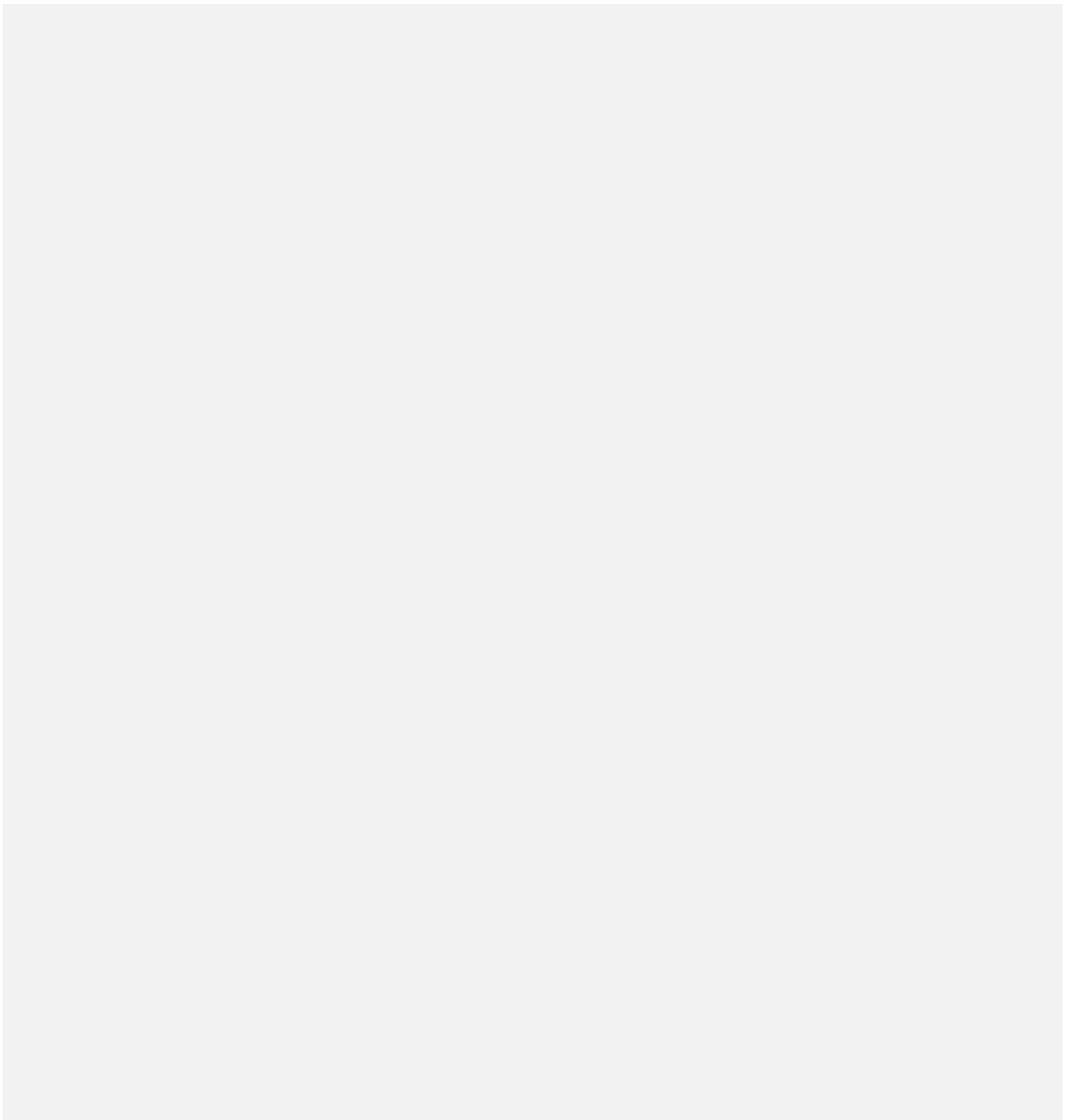




BERICHT  
ZUKUNFTSWERKSTATT  
HELPDESK



## ZUKUNFTSWERKSTATT „HELPDESK“: BERICHT

### AUTOR\*INNEN

*Maximilian Ruf* (Violence Prevention Network)

*David Tschöp* (Violence Prevention Network)

*Janusz Biene-Clément* (i-unite)

*Moritz Lorenz* (i-unite)

*Alina Mönig* (Amadeu Antonio Stiftung)

*Toqa Hilal* (Bundesarbeitsgemeinschaft religiös begründeter Extremismus)

### INHALTSVERZEICHNIS

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>1</b>
1.1	Forschungsfragen zum Helpdesk .....	3
1.2	Methodisches Vorgehen: Der „Design Diamant“ .....	4
<b>2</b>	<b>Zentrale Erkenntnisse aus der Bedarfserhebung</b> .....	<b>9</b>
2.1	Übergeordnete Bedarfe .....	9
2.2	Erste Ideen aus der Erhebungsphase zur inhaltlichen Ausgestaltung des Helpdesks .....	15
<b>3</b>	<b>Formatentwicklung und Kreativwerkstätten</b> .....	<b>20</b>
3.1	Erläuterung zum Ansatz und Desk Research .....	20
3.2	Ausschließlich in der Sommerkreativwerkstatt behandelte Formate .....	25
3.3	Intensiver behandelte Formate .....	27
<b>4</b>	<b>Erkenntnisse, Vorschläge und Empfehlungen</b> .....	<b>32</b>
4.1	Haupterkenntnisse und Problemlagen/Empfehlungen: Formatideen und übergreifende Erkenntnisse .....	33
4.2	Mögliche Pfade der Umsetzung eines Helpdesks .....	34
<b>5</b>	<b>Fazit und Ausblick</b> .....	<b>38</b>
	<b>Literatur</b> .....	<b>39</b>
	<b>Annex</b> .....	<b>40</b>

## 1 EINLEITUNG

Kaum ein Thema erfährt in Fachdebatten der politischen Bildung, Demokratieförderung und Extremismusprävention der letzten Jahre so viel kontroverse Aufmerksamkeit wie Evaluation und Qualitätssicherung. Die Debatten drehen sich dabei um grundsätzliche Fragen nach der Sinnhaftigkeit aktueller Evaluationsansätze, um neue Ideen zu innovativeren, gegenstandsgemesseneren Verfahren, um detaillierte methodische Herausforderungen in den unterschiedlichen Handlungsfeldern sowie um den Austausch von positiven wie negativen Erfahrungen mit Evaluation und Qualitätssicherung. Zumeist unstrittig bleibt das grundsätzliche Bekenntnis zu und Interesse an guter Evaluationspraxis und Qualitätssicherung – die individuellen Erfahrungen, Sorgen, Hürden und resultierenden Bedarfe gestalten sich jedoch durchaus divers. Auch das Evaluationsverständnis hat sich in den vergangenen Jahren verändert und erweitert. Evaluation muss nicht immer gleichbedeutend mit Wirksamkeitsmessung sein, vor allem in Kontexten, in denen die notwendigen Bedingungen für eine echte Wirkungsmessung (noch) nicht gegeben sind. Stattdessen kann Evaluation auch die Qualität spezifischer Arbeitsprozesse bewerten oder neue Ansätze entwickeln und testen.

Eine Sache wird in jeder Debatte zum Thema jedoch deutlich: Evaluation ist gekommen, um zu bleiben. Und das ist auch gut so, schließlich dienen Maßnahmen in diesen Bereichen nicht nur der Verbesserung der Praxis selbst – sondern haben explizit auch den Zweck, Transparenz gegenüber Mittelgeber\*innen sowie der Öffentlichkeit sicherzustellen und für Vertrauen in die Sinnhaftigkeit der öffentlich geförderten Praxis zu sorgen.

Um mehr über die Bedarfe der Fachpraxis hinsichtlich Qualitätssicherung und Evaluation zu erfahren, wurde im Rahmen des Projekts *PrEVal* – Evaluationsdesigns für Präventionsmaßnahmen (2020-2022) bereits eine umfassende Abfrage mit Praktiker\*innen der Extremismusprävention, Demokratieförderung und politischen Bildung durchgeführt. Die daraus resultierenden Empfehlungen betonten insbesondere die Notwendigkeit, Wissenstransferangebote und den Kapazitätsaufbau für die Fachpraxis zu priorisieren, damit auch angesichts knapper Ressourcen eigene qualitätssichernde Maßnahmen durchgeführt und aussagekräftige Fremdevaluationen in Auftrag gegeben werden können (Koynova et al. 2022).

Daran knüpft das Projekt *PrEVal* – Zukunftswerkstätten (2022-2025) an und geht unter anderem der Frage nach, welche Unterstützungsangebote und Anlaufstellen für Herausforderungen und Fragen bezüglich Evaluation und Qualitätssicherung bereits existieren, wie diese von der Fachpraxis genutzt werden und welche weiteren Angebote Praxis und Verwaltung dabei unterstützen können, gute Evaluationspraxis bedarfsgeleitet voranzutreiben. Zur Beantwortung dieser Fragen wurden vier „Zukunftswerkstätten“ umgesetzt, die sich jeweils spezifisch mit den Themen (1) Evaluationsforschung, (2) Evaluationsdatenbank, (3) „Helpdesk“ und (4) Wissensnetzwerke beschäftigten (siehe Abb. 1).

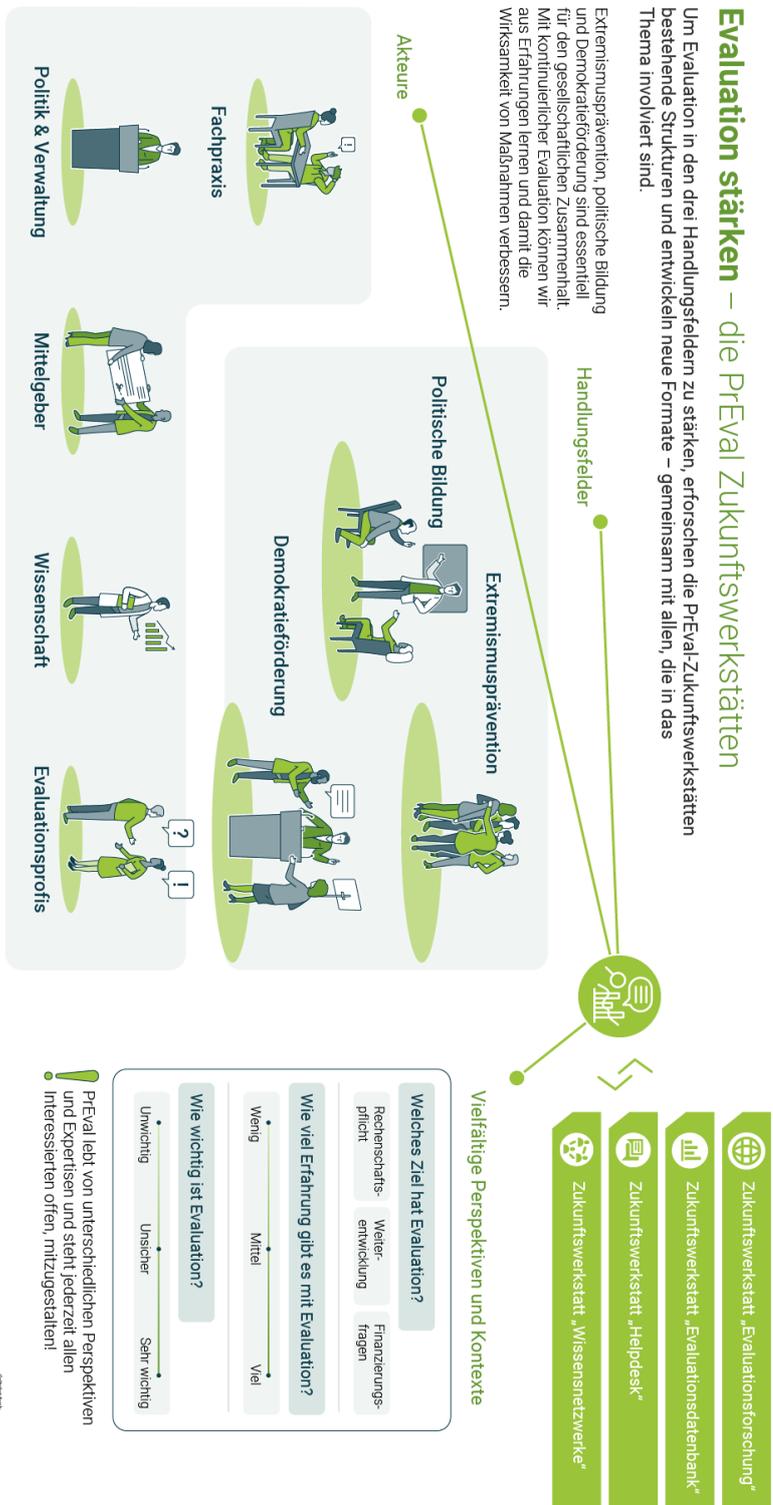


Abb. 1: Übersicht über die „PrEval-Zukunftswerkstätten“

Dieser Bericht widmet sich im Folgenden der Zukunftswerkstatt „Helpdesk“. So werden zunächst die Fragestellung und das methodische Vorgehen dargestellt. Ausgehend von der Beschreibung der Methodik werden im zweiten Kapitel die Erkenntnisse der – in Teilen gemeinschaftlich konzipierten – Bedarfserhebung der *PrEval* Zukunftswerkstätten mit einem Fokus auf den eruierten Bedarfen zu niedrigschwelligen Unterstützungsbedarfen dargestellt. Im dritten Kapitel wird dann detailliert auf die Phase der praxisnahen Formatentwicklung und -anpassung eingegangen. Schließlich werden im vierten Kapitel die zentralen Erkenntnisse, Vorschläge sowie weiterführende Empfehlungen vorgestellt und im fünften Kapitel abschließend diskutiert.

Ziel des vorliegenden Berichtes ist eine möglichst detaillierte Aufbereitung der den Prozess leitenden Überlegungen, Methodik und Ergebnisse, auch um das partizipative Vorgehen bei Bedarfserhebung und Formatentwicklung angemessen zu beschreiben. Leser\*innen, die sich aus Kapazitätsgründen primär für die Resultate dieses sehr umfangreichen Prozesses interessieren seien deshalb vor allem auf die Kapitel 4 und 5 verwiesen. Darüber hinaus bietet der *PrEval*-Monitor auch einen zusammenfassenden Einblick in die Resultate und Empfehlungen aller vier Zukunftswerkstätten.

## 1.1 FORSCHUNGSFRAGEN ZUM HELPDESK

Das Erkenntnisinteresse der Zukunftswerkstatt „Helpdesk“ galt zum einen der Frage, für welche konkreten Bedarfe rund um Evaluation und Qualitätssicherung von Praxis und Verwaltung eine neuartige Unterstützungsstruktur niedrigschwellige Hilfestellungen anbieten könnte. Als Arbeitstitel für eine solche Struktur wurde der Begriff „Helpdesk“ gewählt. Davon ausgehend wurde sich der Herausforderung angenommen, wie ein solcher Helpdesk im Idealfall gestaltet und strukturiert werden sollte, um ebenjene Bedarfe zu beantworten und einen direkten Nutzen für den Praxisalltag zu bieten. Daraus ergaben sich die folgenden Forschungsfragen für die Zukunftswerkstatt „Helpdesk“:

- Welche Bedarfe soll ein Helpdesk zu Evaluation und Qualitätssicherung bedienen?
- Wie sollte ein solcher Helpdesk gestaltet werden?
- Welche Formate könnten Bestandteil eines zukünftigen Helpdesks sein?
- Wer sollte einen solchen Helpdesk bzw. die einzelnen Formate umsetzen?
- Welche Herausforderungen und welche Chancen hinsichtlich der Implementierung des Helpdesks bestehen für die Zukunft?

Mit dem Begriff „Helpdesk“ verbinden verschiedene Zielgruppen sehr unterschiedliche explizite wie implizite Vorstellungen und Ideen. Diese reichen von einem personell umfassend ausgestatteten, maßgeschneiderten Beratungsservice über einen *on-demand* Expertisenservice und gut aufbereitete Datenbanken bis hin zu einfachen Linksammlungen. Eine klare Definition davon, was ein Helpdesk ist oder leisten sollte, gibt es jedoch nicht. Diese Offenheit wurde sich im Verlauf des Entwicklungsprozesses zu Nutze gemacht, um in engem Austausch mit den möglichen Zielgruppen über tatsächlich bedarfsgerechte Leistungsspektren und

mögliche Strukturen nachzudenken. Bestehende Helpdesks aus angrenzenden Bereichen dienten hierfür als Inspiration, jedoch nicht als Blaupause.

