

Die Handlungsrelevanzmatrix als Baustein für die steuerungs- und entwicklungsorientierte Evaluation sozialer Dienstleistungen

Dominique Moisl

Professur für „Sozialwissenschaftliche Aspekte der Sozialen Arbeit – Schwerpunkt Sozialplanung“ an der Fakultät für Allgemeinwissenschaften und Soziale Arbeit, Hochschule für angewandte Wissenschaften – Fachhochschule Landshut

Zusammenfassung

Auftraggeber/-innen stellen an Evaluationsforschung häufig die Anforderung, dass die Erkenntnisse direkt in Entscheidungs- und Steuerungsprozesse einfließen können. Die Handlungsrelevanzmatrix stellt eine leicht verständliche, grafische Auswertungsform für Befragungen dar, die es ermöglicht, unterschiedliche Aspekte des Leistungsgeschehens hinsichtlich des Leistungsniveaus (Performance) und hinsichtlich der Bedeutung (Relevanz) für den Erfolg der Dienstleistung zu analysieren. Mithilfe der Handlungsrelevanzmatrix können Praktiker/-innen auch ohne nennenswerte Methodenkenntnisse Handlungsbedarfe identifizieren und priorisieren. Die Methodik ist für die Evaluation und Verbesserung sozialer Dienstleistungen besonders gut geeignet, da sich mit ihr eine große Anzahl von Leistungsaspekten analysieren lässt. Darüber hinaus können Handlungsrelevanzmatrizen aufgrund der praxisorientierten Ergebnisdarstellung in Verbesserungsprozessen als Kommunikationsinstrument fungieren.

Schlagwörter: Handlungsrelevanzmatrix, Partizipative Evaluation, Praxisorientierte Ergebnisdarstellung, Handlungsempfehlungen



Herausgeber:

Prof. Dr. Reinhard Stockmann, Universität des Saarlandes
(Geschäftsführender Herausgeber)
Prof. Dr. Gerd-Michael Hellstern, Universität Kassel
Prof. Dr. Helmut Kromrey, Berlin
Prof. Dr. Helfried Moosbrugger, J.-W.-Goethe-Universität FfM
Prof. Dr. Hildegard Müller-Kohlenberg, Universität Osnabrück
Prof. Dr. Dr. Christiane Spiel, Universität Wien
Prof. Dr. Hellmut Wollmann, Humboldt-Universität Berlin

Redaktion:

Stefanie Kihm
Universität des Saarlandes
FR 5.2 – Soziologie; Postfach 151 150
D-66041 Saarbrücken
Tel. 0681/302-4937; Fax. 0681/302-3899
E-mail: redaktion@zfev.de; Web: www.zfev.de