnen gemachten Erfahrungen zutrifft.

	stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
Ziel und Auftrag des Gespräches wurden im Rahmen der ersten Beratungen gemeinsam besprochen	O	O	O	O	O
Die Gestaltung der Gesprächseinstiege in die Beratungen empfand ich als gelungen	O	O	O	O	O
Mein Thema für die Beratung wurde aufgegriffen	O	O	O	O	O
Mir wurden durch den Referenten für Schulpsychologie verschiedene Sichtweisen auf mein Problem dargelegt	O	O	O	O	O
Kommunikationsmissverständnisse wurden während des Beratungsprozesses ausgeräumt	O	O	O	O	O
Die im Beratungsprozess eingesetzten Methoden und Verfahren waren vielfältig	O	O	O	O	O
Die im Beratungsprozess eingesetzten Methoden und Verfahren wurden flexibel eingesetzt	O	O	O	O	O
Die im Beratungsprozess eingesetzten Methoden und Verfahren waren aktuell	O	O	O	O	O

	stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
Begriffe und Modelle wurden mir im Beratungsprozess verständlich erklärt	O	O	O	O	O
Die im Beratungsprozess aufgezeigten Methoden und Maßnahmen konnte/kann ich im Alltag umsetzen	O	O	O	O	O
Der Referent für Schulpsychologie konnte den Beratungsprozess kompetent leiten	O	O	O	O	O
Die für die Beratung zur Verfügung gestellte Zeit schätze ich als ausreichend ein	O	O	O	O	O
Im Beratungsprozess wurde mir die Möglichkeit zur Reflexion meiner Person und der Beratung gegeben	O	O	O	O	O
Die Beratung regte dazu an, neue Ideen zu entwickeln	O	O	O	O	O
Die Beratung regte dazu an, neue Lösungsansätze zu entwickeln	O	O	O	O	O
Ich fühle mich in meiner Überzeugung etwas bewirken und erreichen zu können gestärkt	O	O	O	O	O

Teil III: offener Fragen und Ergänzungen

1) Was hat Ihnen in der Beratung besonders geholfen?

2) Was hätte Ihrer Meinung nach in der Beratung besser sein können?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

3) Würden Sie das Beratungsangebot des Schulpsychologischen Dienstes weiterempfehlen?

- O Ja
- O Nein, weil .....

4) Bitte ergänzen Sie weitere Anregungen, Verbesserungsvorschläge, Kritik und Wünsche:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Evaluationsfragebogen Fortbildung

Schulpsychologischer Dienst am Staatlichen Schulamt Ostthüringen
Herrmann-Drechsler-Straße 1
07548 Gera

Ansprechpartner
[NAME einfügen]

Telefon: *[TELEFONNUMMER]*
E-Mail: *[E-MAILADRESSE]*

Evaluationsfragebogen Fortbildung

Sehr geehrte Klientin, sehr geehrter Klient,

Sie haben innerhalb der letzten *[TAGE/WOCHEN/MONATE]* das Fortbildungsangebot unseres Dienstes in Anspruch genommen. Nun interessiert uns Ihre Meinung zu dieser Fortbildung sowie Ihre Wünsche und Anregungen, die Sie dem Schulpsychologischen Dienst gerne mit auf den Weg geben wollen.

Ein wichtiges Anliegen unseres Schulpsychologischen Dienstes ist es, unsere Arbeit stetig zu Verbessern und weiterzuentwickeln und gleichzeitig auf die Bedürfnisse unserer Klienten einzugehen. Sie können uns bei der Umsetzung des Anliegens helfen, indem Sie uns Ihre Meinung zu der in Anspruch genommenen Fortbildung mitteilen und den vorliegenden Fragebogen ausfüllen. Ihre Angaben sind wichtig, damit wir unsere Arbeitsqualität regelmäßig überprüfen und steigern und dadurch Sie als Klienten optimal unterstützen können.

Die folgende Befragung ist anonym und Ihre Angaben werden absolut vertraulich behandelt. Rückschlüsse auf Ihre Person sind nicht möglich.

Für das Ausfüllen des Fragebogens benötigen Sie ca. 10 bis 15 Minuten. Bitte beachten Sie, dass es bei der Bearbeitung der Fragen keine richtigen oder falschen Antworten gibt, sondern es um Ihre persönliche Meinung geht. Bitte geben Sie den Fragebogen vollständig ausgefüllt bei *[RÜCKGABEMÖGLICHKEIT]* ab.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Ihr Team des Schulpsychologischen Dienstes am Staatlichen Schulamt Ostthüringen

Hinweise zum Ausfüllen des Fragebogens

Im ersten Teil des Fragebogens stellen wir Ihnen Fragen zu Ihrer Person und zu der Thematik der schulpsychologischen Fortbildung. Im zweiten Teil bitten wir Sie um Ihre Meinung zu verschiedenen Bereichen der Fortbildung. Anschließend werden Ihnen im dritten Teil des Fragebogens offene Fragen gestellt und Sie haben die Möglichkeit weitere Anmerkungen zu ergänzen. Zur besseren Lesbarkeit wird in dem Fragebogen auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Alle Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

Bitte beantworten Sie die Fragen ehrlich und spontan. Rückschlüsse von Ihren Antworten auf Ihre Person sind nicht möglich.

Sollten Sie sich bei einer Frage verschrieben bzw. ein Kreuz falsch gesetzt haben, so schraffieren Sie Ihre Antwort bzw. Ihr Kreuz und notieren Sie die Antwort neu bzw. setzen Sie das Kreuz an der entsprechenden Stelle neu.

Wenn Sie Fragen zum Ausfüllen des Fragebogens haben, wenden Sie sich bitte an *[NAME/TELEFONNUMMER/E-MAIL]* Vielen Dank!

Teil I: Situation vor der schulpsychologischen Fortbildung

1) Ihr Familienstand?

- ○ ledig, alleinstehend
- ○ ledig, mit Partner zusammenlebend
- ○ verheiratet
- ○ geschieden
- ○ Anderer: .....

2) Ihre Funktion? (Mehrfachnennung möglich)

- ○ Schulleiter
- ○ Lehrerperson
- ○ Beratungslehrer
- ○ Andere: .....

3) Hatten Sie bereits vor der Fortbildung Kontakt zum Schulpsychologischen Dienst?

- ○ Ja
- ○ Nein

4) Was war das Thema der Fortbildung?

_____
_____
_____
_____

Teil II: Einschätzung der Fortbildung

1) Die folgenden Fragen betreffen die Zugangsbedingungen und die Kontaktaufnahme zum Schulpsychologischen Dienst bei allgemeinen Anliegen. Bitte kreuzen Sie an, inwieweit die Aussage auf die von Ihnen gemachten Erfahrungen zutrifft.

	stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
Der persönlichen Kontakt des Schulpsychologischen Dienstes vor Ort in den Schulen ist ausreichend gegeben	○	○	○	○	○
Die Wartezeit von der Anmeldung bis zu einem persönlichen Erstgespräch ist angemessen	○	○	○	○	○
Die Erreichbarkeit des Schulpsychologischen Dienstes im Schulamt ist ausreichend gegeben	○	○	○	○	○

	stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
Ich fühle mich ausreichend über die jeweiligen Ansprechpartner und die Angebote des Schulpsychologischen Dienstes informiert	○	○	○	○	○
Der Zugang zum Schulpsychologischen Dienst ist direkt und unbürokratisch möglich	○	○	○	○	○
Die Öffentlichkeitsarbeit des Schulpsychologischen Dienstes empfinde ich als ausreichend	○	○	○	○	○

2) Die folgenden Fragen betreffen die Rahmenbedingungen der von Ihnen in Anspruch genommenen Fortbildung. Bitte kreuzen Sie an, inwieweit die Aussage auf die von Ihnen gemachten Erfahrungen zutrifft.

	stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
Ich schätze die Einhaltung von Schweigepflicht und Datenschutz durch den Schulpsychologischen Dienst als gegeben ein	○	○	○	○	○
Ich schätze die Unabhängigkeit des Schulpsychologischen Dienstes von dem System Schule als gegeben ein	○	○	○	○	○
Die für die Fortbildung zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten bewerte ich als angemessen	○	○	○	○	○
Ich konnte mich während der Fortbildung auf den Referenten für Schulpsychologie verlassen	○	○	○	○	○
Das Vorgehen des Referenten für Schulpsychologie war für mich zu jedem Zeitpunkt transparent	○	○	○	○	○
Während der Fortbildung herrschte eine ruhige und ungestörte Atmosphäre	○	○	○	○	○
Die örtliche Erreichbarkeit der Fortbildungsveranstaltung empfand ich als angemessen	○	○	○	○	○

	stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
Ich habe das Fortbildungsangebot des Schulpsychologischen Dienstes freiwillig in Anspruch genommen	O	O	O	O	O
Das Fortbildungsangebot des Schulpsychologischen Dienstes war für mich kostenfrei	O	O	O	O	O

3) Die folgenden Fragen betreffen die Kompetenzen des Referenten für Schulpsychologie im Rahmen der Fortbildung. Bitte kreuzen Sie an, inwieweit die Aussage auf die von Ihnen gemachten Erfahrungen zutrifft.

	stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
Mir wurde die Rolle des Referenten für Schulpsychologie durch eine klare Abgrenzung zu anderen Professionen verdeutlicht	O	O	O	O	O
Informationen zu weiteren Beratungs- /Hilfemöglichkeiten anderer Institutionen wurden mir aufgezeigt	O	O	O	O	O
Das Wissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen wurde mir vermittelt	O	O	O	O	O
Die Kenntnisse des Referenten für Schulpsychologie über das Schulsystem schätze ich als ausreichend ein	O	O	O	O	O
Der Referent für Schulpsychologie hat eine tragfähige Beziehung während der Fortbildung geschaffen	O	O	O	O	O
Ich hatte das Gefühl dem Referenten für Schulpsychologie vertrauen zu können	O	O	O	O	O
Ich habe mich verstanden gefühlt	O	O	O	O	O
Die Kommunikationsfähigkeit des Referenten für Schulpsychologie war angemessen	O	O	O	O	O

	stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
Ich fühlte mich von dem Referenten für Schulpsychologie wertgeschätzt	O	O	O	O	O
Ich fühlte mich von dem Referenten für Schulpsychologie akzeptiert	O	O	O	O	O
Das Verhalten des Referenten für Schulpsychologie war authentisch	O	O	O	O	O

4) Die folgenden Fragen betreffen den Aufbau, Ablauf und das Ergebnis der Fortbildung. Bitte kreuzen Sie an, inwieweit die Aussage auf die von Ihnen gemachten Erfahrungen zutrifft.

	stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
Ziel und Auftrag des Gespräches wurden im Rahmen der Fortbildung gemeinsam besprochen	O	O	O	O	O
Die Gestaltung des Gesprächseinstieges empfand ich als gelungen	O	O	O	O	O
Mein Thema für die Fortbildung wurde aufgegriffen	O	O	O	O	O
Mir wurden durch den Referenten für Schulpsychologie verschiedene Sichtweisen auf mein Problem dargelegt	O	O	O	O	O
Kommunikationsmissverständnisse wurden während der Fortbildung ausgeräumt	O	O	O	O	O
Die in der Fortbildung eingesetzten Methoden und Verfahren waren vielfältig	O	O	O	O	O
Die in der Fortbildung eingesetzten Methoden und Verfahren wurden flexibel eingesetzt	O	O	O	O	O
Die in der Fortbildung eingesetzten Methoden und Verfahren waren aktuell	O	O	O	O	O

	stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
Die in der Fortbildung aufgezeigten Methoden und Maßnahmen haben einen Praxisbezug	O	O	O	O	O
Begriffe und Modelle wurden mir während der Fortbildung verständlich erklärt	O	O	O	O	O
Der Referent für Schulpsychologie konnte den Fortbildungsprozess kompetent leiten					
Die für die Fortbildung zur Verfügung gestellte Zeit schätze ich als ausreichend ein	O	O	O	O	O
Während der Fortbildung wurde mir die Möglichkeit zur Reflexion meiner Person und der Fortbildung gegeben	O	O	O	O	O
Die Fortbildung regte dazu an neue Ideen zu entwickeln	O	O	O	O	O
Die Fortbildung regte dazu an neue Lösungsansätze zu entwickeln	O	O	O	O	O
Ich fühle mich nach der Fortbildung in meiner Überzeugung etwas bewirken und erreichen zu können gestärkt	O	O	O	O	O

Teil III: offener Fragen und Ergänzungen

1) Welche Erwartungen hatten Sie an diese Fortbildung?

_____
_____
_____
_____

2) Wurden diese Erwartungen erfüllt?

O Ja
O Nein, weil .....

3) Was hat Ihnen besonders geholfen?

_____
_____
_____
_____

4) Was hätte Ihrer Meinung nach besser sein können?

_____
_____
_____
_____

5) Würden Sie das Fortbildungsangebot des Schulpsychologischen Dienstes weiterempfehlen?

O Ja
O Nein, weil .....

6) Bitte ergänzen Sie weitere Anregungen, Verbesserungsvorschläge, Kritik und Wünsche:

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Anhang G: Anschreiben und Fragebogen zur Einschätzung der Evaluationsfragebögen

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Einschätzung eines Evaluationsfragebogens des Schulpsychologischen Dienstes am Staatlichen Schulamt Ostthüringen

Jena, September 2016

Sehr geehrt[e/r] [*NAME EINFÜGEN*],

eine der Voraussetzungen für das Gelingen schulpsychologischer Arbeits- und Beratungstätigkeit ist die Qualitätssicherung im Sinne einer regelmäßigen Evaluation. Das Team des Schulpsychologischen Dienstes am Staatlichen Schulamt Ostthüringen hat sich die Durchführung einer solchen Evaluation zum Ziel gemacht, um den Ansprüchen einer kundenorientierten Dienstleistung aber auch den eigenen Ansprüchen an eine qualitativ hochwertige Arbeit gerecht zu werden.
Im Rahmen meiner Masterarbeit habe ich gemeinsam mit dem Team des Schulpsychologischen Dienstes einen Evaluationsfragebogen entwickelt, mit dessen Hilfe die Arbeitsqualität des Teams stetig überprüft und verbessert werden soll. Nun benötigt der Schulpsychologische Dienst Ihre Hilfe, bei der Bewertung des Fragebogens hinsichtlich seiner Anwendbarkeit.

Was ist Ihre Aufgabe?
Sie erhalten in Folgenden das Muster des von uns entwickelten Evaluationsfragebogens. Ihre Aufgabe besteht darin, diesen Evaluationsfragebogen anhand bestimmter Kriterien zu bewerten. Hierbei geht es insbesondere um die Frage, ob die Inhalte des Evaluationsfragebogens für alle Klienten und Klientinnen des Schulpsychologischen Dienstes verständlich und nachvollziehbar sind.
Gemeinsam mit einem Entwurf des Evaluationsfragebogens erhalten Sie einen Fragebogen mit verschiedenen Bewertungskriterien, anhand derer Sie den Evaluationsfragebogen bewerten sollen. Desweiteren haben Sie die Möglichkeit Änderungsvorschläge oder Ergänzungen zu dem entworfenen Evaluationsfragebogen abzugeben.

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Datenschutz und Anonymität
Die im Rahmen meiner Masterarbeit erhobenen Daten dienen ausschließlich wissenschaftlichen Forschungszwecken. Die Vorschriften des Datenschutzes werden bei der Durchführung und Auswertung der Erhebung eingehalten. Die Befragung erfolgt anonym.

Nachdem Sie den Fragebogen mit den Kriterien zur Bewertung des Evaluationsfragebogens vollständig ausgefüllt haben, senden Sie diesen bitte bis zum **25. September 2016** an folgende E-Mail-Adresse:

anne.ptak@uni-jena.de

Oder Sie geben den Fragebogen bis zu dem genannten Datum direkt bei der Referentin für Schulpsychologie Frau Dr. Viktoria Munk-Oppenhäuser ab.

Ich danke Ihnen schon jetzt für Ihre Zeit und Ihre Mitarbeit und stehe Ihnen bei Fragen unter der aufgeführten E-Mail-Adresse gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Anne Ptak
Masterstudentin, Friedrich-Schiller-Universität Jena

Die Betreuung der Masterarbeit erfolgt durch:
Frau Dr. Viktoria Munk-Oppenhäuser, Schulpsychologischer Dienst, Staatliches Schulamt Ostthüringen
Herr Prof. Dr. Rüdiger Trimpop, Professor am Lehrstuhl für ABO-Psychologie, Institut für Psychologie, FSU Jena

Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit – Anne Ptak

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Fragebogen zur Bewertung des Evaluationsfragebogens-Entwurf

Sehr geehrter Klient, sehr geehrte Klientin,

bitte schauen Sie sich zunächst den Entwurf des Evaluationsfragebogens genau an. Lesen Sie sich bitte das Anschreiben, die Instruktionen, die Fragestellungen und die einzelnen Aussagen aufmerksam durch, bevor Sie mit der Bearbeitung der folgenden Fragen beginnen.

Ich bitte Sie nun den entworfenen Evaluationsfragebogen hinsichtlich verschiedener Kriterien zu bewerten. Bei der Beantwortung der Fragen gibt es keine richtigen oder falschen Antworten, wichtig ist uns Ihre persönliche Meinung. Beantworten Sie die Fragen möglichst spontan. Rückschlüsse auf Ihre Person sind anhand Ihrer Antworten nicht möglich.

Die Bearbeitung des Fragebogens wird ungefähr 20 bis 30 Minuten Zeit in Anspruch nehmen.

Bevor Sie mit der Bewertung beginnen, geben Sie bitte an, welchen Entwurf des Evaluationsfragebogens Sie beurteilen werden und welche Funktion Sie ausüben:

Bewertung des Evaluationsfragebogens für
- O Beratungen
- O Fortbildungen

Ihre Funktion? (Mehrfachantwort möglich)
- O Schulleiter
- O Lehrerperson
- O Beratungslehrer
- O Elternteil
- O Schüler
- O Schulartreferent
- O Andere: .....

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Teil I: Bewertung des Aufbaus und der Instruktion des Evaluationsfragebogens

1) Die Gestaltung des Fragebogens ist übersichtlich
- O Ja O Nein, weil _____

2) Die Gestaltung des Fragebogens ist ansprechend
- O Ja O Nein, weil _____

3) Das Anschreiben des Fragebogens ist verständlich
- O Ja O Nein, weil _____

4) Das Ziel der Evaluation wird im Anschreiben deutlich
- O Ja O Nein, weil _____

5) Die im Anschreiben zugesicherte Anonymität schätze ich als gegeben ein
- O Ja O Nein, weil _____

6) Anhand der Instruktion wird klar, wie der Fragebogen zu bearbeiten ist
- O Ja O Nein, weil _____

7) Die Skalierung der Antworten („stimme überhaupt nicht zu" bis „stimme voll und ganz zu" und „weiß nicht" Kategorie) ist nachvollziehbar
- O Ja O Nein, weil _____

Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit – Anne Plak

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Teil II: Inhaltliche Bewertung des Evaluationsfragebogens

In folgenden Abschnitt sollen Sie bitte einschätzen ob Sie die jeweiligen Aussagen des Evaluationsfragebogens bewerten können. Die Aussagen sind die im Muster-Evaluationsbogen formulierten Bewertungskriterien, zum Beispiel:

	stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
...	O	O	O	O	O

1) Welche Aussagen, die sich auf die Zugangsbedingungen und die Kontaktaufnahme beziehen, können Sie nicht bewerten? Bitte geben Sie eine möglichst ausführliche Begründung an!

Aussage	Begründung

Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit – Anne Plak

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

2) Welche Aussagen, die sich auf die Rahmenbedingungen beziehen, können Sie nicht bewerten? Bitte geben Sie eine möglichst ausführliche Begründung an!

Aussage	Begründung

3) Welche Aussagen, die sich auf die Kompetenzen des Referenten für Schulpsychologie beziehen, können Sie nicht bewerten? Bitte geben Sie eine möglichst ausführliche Begründung an!

Aussage	Begründung

Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit – Anne Plak

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

4) Welche Aussagen, die sich auf **Aufbau, Ablauf und Ergebnis** der des schulpsychologischen Angebotes beziehen können Sie nicht bewerten? Bitte geben Sie eine möglichst ausführliche Begründung an!

Aussage	Begründung

5) Die offenen Fragen und Ergänzungsmöglichkeiten am Ende des Evaluationsfragebogens sind verständlich formuliert

O Ja O Nein, weil

FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA

Teil III: Gesamtbewertung und Ergänzungen

1) Der Evaluationsfragebogen bildet insgesamt alle Bereiche des Schulpsychologischen Dienstes ab, die durch den Klienten/die Klientin bewertet werden können

O Ja O Nein, folgende Ergänzungen würde ich vornehmen:

2) Bitte ergänzen Sie weitere Anregungen, Verbesserungsvorschläge, Kritik und Wünsche bezüglich der Gestaltung des Evaluationsfragebogens.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit – Anne Ptak

Anhang H: Transkript Interview zur Illustration

Interview 2

#00:00:00-0#

I Okay, dann möchte ich mich als erstes bedanken, dass Sie sich die Zeit nehmen, mit mir dieses Interview durchzuführen und mir natürlich dann auch helfen, mich bei meiner Masterarbeit zu unterstützen. Wie ich Ihnen bereits gesagt habe, geht es in dem Interview um die Erfassung von Qualitätskriterien schulpsychologischer Arbeit, insbesondere schulpsychologischer Arbeit des Schulpsychologischen Dienstes des Staatlichen Schulamtes Ostthüringen. Das Ziel meiner Forschungsarbeit ist auch, das habe ich ja auch schon gesagt, einen Kriterienkatalog zu bilden, für eine spätere Evaluation. Die erste Frage ist: Worin oder welche Vorteile sehen Sie selbst denn in einer Evaluation Ihrer Arbeit oder in einer Evaluation der Arbeit des Schulpsychologischen Dienstes? #00:01:09-4#

B1 Ich sehe zwei. Einmal, dass zu der Selbsteinschätzung mal eine Fremdeinschätzung kommt und das zweite, dass man sagen wir mal, die Wirkung des Schulpsychologischen Dienstes verbessern kann, wenn da irgendwo von außen sichtbar wird, dass es möglich ist, dass da noch Lücken sind, die man vielleicht noch schließen muss. Oft sitzt man ja im eigenen Sumpf und dreht sich um sich selbst und da ist es immer ein bisschen schwierig, die Draufsicht zu behalten. #00:01:53-1#

I Okay. Also zum einen vielleicht auch Lücken im System, sage ich mal, aufzudecken und zum anderen auch mal ein Feedback von außen zu bekommen. Wie ist das so bei Ihrer Arbeit, bekommen Sie regelmäßiges Feedback von Ihren Klienten, mit denen Sie zu tun haben oder fehlt Ihnen das? #00:02:16-6#

B2 Ich bin ja vorwiegend für die Beratungslehrer zuständig als Koordinatorin und bin dann meist selbst mit denen in Verbindung, wenn wir uns treffen. Zum Netzwerk treffen, zu Fallberatungen oder zu Supervisionen. Dass ich also da auch immer dabei bin und dadurch, dass ich selbst noch in der Schule unterrichte habe ich auch immer mal das Ohr an der Masse sozusagen (lacht).