## **1.2 METHODISCHES VORGEHEN: DER „DESIGN DIAMANT“**

Die Zukunftswerkstatt „Helpdesk“ wurde durch zwei Arbeitsphasen strukturiert: einer Erhebungsphase und einer Kreativphase. Die Erhebungsphase bestand aus einer Bedarfsabfrage der Fachpraxis, die sich in ihrem Arbeitsalltag mit Demokratieförderung, Extremismusprävention und politischer Bildung beschäftigt sowie einer Recherche zu bestehenden Formaten und Angeboten in verwandten Themenfeldern wie z.B. der Entwicklungszusammenarbeit. Die Ergebnisse wurden durch das Projektteam ausgewertet und anschließend als erste Ideen für einen Helpdesk weiterentwickelt. In der Kreativphase wurden diese Ideen schließlich in Workshops diskutiert, erneut weiterentwickelt und ihre Praktikabilität mithilfe fiktiver Praxiszenarien getestet. Dieser Prozess wurde in Anlehnung an die Methodik des Design Thinking<sup>1</sup> entwickelt und im Zuge der Implementierung aufgrund der optischen Darstellung als „Design Diamant“ (siehe Abb. 2) bezeichnet.

---

<sup>1</sup> Für weiterführende Infos zum Hintergrund von Design Thinking siehe z.B. hier: [https://www.orghandbuch.de/Webs/OHB/DE/OrganisationshandbuchNEU/4\\_MethodenUndTechniken/Methoden\\_A\\_bis\\_Z/Design\\_Thinking/Design%20Thinking\\_node.html](https://www.orghandbuch.de/Webs/OHB/DE/OrganisationshandbuchNEU/4_MethodenUndTechniken/Methoden_A_bis_Z/Design_Thinking/Design%20Thinking_node.html).

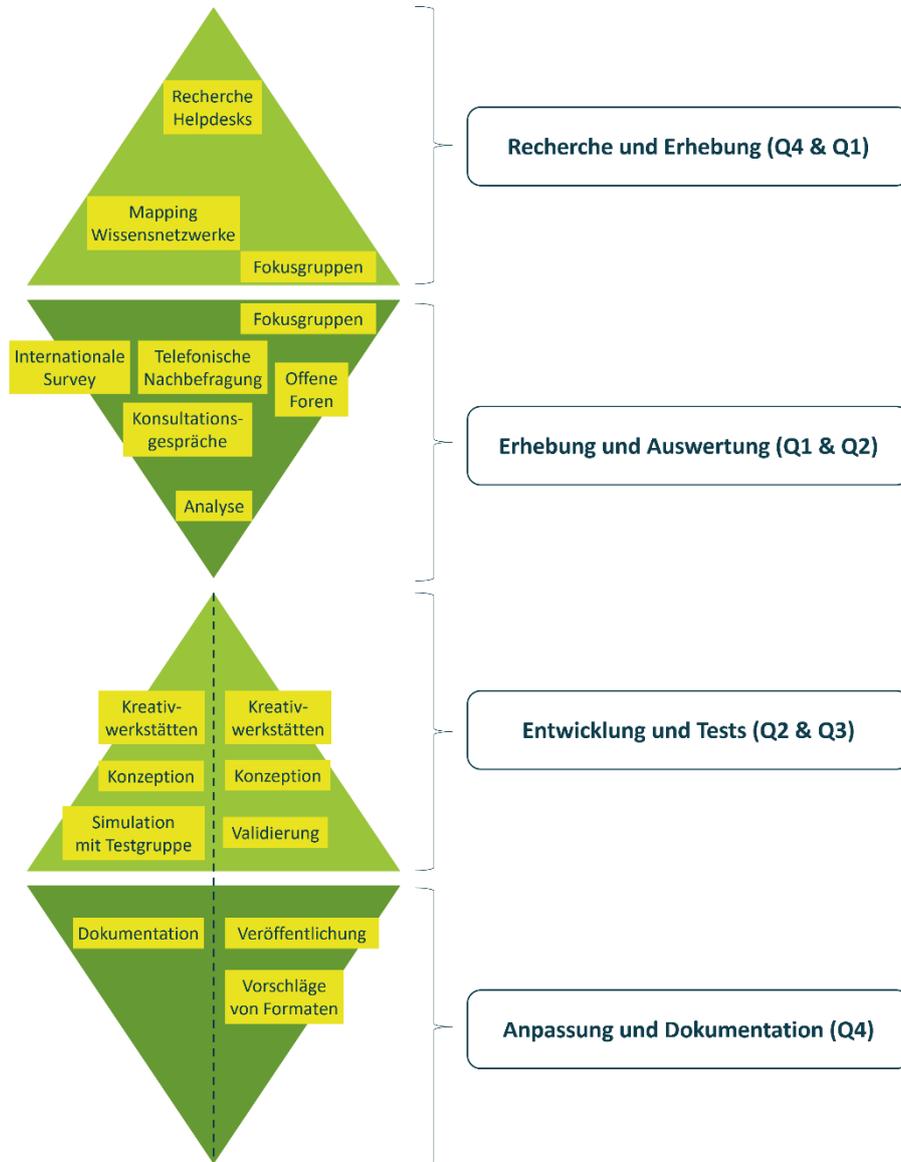


Abb. 2: Prozessdarstellung („Design Diamant“)

Der Terminologie dieses Vorgehens entsprechend wurde die Erhebungsphase dabei als sogenannter „Problem“-Raum verstanden, in dem zuerst Perspektiven und Bedarfe gesammelt sowie diskutiert und die Ergebnisse anschließend ausgewertet werden. Darauf aufbauend wurde in der Kreativphase ein Lösungsraum geschaffen, in dem es um die Entwicklung von Ideen ging, welche dann im Laufe eines iterativen Prozesses weiter diskutiert und ausformuliert wurden (siehe Abb. 3). Die beiden einzelnen Phasen sollen im Folgenden kurz dargestellt werden.

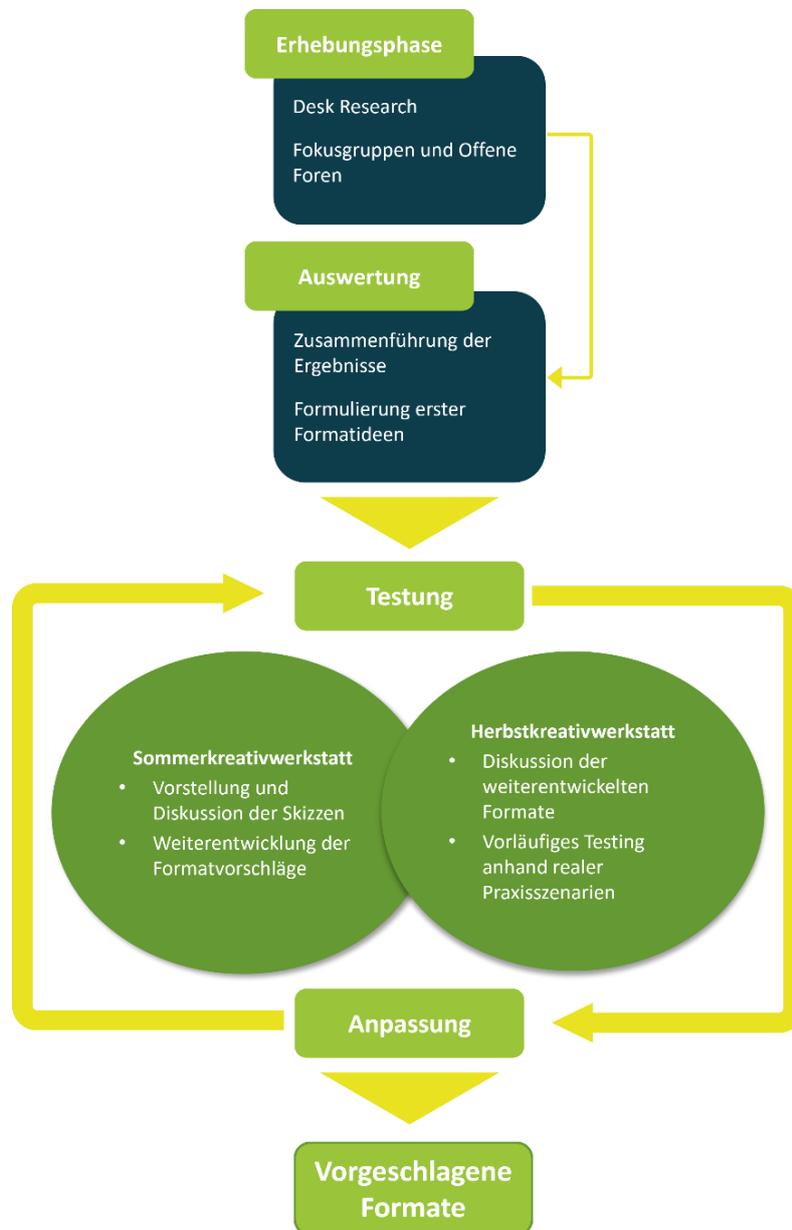


Abb. 3: Iteratives Vorgehen der Zukunftswerkstatt „Helpdesk“

### DIE ERHEBUNGSPHASE: ZIELGRUPPEN UND BEFRAGUNGSFORMATE

Die Erhebungsphase bestand aus mehreren, parallel verlaufenden Erhebungsprozessen. Das Ziel war die Identifizierung von Bedarfen von Zielgruppen aus den drei Handlungsfeldern Extremismusprävention, politischer Bildung und Demokratieförderung sowie die Erhebung von bereits bestehenden Unterstützungsangeboten zu Evaluation und Qualitätssicherung.

Zunächst wurde gemeinsam mit *PrEval*-Verbundpartner\*innen ein Fragebogen entwickelt, der darauf abzielte, Anlaufstellen für Fragen rund um Evaluation und Qualitätssicherung (Netzwerke, Institutionen, Einzelpersonen, u.a.) zu erfassen, konkrete Unterstützungsbedarfe zu identifizieren und den Präferenzen verschiedener Formen des Wissenstransfers nachzugehen.

In diesem Zusammenhang führte das Institut für interdisziplinäre Konflikt- und Gewaltforschung der Universität Bielefeld (IKG) im Rahmen eines weiteren Arbeitspaketes eine bundesweite Befragung von Evaluationsakteuren im Bereich der Fremd- und Selbstevaluation durch. Um mögliche Synergien zwischen den Arbeitspaketen bestmöglich zu nutzen, wurden Fragen zu bestehenden Unterstützungsbedarfen in die Erhebungen des IKG aufgenommen und die Antworten hier entsprechend berücksichtigt.

Parallel dazu wurden in dieser ersten Erhebungsphase sieben Fokusgruppengespräche sowie drei „offene Foren“ mit insgesamt 74 Teilnehmenden der Fachpraxis aus den Bereichen der Demokratieförderung, politischen Bildung und Extremismusprävention durchgeführt. Ein Fokusgruppengespräch fragte explizit die Bedarfe von Geschäftsführenden ab, während an den weiteren Fokusgruppengesprächen Projektverantwortliche und -mitarbeitende teilnahmen. Fachkräfte der unterschiedlichen Handlungsfelder wurden dabei bewusst gemischt, um möglichst vielseitige Impulse für die Entwicklung von Helpdesk-Formaten einzuholen. An den drei offenen Foren nahmen Vertreter\*innen der kommunalen Fachpraxis bzw. von Landesverwaltungen sowie Landesdemokratiezentren bzw. Expert\*innen der politischen Bildung teil. Sowohl Fokusgruppengespräche als auch offene Foren wurden durch vorab entwickelte Leitfragen strukturiert, eröffneten aber auch die Möglichkeit zum offenen Austausch und Assoziieren. Im Rahmen der Fokusgruppen wurden die Bedarfe zum einen mittels eines interaktiven Fragebogens abgefragt,<sup>2</sup> wobei die Teilnehmenden beim Ausfüllen die Möglichkeit hatten Fragen zu stellen und über Einzelaspekte in der Gruppe zu diskutieren. Zum anderen wurden in Kleingruppen Best- und Worst-Case-Szenarien eines möglichen Helpdesks diskutiert, d.h. die Teilnehmenden überlegten sich formale, strukturelle und inhaltliche Voraussetzungen, unter denen sie einen größtmöglichen Nutzen aus einem Helpdesk ziehen würden, aber auch Voraussetzungen, unter denen sie ein solches Angebot eher nicht nutzen würden. Die Ergebnisse dieser Erhebungsphase, die sich auf die Konzeption eines Helpdesks sowie dessen Struktur beziehen, werden im zweiten Kapitel dargestellt. Diese Ergebnisse werden dabei auch durch die quantitativen Daten ergänzt und kontextualisiert.

Im Anschluss an die Bedarfserhebungsformate wurden die entsprechenden Transkriptionen der Diskussionen mithilfe der computergestützten Software MAXQDA ausgewertet. Auf Grundlage eines entwickelten Kodierungsbaums wurden dabei einzelne Aussagen entsprechend verschiedener Themen im Rahmen zweier Kodierungsprozesse ausgewertet (z.B. welche Akteure einen zukünftigen Helpdesk umsetzen sollen oder welche Herausforderungen und Chancen bestehen).

---

<sup>2</sup> Insgesamt wurden mittels Fokusgruppen und offenen Foren 85 Personen befragt, von denen 74 Personen auch den interaktiven Fragebogen ausfüllten.

Auf Grundlage dieser Erhebungsformate sowie der bereits oben erwähnten Recherche über bereits existierende Helpdesks und mögliche Formate eines solchen Helpdesks konnte bereits ein erster „Helpdesk-Dummy“ für Evaluation und Qualitätssicherung entwickelt werden. Unter einem solchen „Dummy“ wird der Entwurf einer übergeordneten Gesamtstruktur verstanden, die aus verschiedenen Einzelformaten besteht und in ihrer Gesamtheit einen möglichen Helpdesk bildet.

### **DIE KREATIVPHASE: SOMMER- UND HERBSTKREATIVWERKSTÄTTEN**

Auf den Erkenntnissen der Erhebungsphase und des ersten Helpdesk-Dummys aufbauend, widmete sich die Kreativphase der bedarfsgeleiteten Weiterentwicklung erster Formatideen zur Unterstützung der Fachpraxis bei Fragen und Bedarfen rund um die Themen Evaluation und Qualitätssicherung. Zu diesem Zweck wurden mit Vertreter\*innen der Fachpraxis aus den Bereichen der Extremismusprävention, der Demokratieförderung und der politischen Bildung in zwei „Kreativwerkstätten“ spezifische Formatideen für einen möglichen Helpdesk diskutiert und weiterentwickelt.

In einer ersten Kreativwerkstatt wurden Formatideen diskutiert, die zuvor im Zuge der Sekundärrecherche gefunden und entsprechend auf die Idee eines Helpdesks angewendet wurden. Dabei wurde u.a. auch ein Blick auf bereits vorhandene Helpdesks in Bereichen wie Katastrophenmanagement, Agrarpolitik und universitäres Studium geworfen.<sup>3</sup> Hierbei wurde bereits deutlich, welche Formate für die Fachpraxis von Bedeutung sein könnten. Diese Formate wurden dann in der zweiten Kreativwerkstatt, der Herbstwerkstatt, intensiver diskutiert und vertieft. Dabei wurden die restlichen Formate zwar nicht endgültig ausgeschlossen, jedoch aus Kapazitätsgründen und dem besonderen Interesse der Teilnehmenden an anderen Formatideen in der zweiten Kreativwerkstatt nicht weiter vertieft.

In dieser Kreativphase entstanden wichtige Erkenntnisse darüber, wie ein zukünftiger Helpdesk ausgestaltet werden könnte und welche Formate für die Fachpraxis von wichtiger Bedeutung wären (siehe Kapitel 3). Auf Grundlage dieses partizipativen und iterativen Prozesses der parallelen Bedarfserhebung und Formatentwicklung können im weiteren Verlauf dieses Berichts bereits Empfehlungen formuliert, erste Formatideen sowie mögliche Pfade der Umsetzung eines Helpdesks skizziert werden. Das folgende Kapitel behandelt zunächst die Ergebnisse aus der Erhebungsphase, bevor im dritten Kapitel die Resultate der Kreativphase ausführlicher dargestellt und diskutiert werden.

---

<sup>3</sup> Beispiele hierfür sind: Transparency International's "Anti-Corruption Helpdesk", URL: <https://knowledge-hub.transparency.org/helpdesk/>; European Evaluation Helpdesk for Rural Development, URL: [https://ec.europa.eu/enrd/about/european-evaluation-helpdesk-rural-development\\_en.html](https://ec.europa.eu/enrd/about/european-evaluation-helpdesk-rural-development_en.html); Sustainable Development Goals Helpdesk, URL: <https://sdghelpdesk.unescap.org/>; Sida's Helpdesk for Environment and Climate Change, URL: <https://sidaenvironmenthelpdesk.se/en>; EURES Helpdesk, URL: [https://eures.europa.eu/eures-services/contact-eures-helpdesk\\_en](https://eures.europa.eu/eures-services/contact-eures-helpdesk_en); Partners in Transformation Helpdesk Wirtschaft und Menschenrechte, URL: <https://wirtschaft-entwicklung.de/wirtschaft-menschenrechte/kostenfreie-beratung/>.

## 2 ZENTRALE ERKENNTNISSE AUS DER BEDARFSERHEBUNG

Die skizzierten Erhebungen brachten umfassende Einblicke in Bedarfe und Wünsche hinsichtlich einer Unterstützung durch einen Helpdesk zu Tage. Im Verlauf dieses Kapitels werden zunächst die geäußerten Bedarfe und Herausforderungen zu einigen übergreifenden Themenkomplexen erörtert. Im Anschluss folgt eine kurze Darstellung der bereits in dieser Forschungsphase benannten möglichen Helpdesk-Funktionen bzw. Formate, auf deren Basis in den folgenden Kreativphasen detailliertere Vorschläge erarbeitet wurden.

