



Universität Hamburg
DER FORSCHUNG | DER LEHRE | DER BILDUNG

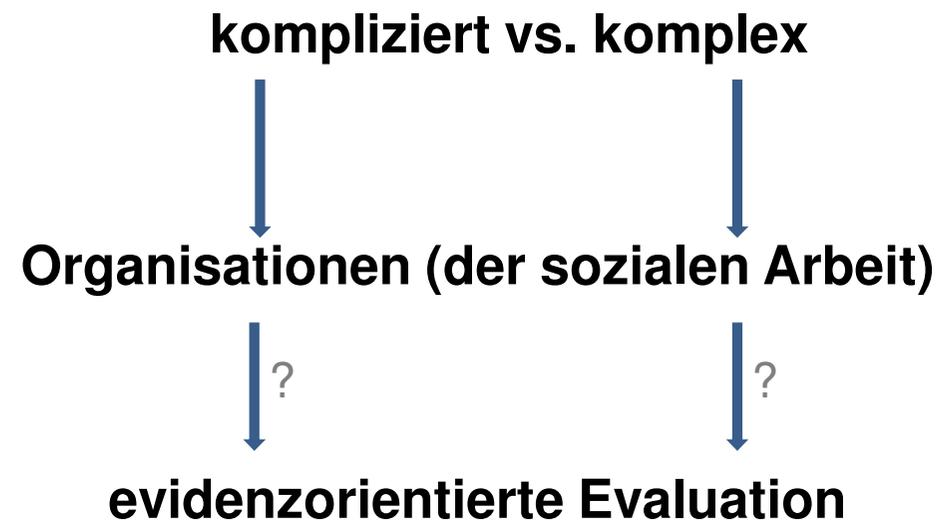
Fakultät Wirtschafts- und
Sozialwissenschaften



Kompliziert vs. komplex: das Dilemma evidenzorientierter Evaluation in Organisationen der sozialen Arbeit

Ralf Schattschneider
Zentrum für ökonomische und soziologische Studien
Universität Hamburg

I. Begriffsklärungen

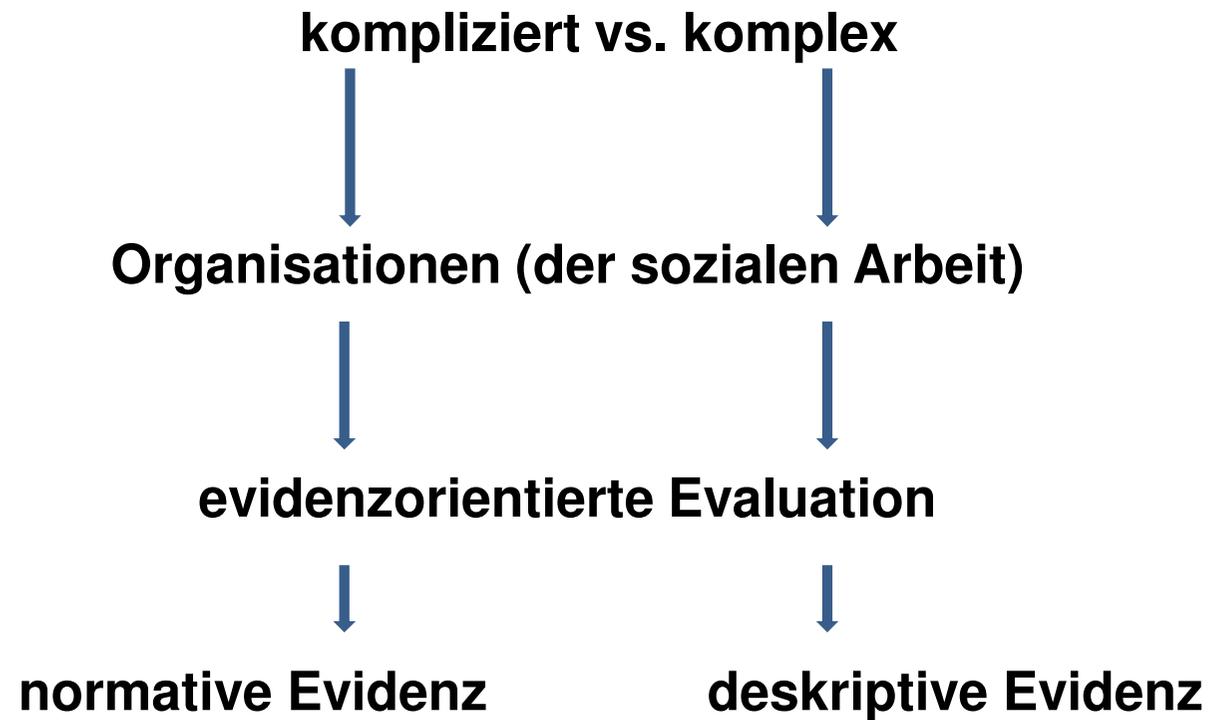


I. Begriffsklärungen

Merkmale von Dienstleistungsorganisationen der personenbezogenen sozialen Arbeit (Klateztki 2010):

- Menschen als zu bearbeitendes »Rohmaterial«
- Interaktion als Kernoperation
- unbestimmte Technologien
- vielfältige, umstrittene und abstrakte Ziele
- mächtige und turbulente Umwelten
- problematische und aufgezwungene Maße für Erfolg

I. Begriffsklärungen



II. Folgeprobleme normativer Evidenz

Normative Evidenz erschwert oder verunmöglicht soziale Arbeit durch:

- **Standardisierung der (komplexen) Praxis**
(Die Ausrichtung oder Beurteilung der Praxis nach einem kausalen Modell erfordert standardisierte Messpunkte, die sich gegen den situativen und relationalen Charakter sozialer Arbeit richten.)
- **Vertauschung von Zweck und Mittel** (Kühl 2010)
(Beispiel Schule: Nicht mehr die Note als Mittel zur Leistungsbewertung, sondern die Erreichung der Note als Zweck - ‚teaching to the test‘.)

Praxis ist dann das, was evident evaluiert werden kann.

II. Folgeprobleme normativer Evidenz

- **Entscheidungsprämissen der ‚Politik‘ favorisieren normative Evidenzen und sind damit nicht mit der operativen Praxis kompatibel.**

Die drei Seiten der Organisation (Kühl 2011):



- Die Seiten müssen entkoppelt sein, die Organisation kann nicht darauf verzichten!
- Dagegen forciert aber die Orientierung an normativer Evidenz eine Formalisierung des Informalen.
- Wenn ein Management dies ‚durchsteuert‘, muss sich die operative Praxis (informale Seite) Auswege suchen oder kapitulieren ...

III. Umgang mit dem Dilemma

- Unterscheidung von normativer Evidenz und deskriptiver Evidenz!
- Technologiefolgenabschätzung einer Evaluation, die sich an normativer Evidenz orientieren muss oder will!
- Transparenz(versuche) über aktueursspezifische Vorstellungen der Funktionsweise - kompliziert vs. komplex - und dem Zweck der (zu evaluierenden) Organisation!

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!

Kontakt:

r.schattschneider@gmx.de

Literatur

- Klatetzki, Thomas (2010): Einführung: Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen als Typus. In: Klatetzki, Thomas (Hrsg.) Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen. Soziologische Perspektiven. VS Verlag, Wiesbaden, S. 7-24.
- Kühl, Stefan (2011): Organisation. Eine sehr kurze Einführung. VS Verlag, Wiesbaden.