I Ja. #00:02:46-7#

B3 Also unterhalb der / Also ich bin auch gleichzeitig Klientin und ja, da hat man eigentlich immer einen guten Draht dazu und wird auch gleich, wenn es gefallen hat oder nicht gefallen hat, was man so organisiert hat oder wo man von hier aus dachte, das kann im schulischen Alltag gebraucht werden / Und dann bekommt man auch gleich Widerstand, wenn es eine Sache war, die da gerade nicht dran ist oder eben auch gutes Feedback, wenn man tatsächlich etwas gefunden hat, was gerade hilfreich ist an der Basis. #00:03:27-1#

I Ja. Nun habe ich Ihnen ja vor dem Interview bzw. Ihre Kollegin hat Ihnen ja das Handout sozusagen zur Vorbereitung in die Hand gegeben. #00:03:38-1#

B4 Ja. #00:03:38-6#

I In diesem Handout habe ich Ihnen beschrieben, was Sie heute in diesem Interview erwartet, worum es in dem Interview geht und worum es überhaupt in meiner Forschungsarbeit geht. Wie haben Sie sich denn auf das Interview jetzt vorbereitet? Wie haben Sie sich Gedanken gemacht? Haben Sie das Handout dafür genutzt? #00:03:56-3#

B5 Also ich habe A das damals gelesen, als sie es rumgeschickt hat. #00:03:59-9#

I Ja. #00:04:01-0#

B6 Hatte es dann wieder aus dem Auge verloren (lacht). #00:04:03-4#

I Ja. #00:04:03-6#

B7 Ich habe aber vorhin noch einmal, weil wir uns beim Frühstück getroffen haben, noch einmal einfach gedacht: Jetzt rufst du es noch mal auf und druckst es dir noch mal aus und habe mir die Kriterien, die Sie ansprechen wollten, noch einmal durchgeguckt, wie man so etwas einschätzen könnte. #00:04:30-9#
Ja, ich denke schon, dass die Bereiche gut eingeteilt sind und ich denke, dass wenn, sagen wir mal vielleicht dann tatsächlich so eine Art Fragebogen oder so eine Evaluation statt findet, dass man vielleicht noch Unterpunkte finden könnte, in die einzelnen Bereiche. Das sind ja jetzt nur Bereiche gewesen. #00:05:00-2#

I Genau. Okay, das sind fünf Qualitätsbereiche, die ich Ihnen hier in dem Handout aufgezeigt habe. Die habe ICH mir sozusagen, wie gesagt ich kenne mich ja mit der Schulpsychologie als Laie nicht aus, die habe ich aus der Literatur gezogen und das waren so DIE Qualitätsbereiche, die mir immer wieder entgegengesprungen sind, auf die die Dienstleistungsabnehmer des Schulpsychologischen Dienstes Wert legen könnten. Die Qualitätsbereiche sind alle ein bisschen dunkel unterlegt, das sind wie gesagt diese fünf Bereiche. Wenn Sie diese so durchlesen, würden Sie das auch für relevant halten oder sagen Sie, mit dem Sie gar nichts anfangen können? #00:05:47-7#

B8 Nein. Also ich finde schon, dass die praktisch unser gesamtes Tool auch abdecken. Und wenn man von den äußeren zu den inneren Evaluierungsmöglichkeiten kommt, so wie es hier aufgebaut ist, dass man vom Zugang zu den Rahmenbedingungen und den Kompetenzen des Beraters kommt, denke ich ist das schon okay. Und fünf sind auch überschaubar und verzetteln nicht so sehr. Denn hätte ich jetzt vielleicht zwölf gefunden, weiß ich nicht, ob das so zielführend wäre. #00:06:31-5#

I Okay. Vielleicht etwas überfordernd dann für die Evaluierenden? #00:06:33-9#

B9 Mmh. #00:06:36-1#

I Wenn Sie sich in die Lage eines Klienten versetzen. Also Sie müssen oder wollen den Schulpsychologischen Dienst in Anspruch nehmen. Gäbe es da vielleicht Qualitätsbereiche auf die Sie zusätzlich noch Wert legen würden? Es gibt zwar die Zugangsbedingungen, also: Wie komme ich da ran? Aber fallen Ihnen vielleicht noch Bereiche ein, die hier noch nicht genannt wurden? Oder gibt es vielleicht Bereiche, die man noch etwas aufschlüsseln könnte, weil die noch zu schwammig sind. #00:07:16-4#

B10 Naja, was jetzt hier steht sind Sachen, die praktisch vom Schulpsychologischen Dienst ausgehen. Es gibt ja auch noch den Bereich der Hemmschwelle des Klienten, wie der sich so entscheidet tatsächlich von außen Hilfe anzufordern und die dann manchmal sozusagen hemmt, frühzeitig Hilfe in so einem Prozess in Anspruch zu nehmen. #00:07:54-7#

I Okay. Wie könnte man dem entgegen wirken? Wie könnte man diese Hemmschwelle herabsetzen? #00:08:02-2#

B11 Ja. Ich denke mal das ist auch ein gesellschaftliches Problem, weil PSYCHOLOGEN immer auch / Wenn jemand zum Psychologen geht, egal ob er es im beruflichen Kontext macht oder auch privat, immer noch ein bisschen nicht gut angesehen ist. #00:08:24-1#

I Also sozusagen den Beruf oder das Bild, was der Schulpsychologische Dienst nach Außen trägt, das ist da schon wichtig? #00:08:36-3#

B12 Das denke ich, ist wichtig. Das müsste man festigen. Damit das für die Personen, die sich hier anmelden wollen, innerlich eben auch einfacher ist sich hier her zu wenden. Auch Eltern von sich aus. Es geht ja nicht nur im pädagogischen Prozess tätige, sondern eben auch um Eltern oder auch Schüler. Das ist glaube ich gerade im Fluss, denn die Gesellschaft beginnt sich ein bisschen aufzubrechen gegenüber früher. Ich bin ja nun schon ein älteres Modell (lacht) und da ist es vielleicht auch en vogue, dass man sich Hilfe holt oder sich beraten lässt. Das ist schon / Aber bei manchen ist es halt noch verfestigt. #00:09:35-9#

I Okay, diese Hemmschwelle, mhm (bejahend). #00:09:38-1#

B13 Und was manchmal noch ist, ist dass der Schulpsychologische Dienst sich nicht instrumentalisieren lässt von Leuten: "Jetzt macht aber mal", weil Sie gar nicht anweisungsberechtigt sind. Denn das sind ja nur die Schulartreferenten. #00:10:02-9#

I Okay. Wenn Sie sich den Qualitätsbereich drei anschauen, Kompetenz der Referenten für Schulpsychologie bzw. dann auch Kompetenz der Koordinierenden Beratungslehrer, können Sie mit diesem Qualitätsbereich was anfangen? Ich habe ihn dreigeteilt in die Feldkompetenz, die Sozialkompetenz und die methodische Kompetenz. Finden Sie diese Gliederung schlüssig oder würden Sie diese anders vornehmen? #00:10:37-5#

B14 Also ich finde die schlüssig, weil A im Augenblick auch in der / Mein Blick ist ja auch mehr so als multiprofessionelles Team (lachend). Im pädagogischen Bereich müssen gerade ja auch die Kompetenzkriterien bei der Schülereinschätzung da sein, warum also hier nicht auch. Und ich denke schon, das ist eine gute Einschätzungsmöglichkeit der Qualität, wenn ich zu jemanden gehe, der auch in der Lage ist zu sagen: "An der Stelle bin ich vielleicht nicht weit genug. Sind meine Möglichkeiten begrenzt." und ich habe Feldkompetenz das weiterzuleiten oder anzuregen. Ja und auch die Sozialkompetenz. Ich denke die Klienten die kommen wieder, wenn sie sich gut aufgehoben fühlen und wertgeschätzt fühlen und vertrauen finden und wenn das nicht der Fall ist, bleibt es bei einem einmaligen Besuch. #00:11:56-1#
Bei den Methoden finde ich auch ganz, ganz wichtig, dass da auch eine Sicherheit in den Methoden herrscht und, dass, wenn man Berater ist, sich auch so gibt, dass auch die Klienten merken, der Berater ist sicher auf dem Gebiet und, dass man nicht eine Methode aussucht, die man gar nicht so sicher beherrscht oder von der man nicht so überzeugt ist. Das merken die ja gleich. #00:12:28-3#

I Gut. Möchten Sie zu dem Themenbereich Qualitätsbereich noch irgendwelche Ergänzungen vornehmen? Wenn Sie vielleicht an Ihre Kollegen denken, was könnten denn Ihre Kollegen in dem Moment sagen, wenn Sie gefragt werden, was sie für eine Evaluation für relevant halten? Sozusagen nicht aus der Sicht der Klienten, sondern aus Sicht Ihrer Kollegen. #00:12:52-5#

B15 Hier im Schulpsychologischen Dienst? #00:12:53-8#

I Genau. #00:12:55-6#

B16 Also ich denke, die sind abgedeckt die Qualitätsbereiche, die ich jetzt so sehe. Ich weiß jetzt nicht, was die anderen noch so überlegen würden. Die Erwartungshaltung der Klienten ist ja nicht unbedingt ein Qualitätsbereich, sondern, dass man vielleicht auch sagen muss: "Das können wir nicht leisten", sondern: "Wir sind hier Berater und wir sind nicht Entscheider und Problemlöser", was ja die Klienten oft mitbringen. Dass man das klar stellt und ich denke das gehört zur Methoden- und Sozialkompetenz. #00:13:57-4#

I Mhm (bejahend). Gut. Dann würde ich zu den Qualitätskriterien übergehen. Also von den Bereichen weg. Die Bereiche sind ja sozusagen die Oberkategorie, unter die sich die Kriterien einordnen lassen. Hier die Frage zu den Qualitätskriterien: Wenn Sie an Ihre eigene Arbeit denken als Koordinierende Beratungslehrerin, welche Ansprüche haben Sie selbst an Ihre Tätigkeit? #00:14:27-6#

B17 Also als Koordinierende Beratungslehrerin würde ich für Beratungslehrer sagen, dass ich möglichst viele erreichen möchte mit unseren Angeboten, die die Psychologen und wir als Koordinierende, wir sind ja zu zweit, machen. Und, dass wir damit Anregungen schaffen. Dass wir dafür sorgen, dass die Netzwerke außerhalb des Amtes in Kontakt bleiben. Die Verknüpfungspunkte da sind. Wir aber auch immer wieder neue Inputs geben können und finden. Uns bemühen die Kollegen vielleicht auch unterstützen, dass sie für sich selbst kleine Netzwerke bilden, die schnell greifen, wenn irgendetwas ist und dass sie sich untereinander gut kennen und helfen können und zur Not auch einmal eine Fallberatung alleine machen können. #00:15:39-1#

I Okay, das heißt? #00:15:40-6#

B18 Das heißt, sie in ihren Methodenkenntnissen, die sie haben, durch eine Ausbildung stärken und ihnen Möglichkeiten geben, diese auch zu üben, untereinander in einem geschützten Raum, dass man sie dann außen auch anwenden kann. Sie auch unterstützen, wenn es Schwierigkeiten vor Ort gibt. Das heißt mit der Schulleitung oder Kollegen, dass man da ein offenes Ohr für hat. #00:16:10-9#

I Nun habe ich Ihnen ja schon in dem Handout viele Qualitätskriterien aufgezeigt, die mir eingefallen sind und die ich auch durch die Literatur stützen kann. Wenn Sie sich

diese Kriterien anschauen, auch hier die Frage, gehen Sie da mit? Oder sind Ihnen Qualitätskriterien ich sage mal ins Auge gestochen, wo sie sagen: "Nein, wenn ich mich jetzt in die Lage meines Klienten versetze, würde ich das für wenig relevant halten." Wir können auch gerne von vorne durchgehen. In dem ersten Qualitätsbereich "Zugangsbedingungen" gibt es da Qualitätskriterien, die Sie für besonders wichtig erachten oder Kriterien, wo Sie sagen: "Nein, aus der Perspektive meines Klienten halte ich diese für wenig relevant"? #00:17:13-6#

B19 Also ich denke, das sind schon die Kriterien, die ich für wichtig halte. Diese Information über die Verfügbarkeit, die muss man praktisch immer wieder herstellen. Die verschwindet manchmal an der Basis. #00:17:30-8#

I Ja? #00:17:32-1#

B20 Da wird einfach mal etwas am schwarzen Brett drüber gehangen und schwupp ist es weg. Das heißt Also dass wir da / Manchmal hat man das Gefühl, man hat es gesagt und es kommt dennoch nicht an. #00:17:50-5#
Die Zugangsschwelle glaube ich, ist wie gesagt, auch wichtig. Wenn man jetzt direkt persönlich eine E-Mail schreiben kann an seinen zuständigen Schulpsychologen, jetzt nur so als Beispiel, ist das sicherlich gut. Wir hatten es mal eine Zeitlang, dass so ein Anforderungsbogen ausgefüllt werden musste und dann natürlich das Kriterium Wartezeit und Verfügbarkeit eben doch auch eine besondere Gewichtung bekam. #00:18:24-0#
Ja, also ich denke die sind alle richtig an der Stelle hier. #00:18:27-0#

I Würden Ihnen noch weitere Kriterien einfallen in dem Bereich Zugangsbedingung und Kontaktaufnahme? Wenn Sie so an Ihre Klienten denken, was denen noch wichtig sein könnte? #00:18:37-6#

B21 Naja, ich denke mal jemanden den ich persönlich kenne, den kontaktiere ich auch eher, wenn ich weiß, dass der an der Stelle sitzt. Würde ich jetzt von mir ausgehen. Wenn ich jetzt Klient wäre, würde ich mich lieber an jemanden wenden, den ich kenne, als an jemanden, der mir unbekannt ist. Da werden dann wahrscheinlich der Bekanntheitsgrad oder Information über die Verfügbarkeit sein. #00:19:15-6#

I Bekanntheitsgrad sozusagen nicht nur auf den Schulpsychologischen Dienst bezogen? #00:19:19-4#

B22 Nicht nur der Dienst, sondern auch das Wissen haben: "Dass ist jetzt der für meine Schule zuständige Schulpsychologe" oder: "Der für dieses Thema zuständige Schulpsychologe". Das wäre ja auch eine Möglichkeit. #00:19:36-1#

I Okay. Der Qualitätsbereich zwei: Rahmenbedingungen von Beratung, Schulungen und Weiterbildung, den habe ich aufgegliedert in die sächliche Ausstattung, Räumlichkeiten, Hilfsmittel und so weiter und in weitere Rahmenbedingungen wie Schweigepflicht, Beratungsangebot, Atmosphäre usw. Gibt es da Kriterien, wo Sie sagen: "Die sind besonders gut" oder "Ja, da legen meine Klienten sehr viel Wert darauf"? #00:20:08-8#

B23 Also ich denke die sächliche Ausstattung, wenn es jetzt darum geht, ob wir diesen Qualitätsbereich selber beeinflussen können. Das ist ja manchmal nicht so. Denn wenn wir außerhalb des Amtes Beratungen machen, müssen wir damit leben, was uns die Schule oder die Einrichtung zur Verfügung stellt. Da kann man nur darauf zurückgreifen, dass man selbst genügend Materialien selber mitbringt, so dass man es noch einigermaßen gestalten kann, egal was man bekommt. #00:20:45-6#
Die anderen Rahmenbedingungen finde ich wichtig: Die Schweigepflicht, das Angebot weiterer Veranstaltungen, entspannte Atmosphäre. Die Strukturiertheit finde ich auch wichtig, dass erkennbar ist: "Wie sieht denn das jetzt hier aus zwischen uns allen, wie sind wir strukturiert?" und wenn ich jetzt eine Beratung mache, damit man auch sagen kann: "BV-Dienst macht an dem und dem Tag der" und dann wird das an mich weitergeleitet, weil ich ja "Ihre zuständige Schulpsychologin" bin. #00:21:33-3#
Verlässlichkeit finde ich wichtig als Rahmenbedingung. Und die Erreichbarkeit, wie gesagt, die ist hier manchmal / Von unseren Klienten, die ja sagen wir mal in der Schule sind und auch ihre Tagesstruktur haben mit den Unterrichtskingeln und den Pausenzeiten usw. und nicht ständig ein Telefon zur Verfügung haben, weil sie ja in der Klasse sein müssen. Und dann nachher, wenn sie dann hier keinen erreichen, ist natürlich schwierig. Aber das ist schon okay mit so einem Kriterium. #00:22:19-4#

I Der Qualitätsbereich drei, die Kompetenzen in dem Falle des Koordinierenden Beratungslehrers: Da gibt es ja einmal die Feldkompetenz, womit gemeint ist, wie die Weitervermittlung oder die Kommunikation mit anderen Netzwerkbereichen. Sehen Sie da Kriterien, die für Sie wichtig sind oder für Ihre Klienten wichtig sein könnten? #00:22:58-3#

B24 Also ich denke, so ein Schulpsychologe an sich, wenn jetzt hier einer neu käme. Mal angenommen es würde jemand wie Sie vom Studium kommen und würde hier eine Stelle bekommen, dann denke ich schon, dass da auch Systemkenntnis dazu gehört. Ein Schulsystem ist ja ein in sich fast geschlossenes System, was zwar Berührungspunkte hat über all außen. Aber ich denke mal, wer jetzt in diesem System nur als Schüler selber war, für den ist es dann schwierig, wenn er da als Berater rein geht, alle Zahnräder im Blick zu haben. #00:23:43-1#

I Ja, okay. Und glauben Sie, dass Ihre Klienten auf dieses Systemwissen Wert legen? Dass sie das als wichtig empfinden? #00:23:57-9#

B25 Also wenn ich von meinen Beratungslehrern die ich kenne ausgehe, ja. Ich denke, dass die Berater, also die Schulpsychologen die kommen, das System kennen und verstehen, obwohl sie selber im pädagogischen Prozess eigentlich nicht drin sind, weil sich viele Beratungsanlässe aus dem System heraus auch ergeben. #00:24:31-0#

I Die Rollenklarheit und die klare Abgrenzung zu benachbarten Professionen, spielt das eine Rolle bei Ihrer Tätigkeit? #00:24:47-1#

B26 Also insofern bin ich ja Zwitter, weil ich zwei Rollen habe. Ich bin auf der einen Seite manchmal auch Klient, weil ich ja noch Lehrer bin. Und auf der anderen Seite bin ich ja noch hier im Schulpsychologischen Dienst drin. Da habe ich ja noch eine ganz andere Rolle. Da bin ich ja der Berater. Der Vorteil für mich ist, es kommt mit den zwei Standbeinen bei mir zusammen. Und natürlich muss ich, wenn ich in eine Beratung gehe als Beratungslehrer, die Rolle klar definieren für meine Klienten und sagen: "Ich bin jetzt hier und ich bin jetzt nicht der Lehrer sowieso". Aber in meiner Beratung kann ich meine Systemkenntnis und das alles mit einbringen. Und das denke ich, muss man als Schulpsychologe auch tun. Da muss man auch sagen: "Ich bin hier als Berater und ich löse Ihre Probleme nicht. Ich weiß aber in welchem System Sie sind und ich kann verstehen was Sie versuchen mir nahe zu bringen, wo Sie mir Ihr Problem erklären oder Ihre Lösung, die Sie gefunden haben". #00:26:03-5#

I Die Sozialkompetenz. Das ist natürlich ein breites Feld. Gerade die Kriterien, die sich hier einordnen lassen: Wertschätzung, Vertrauen, Empathie, das sind natürlich alles wichtige Kriterien, auf die die Klienten viel Wert drauf legen, nehme ich an. Was finden Sie besonders relevant? #00:26:28-2#

B27 Oh. Eigentlich alle (lacht). Weil gerade die Sozialkompetenz dem Beratungsprozess zuträglich ist. Wenn wir solche Kriterien haben hier denke ich, dass gerade wenn Vertrauen und Empathie da ist und Kommunikationsfähigkeit so einen Beratungsprozess wesentlich angenehmer und lösungsorientierter sein kann. #00:27:00-3#

I Wenn Sie jetzt ein oder zwei davon herauspicken müssten. Was wäre denn ganz wichtig für SIE? #00:27:08-8#

B28 Für mich? #00:27:10-1#

I Für Sie. #00:27:10-7#

B29 Für mich als Klient oder für mich als Berater? #00:27:13-3#

I Für Sie als Berater. #00:27:16-6#

B30 (...) Da wäre für mich Empathie und Kommunikationsfähigkeit wichtig und als drittes vielleicht noch die Akzeptanz. #00:27:32-0#

I Die Akzeptanz okay. Und wenn Sie die Perspektive wechseln müssten. Sie sind jetzt Klient. #00:27:43-0#

B31 Dann wären auch die Empathie und die Wertschätzung wichtig als Klient. Und da auch wieder die Akzeptanz. #00:27:57-3#

I Gut. Die methodische Kompetenz. Methodische Kompetenz ist immer aus der Sichte eines Klienten immer etwas schwierig. Was sagen Sie dazu? #00:28:15-6#

B32 Also ich denke mal, das kann ein Klient nicht so gut einschätzen. Das wäre vielleicht am Ergebnis und da das alles ineinander spielt, denke ich mal, würde manchmal vielleicht sogar, wenn diese Sozialkompetenz sehr hoch ist, würde diese methodische Kompetenz vielleicht nicht ganz so relevant sein. #00:28:46-9#

I Okay? #00:28:48-6#

B33 Das heißt, wenn ich Empathie und Wertschätzung erfahre und es ist nicht die höchste Kompetenz / Natürlich braucht man die methodische Kompetenz als Grundlage das ist richtig, aber wenn die jetzt nun nicht so ewig hoch ist. #00:29:06-5#

I Das es sich sozusagen ein bisschen gegenseitig kompensiert? #00:29:10-3#

B34 Ja. Ja. Ja. #00:29:12-9#

I Wenn Sie sich die Kriterien der methodischen Kompetenz durchlesen und davon ausgehen, Sie sind jetzt ein Klient und haben mit der Methodik nicht so viel zu tun, was wäre für Sie ein Qualitätskriterium wo Sie sagen: "Ja, damit kann ich etwas anfangen und da würde ich in einer Beratung auch Wert darauf legen"? #00:29:40-0#

B35 Also ich denke, wenn ich Klient wäre, hätte ich gern, dass wenn mein Berater sich für eine Methode entschieden hat in der Beratung und er merkt, die greift bei mir nicht, dass er die nicht auf Biegen und Brechen durchsetzt. Sozusagen erkennt / Das wäre für mich auch eine methodische Kompetenz, zu sagen: "Moment, hier muss ich aber anders herangehen". #00:30:07-6#

I Sozusagen anpassen, den Lösungsprozess? #00:30:09-0#

B36 Ja. #00:30:09-9#

I Mhm (bejahend). Dann haben wir noch den vierten Qualitätsbereich: Beratungs- und Lerninhalte. Dort sind die Kriterien auch sehr unterschiedlich. Wie würden Sie diese einschätzen? Vielleicht erst einmal aus Ihrer Sicht, aus der Sicht eines Beratungslehrers. #00:30:44-9#

B37 Also da würde für mich der Praxisbezug, die Umsetzbarkeit, die Ideenanregung sozusagen als roter Faden wichtig sein. Natürlich die Verständlichkeit und dann sicher auch die Aktualität. #00:31:13-5#

I Und wenn Sie jetzt wieder die Perspektive wechseln würden und sich in die Rolle des Klienten begeben? #00:31:23-9#

B38 Mhm (bejahend). Da wäre für mich die Verständlichkeit wichtig, der Praxisbezug, die Aktualität und die Umsetzbarkeit. #00:31:46-2#

I Gibt es noch Kriterien, die Sie in dem Bereich ergänzen wollen, wenn Sie an Beratungs- und Lerninhalte denken? #00:32:03-9#

B39 (...) Also etwas zum hinzufügen wüsste ich jetzt nicht. #00:32:19-9#

I Okay. Dann der letzte Qualitätsbereich: Das Ergebnis von Beratung, Schulung und Weiterbildung. Das ist natürlich immer sehr subjektiv, wie das wahrgenommen wird. Sie, als Beratungslehrerin, wo sehen Sie die Kriterien, die wichtig sind für diesen Bereich? Welche Qualitätskriterien wären das? #00:32:56-6#

B40 Mmh. Da wären die Effektivität und der Verlauf und die Wirkung der Beratung für mich wichtig, als Klient. #00:33:14-2#

I Wann wäre für Sie eine Beratung effektiv? #00:33:19-5#

B41 Wenn das Problem gelöst ist (lacht). Oder Aussicht auf Lösung da ist, wo man vorher den Wald vor lauter Bäumen nicht gesehen hat. #00:33:38-9#

I Gut. Wenn Sie an Ihre Beratungstätigkeit denken, an die Erfahrungen, die Sie mit Klienten gemacht haben, gibt es Kriterien, die Sie ergänzen möchten? Unabhängig davon, ob diese bereits in dem Handout stehen oder nicht. Gibt es Kriterien, bei denen Sie als Beratungslehrerin möchten, dass diese in eine Evaluation einbegriffen werden? Beziehungsweise wieder aus der Sicht der Klienten: "Darauf legen meine Klienten besonderen Wert". #00:34:24-0#

B42 Das was wir jetzt hier noch nicht genannt haben (...) da muss ich ehrlich sagen, fällt mir jetzt nichts weiter ein. Es sind schon viele Sachen benannt. #00:34:42-6#

I Vielleicht, wenn Sie mal ein Feedback bekommen haben von einen Ihrer Klienten, was er als gut empfunden hat oder was er als weniger gelungen empfunden hat? #00:35:01-2#

B43 Naja, als gut empfunden gerade bei Beratung, wenn Systemkenntnisse da sind. Zum Beispiel bei einer Schullaufbahnberatung, dass man weiß welche Möglichkeiten es gibt einen bestimmten Schulabschluss zu machen und, dass man das vielleicht auch gut erklären kann. Also die Eltern stecken ja nicht drin im System und schicken ihre Kinder zu uns. Ich erlebe das gerade direkt an der Basis jetzt hier, wenn es um die Schullaufbahnberatung geht von Schülern, die zum Beispiel Klassenziele nicht erreichen, trotz Förderung oder so. Dass man Kenntnisse darüber hat, wie das Kind dort noch nach vorn gebracht werden kann zu einem bestimmten Schulabschluss oder auch Berufsabschluss oder ähnliches. Dass man da Kenntnisse hat und nicht dann vor den Augen der Klienten schwimmt, dass die auch fundiert sind die Kenntnisse. #00:36:12-5#

I Mhm (bejahend). Und Sie als Lehrerin, wenn Sie davon ausgehen, Sie haben jetzt Beratungsbedarf, es liegt also ein Problem vor. Was ist Ihnen da wichtig, wenn Sie sich Beratungshilfe suchen? #00:36:34-5#

B44 Mmh (nachdenkend). #00:36:39-4#

I Oder wenn Sie mit Lehrkollegen sprechen, die entweder Hilfe bereits in Anspruch genommen haben oder in Anspruch nehmen wollen, was erzählen die so? Wovor haben die Angst oder was haben die für Wünsche, für Erwartungen? #00:37:01-7#

B45 Naja, die verbreitetste Erwartung ist: "Ich gehe mit meinem Problem hin, lass es da und komme wieder raus und bin es los". Aber da kommt wieder diese Rollenklärung. Das muss ja der Schulpsychologe machen, der muss ja sagen: "Ich kann das hier nicht machen, du wirst das schon wieder mitnehmen müssen, aber vielleicht mit einer Aussicht". Also das hätten die / Ich sehe das bei meinen Kollegen, das hätten die schon gerne. Was mir wichtig wäre, wenn ich Ratsuchende wäre, wäre, dass ich offene Ohren, also Empathie finde. Durch die Systemkenntnis des Schulpsychologen nicht alles haarklein erklären muss, sondern, dass bestimmte Fachbegriffe auch eben sofort ein bestimmtes Zahnrad assoziieren. Und, dass dann gemeinsam / Dass ich unterstützt werde aus meinem Lösungssuchkreis herauszutreten und mir vielleicht auch hilft einen anderen Weg zu nehmen. Also ich wäre persönlich dafür offen. Manchmal findet man aber den Ausgang aus dem Kreis nicht und da braucht man Hilfe dann dazu. #00:38:33-8#

I Mhm (bejahend). Also sozusagen eine andere Perspektive aufzeigen? #00:38:40-1#

B46 Mhm (bejahend), ja dadurch, ja. #00:38:45-2#

I Wenn Sie sich die Kriterien, die ich Ihnen genannt habe, durch den Kopf gehen lassen, gibt es Kriterien, worauf Ihre Kollegen besonderen Wert legen, Also Ihre Kollegen hier im Schulpsychologischen Dienst? Wenn Sie an Flurgespräche denken, wenn Fälle besprochen werden, ist da schon mal irgendetwas aufgetaucht, wo einer Ihrer Kollegen gesagt hat: "Mensch, das würde mich mal interessieren, was ein Klient dazu sagt"? #00:39:23-6#

B47 Mmh (nachdenkend). (...) Was sagt ein (unv.) Klient dazu? Also ich denke mal ganz wichtig ist für meine Kollegen hier ihre Rollenklarheit und die klare Abgrenzung, dass sie nicht Problemlöser sind, sondern die Berater. und wichtig ist damit auch die Kenntnis über diese Feldkompetenz, also diese benachbarten Professionen. Und, dass sie also durch ihre Wertschätzung und ihr Vertrauen in die Klienten, deren eigenes Lösungspotential auch heraus kitzeln können. Das ist ihnen glaube ich wichtig. #00:40:48-7#

I Gut. Dann würde ich so langsam zum Ende des Interviews übergehen. Die letzte Frage: Haben Sie noch weitere Anregungen oder Ergänzungen einerseits zu Qualitätsbereichen oder zu Qualitätskriterien? Fällt Ihnen da noch etwas ein? Bzw. auch Anregungen, Feedback zu meinem Vorhaben, zu meiner Forschungsarbeit. Verbesserungsvorschläge. Gibt es da noch irgendetwas von Ihrer Seite? #00:41:22-0#

B48 Also ich finde ja das, was Sie angehen, ganz schön schwierig. Ich bin ja von Haus aus Mathematiklehrer. Man kann / Es sind alles Sachen, die nicht so greifbar sind oder mit einem Häkchen oder einem Kreuzchen zu machen sind sondern es sind alles Dinge, die, sagen wir mal, eine ganz bestimmte Aura mit sich führen (lachend) und da ist es sicher schwierig, da nun tatsächlich Kriterien zu haben oder zu sagen: "Nur dann bist du ein guter Schulpsychologe, wenn du das und das und das machst. Und wehe du hast die nicht erfüllt, dann kannst du deinen Hut nehmen" oder so. Und das ist sicher schwierig, weil / Sowieso die psychologischen Sachen sind immer sagen wir mal, ohne äußere Hülle. Sie suchen sich ja ihren Raum und das jetzt in ein Paket zu schnüren ist sicher sehr schwierig. #00:42:43-4#

I Haben Sie denn eine Idee, ganz kurz und knapp, wie man das angehen könnte, um das auf einen Punkt zu bekommen? Ganz spontan? #00:43:00-9#

B49 Mmh (nachdenkend). Das sind Themen hier, die lassen sich nicht einfach in irgendein Paket packen. #00:43:15-9#