### 2.1 ÜBERGEORDNETE BEDARFE

Einen ersten Blick auf übergeordnete Bedarfe, die durch einen Helpdesk adressiert werden könnten, erlauben die im Rahmen der Bedarfsabfrage erhobenen quantitative Daten. Diese werde im Folgenden durch qualitative Daten ergänzt und präzisiert.

Im Rahmen einer Kapazitätenerhebung im Bereich der Extremismusprävention, Demokratieförderung und politischen Bildung in Deutschland (2023)<sup>4</sup> wurde von 65 Prozent der Befragten (n = 39) die Unterstützung bei der Entwicklung eines Evaluationskonzeptes als besonders wichtige Unterstützungsleistungen benannt. 52 Prozent der Befragten (n = 34) gaben an, sich Unterstützung bei der Auswahl geeigneter Evaluationsmethoden und -ansätze zu wünschen, während 61 Prozent der Befragten (n = 40) eine Unterstützung bei der Auswahl geeigneter Indikatoren zur Analyse von Wirkungen, Outputs etc. als wichtige Unterstützungsleistung ansahen.

Dies gilt sowohl für den Bereich der politischen Bildung, für Geschäftsführende, für Projektmitarbeitende sowie Vertreter\*innen von Kommunen. Im Bereich der politischen Bildung wurde darüber hinaus auch der verstärkte Wunsch nach Weiterbildungs- und Ausbildungsangeboten geäußert. Für kommunale Akteure wären neben den zuvor aufgezählten Unterstützungsleistungen auch eine Hilfe bei der Entwicklung von Erhebungsinstrumenten (z.B. Fragebögen) und Unterstützung bei der Datenauswertung wichtig.

#### BEDARFE UND ZIELE EINES HELPDESKS

Der Helpdesk soll laut der Befragten verschiedene Perspektiven des Querschnittsbereichs Qualitätssicherung und Evaluation berücksichtigen und zur Vielfalt der Evaluationslandschaft beitragen. Dabei wird der Helpdesk als umfassendes und nachhaltiges Unterstützungsangebot für die Fachpraxis verstanden, welches darauf abzielt, eine Evaluations- und Lernkultur zu entwickeln.

Die Rückmeldungen der Fokusgruppenteilnehmer\*innen bestätigen überdies einen Befund aus früheren *PrEval*-Befragungen (z.B. Koynova et al. 2022): Die Fachpraxis hat ein großes Interesse an guter Evaluation als Instrument zur Qualitätssicherung und bedarfsgeleiteten Anpassung der Arbeitspraxis. Allein die zur Verfügung gestellten Mittel und Perspektiven auf

---

<sup>4</sup> <https://preval-plattform.de/>

das, was Evaluation sein könnte und sollte, reichen aus Sicht der Praktiker\*innen in der Regel nicht aus:

*„Ich möchte mehr Follow-up-Studien und ich möchte mehr qualitativ hochwertige Evaluation statt ganz viele „Wie viele Teilnehmer haben Sie erreicht?“-Evaluationen. Und die kosten richtig viel Geld. Und deswegen machen wir die nicht. Deswegen entscheiden wir uns immer dafür diese „Kleinklein, ein Jahresüberschuss“ zu machen, die super viel Aufwand machen, statt mal wirklich drauf zu gucken irgendwie: „Was verändert sich denn über die nächsten vier Jahre?“ Da haben sich dann die Klientinnen entwickelt. Was haben die denn daraus gemacht?“ (Fokusgruppengespräch 1 (Geschäftsführende), Pos. 134)*

### **ZIELGRUPPEN UND ZUGANG**

Eine Mehrheit der Befragten äußerte, ein Helpdesk mache vor allem als „Service für die Zivilgesellschaft“ (Fokusgruppengespräch 3 (Projektverantwortliche), Pos. 60) Sinn, der die Arbeit der zivilgesellschaftlichen Träger konstruktiv unterstützen sollte:

*„(...) ich bin jetzt Leiter einer Beratungsstelle (und ich stelle mir vor), es gibt einen Desk für Institutionen, die Beratung durchführen mit dem erklärten Ziel der solidarischen, ich nenne das jetzt mal ganz bewusst solidarischen, Unterstützung der dort arbeitenden Menschen. Da kann das helfen, weil davon ausgehend, dass dann hier viel Expertise versammelt ist und viel Überblick und viel Fachlichkeit. So kann ich dann natürlich mit ganz spezifischen Fragestellungen mich an diesen Helpdesk wenden und kann das vermutlich auch nutzen in meiner Arbeit.“ (Fokusgruppengespräch 6 (Gemischt), Pos. 16)*

Demnach würde sich ein Helpdesk primär an die Organisationen der Fachpraxis richten, allerdings können auch Behörden und mittelgebende Institutionen einen solchen Helpdesk nutzen. Falls Angebote für Letztere umgesetzt werden, dann sollten diese ebenfalls das Ziel, die Arbeit der zivilgesellschaftlichen Fachpraxis zu vereinfachen und zu verbessern, verfolgen. Dies könnte z.B. über Inhalte funktionieren, die den entsprechenden Behörden Einblicke in Praxisrealitäten bieten würden, auch in Bezug auf die Frage, was in diesem Kontext evaluativ überhaupt erhoben werden könnte, mit welchen Mitteln und wo auch Grenzen liegen.

*„Ja, ich finde die Idee eine Art Helpdesk, oder wie auch immer man es nennt, für staatliche Stellen anzubieten, (sinnvoll). Sprich denen zu vermitteln, was macht das eigentlich mit der Praxis? Was ist da überhaupt umsetzbar und was ist eben nicht messbar im Interesse eines gegenseitigen Verständnisses, der Interessen und auch der To-Dos, also der Dinge, die einfach nicht verhandelbar sind, um sich dann anzugleichen und da was Praktikables zu entwickeln? Das finde ich total spannend. Also wo man da auf*

*Gegenüber trifft, die, die da auch interessiert sind, auch bei staatlichen Stellen, das fände ich total sinnvoll“ (Fokusgruppengespräch 6 (Gemischt), Pos. 42)*

Die Teilnehmenden sehen einen Helpdesk aber auch als Chance zur Verbesserung der Zusammenarbeit von und des wechselseitigen Verständnisses zwischen Wissenschaft und Praxis. Konkret wurde z.B. im Kontext politischer Bildung angemerkt, dass *„dasjenige, was bisher evaluiert wird [nicht ausreicht], um Stand und Stärke politischer Bildung abzubilden.“* Deshalb wird gewünscht, dass die Lücke zwischen den Beschreibungen von politisch-bildnerischer Praxis durch Wissenschaft (*„Wissenschaft über die Praxis“*) und der Arbeitsrealität der Praktiker\*innen geschlossen bzw. erheblich verkleinert wird (Fokusgruppengespräch 7 (Gemischt), S. 3). Aber auch in den anderen Handlungsfeldern besteht großes Interesse daran, in einen tieferen Austausch mit der Wissenschaft einzutreten – auch, um gemeinsame Forschungsfragen zu erarbeiten (Fokusgruppengespräch 5 (Gemischt), Pos. 175).

Es wurden jedoch auch Sorgen geäußert. Diese beziehen sich vor allem auf die mögliche Veröffentlichung von Evaluationsberichten und anderen sensiblen Informationen und Daten. Hier befürchten Praktiker\*innen, dass es zu einer Instrumentalisierung eines Helpdesks durch mittelgebende Institutionen oder Sicherheitsbehörden kommen könnte – entweder im Sinne der Kontrolle der anfragenden Fachpraxis mit Einfluss auf Fördermittelentscheidung oder im Sinne des Zugriffs auf sensible Daten.

*„(...) Leider ist es ja so, dass die Evaluation heutzutage das behaupten ja diejenigen, die Evaluation durchführen, [sie] meinen, sie haben keine Auswirkungen auf die Finanzierung. Und das ist ein Irrtum und das kriegen wir mit. Evaluation wird von Zuwendungsgeberseite ausgenutzt.“ (Fokusgruppengespräch 1 (Geschäftsführende), Pos. 97)*

Dies würde einen eigentlich als Unterstützungsangebot gedachten Helpdesk ad absurdum führen. Künftige Helpdesk-Angebote sollten diese Sorge bei der Planung berücksichtigen und sämtliche Formate, die gegebenenfalls mit sensiblen Informationen und Berichten arbeiten unter der Maßgabe entwickeln, dass weder unangemessene Kontrolle noch Zugriff auf sensible Projektdaten möglich sind.

Ebenfalls im Kontext von Fördermittelentscheidungen steht die Sorge, ein Helpdesk könnte im schlechtesten Fall das „Träger-Gerangel“ um begrenzte Mittel verschärfen und dazu verleiten, erprobte Erfahrungen und Konzepte anderer Akteur\*innen zu deren Nachteil zu übernehmen:

*„Aber die Realität zeigt oft natürlich, dass es bei begrenzten Fördermitteln auch immer um Träger-Gerangel geht. Und da wäre eben das Worst-Case Szenario, dass da irgendwelche Daten, Konzepte etc. zur Verfügung gestellt werden von jemandem und das dann von anderen wieder genutzt wird, um dann den eigenen Vorteil zu suchen und Fördermittel abzugreifen.“ (Fokusgruppengespräch 1 (Geschäftsführende), Pos. 27)*

## **BEDARFE ZUM FORMALEN AUFBAU EINES HELPDESKS**

Ein wichtiger Punkt, der die Annahme und Nutzung eines Helpdesks entscheidend beeinflussen kann, sind Fragen des formalen Aufbaus und der (niedrigschwiligen) Zugänglichkeit. So wurden bspw. Möglichkeiten der Online-Beratung oder des Helpdesks als digitale Plattform diskutiert. Die Befragten machten hierzu deutlich, dass diese nur genutzt werden würden, wenn eine gewisse Niedrigschwelligkeit garantiert sei. Dazu gehört nicht nur, dass eine entsprechende Website aktuell gehalten und regelmäßig gepflegt werden müsste, sondern auch, dass die sprachliche Gestaltung für Nutzer\*innen nicht zur Hürde werden dürfe:

*„Und es wäre in einer Sprache formuliert, die sehr, sehr sperrig, die voller Fachbegriffe [ist], die auch noch mal ausschließend [...] funktioniert, also sowohl die den Zugang erschwert [...] aber vielleicht auch [...] Begriffe [...] verwendet, die vielleicht sogar abwertend gegenüber einzelnen Zielgruppen sind oder eben [...] überhaupt bewertend.“* (Fokusgruppengespräch 5 (Gemischt), Pos. 131)

Insofern eine niedrigschwellige Nutzung durch einfache Bedienbarkeit und Orientierung gewährleistet ist, wurden jedoch auch viele Vorteile möglicher digitaler Umsetzungsformen des Helpdesks diskutiert. Ein Vorteil wird vor allem in der schnellen Bereitstellung aktueller Informationen gesehen sowie möglicherweise in der innovativen Nutzung von Künstlicher Intelligenz (KI) zur Auseinandersetzung mit Evaluationsfragen.

*„Dann wäre das vielleicht mein erster Impuls, dass es möglichst spezifisch und vielleicht sogar persönlichen Austausch oder in Richtung KI, vielleicht Chat GPT geht. Also, sowas wäre dann eher hilfreich als sehr generische Antworten zu Evaluationsfragen.“* (Fokusgruppengespräch 4 (Gemischt), Pos. 76)

Angelehnt an die Erfahrungen mit der eigenen kurzfristig angelegten Förderung, äußerten die Befragten auch, dass ein möglicher Helpdesk nur dann ein sinnvolles Hilfsmittel für die Praxis darstellen könnte, wenn dessen Förderung eben nicht kurzfristig angelegt sei. Notwendig wäre vielmehr die langfristige Etablierung als hilfreiches Instrument für die Evaluationsfragen von Praktiker\*innen. Die Etablierung eines Helpdesks, der genutzt wird, in den Praktiker\*innen und Expert\*innen bereits Zeit und Arbeit investiert hätten und der dann plötzlich aufgrund gestrichener Mittel wegfallen würde, wurde als Worst-Case beschrieben.

Umgekehrt wurde jedoch auch die Befürchtung geäußert, dass der Helpdesk lediglich als „Prestigeprojekt“ konzipiert und umgesetzt werden würde, in das viele Gelder gesteckt werden, das aber letztlich oberflächlich bleibt und der Praxis selbst nur wenig Nutzen bringt (Fokusgruppengespräch 3 (Projektverantwortliche), Pos. 61).

Auch wenn eine grundsätzlich für Nutzer\*innen kostenfreie Umsetzung des Helpdesks als sehr begrüßenswert und förderlich angesehen wird, wurden von den Befragten durchaus Optionen diskutiert, in denen Teile eines Helpdesks auch mit einem geringen Kostenbeitrag verbunden sein könnten – vor allem wenn dies der langfristigen Finanzierung und Instandhaltung des Helpdesks dient. Bei einem kostenpflichtigen Angebot bestünde wiederum die Gefahr, Ungleichheiten zwischen den Akteur\*innen zu schaffen bzw. zu verstärken, die sich die

Inanspruchnahme leisten können und jenen, deren begrenzte Mittel sie vom Helpdesk ausschließen. Da die Idee des Helpdesks sich in den meisten Vorstellungen allerdings genau an solche Akteur\*innen richten soll, denen eben nur begrenzte Mittel zur Verfügung stehen und die sich umfassendere Beratungsangebote bislang nicht leisten können, lässt sich hieraus eine klare Empfehlung zur kostenlosen Umsetzung ableiten – eine mit Kosten verbundene Teilnahme an Helpdesk-Angeboten könnte laut den Befürchtungen Einiger sogar dazu führen, dass sich die Situation für weniger gut ausgestattete Projekte bzw. Träger weiter verschärft und die Konkurrenz in der Praxislandschaft weiter zunimmt, statt abgebaut zu werden.

### **BEDARFE HINSICHTLICH DER TRÄGERSCHAFT UND PERSONELLEN BESETZUNG**

Die Entscheidung über die geeignete Trägerschaft für den Helpdesk wurde insbesondere mit Fragen des Vertrauens und der Neutralität des Helpdesks in Verbindung gebracht: *„[...] ich will zumindest den Eindruck haben, dass die Personen, oder die Institution, wer auch immer das betreibt, irgendwie mir neutral bis positiv gegenübersteht.“* (Fokusgruppengespräch 6 (Gemischt), Pos. 24).

Darüber hinaus waren die politische Unabhängigkeit und Neutralität ein wichtiger Bestandteil der Diskussion. Die Entscheidung, in wessen Trägerschaft ein Helpdesk angesiedelt wird, wird einen erheblichen Einfluss auf die Entscheidung der potenziellen Nutzer\*innen ausüben, ob und wie die Angebote überhaupt genutzt werden.

Ein Helpdesk könnte durch wissenschaftliche Akteure betrieben werden oder auch in zivilgesellschaftlicher Trägerschaft umgesetzt werden. Ziel müsse es sein, dass der Helpdesk möglichst unabhängig von Einflüssen staatlicher Institutionen operiert, auf die effiziente und anwendungsorientierte Vermittlung und Vernetzung von Fachkenntnissen fokussiert und beispielsweise nicht etwa als Arena für politische Verhandlungen fungiert. Die Anbindung an bestehende, gut etablierte zivilgesellschaftliche Träger oder Netzwerke wurde mehrfach genannt, aber auch die Bildung eines Trägerverbands, um Konkurrenzdynamiken zu vermeiden. Dazu äußerten die Befragten Interesse an einem integrierten Fachbeirat, der für die Qualitätssicherung des Helpdesks verantwortlich und gut mit der Praxis- und Evaluationslandschaft vertraut und vernetzt ist. Vorgeschlagen für die Rolle als Fachbeiratsmitglieder wurden Bundesarbeitsgemeinschaften und Wissensnetzwerke.

*„Aber ich denke, man könnte auch so etwas wie einen Beirat installieren... Also ich würde da schon auch die BAG eher als eine Qualitätssicherung sehen. Also, die Geschäftsführung, denn diese Netzwerke diskutieren ja auch sehr kritisch.“* (Fokusgruppengespräch 1 (Geschäftsführende), Pos. 51)

Hierbei wurde jedoch auch Bedenken hinsichtlich der Neutralität eines solchen Fachbeirats geäußert. Stattdessen wurden mögliche Maßnahmen vorgeschlagen, die auf Schwarmintelligenz basieren.

