
Fallrekonstruktive Evaluationspraxis zwischen Auftrag und Forschungsinteresse. Eine Methodenreflexion am Beispiel der Arbeitsmarktdienstleistungen

Peter Bartelheimer, Jutta Henke
17. Jahrestagung der DeGEval: Professionalisierung in
und für Evaluationen, Session D4
12. September 2014, Zürich

Dr. Peter Bartelheimer, Jutta Henke 12.9.2014

SOFI | Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen
an der Georg-August-Universität

■ Übersicht

- **Das Forschungsfeld**
 - Projekte zur Evaluation von Arbeitsmarktdienstleistungen
- **Methoden und Techniken für das »Mittelformat«**
 - Verdichtung und Typisierung
- **Gesprächsanalyse im Team**
 - Codierung und Sequenzanalyse
- **Was in großen Teams schiefgehen kann ...**
 - ... geht auch schief

Dr. Peter Bartelheimer, Jutta Henke 12.09.2014

SOFI | Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen
an der Georg-August-Universität

Projekte zur Untersuchung von Arbeitsmarktdienstleistungen

Dr. Peter Bartelheimer, Jutta Henke 12.9.2014

SOFI | Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen
an der Georg-August-Universität

■ Die Sache selbst – Evaluation von Arbeitsmarktdienstleistungen

■ Neun Evaluationsprojekte im Zeitraum 1998 bis 2014

- 58 Organisationseinheiten, 230 Fachkräfte, ca. 600 einbezogene Fälle, ca. 300 beobachtete Gespräche (»Vorsprachen«) – Näheres siehe »Handout«

■ Fall als Sinneinheit

- Fallarbeit: Bearbeitung von Problemen der Lebensführung nach Organisationsregeln
- Interaktive Arbeit: Unbestimmte Leistung, Abstimmung zwischen Fachkraft (Dienstleistungsgeber) und Adressat/in (Dienstleistungsnehmer)
- Programm- und Organisationskontexte: Sozialämter (BSHG), Arbeitsämter / Arbeitsagenturen (SGB III), Jobcenter (SGB II), Maßnahmeträger
- Verschiedene Akteursperspektiven: Leitung, Fachkräfte, Arbeitslose, Dritte

■ Je nach Auftrag verschiedene Analyseeinheiten

- Fallbearbeitung, Fachkräfte, Organisationen, Programm, Episode der Arbeitslosigkeit / Arbeitssuche, Stellenangebote

Dr. Peter Bartelheimer, Jutta Henke 12.09.2014

SOFI | Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen
an der Georg-August-Universität

■ Konsequenzen für Untersuchungsdesign und Methode

■ Keine Perspektive darf (ganz) fehlen

- Gleichberechtigung der Perspektiven, eigene Fallsicht
- Material hat eine zeitliche Struktur (Fallverlauf, Sequenzen)
- Erhebung mit Interaktionsbezug: Beobachtung, (Nach-) Befragung, Fallakten (Eingliederungsvereinbarung, IT-Verfahren, Selbstaufzeichnung)
- Erhebungen zum Kontext: Programm- und Organisationsdokumente, Expert/inn/eninterviews, schriftliche Befragungen

■ Kompromisse ergeben sich aus Auftragsbedingungen

- keine Abkürzungen, aber ggf. Einschränkungen des Erhebungsprogramms

■ Ergebnis: ein »Mittelformat«

- Erhebung erfordert größere Teams
- Mengengerüst: zu groß für Hermeneutik, zu klein für quantitative Analyse
- Auswertungsentscheidungen produzieren nachnutzbaren Überschuss

Dr. Peter Bartelheimer, Jutta Henke 12.09.2014

SOFI | Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen
an der Georg-August-Universität

■ Konsequenzen für Evaluationsteams

■ Auftragsbedingungen erfordern größere Teams

- Auftraggeber wünschen hohe Fallzahlen
- Beobachtung von Fallverläufen verlangt Nähe: Tagespendelbereich zu einbezogenen Standorten
- Konsortien begrenzen Bieterkonkurrenz