I Ja. #00:43:17-0#

B50 Das ist nicht einfach und da fällt mir spontan auch gar nicht ein, wie man das machen könnte. Da müsste man praktisch wie zu Hause, wie eine Art Mülltrennung (lachend), unterschiedliche Behälter haben und sagen: "Okay, jetzt kommt das und jetzt zerschneide ich das hier hin und das packe ich da rein und das dort". Das ist, ja, bei den Naturwissenschaften viel einfacher. #00:43:40-5#

I Gut. Dann sind wir am Ende des Interviews angelangt. Vielen Dank. #00:43:45-6#

Anhang I: Datenanalyse exploratives Experteninterview

Kategoriensystem

Kategorie	Code	Definition
persönlicher Kontakt vor Ort in den Schulen	1	Referent für Schulpsychologie/ Beratungslehrer ist vor Ort in den Schulen
Wartezeit	2	Wartezeit bis zur ersten Beratung (telefonisch oder persönlich) mit dem SPD
zeitliche Erreichbarkeit	3	zeitliche Erreichbarkeit (Öffnungszeiten/ telefonische Erreichbarkeit) des SPD
Information über die Verfügbarkeit	4	Information über die Struktur und die jeweiligen Verantwortlichkeiten im Team des SPD.
Zugangsschwelle	5	Zugang zur schulpsychologischen Beratung des SPD
Bekanntheitsgrad des SPD	6	Externe Bekanntheit des SPD und seiner Angebote
Schweigepflicht und Datenschutz	7	Aussagen zur Schweigepflicht und Datenschutz im Beratungskontext
Unabhängigkeit vom System Schule	8	Unabhängigkeit des SPD vom System Schule
Räumlichkeiten	9	Aussagen zu Beratungsräumen des SPD
Auftragsklärung	10	Aussagen zur Klärung von Ziel und Auftrag einer Beratung oder Fortbildung zwischen Klient und SPD
Verlässlichkeit	11	Aussagen zur Einhaltung von Vereinbarungen die mit SPD getroffen werden
ruhige, ungestörte Atmosphäre	12	Aussagen zur Atmosphäre bei dem SPD
Freiwilligkeit	13	Aussagen zur Freiwilligkeit der Beratung.
Erreichbarkeit	14	Aussagen zur örtlichen Erreichbarkeit des SPD
zur Verfügung gestellte Materialien	15	Dem Klienten zur Verfügung gestellten Informationsmaterialien
zur Verfügung gestellte Zeit	16	Im Beratungskontext zur Verfügung stehende Zeit
Rollenklarheit/klare Abgrenzung zu benachbarten Professionen	17	Aussagen zu Kompetenzbereichen der Referenten für Schulpsychologie/ Beratungslehrer
Weitervermittlung	18	Weiterführende Hilfemöglichkeiten
Überblickswissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen	19	Aussagen zu Überblickswissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen
fundierte Kenntnisse Schulsystem	20	Wissen zum Aufbau und Funktion des Schulsystems Seitens des SPD
Kooperation (intern/extern)	21	Aussagen zur Kooperation mit internen oder externen Institutionen (Jugendamt, Amtsleiter..)
tragfähige Beziehung zwischen Berater und Klient	22	Aussagen zur Beziehung zwischen Referenten für Schulpsychologie/Beratungslehrer und Klient
Vertrauen	23	Aussagen zu Vertrauen im Beratungsprozess
Empathie	24	Aussagen zur Empathie im Beratungsprozess
Kommunikationsfähigkeit	25	Kommunikationsfähigkeit des Referenten für Schulpsychologie/ Beratungslehrers
Vermittlung von Optimismus im Beratungsprozess	26	Aussagen zum Optimismus im Beratungsprozess
Wertschätzung	27	Aussagen zu Vertrauen im Beratungskontext

Kategorie	Code	Definition
Akzeptanz	28	Aussagen zur Akzeptanz im Beratungskontext
Authentizität	29	Aussagen zur Authentizität im Beratungskontext
methodische Flexibilität im Beratungsprozess	30	Anpassung des Beratungsprozess an die Situation des Klienten
Kompetenz den Beratungsprozess/ Gruppenprozess zu leiten	31	Kompetenz der Leitung des Beratungsprozesses/Gruppenprozesses seitens des Referenten für Schulpsychologie/ Beratungslehrers
Methodenkompetenz	32	Methodische Kompetenz seitens des Referenten für Schulpsychologie/ Beratungslehrers
Diagnostik	33	Aussagen zur Diagnostik im Beratungsprozess
Praxisbezug	34	Vermittelte Inhalte sind praxisnah
Umsetzbarkeit	35	Vermittelte Inhalte sind umsetzbar
Ideenanregung	36	Aussagen zur Ideenanregung beim Klienten
Aktualität	37	Vermittelte Inhalte sind aktuell
Verständlichkeit	38	Vermittelte Inhalte sind verständlich
Stärkung von Selbstwirksamkeit/ Lösungskompetenz	39	Aussagen zur Selbstwirksamkeit und Lösungskompetenz als Beratungsergebnis im Beratungsprozess
Vermittlung von alternativen Lösungsansätzen/ Perspektivenwechsel	40	Aussagen zu Lösungsansätzen und Perspektivenwechsel im Beratungsprozess
Kontrolle über den Beratungsprozess/ Fortbildungsprozess	41	Kontrolle über den Beratungs-/Fortbildungsprozess seitens des Klienten
allgemeine Wirksamkeit von Beratung/ Fortbildung	42	Aussagen zur Wirksamkeit von Beratung und Fortbildung

Codierbogen

	Nr. Text-stelle		Textstelle	Code
Inter-view 1	B12		Das ist so fast mit das wichtigste, die persönlichen Kontakte.	
	B13	1	Die hätten gern sofort einen Termin.	
		2	Ich finde es sehr wichtig, dass sie mich anrufen, dass sie mir E-Mails schreiben können, dass wenn ich in der Schule bin, sie mich ansprechen können.	
	B14		Die Räumlichkeiten halte ich als ganz essentiell.	
	B16	1	Das ist manchen Klienten nicht so wichtig. Für die ist Fahren, dass die hier her fahren müssen, sehr einschränkend erleben die das. […] Aber auf der anderen Seite wieder, das Hindernis, das ist zum Teil weit weg von den Schulen.	
		2	Aber zumindest haben wir gemeinsam einen abgeschlossenen Raum. […]. Einen sicheren Ort. […]. Also bei manchen Problemlagen ist das sehr, sehr wichtig.	
		3	Was ich merke, ich habe schon mal vergessen auf Schweigepflicht und Datenschutz hinzuweisen. Die fragen nach; Also das scheint für die Klienten DAS Entscheidende mit zu sein.	
		4	Also wirklich extern der Schule das zu haben. Also ich kann […] die Ziege im Löwenkäfig kann ich nicht beraten.	
	B17		Nichts geht raus von dem was erzählt wird, das ist denen total wichtig.	
	B18		Also die E-Mail reicht manchen nicht aus, weil dieses erste Telefongespräch manchmal total wichtig ist. Also da eine große Vielfalt, die ich da anbieten kann an Zugangsmöglichkeiten, das ist mir sehr wichtig.	

	Nr. Text-stelle		Textstelle	Code
Inter-view 1	B23	1	Aber sowas wie diese Kooperation, Gesetzlichkeiten und Verordnungen, das halte ich eher für nebensächlich muss ich sagen. […] Also jedenfalls Feldkompetenz da denke ich, dass diejenigen, die vor Ort sind, deutlich mehr wissen.	
		2	Inwiefern bin ich fähig, diejenigen zusammen an den Tisch zu bringen, die dieses Wissen vereinen? Ich bin nicht der, der das Wissen hat, aber ich weiß wer das Wissen hat, sozusagen. Und das ist die wichtige Komponente.	
		3	Das was unter der Feldkompetenz steht, die Rollenklarheit und Abgrenzung zu benachbarten Professionen, das halte ich für sehr wichtig, weil das ja die eigenen Grenzen auch erkennen lässt, was ich mit Beratung leisten kann.	
		4	Denn, wenn eine starke Beziehung da ist, kann man sich ja fast alles erlauben. Da kann das kaum noch schiefgehen.	
	B24	1	Und wenn jemand einfach dort diese rechtlichen Grundlagen nicht kennt und das aber gerade wichtig ist, dann müssen die das wissen sozusagen. […] Da muss ich aber nicht mit Paragraphen um mich schleudern. Ich brauche das Überblickswissen. […] Wenn das aber mehr als über so einen Überblick geht, dann kann ich das nicht leisten. Aber das wollen die meisten gar nicht. Es reicht denen, dann zu wissen, das ist abgedeckt von dem rechtlichen Rahmen und die können sich die Beratung dann woanders holen.	
		2	Das ist wieder das, wenn ich es nicht habe muss ich dann eher gucken, wo bekommen sie ihr Wissen her, wenn das notwendig ist. Also so etwas zwischen Beratung und Mentoring.	
	B25	1	Wir klären vorher ab, was der Nutzen davon sein soll: "Worum geht es denn überhaupt?", "Wie ist denn ihr Team so?", wenn es um eine innerschulische Gruppe geht. Wenn ich dann nicht gut mit denen zusammen komme um DAS genau zu klären, dann kann es durchaus sein, dass der Termin heran rückt und ich habe noch nicht so eine richtige Ahnung.	
		2	Ich glaube, das meiste geht bei mir vielleicht sogar um: Flexibel sein in Fortbildungen. […] Und deswegen ist dieser Qualitätsbereich drei, die Kompetenz […], dass ich praktisch immer auch selber sehr flexibel bin in dem: "Was kann ich überhaupt anbieten". […] Wenn das plötzlich etwas anderes braucht, dann mache ich etwas anders in dem Prozess. […] An sich versuche ich da so flexibel wie es geht zu reagieren.	
		3	Das was Beratungsinhalt ist, bringt der Klient mit. Das einzige was ich bin, ist derjenige, der den Prozess leiten kann in dem in das Anliegen des Klienten mehr Klarheit kommt.	

	Nr. Text-stelle		Textstelle	Code
Inter-view 1	B25	4	Aber da biete ich wie gesagt, einen Prozess an, wie auch immer der aussieht und keine Inhalte in der Beratung.	
		5	Die tatsächlichen Inhalte, so wie man es klassisch kennt sage ich jetzt mal, wo man so ein Buch aufschlägt und liest dort irgendwelchen Inhalt durch, das ist fast ein Minimum.	
		6	Und da würde ich auch sagen, das ist wiederum Prozesskenntnis. Also so Prozesse leiten. Wie geht das, wie nutze ich sozusagen die Gruppendynamik, dass das worum es geht raus kommt.	
		7	Das Ergebnis der Beratung bestimme ich insofern nur, dass ich einen nutzenbringenden Prozess anbiete […].	
	B27		Ich möchte hilfreich sein. […] weil ich ansonsten sinnlose Arbeit machen würde, wenn es am Ende nicht hilfreich ist.[…] Also ich will hilfreich sein und zwar nicht / Also eigentlich will nicht ich hilfreich sein, sondern eigentlich möchte ich die Klienten befähigen, dass sie sich selbst hilfreich sind.	
	B28	1	Weil ganz extern bin ich auch nicht für die Schule. Ich habe immer noch hier den Touch von Behörde und ich sitze ja auch hier im Schulamt. Das gibt mir zum Teil Möglichkeiten in der Beratung, aber schränkt mich auf der anderen Seite schon auch mit ein. Deswegen halten wir hier Freiwilligkeit sehr hoch, einfach aus dem Grund.	
		2	Auch Krankheitsbilder halte ich selber für völlig überflüssig. Also das würde ich relativ weit hinten einordnen. […] Ja, Diagnostik würde ich sagen, ist nicht so wichtig.	
	B30	1	Also was Schulaufsicht ist, ist ja, wenn man in der Literatur liest, geht immer um so einen Beratungsaspekt und um so einen, im Englischen sagt man dann so ein Supervising, also so ein, also nicht wie wir die Draufsicht, sondern so eine richtige AUFsicht. So etwas Kontrollierendes. Und das ist bei uns hier getrennt und ich finde das sehr gut, dass das getrennt ist, weil da können wir insgesamt viel besser eine Schule unterstützen.	
		2	Wir haben also was sehr erlaubendes. Anderseits habe ich wenig Möglichkeiten so richtig zu sanktionieren und das macht es für mich entscheidend, dass bei uns die Klienten freiwillig kommen. Das ist für mich extrem wichtig, finde ich. […] Und deswegen ist Freiwilligkeit bei uns sehr, sehr wichtig und das halten wir auch sehr hoch.	

	Nr. Text-stelle		Textstelle	Code
Inter-view 2	B12		Das denke ich, ist wichtig. Das müsste man festigen. Damit das für die Personen, die sich hier anmelden wollen, innerlich eben auch einfacher ist sich hier her zu wenden.	
	B14	1	Also ich finde die schlüssig. […] Das ist eine gute Einschätzungsmöglichkeit der Qualität, wenn ich zu jemanden gehe, der auch in der Lage ist zu sagen: "An der Stelle bin ich vielleicht nicht weit genug. Sind meine Möglichkeiten begrenzt." und ich habe Feldkompetenz das weiterzuleiten oder anzuregen. ist, bleibt es bei einem einmaligen Besuch.	
		2	Also ich finde die schlüssig; Ja und auch die Sozialkompetenz. Ich denke die Klienten die kommen wieder, wenn sie sich gut aufgehoben fühlen und wertgeschätzt fühlen und vertrauen finden und wenn das nicht der Fall ist, bleibt es bei einem einmaligen Besuch.	
		3	Bei den Methoden finde ich auch ganz, ganz wichtig, dass da auch eine Sicherheit in den Methoden herrscht und, dass, wenn man Berater ist, sich auch so gibt, dass auch die Klienten merken, der Berater ist sicher auf dem Gebiet und, dass man nicht eine Methode aussucht, die man gar nicht so sicher beherrscht oder von der man nicht so überzeugt ist.	
	B16		[…] dass man vielleicht auch sagen muss: "Das können wir nicht leisten", sondern: "Wir sind hier Berater und wir sind nicht Entscheider und Problemlöser", was ja die Klienten oft mitbringen. Dass man das klar stellt und ich denke das gehört zur Methoden- und Sozialkompetenz.	
	B17		Also als Koordinierende Beratungslehrerin würde ich für Beratungslehrer sagen, dass ich möglichst viele erreichen möchte mit unseren Angeboten.	
	B18	1	Das heißt mit der Schulleitung oder Kollegen, dass man da ein offenes Ohr für hat.	
		2	Das heißt, sie in Ihren Methodenkenntnissen, die sie haben, durch eine Ausbildung stärken und ihnen Möglichkeiten geben, diese auch zu üben, untereinander in einem geschützten Raum, dass man sie dann außen auch anwenden kann.	
	B19		Diese Information über die Verfügbarkeit, die muss man praktisch immer wieder herstellen. Die verschwindet manchmal an der Basis.	
	B20		Die Zugangsschwelle glaube ich, ist wie gesagt, auch wichtig.	

	Nr. Text-stelle		Textstelle	Code
Inter-view 2	B21		Naja, ich denke mal jemanden den ich persönlich kenne, den kontaktiere ich auch eher […].Wenn ich jetzt Klient wäre, würde ich mich lieber an jemanden wenden, den ich kenne, als an jemanden, der mir unbekannt ist. Da werden dann wahrscheinlich der Bekanntheitsgrad oder Information über die Verfügbarkeit sein.	
	B22		Nicht nur der Dienst, sondern auch das Wissen haben: "Dass ist jetzt der für meine Schule zuständige Schulpsychologe" oder: "Der für dieses Thema zuständige Schulpsychologe".	
	B23	1	Und die Erreichbarkeit, wie gesagt, die ist hier manchmal / Von unseren Klienten, die ja sagen wir mal in der Schule sind und auch ihre Tagesstruktur haben mit den Unterrichtsklingeln und den Pausenzeiten usw. und nicht ständig ein Telefon zur Verfügung haben, weil sie ja in der Klasse sein müssen. Und dann nachher, wenn sie dann hier keinen erreichen, ist das natürlich schwierig. Aber das ist schon okay mit so einem Kriterium.	
		2	Die Strukturiertheit finde ich auch wichtig, dass erkennbar ist: "Wie sieht denn das jetzt hier aus zwischen uns allen, wie sind wir strukturiert?" und wenn ich jetzt eine Beratung mache, damit man auch sagen kann: "BV-Dienst macht an dem und dem Tag der" und dann wird das an mich weitergeleitet, weil ich ja "Ihre zuständige Schulpsychologin" bin.	
		3	Die anderen Rahmenbedingungen finde ich wichtig: Die Schweigepflicht, entspannte Atmosphäre.	
		4	Verlässlichkeit finde ich wichtig als Rahmenbedingung.	
	B25		Also wenn ich von meinen Beratungslehrern die ich kenne ausgehe, ja. Ich denke, dass die Berater, also die Schulpsychologen die kommen, das System kennen und verstehen, obwohl sie selber im pädagogischen Prozess eigentlich nicht drin sind, weil sich viele Beratungsanlässe aus dem System heraus auch ergeben.	
	B26		Und natürlich muss ich, wenn ich in eine Beratung gehe als Beratungslehrer, die Rolle klar definieren für meine Klienten und sagen: "Ich bin jetzt hier und ich bin jetzt nicht der Lehrer sowieso".	
	B27		[…] dass gerade wenn Vertrauen und Empathie da ist und Kommunikationsfähigkeit so einen Beratungsprozess wesentlich angenehmer und lösungsorientierter sein kann.	
	B30		Da wäre für mich Empathie und Kommunikationsfähigkeit wichtig und als drittes vielleicht noch die Akzeptanz.	

	Nr. Text-stelle		Textstelle	Code
Inter-view 2	B31		Dann wären auch die Empathie und die Wertschätzung wichtig als Klient. Und da auch wieder die Akzeptanz.	
	B35		Also ich denke, wenn ich Klient wäre, hätte ich gern, dass wenn mein Berater sich für eine Methode entschieden hat in der Beratung und er merkt, die greift bei mir nicht, dass er die nicht auf Biegen und Brechen durchsetzt. Sozusagen erkennt / Das wäre für mich auch eine methodische Kompetenz, zu sagen: "Moment, hier muss ich aber anders herangehen".	
	B37		Also da würde für mich der Praxisbezug, die Umsetzbarkeit, die Ideenanregung sozusagen als roter Faden wichtig sein. Natürlich die Verständlichkeit und dann sicher auch die Aktualität.	
	B38		Mhm (bejahend). Da wäre für mich die Verständlichkeit wichtig, der Praxisbezug, die Aktualität und die Umsetzbarkeit.	
	B40		Mmh. Da wären die Effektivität […] für mich wichtig, als Klient.	
	B41		[I Wann wäre für Sie eine Beratung effektiv?] Wenn das Problem gelöst ist (lacht). Oder Aussicht auf Lösung da ist, wo man vorher den Wald vor lauter Bäumen nicht gesehen hat.	
	B43		Naja, als gut empfunden gerade bei Beratung, wenn Systemkenntnisse da sind. […] Dass man da Kenntnisse hat und nicht dann vor den Augen der Klienten schwimmt, dass die auch fundiert sind die Kenntnisse.	
	B45	1	Aber da kommt wieder diese Rollenklärung. Das muss ja der Schulpsychologe machen, der muss ja sagen: "Ich kann das hier nicht machen, du wirst das schon wieder mitnehmen müssen, aber vielleicht mit einer Aussicht.	
		2	Was mir wichtig wäre […] Dass ich unterstützt werde aus meinem Lösungssuchkreis herauszutreten und mir vielleicht auch hilft einen anderen Weg zu nehmen.	
		3	Was mir wichtig wäre, wenn ich Ratsuchende wäre, wäre, dass ich offene Ohren, also Empathie finde.	
	B47	1	Also ich denke mal ganz wichtig ist für meine Kollegen hier ihre Rollenklarheit und die klare Abgrenzung, dass sie nicht Problemlöser sind, sondern die Berater und wichtig ist damit auch die Kenntnis über diese Feldkompetenz, also diese benachbarten Professionen.	
		2	Und, dass sie also durch ihre Wertschätzung und ihr Vertrauen in die Klienten, deren eigenes Lösungspotential auch heraus kitzeln können. Das ist ihnen glaube ich wichtig.	

	Nr. Text-stelle		Textstelle	Code
Inter-view 3	B8	1	Also ich glaube ein wichtiges Kriterium ist wirklich so etwas wie eine strukturelle / Ein strukturelles Kriterium. Wie erreiche ich denjenigen? Habe ich eine Möglichkeit zu prüfen, ob derjenige der richtige Ansprechpartner ist. Das könnte so ein erstes Ding sein. Also wie ist der Zugang zur Beratung.	
		2	Und das versuchen wir möglichst niederschwellig zu machen, dass viele Fragen gestellt werden können um zu prüfen, ob ein Beratungsprozess sinnvoll in Gang zu bringen, in Gang zu setzen ist oder gibt es andere Partner, die das tun.	
		3	Dann wäre das zweite Kriterium so etwas wie eine Klarheit über Ziel und Auftrag herzustellen. Ich denke das ist so unser erster Beratungsdienst, den wir leisten. Nämlich zu fragen: "Worum soll es gehen? Was ist das Problem und was ist das Ziel?". Also so etwas wie eine Auftragsklärung. Das finde ich, ist ein ganz wesentliches Kriterium an Qualität, denn es gibt ja durchaus Berater, die am Thema vorbei arbeiten […].	
		4	Vielleicht ist es auch so etwas wie eine rechtliche Komponente. […] Was aber auch sehr stark die rechtlichen Rahmenbedingungen betrifft, in welchem sich ein Lehrer oder Schulleiter oder auch Eltern bewegen. Was zur Beratungstätigkeit oft auch dazu gehört.	
		5	Und ich denke, das ist ein wichtiges Kriterium, wenn ich so darüber nachdenke, dass der Klient von Anfang bis Ende den Prozess in der Hand hält. Bzw. sein Problem in der Hand hält. Den Prozess führe dann ja schon ich als Beraterin oder Supervisorin. Das denke ich, ist ein ganz wesentliches Kriterium von Qualität.	
		6	Also so etwas wie eine Veränderung in der Wahrnehmung oder auch eine Veränderung in der Struktur des Problems möglicherweise. Was wir machen ist ja nicht auf das Problem zu gucken und das Problem zu bewundern und dann die Lösung zu geben, sondern durchaus neue Strukturen zu erkennen oder Strukturen zu geben um das Problem oder die Konstellation der Situation anders darzustellen und zwar so, dass sie besser beeinflussbar und veränderbar ist	
		7	Und am Ende natürlich die Wirksamkeit. Also wie hilfreich war die Beratung und was konkret hat sich verändert	
	B9		Das ist eigentlich das Kriterium: Die autonome Einschätzung des Klienten, was für ihn hilfreich war. Auch wenn das heißt, nichts zu verändern.	

	Nr. Text-stelle		Textstelle	Code
Inter-view 3	B11	1	Für mich ist der absolute Anspruch mich in meiner Rolle gut zu klären und zu sagen wofür ich zur Verfügung stehe und wofür nicht. Was mein Auftrag ist.	
		2	Ich denke strukturell kann ich erst einmal sagen, einen Rahmen zu haben, in dem Beratung möglich ist. Also so etwas wie eine Anonymität zu wahren, eine Zeit zu haben, die auch zulässt zu verstehen und in einen Dialog zu treten.	
		3	Und sicher auch so etwas wie eine Selbsterwartung und ein Selbstwirksamkeitsgefühl und eine Selbstwirksamkeitserwartung des Klienten an sich selbst.	
		4	Wo ich anbiete, etwas zu verstehen oder jemanden anbiete herauszutreten und sich selbst zu betrachten oder in einer Vogelperspektive darauf zuschauen was so ist. Und das zu unterstützen mit theoretischen Erklärungen über das Problem.	
	B12		"Supervision ist die Erweiterung der Handlungs- und Deutungsmöglichkeiten einer Person". Das ist für mich ein großes Kriterium. Wenn also Handlungs- und Deutungsmöglichkeiten für den Klienten sich erweitern. Also nicht, dass er raus geht und sagt: "Das wusste ich schon immer", sondern eine Erweiterung der Sichtweise, wie auch immer das geschieht. Das finde ich ein sehr, sehr wesentliches Kriterium.	
	B13	1	Also was ich ganz cool finde, das haben Sie ja auch im Handout stehen, so etwas wie die räumliche Ausstattung. […] Das heißt ich habe kein stabiles Büro. Die Klienten kommen eigentlich nicht hier her. Das ist sozusagen nur mein Büro in dem ich nur meine Dienste am Computer mache und selten Beratungen durchführe.	
		2	[…] und das finde ich eine sehr spannende Frage: Wie kann da eine Struktur geschaffen werden, dass eine ruhige ungestörte Atmosphäre herrscht, in der sich Klarheit im Denken einstellen kann.	
		3	Auch welche Materialien nehme ich mit? […] Also die sächlichen Voraussetzungen, das finde ich schon echt ein Qualitätskriterium.	
		4	Ein Qualitätskriterium aus meiner Sicht ist auch eine Unabhängigkeit von dem Rest des Systems Schulamt. […]Diese fachliche Unabhängigkeit, die maximal angebunden ist am Bund Deutscher Psychologen und am Berufsethos der Psychologen, das ist für mich ein hohes Gut in meiner Arbeit.	

	Nr. Text-stelle		Textstelle	Code
Inter-view 3	B15		Genau, Sicherung des Beratungsprozesses ist ein Kriterium. Und das finde ich sehr spannend, weil das in unserer Arbeit gar nicht so leicht ist. Wenn wir Beratungen vereinbaren und den Prozess sichern, ist es manchmal schwierig, Termine einzuhalten.	
	B17		Und da haben wir uns etwas ausgedacht und das war einfach nicht passend in der Situation. Und die Verantwortung, die ich habe, ist natürlich das passend zu machen in dem Moment. […]Also auch da ist das kein Misserfolg einer Beratung gewesen, sondern auch eher ein Erfolg zu sehen, wie man Dinge in den Situationen adaptieren kann.	
	B19		Also ich glaube, das sind so die geilsten Beratungen, wenn die aus der Problemtrance in so eine Lösungsfokussierung kommen und mein Kriterium ist, dass die mich gar nicht mehr wahrnehmen. […]Und das ist mein Kriterium. Ich möchte mich gerne überflüssig machen.	
	B20	1	Optimismus, dass die Veränderung stattfinden kann. […] Ich glaube bei mir ist es einfach inzwischen mehr und ein sehr hoher maximaler Optimismus.	
		2	Akzeptanz und Wertschätzung und Authentizität, das ist so Schnee von gestern eigentlich. Ich glaube es ist mehr als das.	
	B24		Das sind die Minikrisen, die manchmal auch reinkommen. Und ich glaube, das ist ein Stück Verlässlichkeit, dass die aber auch kommen können und gesagt bekommen: "Es geht jetzt nicht" oder: "Ich bin kurz da".	