*„Ich bin bei dem Beirat eher skeptisch, muss ich ehrlich sagen, weil das wieder die Gefahr birgt, dass es in bestimmte Richtung geht. Weil wie kann man gewährleisten, dass der Beirat auch wirklich breit und demokratisch aufgestellt ist? Gerade [...] weil dann*

*vielleicht doch wieder die, die gefördert worden sind, unter bestimmten Gründen da wieder eher Zugang haben als andere? Also ich würde tatsächlich eher auf die Schwarzmintelligenz vertrauen, dass es da die Möglichkeit gibt, eben auch Anmerkungen zu bestimmten Dokumenten zu machen und so weiter. Ja, also, das denke ich, würde das Ganze demokratischer machen.“ (Fokusgruppengespräch 1 (Geschäftsführende), Pos. 55)*

Die Befragten merkten überdies an, dass der Helpdesk Datenschutzbelange angemessen regulieren und diese transparent an alle potenziellen Nutzer\*innen kommunizieren sollte. Neben der fachlichen Qualifikation spielen nämlich Datenschutz und Vertraulichkeit der Anfragen und Prozesse eine große Rolle für die Befragten, in der Entscheidung, ob sie ein solches Angebot überhaupt nutzen möchten. Eine Beratung soll dementsprechend vertraulich und nur mit entsprechend transparentem Datenschutzkonzept stattfinden (Fokusgruppengespräch 6 (Gemischt), Pos. 121-123).

Bezüglich der personellen Umsetzung wünschen sich die Befragten eine breit gefächerte Expertise der Personen, die im Rahmen des Helpdesks Beratungsaufgaben wahrnehmen. Die Beratenden sollten in den Handlungsfeldern politische Bildung, Demokratieförderung und Extremismusprävention über Fachkompetenz, Kenntnisse über Praxis- und Evaluationslandschaften und eine gewisse Bekanntschaft in der Landschaft verfügen sowie Kenntnis von Verwaltungsprozessen und Förderstrukturen haben – aber zugleich davon unabhängig sein.

*„Es kann sinnvoll sein, ein bisschen Distanz auch so zur Verwaltung. Gerade wenn man mit zivilgesellschaftlichen Akteuren arbeitet, ist es vielleicht oftmals sogar hilfreich, wenn man selbst damit die gesellschaftlichen Akteure zur Hand hat. Auf der anderen Seite, also, ich arbeite sehr eng mit Ordnungs- und Sicherheitsbehörden im kommunalen Bereich. Da kann es auch wiederum hilfreich sein, auf die Expertise, die unmittelbar in den Verwaltungsstrukturen angesiedelt ist, zurückzugreifen. Also Priorisierung. Ich glaube, es kommt tatsächlich ein bisschen auf den Kontext an, wo man aus dem Bauch heraus vielleicht gar nicht verkehrt, wenn es auch ein bisschen Distanz, auch wiederum auch gerade wissenschaftliche Distanz zu oder vielleicht noch eben zivilgesellschaftliche Akteure, auch mit Distanz zum Verwaltungsbereich.“ (Offenes Forum 2.2 (Kommunen), Pos. 42)*

Darüber hinaus war es den Befragten in Bezug auf die Extremismusprävention auch wichtig, dass bei den Beratenden nicht allein Kenntnisse zu „wissenschaftliche Instrumentarien“, sondern auch phänomenspezifisches Wissen vorhanden ist (Fokusgruppengespräch 4 (Gemischt), Pos. 85). Bereits in der vom IKG durchgeführten Bedarfsabfrage von Selbstevaluationsakteuren (2023) gaben 71 Prozent der Befragten (n = 47) an, dass für sie Feldkenntnisse im jeweils zu evaluierenden Bereich von zentraler Bedeutung sind. Dies gilt sowohl für Geschäftsführende, Projektmitarbeitende als auch -verantwortliche. Allerdings sind auch spezifische Methoden- und Evaluationskenntnisse für 88 Prozent der Befragten (n = 58) wichtig.

## **BEDARFE HINSICHTLICH DER VERNETZUNG**

Damit ein Helpdesk bestehende Wissensnetzwerke und Austauschplattformen sinnvoll ergänzen kann, anstatt diese zu reproduzieren ist es laut den Befragten notwendig, einschlägige Austausch- und Netzwerkpartner\*innen in die Entwicklung bzw. Umsetzung einzubeziehen. So wiesen die Befragten darauf hin, dass neben „internen Wissensnetzwerken“ (Fokusgruppengespräch 4 (Gemischt), Pos. 91) auch Fachstellen mit dem Schwerpunkt „Evaluation“, Landeskoordinierungsstellen und hausinterne wissenschaftliche Abteilungen von Fachstellen als Anlaufstellen bzw. Netzwerkpartner für den Helpdesk und etwaige Beratungsleistungen dienen könnten, da diese Institution über umfassende Einblicke in die Präventionsarbeit verfügen und mit verschiedenen Forschungsstellen vernetzt sind.

*„Wir würden uns wahrscheinlich erst mal trägerintern austauschen und mit anderen Fachstellen, die auch im Bereich der Radikalisierung und Prävention tätig sind. Und dann sind wir als Fachstelle ja auch noch im engen Austausch mit der [Landeskoordinierungsstelle].“* (Fokusgruppengespräch 4 (Gemischt), Pos. 87)

Dies gilt insbesondere für Vertreter\*innen von Kommunen: Rund 46 Prozent (n = 6) würden sich an Landeskoordinierungsstellen, Ministerien oder Zuwendungsgeber wenden, um mehr über Monitoring und Evaluation zu informieren. Vor allem innerhalb kommunaler Strukturen scheint der Wissensaustausch in Bezug auf Evaluation und Qualitätssicherung mit anderen öffentlichen Stellen wie z.B. Landeskoordinierungsstellen von besonderer Bedeutung zu sein.

## **2.2 ERSTE IDEEN AUS DER ERHEBUNGSPHASE ZUR INHALTLICHEN AUSGESTALTUNG DES HELPDESKS**

### **BEDARFE ZUR INHALTLICHEN AUSGESTALTUNG**

Allgemein wurde erneut deutlich, dass die Praktiker\*innen der befragten Arbeitsfelder die projektspezifischen und bedarfsgerechten Unterstützungsleistungen zu Evaluation und Qualitätssicherung als Chance erkennen und begrüßen. Häufigen Annahmen zum Trotz, herrscht aufseiten der Praxis meist ein großes Interesse an mehr Wissen und Austausch zu Evaluation – wenngleich eine Skepsis vor möglicherweise komplexitätsreduzierenden *one-size-fits-all*-Ansätzen in der Evaluation und Qualitätssicherung bereits in früheren Befragungen belegt wurde (Koynova et al. 2022, S. 21) und fortbesteht. Dementsprechend sprechen sich die Befragten gegen einen Helpdesk aus, der feste methodische Rahmungen vorsieht, in die sich dann alle Projekte der verschiedenen Arbeitsfelder eingliedern müssten. Im Gegenteil wird sich ein Servicespektrum gewünscht, das in der Lage ist, komplexe Themenbereiche und Fragen zugänglich aufzubereiten und der Komplexität der Sachverhalte dennoch zu entsprechen. Darüber hinaus sei es bspw. notwendig, dass Lösungsansätze prozessual gedacht und bei Bedarf gemeinsam mit den unterstützungssuchenden Personen entwickelt bzw. identifiziert würden (Fokusgruppengespräch 5 (Gemischt), Pos. 137).

Im folgenden Abschnitt werden deshalb erste konkrete, aus der Bedarfserhebung resultierende Formatideen und zugehörige Bedarfe skizziert.

### **Der Helpdesk als mehrstufige digitale Anlaufstelle**

Die Befragten äußerten Interesse an einer Anlaufstelle, die sowohl niedrighschwellige und eigenständig nutzbare Unterstützungsoptionen vorhält als auch die Möglichkeit zum tiefergreifenden, individuellen und diskreten Austausch bzw. Beratung schafft. Konkret benannte Leistungen könnten z.B. sein (Fokusgruppengespräch 1 (Geschäftsführende), Pos. 141):

- Antworten auf Fragen zu Antragsstellung
- Unterstützung bei der Entwicklung von für die Fachpraxis wichtige Fragestellungen
- Unterstützung bei Ausschreibungen für Evaluationen
- Unterstützung bei der Entwicklung passgenauer Evaluationsdesigns.

Für allgemeinere Informationen bzw. Hilfeleistungen wurde eine Art Frage-Antwort-Sektion (Q&A) auf einer Website vorgeschlagen, gegebenenfalls könnten die hierfür nötigen Informationen auch einen Chatbot füllen und ermöglichen.

Darüber hinaus wurde sich grundsätzlich für die Möglichkeit einer durch den Helpdesk vermittelten bzw. umgesetzten individuellen, kompetenten Beratung ausgesprochen. Falls es zu längeren Beratungs- bzw. Vermittlungsprozessen kommen sollte, wird eine systematische Dokumentation nahegelegt, um sich wiederholende Erklärungsprozesse und damit möglicherweise einhergehende Frustrationen zu verhindern und den Prozess so zeitsparend wie möglich zu gestalten:

*„man möchte gerne gut beraten werden und das geht am besten vielleicht durch eine persönliche Beratung, die sehr individuell gestaltet ist und die im Bestfall natürlich auch so funktioniert, dass ich nicht immer wieder mein Anliegen einer neuen Person darstellen muss, sondern im besten Fall weiß dann auch jemand mit Expertise, worum es geht.“* (Offenes Forum 2.2 (Kommunen), Pos. 50)

*„Es kann ja durchaus auch mehrere Gespräche geben oder mehrere Etappen. Kann es ja durchaus geben, aber mit einem konkreten Ziel. Und auch, dass man für sich auch eine Übersicht hat, in welchen Phasen ist man gerade so eine Klarheit? Wenn ich an Evaluation denke das kann manchmal durchaus unübersichtlich sein [...]“* (Offenes Forum 2.2 (Kommunen), Pos. 14)

### **Evaluationsdatenbank**

Mehrere Befragte äußerten deutliches Interesse an der Einrichtung einer strukturierten Sammlung und Zugänglichmachung von Evaluationsberichten. Die hiermit verbundene Hoffnung ist es, so einen praxisorientierten Erfahrungstransfer unter Fachkräften zu ermöglichen und wechselseitige Lernprozesse zu fördern.

*„Das wäre für mich damit verbunden, dass das eine lebendige Struktur hat, wo immer wieder neue Veröffentlichungen auch einfließen können, weil dann hätten alle was*

*davon und es gäbe eben nicht dieses ja Gerangel um Wissen, um wer hat zuerst veröffentlicht, sondern alles, was veröffentlicht wird. Und das ist ja im Sinne auch der Menschen, die veröffentlichen. Wir tun es zum einen für uns, natürlich um unsere eigenen Themen zu befassen. Aber wir tun es ja auch, weil wir überzeugt sind, dass das Wissen, was darüber generiert wird, auch sinnvoll für andere ist. Das wäre für mich ein Best-Case-Szenario unter den Aspekten des Datenschutzes, des Copyrights.“ (Fokusgruppengespräch 1 (Geschäftsführende), Pos. 41)*

Generell befürworteten die Befragten eine Evaluationsdatenbank, die vor allem für zivilgesellschaftliche Akteur\*innen zugänglich ist, um Vertraulichkeit und Datenschutz zu gewährleisten. Einzelne Befragte argumentierten auf Basis der eigenen Erfahrungen jedoch auch für eine breitere Zugänglichmachung, etwa für politische Entscheidungsträger\*inne auf Landesebene. Damit verbinden sie die Hoffnung, dass künftige Priorisierungen von Ressourcen und Förderentscheidungen eher faktenbasiert als politisch motiviert getroffen werden könnten.

*„Auch für die verantwortlichen Politiker\*innen auf Landesebene. [Das] wäre nicht schlecht, weil auf Basis von Zahlen [...] kann man ja auch dann sagen, in Zukunft mehr Geld in diesen einen Bereich oder den anderen Bereich hinein [...]. Wenn das nicht passiert, wird [es] so ganz schnell gefühlig und man guckt halt, in welche Richtung man da lieber politisch [...] Geld investieren möchte und wo vielleicht lieber nicht mitreden möchte.“ (Fokusgruppengespräch 4 (Gemischt), Pos. 134)*

Die Vertraulichkeits- und Datenschutzproblematik hinsichtlich der Zugänglichmachung von Evaluationsberichten verschärft sich im Kontext der Ausstiegs- und Deradikalisierungs- sowie allgemein in der Beratungsarbeit. Die Sorge, dass in den Berichten ggf. vorkommende sensible Daten über die Datenbank veröffentlicht werden, ist bei einzelnen Befragten groß:

*„Wenn ich befürchten muss, dass die Daten eventuell an Stellen landen, wo ich sie nicht haben möchte. Also gerade bei der Ausstiegsberatung wäre das schlechtesten falls irgendwie Justiz oder so Verfassungsschutz.“ (Fokusgruppengespräch 6 (Gemischt), Pos. 127)*

Bezüglich der konkreten inhaltlichen Ausgestaltung einer solchen Datenbank wurde der Wunsch nach Zusammenfassungen der zentralen Erkenntnisse einzelner Evaluationsberichte sowie der Kenntlichmachung von Ansprechpersonen geäußert, was den direkten Wissenstransfer erleichtern könnte:

*„Die Evaluation war über 200 Seiten. Es wäre schon gut natürlich, dass die Praktiker das auch dann durchlesen, aber das wird schwierig sein bei der ganzen Arbeit sozusagen. Meine Initiative wäre in dem Sinne, da mal meine Kurzfassung reinzubringen, was nicht immer einfach ist, aber es hilft schon.“ (Fokusgruppengespräch 4 (Gemischt), Pos. 103)*

Die Zukunftswerkstatt „Evaluationsdatenbank“ hat sich als eigenes Teilprojekt im *PrEval*-Verbund dezidiert mit Möglichkeiten und Herausforderungen einer solchen Evaluationsdatenbank beschäftigt, Details hierzu sind nachzulesen im Bericht der *PrEval*-Zukunftswerkstatt „Evaluationsdatenbank“. Im Rahmen der Diskussionen zum Helpdesk wurde primär diskutiert, auf welche Art und Weise eine Evaluationsdatenbank gegebenenfalls Teil eines zukünftigen Helpdesks werden könnte.

#### **ALLGEMEINE FORMATE ZUR WISSENSAUFBEREITUNG UND BEREITSTELLUNG**

Die Aufbereitung und Bereitstellung von praxisrelevantem Evaluationswissen wird in der Befragung an mehreren Stellen als essenzielle Leistung eines Helpdesks für Evaluation und Qualitätssicherung befürwortet, die dazu beitragen kann, die bestehende Kluft zwischen Wissenschaft und Praxis im Allgemeinen sowie zwischen theoretischem Wissen zu Evaluation und Qualitätssicherung und praktischer Umsetzung zu überbrücken. Es wurden dementsprechend bereits in der Erhebungsphase verschiedene Vorschläge zur Bewältigung dieser Herausforderung gemacht, darunter die Entwicklung von Infoportalen rund um den Themenkomplex.

In solchen Formaten soll einerseits Wissen gesammelt und gesichert werden und gleichzeitig die Möglichkeit zur passgenauen Suche und Auswahl von durch Evaluationen gewonnene Erkenntnisse für den jeweiligen Fachpraxiskontext geschaffen werden. Das schließt auch eine Sammlung von einschlägigen und nachhaltig aktuell gehaltenen Fachbüchern, Zeitschriftenartikeln und Fachpublikationen in deutscher sowie englischer Sprache ein, die frei zugänglich und gut durchsuchbar sind.

*„Im Übrigen finde ich das auch extrem attraktiv zu gucken, was im Ausland passiert dazu und da fände ich es super. Nicht alle Kollegen in der Praxis sprechen Englisch, gut genug, um auch englischsprachige Literatur zu lesen. Also da eine Funktion der Übersetzung zu haben, fände ich sehr attraktiv.“ (Fokusgruppengespräch 1 (Geschäftsführende), Pos. 41)*

Ideal wäre den Befragten zufolge auch die Bereitstellung von Links zu Studien, in denen bestimmte Evaluationsmethoden und -indikatoren nutzungs- und lernorientiert angewendet wurden. Dies würde es den Nutzer\*innen ermöglichen, die praktische Anwendung der Indikatoren und Methoden in realen Szenarien zu überprüfen und von den Erfahrungen anderer zu lernen.

#### **METHODENKOFFER UND INDIKATORENÜBERSICHT**

Die Befragten formulierten einen Bedarf nach einer umfassenden Übersicht bewährter Evaluationsmethoden, -ansätze und -indikatoren. Eine solche Sammlung könnte laut ihrer Ansicht sowohl für Wissenschaftler\*innen, als auch für die Fachpraxis großen Wert entfalten. In dem Format könnten z.B. kurze und prägnante Beschreibungen jedes Ansatzes bereitgestellt werden, die zudem Herausforderungen, Besonderheiten und andere relevante Informationen bezüglich der Umsetzung beleuchten. Notwendig wäre hierfür ein einheitliches Template, das Klarheit und einen gewissen Vergleich zwischen verschiedenen Ansätzen ermöglicht.

Ausgehend von der möglichen oben genannten strukturierten Darstellung von Evaluationsmethoden und -indikatoren wurde zudem der Wunsch nach einem innovativen Tool geäußert, das bei der Entwicklung evidenzbasierter Evaluationsprojekte sowie der auf die Bedarfe des Projekts abgestimmten und gezielten Auswahl geeigneter Ansätze und Indikatoren unterstützt.