■ Beobachtete Praxis erfordert transdisziplinäre

- Wer Beratungsfälle rekonstruiert, sollte beraten können
- Kenntnis des Felds: Arbeitsmarktpolitik, Arbeitsmarkt, Organisationskenntnis
- Theorie und Methoden: Gesprächsanalyse

Dr. Peter Bartelheimer, Jutta Henke 12.09.2014

SOFI | Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen
an der Georg-August-Universität

Methoden und Techniken für das »Mittelformat«

Dr. Peter Bartelheimer, Jutta Henke 12.9.2014

SOFI | Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen
an der Georg-August-Universität

■ Verdichtung multiperspektivischen Materials

■ Verdichtung beginnt mit dem Messkonzept

- Konzentration auf Forschungsfragen

■ Verdichtungstechniken

- Inventare, Fallgeschichten, Memos
- Erstcodierung – ja, aber indizierend
- Sequenzanalyse beobachteter Gespräche (»Vorsprachen«)

■ Eigene Fallsicht auf die Interaktion

- Berücksichtigung beider Akteursperspektiven, z.B. in Fallgeschichten
- Transdisziplinarität, z.B. eigene Beratungspraxis, hilft Fallsicht »erden«

Dr. Peter Bartelheimer, Jutta Henke 12.09.2014

SOFI | Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen
an der Georg-August-Universität

■ Typisierende Auswertungen schaffen Ordnung und führen über den Einzelfall hinaus

■ Vor- und Nachteile des »Mittelformats«

- Bei großen Fallzahlen fallen Regelmäßigkeiten und Varianz auf
- Theoretisches Sampling ist meist nicht möglich

■ Beispiele für Typisierungen

- »Standardsequenzen« für Analyse beobachteter Gespräche
- Handlungsmodelle von Fachkräften, Bewertungskriterien und Unterstützungsbedarfe der Adressat/inn/en

■ Fragen zur Typisierung

- Wie viel offene Auswertung, bevor typisierend gearbeitet werden kann?
- Wie viel geteiltes Vorwissen?
 - Erarbeitete Typologien anzuwenden, verlangt Vorwissen.
- Wie offen bleibt man für Veränderungen?
- Erarbeitete Typologien passen nicht zu veränderten Organisationskontexten

Dr. Peter Bartelheimer, Jutta Henke 12.09.2014

SOFI | Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen
an der Georg-August-Universität

Gesprächsanalyse im Team

Dr. Peter Bartelheimer, Jutta Henke 12.9.2014

SOFI | Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen
an der Georg-August-Universität

■ Probleme der gemeinsamen Codierung von Gesprächsmaterial

■ Entwicklung des Codesystems

- Paralleles offenes Codieren einiger Gespräche
- Vergleichende Auswertung (Synopsis) entstandener Codesysteme
- Codesysteme zusammenführen und theoretisch ergänzen

■ Neue Codes sollten stets möglich sein

- Zusammenführen verschiedener Projekte bleibt technisch schwierig

■ Nicht zu viel Aufwand in die Erstcodierung stecken

- Recodierung ist ein notwendiger Analyseschritt

■ Kategorien der Evaluierten verwenden, keine eigenen Maßstäbe

Dr. Peter Bartelheimer, Jutta Henke 12.09.2014

SOFI | Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen
an der Georg-August-Universität

■ Sequenzanalyse von Interaktionen («Vorsprachen»)

■ Inhaltsanalysen reichen nicht

■ »Standardsequenzen« oberflächennah bestimmen

- Inhalt, Funktion und Stellung der Sequenz im Gespräch
- Zurückhaltung bei Deutungsversuchen

■ Sequenzanalysen verlangen besonderes Vorwissen

- Grundlage: Repertoire an Sequenzen / Gesprächsfunktionen

■ Mehrdimensionale Gesprächsinventare anlegen

- »Ankerbeispiele« für Analyse und Ergebnisdarstellung bestimmen

■ Mit dem Informationsvorsprung verantwortlich umgehen

- Transkripte und Triangulation erzeugen eine kontrafaktische Informationsbasis
- Risiken: Rasche Parteinahme, Oberlehrer/in