Kategorisierung Interview 1-3 mit Textstellen

	Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Bsp.-Textstelle aus dem Interview	Anmerkung
Interview 1	1 Zugangsbedingungen und Kontaktaufnahme	-	**B12** Die Zugangsbedingungen, die sind relativ wichtig.	-
		persönlicher Kontakt **(neues Kriterium)**	**B12** Das ist so fast mit das wichtigste, die persönlichen Kontakte.	vor Ort in den Schulen
		Wartezeit	**B13** Die hätten gern sofort einen Termin.	-
		zeitliche Erreichbarkeit	**B13** Ich finde es sehr wichtig, dass sie mich anrufen, dass sie mir E-Mails schreiben können, dass wenn ich in der Schule bin, sie mich ansprechen können. **B18** Also die E-Mail reicht manchen nicht aus, weil dieses erste Telefongespräch manchmal total wichtig ist. Also da eine große Vielfalt, die ich da anbieten kann an Zugangsmöglichkeiten, das ist mir sehr wichtig.	-
	2 Rahmenbedingungen von Beratung und Fortbildung	-	**B15** Da würde ich sagen, die sächliche Ausstattung und die Rahmenbedingungen zusammen, das ist für mich so etwas ganz zentrales.	-
		Erreichbarkeit **(neues Kriterium)**	**B16** Das ist manchen Klienten nicht so wichtig. Für die ist Fahren, dass die hier her fahren müssen, sehr einschränkend erleben die das. […] Aber auf der anderen Seite wieder, das Hindernis, das ist zum Teil weit weg von den Schulen.	i.S. der Entfernung zum Beratungsort
		Räumlichkeiten	**B14** Die Räumlichkeiten halte ich als ganz essentiell. **B16** Aber zumindest haben wir gemeinsam einen abgeschlossenen Raum. […]. Einen sicheren Ort. […]. Also bei manchen Problemlagen ist das sehr, sehr wichtig.	-
		Schweigepflicht und Datenschutz	**B16** Was ich merke, ich habe schon mal vergessen auf Schweigepflicht und Datenschutz hinzuweisen. Die fragen nach; Also das scheint für die Klienten DAS Entscheidende mit zu sein. **B17** Nichts geht raus von dem was erzählt wird, das ist denen total wichtig.	-

	Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Bsp.-Textstelle aus dem Interview	Anmerkung
Interview 1	2 Rahmenbedingungen von Beratung und Fortbildung	Unabhängigkeit vom System Schule **(neues Kriterium)**	**16** Also wirklich extern der Schule das zu haben. Also ich kann […] die Ziege im Löwenkäfig kann ich nicht beraten. **B30** Also was Schulaufsicht ist, ist ja, wenn man in der Literatur liest, geht immer um so einen Beratungsaspekt und um so einen, im Englischen sagt man dann so ein Supervising, also so ein, also nicht wie wir die Draufsicht, sondern so eine richtige AUFsicht. So etwas Kontrollierendes. Und das ist bei uns hier getrennt und ich finde das sehr gut, dass das getrennt ist, weil da können wir insgesamt viel besser eine Schule unterstützen.	SPD als schul-unabhängige beratende Instanz
		Freiwilligkeit	**B28** Weil ganz extern bin ich auch nicht für die Schule. Ich habe immer noch hier den Touch von Behörde und ich sitze ja auch hier im Schulamt. Das gibt mir zum Teil Möglichkeiten in der Beratung, aber schränkt mich auf der anderen Seite schon auch mit ein. Deswegen halten wir hier Freiwilligkeit sehr hoch, einfach aus dem Grund. **B30** Wir haben also was sehr erlaubendes. Anderseits habe ich wenig Möglichkeiten so richtig zu sanktionieren und das macht es für mich entscheidend, dass bei uns die Klienten freiwillig kommen. Das ist für mich extrem wichtig, finde ich. […] Und deswegen ist Freiwilligkeit bei uns sehr, sehr wichtig und das halten wir auch sehr hoch.	Freiwilligkeit der Teilnahme an Beratung
		Auftragsklärung **(neues Kriterium)**	**B25** Wir klären vorher ab, was der Nutzen davon sein soll: "Worum geht es denn überhaupt?", "Wie ist denn ihr Team so?", wenn es um eine innerschulische Gruppe geht. Wenn ich dann nicht gut mit denen zusammen komme um DAS genau zu klären, dann kann es durchaus sein, dass der Termin heran rückt und ich habe noch nicht so eine richtige Ahnung.	Genaue Klärung von Auftrag und Ziel vor der Beratung

	Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Bsp.-Textstelle aus dem Interview	Anmerkung
Interview 1	3. Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ Koordinierenden Beratungslehrer 3.1 Feldkompetenz	Kooperation (intern/extern), Wissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen	**B23** Aber sowas wie diese Kooperation, Gesetzlichkeiten und Verordnungen, das halte ich eher für nebensächlich muss ich sagen. […] Also jedenfalls Feldkompetenz da denke ich, dass diejenigen, die vor Ort sind, deutlich mehr wissen.	weniger relevant
		Überblickswissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen **(neues Kriterium)**	**B24** Und wenn jemand einfach dort diese rechtlichen Grundlagen nicht kennt und das aber gerade wichtig ist, dann müssen die das wissen sozusagen. […] Da muss ich aber nicht mit Paragraphen um mich schleudern. Ich brauche das Überblickswissen. […] Wenn das aber mehr als über so einen Überblick geht, dann kann ich das nicht leisten. Aber das wollen die meisten gar nicht. Es reicht denen, dann zu wissen, das ist abgedeckt von dem rechtlichen Rahmen und die können sich die Beratung dann woanders holen.	Wissen ist schon relevant, Überblickswissen im Rahmen der gesetzl. Grundlage des Systems Schule aber ausreichend
		Weitervermittlung	**B23** Inwiefern bin ich fähig, diejenigen zusammen an den Tisch zu bringen, die dieses Wissen vereinen? Ich bin nicht der, der das Wissen hat, aber ich weiß wer das Wissen hat, sozusagen. Und das ist die wichtige Komponente. **B24** Das ist wieder das, wenn ich es nicht habe muss ich dann eher gucken, wo bekommen sie ihr Wissen her, wenn das notwendig ist. Also so etwas zwischen Beratung und Mentoring.	-
		Rollenklarheit/ klare Abgrenzung zu benachbarten Professionen	**B23** Das was unter der Feldkompetenz steht, die Rollenklarheit und Abgrenzung zu benachbarten Professionen, das halte ich für sehr wichtig, weil das ja die eigenen Grenzen auch erkennen lässt, was ich mit Beratung leisten kann.	-

	Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Bsp.-Textstelle aus dem Interview	Anmerkung
Interview 1	3.2 Sozialkompetenz	-	**B21** Das ist eigentlich DIE zentrale Komponente. Ja, das ist DIE zentrale persönliche Komponente.	-
		tragfähige Beziehung zwischen Berater und Klient **(neues Kriterium)**	**B23** Denn, wenn eine starke Beziehung da ist, kann man sich ja fast alles erlauben. Da kann das kaum noch schiefgehen.	-
	3.3 methodische Kompetenz	-	**B28** […] alles was mit Wissen zu tun hat, würde ich relativ weit hinten einordnen. Also so Fachwissen sage ich jetzt mal. […] Aber nicht dieses Wissen, was ich jetzt unbedingt hinplätschern muss, wie zum Beispiel bestimmte Paragraphen. Selbst Lerntheorien oder so etwas, diese müsste ich nicht hinblättern können. Das ist nicht notwendig.	methodische Kompetenz i.S. von fachlichen Wissen weniger relevant für den Klienten
		Diagnostik	**B28** Auch Krankheitsbilder halte ich selber für völlig überflüssig. Also das würde ich relativ weit hinten einordnen. […] Ja, Diagnostik würde ich sagen, ist nicht so wichtig.	nicht relevant
		methodische Flexibilität im Beratungsprozess **(neues Kriterium)**	**B25** Ich glaube, das meiste geht bei mir vielleicht sogar um: Flexibel sein in Fortbildungen. […] Und deswegen ist dieser Qualitätsbereich drei, die Kompetenz […], dass ich praktisch immer auch selber sehr flexibel bin in dem: "Was kann ich überhaupt anbieten". […] Wenn das plötzlich etwas anderes braucht, dann mache ich etwas anders in dem Prozess. […] An sich versuche ich da so flexibel wie es geht zu reagieren.	genannt unter dem Stichwort Beratungsinhalt, Interviewte legt Relevanz eher auf Flexibilität im Beratungsprozess statt auf Inhalt - eher method. Kompetenz

	Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Bsp.-Textstelle aus dem Interview	Anmerkung
Interview 1	3.3 methodische Kompetenz	Kompetenz den Beratungsprozess/ Gruppenprozess zu leiten **(neues Kriterium)**	**B25** Das was Beratungsinhalt ist, bringt der Klient mit. Das einzige was ich bin, ist derjenige, der den Prozess leiten kann in dem in das Anliegen des Klienten mehr Klarheit kommt. **B25** Aber da biete ich wie gesagt, einen Prozess an, wie auch immer der aussieht und keine Inhalte in der Beratung. **B25** Die tatsächlichen Inhalte, so wie man es klassisch kennt sage ich jetzt mal, wo man so ein Buch aufschlägt und liest dort irgendwelchen Inhalt durch, das ist fast ein Minimum. **B25** Und da würde ich auch sagen, das ist wiederum Prozesskenntnis. Also so Prozesse leiten. Wie geht das, wie nutze ich sozusagen die Gruppendynamik, dass das worum es geht raus kommt. **B25** Das Ergebnis der Beratung bestimme ich insofern nur, dass ich einen nutzenbringenden Prozess anbiete […].	Genannt unter dem Stichwort Beratungsinhalt. Beratungsinhalte gibt es lt. Interviewten im klass. Sinne nicht. Bezeichnung eher als eine Kompetenz den Beratungsprozess/ Gruppenprozess zu leiten - eher method. Kompetenz
	4. Beratungs- und Lerninhalte	-	-	keine Erwähnung von Qualitäts-kriterien in diesem Bereich
	5. Ergebnis von Beratung und Fortbildung	Stärkung von Selbstwirksamkeit/ Lösungskompetenz **(neues Kriterium)**	**B27** Ich möchte hilfreich sein. […] weil ich ansonsten sinnlose Arbeit machen würde, wenn es am Ende nicht hilfreich ist.[…] Also ich will hilfreich sein und zwar nicht / Also eigentlich will nicht ich hilfreich sein, sondern eigentlich möchte ich die Klienten befähigen, dass sie sich selbst hilfreich sind.	-

	Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Bsp.-Textstelle aus dem Interview	Anmerkung
Interview 2	1. Zugangsbedingungen und Kontaktaufnahme	-	**B19** Ich denke, das sind schon die Kriterien, die ich für wichtig halte. **B20** Ja, also ich denke die sind alle richtig an der Stelle hier.	alle Kriterien unter diesem Qualitätsbereich relevant (Handout)
		Bekanntheitsgrad des SPD	**B17** Also als Koordinierende Beratungslehrerin würde ich für Beratungslehrer sagen, dass ich möglichst viele erreichen möchte mit unseren Angeboten.	-
		zeitliche Erreichbarkeit	**B23** Und die Erreichbarkeit, wie gesagt, die ist hier manchmal / Von unseren Klienten, die ja sagen wir mal in der Schule sind und auch ihre Tagesstruktur haben mit den Unterrichtsklingeln und den Pausenzeiten usw. und nicht ständig ein Telefon zur Verfügung haben, weil sie ja in der Klasse sein müssen. Und dann nachher, wenn sie dann hier keinen erreichen, ist das natürlich schwierig. Aber das ist schon okay mit so einem Kriterium. **B18** Das heißt mit der Schulleitung oder Kollegen, dass man da ein offenes Ohr für hat.	-
		Information über Verfügbarkeit	**B19** Diese Information über die Verfügbarkeit, die muss man praktisch immer wieder herstellen. Die verschwindet manchmal an der Basis. **B22** Nicht nur der Dienst, sondern auch das Wissen haben: "Dass ist jetzt der für meine Schule zuständige Schulpsychologe" oder: "Der für dieses Thema zuständige Schulpsychologe". **B23** Die Strukturiertheit finde ich auch wichtig, dass erkennbar ist: "Wie sieht denn das jetzt hier aus zwischen uns allen, wie sind wir strukturiert?" und wenn ich jetzt eine Beratung mache, damit man auch sagen kann: "BV-Dienst macht an dem und dem Tag der" und dann wird das an mich weitergeleitet, weil ich ja "Ihre zuständige Schulpsychologin" bin.	-

	Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Bsp.-Textstelle aus dem Interview	Anmerkung
Interview 2	1. Zugangsbedingungen und Kontaktaufnahme	Zugangsschwelle	**B12** [I Also sozusagen den Beruf oder das Bild, was der Schulpsychologische Dienst nach Außen trägt, das ist da schon wichtig?] Das denke ich, ist wichtig. Das müsste man festigen. Damit das für die Personen, die sich hier anmelden wollen, innerlich eben auch einfacher ist sich hier her zu wenden. **B20** Die Zugangsschwelle glaube ich, ist wie gesagt, auch wichtig.	-
		persönlicher Kontakt **(neues Kriterium)**	**B21** Naja, ich denke mal jemanden den ich persönlich kenne, den kontaktiere ich auch eher […].Wenn ich jetzt Klient wäre, würde ich mich lieber an jemanden wenden, den ich kenne, als an jemanden, der mir unbekannt ist. Da werden dann wahrscheinlich der Bekanntheitsgrad oder Information über die Verfügbarkeit sein.	-
	2. Rahmenbedingungen von Beratung und Fortbildung	Schweigepflicht und Datenschutz	**B23** Die anderen Rahmenbedingungen finde ich wichtig: Die Schweigepflicht, entspannte Atmosphäre.	-
		positiv soziale Atmosphäre	**B14** Also ich finde die schlüssig; Ja und auch die Sozialkompetenz. Ich denke die Klienten die kommen wieder, wenn sie sich gut aufgehoben fühlen und wertgeschätzt fühlen und vertrauen finden und wenn das nicht der Fall ist, bleibt es bei einem einmaligen Besuch. **B23** Die anderen Rahmenbedingungen finde ich wichtig: Die Schweigepflicht, ruhige Atmosphäre.	eher ruhige Atmosphäre
		Verlässlichkeit	**B23** Verlässlichkeit finde ich wichtig als Rahmenbedingung.	-

	Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Bsp.-Textstelle aus dem Interview	Anmerkung
Interview 2	3. Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ Koordinierenden Beratungslehrer 3.1 Feldkompetenz	fundierte Kenntnisse Schulsystem **(neues Kriterium)**	**B25** Also wenn ich von meinen Beratungslehrern die ich kenne ausgehe, ja. Ich denke, dass die Berater, also die Schulpsychologen die kommen, das System kennen und verstehen, obwohl sie selber im pädagogischen Prozess eigentlich nicht drin sind, weil sich viele Beratungsanlässe aus dem System heraus auch ergeben. **B26** Aber in meiner Beratung kann ich meine System-kenntnis und das alles mit einbringen. Und das denke ich, muss man als Schulpsychologe auch tun. **B43** Naja, als gut empfunden gerade bei Beratung, wenn Systemkenntnisse da sind. […] Dass man da Kenntnisse hat und nicht dann vor den Augen der Klienten schwimmt, dass die auch fundiert sind die Kenntnisse.	-
		Weitervermittlung	**B14** Also ich finde die schlüssig. […] Das ist eine gute Einschätzungsmöglichkeit der Qualität, wenn ich zu jemanden gehe, der auch in der Lage ist zu sagen: "An der Stelle bin ich vielleicht nicht weit genug. Sind meine Möglichkeiten begrenzt." und ich habe Feldkompetenz das weiterzuleiten oder anzuregen. ist, bleibt es bei einem einmaligen Besuch.	-

	Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Bsp.-Textstelle aus dem Interview	Anmerkung
Interview 2	3.2 Sozialkompetenz	-	**B14** Also ich finde die schlüssig; Ja und auch die Sozialkompetenz. Ich denke die Klienten die kommen wieder, wenn sie sich gut aufgehoben fühlen und wertgeschätzt fühlen und vertrauen finden und wenn das nicht der Fall ist, bleibt es bei einem einmaligen Besuch. **B27** Weil gerade die Sozialkompetenz dem Beratungsprozess zuträglich ist.	-
		Vertrauen	**B14** Also ich finde die schlüssig; Ja und auch die Sozialkompetenz. Ich denke die Klienten die kommen wieder, wenn sie sich gut aufgehoben fühlen und wertgeschätzt fühlen und vertrauen finden und wenn das nicht der Fall ist, bleibt es bei einem einmaligen Besuch. **B27** […] dass gerade wenn Vertrauen und Empathie da ist und Kommunikationsfähigkeit so einen Beratungsprozess wesentlich angenehmer und lösungsorientierter sein kann. **B47** Und, dass sie also durch ihre Wertschätzung und ihr Vertrauen in die Klienten, deren eigenes Lösungspotential auch heraus kitzeln können. Das ist ihnen glaube ich wichtig.	-
		Empathie	**B27** […] dass gerade wenn Vertrauen und Empathie da ist und Kommunikationsfähigkeit so einen Beratungsprozess wesentlich angenehmer und lösungsorientierter sein kann. **B30** Da wäre für mich Empathie und Kommunikationsfähigkeit wichtig und als drittes vielleicht noch die Akzeptanz. **B31** Dann wären auch die Empathie und die Wertschätzung wichtig als Klient. Und da auch wieder die Akzeptanz. **B45** Was mir wichtig wäre, wenn ich Ratsuchende wäre, wäre, dass ich offene Ohren, also Empathie finde.	-

	Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Bsp.-Textstelle aus dem Interview	Anmerkung
Interview 2	3.2 Sozialkompetenz	Kommunikations-fähigkeit	**B27** […] dass gerade wenn Vertrauen und Empathie da ist und Kommunikationsfähigkeit so einen Beratungsprozess wesentlich angenehmer und lösungsorientierter sein kann. **B30** Da wäre für mich Empathie und Kommunikationsfähigkeit wichtig und als drittes vielleicht noch die Akzeptanz.	-
		Wertschätzung	**B14** Also ich finde die schlüssig; Ja und auch die Sozialkompetenz. Ich denke die Klienten die kommen wieder, wenn sie sich gut aufgehoben fühlen und wertgeschätzt fühlen und vertrauen finden und wenn das nicht der Fall ist, bleibt es bei einem einmaligen Besuch. **B31** Dann wären auch die Empathie und die Wertschätzung wichtig als Klient. Und da auch wieder die Akzeptanz. **B47** Und, dass sie also durch ihre Wertschätzung und ihr Vertrauen in die Klienten, deren eigenes Lösungspotential auch heraus kitzeln können. Das ist ihnen glaube ich wichtig.	-
		Akzeptanz	**B30** Da wäre für mich Empathie und Kommunikationsfähigkeit wichtig und als drittes vielleicht noch die Akzeptanz. **B31** Dann wären auch die Empathie und die Wertschätzung wichtig als Klient. Und da auch wieder die Akzeptanz.	-
	3.3 methodische Kompetenz	Methodenkompetenz **(neues Kriterium)**	**B14** Bei den Methoden finde ich auch ganz, ganz wichtig, dass da auch eine Sicherheit in den Methoden herrscht und, dass, wenn man Berater ist, sich auch so gibt, dass auch die Klienten merken, der Berater ist sicher auf dem Gebiet und, dass man nicht eine Methode aussucht, die man gar nicht so sicher beherrscht oder von der man nicht so überzeugt ist.	allgemeine Methoden-kompetenz

	Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Bsp.-Textstelle aus dem Interview	Anmerkung
Interview 2	3.3 methodische Kompetenz	Flexibilität im Beratungsprozess **(neues Kriterium)**	**B35** Also ich denke, wenn ich Klient wäre, hätte ich gern, dass wenn mein Berater sich für eine Methode entschieden hat in der Beratung und er merkt, die greift bei mir nicht, dass er die nicht auf Biegen und Brechen durchsetzt. Sozusagen erkennt / Das wäre für mich auch eine methodische Kompetenz, zu sagen: "Moment, hier muss ich aber anders herangehen".	-
	4. Beratungs- und Lerninhalte	Praxisbezug, Umsetzbarkeit, Ideenanregung, Aktualität, Verständlichkeit	**B37** Also da würde für mich der Praxisbezug, die Umsetzbarkeit, die Ideenanregung sozusagen als roter Faden wichtig sein. Natürlich die Verständlichkeit und dann sicher auch die Aktualität; **B38** Mhm (bejahend). Da wäre für mich die Verständlichkeit wichtig, der Praxisbezug, die Aktualität und die Umsetzbarkeit.	-
	5. Ergebnis von Beratung und Fortbildung	Stärkung von Selbstwirksamkeit/ Lösungskompetenz **(neues Kriterium)**	**B18** Das heißt, sie in Ihren Methodenkenntnissen, die sie haben, durch eine Ausbildung stärken und ihnen Möglichkeiten geben, diese auch zu üben, untereinander in einem geschützten Raum, dass man sie dann außen auch anwenden kann. **B47** Und, dass sie also durch ihre Wertschätzung und ihr Vertrauen in die Klienten, deren eigenes Lösungspotential auch heraus kitzeln können. Das ist ihnen glaube ich wichtig.	-
		Vermittlung von alternativen Lösungsansätzen/ Perspektiven **(neues Kriterium)**	**B40** Mmh. Da wären die Effektivität […] für mich wichtig, als Klient. **B41 [I** Wann wäre für Sie eine Beratung effektiv?] Wenn das Problem gelöst ist (lacht). Oder Aussicht auf Lösung da ist, wo man vorher den Wald vor lauter Bäumen nicht gesehen hat. **B45** Was mir wichtig wäre […] Dass ich unterstützt werde aus meinem Lösungssuchkreis herauszutreten und mir vielleicht auch hilft einen anderen Weg zu nehmen.	-

	Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Bsp.-Textstelle aus dem Interview	Anmerkung
Interview 3	1. Zugangsbedingungen und Kontaktaufnahme	Information über die Verfügbarkeit	**B8** Also ich glaube ein wichtiges Kriterium ist wirklich so etwas wie eine strukturelle / Ein strukturelles Kriterium. Wie erreiche ich denjenigen? Habe ich eine Möglichkeit zu prüfen, ob derjenige der richtige Ansprechpartner ist. Das könnte so ein erstes Ding sein. Also wie ist der Zugang zur Beratung.	-
		Zugangsschwelle	**B8** Und das versuchen wir möglichst niederschwellig zu machen, dass viele Fragen gestellt werden können um zu prüfen, ob ein Beratungsprozess sinnvoll in Gang zu bringen, in Gang zu setzen ist oder gibt es andere Partner, die das tun.	-
	2. Rahmenbedingungen von Beratung und Fortbildung	Räumlichkeiten	**B13** Also was ich ganz cool finde, das haben Sie ja auch im Handout stehen, so etwas wie die räumliche Ausstattung. […] Das heißt ich habe kein stabiles Büro. Die Klienten kommen eigentlich nicht hier her. Das ist sozusagen nur mein Büro in dem ich nur meine Dienste am Computer mache und selten Beratungen durchführe. **B13** […] und das finde ich eine sehr spannende Frage: Wie kann da eine Struktur geschaffen werden, dass eine ruhige ungestörte Atmosphäre herrscht, in der sich Klarheit im Denken einstellen kann.	-
		zur Verfügung gestellte Materialien	**B13** Auch welche Materialien nehme ich mit? […] Also die sächlichen Voraussetzungen, das finde ich schon echt ein Qualitätskriterium.	-

	Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Bsp.-Textstelle aus dem Interview	Anmerkung
Interview 3	2. Rahmenbedingungen von Beratung und Fortbildung	Auftragsklärung **(neues Kriterium)**	**B8** Dann wäre das zweite Kriterium so etwas wie eine Klarheit über Ziel und Auftrag herzustellen. Ich denke das ist so unser erster Beratungsdienst, den wir leisten. Nämlich zu fragen: "Worum soll es gehen? Was ist das Problem und was ist das Ziel?". Also so etwas wie eine Auftragsklärung. Das finde ich, ist ein ganz wesentliches Kriterium an Qualität, denn es gibt ja durchaus Berater, die am Thema vorbei arbeiten […]. **B11** Für mich ist der absolute Anspruch mich in meiner Rolle gut zu klären und zu sagen wofür ich zur Verfügung stehe und wofür nicht. Was mein Auftrag ist.	Auftragsklärung heißt: Worum geht es und was ist das Ziel?
		positiv soziale Atmosphäre	**B13** […] und das finde ich eine sehr spannende Frage: Wie kann da eine Struktur geschaffen werden, dass eine ruhige, ungestörte Atmosphäre herrscht, in der sich Klarheit im Denken einstellen kann.	eher ruhige, ungestörte Atmosphäre
		Unabhängigkeit vom Schulsystem **(neues Kriterium)**	**B13** Ein Qualitätskriterium aus meiner Sicht ist auch eine Unabhängigkeit von dem Rest des Systems Schulamt. […]Diese fachliche Unabhängigkeit, die maximal angebunden ist am Bund Deutscher Psychologen und am Berufsethos der Psychologen, das ist für mich ein hohes Gut in meiner Arbeit.	-
		Verlässlichkeit	**B15** Genau, Sicherung des Beratungsprozesses ist ein Kriterium. Und das finde ich sehr spannend, weil das in unserer Arbeit gar nicht so leicht ist. Wenn wir Beratungen vereinbaren und den Prozess sichern, ist es manchmal schwierig, Termine einzuhalten. **B24** Das sind die Minikrisen, die manchmal auch reinkommen. Und ich glaube, das ist ein Stück Verlässlichkeit, dass die aber auch kommen können und gesagt bekommen: "Es geht jetzt nicht" oder: "Ich bin kurz da".	-

	Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Bsp.-Textstelle aus dem Interview	Anmerkung
Interview 3	2. Rahmenbedingungen von Beratung und Fortbildung	Schweigepflicht und Datenschutz	**B11** Ich denke strukturell kann ich erst einmal sagen, einen Rahmen zu haben, in dem Beratung möglich ist. Also so etwas wie eine Anonymität zu wahren, eine Zeit zu haben, die auch zulässt zu verstehen und in einen Dialog zu treten.	-
		zur Verfügung gestellte Zeit	**B11** Ich denke strukturell kann ich erst einmal sagen, einen Rahmen zu haben, in dem Beratung möglich ist. Also so etwas wie eine Anonymität zu wahren, eine Zeit zu haben, die auch zulässt zu verstehen und in einen Dialog zu treten.	-
	3. Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ Koordinierenden Beratungslehrer 3.1 Feldkompetenz	Rollenklarheit/klare Abgrenzung zu benachbarten Professionen	**B11** Für mich ist der absolute Anspruch mich in meiner Rolle gut zu klären und zu sagen wofür ich zur Verfügung stehe und wofür nicht. Was mein Auftrag ist.	-
		Überblickswissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen	**B8** Vielleicht ist es auch so etwas wie eine rechtliche Komponente. […] Was aber auch sehr stark die rechtlichen Rahmenbedingungen betrifft, in welchem sich ein Lehrer oder Schulleiter oder auch Eltern bewegen. Was zur Beratungstätigkeit oft auch dazu gehört.	-
	3.2 Sozialkompetenz	Vermittlung von Optimismus im Beratungsprozess **(neues Kriterium)**	**B20** Optimismus, dass die Veränderung stattfinden kann. […] Ich glaube bei mir ist es einfach inzwischen mehr und ein sehr hoher maximaler Optimismus.	-
		Akzeptanz, Authentizität, Wertschätzung	**B20** Akzeptanz und Wertschätzung und Authentizität, das ist so Schnee von gestern eigentlich. Ich glaube es ist mehr als das.	keine Relevanz
	3.3 methodische Kompetenz	Flexibilität im Beratungsprozess **(neues Kriterium)**	**B17** Und da haben wir uns etwas ausgedacht und das war einfach nicht passend in der Situation. Und die Verantwortung, die ich habe, ist natürlich das passend zu machen in dem Moment. […]Also auch da ist das kein Misserfolg einer Beratung gewesen, sondern auch eher ein Erfolg zu sehen, wie man Dinge in den Situationen adaptieren kann.	-

	Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Bsp.-Textstelle aus dem Interview	Anmerkung
Interview 3	3.3 methodische Kompetenz	Kompetenz den Beratungsprozess/ Gruppenprozess zu leiten **(neues Kriterium)**	**B8** Und ich denke, das ist ein wichtiges Kriterium, wenn ich so darüber nachdenke, dass der Klient von Anfang bis Ende den Prozess in der Hand hält. Bzw. sein Problem in der Hand hält. Den Prozess führe dann ja schon ich als Beraterin oder Supervisorin. Das denke ich, ist ein ganz wesentliches Kriterium von Qualität.	-
	4. Beratungs- und Lerninhalte	-	-	keine Erwähnung von Qualitäts-kriterien in diesem Bereich
	5. Ergebnis von Beratung und Fortbildung	allgemeine Wirksamkeit von Beratung/ Fortbildung (neues Kriterium)	**B8** Und am Ende natürlich die Wirksamkeit. Also wie hilfreich war die Beratung und was konkret hat sich verändert **B9** Das ist eigentlich das Kriterium: Die autonome Einschätzung des Klienten, was für ihn hilfreich war. Auch wenn das heißt, nichts zu verändern.	Hilfreich? Was hat sich verändert?
		Kontrolle über den Beratungsprozess/ Fortbildungsprozess **(neues Kriterium)**	**B8** Und ich denke, das ist ein wichtiges Kriterium, wenn ich so darüber nachdenke, dass der Klient von Anfang bis Ende den Prozess in der Hand hält. Bzw. sein Problem in der Hand hält. Den Prozess führe dann ja schon ich als Beraterin oder Supervisorin. Das denke ich, ist ein ganz wesentliches Kriterium von Qualität.	-
		Stärkung von Selbstwirksamkeit/ Lösungskompetenz **(neues Kriterium)**	**B11** Und sicher auch so etwas wie eine Selbsterwartung und ein Selbstwirksamkeitsgefühl und eine Selbstwirksamkeitserwartung des Klienten an sich selbst.	-

	Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Bsp.-Textstelle aus dem Interview	Anmerkung
Interview 3	5. Ergebnis von Beratung und Fortbildung	Vermittlung von alternativen Lösungsansätzen/ Perspektivenwechsel **(neues Kriterium)**	**B8** Also so etwas wie eine Veränderung in der Wahrnehmung oder auch eine Veränderung in der Struktur des Problems möglicherweise. Was wir machen ist ja nicht auf das Problem zu gucken und das Problem zu bewundern und dann die Lösung zu geben, sondern durchaus neue Strukturen zu erkennen oder Strukturen zu geben um das Problem oder die Konstellation der Situation anders darzustellen und zwar so, dass sie besser beeinflussbar und veränderbar ist **B11** Wo ich anbiete, etwas zu verstehen oder jemanden anbiete herauszutreten und sich selbst zu betrachten oder in einer Vogelperspektive darauf zuschauen was so ist. Und das zu unterstützen mit theoretischen Erklärungen über das Problem. **B12** "Supervision ist die Erweiterung der Handlungs- und Deutungsmöglichkeiten einer Person". Das ist für mich ein großes Kriterium. Wenn also Handlungs- und Deutungsmöglichkeiten für den Klienten sich erweitern. Also nicht, dass er raus geht und sagt: "Das wusste ich schon immer", sondern eine Erweiterung der Sichtweise, wie auch immer das geschieht. Das finde ich ein sehr, sehr wesentliches Kriterium. **B19** Also ich glaube, das sind so die geilsten Beratungen, wenn die aus der Problemtrance in so eine Lösungsfokussierung kommen und mein Kriterium ist, dass die mich gar nicht mehr wahrnehmen. […]Und das ist mein Kriterium. Ich möchte mich gerne überflüssig machen.	-

Ratings Rater 1-3 Tabelle A1 bis A3

Tabelle A1

Kategorienzuordnung Rater 1-3 Interview 1

Kodier-einheit	Rater 1 (Forschender)	Rater 2	Rater 3	Übereinstimmung
1B12	1	1	1	Ja
1B13.1	2	2	2	Ja
1B13.2	3	3	3	Ja
1B14	9	9	9	Ja
1B16.1	14	14	14	Ja
	-	5	-	Nein
1B16.2	9	9	9	Ja
	-	12	12	Nein
1B16.3	7	7	7	Ja
1B16.4	8	8	8	Ja
1B17	7	7	7	Ja
1B18	3	3	3	Ja
	-	5	5	Nein
1B23.1	-	19	19	Nein
	21	-	21	Nein
1B23.2	18	21	18	Nein
1B23.3	17	17	17	Ja
1B23.4	22	22	22	Ja
1B24.1	19	19	19	Ja
1B24.2	18	18	18	Ja
1B25.1	10	10	10	Ja
1B25.2	30	30	30	Ja
1B25.3	31	31	31	Ja
1B25.4	31	31	31	Ja
1B25.5	31	31	30	Nein
1B25.6	31	31	31	Ja
1B25.7	31	31	31	Ja
1B27	39	39	39	Ja
1B28.1	-	8	-	Nein
	13	13	13	Ja
1B28.2	33	33	33	Ja
1B30.1	8	8	8	Ja
1B30.2	13	13	13	Ja

Anmerkung. - = Kategorie nicht vergeben

Tabelle A2

Kategorienzuordnung Rater 1-3 Interview 2

Kodier-einheit	Rater 1 (Forschender)	Rater 2	Rater 3	Übereinstimmung
2B12	5	5	5	Ja
	-	-	6	Nein
2B14.1	17	17	10	Nein
	18	18	18	Ja
2B14.2	12	22	12	Nein
	23	23	23	Ja
	27	27	27	Ja
2B14.3	32	32	32	Ja
2B16	17	17	17	Ja
2B17	6	6	6	Ja
2B18.1	3	1	3	Nein
2B18.2	-	-	34	Nein
	39	39	39	Ja
2B19	4	4	4	Ja
2B20	5	5	5	Ja
2B21	1	-	1	Nein
	-	4	4	Nein
	-	6	6	Nein
2B22	4	4	4	Ja
2B23.1	3	3	3	Ja
2B23.2	4	4	4	Ja
2B23.3	7	7	7	Ja
	12	12	12	Ja
2B23.4	11	11	11	Ja
2B25	20	20	20	Ja
2B26	17	17	17	Ja
2B27	23	23	23	Ja
	24	24	24	Ja
	25	25	25	Ja
2B30	24	24	24	Ja
	25	25	25	Ja
	28	28	28	Ja
2B31	24	24	24	Ja
	27	27	27	Ja
	28	28	28	Ja
2B35	30	30	30	Ja
	-	31	-	Nein

Anmerkung. - = Kategorie nicht vergeben

(Tabelle wird fortgesetzt)

Tabelle A2 (Fortsetzung)

Kategorienzuordnung Rater 1-3 Interview 2

	Rater			
Kodier-einheit	1 (Forschender)	2	3	Überein-stimmung
2B37	34	34	34	Ja
	35	35	35	Ja
	36	36	36	Ja
	37	37	37	Ja
	38	38	38	Ja
2B38	34	34	34	Ja
	35	35	35	Ja
	37	37	37	Ja
	38	38	38	Ja
2B40	40	42	42	Ja
2B41	40	40	40	Ja
	-	42	-	Nein
2B43	20	20	20	Ja
2B45.1	17	17	17	Ja
2B45.2	-	39	-	Nein
	40	40	40	Ja
2B45.3	24	24	24	Ja
2B47.1	17	17	17	Ja
2B47.2	23	-	23	Nein
	27	27	27	Ja
	39	39	39	Ja

Anmerkung. - = Kategorie nicht vergeben

Tabelle A3

Kategorienzuordnung Rater 1-3 Interview 3

	Rater			
Kodier-einheit	1 (Forschender)	2	3	Überein-stimmung
3B8.1	-	3	-	Nein
	4	4	4	Ja
3B8.2	5	5	5	Ja
	-	-	10	Nein
3B8.3	10	10	10	Ja
3B8.4	19	19	19	Ja
3B8.5	31	31	31	Ja
	41	41	41	Ja
3B8.6	40	40	40	Ja
3B8.7	42	42	42	Ja
3B9	42	42	42	Ja
3B11.1	10	10	10	Ja
	17	17	17	Ja
3B11.2	-	3	-	Nein
	7	7	7	Ja
	-	12	12	Nein
	16	-	16	Nein
3B11.3	39	39	39	Ja
3B11.4	40	40	40	Ja
3B12	40	40	40	Ja
3B13.1	9	9	9	Ja
3B13.2	9	-	-	Nein
	12	12	12	Ja
3B13.3	15	15	15	Ja
3B13.4	8	8	8	Ja
3B15	11	16	11	Nein
3B17	30	30	30	Ja
3B19	40	41	40	Nein
3B20.1	26	26	26	Ja
3B20.2	27	27	27	Ja
	28	28	28	Ja
	29	29	29	Ja
3B24	11	11	11	Ja

Anmerkung.- = Kategorie nicht vergeben

Output Berechnungssoftware Geertzen (2012)

Inter-Rater Agreement with multiple raters and variables

Eingabedatei Interraterreliabiltät Rater 1-3.txt

```
Warning: your data contain a variable with many (43) categories. Is it on the nominal scale?
Data
3 raters and 124 cases
1 variable with 372 decisions in total
no missing data

1: Eingabedatei_Interraterreliabiltät_Rater_1-3
Fleiss                  Krippendorff
A_obs = 0.844           D_obs = 0.156
A_exp = 0.033           D_exp = 0.969
Kappa = 0.839           Alpha = 0.839
```

Anhang J: Kategorisierung Vor- und Nachteile Evaluation des SpD

	Aussage Vorteil	Mögliche Kategorie
Interview 1	B1: Was am Ende von dem was ich mache ist effektiv, effizient (...)	Möglichkeit zu Wirksamkeitsaussagen
	B1: Warum kommen die Leute zum Teil auch nicht wieder.	unmittelbare Rückmeldung durch den Klienten
	B1: Also wir sind ja letzten Endes steuerfinanziert (...) das ist für mich eine Verpflichtung von einem Landesangestellten. B2: Und noch dazu, wenn wir uns intern später mal auch, rechtfertigen ist jetzt vielleicht nicht ganz das richtige Wort, aber wir wollen ja schon auch intern für uns Werbung machen.	Transparenz gegenüber Öffentlichkeit/ amtsinternen Positionen
	B3: Es ist viel günstiger wenn das jemand macht, der die Arbeit selber nicht tut, sondern einfach von außen mal guckt und dann sozusagen uns auch eine Rückmeldung gibt (...).	unabhängiges Feedback von außen
	B5: (...) und wir haben auch das intern so kommuniziert, dass wir sagen, wir lassen uns evaluieren. Aber nach den Methoden, die Psychologen haben. (...) wir machen das nach unseren wissenschaftlichen Standards.	Messung Arbeitsqualität auf Grundlage von wissenschaftlich erarbeiteten Kriterien
	Aussage Nachteil	**Mögliche Kategorie**
	B9: Was ich glaube, wie ich sozusagen Anliegen von Klienten verarbeite ist etwas anderes, als das, was meine Klienten glauben was gut wer, im dieses zu lösen. (...) Ich glaube die Prozessvorstellung ist eine andere. Da glaube ich, unterscheidet sich das von mir zu dem Klienten.	Unterschiedliche Vorstellungen vom Beratungsprozess Klient und Schulpsychologe

	Aussage Vorteil	Mögliche Kategorie
Interview 2	B1: (...), dass zu der Selbsteinschätzung eine Fremdeinschätzung kommt.	unabhängiges Feedback von außen
	B1: (...), dass man, sagen wir mal, die Wirkung des SPD verbessern kann, wenn da irgendwo von außen sichtbar wird (...), dass da noch Lücken sind, die man vielleicht noch schließen muss.	Entwicklungsbedarf aufdecken
	Aussage Nachteil	**Mögliche Kategorie**
	B48: Es sind alles Sachen, die nicht so greifbar sind oder mit einem Häkchen oder einem Kreuzchen zu machen sind (...). Und das jetzt in ein Paket zu schnüren, ist sicher sehr schwierig.	Gefahr der Überformalisierung
	B23: Also ich denke (...) wenn es jetzt darum geht, ob wir diesen Qualitätsbereich selber beeinflussen können. Das ist ja manchmal nicht so. Denn wenn wir außerhalb des Amtes Beratungen machen, müssen wir damit leben, was uns die Schule oder die Einrichtung zur Verfügung stellt.	multifaktorielle Abhängigkeit von Qualitätsaussagen

	Aussage Vorteil	Mögliche Kategorie
Interview 3	B1: Ob es einen Effekt hat oder nicht.	Möglichkeit zu Wirksamkeitsaussagen
	B1: Und dieses Feedback ist für uns essentiell um weiterzuarbeiten.	unabhängiges Feedback von außen
	Aussage Nachteil	**Mögliche Kategorie**
	B4: (...) aber diese Qualität der Arbeit ist aus meiner Sicht, gerade im beraterischen Kontext sehr stark abhängig von der Persönlichkeit	multifaktorielle Abhängigkeit von Qualitätsaussagen

Aussage Vorteil Fragebogen Welle 1	Mögliche Kategorie
Eigene Schwachstellen entdecken (Blinde Flecken)	Entwicklungsbedarf aufdecken
„Eingefahrene Wege" erkennen	
Entwicklungspotential	
Ableitung Schwerpunkte für zukünftige Arbeit	
Genereller Entwicklungsbedarf	
Entwicklungschancen	Arbeit/Methoden verbessern, weiterentwickeln oder ergänzen
Ermutigung neue Arbeitsfelder/Methoden zu erschließen	
neue und andere Herangehensweisen überdenken	
Arbeitszeit effizient nutzen	
Effektivität erhöhen	
Optimierung und Weiterentwicklung der eigenen Arbeit	
Persönliche Weiterentwicklung	persönliche Weiterentwicklung
Optimierung und eigene Weiterentwicklung	
Rückmeldungen sind bei Beratungen eher selten oder zeitverzögert	unmittelbare Rückmeldung durch den Klienten
Rückmeldung erhalten	
Zufriedenheit mit eigener Tätigkeit sichern	Arbeitszufriedenheit steigern
Selbstvertrauen und Arbeitszufriedenheit steigern	
Stärkung des Gefühls der Selbstsicherheit	Stärkung Selbstsicherheit/ Selbstvertrauen
Selbstvertrauen und Arbeitszufriedenheit steigern	
Positive Öffentlichkeitsarbeit durch Daten & Fakten	Transparenz gegenüber Öffentlichkeit/ amtsinternen Positionen
Transparenzerhöhung der Arbeit ggü. Amtsleitung, Kollegen	
Verbesserung Beratungsangebot	Verbesserung Beratungsangebot
Messung Arbeitsqualität anhand klarer Kriterien	Messung Arbeitsqualität auf Grundlage von wissenschaftlich erarbeiteten Kriterien
Reflexionsgrundlage an gemeinsamen Eckpfeilern	einheitliche Reflexionsgrundlage
Grundlage für Forderung von Ressourcen, Fortbildungen, Supervisionen beim Dienstvorgesetzten	Rechtfertigungsgrundlage für Optimierungsforderungen gegenüber höheren amtsinternen Positionen
Evaluation als Bestandteil der Beratung mit dem Klienten	Evaluation als Teil des Beratungsprozesses
Zufriedenheit Klienten erhöhen	Klientenzufriedenheit erhöhen
Einschätzung Wirksamkeit/Erfolg	Möglichkeit zu Wirksamkeitsaussagen

Aussage Nachteil Fragebogen Welle 1	Mögliche Kategorie
Zwang zur Optimierung (mehr, schneller Beratungen abarbeiten statt Klienten- und Lösungsorientiert).	Evaluations als Kontrollinstrument
Statt entwicklungsorientierte Nutzung nur einschränkende Nutzung durch Vorgesetzte	
Verzicht auf bewährte/gern genutzte Methoden/Vorgehen zu Gunsten der Wirtschaftlichkeit	
Selbstbild vs. Fremdbild → Irritation und aus Scham evtl. erstarren im Status Quo	Verunsicherung des Beraters durch Rückmeldung und blockieren der Weiterentwicklung
Berater selbst ist Werkzeug → Qualitätsstandards könnten Berater verunsichern und Qualität blockieren	
Zusätzlicher Aufwand für Klienten Fragebogen auszufüllen erzeugt Unzufriedenheit	Unzufriedenheit bei Klienten durch zusätzlichen Bearbeitungsaufwand
Überformalisierung	Gefahr der Überformalisierung
Umgang mit Diversitäten in der Psychologie	Unterschiedliche Vorstellungen vom Beratungsprozess Klient und Schulpsychologe
Unterschätzung positiver Langzeiteffekte	Unterschätzung positiver Langzeiteffekte

Anhang K: Codierplan SPSS Bewertung Relevanz

Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Variablenname Welle 1	Variablenname Welle 2	Ausprägung
1 Zugangsbedingungen und Kontaktaufnahme	persönlicher Kontakt vor Ort in den Schulen	Q1_Pers_1	Q1_Pers_2	0=nicht wichtig; 1=wichtig; 2=äußerst wichtig
	Wartezeit	Q1_Wart_1	Q1_Wart_2	
	zeitliche Erreichbarkeit	Q1_Errei_1	Q1_Errei_2	
	Information über die Verfügbarkeit	Q1_InfoV_1	Q1_InfoV_2	
	Zugangsschwelle	Q1_Zuga_1	Q1_Zuga_2	
	Bekanntheitsgrad des SPD	Q1_BekG_1	Q1_BekG_2	
2 Rahmenbedingungen von Beratung und Fortbildung	Schweigepflicht und Datenschutz	Q2_Schw_1	Q2_Schw_2	0=nicht wichtig; 1=wichtig; 2=äußerst wichtig
	Unabhängigkeit vom System Schule	Q2_Unab_1	Q2_Unab_2	
	Räumlichkeiten	Q2_Raum_1	Q2_Raum_2	
	Auftragsklärung (genaue Klärung von Ziel und Auftrag vor der Beratung)	Q2_Auftr_1	Q2_Auftr_2	
	Verlässlichkeit	Q2_Verla_1	Q2_Verla_2	
	ruhige, ungestörte Atmosphäre	Q2_Atmos_1	Q2_Atmos_2	
	Freiwilligkeit	Q2_Freiw_1	Q2_Freiw_2	
	Erreichbarkeit (Entfernung zum Beratungsort)	Q2_ErrOrt_1	Q2_ErrOrt_2	
	zur Verfügung gestellte Materialien	Q2_VerfM_1	Q2_VerfM_2	
	zur Verfügung gestellte Zeit	Q2_VerfZ_1	Q2_VerfZ_2	
	Kostenfreiheit der Angebote des SPD	-	Q2_KostF_2	

Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Variablenname Welle 1	Variablenname Welle 2	Ausprägung
3 Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ Koordinierenden Beratungslehrer 3.1 Feldkompetenz	Rollenklarheit/klare Abgrenzung zu benachbarten Professionen	Q31_Rolle_1	Q31_Rolle_2	0=nicht wichtig; 1=wichtig; 2=äußerst wichtig
	Weitervermittlung	Q31_WeiV_1	Q31_WeiV_2	
	Überblickswissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen	Q31_Geset_1	Q31_Geset_2	
	fundierte Kenntnisse Schulsystem	Q31_SchSy_1	Q31_SchSy_2	
	Kooperation (intern/extern)	Q31_Koop_1	Q31_Koop_2	
	Fundierte Kenntnisse Entwicklungs-, Sozial- und pädagogische Psychologie	-	Q31_PsyWi_2	
3.2 Sozialkompetenz	tragfähige Beziehung zwischen Berater und Klient	Q32_Bezi_1	Q32_Bezi_2	0=nicht wichtig; 1=wichtig; 2=äußerst wichtig
	Vertrauen	Q32_Vertr_1	Q32_Vertr_2	
	Empathie	Q32_Empa_1	Q32_Empa_2	
	Kommunikationsfähigkeit	Q32_Komm_1	Q32_Komm_2	
	Vermittlung von Optimismus im Beratungsprozess	Q32_Optim_1	Q32_Optim_2	
	Wertschätzung	Q32_Wert_1	Q32_Wert_2	
	Akzeptanz	Q32_Akzep_1	Q32_Akzep_2	
	Authentizität	Q32_Auth_1	Q32_Auth_2	
3.3 methodische Kompetenz	methodische Flexibilität im Beratungsprozess	Q33_mFlex_1	Q33_mFlex_2	0=nicht wichtig; 1=wichtig; 2=äußerst wichtig
	Kompetenz den Beratungsprozess/ Gruppenprozess zu leiten	Q33_BLeit_1	Q33_BLeit_2	
	Methodenkompetenz	Q33_Metk_1	Q33_Metk_2	
	Diagnostik	Q33_Diagn_1	Q33_Diagn_2	

Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Variablenname		Ausprägung
		Welle 1	Welle 2	
4 Beratungs- und Lerninhalte	Praxisbezug	Q4_Praxis_1	Q4_Praxis_2	0=nicht wichtig; 1=wichtig; 2=äußerst wichtig
	Umsetzbarkeit	Q4_Umsetz_1	Q4_Umsetz_2	
	Ideenanregung	Q4_IdeenA_1	Q4_IdeenA_2	
	Aktualität	Q4_Aktual_1	Q4_Aktual_2	
	Verständlichkeit	Q4_Verst_1	Q4_Verst_2	
5 Ergebnis von Beratung und Fortbildung	Stärkung von Selbstwirksamkeit/ Lösungskompetenz	Q5_Selbst_1	Q5_Selbst_2	0=nicht wichtig; 1=wichtig; 2=äußerst wichtig
	Vermittlung von alternativen Lösungsansätzen/ Perspektivenwechsel	Q5_Persp_1	Q5_Persp_2	
	Kontrolle über den Beratungsprozess/ Fortbildungsprozess	Q5_KontrB_1	Q5_KontrB_2	
	allgemeine Wirksamkeit von Beratung/ Fortbildung	Q5_Wirksk_1	Q5_Wirksk_2	

Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Variablenname		Ausprägung
		Welle 1	Welle 2	
4 Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Einzelfallberatung oder Fortbildung	Gesprächseinstieg	-	Q4Neu_Gespr_2	0=nicht wichtig; 1=wichtig; 2=äußerst wichtig
	Darlegung von Sichtweisen	-	Q4Neu_Sichtw_2	
	Reflexion der Person und des Beratungsprozesses	-	Q4Neu_Reflex_2	
	Lösungsanregung	-	Q4Neu_LösAnr_2	
	Aufgreifen des Themas des Klienten	-	Q4Neu_Thema_2	
	Kommunikationsmissverständnisse ausräumen	-	Q4Neu_KoMiv_2	

Anmerkung. Neu entwickelter Qualitätsbereich 4 nach Auswertung der Fragebögen Welle 1 und die zugeordneten neu generierten Kriterien aus den Fragebögen Welle 1

Anhang L: Datenanalyse Delphi-Welle 1

quantitative Datenanalyse Bewertung Relevanz

Tabelle A4

Qualitätsbereich 1

Median und Quartile Bewertung Relevanz Qualitätskriterien Delphi-Welle 1

	N				
Qualitätskriterium	gültige Werte	fehlende Werte	Q1	Q2 (Mdn)	Q3
persönlicher Kontakt vor Ort in den Schulen	11	0	1	1	2
Wartezeit	10	1	1	1	2
zeitliche Erreichbarkeit	10	1	1	1	2
Information über die Verfügbarkeit	8	3	0	1	2
Zugangsschwelle	10	1	1	1	2
Bekanntheitsgrad des SpD	10	1	1	1	1.25
Gesamt	59	7			

Anmerkung. N=Gesamtstichprobe; Mdn=Median der Bewertung der Relevanz wobei gilt: *0=nicht wichtig, 1=wichtig, 2=sehr wichtig*; Q1=erstes Quartil unter dem 25 % der geordneten Werte liegen; Q3=drittes Quartil unter dem 75 % der geordneten Werte liegen.

Tabelle A5

Qualitätsbereich 2

Median und Quartile Bewertung Relevanz Qualitätskriterien Delphi-Welle 1

	N				
Qualitätskriterium	gültige Werte	fehlende Werte	Q1	Q2 (Mdn)	Q3
Schweigepflicht und Datenschutz	11	0	2	2	2
Unabhängigkeit vom System Schule	10	1	1	2	2
Räumlichkeiten	11	0	1	1	2
Auftragsklärung (genaue Klärung von Ziel und Auftrag vor der Beratung)	11	0	2	2	2
Verlässlichkeit	10	1	1	2	2
ruhige, ungestörte Atmosphäre	11	0	2	2	2
Freiwilligkeit	11	0	2	2	2
Erreichbarkeit (Entfernung zum Beratungsort)	11	0	1	1	2
zur Verfügung gestellte Materialien	10	1	0	0.5	1
zur Verfügung gestellte Zeit	10	1	1	1	2
Gesamt	106	4			

Anmerkung. N=Gesamtstichprobe; Mdn=Median der Bewertung der Relevanz wobei gilt: *0=nicht wichtig, 1=wichtig, 2=sehr wichtig*; Q1=erstes Quartil unter dem 25 % der geordneten Werte liegen; Q3=drittes Quartil unter dem 75 % der geordneten Werte liegen.

Tabelle A6

Qualitätsbereich 3.1

Median und Quartile Bewertung Relevanz Qualitätskriterien Delphi-Welle 1

	N				
Qualitätskriterium	gültige Werte	fehlende Werte	Q1	Q2 (Mdn)	Q3
Rollenklarheit/klare Abgrenzung zu benachbarten Professionen	11	0	2	2	2
Weitervermittlung	11	0	1	1	1
Überblickswissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen	11	0	1	1	1
fundierte Kenntnisse Schulsystem	11	0	1	1	1
Kooperation (intern/extern)	11	0	1	1	1
Gesamt	55	0			

Anmerkung. N=Gesamtstichprobe; Mdn=Median der Bewertung der Relevanz wobei gilt: *0=nicht wichtig, 1=wichtig, 2=sehr wichtig*; Q1=erstes Quartil unter dem 25 % der geordneten Werte liegen; Q3=drittes Quartil unter dem 75 % der geordneten Werte liegen.