Die Anpassung von Evaluationsmethoden an den spezifischen Beratungsfall wird als entscheidend betrachtet, um sicherzustellen, dass die Methoden im jeweiligen Kontext angemessen sind. Durch den Zugang zu bewährten Indikatoren und zugehörigen Anwendungsrichtlinien und Kontextfaktoren könnten Evaluator\*innen und Projektverantwortliche effektiv Zeit und Ressourcen sparen.

### **VERNETZUNGS- UND WISSENSAUSTAUSCHFORMATE**

Die Diskussionen im Rahmen der Erhebungsphase zeigten, dass der Helpdesk überdies als eine vielseitige Plattform für den fachlichen, vertrauensvollen Austausch zu Evaluation und Qualitätssicherung fungieren könnte:

*„ich habe ein hohes Interesse an Fachaustausch und Qualitätssicherung zwischen uns zivilgesellschaftlichen Trägern, der komplett autonom ist von jeglichen Fördermittelgebern“ (Fokusgruppengespräch 1 (Geschäftsführende), Pos. 79)*

Die Diskussionen förderten eine Bandbreite verschiedener Formate zur Förderung des Fachwissensausstauschs und der Zusammenarbeit zutage, die von kleinen, geschlossenen Arbeitsgruppen, über breitere Fachgespräche bis hin zu Tagungen reichen könnten. Darüber hinaus wurden Möglichkeiten zur breiten geografischen Abdeckung eruiert und der Wunsch nach dezentralen, länderspezifischen sowie gegebenenfalls regionalen bzw. kommunalen Treffen geäußert. Bezüglich der Zielgruppen schließen diese Überlegungen auch den Austausch zwischen Projektmitarbeitenden und Mittelgebenden sowie zwischen Evaluationsexpert\*innen, Forschenden und zivilgesellschaftlichen Projektpraktiker\*innen mit ein. Grundlage für die Ausgestaltung könnte bspw. eine kontinuierliche Bedarfsabfrage unter Berücksichtigung geografischer und weiterer kontextueller Besonderheiten sein.

Bezüglich der inhaltlichen Ausgestaltung wurde, neben dem Wunsch einer Bedarfsabfrage, vor allem betont, dass die Veranstaltungen einerseits klar an aktuelle Diskurse anknüpfen und andererseits auf Basis tiefgreifender Kenntnisse tatsächlicher Praxis Herausforderungen geplant und umgesetzt werden sollten. Andernfalls liefen die Formate Gefahr, von den Praxiszielgruppen als Zeitverschwendung betrachtet zu werden:

*„Und die macht am Ende ganz viel Arbeit. Und das Ergebnis ist ein bisschen na ja, entweder hat man das schon dreimal gehört oder es werden Dinge dargeboten, die praxisfern sind. Und das wäre so eine Worst-Case, also sozusagen, immer gleiche Plattform mit den immer gleichen dargelegten praxisfernen Hinweisen für eine Evaluation oder eine Qualitätssicherung.“ (Fokusgruppengespräch 1 (Geschäftsführende), Pos. 37)*

*„Es muss ein aktueller Diskurs sein, der ja der, der aktuell ist. Sonst bräuchte ich das nicht, sonst würde ich da nicht hingucken. Dann würde ich, könnte ich genauso gut auch ins Internet gehen und gucken, wer hat wozu welche Ergebnisse entwickelt.“ (Fokusgruppengespräch 1 (Geschäftsführende), Pos. 31)*

Um an bestehende Netzwerke, Diskurse und Formate anzuknüpfen, könnten diese neuen Angebote z.B. in bestehenden Wissensnetzwerken wie Bundesarbeitsgemeinschaften oder einschlägigen Arbeitsgruppen angesiedelt werden:

*„Ich finde, auch in diesem Kontext, [...] wo wir uns auch besser kennen, auch wissen, wir sind in einem vertrauensvollen Rahmen und können auch mal Probleme benennen oder Fragen äußern. Und da würde ich mir sogar auch noch mehr wünschen.“ (Fokusgruppengespräch 3 (Projektverantwortliche), Pos. 36)*

Ergänzend dazu wurde die Bereitstellung von einem Expert\*innen-Pool mit dem Ziel der Vermittlung von kommunalen und regionalen Evaluationspartner\*innen sowie Ansprechpartner\*innen aus der Fachpraxis besprochen, um den fachlichen Austausch und die Zusammenarbeit (auch auf Landesebene) zu fördern.

Weitere Möglichkeiten zur Unterstützung der Vernetzung interessierter Personen bzw. Träger könnten niedrigschwellige Formate wie E-Mail-Verteiler und ein integrierter Kalender darstellen, um Mitglieder über relevante Entwicklungen, Ressourcen und Weiter-/ Fortbildungsmöglichkeiten auf dem Laufenden zu halten.

### **3 FORMATENTWICKLUNG UND KREATIVWERKSTÄTTEN**

Auf Grundlage der zuvor beschriebenen Formatideen konnten diese Formate im Anschluss daran entsprechend der Bedarfe und Wünsche der Praxis in Kreativwerkstätten angepasst und weiterentwickelt werden.

#### **3.1 ERLÄUTERUNG ZUM ANSATZ UND DESK RESEARCH**

Zusätzlich zu den im vorherigen Kapitel dargestellten erhobenen Bedarfen zum Helpdesk wurde im Rahmen einer Recherche der Frage nachgegangen, welche Helpdesk-Formate in anderen Handlungsfeldern bereits umgesetzt werden. Ziel war die Identifizierung von Angeboten, die den ermittelten, oben skizzierten Bedarfen entsprechen könnten. Mittels einer Schlagwortsuche wurden Angebote u.a. aus den Bereichen der Entwicklungszusammenarbeit, der Finanzwirtschaft und der Menschenrechtsarbeit identifiziert. Die Ergebnisse dieser Recherchen wurden im Anschluss mit den Ergebnissen der Bedarfserhebung zusammengeführt und in einem iterativen Verfahren über mehrere interne Arbeitstreffen hinweg erste Formatideen entwickelt, die zur Bearbeitung der geäußerten Bedarfe dienlich sein könnten. Diese Einzelformate wurden zunächst skizzenhaft für das Themenfeld Evaluation und Qualitätssicherung in den Handlungsfeldern der Demokratieförderung, der politischen Bildung und der Extremismusprävention ausformuliert. Dabei sind folgende vorläufigen Formatskizzen

entstanden, welche in den nachfolgenden Kapiteln 3.2. und 3.3 ausführlicher beschrieben werden:

- Vermittlungsstelle Evaluation und Qualitätssicherung
- State-of-the-Art-Service
- Methodenkoffer
- Indikatorenübersicht
- Evaluator\*innendatenbank
- Evaluationsdatenbank
- Veranstaltungskalender
- Web-Forum
- Bibliothek
- „Alumni“-Netzwerk.

Auf dieser Grundlage begann anschließend die Kreativphase zur partizipativen (Weiter-)Entwicklung der entworfenen Formate sowie gegebenenfalls weiterer Unterstützungsformate.

#### **ENTWICKLUNG IN DER SOMMERKREATIVWERKSTATT**

In der Sommerkreativwerkstatt wurde bewusst ein sehr umfängliches Herangehen genutzt, da möglichst alle der zuvor beschriebenen Formatskizzen vorgestellt und diskutiert werden sollten, auch um zu prüfen, welche Formate für die teilnehmende Fachpraxis von besonderer Bedeutung bzw. Interesse sein könnten. Dabei setzte sich der Teilnehmendenkreis der Sommerkreativwerkstatt aus insgesamt 10 Personen zusammen (Vertreter\*innen aus den Bereichen der Extremismusprävention, der politischen Bildung sowie der Demokratieförderung).

Im Zuge der Diskussionen entstanden auch neue Formatideen, wie z.B. Praxis-Workshops. Im Verlauf der Veranstaltung kristallisierten sich so einzelne Formate als ggf. besonders interessant heraus. Deshalb wurden die vorgestellten Formate im Zuge der Auswertung gewichtet und die Fülle an Formatideen entsprechend reduziert. Dies ermöglichte eine Fokussierung und intensivere Bearbeitung von Formaten, die von besonderem Interesse waren, in der anschließenden Herbstkreativwerkstatt.

#### **HERBSTKREATIVWERKSTATT**

Die Herbstkreativwerkstatt diente der intensiveren Diskussion der im Zuge der Sommerkreativwerkstatt priorisierten Helpdesk-Formatideen. Zu diesem Zweck wurden gemeinsam mit den Verbundpartner\*innen zwei praxisnahe Fallvignetten entwickelt (s. untenstehende Boxen), die jeweils ein Unterstützungsbedarfsszenario aus dem Bereich der politischen Bildung und eines aus dem Bereich der Distanzierungsarbeit beschrieben. Die acht Teilnehmenden aus der Fachpraxis in den Feldern der Extremismusprävention, politischen Bildung und Demokratieförderung wurden zunächst in Kleingruppen von jeweils vier Personen aufgeteilt und

erhielten jeweils beide Vignetten zur Bearbeitung, jedoch in umgekehrter Reihenfolge, um eine ausgewogene Behandlung beider Szenarien sicherzustellen. Nach einer kurzen Phase, in der die Teilnehmenden Zeit zum Lesen und für Verständnisfragen hatten, folgte eine intensive Diskussion zu jeder Vignette. Um diese Diskussion anzuregen, wurde in beiden Gruppen jeweils die Frage gestellt: „Was denken Sie, welches der folgenden Formate würde am besten kurzfristig unterstützen? Bitte begründen Sie anschließend Ihre Auswahl.“ In der Folge wurden mehrere der priorisierten Formatskizzen sowie die Option „Oder nichts davon und es braucht ein komplett neues Format?“ in der Gruppe diskutiert.

#### **VIGNETTE POLITISCHE BILDUNG**

Das Projektteam eines gemeinnützigen Vereins führt seit ungefähr einem Jahr Projekttage an Schulen mit Schüler\*innen zum Thema Flucht und Migration durch. Das Projekt ist mit finanziellen Mitteln für die Durchführung der Bildungsmaßnahmen ausgestattet, der Träger kann sich eine externe, systematische Evaluation des Vorhabens aber nicht leisten. Gleichzeitig führen die Teamer\*innen bereits Veranstaltungsbewertungen mit Hilfe von selbst erstellten Fragebögen und Feedback-Methoden am Ende eines jeden Projekttags durch.

Das Projektteam möchte ihr Konzept nun weiterentwickeln und dazu eine umfangreichere Selbstevaluation durchführen. Nach eigener Recherche stoßen die Mitarbeiter\*innen auf Broschüren zu Qualitätskriterien in der Bildungsarbeit und Handreichungen zur wirkungsorientierten Evaluation, die sie aufgrund fehlender eigener Erfahrung im Team nicht richtig einzuschätzen wissen. Daher überlegt sich das Projektteam Elemente dieser Qualitätskriterien und Indikatoren in ihr laufendes Qualitätsmonitoring zu integrieren. Es stellt sich jedoch die Frage, wie ein solches Vorhaben praxisnah und kostensparend im Arbeitsalltag umgesetzt werden kann.

Was denken Sie, welches der folgenden angebotenen Formate würde dem Projektteam am besten kurzfristige Unterstützungsleistungen geben? Bitte begründen Sie anschließend Ihre Auswahl:

- Ein Veranstaltungskalender, der z.B. auf Fortbildungsangebote oder niederschwellige Austauschformate im Bereich Evaluation und Wirkungsmessung verweist.
- Eine Vermittlungsstelle, in der eine Erfassung und Beantwortung der Bedarfe stattfindet.
- Eine Online-Datenbank mit Praxisbeispielen, Erhebungs- und Auswertungsmethoden sowie bestehenden Instrumenten, die in der Praxis leicht adaptiert werden können.
- Eine Online-Bibliothek mit passender Literatur.
- Oder nichts davon und es braucht ein komplett neues Format?

#### **VIGNETTE DISTANZIERUNGSARBEIT**

Ein junger wissenschaftlicher Mitarbeiter eines gemeinnützigen Vereins wird von der Projektleiterin beauftragt, ein Modell zur Messung der Wirkung der umgesetzten Distanzierungsarbeit zu entwickeln. Nach intensiver Literaturrecherche hat er sich einen ersten Überblick der Literatur zu ähnlichen Projekten und möglichen Indikatoren mit Wirkungsbezug verschaffen. Bei der Betrachtung des ursprünglichen Projektantrags wird ihm jedoch klar, dass sich existierende Modelle und Indikatoren zur Wirkungsmessung auf „sein“ Projekt nur unzureichend anwenden lassen. Er befürchtet deshalb, dass die Anwendung der existierenden, aber nicht ganz passgenauen Vorlagen den Eindruck erwecken könnte, das Projekt verlaufe erfolglos und das Vorgehen dem Projekt in der Außenwahrnehmung und gegenüber Mittelgeber\*innen eher schaden könnte.

Der wissenschaftliche Mitarbeiter wendet sich an die Projektleiterin, die jedoch zu Evaluationsfragen wenig Expertise und leider auch keine Zeit hat. Er fragt sich, ob es andere Wege gibt, ein Evaluationsvorhaben umzusetzen, das die Kontextfaktoren und Umsetzungsbedingungen des Projektes angemessen berücksichtigt und gleichzeitig Erkenntnisse über die Wirkung liefern kann. Hierfür sucht er nach Unterstützung.

Was denken Sie, welches der folgenden angebotenen Formate dem wissenschaftlichen Mitarbeiter am besten kurzfristige Unterstützungsleistungen geben würde? Bitte begründen Sie anschließend Ihre Auswahl:

- Eine Indikatorenübersicht, wissenschaftlich fundiert und praxisnah und handlungsfeldspezifisch aufbereitet
- Eine Online-Bibliothek mit passender Literatur
- Eine Evaluationsdatenbank, die Vorgehen und Ergebnisse ähnlich komplexer Vorhaben bereithält und darstellt.
- Eine Vermittlungsstelle, in der eine Erfassung und Beantwortung der Bedarfe stattfindet.
- Oder nichts davon und es braucht ein komplett neues Format?

In der Folge diskutierten beide Kleingruppen verschiedene mögliche Helpdesk-Funktionen und -formate hinsichtlich ihrer Tauglichkeit für die beschriebenen Praxisszenarien. Dabei wurde auch erörtert, wie effektiv diese Funktionen bei der kurzfristigen Unterstützung sein könnten und ob sie den Bedürfnissen der Szenarien entsprachen. Die daraus resultierenden Diskussionen und Reflexionen ermöglichten es nicht nur, die Relevanz und Anpassungsfähigkeit der einzelnen Formate zu bewerten, sondern auch spezifische Bedarfe und Herausforderungen innerhalb der Fachpraxis zu identifizieren und direkt in die Weiterentwicklung des Helpdesks einfließen zu lassen.

Während der Pausen wurden die in den Kleingruppen diskutierten Unterstützungsformate gesammelt und in ein Abstimmungs-Tool (Mentimeter) integriert. Die Teilnehmenden wurden anschließend eingeladen, über die Relevanz der verschiedenen Unterstützungsformate abzustimmen und in einer anschließenden Diskussionsrunde Feedback zu geben. In dieser Runde wurden Themen wie die Anpassung der Formate, mögliche Umsetzungsakteure und die allgemeine Struktur, sowie Finanzierung des Helpdesks behandelt. Abschließend reflektierten alle Teilnehmenden gemeinsam die erprobten Vignetten und es wurde Feedback gesammelt.

Aufgrund des explorativen und partizipativen Vorgehens in der Entwicklungsphase wurde jedoch in beiden Veranstaltungen mit einer verhältnismäßig geringen Anzahl an Expert\*innen diskutiert und gearbeitet. Von diesen Teilnehmenden wurden alle vorgestellten Formate als relevant eingestuft, bestimmte Formate wurden aufgrund des höheren Interesses aber intensiver diskutiert.

In den folgenden beiden Unterkapiteln werden die entwickelten Formatideen beschrieben. Zunächst werden die Ideen behandelt, die ausschließlich im Zuge der Sommerkreativwerkstatt besprochen wurden. Diese wurden im weiteren Entwicklungsverlauf nicht mehr intensiver diskutiert, da im Zuge der Auswertung deutlich wurde, dass von Seiten der Teilnehmenden zunächst kein vertiefendes Interesse an diesen Formaten bestand. Daran anschließend werden die Formatideen vorgestellt, die sowohl in der Sommerkreativwerkstatt diskutiert, auf dieser Basis stärker gewichtet und danach im Zuge der Herbstkreativwerkstatt vertieft besprochen wurden.

### **3.2 AUSSCHLIEßLICH IN DER SOMMERKREATIVWERKSTATT BEHANDELTE FORMATE**

In diesem Kapitel sollen nun die ausschließlich in der Sommerkreativwerkstatt behandelten Formate dargestellt werden. Da diese Formate für bestimmte Zielgruppen dennoch Relevanz entfalten könnten, gehören die hier beschriebenen Formate zum erweiterten Kreis möglicher Optionen eines zukünftigen Helpdesk.