Dr. Peter Bartelheimer, Jutta Henke 12.09.2014

SOFI | Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen
an der Georg-August-Universität

Arbeit in großen Teams

Dr. Peter Bartelheimer, Jutta Henke 12.9.2014

SOFI | Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen
an der Georg-August-Universität

■ Fallstricke der Arbeit in großen Teams

- **Arbeitsteilung relativiert gemeinsame Ergebnisverantwortung**
- **Teams bestehen aus Männern und Frauen mit Eigenschaften**
 - Unterschiedliche normative Vorstellungen
 - Unterschiedliche Toleranz unbestimmter Arbeitsstände
- **Größere Teams sind konservativ**
 - Zunächst getroffene Verabredungen verselbständigen sich
 - Erste Interpretationen erzeugen »Pfadabhängigkeiten«
- **Zu viel Aufwand für Instrumente, zu wenig Zeit für Auswertung**
 - Verdichtende Verfahren werden zu Ersatzhandlungen
 - Nichts kostet so viel Zeit wie die Suche nach »Abkürzungen«
- **Transdisziplinarität stößt an Grenzen**
 - Keine Zeit für interne Schulung, »Lehranalyse«
 - Arbeitsteilung schreibt Kompetenzverteilungen fort

Dr. Peter Bartelheimer, Jutta Henke 12.09.2014

SOFI | Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen
an der Georg-August-Universität

■ Was in größeren Teams helfen kann ...

- **Nie größer als nötig**
 - Arbeitsfähigkeit erhalten
- **Transparente Regeln und Verfahren vereinbaren**
- **Wechselseitige Qualitätskontrolle**
 - Aber: »Schonhaltung« in Rechnung stellen
 - Für »Vier-Augen-Prinzip« fehlt oft Zeit
- **Kontinuität über Projekte hinweg anstreben**
 - Größere Teams arbeiten besser zusammen, wenn sie Vorwissen teilen
- **Zeitpuffer gegen die Teamlogik bewirtschaften**
 - Erhebung beschleunigen, um Zeit für Diskussionen zu haben
- **Qualitätssicherung in Team als Managementaufgabe**

Dr. Peter Bartelheimer, Jutta Henke 12.09.2014

SOFI | Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen
an der Georg-August-Universität

Backup

Dr. Peter Bartelheimer, Jutta Henke 12.9.2014

SOFI | Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen
an der Georg-August-Universität

■ Beratung und Vermittlung als »gesteuerte Interaktion« – Ohne Handlungsautonomie keine Dienstleistung

- **Fachkräfte übersetzen Organisationsregeln**
 - Qualität entsteht nur durch Kompetenzen und Fachlichkeit
- **»Doppeltes Mandat« der Fachkräfte: zwei »Beteiligungsformate«**
 - Kontroll- und Gewährungsfunktion – verlangt »Mitwirkung«
 - Unterstützungs- und Kooperationsfunktion – erfordert »Dienstleistungsversprechen« und persönlichen Auftrag der Nutzer/innen
- **Was Fachkräfte und Leistungsberechtigte aushandeln müssen**
 - Herstellen einer gemeinsamen Problemsicht
 - Gestaltung der Dienstleistungsbeziehung
 - Zielfindung
 - Festlegung von Aktivitäten beider Seiten
- **Leistungsberechtigte urteilen in letzter Instanz**
 - Gilt auch bei Betreuung als Leistungsvoraussetzung

Dr. Peter Bartelheimer, Jutta Henke 12.09.2014

SOFI | Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen
an der Georg-August-Universität

■ Was die Interaktion steuert (1) – nicht alles ist Organisation

- **Politische und gesellschaftliche Diskurse**
 - Arbeitslosigkeit als gesellschaftliche Konstruktion
 - Bewertung der Arbeitsverwaltung als öffentliches Gut
- **Programmeffekte**
 - Trennung der Rechtskreise: Versicherung (SGB III) und Fürsorge (SGB II)
 - Gesetzliche Anforderungen an Arbeitslos-/Arbeitsuchend-Meldung (Zumutbarkeit und Eigenbemühungen, Eingliederungsvereinbarung)
 - Ausrichtung der arbeitsmarktpolitischen Instrumente auf Vermittlung
 - Machen oder Kaufen: Einschaltung Dritter
- **Fachkräfte – Männer und Frauen mit Eigenschaften**
 - Beruflicher Hintergrund und Handlungsmodelle bestimmen Problemsicht und Beziehungsangebot
- **Das andere Mandat: Worauf es Bewerber/inn/en ankommt**

Dr. Peter Bartelheimer, Jutta Henke 12.09.2014

SOFI | Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen
an der Georg-August-Universität

■ Was die Interaktion steuert (2) – Organisationseffekte

- **Geschäftspolitik der Arbeitsagentur / des Jobcenters**
 - Z.B. Dienststellen, Teamstruktur, Kontaktdichte, Integrationsstrategien am regionalen Arbeitsmarkt
 - Personalpolitik: Befristung und »Seiteneinsteiger«
- **Organisationsbereiche**
 - Arbeitgeber-Service, Arbeitnehmervermittlung, Fallmanagement, Berufsberatung usw.
 - Regelbetrieb, Modellprojekte, intensive Betreuung
- **Beauftragte Dritte**
 - Dreiecksverhältnis: Einkauf, Bedarfsträger (AA, JC), Maßnahmeträger
 - Geschäfts- und Personalpolitik und Profil des Trägers
- **Modelle für den Geschäftsprozess, IT-Verfahren**
 - Z.B. 4-Phasen-Modell, VerBIS

Dr. Peter Bartelheimer, Jutta Henke 12.09.2014

SOFI | Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen
an der Georg-August-Universität

■ Wie alles mit allem zusammenhängt

- **Diskurs-, Programm- und Organisationseffekte überlagern sich**
 - Implementation eines Programms in Organisationseinheiten
 - Phasen der Aktivierungspolitik und Entwicklung professioneller Handlungsmodelle
 - Gesellschaftliche Diskursfiguren in Interaktionen von Fachkräften und Adressat/inn/en
- **Worauf zielt jeweils das Untersuchungsinteresse?**
 - Programm, Organisation, individuelle Arbeitsweisen und Lebenslagen?

Dr. Peter Bartelheimer, Jutta Henke 12.09.2014

SOFI | Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen
an der Georg-August-Universität

■ **Bessere Zeiten für Dienstleistungsarbeit?**

■ **2002 bis 2010: »Organisationsphase« aktivierender Arbeitsmarktpolitik**

- Aufbau- und Ablauforganisation
- Trägerschaft : Befriedung durch Neuregelung 2011 (gE/zkT)
- Geschäftsprozess: Einführung des » 4-Phasenmodells « (2009)

■ **Seit 2010: Dienstleistungsqualität im Rahmen »gesteuerter Interaktion«**

- Modellprojekte intensiver (»ganzheitlicher«) Betreuung
- Auseinandersetzung mit dienstleistungsorientierter Forschung
- Methode der Beobachtung von Interaktionen, Fallrekonstruktion
- Beratungskonzeption der Bundesagentur (BeKo)
- Kein geteiltes theoretisches Konzept von Arbeitsmarktdienstleistungen

Dr. Peter Bartelheimer, Jutta Henke 12.09.2014

SOFI | Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen
an der Georg-August-Universität

■ **Das andere Mandat: Wie Arbeitslose Beratung und Unterstützung bewerten**

■ **Rahmenbedingungen**

- Verfügbare Zeit, Wegezeiten und Fahrtkosten, feste Ansprechperson

■ **Stellung im Leistungsprozess**

- Achtung als Person, Wahrung individueller Rechte
- Entscheidungsrechte und Handlungsspielräume

■ **Dienstleistungsbeziehung**

- Offene und freundliche Atmosphäre
- Aktives Engagement der Fachkraft
- Vertrauensbeziehung

■ **Fachlichkeit**

- Persönliche Kompetenz, Arbeitsmarktwirksamkeit der BA / des Trägers
- Passgenauigkeit (individuelle Fallbearbeitung)

■ **Konkreter Nutzen**

Dr. Peter Bartelheimer, Jutta Henke 12.09.2014

SOFI | Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen
an der Georg-August-Universität