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

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

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

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

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

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«

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

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 (Synopse) 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**

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

Arbeit in großen Teams

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

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**

Backup

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 »Dienstleistungs-versprechen« 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

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**

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

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?

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

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**