#### ***State-of-the-Art-Service für individuelle, spezifische Anfragen***

Ein *State-of-the-Art-Service* beschreibt einen wissenschaftlichen Dienst, der in Bezug auf die Problemstellung spezifisches Wissen sowie eine tiefe Auseinandersetzung mit dem jeweiligen Themenfeld erfordert. Ein solcher Service kann dann je nach Anfrage im Umfang einer mittellangen Antwort aus 10 bis 20 Seiten eine Analyse vorhandener Ansätze anbieten, inklusive Anwendungsbeispielen und Vorteilen und Nachteilen jenes Vorgehens. So könnte eine

*State-of-the-Art-Service*-Antwort z.B. Informationen und Wissen an die Nutzer\*innen des Helpdesks mitgeben, welche Methoden und Designs, bereits für eine bestimmte, jeweilige Problemstellung erprobt wurden und sich als gut geeignet erwiesen haben.

Für die Fachpraxis wäre ein solcher Service vor allem ressourcensparend, weil keine langen Recherchen notwendig sind und die angesprochene Zielgruppe zudem direkt Begründungen für die Verwendung bestimmter Evaluationsmethoden oder Tools erhält. Dies kann für die Fachpraxis als Unterstützung auch für Evaluationsprozesse am Ende von Projekten äußerst hilfreich sein.

### **Methodenkoffer**

Ein Methodenkoffer ist als eine Art Übersicht bzw. Datenbank bewährter Ansätze und Methoden aus den Bereichen Evaluation und Qualitätssicherung zu verstehen. Dazu gehört z.B. eine kurze Beschreibung der jeweiligen Methode inklusive Anwendbarkeit, Nutzen, Herausforderungen und Besonderheiten, die von erfahrenen Expert\*innen im Auftrag des Helpdesks formuliert werden. Dadurch könnten insbesondere kleinere oder mittlere Akteure unkompliziert auf vorhandene Methoden im Bereich der Evaluation und Qualitätssicherung zurückgreifen, anstatt große Datenbanken oder andere Studien durchsuchen zu müssen.

Von den Teilnehmenden der Sommerwerkstatt wurde der Methodenkoffer in Kombination mit einer Vermittlungsstelle und einem *State-of-the-Art-Service* als interessanter möglicher Bestandteil eines zukünftigen Helpdesk benannt. Als alleinstehendes Angebot schien der Methodenkoffer wiederum auf kein gesteigertes Interesse zu stoßen. Eine mögliche Option wäre es daher, den Helpdesk zuerst mit einer Kombination aus Vermittlungsstelle, *State-of-the-Art-Service* und Methodenkoffer auszustatten, um im Anschluss daran eine Entwicklungsstruktur aufzubauen. Zuerst könnte der Helpdesk demnach aus einer Vermittlungsstelle bestehen, bevor nach und nach Datenbanken ergänzt und öffentlich zugänglich gemacht werden. Auch praktisch gedacht wäre für den Start eine Kombination aus Vermittlungsstelle, *State-of-the-Art-Service* und Methodenkoffer sinnvoll, auch weil eine solche Kombination lösungsorientiert auf die jeweiligen Bedarfe eingehen kann und sich daraus im Laufe der Zeit eine gute Unterstützungsleistung für die Praxis entwickeln kann.

### **Praxis-Workshops**

Ein weiteres Format des Helpdesks könnte die Weitervermittlung oder eigenständige Durchführung von inhaltlichen und/oder methodischen Workshopangeboten für die Fachpraxis sein. So könnten sich einzelne Praxis-Workshops u.a. der Frage widmen, wie relevante Indikatoren entwickelt werden können oder wie Qualitätssicherung im Alltag der politischen Arbeit, Demokratieförderung und Extremismusprävention mitgedacht und umgesetzt werden kann. Gleichzeitig können dabei auch die Handlungskompetenzen einzelner Akteure in den Bereichen der Evaluation und Qualitätssicherung entscheidend erhöht werden.

Von den Teilnehmenden der Sommerkreativwerkstatt wurde auch in diesem Zusammenhang die enorme Bedeutung eines niedrigschwiligen Zugangs geäußert: Der Zugang zu solchen Praxis-Workshops sollte niedrigschwellig gestaltet sein, damit insbesondere auch kleine oder

neue Akteure solche Angebote nutzen können (die oftmals nur über geringe finanzielle Ressourcen verfügen). Ähnlich wie beim Veranstaltungskalender wäre es sinnvoll, spezifische Workshopangebote für die Fachpraxis entlang von Förderperioden auszugestalten. Ein Abgleich mit dem Format Veranstaltungskalender ist hier von großer Wichtigkeit, damit keine Doppelstrukturen zu den bereits existierenden Wissensnetzwerken entstehen, die das Vertrauen der Teilnehmenden genießen. Gleichzeitig bietet es sich bei der Bereitstellung eines solchen Workshop-Angebotes auch an, eine Kooperation mit den Wissensnetzwerken umzusetzen, damit bestehende Strukturen bestmöglich genutzt werden können.

### ***Bibliothek***

In Ergänzung zu den bisher beschriebenen Formaten könnte auch eine Bibliothek möglicher Bestandteil eines Helpdesks sein. Dabei ist mit einer Bibliothek eine im Rahmen des Helpdesks frei zugängliche, online gut durchsuchbare und laufend aktualisierte wissenschaftliche Bibliothek gemeint. Eine solche Bibliothek könnte nicht nur Fachpublikationen auf Deutsch enthalten, sondern ggf. auch Publikationen in anderen Sprachen, insbesondere Englisch, bereitstellen und somit Erfahrungswerte aus anderen Ländern sammeln und den Nutzer\*innen zur Verfügung stellen.

Für die Teilnehmenden der Sommerkreativwerkstatt wäre hierbei eine direkte Downloadfunktion für kostenfreie und Open Source-Publikationen sinnvoll. Eine mögliche Alternative wäre hierbei auch das Bereitstellen von Links zu Anbietern solcher Publikationen mit einer möglichen Bezahlschranke. Auch in diesem Zusammenhang wurde von den Teilnehmenden ähnlich wie bei Datenbanken die Sorge um ein Nebeneinander von Datensätzen (in diesem Fall Publikationen) geäußert, was zu Überforderungen und Frustration in der Fachpraxis führen kann.

### **3.3 INTENSIVER BEHANDELTE FORMATE**

Im Folgenden werden die Formate dargestellt, die auf Basis der Sommerkreativwerkstatt und dem besonderen Interesse der Fachpraxis weiterentwickelt und im Anschluss daran vertieft in der Herbstkreativwerkstatt getestet wurden.

#### ***Vermittlungsstelle „Evaluation und Qualitätssicherung“***

Ein geeignetes Format für den Helpdesk könnte eine Vermittlungsstelle „Evaluation und Qualitätssicherung“ sein, welche als Anlaufstelle für Fachpraxis dient. Bei Erstkontakt sollten die Mitarbeitenden der Vermittlungsstelle dabei grundlegende Informationen erhalten, um das jeweilige Problem zu verstehen und Antworten bieten zu können. Dafür ist es erforderlich, dass die Mitarbeitenden der Vermittlungsstelle nicht nur ein gewisses Grundwissen in den Themenbereichen Extremismusprävention, Demokratieförderung und oder politische Bildung mit sich bringen, sondern vor allem auch mit den Grundlagen von Evaluation und Qualitätssicherung in diesen Themenbereichen vertraut sind. Durch diese grundlegenden Kenntnisse könnte eine Vermittlungsstelle auch individuellere Bedarfe bearbeiten, d.h. Nutzer\*innen der Plattform an Expert\*innen vermitteln, wenn die gestellten Fragen sehr spezifisch sind oder Bedarf nach intensiverer Beratung besteht. Demnach gehört zu einer Vermittlungsstelle entweder das

Anbieten konkreter Unterstützungsleistungen oder eine Kontaktempfehlung an Expert\*innen, die Expertise zu bestimmten Fragen aufweisen können (je nach Aufwand sind dann ggf. längere Beratungsprozesse notwendig). Diese Abwägung und Beantwortung bzw. Weiterleitung stellt den Clearing-Prozess dar.

Die Teilnehmenden der Sommer- und Herbstkreativwerkstätten bewerteten den Vorschlag, den Helpdesk zuerst mit einer Vermittlungsstelle für niedrigschwellige Anfragen auszustatten, als sinnvoll. Sie betonten, dass es wichtig sei in diesem Zusammenhang auch eine grundlegende Vernetzungsstruktur mitzudenken: Durch das Ansammeln verschiedenartiger Anfragen kann auch eine öffentlich einsehbare Sammlung, etwa im Stil eines FAQ-Formats angeboten werden, in welcher die Antworten auf häufig gestellte Fragen oder Informationen zu bestimmten Themen bereitgestellt werden, um möglichst viele Bedarfe abzudecken, ähnlich wie bei den bereits diskutierten FAQs oder einer State-of-the-Art-Service-Publikation. Personen aus der Fachpraxis suchen häufig nach Informationsquellen mit thematischem Bezug, weil eher Interesse an ähnlichen Projekten besteht als an Institutionen im Kontext allgemeiner Evaluation (vgl. Tschöp et al. 2023). In diesem Zusammenhang haben die Teilnehmenden der Sommerkreativwerkstatt explizit den Wunsch ausgesprochen, den Helpdesk zuerst mit einer Vermittlungsstelle auszustatten und den Helpdesk dann entlang der Bedarfe wachsen zu lassen.

#### ***Datenbanken für Evaluation und Evaluator\*innen***

In einem Helpdesk könnten auch verschiedene Arten von Datenbanken und Expert\*innen-Pools integriert werden, wie z.B. eine Evaluationsdatenbank oder ein Evaluator\*innen-Pool. Dabei würde eine öffentlich einsehbare Evaluationsdatenbank verschiedenartige Informationen zu bereits durchgeführten Projekten sowie deren Evaluation sammeln oder etwa bei einem veröffentlichten Bericht neben einer Kurzzusammenfassung und einem Link zum Bericht auch Kontaktdaten von Ansprechpartner\*innen beinhalten. Bei nichtveröffentlichten Berichten könnten eine kurze Skizze zum Typus und Vorgehen sowie ebenfalls Kontaktdaten öffentlich bereitgestellt werden. Im Vergleich dazu wäre auch ein Evaluator\*innen-Pool öffentlich einsehbar und könnte Kurzprofile, Links zu Publikationen und Kontaktdaten verschiedener Expert\*innen im Bereich der Evaluation und Qualitätssicherung beinhalten.

In der ersten Erhebungsphase haben die Befragten der Fachpraxis bereits ihr Interesse an einer Evaluationsdatenbank geäußert. Im Mittelpunkt steht für diese besonders der Erfahrungsaustausch sowie der Erfahrungstransfer im Kontext von Evaluation und Qualitätssicherung. Auch hierbei waren Vertraulichkeit sowie der Schutz von Daten für die Fachpraxis sehr wichtig. Dies gilt insbesondere für Projekte im Bereich der Deradikalisierung und Beratung extremistischer bzw. gefährdeter Personen.

Von den Teilnehmenden der Sommerkreativwerkstatt wurden darüber hinaus, ähnlich wie in der ersten Erhebungsphase, vor allem Sorgen in Bezug auf Doppelstrukturen thematisiert. Zum einen besteht eine Angst vor einem Nebeneinander von Datenbanken, d.h. es sollte ein Informationsüberfluss durch die Existenz einer Vielzahl verschiedener Datenbanken vermieden werden. Vielmehr sollten laut den Teilnehmenden die Informationen eher gezielt gesammelt

und der Fachpraxis bereitgestellt werden. Darüber hinaus besteht auch die Gefahr der Instrumentalisierung von Evaluationsberichten, z.B. durch den Missbrauch von Evaluationseinschätzungen durch politische Akteure oder extremistische Gruppen.

In positiver Hinsicht äußerten sich die Teilnehmenden der Herbstkreativwerkstatt und sahen großes Potenzial, welches allerdings viel von der Praktikabilität von Filterfunktionen abhängen würde. Diese sollten eine sehr spezifische Suche ermöglichen um wirklich „konkrete ähnliche Vorhaben zu finden“ und gleichzeitig darüber hinaus auch Entdeckungsspielraum ermöglichen.

*„An der Stelle wäre es wichtig, dass Filter sehr genau und sehr spezifisch sind, also dass man mit den Filtern auch das findet, was man sucht und gleichzeitig auch [...], dass man trotzdem so ein bisschen überrascht werden kann [...]. Also, dass die Filter präzise einengen, was man sucht, aber man gleichzeitig nicht eingeengt wird in dem, was man findet [...] Und die dazu anregen, noch mal nachzudenken, ob ich vielleicht auch noch mal andere Herangehensweisen mir überlegen müsste.“ (Herbstwerkstatt (B/O2), S.3)*

Die vorgeschlagene Funktion einer „Kurzzusammenfassung“ wurde begrüßt, da es als erleichternde Zeitersparnis betrachtet wurde, nicht immer den vollständigen Evaluationsbericht aufrufen und lesen zu müssen.

*„Also eine Kurzzusammenfassung wäre auf jeden Fall sehr hilfreich, damit man einmal einen groben Überblick hat, was hinter dem Link dann auf einen wartet. Weil aus dem Titel [...] manchmal wird man daraus schlau, aber manchmal weiß man halt auch nicht [...] passt oder passt nicht.“ (Herbstwerkstatt (B/O2), S.4)*

Anschließend an den Wunsch spezifische Anregungen über Filter- oder Suchfunktionen zu erhalten, wurde die Idee eingebracht eine Funktion einzubauen, die weitere Ergebnisse vorschlägt. Hier wurde der Vergleich zu kommerziellen Verkauf-Plattformen und deren Feature „Nutzer, die dieses Produkt kauften, interessierte außerdem auch ...“ gezogen:

*„Das wäre so ein Meta Filter, der sich vielleicht ergeben könnte, der vielleicht so was wie Wenn dich das interessiert, könnte auch dieser Titel für dich interessant sein. Das heißt, dass man je nachdem was man klickt, kriegt man Vorschläge aus der Datenbank, die [man] vielleicht nicht selber mal eben recherchieren wird.“ (Herbstwerkstatt (B/O2), S.4)*

Ebenfalls wurden in der Herbstkreativwerkstatt die bereits thematisierten Aspekte von Transparenz und Vertrauen und erneut der schwierige Umgang mit sensiblen Informationen sowie Bewertungen bei öffentlich einsehbaren Berichten problematisiert.

Laut den Teilnehmenden der Fachpraxis wäre vor allem ein Evaluator\*innen-Pool gewinnbringend, weil die Expertise von Personen in bestimmten Themenbereichen auch die Möglichkeit des Zusammenbringens von Angeboten und Bedarfen in sich trägt. Darüber hinaus bietet sich dadurch eine Plattform, um sich mit Expert\*innen auch zu möglichen Hürden und Herausforderungen auszutauschen. Dies würde vor allem auch dem expliziten Wunsch der Fachpraxis

entsprechen, ein umfassendes und nachhaltiges Unterstützungsangebot für die Evaluationspraxis zu schaffen, welches über Evaluation hinausgeht und dabei hilft, eine gemeinsame Evaluationspraxis entstehen zu lassen.<sup>5</sup>

### **Indikatorenübersicht**

Darüber hinaus könnte der Helpdesk als ein weiteres Format auch eine Indikatorenübersicht beinhalten. Ein Indikator bezeichnet dabei eine Messgröße zur Analyse bestimmter Sachverhalte, wodurch ein theoretisches Konzept und dessen Messung analytisch miteinander verknüpft werden. Bei einer Indikatorenübersicht handelt es sich demnach um eine Ansammlung von Indikatoren zur Messbarmachung bestimmter Konzepte bzw. Maßnahmen im Bereich der Evaluation und Qualitätssicherung. Eine Indikatorenübersicht kann nicht nur erste Ansatzpunkte für die eigene praktische Arbeit anbieten, sondern hilft auch dabei einen Überblick über bereits vorhandene Indikatoren zu bekommen.

Für die Teilnehmenden der Sommerkreativwerkstatt wäre es hierbei sinnvoll, zusätzliche Erfahrungswerte zu bisherigen Einsatzbereichen und Nutzungserfahrungen der einzelnen Indikatoren bereitzustellen. Die Übertragung, Anpassung und Anwendung der jeweiligen Indikatoren im eigenen Arbeitskontext obliegt den Anwender\*innen selbst und kann nicht durch den Helpdesk realisiert werden. Dadurch wird auch eine inadäquate Standardisierung vermieden; eine Herausforderung, die in der ersten Erhebungsphase betont wurde.