Tabelle A7

Qualitätsbereich 3.2

Median und Quartile Bewertung Relevanz Qualitätskriterien Delphi-Welle 1

	N				
Qualitätskriterium	gültige Werte	fehlende Werte	Q1	Q2 (Mdn)	Q3
tragfähige Beziehung zwischen Berater und Klient	11	0	2	2	2
Vertrauen	11	0	2	2	2
Empathie	11	0	2	2	2
Kommunikationsfähigkeit	11	0	2	2	2
Vermittlung von Optimismus im Beratungsprozess	10	1	1	2	2
Wertschätzung	11	0	2	2	2
Akzeptanz	11	0	2	2	2
Authentizität	11	0	1	2	2
Gesamt	87	1			

Anmerkung. N=Gesamtstichprobe; Mdn=Median der Bewertung der Relevanz wobei gilt: *0=nicht wichtig, 1=wichtig, 2=sehr wichtig*; Q1=erstes Quartil unter dem 25 % der geordneten Werte liegen; Q3=drittes Quartil unter dem 75 % der geordneten Werte liegen.

Tabelle A8

Qualitätsbereich 3.3

Median und Quartile Bewertung Relevanz Qualitätskriterien Delphi-Welle 1

	N				
Qualitätskriterium	gültige Werte	fehlende Werte	Q_1	Q_2 (Mdn)	Q_3
methodische Flexibilität im Beratungsprozess	11	0	1	2	2
Kompetenz den Beratungsprozess/ Gruppenprozess zu leiten	11	0	2	2	2
Methodenkompetenz	11	0	1	2	2
Diagnostik	11	0	0	1	1
Gesamt	44	0			

Anmerkung. N=Gesamtstichprobe; Mdn=Median der Bewertung der Relevanz wobei gilt: *0=nicht wichtig, 1=wichtig, 2=sehr wichtig*; Q1=erstes Quartil unter dem 25 % der geordneten Werte liegen; Q3=drittes Quartil unter dem 75 % der geordneten Werte liegen.

Tabelle A9

Qualitätsbereich 4

Median und Quartile Bewertung Relevanz Qualitätskriterien Delphi-Welle 1

	N				
Qualitätskriterium	gültige Werte	fehlende Werte	Q1	Q2 (Mdn)	Q3
Praxisbezug	10	1	1.75	2	2
Umsetzbarkeit	10	1	1.75	2	2
Ideenanregung	10	1	1	1	2
Aktualität	9	2	1	1	1.5
Verständlichkeit	10	1	1.75	2	2
Gesamt	49	6			

Anmerkung. N=Gesamtstichprobe; Mdn=Median der Bewertung der Relevanz wobei gilt: *0=nicht wichtig, 1=wichtig, 2=sehr wichtig*; Q1=erstes Quartil unter dem 25 % der geordneten Werte liegen; Q3=drittes Quartil unter dem 75 % der geordneten Werte liegen.

Tabelle A10

Qualitätsbereich 5

Median und Quartile Bewertung Relevanz Qualitätskriterien Delphi-Welle 1

	N				
Qualitätskriterium	gültige Werte	fehlende Werte	Q_1	Q_2 (Mdn)	Q_3
Stärkung von Selbstwirksamkeit/ Lösungskompetenz	11	0	2	2	2
Vermittlung von alternativen Lösungsansätzen/ Perspektivenwechsel	10	1	1	2	2
Kontrolle über den Beratungsprozess/ Fortbildungsprozess	10	1	1	2	2
allgemeine Wirksamkeit von Beratung/ Fortbildung	8	3	1.25	2	2
Gesamt	39	5			

Anmerkung. N=Gesamtstichprobe; Mdn=Median der Bewertung der Relevanz wobei gilt: *0=nicht wichtig, 1=wichtig, 2=sehr wichtig*; Q1=erstes Quartil unter dem 25 % der geordneten Werte liegen; Q3=drittes Quartil unter dem 75 % der geordneten Werte liegen.

qualitative Datenanalyse Änderungsvorschläge

Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Anmerkung/Kritik Experte	Änderungsvorschlag für Fragebogen Welle 2
1 Zugangs-bedingungen und Kontaktaufnahme	persönlicher Kontakt vor Ort in den Schulen	„Bereits vor der Kontaktaufnahme ist der persönliche Kontakt zur evtl. Empfehlung wichtig"	Umbenennung für Eindeutigkeit: „persönlicher Kontakt vor Ort in den Schulen vor der ersten Kontaktaufnahme zum SPD"
	Wartezeit	„Terminvereinbarung zeitnah"	Umbenennung für Eindeutigkeit: „Wartezeit bis zum persönlichen Erstgespräch"
		„Unterschied zwischen erster Vereinbarung und Termin für Erstgespräch"	
	zeitliche Erreichbarkeit	1x als nicht verständlich eingeschätzt	Umbenennung für Eindeutigkeit: „Telefonische Erreichbarkeit und/oder Erreichbarkeit vor Ort im Schulamt"
		Vorschlag für neues Kriterium: „telefonische Erreichbarkeit"	
		„Formen der Erreichbarkeit machen einen zeitlich unabhängiger (Zettel, Mail..)"	
	Information über die Verfügbarkeit	4x als nicht verständlich eingeschätzt („Bezogen auf Beratungsangebot oder zeitliche Verfügbarkeit?")	Umbenennung für Eindeutigkeit: „Information über die Strukturierung und die Angebote des SPD"
	Zugangsschwelle	„Niedrige Zugangsschwelle (direkt und unkompliziert)"	Umbenennung für Eindeutigkeit: „Direkter und unbürokratischer Zugang zum SPD"
	Bekanntheitsgrad des SPD	„Hängt mit persönlichen Kontakt vor Ort zusammen"	Umbenennung zur Abgrenzung: „Öffentlichkeitsarbeit des SPD"

Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Anmerkung/Kritik Experte	Änderungsvorschlag für Fragebogen Welle 2
2 Rahmen-bedingungen von Beratung und Fortbildung	Schweigepflicht und Datenschutz	-	-
	Unabhängigkeit vom System Schule	„Auch Unabhängigkeit vom staatlichen Schulamt → Beratung ist neutral und unabhängig von anderen Institutionen"	Umbenennung für Eindeutigkeit: „Unabhängigkeit des SPD von Schule und Schulamt"
		„Je nach Auftrag – für Fortbildung wichtig, für Supervision nicht wichtig"	
	Räumlichkeiten	-	-
	Auftragsklärung (genaue Klärung von Ziel und Auftrag vor der Beratung)	„Für Berater sehr wichtig, aber aus Sicht der Klienten überflüssig"	Umbenennung für Eindeutigkeit: „genaue Klärung von Ziel und Auftrag im Rahmen der ersten Beratung"
		„Auftragsklärung während der ersten Beratung und nicht vor!"	
	Verlässlichkeit	Eher Transparenz	Differenzierung zwischen Kriterium „Verlässlichkeit" (i. S. von Einhaltung von Vereinbarungen) und neues Kriterium „Transparenz im Vorgehen während des gesamten Beratungs-/ Fortbildungsprozesses"
	ruhige, ungestörte Atmosphäre	-	-
	Freiwilligkeit	-	-
	Erreichbarkeit (Entfernung zum Beratungsort)	-	-
	zur Verfügung gestellte Materialien	1x als nicht verständlich eingeschätzt („Wer stellt wem was zur Verfügung? Klient dem Berater oder andersrum?")	Aufgrund der Evaluation des SPD durch den Klienten, geht es um Materialien, die dem Klienten zur Verfügung gestellt werden. Möglichkeit der Umbenennung: zur Verfügung gestellte Informationsmaterialien im Rahmen von Beratung/ Fortbildung
	zur Verfügung gestellte Zeit	2x als nicht verständlich eingeschätzt („Für wen/was? für den Beratungs-prozess zur Verfügung gestellte Zeit?")	Umbenennung für Eindeutigkeit: „für die Beratung/ Fortbildung zur Verfügung stehende Zeit"
	Kostenfreiheit der Angebote	Vorschlag als neues Kriterium	Neues Kriterium für Evaluation: „Kostenfreiheit der Angebote des SPD"

Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Anmerkung/Kritik Experte	Änderungsvorschlag für Fragebogen Welle 2
3 Kompetenzen der Referenten für Schulpsycho-logie/ Koordinierenden Beratungslehrer 3.1 Feldkompetenz	-	„Bekommen Klienten nur indirekt mit"	Frage an Experten, ob Klienten Kriterien im Bereich Feldkompetenz überhaupt evaluieren können, in Fragebogen II aufnehmen.
	Rollenklarheit/klare Abgrenzung zu benachbarten Professionen	-	Durch Klienten evaluierbar?
	Weitervermittlung	„i.S. der Vermittlung von Informationen zu anderen Kontexten nicht i.S. eines Fallmanagers, der Klienten in andere Kontexte begleitet"	Umbenennung für Eindeutigkeit: „Vermittlung von Informationen zu weiteren Beratungs-/ Hilfemöglichkeiten externer Institutionen" Durch Klienten evaluierbar?
	Überblickswissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen	-	Durch Klienten evaluierbar?
	fundierte Kenntnisse Schulsystem	-	Durch Klienten evaluierbar?
	Kooperation (intern/extern)	-	Durch Klienten evaluierbar?
	Fundierte Kenntnisse Entwicklungs-, Sozial- und pädagogische Psychologie	Vorschlag als neues Kriterium *(Anm.: evtl. für Evaluation durch Klienten irrelevant)*	Neues Kriterium für Evaluation: „ Fundierte Kenntnisse Entwicklungs-, Sozial- und pädagogische Psychologie„ Durch Klienten evaluierbar?

Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Anmerkung/Kritik Experte	Änderungsvorschlag für Fragebogen Welle 2
3 Kompetenzen der Referenten für Schulpsycho-logie/ Koordinierenden Beratungslehrer 3.2 Sozialkompetenz	-	2x Anmerkung: „Eher benennen in Qualitätsbereich Beraterkompetenz"	Umbenennung des Qualitätsbereiches 3.2 in „Beraterkompetenz"
		Zu allen Kriterien: „Ja, das ist das wesentliche Fundament unserer Arbeit"	
	tragfähige Beziehung zwischen Berater und Klient	-	-
	Vertrauen	-	-
	Empathie	-	-
	Kommunikationsfähigkeit	-	-
	Vermittlung von Optimismus im Beratungsprozess	„Weder Optimismus noch Pessimismus → Neutralität, denn es geht um Veränderungsmotivation"	Kriterium aus Evaluation ausschließen? (Neutralität bereits im Kriterium „Unabhängigkeit vom System Schule und Schulamt" enthalten)
	Wertschätzung	-	-
	Akzeptanz	-	-
	Authentizität	-	-

Neu entwickelter Qualitätsbereich 44 Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Einzelfallberatung bzw. von Fortbildung/des Gruppenprozesses/inhaltlicher Beratung:

Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Anmerkung/Kritik Experte	Änderungsvorschlag für Fragebogen Welle 2
3 Kompetenzen der Referenten für Schulpsycho-logie/ Koordinierenden Beratungslehrer 3.3 methodische Kompetenz	-	„Noch konkreter nachfragen zu den einzelnen Phasen des Gespräches: Einstieg, Anliegenklärung, Zielklärung, Darlegung der Sichtweisen, Lösungsfokussierung, Vereinbarung und ähnliche Schritte“	Neue Kriterien für Evaluation: „Gesprächseinstieg“ und „Darlegung der Sichtweisen“ für den neuen Qualitätsbereich Gestaltung und Aufbau Beratungsprozess; Anliegenklärung und Zielklärung = Auftragsklärung, Lösungsfokussierung und Vereinbarungen bereits als Kriterien vorhanden
		„Fraglich ob Kriterien von Klienten eingeschätzt werden können.“	Frage an Experten, ob Klienten Kriterien (in dem neuen Qualitätsbereich) überhaupt evaluieren können, in Fragebogen II aufnehmen.
	methodische Flexibilität im Beratungsprozess	„Für mich lockerer, spielerischer Umgang mit Methodenvielfalt“	Umbenennung in: Anwendung methodischer Vielfalt im Beratungsprozess/ Fortbildungsprozess Durch Klienten evaluierbar?
	Kompetenz den Beratungsprozess/ Gruppenprozess zu leiten	-	Durch Klienten evaluierbar?
	Methodenkompetenz	„Keine Trennschärfe zwischen Methodenkompetenz und methodische Flexibilität im Beratungsprozess“	Kriterium aufgrund zu allgemeiner Benennung und damit geringer Trennschärfe zu anderen Kriterien in diesem Bereich aus Evaluation ausschließen? Durch Klienten evaluierbar?
		Eher „fundierte Kenntnisse Beratung/Coaching/Supervision“ *(Anm.: evtl. für Klienten irrelevant)*	
	Diagnostik	-	Durch Klienten evaluierbar?
	Reflexion der Person und des Beratungsprozesses	Vorschlag als neues Kriterium	Durch Klienten evaluierbar?

Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Anmerkung/Kritik Experte	Änderungsvorschlag für Fragebogen Welle 2
4 Beratungs- und Lerninhalte	-	2x Anmerkung „Beratung findet klientenzentriert statt und Fortbildung Erfahrungsgeleitet am Klient – Inhalte können nicht beeinflusst werden – Klient ist sozusagen der Inhalt“ „Differenzierung des Qualitätsbereich 4 zwischen klassischer Einzelfallberatung und Fortbildungen/ Gruppenprozesse/inhaltliche Beratungen. In der klassischen Einzelfallberatung gibt der Berater keine Inhalte vor!“	Umbenennung und Differenzierung des Qualitätsbereiches 4: „Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Einzelfallberatung“ und „Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Fortbildung /des Gruppenprozesses/ inhaltlicher Beratung“ →Für alle Kriterien unter dem neu definierten Qualitätsbereich „Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Einzelfallberatung /Fortbildung /des Gruppenprozesses/ inhaltlicher Beratung“ wird eine Zuordnung zu den beiden Bereichen im Fragebogen II erfragt
	Gestaltung und Aufbau des Beratungsprozesses	Vorschlag als neues Kriterium	Kriterium wenig differenziert, darum eher als Hinweis für Umbenennung der Qualitätsbereiche 3.3, 4 und 5
	Umsetzbarkeit	„Kein Unterschied zwischen Umsetzbarkeit und Praxisbezug“ Vorschlag: Klassische Einzelfallberatung: Umsetzbarkeit Fortbildung/Gruppenprozesse/inhaltliche Beratung: Praxisbezug	Kriterien Umsetzbarkeit und Praxisbezug aufgrund von Redundanz als ein Kriterium zusammenfügen jedoch bei Einzelfallberatung Benennung Umsetzbarkeit und bei Fortbildungen etc. Benennung Praxisbezug Durch Klienten evaluierbar?
	Praxisbezug		
	Ideenanregung	Vorschlag: Klassische Einzelfallberatung: Lösungsanregung Fortbildung/Gruppenprozesse/inhaltliche Beratung: Ideenanregung	Neues Kriterium für Evaluation: „Anregung zur Findung von Lösungsansätzen“ für Einzelfallberatung Durch Klienten evaluierbar?

Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Anmerkung/Kritik Experte	Änderungsvorschlag für Fragebogen Welle 2
4 Beratungs- und Lerninhalte	Kommunikationsfähigkeit	Vorschlag: Klassische Einzelfallberatung: Kommunikationsmissverständnisse ausräumen (Berater referiert nicht) Fortbildung/Gruppenprozesse/inhaltliche Beratung: Verständlichkeit (Berater referiert)	Neues Kriterium für Evaluation: „Kommunikationsmissverständnisse ausräumen“ für Einzelfallberatung Durch Klienten evaluierbar?
	Verständlichkeit	Vorschlag: Besser „Verständlichkeit der Methodik“	Umbenennung des Kriteriums in „Verständlichkeit der Methodik“
	Aktualität	Vorschlag: Zuordnung zu Fortbildung/ Gruppenprozesse/inhaltliche Beratung	Durch Klienten evaluierbar?
	Aufgreifen des Themas des Klienten	Vorschlag für ein neues Kriterium im Bereich Einzelfallberatung	Neues Kriterium für Evaluation: „Aufgreifen des Themas des Klienten“ für Einzelfallberatung

Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Anmerkung/Kritik Experte	Änderungsvorschlag für Fragebogen Welle 2
5 Ergebnis von Beratung und Fortbildung	-	„Langzeiteffekte wären auch sehr interessant – kann der Klient langfristig eigenständig sein statt abhängig“	Langzeiteffekte müssen durch das Austeilen eines Evaluationsbogens in entsprechenden Zeitabständen erfolgen → eher Hinweis für Abschlussbericht/Diskussionsteil
	Stärkung von Selbstwirksamkeit/ Lösungskompetenz	-	Durch Klienten evaluierbar?
	Vermittlung von alternativen Lösungsansätzen/ Perspektivenwechsel	Nur „Vermittlung neuer Perspektiven“ 2x Anmerkung: Eher „Anregung zur Findung von Lösungsansätzen“	Ersetzen durch das neue Kriterium „Anregung zur Findung von Lösungsansätzen“ Durch Klienten evaluierbar?
	Kontrolle über den Beratungsprozess/ Fortbildungsprozess	„Unklares Item“	Umbenennung für Eindeutigkeit: „aktive Mitwirkung an der Gestaltung der Beratung/ Fortbildung..“ Durch Klienten evaluierbar?
	allgemeine Wirksamkeit von Beratung/ Fortbildung	3x Anmerkung: „Fraglich was Wirksamkeit ist/ unklares Item“	Kriterium aufgrund eines sehr subjektiven Charakters raus nehmen. Stattdessen Gestaltung einer offenen Frage für die Klienten im Evaluationsbogen: „Wurde Beratung/ Fortbildung… allgemein als hilfreich empfunden und gibt es weitere Hinweise, Verbesserungsvorschläge, Kritiken“ etc. Durch Klienten evaluierbar?

Anhang M: Datenanalyse Delphi-Welle 2

quantitative Datenanalyse Bewertung Relevanz

Tabelle A11

Qualitätsbereich 1

Median und Quartile Bewertung Relevanz Qualitätskriterien Delphi-Welle 2

	N				
Qualitätskriterium	gültige Werte	fehlende Werte	Q1	Q2 (Mdn)	Q3
persönlicher Kontakt vor Ort in den Schulen	7	4	1	1	2
Wartezeit	7	4	1	1	1
zeitliche Erreichbarkeit	6	5	1	1	1.25
Information über die Verfügbarkeit	7	4	1	1	1
Zugangsschwelle	7	4	1	1	2
Bekanntheitsgrad des SpD	7	4	1	1	1
Gesamt	41	25			

Anmerkung. N=Gesamtstichprobe; Mdn=Median der Bewertung der Relevanz wobei gilt: *0=nicht wichtig, 1=wichtig, 2=sehr wichtig*; Q1=erstes Quartil unter dem 25 % der geordneten Werte liegen; Q3=drittes Quartil unter dem 75 % der geordneten Werte liegen.

Tabelle A12

Qualitätsbereich 2

Median und Quartile Bewertung Relevanz Qualitätskriterien Delphi-Welle 2

	N				
Qualitätskriterium	gültige Werte	fehlende Werte	Q1	Q2 (Mdn)	Q3
Schweigepflicht und Datenschutz	7	4	2	2	2
Unabhängigkeit vom System Schule	7	4	2	2	2
Räumlichkeiten	7	4	1	1	2
Auftragsklärung (genaue Klärung von Ziel und Auftrag vor der Beratung)	7	4	2	2	2
Verlässlichkeit	7	4	1	2	2
ruhige, ungestörte Atmosphäre	7	4	2	2	2
Freiwilligkeit	7	4	2	2	2
Erreichbarkeit (Entfernung zum Beratungsort)	7	4	1	1	2
zur Verfügung gestellte Materialien	7	4	0	0	1
zur Verfügung gestellte Zeit	7	4	1	1	1
Kostenfreiheit der Angebote des SpD	7	4	0	1	1
Gesamt	77	44			

Anmerkung. N=Gesamtstichprobe; Mdn=Median der Bewertung der Relevanz wobei gilt: *0=nicht wichtig, 1=wichtig, 2=sehr wichtig*; Q1=erstes Quartil unter dem 25 % der geordneten Werte liegen; Q3=drittes Quartil unter dem 75 % der geordneten Werte liegen.

Tabelle A13

Qualitätsbereich 3.1

Median und Quartile Bewertung Relevanz Qualitätskriterien Delphi-Welle 2

	N				
Qualitätskriterium	gültige Werte	fehlende Werte	Q1	Q2 (Mdn)	Q3
Rollenklarheit/klare Abgrenzung zu benachbarten Professionen	7	4	2	2	2
Weitervermittlung	7	4	1	1	2
Überblickswissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen	7	4	1	1	1
fundierte Kenntnisse Schulsystem	7	4	1	1	1
Kooperation (intern/extern)	6	5	0	1	2
Fundierte Kenntnisse Entwicklungs-, Sozial- und pädagogische Psychologie	7	4	0	1	1
Gesamt	41	25			

Anmerkung. N=Gesamtstichprobe; Mdn=Median der Bewertung der Relevanz wobei gilt: *0=nicht wichtig, 1=wichtig, 2=sehr wichtig*; Q1=erstes Quartil unter dem 25 % der geordneten Werte liegen; Q3=drittes Quartil unter dem 75 % der geordneten Werte liegen.

Tabelle A14

Qualitätsbereich 3.2

Median und Quartile Bewertung Relevanz Qualitätskriterien Delphi-Welle 2

	N				
Qualitätskriterium	gültige Werte	fehlende Werte	Q1	Q2 (Mdn)	Q3
tragfähige Beziehung zwischen Berater und Klient	7	4	2	2	2
Vertrauen	7	4	2	2	2
Empathie	7	4	2	2	2
Kommunikationsfähigkeit	7	4	2	2	2
Vermittlung von Optimismus im Beratungsprozess	6	5	1.75	2	2
Wertschätzung	7	4	2	2	2
Akzeptanz	7	4	2	2	2
Authentizität	7	4	2	2	2
Gesamt	35	33			

Anmerkung. N=Gesamtstichprobe; Mdn=Median der Bewertung der Relevanz wobei gilt: *0=nicht wichtig, 1=wichtig, 2=sehr wichtig*; Q1=erstes Quartil unter dem 25 % der geordneten Werte liegen; Q3=drittes Quartil unter dem 75 % der geordneten Werte liegen.

Tabelle A15

Neu strukturierter Qualitätsbereich 4

Median und Quartile Bewertung Relevanz Qualitätskriterien Delphi-Welle 2

	N				
Qualitätskriterium	gültige Werte	fehlende Werte	Q1	Q2 (Mdn)	Q3
methodische Flexibilität im Beratungsprozess	7	4	1	1	2
Kompetenz den Beratungsprozess/ Gruppenprozess zu leiten	7	4	2	2	2
Methodenkompetenz	6	5	0	0	….1.25
Diagnostik	7	4	0	1	1
Praxisbezug	7	4	1	2	2
Umsetzbarkeit	7	4	1	2	2
Ideenanregung	7	4	1	1	1
Aktualität	7	4	1	1	1
Verständlichkeit	6	5	1.75	2	2
Stärkung von Selbstwirksamkeit/ Lösungskompetenz	7	4	2	2	2
Vermittlung von alternativen Lösungsansätzen/ Perspektivenwechsel	6	5	1	2	2
Kontrolle über den Beratungsprozess/ Fortbildungsprozess	6	5	1	2	2
allgemeine Wirksamkeit von Beratung/ Fortbildung	7	4	2	2	2
Gesprächseinstieg	7	4	1	2	2
Darlegung von Sichtweisen	6	5	1	1	2
Reflexion der Person und des Beratungsprozesses	7	4	1	2	2
Anregung zur Findung von Lösungsansätzen	7	4	1	1	2
Aufgreifen des Themas des Klienten	7	4	1	2	2
Kommunikationsmiss-verständnisse ausräumen	7	4	0	1	1
Gesamt	128	81			

Anmerkung. N=Gesamtstichprobe; Mdn=Median der Bewertung der Relevanz wobei gilt: *0=nicht wichtig, 1=wichtig, 2=sehr wichtig*; Q1=erstes Quartil unter dem 25 % der geordneten Werte liegen; Q3=drittes Quartil unter dem 75 % der geordneten Werte liegen.

quantitative und qualitative Datenanalyse Änderungsvorschläge

Qualitätsbereich 1 Zugangsbedingungen und Kontaktaufnahme – Auswertung nach Zustimmung/Ablehnung Änderungsvorschlag

Qualitätskriterium (nach Interview)	Qualitätskriterium (nach Auswertung Fragebögen Welle 1)	Änderungsvorschlag nach Auswertung Fragebögen Welle 1		Begründung Ablehnung	Qualitätskriterium nach Auswertung Fragebögen Welle 2 (Zustimmung/Ablehnung Änderungsvorschlag)
		Zustimmung (n)	Ablehnung (n)		
persönlicher Kontakt vor Ort in den Schulen	persönlicher Kontakt vor Ort in den Schulen vor der ersten Kontaktaufnahme zum SPD	5	2	- klingt nach Muss (problematisch bei Freiwilligkeit) - nicht klar was Kriterium bedeutet	persönlicher Kontakt vor Ort in den Schulen vor der ersten Kontaktaufnahme zum SPD
Wartezeit	Wartezeit bis zum persönlichen Erstgespräch	7	0	-	Wartezeit bis zum persönlichen Erstgespräch
zeitliche Erreichbarkeit	telefonische Erreichbarkeit und/oder Erreichbarkeit vor Ort im Schulamt	3	4	- Zugang vielfältig darum „Erreichbarkeit" legitim - Erreichbarkeit per Mail fehlt - auch wenn nicht erreichbar muss Klient Gefühl bekommen sein Anliegen wird transportiert - baldmöglicher Rückruf oder E-Mail - besser „Erreichbarkeit im Schulamt" – Mail fehlt	Erreichbarkeit im Schulamt
Information über die Verfügbarkeit	Information über die Strukturierung und die Angebote des SPD	5	2	- Information über die Ansprechpartner, Arbeitsweise, Angebote, Kontaktaufnahme-möglichkeiten - eher „Organisation" statt „Strukturierung"	Information über die Ansprechpartner und Angebote des SPD *(Strukturierung wird ersetzt durch Ansprechpartner für Eindeutigkeit)*
Zugangsschwelle	direkter und unbürokratischer Zugang zum SPD	7	0	-	direkter und unbürokratischer Zugang zum SPD
Bekanntheitsgrad des SPD	Öffentlichkeitsarbeit des SPD	6	1	-erste Formulierung war o.k.	Öffentlichkeitsarbeit des SPD

Qualitätsbereich 2 Rahmenbedingungen von Beratung und Fortbildung

Auswertung nach Zustimmung/Ablehnung Änderungsvorschlag

Qualitätskriterium (nach Interview)	Qualitätskriterium (nach Auswertung Fragebögen Welle 1)	Änderungsvorschlag nach Auswertung Fragebögen Welle 1		Begründung Ablehnung	Qualitätskriterium nach Auswertung Fragebögen Welle 2 (Zustimmung/Ablehnung Änderungsvorschlag)
		Zustimmung (n)	Ablehnung (n)		
Schweigepflicht und Datenschutz	Schweigepflicht und Datenschutz	-	-	-	Einhaltung von Schweigepflicht und Datenschutz *(Kriterium verständlich formuliert)*
Unabhängigkeit vom System Schule	Unabhängigkeit des SPD von Schule und Schulamt	4	3	-„fachlich weisungsfrei" und „neutral" ja aber nicht unabhängig -SPD ist Teil des Schulamtes und nicht unabhängig - geht strukturell nicht, vorheriger Name besser	Unabhängigkeit vom System Schule *(trotz mehrheitlicher Zustimmung Unabhängigkeit vom Schulamt entfernt, da strukturell nicht möglich)*
Räumlichkeiten	Räumlichkeiten	-	-	-	für die Beratung/ Fortbildung zur Verfügung gestellte Räumlichkeiten *(Kriterium eindeutiger formuliert)*
Verlässlichkeit	Verlässlichkeit	5	2	- keine Begründung - vorheriges Kriterium war o.k. - Aufteilung grundsätzlich ja, aber „Transparenz" eher wichtig bis nicht wichtig statt sehr wichtig - beides ist wichtig	Verlässlichkeit während des gesamten Beratungs-/ Fortbildungsprozesses *(Kriterium eindeutiger formuliert)*
	Transparenz im Vorgehen während des gesamten Beratungs-/ Fortbildungsprozesses				Transparenz im Vorgehen während des gesamten Beratungs-/ Fortbildungsprozesses
ruhige, ungestörte Atmosphäre	ruhige, ungestörte Atmosphäre	-	-	-	ruhige, ungestörte Atmosphäre während Beratung/Fortbildung *(Kriterium eindeutiger formuliert)*

Qualitätsbereich 2 Rahmenbedingungen von Beratung und Fortbildung

Auswertung nach Zustimmung/Ablehnung Änderungsvorschlag

Qualitätskriterium (nach Interview)	Qualitätskriterium (nach Auswertung Fragebögen Welle 1)	Änderungsvorschlag nach Auswertung Fragebögen Welle 1		Begründung Ablehnung	Qualitätskriterium nach Auswertung Fragebögen Welle 2 (Zustimmung/Ablehnung Änderungsvorschlag)
		Zustimmung (n)	Ablehnung (n)		
Freiwilligkeit	Freiwilligkeit	-	-	-	Freiwilligkeit von Beratung/Fortbildung *(Kriterium eindeutiger formuliert)*
Kostenfreiheit der Angebote	Kostenfreiheit der Angebote des SPD	-	-	-	Kostenfreiheit der Angebote des SPD
Erreichbarkeit (Entfernung zum Beratungsort)	Erreichbarkeit (Entfernung zum Beratungsort)	-	-	-	Erreichbarkeit (Entfernung zum Beratungsort/Fortbildungsort)

Qualitätsbereich 3 Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ Koordinieren-den Beratungslehrer – 3.1 Feldkompetenz

Auswertung nach Zustimmung/Ablehnung Änderungsvorschlag

Qualitätskriterium (nach Interview)	Qualitätskriterium (nach Auswertung Fragebögen Welle 1)	Änderungsvorschlag nach Auswertung Fragebögen Welle 1		Begründung Ablehnung	Qualitätskriterium nach Auswertung Fragebögen Welle 2 (Zustimmung/Ablehnung Änderungsvorschlag)
		Zustimmung (n)	Ablehnung (n)		
Rollenklarheit/klare Abgrenzung zu benachbarten Professionen	Rollenklarheit/klare Abgrenzung zu benachbarten Professionen	-	-	-	Vermittlung von Rollenklarheit durch klare Abgrenzung zu anderen Professionen *(Kriterium verständlich formuliert)*
Weitervermittlung	Vermittlung von Informationen zu weiteren Beratungs-/ Hilfemöglichkeiten externer Institutionen	7	0	Okay aber eher „anderer Institutionen“ als „externe Institutionen“	Vermittlung von Informationen zu weiteren Beratungs-/ Hilfemöglichkeiten anderer Institutionen *(Kriterium eindeutiger formuliert)*
Überblickswissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen	Überblickswissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen	-	-	-	Überblickswissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen
fundierte Kenntnisse Schulsystem	fundierte Kenntnisse Schulsystem	-	-	-	fundierte Kenntnisse Schulsystem
Kooperation (intern/extern)	Kooperation (intern/extern)	-	-	-	Kooperation (intern/extern)
-	Fundierte Kenntnisse Entwicklungs-, Sozial- und pädagogische Psychologie	-	-	-	Fundierte Kenntnisse Entwicklungs-, Sozial- und pädagogische Psychologie

Qualitätsbereich 3 Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ Koordinieren-den Beratungslehrer – 3.2 Sozialkompetenz

Auswertung nach Zustimmung/Ablehnung Änderungsvorschlag

Qualitätsbereich (nach Interview)	Qualitätsbereich (nach Auswertung Fragebögen Welle 1)	Änderungsvorschlag nach Auswertung Fragebögen Welle 1		Begründung Ablehnung	Qualitätsbereich nach Auswertung Fragebögen Welle 2 (Zustimmung/Ablehnung Änderungsvorschlag)
		Zustimmung (n)	Ablehnung (n)		
Sozialkompetenz	Beraterkompetenz	7	0	- o.k. aber eher „beraterische Kompetenz“ oder „Beratungskompetenz“	beraterische Kompetenz *(Kriterium verständlich formuliert)*

Qualitätsbereich 3 Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ Koordinieren-den Beratungslehrer – 3.2 Sozialkompetenz

Auswertung nach Zustimmung/Ablehnung Änderungsvorschlag

Qualitätskriterium (nach Interview)	Qualitätskriterium (nach Auswertung Fragebögen Welle 1)	Änderungsvorschlag nach Auswertung Fragebögen Welle 1		Begründung Ablehnung	Qualitätskriterium nach Auswertung Fragebögen Welle 2 (Zustimmung/Ablehnung Änderungsvorschlag)
		Zustimmung (n)	Ablehnung (n)		
tragfähige Beziehung zwischen Berater und Klient	tragfähige Beziehung zwischen Berater und Klient	-	-	-	Schaffung einer tragfähigen Beziehung zwischen Berater und Klient *(Kriterium verständlich formuliert)*
Vertrauen	Vertrauen	-	-	-	Schaffung von Vertrauen *(Kriterium verständlich formuliert)*
Empathie	Empathie	-	-	-	sich Verstanden fühlen *(Kriterium verständlich formuliert)*
Kommunikations-fähigkeit	Kommunikationsfähigkeit	-	-	-	Kommunikationsfähigkeit *(Kriterium verständlich formuliert)*

Qualitätskriterium (nach Interview)	Qualitätskriterium (nach Auswertung Fragebögen Welle 1)	Änderungsvorschlag nach Auswertung Fragebögen Welle 1		Begründung Ablehnung	Qualitätskriterium nach Auswertung Fragebögen Welle 2 (Zustimmung/Ablehnung Änderungsvorschlag)
		Zustimmung (n)	Ablehnung (n)		
Wertschätzung	Wertschätzung	-	-	-	Vermittlung von Wertschätzung *(Kriterium verständlich formuliert)*
Akzeptanz	Akzeptanz	-	-	-	Vermittlung von Akzeptanz *(Kriterium verständlich formuliert)*
Authentizität	Authentizität	-	-	-	Vermittlung von Authentizität *(Kriterium verständlich formuliert)*
Vermittlung von Optimismus im Beratungsprozess	Kriterium aus Evaluation ausschließen?	2	5	- eher in Richtung Selbstwert des Klienten stärken wodurch Optimismus entsteht – wird bereits mit den Items gut erfasst - besser lösungsorientiertes Vorgehen aber Kriterium bereits vorhanden - Neutralität ist etwas anderes als Optimismus – 2 verschiedene Konzepte - besser „Vermittlung von Veränderungsmotivation“ aber steckt in Kriterium „Lösungskompetenz“ - eher Optimismus im Sinne von Zuversicht	*Kriterium redundant zu Kriterium Stärkung von Selbstwirksamkeit/ Lösungskompetenz* Kriterium wird ausgeschlossen

Qualitätsbereich 4 Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Einzelfallberatung bzw. Fortbildung/des Gruppenprozesses/inhaltlicher Beratung

Auswertung nach Zustimmung/Ablehnung Änderungsvorschlag

Qualitätsbereich (nach Interview)	Qualitätsbereich (nach Auswertung Fragebögen Welle 1)	Änderungsvorschlag nach Auswertung Fragebögen Welle 1	
		Zustimmung (n)	Ablehnung (n)
3 Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ Koordinieren-den Beratungslehrer 3.3 methodische Kompetenz	*Zusammenfassung der 3 Qualitätsbereiche unter den* Qualitätsbereich 4 Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Einzelfallberatung bzw. von Fortbildung/des Gruppenprozesses/inhaltlicher Beratung *Alle Kriterien der ursprünglichen drei Qualitätsbereiche werden unter diesem Bereich zusammengeführt*	7	0
4 Beratungs- und Lerninhalte			
5 Ergebnis von Beratung und Fortbildung			

Qualitätsbereich 4 Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Einzelfallberatung bzw. Fortbildung/des Gruppenprozesses/inhaltlicher Beratung

Auswertung nach Zustimmung/Ablehnung Änderungsvorschlag

Qualitätskriterium (nach Interview)	Qualitätskriterium (nach Auswertung Fragebögen Welle 1)	Änderungsvorschlag nach Auswertung Fragebögen Welle 1		Begründung Ablehnung	Qualitätskriterium nach Auswertung Fragebögen Welle 2 (Zustimmung/Ablehnung Änderungsvorschlag)
		Zustimmung (n)	Ablehnung (n)		
-	Gesprächseinstieg	-	-	-	Gestaltung des Gesprächseinstieges *(Kriterium verständlich formuliert)*
-	Darlegung von Sichtweisen	-	-	-	Darlegung von verschiedenen Sichtweisen auf das Problem *(Kriterium verständlich formuliert)*
Auftragsklärung (genaue Klärung von Ziel und Auftrag vor der Beratung)	Genaue Klärung von Ziel und Auftrag im Rahmen der ersten Beratung	7	0	- ok aber „..im Rahmen der ersten BeratungEN“	genaue Klärung von Ziel und Auftrag im Rahmen der ersten Beratungen/Fortbildung/.. *(Kriterium eindeutiger formuliert)*
Diagnostik	Diagnostik	-	-	-	Diagnostik
Kompetenz den Beratungsprozess/ Gruppenprozess zu leiten	Kompetenz den Beratungsprozess/ Gruppenprozess zu leiten	-	-	-	Kompetenz den Beratungsprozess/Fortbildung/.. zu leiten

Qualitätskriterium (nach Interview)	Qualitätskriterium (nach Auswertung Fragebögen Welle 1)	Änderungsvorschlag nach Auswertung Fragebögen Welle 1		Begründung Ablehnung	Qualitätskriterium nach Auswertung Fragebögen Welle 2 (Zustimmung/Ablehnung Änderungsvorschlag)
		Zustimmung (n)	Ablehnung (n)		
-	Kommunikationsmiss-verständnisse ausräumen	-	-	-	Kommunikationsmissverständnisse ausräumen
Methoden-kompetenz[1]	Kriterium ausschließen, da keine Relevanz	6	1	- wichtiger als methodische Flexibilität	*mehrheitliche Zustimmung Kriterium auszuschließen (mangelnde Trennschärfe)* Kriterium wird ausgeschlossen
methodische Flexibilität im Beratungsprozess	Anwendung methodischer Vielfalt im Beratungsprozess/ Fortbildungsprozess	4	3	- bei Fortbildungen ja aber nicht bei Einzelfallberatung - vorheriger Vorschlag ok - eher “methodische Vielfalt im Beratungsprozess/ Fortbildungsprozess - Flucht in die Methode, kann Beratungsprozess behindern - Flexibilität ist mir wichtiger als Vielfalt	*Kriterium relevant aber unklares Meinungsbild hinsichtlich Benennung. Evaluierbarkeit je nach Benennung durch Klienten bewerten lassen.* methodische Vielfalt im Beratungsprozess/Fortbildung/.. methodische Flexibilität im Beratungsprozess/Fortbildung/..
-	Aufgreifen des Themas des Klienten	-	-	-	Aufgreifen des Themas des Klienten
Aktualität	-	-	-	-	Aktualität der Methoden und Maßnahmen *(Kriterium eindeutiger formuliert)*

Anmerkung. [1]Kriterium weist nach Auswertung der Bewertung der Relevanz Welle 2 einen Median=0 (nicht relevant für eine Evaluation) auf. Das Kriterium wurde somit bereits ausgeschlossen und wird in Folgenden nur zur Vervollständigung weiter aufgeführt.

Qualitätsbereich 4 Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Einzelfallberatung bzw. Fortbildung/des Gruppenprozesses/inhaltlicher Beratung

Auswertung nach Zustimmung/Ablehnung Änderungsvorschlag

Qualitätskriterium (nach Interview)	Qualitätskriterium (nach Auswertung Fragebögen Welle 1)	Änderungsvorschlag nach Auswertung Fragebögen Welle 1		Begründung Ablehnung	Qualitätskriterium nach Auswertung Fragebögen Welle 2 (Zustimmung/Ablehnung Änderungsvorschlag)
		Zustimmung (n)	Ablehnung (n)		
Verständlichkeit	Verständlichkeit der Methodik	2	5	- eher nachvollziehbarer Einsatz von Methoden - Verständlichkeit von Sprache (Begriffe) und Ausdrucksweise werden nicht mit einbezogen - genauer definieren: Von was? Übungsanweisungen, Erklärungen von Modellen oder klare einfache handlungsbezogene Sprache? - betrifft mehr als nur Methodik - Beherrschung der Methode	Verständlichkeit von Begriffen und Modellen *(Kriterium eindeutiger formuliert)*
Kontrolle über den Beratungsprozess/ Fortbildungsprozess	aktive Mitwirkung an der Gestaltung der Beratung/ Fortbildung..	3	4	- besser "roter Faden für Klienten erkennbar" - bekommt durch Änderung einen anderen Fokus - ist trivial - Item raus nehmen - redundant zur Prozesssteuerung	*Mehrheitliche Ablehnung der Umbenennung und Anmerkung Kriterium sei trivial/redundant* Kriterium wird ausgeschlossen
-	Reflexion der Person und des Beratungsprozesses	-	-	- Ok aber nur Reflexion des Beratungsprozesses - nicht verständlich da zwei verschiedene Dinge (Person und Prozess)	*Kriterium relevant aber unklares Meinungsbild hinsichtlich Benennung - Kriterium durch Klienten bewerten lassen* Reflexion der Person und des Beratungsprozesses/ Fortbildungsprozesses/..

Qualitätskriterium (nach Interview)	Qualitätskriterium (nach Auswertung Fragebögen Welle 1)	Änderungsvorschlag nach Auswertung Fragebögen Welle 1		Begründung Ablehnung	Qualitätskriterium nach Auswertung Fragebögen Welle 2 (Zustimmung/Ablehnung Änderungsvorschlag)
		Zustimmung (n)	Ablehnung (n)		
Ideenanregung	Ideenanregung	-	-	-	Anregung zu Entwicklung neuer Ideen *(Kriterium eindeutiger formuliert)*
	Lösungsanregung	-	-	-	Anregung zur Findung von Lösungsansätzen bei Fortbildung/ Gruppenprozessen/.. *(Kriterium eindeutiger formuliert)*
Umsetzbarkeit	Umsetzbarkeit bei Einzelfallberatung Praxisbezug bei Fortbildung/ Gruppenprozessen/..	7	0	-	Umsetzbarkeit der im Rahmen der Beratung aufgezeigten Methoden und Maßnahmen
Praxisbezug					Praxisbezug der im Rahmen der Fortbildung aufgezeigten Methoden und Maßnahmen
Stärkung von Selbstwirksamkeit/ Lösungskompetenz	Stärkung von Selbstwirksamkeit/ Lösungskompetenz	-	-	-	Stärkung von Selbstwirksamkeit/ Lösungskompetenz

Qualitätskriterium (nach Interview)	Qualitätskriterium (nach Auswertung Fragebögen Welle 1)	Änderungsvorschlag nach Auswertung Fragebögen Welle 1		Begründung Ablehnung	Qualitätskriterium nach Auswertung Fragebögen Welle 2 (Zustimmung/Ablehnung Änderungsvorschlag)
		Zustimmung (n)	Ablehnung (n)		
Vermittlung von alternativen Lösungsansätzen/ Perspektiven-wechsel	ersetzen durch Kriterium Anregung zur Findung von Lösungsansätzen	3	4	- Unterscheidung zwischen Vermittlung verschiedener Perspektiven und Anregung zur Suche nach Lösungs-ansätzen - Perspektivenvielfalt fehlt, nicht immer ist Lösung gewünscht - Anregung zur Findung von Lösungsansätzen klingt doof - redundant zu Lösungsanregung	*Umbenennung des Kriteriums mehrheitlich abgelehnt; „Vermittlung von Lösungsansätzen" redundant mit „Lösungsanregung"; „Perspektivenwechsel" redundant mit „Darlegung von Sichtweisen".* Kriterium wird ausgeschlossen
allgemeine Wirksamkeit von Beratung/ Fortbildung	Kriterium ausschließen und durch offene Frage ersetzen	6	1	- besser: „was wurde als hilfreich…" ich will viel über erfolgreiches erfahren - was war hilfreich?	*Kriterium wird ersetzt durch offene Frage:* *„Was haben Sie in der Beratung/Fortbildung/... als hilfreich empfunden?"* Kriterium wird ausgeschlossen

Qualitätsbereich 3 Kompetenzen der Referenten für Schulpsychologie/ Koordinieren-den Beratungslehrer – 3.1 Feldkompetenz

Auswertung nach Kriterium durch Klienten evaluierbar

Qualitätskriterium (nach Interview)	Qualitätskriterium (nach Auswertung Fragebögen Welle 1)	Kriterium durch Klient evaluierbar		Begründung Ablehnung	Qualitätskriterium nach Auswertung Fragebögen Welle 2 (Evaluierbarkeit)
		Ja (n)	Nein (n)		
Rollenklarheit/klare Abgrenzung zu benachbarten Professionen	Rollenklarheit/klare Abgrenzung zu benachbarten Professionen	6	1	- Rollenklarheit ist nicht evaluierbar aber klare Absprechungen	Vermittlung von Rollenklarheit durch klare Abgrenzung zu anderen Professionen *(Kriterium verständlich formuliert)*
Weitervermittlung	Vermittlung von Informationen zu weiteren Beratungs-/ Hilfemöglichkeiten externer Institutionen	7	0	-	Vermittlung von Informationen zu weiteren Beratungs-/ Hilfemöglichkeiten anderer Institutionen *(Kriterium eindeutiger formuliert)*
Überblickswissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen	Überblickswissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen	7	0	-	Überblickswissen zu relevanten Gesetzlichkeiten und Verordnungen
fundierte Kenntnisse Schulsystem	fundierte Kenntnisse Schulsystem	6	1	- ist abhängig vom Anliegen des Klienten	fundierte Kenntnisse Schulsystem
-	Fundierte Kenntnisse Entwicklungs-, Sozial- und pädagogische Psychologie	2	5	- nur bedingt durch Klienten evaluierbar - weglassen, für Klienten nicht erkennbar - Kenntnisse bekommen Klienten nicht mit, nur die Anwendung - Beratung ist keine Wissensvermittlung	*mehrheitliches Meinungsbild Kriterium durch Klienten nicht evaluierbar* Kriterium wird aus ausgeschlossen

Qualitätskriterium (nach Interview)	Qualitätskriterium (nach Auswertung Fragebögen Welle 1)	Kriterium durch Klient evaluierbar		Begründung Ablehnung	Qualitätskriterium nach Auswertung Fragebögen Welle 2 (Evaluierbarkeit)
		Ja (n)	Nein (n)		
Kooperation (intern/extern)	Kooperation (intern/extern)	1	5	- nur bedingt durch Klienten evaluierbar -läuft außerhalb der Beratung ab; Vorschlag: in ein Unterstützungsnetzwerk eingebunden sein zum Nutzen des Klienten unter Wahrung der Neutralität - Klient kennt Kooperationspartner nicht und merkt nicht wenn kooperiert wird - Weglassen - Klienten kennen Auswirkungen nicht	*mehrheitliches Meinungsbild Kriterium durch Klienten nicht evaluierbar* Kriterium wird aus ausgeschlossen

Qualitätsbereich 4 Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Einzelfallberatung bzw. Fortbildung/des Gruppenprozesses/inhaltlicher Beratung

Auswertung nach Kriterium durch Klienten evaluierbar

Qualitätskriterium (nach Interview)	Qualitätskriterium (nach Auswertung Fragebögen Welle 1)	Kriterium durch Klient evaluierbar		Begründung Ablehnung	Qualitätskriterium nach Auswertung Fragebögen Welle 2 (Evaluierbarkeit)
		Ja (n)	Nein (n)		
-	Gesprächseinstieg	6	1	- kein Vergleichkriterium für Klienten	Gestaltung des Gesprächseinstieges *(Kriterium verständlich formuliert)*
-	Darlegung von Sichtweisen	4	1	- gemeint ist maximaler Nutzen der Methodik des Perspektivwechsels - Berater stellt Sichtweisen nicht da	Darlegung von verschiedenen Sichtweisen auf das Problem *(Kriterium verständlich formuliert)*
Diagnostik	Diagnostik	2	5	- zu allgemein - Beobachtung zählt auch dazu - wird nicht gesehen bzw. nicht als solches bezeichnet - setzt spezifisches methodisches Wissen voraus	*Kriterium durch Klienten nicht evaluierbar* Kriterium wird ausgeschlossen
Kompetenz den Beratungsprozess/ Gruppenprozess zu leiten	Kompetenz den Beratungsprozess/ Gruppenprozess zu leiten	7	0	-	Kompetenz den Beratungsprozess/die Fortbildung/.. zu leiten
-	Kommunikationsmiss-verständnisse ausräumen	5	2	- entspricht Kriterium Kommunikationsfähigkeit - nur für Mediation wichtig - eher eine Beraterqualität	*Unklares Meinungsbild hinsichtlich der Evaluierbarkeit je nach Bereich. Evaluierbarkeit je nach Bereich durch Klienten bewerten lassen.* Kommunikationsmissverständnisse ausräumen

Qualitätskriterium (nach Interview)	Qualitätskriterium (nach Auswertung Fragebögen Welle 1)	Kriterium durch Klient evaluierbar		Begründung Ablehnung	Qualitätskriterium nach Auswertung Fragebögen Welle 2 (Evaluierbarkeit)
		Ja (n)	Nein (n)		
Methodische Flexibilität im Beratungsprozess	Anwendung methodischer Vielfalt im Beratungsprozess/ Fortbildungsprozess	5	1	- nicht objektiv einschätzbar - für Fortbildungen ja aber nicht für Einzelfallberatung	*Kriterium relevant aber unklares Meinungsbild hinsichtlich Benennung. Evaluierbarkeit je nach Benennung durch Klienten bewerten lassen.* methodische Vielfalt im Beratungsprozess/bei Fortbildung/.. methodische Flexibilität im Beratungsprozess/bei Fortbildung/..
-	Aufgreifen des Themas des Klienten	6	1	- entspricht Kriterium Empathie	Aufgreifen des Themas des Klienten
Aktualität	-	6	1	- Kriterium Aufgreifen des Themas des Klienten besser	Aktualität der Methoden und Maßnahmen *(Kriterium eindeutiger formuliert)*
Verständlichkeit	Verständlichkeit der Methodik	7	0	- ja wenn eindeutigere Benennung	Verständlichkeit von Begriffen und Modellen *(Kriterium eindeutiger formuliert)*
-	Reflexion der Person und des Beratungsprozesses	4	3	- versteht Klient nicht - nur Prozess gemeinsam reflektierbar - kann Klient nicht einschätzen	*Kriterium relevant aber unklares Meinungsbild hinsichtlich Benennung und Evaluierbarkeit* *Kriterium durch Klienten bewerten lassen* Reflexion der Person und des Beratungsprozesses/ Fortbildungsprozesses/..

Qualitätsbereich 4 Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Einzelfallberatung bzw. Fortbildung/des Gruppenprozesses/inhaltlicher Beratung

Auswertung nach Kriterium durch Klienten evaluierbar

Qualitätskriterium (nach Interview)	Qualitätskriterium (nach Auswertung Fragebögen Welle 1)	Kriterium durch Klient evaluierbar		Begründung Ablehnung	Qualitätskriterium nach Auswertung Fragebögen Welle 2 (Evaluierbarkeit)
		Ja (n)	Nein (n)		
Ideenanregung	Ideenanregung	7	0	-	Anregung zu Entwicklung neuer Ideen *(Kriterium eindeutiger formuliert)*
	Lösungsanregung bei Fortbildung/ Gruppenprozessen/..	7	0	-	Anregung zur Findung von Lösungsansätzen bei Fortbildung/ Gruppenprozessen/.. *(Kriterium eindeutiger formuliert)*
Umsetzbarkeit	Umsetzbarkeit bei Einzelfallberatung	7	0	-	Umsetzbarkeit der im Rahmen der Beratung aufgezeigten Methoden und Maßnahmen
Praxisbezug	Praxisbezug bei Fortbildung/ Gruppenprozessen/..				Praxisbezug der im Rahmen der Fortbildung aufgezeigten Methoden und Maßnahmen
Stärkung von Selbstwirksamkeit/ Lösungskompetenz	Stärkung von Selbstwirksamkeit/ Lösungskompetenz	6	1	- Kriterium in für Klienten verständliche Sprache bringen - verstecktes Ziel von Beratung	Stärkung der Überzeugung etwas bewirken und erreichen zu können *(Kriterium verständlich formuliert)*

Qualitätsbereich 4 Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Einzelfallberatung bzw. Fortbildung/des Gruppenprozesses/inhaltlicher Beratung

Auswertung der Differenzierung nach „Einzelfallberatung“ und „Fortbildung/Gruppenprozesse/ inhaltliche Beratung“

Qualitätsbereich	Qualitätskriterium	Zuordnung		
		Einzelfall-beratung (n)	Fortbildung/ Gruppen-prozesse.. (n)	Beide (n)
4 Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Einzelfallberatung bzw. Fortbildung/des Gruppenprozesses/inhaltlicher Beratung	Gesprächseinstieg	1	0	5
	Darlegung von Sichtweisen	2	0	4
	Diagnostik	1	0	4
	Kompetenz den Beratungsprozess/ Gruppenprozess zu leiten	0	0	7
	Methodische Flexibilität im Beratungsprozess	0	1	5
	Reflexion der Person und des Beratungsprozess	0	0	5
	Methodenkompetenz	0	0	2
	Ideenanregung	0	0	7
	Lösungsanregung	0	0	7
	Aktualität	0	1	5
	Aufgreifen des Themas des Klienten	0	1	5
	Kommunikationsmissverständnisse ausräumen	1	0	3
	Verständlichkeit	0	0	7
	Stärkung von Selbstwirksamkeit/ Lösungskompetenz	1	0	5
	Vermittlung von alternativen Lösungsansätzen/ Perspektivenwechsel	1	0	5
	Kontrolle über den Beratungsprozess/ Fortbildungsprozess	0	0	5
	allgemeine Wirksamkeit von Beratung/ Fortbildung	0	0	7

Qualitätsbereich 4 Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Einzelfallberatung bzw. Fortbildung/des Gruppenprozesses/inhaltlicher Beratung

Auswertung nach Zustimmung/Ablehnung Änderungsvorschlag:
Aufgrund inhaltlicher Überlegungen Platzierung von drei Kriterien unter den Qualitätsbereich 4

Qualitätskriterium (nach Interview)	Qualitätskriterium (nach Auswertung Fragebögen Welle 1)	Änderungsvorschlag nach Auswertung Fragebögen Welle 1		Begründung Ablehnung	Qualitätskriterium nach Auswertung Fragebögen Welle 2 (Zustimmung/Ablehnung Änderungsvorschlag)
		Zustimmung (n)	Ablehnung (n)		
zur Verfügung gestellte Zeit	für die Beratung/ Fortbildung zur Verfügung stehende Zeit	7	0	-	*Kriterien werden unter dem neu entwickelten* Qualitätsbereich 4 Aufbau, Ablauf und Ergebnis von Einzelfallberatung bzw. Fortbildung /des Gruppenprozesses/ inhaltlicher Beratung *aufgeführt*
zur Verfügung gestellte Materialien[1]	zur Verfügung gestellte Informationsmaterialien im Rahmen von Beratung/ Fortbildung	7	0	-	
Auftragsklärung (genaue Klärung von Ziel und Auftrag vor der Beratung)	genaue Klärung von Ziel und Auftrag im Rahmen der ersten Beratung	7	0	-	

Anmerkung. [1]Kriterium weist nach Auswertung der Bewertung der Relevanz Welle 2 einen Median=0 (nicht relevant für eine Evaluation) auf. Das Kriterium wurde somit bereits ausgeschlossen und wird in Folgenden nur zur Vervollständigung weiter aufgeführt.

Auswertung der Differenzierung nach „Einzelfallberatung“ und „Fortbildung/Gruppenprozesse/ inhaltliche Beratung“

Qualitätskriterium	Zuordnung		
	Einzelfallberatung (n)	Fortbildung/ Gruppenprozesse..(n)	Beide (n)
für die Beratung/ Fortbildung zur Verfügung stehende Zeit	0	1	6
zur Verfügung gestellte Informationsmaterialien im Rahmen von Beratung/ Fortbildung[1]	0	1	6
genaue Klärung von Ziel und Auftrag im Rahmen der ersten Beratung	0	2	5

Anmerkung. [1]Kriterium weist nach Auswertung der Bewertung der Relevanz Welle 2 einen Median=0 (nicht relevant für eine Evaluation) auf. Das Kriterium wurde somit bereits ausgeschlossen und wird in Folgenden nur zur Vervollständigung weiter aufgeführt.

Anhang N: Codierplan SPSS Bewertung Evaluationsfragebögen

Codierplan SPSS Auswertung Validierung Evaluationsfragebogen

		Variablenname			
Fragebogenteil	**Bewertungskriterium (Fragestellung)**	**Fragebogen Beratung**	**Fragebogen Fortbildung**	**Fragebogen Beratung und Fortbildung**	**Ausprägung**
Teil I Aufbau und Instruktion	übersichtliche Gestaltung	B_uebers	F_uebers	uebers_gesamt	0=Nein 1=Ja
	ansprechende Gestaltung	B_anspr	F_anspr	anspr_gesamt	
	Verständlichkeit Anschreiben	B_Anschr	F_Anschr	Anschr_gesamt	
	Ziel der Evaluation deutlich	B_Ziel	F_Ziel	Ziel_gesamt	
	Anonymität gegeben	B_Anonym	F_Anonym	Anonym_gesamt	
	Instruktion verständlich	B_Instruktion	F_Instruktion	Instruktion_gesamt	
	Skalierung nachvollziehbar	B_Skalierung	F_Skalierung	Skalierung_gesamt	
Teil II inhaltliche Bewertung	offene Fragen verständlich	B_offFragen	F_offFragen	offFragen_gesamt	0=Nein 1=Ja
Teil III Gesamtbewertung und Ergänzungen	Repräsentative Abbildung	B_repräsen	F_repräsen	Repräsen_gesamt	0=Nein 1=Ja

Anhang O: qualitative Datenanalyse Evaluationsfragebögen (1. Entwurf)

Tabelle A16

Qualitative Datenanalyse Evaluationsfragebogen Beratung

Bewertungsbereich	Bewertungskriterium	Anmerkung
Teil I formale und inhaltliche Gestaltung	1 übersichtliche Gestaltung	zu lang
	4 Ziel der Evaluation	wird nur dann deutlich wenn auch Klienten Rückmeldung über Ergebnis erhalten
	5 Anonymität	Rückgabe anonym gestalten (anonymer Sammelkasten) „Es gibt keine Anonymität“
	7 Skalierung	evtl. Schulnoten als Skala
Teil II Bewertung Qualitätskriterien	keine Anmerkungen	
Teil III – Repräsentativität und Ergänzungen	1 repräsentative Abbildung durch alle Bereiche	einzelne Bereiche aufführen, damit SpD Hinweise bekommt welche Bereiche bekannt oder unbekannt sind
	2 sonst. Ergänzungen	Evaluationsfragebogen Teil I, Aussage 2: Antwort „keine“ ist überflüssig

Anmerkung. Keine inhaltlichen Anmerkungen oder Ergänzungen zu dem Bewertungsbereich Teil II: „Bewertung der Qualitätskriterien“

Tabelle A17

Qualitative Datenanalyse Evaluationsfragebogen Fortbildung

Bewertungsbereich	Bewertungskriterium	Anmerkung
Teil I formale und inhaltliche Gestaltung	1 übersichtliche Gestaltung	Aussagen größer und Skala kleiner formatieren
	3 Anschreiben verständlich	sehr umfänglich, geht auch kürzer
Teil II Bewertung Qualitätskriterien	Qualitätsbereich 2 Rahmenbedingungen von Fortbildung	„Verlässlichkeit während des gesamten Fortbildungsprozesses“ umbenennen in „Veranstaltung wurde verbindlich durgeführt“ oder „Empfinde Referenten für Schulpsychologie als verlässlich“
	Qualitätsbereich 4 Aufbau, Ablauf und Ergebnis der Fortbildung	inhaltliche Abgrenzung der Fragen zu undeutlich
		„genaue Klärung von Ziel und Auftrag im Rahmen der ersten Fortbildung“ besser „Ziel und Ablauf der Fortbildung wurden zu Beginn vorgestellt“
		„Gestaltung des Gesprächseinstieges“ besser „Der thematische Einstieg war für mich gelungen“
		„Darlegung von verschiedenen Sichtweisen auf das Problem“ – in Fortbildungen bringt man eher selten ein „Problem“ mit
Teil III – Repräsentativität und Ergänzungen	1 repräsentative Abbildung durch alle Bereiche	nicht alle Bereiche bekannt
		ergänzen: zur Verfügung gestelltes Material (Handouts, Folien) – Übersichtlichkeit, Qualität und Aktualität, empfohlene Fachliteratur
	2 sonst. Ergänzungen	Offene Fragen am Ende evtl. ausreichend?
		Thüringer Institut für Lehrerbildung, Lehrplanentwicklung und Medien bietet Evaluationsfragebogen an, evtl. diesen nutzen?
		etwas kürzer abfragen kürzer fassen

Anhang P: Evaluationsfragebögen (2. Entwurf)

Evaluationsfragebogen Beratung

OFFIZIELLER BRIEFKOPFBOGEN DES STAATLICHEN SCHULAMTES OSTTHÜRINGEN]

Ansprechpartner
[NAME einfügen]

Telefon: *[TELEFONNUMMER]*
E-Mail: *[E-MAILADRESSE]*

Fragebogen zur Bewertung der Schulpsychologischen Beratung

Sehr geehrte Klientin, sehr geehrter Klient,

Sie haben kürzlich das Beratungsangebot unseres Schulpsychologischen Dienstes (SpD) in Anspruch genommen. Nun interessieren uns Ihre Meinung zu dem Beratungsprozess sowie Ihre Wünsche und Anregungen, die Sie den Referenten für Schulpsychologie gern mit auf den Weg geben wollen.

Mit Hilfe Ihrer Rückmeldungen möchten wir unsere Arbeit stetig verbessern und weiterentwickeln, um Sie als Klienten gut begleiten zu können. Die Befragung ist anonym. Ihre Angaben werden absolut vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben. Rückschlüsse auf Ihre Person sind nicht möglich.

Für das Ausfüllen des Fragebogens benötigen Sie max. 10 Minuten. Bitte beachten Sie: Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten, allein Ihre persönliche Meinung ist uns wichtig. Beantworten Sie die Fragen ehrlich und spontan. Sollten Sie sich bei einer Frage verschrieben bzw. ein Kreuz falsch gesetzt haben, so schraffieren Sie Ihre Antwort bzw. Ihr Kreuz und notieren Sie die Antwort neu bzw. setzen Sie das Kreuz an der entsprechenden Stelle neu.

Alle Personenbezeichnungen in diesem Fragebogen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht. Bitte geben Sie den Fragebogen vollständig ausgefüllt bei *[RÜCKGABEMÖGLICHKEIT]* ab.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Ihr Team des Schulpsychologischen Dienstes am Staatlichen Schulamt Ostthüringen

Teil I: Ihre persönliche Situation

1) Ihr Familienstand?

- O ledig, alleinstehend
- O ledig, mit Partner zusammenlebend
- O verheiratet
- O geschieden
- O anderer: .....

2) Ihr höchster Bildungsabschluss?

- O noch kein Abschluss
- O Mittlerer Abschluss bis 10. Klasse
- O Hochschulreife (Abitur)
- O Berufsausbildung
- O (Fach)Hochschulabschluss
- O anderer: .....

3) Ihre Funktion? (Mehrfachnennung möglich)

- O Elternteil
- O Schüler
- O Pädagoge (auch Sonderpädagogen, SPF, ...)
- O Lehrer mit besonderen Aufgaben (Beratungslehrer, Fachberater, etc.)
- O Schulartreferent
- O Schulleiter
- O andere: .....

4) Aus welchem Anliegen heraus haben Sie sich an den SpD gewandt?

_____
_____
_____
_____

5) Durch wen kam die Anfrage beim SpD zustande?

- O Eigeninitiative
- O Empfehlung durch Lehrer
- O Empfehlung durch Eltern
- O Empfehlung durch Therapie-/Beratungsstelle
- O Empfehlung durch Arzt
- O Empfehlung durch Schulamt
- O Empfehlung durch Schulleiter
- O Andere: .....

6) Bestand vor der letzten Kontaktaufnahme bereits Kontakt zum SpD?

- O ja
- O nein

Teil II: Einschätzung des Beratungsprozesses

Zugangsbedingungen und Kontaktaufnahme zum SpD

Bitte kreuzen Sie an, inwieweit die Aussage auf die von Ihnen gemachten Erfahrungen zutrifft.

		stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
1	Der persönliche Kontakt zum SpD war bereits vor dem ersten Beratungskontakt ausreichend vor Ort in der Schule gegeben.	O	O	O	O	O
2	Die Wartezeit von der Anmeldung bis zu meinem persönlichen Erstgespräch empfand ich als angemessen.	O	O	O	O	O
3	Die Erreichbarkeit des SpD im Schulamt war ausreichend gegeben.	O	O	O	O	O
4	Ich fühlte mich vor meinem Anliegen ausreichend über die jeweils zuständigen Ansprechpartner und die Angebote des SpD informiert.	O	O	O	O	O
5	Der Zugang zum SpD war für mich direkt und unbürokratisch möglich.	O	O	O	O	O
6	Die Öffentlichkeitsarbeit des SpD empfinde ich als ausreichend.	O	O	O	O	O

Rahmenbedingungen der von Ihnen in Anspruch genommenen Beratung

Bitte kreuzen Sie an, inwieweit die Aussage auf die von Ihnen gemachten Erfahrungen zutrifft.

		stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
7	Die Einhaltung der Schweigepflicht bzw. des Datenschutz war zu jedem Zeitpunkt der Beratung gegeben.	O	O	O	O	O
8	Die für die Beratung zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten waren angemessen.	O	O	O	O	O
9	Ich konnte mich zu jedem Zeitpunkt auf den Berater verlassen.	O	O	O	O	O
10	Das Vorgehen des Beraters war zu jedem Zeitpunkt nachvollziehbar.	O	O	O	O	O
11	Während der Beratung herrschte eine ruhige und ungestörte Gesprächsatmosphäre.	O	O	O	O	O
12	Die genutzten Beratungsräume waren gut erreichbar.	O	O	O	O	O

		stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
13	Die Unabhängigkeit des SpD von dem System Schule war zu jedem Zeitpunkt der Beratung gegeben.	O	O	O	O	O
14	Ich habe das Beratungsangebot des SpD freiwillig in Anspruch genommen.	O	O	O	O	O
15	Das Beratungsangebot des SpD war für mich kostenfrei.	O	O	O	O	O

Aufbau, Ablauf und Ergebnis der Beratung

Bitte kreuzen Sie an, inwieweit die Aussage auf die von Ihnen gemachten Erfahrungen zutrifft.

		stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
16	Ziel und Auftrag des Gespräches wurden im Rahmen der ersten Beratungen gemeinsam besprochen.	O	O	O	O	O
17	Die für die Beratung zur Verfügung gestellte Zeit war ausreichend.	O	O	O	O	O
18	Die Gestaltung des Gesprächseinstieges in die Beratung(en) empfand ich gelungen.	O	O	O	O	O
19	Mein Beratungsanliegen bzw. meine Beratungsthemen wurden ausreichend bearbeitet.	O	O	O	O	O
20	Es wurden gemeinsam verschiedene Sichtweisen auf mein Problem erarbeitet (z.B. Vorteile, Nachteile, etc.).	O	O	O	O	O
21	Der Berater hat den Beratungsprozess zu jedem Zeitpunkt kompetent angeleitet.	O	O	O	O	O
22	Missverständliches bzw. Unklarheiten wurden direkt im Gespräch ausgeräumt.	O	O	O	O	O
23	Die in der Beratung genutzten Methoden waren vielfältig.	O	O	O	O	O
24	Die genutzten Methoden wurden flexibel eingesetzt.	O	O	O	O	O
25	Die in der Beratung eingesetzten Methoden und Verfahren waren aktuell.	O	O	O	O	O
26	In der Beratung erarbeitete Maßnahmen kann ich im Alltag umsetzen.	O	O	O	O	O
27	Fachbegriffe wurden mir verständlich erklärt.	O	O	O	O	O
28	In der Beratung wurde ich zur Reflexion meines Verhaltens und meiner Einstellungen angeregt.	O	O	O	O	O

		stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
29	Die Beratung regte mich dazu an, neue Ideen zu entwickeln.	O	O	O	O	O
30	Die Beratung regte mich dazu an, neue Lösungsansätze zu entwickeln.	O	O	O	O	O
31	Ich fühle mich nach der Beratung in meiner Überzeugung, etwas verändern zu können, gestärkt.	O	O	O	O	O

Kompetenzen des Beraters im Rahmen des Beratungsprozesses

Bitte kreuzen Sie an, inwieweit die Aussage auf die von Ihnen gemachten Erfahrungen zutrifft.

		stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
32	Der Berater hat eine tragfähige Beziehung im Beratungsprozess geschaffen.	O	O	O	O	O
33	Ich hatte das Gefühl, dem Berater gut vertrauen zu können.	O	O	O	O	O
34	Ich habe mich verstanden gefühlt.	O	O	O	O	O
35	Die Kommunikationsfähigkeit (Ausdrucksfähigkeit, klare und deutliche Sprache, etc.) des Beraters war angemessen.	O	O	O	O	O
36	Mein Berater verdeutlichte mir, was er leisten kann und wo die Grenzen schulpsychologischer Beratung sind.	O	O	O	O	O
37	Mein Berater zeigte mir Informationen zu Beratungs-/ Hilfemöglichkeiten anderer Institutionen (z.B. Therapeuten, Familienberatungsstellen, Ärzte) auf.	O	O	O	O	O
38	Ich erhielt von meinem Berater ausreichend Informationen zu relevanten Gesetzen und Verordnungen.	O	O	O	O	O
39	Die Kenntnisse des Beraters über das Schulsystem schätze ich als ausreichend ein.	O	O	O	O	O
40	Mein Berater brachte mir ausreichend Wertschätzung entgegen.	O	O	O	O	O
41	Ich fühlte mich von meinem Berater jederzeit als Person akzeptiert.	O	O	O	O	O
42	Ich empfand meinen Berater im Gespräch als authentisch.	O	O	O	O	O

Wie stark haben Sie sich vor der Beratung durch Ihr Problem/Ihre Probleme belastet gefühlt?

gar nicht	etwas	ziemlich	stark	sehr stark
O	O	O	O	O

Wie stark fühlen Sie sich nach der Beratung durch Ihr Problem/Ihre Probleme belastet?

gar nicht	etwas	ziemlich	stark	sehr stark
O	O	O	O	O

Teil III: offene Fragen und Ergänzungen

1) Was hat Ihnen in der Beratung besonders geholfen?

2) Was hätte an der Beratung besser oder anders sein können?

3) Würden Sie das Beratungsangebot des SpD weiterempfehlen?

O Ja, weil:

O Nein, weil:

4) Bitte ergänzen Sie weitere Anregungen, Verbesserungsvorschläge, Kritik und Wünsche – Was wollen Sie dem SpD noch mitgeben?

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Evaluationsfragebogen Fortbildung

[OFFIZIELLER BRIEFKOPFBOGEN DES STAATLICHEN SCHULAMTES OSTTHÜRINGEN]

Ansprechpartner
[NAME einfügen]

Telefon: *[TELEFONNUMMER]*
E-Mail: *[E-MAILADRESSE]*

Fragebogen zur Bewertung von Fortbildungen

Sehr geehrte Klientin, sehr geehrter Klient,

Sie haben heute das Fortbildungsangebot des Schulpsychologischen Dienstes (SpD) genutzt. Nun interessiert uns Ihre Meinung zu dieser Fortbildung sowie Ihre Wünsche und Anregungen für unsere weitere Arbeit. Mit Hilfe Ihrer Rückmeldungen möchten wir unser Fortbildungsangebot stetig verbessern.

Die Befragung ist selbstverständlich anonym und Ihre Angaben werden absolut vertraulich behandelt. Rückschlüsse auf Ihre Person sind nicht möglich.

Für das Ausfüllen des Fragebogens benötigen Sie max. 10 Minuten. Bitte beachten Sie, dass es bei der Bearbeitung der Fragen keine richtigen oder falschen Antworten gibt. Uns geht es um Ihre persönliche Meinung.

Alle Personenbezeichnungen in diesem Fragebogen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht. Bitte geben Sie den Fragebogen vollständig ausgefüllt bei *[RÜCKGABEMÖGLICHKEIT]* ab.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Ihr Team des Schulpsychologischen Dienstes am Staatlichen Schulamt Ostthüringen

Teil I: Ihre persönliche Situation

1) Ihr Familienstand?

- ○ ledig, alleinstehend
- ○ ledig, mit Partner zusammenlebend
- ○ verheiratet
- ○ geschieden
- ○ anderer: .....

2) Ihre Funktion? (Mehrfachnennung möglich)

- ○ Schulleiter
- ○ Pädagoge
- ○ Beratungslehrer
- ○ andere: .....

3) Hatten Sie bereits vor der Fortbildung Kontakt zum SpD?

- ○ Nein
- ○ Ja

4) Was war das Thema der von Ihnen besuchten Fortbildung?

_____

Teil II: Einschätzung der Fortbildung

Zugangsbedingungen und Kontaktaufnahme zum SpD bei allgemeinen Anliegen

Bitte kreuzen Sie an, inwieweit die Aussage auf die von Ihnen gemachten Erfahrungen zutrifft.

		stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
1	Der persönliche Kontakt zum SpD vor Ort in der Schule ist ausreichend gegeben.	○	○	○	○	○
2	Die Wartezeit von der Anmeldung bis zu meinem persönlichen Erstgespräch ist angemessen.	○	○	○	○	○
3	Die SpD ist im Schulamt gut erreichbar.	○	○	○	○	○
4	Der SpD informiert ausreichend über seine Angebote und die jeweils zuständigen Ansprechpartner.	○	○	○	○	○
5	Der Zugang zum SpD ist direkt und unbürokratisch.	○	○	○	○	○
6	Die Öffentlichkeitsarbeit des SpD empfinde ich als ausreichend.	○	○	○	○	○

Rahmenbedingungen der von Ihnen in Anspruch genommenen Fortbildung

Bitte kreuzen Sie an, inwieweit die Aussage auf die von Ihnen gemachten Erfahrungen zutrifft.

		stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
7	Die Einhaltung der Schweigepflicht bzw. des Datenschutz war zu jedem Zeitpunkt der Fortbildung gegeben.	○	○	○	○	○
8	Die für die Fortbildung zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten waren angemessen.	○	○	○	○	○
9	Veranstaltung wurde verbindlich durgeführt.	○	○	○	○	○
10	Das Vorgehen des Referenten für Schulpsychologie war zu jedem Zeitpunkt nachvollziehbar.	○	○	○	○	○
11	Während der Fortbildung herrschte eine ruhige und ungestörte Gesprächsatmosphäre.	○	○	○	○	○
12	Die genutzten Veranstaltungsräume waren gut erreichbar.	○	○	○	○	○
13	Die Unabhängigkeit des SpD von dem System Schule war zu jedem Zeitpunkt der Fortbildung gegeben.	○	○	○	○	○
14	Ich habe das Fortbildungsangebot des SpD freiwillig in Anspruch genommen.	○	○	○	○	○
15	Das Fortbildungsangebot des SpD war für mich kostenfrei.	○	○	○	○	○

Aufbau, Ablauf und Ergebnis der Fortbildung

Bitte kreuzen Sie an, inwieweit die Aussage auf die von Ihnen gemachten Erfahrungen zutrifft.

		stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
16	Ziel und Ablauf der Fortbildung wurden zu Beginn dargestellt.	○	○	○	○	○
17	Die für die Fortbildung zur Verfügung gestellte Zeit war ausreichend.	○	○	○	○	○
18	Der thematische Einstieg in die Fortbildung war gelungen.	○	○	○	○	○
19	Meine Anliegen wurden in der Fortbildung aufgegriffen.	○	○	○	○	○
20	Es wurden gemeinsam verschiedene Sichtweisen auf das Thema erarbeitet (z.B. Vorteile, Nachteile, etc.)	○	○	○	○	○
21	Der Referent für Schulpsychologie hat die Fortbildung kompetent angeleitet.	○	○	○	○	○

		stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
22	Missverständliches bzw. Unklarheiten wurden direkt im Gespräch ausgeräumt.	○	○	○	○	○
23	Die in der Fortbildung genutzten Methoden waren vielfältig.	○	○	○	○	○
24	Die genutzten Methoden wurden flexibel eingesetzt.	○	○	○	○	○
25	Die in der Fortbildung eingesetzten Methoden und Verfahren waren aktuell.	○	○	○	○	○
26	Das mir zur Verfügung gestellte Material war übersichtlich und aktuell.	○	○	○	○	○
27	In der Beratung erarbeitete Maßnahmen kann ich in der Praxis umsetzen.	○	○	○	○	○
28	Fachbegriffe wurden mir verständlich erklärt.	○	○	○	○	○
29	In der Fortbildung wurde ich zur Reflexion meines Verhaltens und meiner Einstellungen angeregt.	○	○	○	○	○
30	Die Fortbildung regte mich dazu an, neue Ideen zu entwickeln.	○	○	○	○	○
31	Die Fortbildung regte mich dazu an, neue Lösungsansätze zu entwickeln.	○	○	○	○	○
32	Ich fühle mich nach der Fortbildung in meiner Überzeugung, etwas verändern zu können, gestärkt.	○	○	○	○	○

Kompetenzen des Referenten für Schulpsychologie im Rahmen der Fortbildung

Bitte kreuzen Sie an, inwieweit die Aussage auf die von Ihnen gemachten Erfahrungen zutrifft.

		stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
33	Der Referent für Schulpsychologie hat während der Fortbildung eine tragfähige Beziehung geschaffen.	○	○	○	○	○
34	Ich hatte das Gefühl, dem Referent für Schulpsychologie gut vertrauen zu können.	○	○	○	○	○
35	Ich habe mich verstanden gefühlt.	○	○	○	○	○
36	Die Kommunikationsfähigkeit (Ausdrucksfähigkeit, klare und deutliche Sprache, etc.) des Referenten für Schulpsychologie war angemessen.	○	○	○	○	○

		stimme überhaupt nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme zu	stimme voll und ganz zu	weiß nicht
37	Der Referent für Schulpsychologie verdeutlichte mir, was er leisten kann und wo die Grenzen schulpsychologischer Fortbildungen sind.	O	O	O	O	O
38	Der Referent für Schulpsychologie zeigte mir Informationen zu Beratungs- / Hilfemöglichkeiten anderer Institutionen (z.B. Therapeuten, Familienberatungsstellen, Ärzte) auf.	O	O	O	O	O
39	Ich erhielt von dem Referenten für Schulpsychologie ausreichend Informationen zu relevanten Gesetzen und Verordnungen.	O	O	O	O	O
40	Die Kenntnisse des Referenten für Schulpsychologie über das Schulsystem schätze ich als ausreichend ein.	O	O	O	O	O
41	Der Referent für Schulpsychologie brachte mir ausreichend Wertschätzung entgegen.	O	O	O	O	O
42	Ich fühlte mich von dem Referenten für Schulpsychologie zu jederzeit als Person akzeptiert.	O	O	O	O	O
43	Ich empfand den Referenten für Schulpsychologie im Gespräch als authentisch.	O	O	O	O	O

Teil III: offener Fragen und Ergänzungen

1) Welche Erwartungen hatten Sie an diese Fortbildung?

2) Wurden diese Erwartungen erfüllt?

O Ja, weil:

O Nein, weil:

3) Was war in der Fortbildung besonders hilfreich?

4) Was hätte an der Fortbildung besser oder anders sein können?

5) Würden Sie das Fortbildungsangebot des SpD weiterempfehlen?

O Ja, weil:

O Nein, weil:

6) Bitte ergänzen Sie weitere Anregungen, Verbesserungsvorschläge, Kritik und Wünsche – Was wollen Sie dem SpD noch mitgeben?

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Selbständigkeitserklärung

Hiermit erkläre ich, Anne Ptak, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Hilfsmittel verwendet habe.

Leipzig, 26.10.2016 _____

Unterschrift

Danksagung

Ich möchte mich auf diesem Wege bei dem gesamten Team des Schulpsychologischen Dienstes am Staatlichen Schulamt Ostthüringen und seinen Klienten für die zur Verfügung gestellte Zeit und für die Teilnahmebereitschaft an den Befragungen meiner Studie bedanken. Mein besonderer Dank gilt meiner Betreuerin Frau Dr. Viktoria Munk-Oppenhäuser, die mir, durch ihre Ideen und wertvollen Hinweise sowie durch ihre kompetente Hilfe während der Erhebungen, den Weg zur Erstellung meiner Masterarbeit erleichtert hat. Vielen Dank für Ihre Zeit und Mühen, die Sie in meine Arbeit gesteckt haben.

Nicht zuletzt gebührt mein Dank meinen Eltern und all denjenigen Freunden, die mich während der Anfertigung der Masterarbeit in jeglicher Hinsicht unterstützt haben.

Leipzig, 26.10.2016

Anne Ptak