Für die Teilnehmenden der Herbstkreativwerkstatt wurde die Indikatorenübersicht sogar als möglicherweise besseres Format als die Datenbank identifiziert, weil sie schnellere und direktere Wege zur Suche nach Antworten (wie z.B. in dem Praxisbeispiel der Vignette) bietet:

*„Für mich ist das hier deutlich hilfreicher als die Evaluationsdatenbank. Bei der Evaluationsdatenbank würde ich die Berichte von anderen lesen, um mir eine Indikatorenübersicht zu erstellen [...] und hier habe ich es [direkt] an der Hand.“* (Herbstwerkstatt (B/O2), S.12)

Auch eine Hybridlösung zwischen Evaluationsdatenbank und Indikatorenübersicht wurde eingebracht, um den schnellen Zugang zu den Berichten zu erleichtern:

*„Vielleicht auch, wenn die Evaluationsdatenbank genau mit so einer Ergänzung existieren würde [...], dass man nicht nur die Berichte mit Summary sieht, sondern auch die Indikatoren, die da sind.“* (Herbstwerkstatt (B/O2), S.12)

Allgemein wurde vor allem die Möglichkeit hervorgehoben, die eigene Perspektive zu erweitern, indem nicht nur eigene – bereits identifizierte Indikatoren – mit der Praxis anderer

---

<sup>5</sup> Im Rahmen von PrEval ist die so genannte PrEval-Plattform (<https://preval-plattform.de>) entwickelt worden. Diese Plattform bietet einen systematischen Überblick über Evaluationskapazitäten im Bereich der Extremismusprävention, Demokratieförderung und politischen Bildung in Deutschland. Sie erfüllt allerdings derzeit (noch) nicht alle der oben genannten Funktionen einer Evaluator\*innendatenbank. Inwieweit die PrEval-Plattform diese Funktion in Zukunft integrieren könnte, wurde in der Erhebungsphase nicht abschließend diskutiert und wird daher hier nicht berücksichtigt.

Akteure abgeglichen werden können, sondern auch ein Überblick über weitere Indikatoren entsteht, der als Anregung dient.

Ebenso sahen die Teilnehmenden das Potenzial zum Austausch: So könne eine Indikatorenübersicht Fachkräfte aus verschiedenen Bereichen zusammenbringen, um sich gegenseitig zu spezifischen Erfahrungen in Bezug auf Indikatoren zu beraten:

*„Beratung suchenden Menschen, die sich für diese Indikatoren interessieren treffen könnten [...] sich ja gegenseitig auch beraten [und] aus eigener Erfahrung auch berichten.“ (Herbstwerkstatt (B/O2), S.14)*

Darüber hinaus erschien es für die Befragten spannend zu sein, einen virtuellen Werkstatt-raum (ein „Lab“) für die Entwicklung weiterer Indikatoren zu schaffen, um mittels „Schwarmintelligenz“ die Qualität von Evaluationsdesigns aus der Fachpraxis heraus voranzutreiben:

*„Wenn man nämlich mit den Indikatoren über sich, die da nicht arbeiten können, wenn man sagt, das reicht mir, das reicht mir noch nicht, die Lücke ist noch zu groß zwischen dem, was ich messen möchte bei mir an [...] Arbeit und die Methoden, die ich habe. Ob man auf dieser Seite gemeinsam Bedarfe noch mal eruieren könnte und vielleicht auch noch mal so [...] neue Instrumente mitgestalten kann. Ich weiß gar nicht, ob man dann die Lösung findet, aber dann wäre nämlich diese Indikatoren Übersicht auch so eine Art Lab, wo man gemeinsam auch über das Bestehende hinaus arbeitet.“ (Herbstwerkstatt (B/O2), S.12)*

### **Veranstaltungskalender**

Darüber hinaus wiesen Teilnehmende der Sommerkreativwerkstatt darauf hin, dass auch ein Veranstaltungskalender sinnvoll für den Aufbau eines Helpdesks sein könnte. Dabei wurde der Wunsch nach Vernetzungs- und Wissensaustauschformaten bereits in der ersten Erhebungsphase geäußert. Als Veranstaltungen könnten hier z.B. Fachtagungen, Vorträge und Informationsveranstaltungen zu bestimmten Themen rund um Evaluation und Qualitätssicherung gesammelt werden, die von in den jeweiligen Feldern aktiven Netzwerkakteuren oder methodischen Netzwerken angeboten werden. Natürlich sollten diese Veranstaltungen auch den Bedarfen entsprechen, d.h. im Idealfall aus dem Arbeitsfeld selbst kommen oder sich darauf beziehen. Etliche bestehende oder in Zukunft entstehende Fachaustausch- und Wissenstransferangebote, die aus den Wissensnetzwerken der Bereiche politische Bildung, Demokratieförderung und Extremismusprävention entstehen, könnten Eingang in den Veranstaltungskalender finden.

Angeboten werden könnten hier sowohl ganzjährige Veranstaltungen als auch Veranstaltungen nur zu bestimmten Zeitpunkten. Ein solcher Veranstaltungskalender kann dabei auch helfen, Lücken bezogen auf bestimmte Themen und Bedarfe zu identifizieren (wenn z.B. nur eine Veranstaltung innerhalb von zwei Jahren zu einem bestimmten Thema angeboten wird, aber das Interesse aus der Fachpraxis an diesem Thema tatsächlich größer ist). Dies könnte u.a. durch eine Feedbackfunktion umgesetzt werden. Ein solcher Kalender wäre dabei

insbesondere für Praxisakteur\*innen wichtig, die kein Teil größerer Organisationen oder Netzwerke sind und für die der Zugang zu bzw. die Informationen über Fachveranstaltungen eine Herausforderung ist.

Für die Teilnehmenden der Sommerkreativwerkstatt wäre vor allem die Aktualität der gesammelten Veranstaltungen wichtig. Daher sollte der Veranstaltungskalender kontinuierlich aktualisiert werden (z.B. durch regelmäßige Recherchen), damit kein Frust entsteht, wenn dort nur veraltete Veranstaltungen aufgelistet sind. Hierfür müssten bei der Umsetzung demnach auch die Notwendigkeit finanzieller Ressourcen mitgedacht werden, damit bspw. feste Mitarbeiter\*innen oder Beschäftigte auf Honorarbasis einen regelmäßig aktualisierten Veranstaltungskalender sicherstellen. Sinnvoll wäre es, laut einzelnen Teilnehmenden, darüber hinaus auch explizit Fördermöglichkeiten in die Veranstaltungsplanung miteinzubeziehen. Über diesen Veranstaltungskalender könnten Träger und Personen auf gängige Ausschreibungen und deren Fristen aufmerksam gemacht werden. Je nach anstehenden Förderperioden und Fristen könnten dann passende Angebote des Helpdesks geplant werden. Wenn also bspw. eine Bewerbungsfrist bis November eines Jahres läuft und in der Ausschreibung Angaben zu einem Qualitätssicherungskonzept verlangt werden, könnte ein passendes Angebot gemacht werden, um Antragstellende in die Lage zu versetzen, diesem Anspruch gerecht zu werden. Wenn z.B. Modellprojekte zum Thema politische Teilhabe von Menschen mit Behinderung ausgeschrieben werden, dann kann eine Veranstaltung oder ein Angebot darauf eingehen, mit welchen Indikatoren soziale Inklusion im politischen Leben beschrieben werden kann. Ungefähr zehn Wochen wurden als ein geeigneter Zeitraum angegeben, um ein solches Format als Publikation oder Veranstaltung zu planen. Das Format würde so die Fachpraxis direkt unterstützen, sich auf die Projektplanungsphase vorzubereiten.

Ebenfalls wurde eine Verbindung mit der Vermittlungsstelle in den Vordergrund gestellt. Dies wurde vor allem von Teilnehmenden der Herbstkreativwerkstatt vorgeschlagen, da die Expertise welche Veranstaltung für wen zu empfehlen sei, durch die Mitarbeitenden gebündelt werden könne:

*„Und ich habe grade noch mal gedacht, vielleicht kann man ja [diesen] Veranstaltungskalender [...] auch da ganz gut einbinden. Und vielleicht kann ja so eine Vermittlungsstelle auch da vielleicht weiterhelfen und irgendwie passgenau Veranstaltungen empfehlen, wo dann Leute auch mit anderen Leuten zusammenkommen, die ähnliche Probleme haben oder schon mal überwunden haben.“ (Herbstwerkstatt (B/O1), S.13)*

## **4 ERKENNTNISSE, VORSCHLÄGE UND EMPFEHLUNGEN**

Aus den Erhebungs- und Entwicklungsphasen können folgende Formatideen und übergreifenden Erkenntnisse abgeleitet werden, die nachfolgend kurz dargestellt werden sollen.

#### **4.1 HAUPTERKENNTNISSE UND PROBLEMLAGEN/EMPFEHLUNGEN: FORMATIDEEN UND ÜBERGREIFENDE ERKENNTNISSE**

Das zentrale und in den Erhebungsphasen überwiegend als geeignet angesehene Format für einen Helpdesk ist eine Vermittlungsstelle „Evaluation und Qualitätssicherung“. Kernaufgabe der Vermittlungsstelle sollte es sein, Bedarfe aufzunehmen, aktiv passende Lösungen bzw. Unterstützungsleistungen zu identifizieren und diese an die anfragende Person zu überstellen.

Eine ähnlich hohe Zustimmung erfuhren die Formate Evaluationsdatenbank, Indikatorenübersicht und Veranstaltungskalender. Der übergreifende Vorteil dieser drei Ansätze wurde von der Zivilgesellschaft in ihrem niedrigschwelligen Zugang, dem autonomen Charakter und der Zielgruppenschärfung gesehen. So benötigt es keine externe Hilfe, um diese Formate zu bedienen und die Eigenrecherche stände im Vordergrund. Durch verschiedenen Funktionen, wie etwa Filter, können insbesondere die Datenbank und Indikatorenübersicht die Vielfältigkeit der Zielgruppen passgenau bedienen.

Ein hohes Maß an Zustimmung erfuhr außerdem die Kombination von einer Vermittlungsstelle mit den genannten (aber auch mit den nicht weiter intensiv behandelten) Formaten, um sowohl einen individuellen als auch einen (durch Fachpersonal) assistierten Zugang zu ermöglichen. Als Scharnier zwischen Suchenden und existierenden Unterstützungsangeboten kann eine Vermittlungsstelle auch im Sinne einer Verweisberatungsstelle dem Anspruch, keine Doppelstrukturen zu schaffen, entsprechen und auf bestehende Akteure und Formate verweisen. Dass diese „beste aus zwei Welten“-Option deutlich ressourcen- und kostenintensiver sei, wurde als Einschränkung berücksichtigt.

Über die Rückmeldungen zu individuellen Formaten hinaus, beschäftigten sich die Teilnehmenden der Kreativwerkstätten auch mit den beständigen Fragen, von wem und mit welchen Ressourcen ein solcher Helpdesk ausgestattet werden könnte. Letztere Fragen können im Rahmen einer solchen Designprozessveranstaltung nicht abschließend geklärt werden, beeinflussen aber selbstverständlich die Einstellung der Teilnehmenden gegenüber dem Helpdesk und die Bereitschaft, die Formate zu nutzen. Einigkeit bestand unter den Stakeholdern demnach zu folgenden Punkten: Für den Erfolg von Evaluation und Qualitätssicherung ist es wichtig zu verstehen, welche Vorteile Evaluationsprozesse mit sich bringen und welcher praktische Mehrwert für die Praxis durch Professionalisierung im Bereich Evaluation entstehen kann. Mit einer besseren Struktur wie durch einen Helpdesk könnte nicht nur ein niedrigschwelliger Zugang zu Informationen rund um die Themen Evaluation und Qualitätssicherung geschaffen werden, sondern auch aktiv auf die Bedarfe der Fachpraxis eingegangen werden.

Wichtig ist in diesem Zusammenhang das Zusammenführen von verschiedenen Akteuren aus den Bereichen der Evaluation und Qualitätssicherung sowie der Fachpraxis: Mitzudenken ist hierbei auch die Schwierigkeit der Finanzierung von Evaluation. Unsicherheit bestand bei dem Komplex um die Frage der Deutungshoheit über die Themen Evaluation und Qualitätssicherung: Welche Akteure sollten einen solchen Helpdesk sowie deren Formate umsetzen? Für die regelmäßige Nutzung eines Helpdesks ist vor allem Vertrauen wichtig. Interessenkonflikte,

z.B. im Kontext von Fördermittelvergaben, müssen ausgeschlossen sein, damit Vertrauen entstehen kann.

Für den Aufbau und die Konzeption eines Helpdesks sollten die Präferenzen und Sorgen der Fachpraxis zwingend berücksichtigt werden und die Praxisbedarfe stets aktiv miteinbezogen werden. Das Fehlen von zeitlichen und finanziellen Ressourcen für Evaluation und Qualitätssicherung ist abschließend an dieser Stelle erneut zu betonen.

## **4.2 MÖGLICHE PFADE DER UMSETZUNG EINES HELPDESKS**

Aufgrund dieser offenen Fragen wurden bereits mögliche Umsetzungspfade entwickelt. Sämtliche Erkenntnisse des Projektes *PrEval* – Evaluationsdesigns für Präventionsmaßnahmen (2020-2022) sowie die Literaturanalysen, Erhebungen und Entwicklungsformate des Projektes *PrEval* – Zukunftswerkstätten (2022-2025) bestätigen den Bedarf nach niedrigschwelligen Unterstützungsangeboten rund um Evaluation und Qualitätssicherung in den Handlungsfeldern Demokratieförderung, politische Bildung und Extremismusprävention. Offen bleibt die grundlegende Frage, wie eine Helpdesk-Struktur in diese Handlungsfelder eingeführt und in welcher Trägerschaft sie umgesetzt werden kann. Wie der vorliegende Bericht verdeutlicht, sind mit solchen Leistungen jedoch eine Vielzahl von Erwartungen und Forderungen verknüpft, die eine zukünftige Umsetzung zum voraussetzungsreichen Unterfangen werden lassen. In der Zukunftswerkstatt „Helpdesk“ lag das Hauptaugenmerk auf einer partizipativen, bedarfsgeleiteten Diskussions- und Kreativphase zur Formulierung konkreter Formatvorschläge. Je nach Ausgestaltung und Priorisierung künftiger Förderlandschaften in den drei Handlungsfeldern ergeben sich hierbei verschiedene Implementierungsoptionen.

Dieser Abschnitt widmet sich auf Grundlage der erhobenen Daten sowie der diversen Werkstattformate der Frage, wie mögliche Pfade der Umsetzung aussehen könnten. Die skizzierten Pfade unterscheiden sich im Grad ihrer Zentralität und der Träger\*innenschaft voneinander. Sie dienen primär der Kenntlichmachung der diversen, teils widersprüchlichen Vorstellungen verschiedener Stakeholder\*innen und sind nicht als sich wechselseitig ausschließend gedacht. Es kann unter Umständen durchaus Sinn ergeben, unterschiedliche Implementierungsoptionen für unterschiedliche Formate zu wählen und die Idee eines „Helpdesk“ somit in diversifizierter Form an verschiedenen Anknüpfungspunkten der bestehenden Praxislandschaften „aufgehen“ zu lassen.

Diskutiert wurden v.a. drei unterschiedliche Pfade der Umsetzung eines Helpdesks (siehe. Abb. 4):

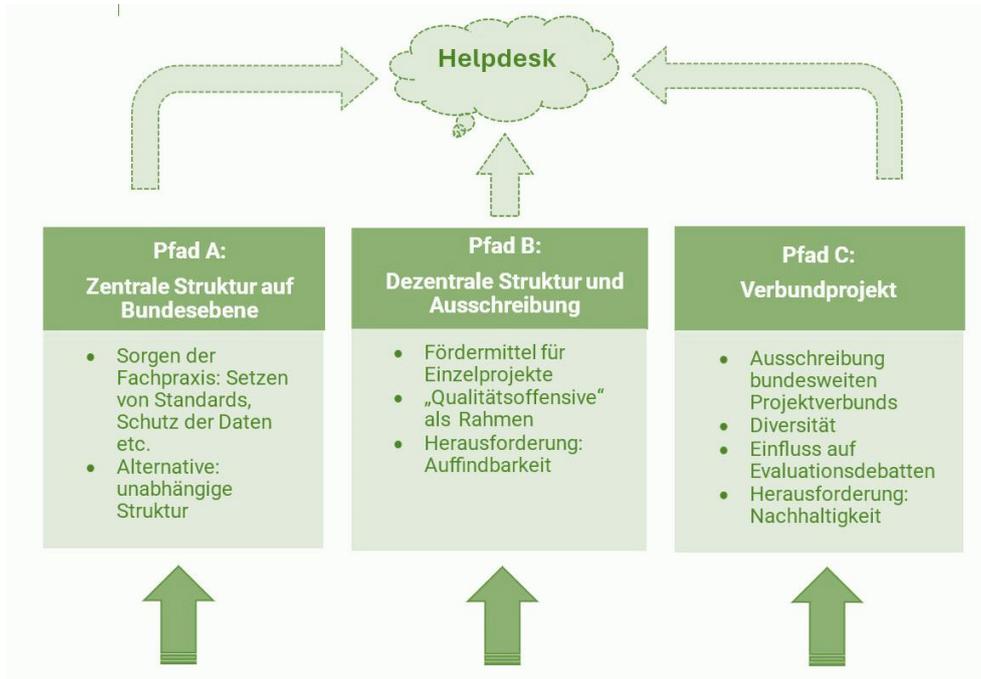


Abb. 4: Mögliche Umsetzungspfade eines Helpdesks

**Pfad A: Zentrale Struktur auf Bundesebene**

Der Relevanz der Fragen von Evaluation und Qualitätssicherung entsprechend, könnte auf Bundesebene eine neue Struktur geschaffen werden. Finanziert aus Mitteln eines der einschlägigen Ministerien, könnten sich zivilgesellschaftliche Träger\*innen und Akteure von Landes- und Bundesverwaltung an diese neue Einrichtung wenden. Angesiedelt wäre die Helpdesk-Struktur direkt in dem entsprechenden Ministerium oder in einer der nachgeordneten Behörden.

Die Potentiale und Herausforderungen einer solchen zentralisierten Struktur wurden insbesondere im Hinblick auf die Ansiedlung in einem Bundesministerium bzw. einer Bundesbehörde diskutiert. Über die Formate hinweg fand diese Option unter den teilnehmenden Praktiker\*innen der zivilgesellschaftlichen und kommunalen Praxis mehrheitlich keine Zustimmung.

Ein bundesbehördlicher Helpdesk würde zwar unter Umständen dem Interesse der Mittelgeber auf Ebene des Bundes entsprechen, die Qualität und Wirksamkeit der geförderten Projekte zu überprüfen. Überdies könnte eine solche staatliche Struktur insofern über den Dingen stehen, als dass sie nicht von den mitunter auftretenden Dynamiken der Konkurrenz zwischen zivilgesellschaftlichen Träger\*innen um Fördergelder tangiert wäre. Die Diskussionen im Zuge der Erhebungs- und Entwicklungsphasen offenbarten dennoch eine kritische Haltung vieler Praxisakteur\*innen. Als problematisch wurde bspw. angesehen, dass ein bundesbehördlicher Helpdesk methodische Standards prägen könnte, die nicht den Bedarfen, fachlichen

Standards oder Interessen der Fachpraxis entsprechen würden. Somit liefe eine sehr diverse Praxislandschaft Gefahr, top-down vereinheitlicht und kontrolliert zu werden. Des Weiteren spielte die Sorge um den Schutz der Daten der anfragenden Institutionen und ihrer Anliegen eine wichtige Rolle, nicht zuletzt vor dem Hintergrund, dass Evaluationen häufig von Fördermittelgeber\*innen genutzt würden, um Förderentscheidungen zu treffen. Dies unterstreicht die folgende Aussage eines\*einer Teilnehmenden:

*„Ich glaube, dass ganz viele aus der zivilgesellschaftlichen Praxis dann viel größere Vorbehalte hätten, sich an diese Stelle zu wenden. Weil ich komme ja mit meinem kleinen Problemkoffer und der ist vor allen Dingen gefüllt damit, dass ich nicht genau weiß, wie ich gegenüber meinem Geldgeber jetzt [...] die Wirkung eines Projekts präsentieren kann. Ich glaube, dass die Vorbehalte da einfach viel zu groß wären. Die Angst, dass der Datenschutz nicht mehr gewährleistet wird und dass es am Ende darin resultiert, dass ein Projekt eingeht.“ (Herbstwerkstatt (B/O1), S. 24)*

Während eine zentrale, bundesbehördliche Struktur seitens der Praktiker\*innen kritisch betrachtet wird, kam im Zuge der Entwicklungsphase eine Alternative auf, nämlich eine zentrale Struktur, die zwar vom Bund mandatiert und finanziert sein könnte, aber gleichzeitig unabhängig arbeitet. Ein Vorbild hierfür könnte das Deutsche Evaluierungsinstitut der Entwicklungszusammenarbeit (DEval) sein. DEval befindet sich als gemeinnützige GmbH zwar in hundertprozentiger Trägerschaft des Bundesministeriums für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung, agiert jedoch fachlich eigenständig. Da diese Alternative jedoch erst spät in der Entwicklungsphase aufkam, lassen sich über die potenzielle Akzeptanz durch Praktiker\*innen keine Aussagen treffen. Zudem gestaltet sich das Praxisfeld Entwicklungszusammenarbeit deutlich anders als die Felder politische Bildung, Demokratieförderung und Extremismusprävention. Anleihen an dieses Modell könnten dennoch möglich sein, erfordern jedoch eine vertiefte Analyse und Diskussion mit der hiesigen Fachpraxis.

#### **Pfad B: Dezentrale Struktur und Ausschreibung**

Die Handlungsfelder politische Bildung, Extremismusprävention und Demokratieförderung zeichnen sich durch eine große Diversität an Institutionen und Träger\*innen, Ansätzen und Angeboten, Perspektiven und Zielen aus. Während Politische Bildung ein historisch gewachsenes Professionsfeld darstellt, in dem u.a. bereits Anlaufstellen für Fragen von Evaluation bestehen (z.B. die Fachstelle Politische Bildung von Transfer für Bildung e.V.), ist das Feld der Extremismusprävention vergleichsweise jung und im Hinblick auf Fragen von Evaluation und Qualitätssicherung in geringerem Maße strukturiert.

Der zweite Pfad, der im Zuge der Entwicklungsphase diskutiert wurde, würde zu dieser Vielfalt und Dezentralität korrespondieren und sich diese zu Nutze machen:

*„Diese Vorteile [der Vielfalt und Dezentralität], die sich etabliert haben, die sich entwickelt haben über Jahre, [dass man] die nutzt, und es dann institutionalisiert auf eine Art und Weise, die ja selbst konstituierend ist“ (Herbstwerkstatt (B/O1), S. 27)*

Der Relevanz der Fragen von Evaluation und Qualitätssicherung entsprechend würde seitens der fördermittelgebenden Institutionen auf Bundes- und Landesebenen eine „Qualitätsoffensive Politische Bildung, Demokratieförderung und Prävention“ ausgerufen werden. Die damit zur Verfügung gestellten Fördermittel würden als Projekte ausgeschrieben und zivilgesellschaftliche Träger sowie Institutionen der anwendungsorientierten Sozialforschung eingeladen, sich darauf zu bewerben. Gegenstand der Ausschreibung wären die Erarbeitung und Implementierung von Formaten, wie oben skizziert. Diese Formate würden von Praxisakteur\*innen erarbeitet und allen Akteur\*innen in den Handlungsfeldern kostenlos zur Verfügung gestellt. Ein solches Vorgehen könnte dazu beitragen, passgenau und praxisnah den diversen Bedarfen zivilgesellschaftlicher und kommunaler Praxis zu entsprechen.

Während eine solche dezentrale Ausschreibung einzelner Formate, wie bspw. einer Indikatorenübersicht oder einer Evaluationsdatenbank, die Strukturen und Praktiken der anvisierten Handlungsfelder widerspiegeln könnte, wurde in der Entwicklungsphase das Problem der Auffindbarkeit der erarbeiteten Formate thematisiert. Eine dezentrale Vorgehensweise liefe Gefahr, dass die Formate von den Zielgruppen nicht zufriedenstellend genutzt werden können, weil sie in der Vielfalt der Angebotslandschaften nur bedingt sichtbar wären und auch der Bürokratieaufwand relativ hoch wäre. Daher bräuchte es einen Ort (z.B. ein Webportal) auf dem alle Produkte der „Qualitätsoffensive“ nach und nach abgebildet werden. Alternativ könnte die Bündelung bzw. der Verweis auf die jeweils notwendigen Produkte sowie andere nützliche Inhalte durch eine Art Vermittlungsstelle (z.B. wie oben beschrieben) erfolgen, die als Wegweiser dienen würde. Diese Vermittlungsstelle wäre im Sinne der Dezentralität selbst ein auszuschreibendes Projekt, das von einem Träger bzw. Trägerverbund umgesetzt wird und als zusätzliches Mandat die Vernetzung der einzelnen Angebote beinhalten würde.

### **Pfad C: Verbundprojekt**

Ein dritter möglicher Pfad verbindet Vorteile einer eher zentralisierten Struktur mit dezentralen Elementen und könnte dazu beitragen, verschiedene Akteur\*innen aus Fachpraxis und Wissenschaft samt ihrer Expertisen mittel- bis langfristig zu bündeln. Dieser Weg wäre die Ausschreibung eines bundesweiten Projektverbunds, welcher verpflichtend ein diverses Spektrum von Praxisträger\*innen und wissenschaftlichen Institutionen vereinen würde.

Die öffentliche Ausschreibung würde einige Ansprüche an die Verbundgestaltung beinhalten, wie z.B. eine breite geographische Abdeckung, eine Vielfalt verschiedener Ansätze sowie die Sicherstellung des Einbezugs von Expertise aus allen relevanten Phänomenbereichen. Darüber hinaus sollte der Einbezug einschlägiger wissenschaftlicher Expertise sichergestellt werden, inklusive erfahrener Evaluators\*innen, entweder durch Einzelpersonen oder durch relevante Organisationen.

In Analogie zu einer zentralisierten Struktur (Pfad A) wäre dieser Verbund verantwortlich für die Konzipierung und Umsetzung sämtlicher Helpdesk-Formate. Wegen der Vielfalt der beteiligten Akteur\*innen wäre jedoch eine Diversität der Ansätze gewährleistet und könnte der Sorge der Fachpraxis vor Konkurrenzen zwischen Träger\*innen unter Umständen präventiv begegnen.

Ein divers aufgestellter Verbund hätte nach Ansicht einiger Teilnehmer\*innen zudem den Vorteil, dass durch die breite Zusammenarbeit und gesammelte Expertise Einfluss auf die handlungsfeld-übergreifenden Evaluationsdebatten genommen werden könnte. Auf diese Weise könnten die Bedarfe, Ziele und Interessen der Fachpraxis stärker Eingang finden und sich die Evaluationspraxis mittel- bis langfristig so wandeln, dass die Bedarfe und Interessen aller Gruppen des „Erwartungsdreiecks Evaluation“ (also Politik/Verwaltung, Wissenschaft, Praxis) ausgewogener berücksichtigt werden.

*„Es kommt so ein bisschen darauf an, ob es über die reine Richtung dieser Stelle, dieser Plattform, dieser Vermittlungsstelle auch noch Ziele gibt, die quasi im Sinne der Praxis Partner wären. Also [...], wir können ja mit so traditionellen Wirkungsnachweis-Ansätzen nicht so viel anfangen, weil bei uns der Wirkungsgrad immer schwierig herzustellen ist. Wenn es quasi durch die Umsetzung in dieser Plattform [des Helpdesks, Anm. d. Verfasser\*innen] auch eine Form der Diskursbeeinflussung und Lobbyarbeit auch bei den Förderern gibt. Um unsere Vorstellungen von „Wie soll man Wirkung messen?“ voranzutreiben [...]. Dann wäre [...] ein Verbund sinnvoll, um eben eine Perspektive mit einzu-beziehen.“ (Herbstwerkstatt (B/O1), S. 22)*

Ein solches Vorhaben wäre zunächst projektförmig organisiert und könnte während der gesamten Laufzeit selbst von einer Evaluation begleitet werden, um fortwährend Prozessanpassungen vornehmen zu können und Hinweise für eine daran anschließende Verstetigung zu generieren. In den Diskussionen der Entwicklungsphase wurde überdies angeregt, dass ein Projektverbund durch einen Fachbeirat begleitet werden könnte, um die Perspektivenvielfalt und Verstetigungsstrategien zu stärken und widerzuspiegeln.

## **5 FAZIT UND AUSBLICK**

Die Zukunftswerkstatt „Helpdesk“ hat bedeutende Einblicke und Erkenntnisse geliefert, welche die Notwendigkeit einer oder mehrerer niedrigschwelliger Anlaufstellen und Unterstützungssysteme rund um Evaluation und Qualitätssicherung in den Bereichen der Extremismusprävention, Demokratieförderung und politischen Bildung unterstreichen. Die Entwicklung und der Einsatz von Formaten wie etwa einer Vermittlungsstelle, verschiedener Datenbanken oder Veranstaltungskalendern, haben gezeigt, wie ein Helpdesk effektiv auf die Bedürfnisse der Fachpraxis reagieren und gleichzeitig Unterstützung bieten kann.

Vor diesem Hintergrund sollte der Ausblick des Projekts auf die langfristige Implementierung und Skalierung der entwickelten Lösungen gerichtet sein. Es gilt, die nachhaltige Finanzierung und organisatorische Verankerung des Helpdesks sicherzustellen, um eine dauerhafte Ressource für die Fachpraxis zu schaffen. Dabei müssen sowohl die Vielfalt der Zielgruppen, ihre Sorgen und Bedenken, als auch die Dynamik des Feldes berücksichtigt werden, um die Angebote kontinuierlich anpassen und erweitern zu können. Die Überlegungen zu verschiedenen Umsetzungspfaden haben hierbei erste Optionen aufgezeigt.

Darüber hinaus ist es entscheidend, die Vernetzung zwischen Wissenschaft und Praxis weiter zu intensivieren. Der Austausch von Wissen und Erfahrungen über Wissensnetzwerke sollte

gefördert werden, um die Praxis zu stärken und die Qualität der Arbeit in den Feldern der politischen Bildung, Extremismusprävention und Demokratieförderung kontinuierlich zu verbessern (siehe Bericht der Zukunftswerkstatt „Wissensnetzwerke“).

Insgesamt steht das Projekt eines Helpdesks vor der Herausforderung, sich in einem dynamischen und komplexen Feld zu etablieren. Eine Zusammenarbeit und der Austausch zwischen verschiedenen Akteuren scheinen hierfür von besonderer Bedeutung zu sein. Im Zuge der wachsenden Polarisierung der Gesellschaft hat sich die Landschaft der Präventionsarbeit, der politischen Bildung und der Demokratieförderung stetig ausdifferenziert und der Bedarf an Angeboten und Formaten zu Evaluation und Qualitätssicherung ist dadurch in den letzten Jahren deutlich gestiegen. Durch die kontinuierliche Anpassung an die Bedürfnisse der Fachpraxis, die Sicherstellung der Nachhaltigkeit und die Förderung des Wissensaustauschs könnten Formate eines zukünftigen Helpdesks dennoch zu sehr hilfreichen Instrumenten für Zivilgesellschaft sowie staatliche Akteure werden.

## LITERATUR

Koynova, Svetla/Mönig, Alina/Quent, Matthias/Ohlenforst, Vivienne 2022: Monitoring, Evaluation und Lernen: Erfahrungen und Bedarfe der Fachpraxis in der Prävention von Rechts-extremismus und Islamismus, PRIF Report 7/2022, Frankfurt/M, DOI: [10.48809/prifrep2207](https://doi.org/10.48809/prifrep2207) .

Tschöp, David/van Heeswijk, Emma/Hartmann, Lina/Büchschütz, Benedikt 2023: Auf der Suche nach Expertise. Die Schwierigkeiten bei der Auffindbarkeit von Wissensnetzwerken und Evaluationsexpertise in der Demokratieförderung, Extremismusprävention und politischen Bildung. *PrEval* Working Paper 1/2023, Frankfurt/M.

## ANNEX

### REFERENZLISTE TRANSKRIPTE/DATEINAME IM BERICHT

Datum	Erhebungsformat
22.03.2023	Fokusgruppengespräch 1 (Geschäftsführende)
23.03.2023	Fokusgruppengespräch 2 (Gemischt)
	Fokusgruppengespräch 2 (Gemischt) B/01
	Fokusgruppengespräch 2 (Gemischt) B/02
	Fokusgruppengespräch 2 (Gemischt) B/03
23.03.2023	Fokusgruppengespräch 3 (Projektverantwortliche)
29.03.2023	Fokusgruppengespräch 4 (Gemischt)
30.03.2023	Fokusgruppengespräch 5 (Gemischt)
06.04.2023	Fokusgruppengespräch 6 (Gemischt)
12.05.2023	Offenes Forum 1.1 (Politische Bildung & Demokratieförderung)
	Offenes Forum 1.2 (Politische Bildung & Demokratieförderung)
	Offenes Forum 1.3 (Politische Bildung & Demokratieförderung)
16.05.2023	Offenes Forum 2.1 (Kommunen)
	Offenes Forum 2.2 (Kommunen)
30.05.2023	Fokusgruppengespräch 7 (Gemischt)
18.07.2023	Sommerwerkstatt (B/01)
	Sommerwerkstatt (B/02)
19.09.2023	Herbstwerkstatt (B/01)
	Herbstwerkstatt (B/02)

B/O = Break/Out-Gruppe

## PrEval – Zukunftswerkstätten

ist ein Forschungs- und Transfervorhaben zu Evaluation in der Extremismusprävention, Demokratieförderung und politischen Bildung in Deutschland, das vom Bundesministerium des Innern und für Heimat (BMI) gefördert wird. Der vorliegende Bericht entstand im Rahmen der PrEval-Zukunftswerkstatt „Helpdesk“. Weitere Informationen zum Projekt und den beteiligten Partnern unter <https://preval.hsfk.de>

### Leibniz-Institut für Friedens- und Konfliktforschung (PRIF)

Baseler Straße 27–31 | 60329 Frankfurt am Main

Telefon: +49 69 95 91 04-0 | E-Mail: [preval@prif.org](mailto:preval@prif.org)

<https://www.prif.org>

Statische QR-Code für den Download

Dieser Bericht gibt die Auffassung der Autor\*innen wieder.



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages