

# WIRKUNGSFESTSTELLUNG IN DER SOZIALEN ARBEIT | Erfolgsmessung oder paradoxe Effekte in einer Meta-Studie

**Manuela Brandstetter;**  
**Simone Kerzendorfer; Raphael Wagner**

**Zusammenfassung** | In verschiedenen Feldern der Sozialen Arbeit in Österreich wird durch soziometrische Leistungsbeschreibungen starker Druck ausgeübt. Dieser soziale Druck wird nicht erst seit der „Global Third Way Debate“ (Giddens 1999) diskutiert und steht im Fokus dieses Beitrags. Paradoxe Effekte, welche die eigentlichen Wirkungen geleisteter Hilfen beeinträchtigt sowie mögliche Exit-Strategien werden unter Bezug auf die Erkenntnisse aus zwei idealtypischen Evaluierungsstudien dargelegt.

**Abstract** | In various fields of social work in Austria, sociometric performance assessments exert strong pressure on professionals. It is not only since the “Global Third Way Debate” (Giddens 1999) that this social pressure, which is the focus of this article, has been discussed. Referring to the findings of two ideal-typical evaluation studies, we will first describe paradoxical effects which impair the intended effects of interventions and then outline possible exit strategies.

**Schlüsselwörter** ► Wirkung  
► Messung ► Soziale Arbeit ► Evaluation  
► Kritik ► Projekt ► Forschung

**1 Einleitung** | Der Beitrag beschäftigt sich mit dem hohen Druck, unter dem Projekte in unterschiedlichen Feldern der Sozialarbeit infolge des „Gestaltungswandels der sozialen Frage“ (Vester u.a. 2001) stehen. So werden projektorganisationale Grundlagen wie beispielsweise die Suche nach einer gemeinsamen Identität, die Herausbildung einer gemeinsamen Fehlerkultur, die Sicherung der Wahrnehmung nach außen und anderer Erfolgsfaktoren zum Teil systematisch durch den Umstand beziehungsweise verhindert, dass operationalisierte Zielerreichungsvorgaben gemacht werden, die in permanenten Evaluierungen nachzuweisen sind.

Vor dem Hintergrund dieser Ausgangsthese widmet sich der Beitrag anhand ausgewählter Evaluierungsstudien denjenigen paradoxen Effekten, die durch statistisch-deduktive Forschungsdesigns mitunter geradezu provoziert werden. Je spezifischer dabei die Wirkungen von den Auftraggebern und Auftraggeberinnen vorab als Erfolgsindikatoren definiert wurden, umso größer ist die Wahrscheinlichkeit, diese nicht zu erreichen. Dazu werden Erkenntnisse zweier Forschungen aus dem Studienbetrieb Sozialer Arbeit aus je unterschiedlichen Arbeitsfeldern herangezogen, mit denen Projektarbeiten evaluiert wurden.

Eine in Österreich durchgeführte Studie beschäftigte sich zwischen 2011 und 2012 mit arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen des Jugendcoachings<sup>1</sup>, die von mehreren Trägern und unterschiedlichen Organisationen<sup>2</sup> ausgeführt wurden. Die zweite Studie fokussierte Projekte der offenen Kinder- und Jugendarbeit im Zeitraum von 2014 bis 2015, die ebenso von diversen Trägervereinen durchgeführt worden waren. In beiden Untersuchungen wurden die im Auftrag vorgesehenen operationalisierbaren Größen wie beispielsweise Fallzahlen, Gruppengröße, in den Projekten erworbene Kompetenzen etc. erhoben. Auch wurden durch eine beobachtend-ethnografische Erkundung in quasi experimentellen Begehungen, Beobachtungen und Interviews mit Projektleitern und Projektleiterinnen sowie Adressatinnen und Adressaten verschiedene Perspektiven auf das Projekt entwickelt. In der hier skizzierten Meta-Analyse werden ausgewählte Erkenntnisse aus den ethnografischen Untersuchungen der insgesamt 16 Single-Case-Studies vorgestellt. Sie dienen der Illustration jener Effekte, die im Fachdiskurs aus der kritischen Wirkungsforschung bekannt sind.

Das Ziel beider Untersuchungen war eine Meta-Analyse unspezifischer „Nebenwirkungen“ von Unterstützungs- und Entwicklungsprojekten beziehungsweise die empirische Durchdringung von etwaigen, nicht intendierten paradoxen Folgen, die eventuell mit einer operationalisierten Wirkungsfeststellung einhergehen können. Um nun an diese Untersuchung heranzuführen, wurde im ersten Schritt auf den Evaluationsauftrag von Projekten selbst und dann auf

<sup>1</sup> Vor dem Zeitalter der Ausbildungspflicht.

<sup>2</sup> Diese werden hier zum Schutz der Beteiligten nicht namentlich genannt.

allgemeine sozialwirtschaftliche Problembereiche eingegangen, die den Rahmen für Wirkungsfeststellung und Projektarbeit im Zeitalter einer sogenannten „The global third way debate“ (Giddens 1999) markieren.

Wie sich die Projektinitiatoren und Projektinitiatorinnen sowie deren Adressatinnen und Adressaten dennoch ihre Organisationsfähigkeit erhielten, was dann in den Projekten *trotz* oder gerade *wegen* der vorgeschriebenen operationalisierten Wirkungsfeststellung möglich (gemacht) wurde beziehungsweise welche innovativen Impulse sie setzten, bildet den letzten Abschnitt. Generalisierbare Empfehlungen für Evaluationsausschreibungen und für Wirkungsfeststellungen quer zu den Feldern Sozialer Arbeit in Zeiten dieser „Politik des dritten Weges“ bilden den Schlusspunkt des Beitrags.

## 2 Rahmenbedingungen der Untersuchung |

Seit dem Hype um die „global third way debate“ (Giddens 1999) ist ein wesentlicher Teil der öffentlichen Ausschreibungen den Fragen von spezifischer Zielerreichung gewidmet. So wird bei arbeitsmarktpolitischen Projekten oftmals nach Vermittlungsquoten, erreichten Personen nach Alter und Geschlecht und derzeit vielfach auch nach dem Merkmal „Migrationshintergrund“ (Horvath 2017, S. 167) kartografiert. Idealtypisch für den Bereich der offenen Jugendarbeit sind Kriterien wie Betreuungszahlen, die geschätzte Zahl der Fallvermeidungen beziehungsweise -verhinderungen sowie die Verringerung der Rate an Fremdunterbringungen, die hierzulande als Maßstäbe für die Erreichung von Effektivität und Effizienz herangezogen werden.

Aktuellen Evaluationen ist es damit gemein, dass sie herauszufinden versuchen, mit welcher Wahrscheinlichkeit die subventionierten Projekte auf „effiziente Weise“ – wie es in diesen Ausschreibungen oft lautet – ihre jeweils intendierten Wirkungen entfalten. Die dem vorliegenden Beitrag zugrunde liegenden Evaluationsaufträge zielten also ursprünglich auf eine operationalisierte Wirkungsfeststellung ab, bei denen weder Assessoren und Assessorinnen selbst noch die Adressatinnen und Adressaten sowie die Fachkräfte der Projekte in die Definition der Indikatoren einbezogen worden waren. In keinem der Projekte sollten die Nutzerinnen und Nutzer die Wirkung der Projektumsetzung einschätzen.

Im nachstehenden Abschnitt wird der aktuelle deutschsprachige Fachdiskurs zum Thema „Wirkungsforschung“ erörtert. Insbesondere geht es um die hinter den Evaluationsverfahren offensichtlich stehende Absicht, wohlfahrtsstaatliches Unterstützungshandeln gegen steigende Kosten zu wappnen.

**3 Wirkungsforschung |** Hinter der hohen Konjunktur der Wirkungsforschung (Albus; Ziegler 2013, S. 163) der vergangenen Dekaden stehen mehrere, zum Teil durchaus berechnete Überlegungen. Zum einen geht es um die fachliche Forderung nach einer „Passgenauigkeit von Hilfen“ (Pflegerl u. a. 2013) und nach einem vermehrten Einbezug von Adressatinnen und Adressaten in die Unterstützungsplanung und -umsetzung (Thiersch 2015, Thiersch u. a. 2002). Auch weil „Risiken und Nebenwirkungen“ von sozialpädagogischen Maßnahmen in den vergangenen Dekaden zusehends in Misskredit geraten sind und ihrer vielfältigen Paternalismen überführt (Thiersch u. a. 2002) wurden, kam es zu diesen Debatten um eine stärkere Evidenzbasierung in der sozialarbeitsbezogenen Evaluation.

Ein weiterer Grund für die Ausrichtung an einer operationalisierbaren Wirkungsfeststellung liegt in der einfachen Hoffnung, durch den statistischen Nachweis von erzielten Effekten fachliches Handeln mittel- und langfristig effizienter gestalten zu können (Albus; Ziegler 2013, S. 163, Struzyna 2006). Eine an engen Kriterien des Monitorings ausgerichtete Evaluierung ermöglicht grundsätzlich eine an klaren Zielen ausgerichtete Steuerung der Sozialen Arbeit, wie Albus und Ziegler (2013) dies idealtypisch formulieren beziehungsweise in weiterer Folge auch kritisieren: „Die Aufforderung an die Praxis lautet dann, das nach probabilistischen Prämissen effektivste Programm durchzuführen“ (ebd.). Die Autoren gehen jedoch mit diesen Ansätzen hart ins Gericht und stellen eine „Fetischisierung“ von quantitativen Studien fest (ebd.). Sie begründen ihre Kritik mit drei Argumenten: Zum einen würde der Anspruch erhoben, ein Erkenntnisinteresse beziehungsweise die evaluativen Endpunkte (abhängige Zielvariablen) eindeutig festlegen zu können. Am Gemeinwesen orientierte Projekte arbeiten jedoch für gewöhnlich komplex und die Deklination von „eindeutigen“ Messvariablen ist ohne multivariate Designs nicht möglich. Hiermit wird die Kritik an univariaten Designs begründet. Zum anderen wird kritisiert, dass zwischen mindestens zwei Messzeitpunkten (vor und

nach einer Maßnahme) die relativen Ausgangslagen und das genau Ziele bestimmt werden sollen. Auch diese Logik entbehre eines wesentlichen Faktors, nämlich dem eines validen Längsschnittes. Zum Dritten wird angemerkt, dass es dem Wesen nach nahezu unmöglich festzustellen sei, in welchem Ausmaß Maßnahmen, Projekte und Programme ihre vorab definierten Outputs erreicht haben (*ebd.*, S. 165).

Diese Logik der Wirkungsfeststellung ist in der Regel vielmehr den Hoffnungen auf Kostenreduktion geschuldet und nicht dem Anliegen einer validen Effektmessung. Spätestens dann, wenn fiskalische Indikatoren in eine Analyse integriert werden – was mittlerweile Standard bei öffentlich geförderten Wirkungsforschungen ist – muss es zu einer Verengung von Erkenntnispielräumen kommen.

Auch ist davon auszugehen, wie *Albus* und *Ziegler* (2013, S. 167) in ihrer Kritik festhalten, dass dabei die Befriedigung der spezifischen Informationsbedürfnisse der Adressatinnen und Adressaten auf der Strecke bleiben muss. Was sich vorher im besten Fall lebensweltnah an deren komplexen Ausdrucks- und Handlungsmöglichkeiten sowie Bedürfnissen im Angebot niedergeschlagen hat, wird spätestens in der Erfolgsmessung einer banalisierten „Zielgruppen- und Maßnahmenlogik“ unterworfen, die erwünschte oder gelungene Nebenwirkungen als „Störfaktoren“ abtut. Auch verhindert diese Evaluationslogik eine Übertragbarkeit der Erfahrungen auf andere Felder und Kontexte wie auch alternative Durchführungsformen (*ebd.*, 2013, S. 169, *Bonvin*; *Rosenstein* 2010).

Wie ist die vereinfachte Rückführung von fachlichen Überlegungen auf platte volkswirtschaftliche Messungen zu erklären und welche gesellschaftspolitischen Trends werden hier richtungsweisend wirksam? Woher kommt nun diese Logik der Ökonomisierung und Banalisierung komplexer sozialer Faktoren? Im nächsten Abschnitt wird unter Rückgriff auf die gesellschaftlichen Befunde *Robert Castels* (2005) festgehalten, wie diese Ausrichtung zu interpretieren ist beziehungsweise mit welchen soziohistorischen Prägnanzen diese einhergeht.

**4 Die Wiederkehr der sozialen Unsicherheit in den Wirkungsfeststellungen Sozialer Arbeit** | Die Wiederkehr der sozialen Unsicherheit, die *Robert Castel* (2005) bereits zu Beginn der 1980er-

Jahre als gesellschaftlichen Mega-Trend beschrieb, erfasst den umfassendsten Wandel der öffentlichen Wohlfahrt seit sich – soziohistorisch bedingt – organisierte Hilfe, Sozialstaat und Wirtschaftssystem miteinander verschränkt haben. Nach *Habermas* u.a. (1961) ist dies der Fall, seit „der Staat als regulatives System zur organisatorisch-verwaltungsmäßigen Integration, ausgestattet mit Zwangsgewalt und etabliert als Instrument vornehmlich der Herrschenden, kongenial sich mit einem kapitalistisch produzierenden Wirtschaftssystem entwickelt hat“ (*ebd.*, S. 159).

Dieser Wandel zeigt sich in einer voranschreitenden Ökonomisierung der (staatlichen) Wohlfahrtspflege, in einem neuen Leitbild für die Modernisierung der alten Wohlfahrt beziehungsweise in der sogenannten „Politik des Dritten Wegs“ (*Giddens* 1999), in der Markt- und Wettbewerbselemente auf unterschiedlichen Ebenen staatlicher Unterstützung eingesetzt werden, um die „Effizienz“ öffentlicher Hilfe zu steigern.

*Michael Vester* (2001) sieht diese Entwicklung im Zusammenhang mit einer seit den 1970er-Jahren andauernden Rückkehr neoklassischer Konzepte in der Wirtschaftslehre. So gäbe es „steigende Kosten in der Sozialwirtschaft“ (*ebd.*, S. 137) und in anderen „unproduktiven Teilen der Industriegesellschaften“, welche die Wettbewerbsfähigkeit des Staates schwächen würden, so die Vertreter dieses Ansatzes. Nach deren ökonomistischen Glaubenssätzen kann nur eine in allen Leistungsbereichen der öffentlichen Wohlfahrt angebotsorientierte Politik die Wirtschaft für den globalisierten Wettbewerb stärken. Erst eine kompensatorisch angelegte Sozial-, Familien- und Bildungspolitik könne Bürgerinnen und Bürger wieder befähigen, die „Employability“ der Volkswirtschaften zu erhöhen (*Dahme* 2008, S. 15, *Castel* 2005, *Dörre* 2009) und große Teile der Bevölkerungen aktiv ins Marktgeschehen einbringen.

Vor diesem Hintergrund sind nun beginnend mit den 1980er-Jahren (*Mansel*; *Kahlert* 2007) alle Bürger- und Sozialtransfers zu Staatsinvestitionen geworden, selbst solche der Fremdunterbringung beziehungsweise solche, in denen der Wohlfahrtsstaat in seinen ertümlichen Aufgaben berührt wird. Diese Investitionen dienen nur dem Ziel des „Re-Entry“ (*Dahme* 2008, S. 17) in den Arbeitsmarkt, um den Wirtschaftsstandort zu stärken.

Nach dieser Logik geht es in den neuen wohlfahrtsstaatlichen Ausschreibungen um eingangs skizzierte Ziele wie „das Verhindern von Fallzahlen“, um ein „Zurückdrängen des Neu-Aufkommens von Fällen“, um die „Verringerung von Rückfallquoten“, um Erhöhung von „Rückführungsquoten“ und um nachweisbare „Gruppengrößen“. Mit diesen Kennziffern wird der Generalverdacht untermauert, dass wohlfahrtsstaatliche Unterstützungsorganisationen Verselbständigungstendenzen zeigen und nichts anderes im Sinn hätten, als staatliche Mittel falsch einzusetzen. Mittlerweile kann aber die Ungleichheitsforschung die mit der Effizienzsteigerung verbundenen „dysfunktionalen Folgen“ (Dahme 2008) einer „Politics of the Third Way“ benennen und empirisch belegen. Ein strenges Monitoring oder eine zu enge *Output-Orientierung* beziehungsweise eine Deckelung von Budgets geht nachweislich mit einem Verlust des Gemeinwohlbezugs von sozialstaatlichen Leistungen und erst recht mit Verselbständigungstendenzen großer Träger einher; sie führen zu Qualitätsproblemen, zur Vernachlässigung der Behebung besonders schwerwiegender Probleme und zur Negierung schwerer Fälle.

Vor dem skizzierten Hintergrund dieser Leistungslogik wohlfahrtsstaatlicher Sicherung entwickelten die studentischen Forscher und Forscherinnen ein meta-analytisches Evaluierungsdesign in zwei Forschungsprojekten. In den hier skizzierten Evaluierungen standen zwar die Ziele der klassischen Erfolgsmessung im Forschungsauftrag. Entgegen beziehungsweise ungeachtet dieser engen Zieldefinition der soziometrischen Evaluation gingen die Forscherinnen und Forscher darüber hinaus davon aus, dass die Wirkung als solches eben nicht nur damit zu tun haben kann, dass ein Zustand aufgrund eines bestimmten Einflusses („Treatment“) einer vorher definierten abhängigen Variable als verändert in Erscheinung tritt. Mithilfe eines neo-institutionalistischen beziehungsweise neo-pragmatistischen Organisationsverständnisses war es in beiden Evaluierungsdesigns möglich, das Erklärungs- und Reflexionswissen der Projektverantwortlichen zu erforschen. Auf diese Weise wurden die Prozesse in den Organisationen der analysierten Projekte selbst zur Kenngröße und die Identifikation der Initiatoren und Initiatorinnen mit dem Projekt ins Zentrum gestellt. Nicht mehr die Nettowirkung allein, sondern der Bezug auf die mit dem Projekt wirksam werdenden Sinnstiftungen standen im Vordergrund.

## 5 Paradoxe Effekte aus der Meta-Studie | 5-1 Zur Haltung gegenüber der Evaluierung |

Mit wenigen Ausnahmen standen alle Projektbeteiligten den Evaluierungsarbeiten skeptisch gegenüber. Dennoch waren die Mitarbeitenden in allen Projekten bereit, über die eigene Arbeit zu sprechen und grundsätzlich „herzuzeigen“, was sie erreicht hatten. Anzumerken ist aber auch, dass bei einigen Projekten überhaupt keine Ressentiments gegen die Evaluierung bestanden.

Eine Art „subversive Haltung“ war insbesondere bei den arbeitsmarktspezifischen Projekten zu verzeichnen, in denen davon gesprochen wurde, in der Evaluierung die „notwendigen Datenfriedhöfe“ (Interview 9:Z.193) gewissenhaft und redlich zu bedienen, aber die Betreuungsarbeit hier nach eigenen fachlichen Überzeugungen anzulegen. Im folgenden Beispiel wurde nach den Hemmnissen im Projektvollzug gefragt:

I: Was würdest du anders machen?

P: Ich würde einmal die Quote abschaffen (lacht). Damit ich mehr Zeit hab mich mit den Jugendlichen zu beschäftigen.

P: [...] Aber du hast die Frage so gemeint, dass ich mehr Jugendliche erreiche, oder?

I: Ja, dass mehr kommen würden und regelmäßiger.

P: Genau deswegen bräucht ich mehr Zeit. Ich bin Berufsberaterin und hätt diverse Jugendliche oder auch die Eltern zu einer Beratungsstelle begleiten müssen. Quasi die dort übergeben müssen. Und nicht nur ein Mal beraten und dann ein Stricherl setzen. Da bräucht ich die Zeit und auch die Erlaubnis um sozusagen diese Berufsberatung zu erweitern beziehungsweise das halt dann abzugeben. Aber diese Erlaubnis geb ich mir dann halt selbst, wenn ich weiß, dass es Sinn macht (Interview 8 2011:Z.:182).

In diesem idealtypisch formulierten Sprachbild wird sichtbar, dass und wie die engen Korsette der zeitökonomischen Indikatoren hier nicht nur ein „notwendiges Übel“ sind, sondern eigentlich die Erfüllung des Projektauftrags „Vermittlung“ behindern. Deutlich wird auch der pragmatische Umgang mit diesem Dilemma durch die Fachkraft selbst.

In allen Projekten konnten derartige behindernde Wirkungen festgestellt werden. Gleichzeitig wurden aber, wie in der obigen Schilderung der Berufsberaterin auch, Momente eines spezifischen, organisa-

tionalen Selbstverständnisses sichtbar, das auf eine grundsätzlich hohe Identifikation mit dem jeweiligen Projekt schließen lässt. Der Erfolg eines Projekts wird von den Betreiberinnen und Betreibern nicht in einer engen Zieldefinition und -erfüllung gesehen, sondern vielmehr als sinnerfüllte Selbstbeschreibung der Projekte durch die Durchführenden sowie zum Teil auch der Adressatinnen und Adressaten. Selbst oder gerade dort, wo die Durchführenden mit behindernden Zuständen zurechtkommen mussten, zeigte sich diese Verbundenheit.

Zu den festgesetzten Kriterien des Monitorings, wie beispielsweise basalen Kenntnissen zur Bildung, berichteten Beraterinnen und Berater davon, wie sie mit diesen in ihren Interventionen eigentlich umgingen. Dies wird durch das folgende Sprachbild deutlich: „Es sind viele jugendliche Mädels mit Migrationshintergrund die teilweise nicht so gut Deutsch sprechen können und einen sonderpädagogischen Förderbedarf haben. Und hab da halt geschaut auf ihre Stärken. [...] Oft kommt dann so etwas in der Art wie ‚Ich hab gar keine Stärken‘. Und dann fängt man an reden ‚Okay was gibts da für ein Hobby‘. Zum Beispiel sagt dann eine Jugendliche ‚Ja ich tanz gern, aber was hat denn das zu tun mit Beruf‘. Und dann schau ich ‚Okay was brauchts für Stärken und Fähigkeiten damit man zum Beispiel in einer Hip-Hop Tanzgruppe als Hobby tanzen kann‘. Okay da braucht man mal Merkfähigkeit. Weil man lernt Choreografien. [...] Konzentrationsfähigkeit. Teamarbeit, wenn wer in der Gruppe tanzt. Teamarbeit. Das gleiche kann man jetzt auch bei Fußball machen. Auch bei Computerspielen. Also dass man einfach schaut, was für Fähigkeiten sind innerhalb von dieser Tätigkeit enthalten. Um so dem Jugendlichen dann irgendwie wieder Motivation zu bringen (Interview F 2011, Z: 313-350).

Hier wird deutlich, dass und vor allem wie hier messbare Größen nicht als Maßzahlen zur Wahrung und Sicherstellung von Betreuungs- und Lernerfolgen herangezogen werden können. Dieses Gebot des Nachweises von Produktivität – in diesem Fall sind es die Kenntnisse der deutschen Sprache – würde im Fall der dargestellten Berufsberatung die Arbeit mit den Jugendlichen de facto verhindern.

**5-2 Zur Frage der Gruppengröße** | In arbeitsmarktpolitischen sowie durch die Jugendwohlfahrt subventionierten Projektausschreibungen werden vor-

zugsweise Erfolgsindikatoren definiert, die bestimmte Gruppengrößen und auch klar definierte Gruppenzahlen erforderlich machen. Dieser Nachweis eines Gruppengefüges ist aber in bestimmten Phasen des Projektverlaufs nur schwer zu erbringen. Die Vorgaben, stets für den Eintritt neuer Adressatinnen und Adressaten in die Gruppe offen zu sein, stehen dem Anspruch, eine bestehende Gruppe nachzuweisen, entgegen. Gerade weil sich Gruppen in der Regel über Prozesse der selbstgesteuerten Öffnung und Schließung definieren, waren die Wirkungsindikatoren „bestehende Gruppe“ und „bestimmte Gruppengröße“ nicht zu erfüllen. Zwar genügten alle Projekte in beiden Kontexten der Bedingung der „Gruppenförmigkeit“ vollständig oder teilweise, jedoch gab es Probleme, das enge Monitoring zu erfüllen.

**6 Die Spezialisierung von Projekten** | Die hier parallel untersuchten Wirkungsanalysen sollten Wirkungsziele definieren, die auf einer empirischen Datengrundlage beruhen. Nun wurde in den ethnografischen Interviews aber deutlich, dass allein die Tatsache normativer Setzungen über den „Erfolg“ beziehungsweise dessen Ausbleiben zu bestimmten Eigengesetzlichkeiten bei den Projektvollzügen führte. Dass Projekte punktgenau auf bestimmte Bedarfe wie beispielsweise ein individuelles Jugend- und Berufcoaching zugeschnitten werden mussten, hatte zur Folge, dass man oftmals nur ein Detail eines Bedürfnisses von Jugendlichen oder von Familien lancierte. So erzählte eine Interviewte über ihre Spezialisierung als Jugendcoach folgendermaßen:

I: [...] also letztes Jahr wars halt so, dass die Jugendlichen einfach nicht gekommen sind. [...]

I: (lacht) Und wieso glaubst du, dass die nicht gekommen sind?

P: Also ich hab weniger Schulberatungen gemacht am Anfang, weil ich mir gedacht hab ‚Boah (schnippt), das Jahr davor war so easy, da sind sie mir alle gekommen. Boah da spar ich mir die Schulberatungen ja.

I: Also du meinst, dass du dich nicht in der Schule vorstellst?

P: Ja das hab ich zu wenig gemacht. Und dadurch war die Kontaktaufnahme nicht so intensiv wie dieses Jahr zum Beispiel (Interview D 2010:Z. 651 – 671).

Der Wegfall der unspezifischen, großflächigen „Schulberatungen“ führte im genannten Fall dazu,

dass die spezifischen Leistungen der Berufsberatung plötzlich nicht mehr nachgefragt wurden. Andere Projektverantwortliche beschrieben, dass sie zwar an ihren fremdbestimmten spezifischen Zielen arbeiten würden, die Adressatinnen und Adressaten aber eigentlich mit ganz anderen Bedürfnissen an sie hergetreten seien, und dass das Phänomen, das sich für die Zubuchenden (AMS-Beraterin, -Berater) als „Anlass“ zeigte, in Wirklichkeit von einem anderen Problem unterlaufen worden sei. Eine Beraterin schilderte ihre Lage: „Plötzlich brachen alle weg. [...] Und wir sind dann wirklich jeden einzelnen Fall durchgegangen. Es waren einfach alle Fälle, die so viel an Privatgeschichten hatten, also WG-Untergebrachte, Drogenvergangenheit, bis dass überhaupt die Arbeit Thema geworden ist. Also es war ganz anders, als wie wir das geglaubt haben“ (Interview G 2011:Z.851 – 856).

Sichtbar wird hier dasjenige Phänomen, welches in der einschlägigen Beratungsliteratur als Diskrepanz zwischen dem „presented“ und dem „real problem“ (Pantucek 2012, 2007) diskutiert wird. Adressatinnen und Adressaten der Sozialen Arbeit gestalten für gewöhnlich ihre Problembeschreibung an vielen Stellen nicht symmetrisch zu den Einschätzungen und Wahrnehmungen von öffentlichen Instanzen. Wenn Jugendliche von ihren Lehrerinnen und Lehrern für das Jugendcoaching „zugebucht“ werden, wenn AMS-Beraterinnen und -Berater ihre Kundinnen und Kunden zu Projekten zuweisen oder wenn die Kinder- und Jugendhilfe eine bestimmte „Leistung der Jugendarbeit“ als angemessen erachtet, muss das noch lange nicht bedeuten, dass dies den Bedürfnissen und Vorstellungen der Adressatinnen und Adressaten entspricht.

## 7 Zusammenfassung und Empfehlungen |

Univariate Monitorings oder Evaluierungsdesigns hin oder her: In aktuellen Wirkungsanalysen sozialarbeiterischen Handelns werden solche empirisch durchaus feststellbaren und operationalisierungsfähigen komplexen Strukturmerkmale und deren Veränderung für gewöhnlich nicht erfasst und auch nicht überprüft. Hierzu zählen etwa jene des sozialen Status sowie des Interesses und der Bedürfnisse von Adressatinnen und Adressaten, Fragen ihrer Handlungs- und Verwirklichungsmöglichkeiten, Themen von Fairness, Chancengleichheit, Indizes zur Feststellung von Armutsbelastung und vieles andere mehr.

Vielmehr arbeiten sich utilitaristische Messungen an banalen Kennziffern wie Fallvermeidung und Rückführungsquoten (Albus; Ziegler 2013, S. 174) oder auch wenig komplexen Zufriedenheitsmessungen ab, was bedauerliche fachliche Engführungen zur Folge haben kann. Multivariate Verfahren oder aufwendigere rekonstruktive, sozialstrukturelle Evaluationsdesigns sind für gewöhnlich und vor allem aus Kostengründen nicht vorgesehen.

Wie im gesellschaftsdiagnostischen Abschnitt des Beitrags skizziert wurde, geht es um die Prinzipien einer wertorientierten Unternehmensführung (Brinkmann 2010), die auch staatliche oder teilstaatliche Dienstleistungsagenturen öffentlichen Rechts erfasst und dazu geführt hat, dass die „Utopie einer reinen Marktgesellschaft“ auch oder gerade bei komplexen gemeinwohlsichernden sozialpolitischen Steuerungsinstrumenten schlagend wird. Auch wenn wir nicht auf die komplexen Gesamtzusammenhänge und vor allem wirtschaftshistorischen sowie sozialpolitischen Verflechtungen eingegangen sind, ist dennoch deutlich geworden, dass ökonomisches Monitoren und Evaluieren einen gesamtgesellschaftlichen Mega-Trend bilden, dem mit (akademisch-)kritisch-mahnenden Appellen nicht zu entkommen ist.

Deshalb ist es auch illusorisch anzunehmen, in dieser von ökonomistischen Paradigmen durchdrungenen organisationalen Logik wohlfahrtsstaatlicher Sicherung einen grundlegenden Paradigmenwechsel herbeireden oder -schreiben zu können. Genauso wenig ist es in den konkreten Monitoring- und Evaluierungssettings selbst denkbar oder machbar, globale Gesellschaftskritik unmittelbar in einzelnen Designs umzusetzen. Was aber unter Bezug auf die zitierten Passagen aus den Projektwirklichkeiten zum Vorschein kommt, ist eine gewisse Kreativität in den Strategien der Fachkräfte in den Projekten. Sie bringen fortwährend Strategien ein, mit denen die organisationalen Rahmenbedingungen unterlaufen werden, hantieren originell mit ökonomistischen Vorgaben oder kritisieren die Obliegenheiten in differenzierter Weise. Anders als die Designkonstrukteurinnen und -konstrukteure, Forschenden und Verwaltungs- sowie Politikberaterinnen und -berater bedienen sie sich Praktiken, die sich den vernachlässigten Kategorien in einer kritischen Stoßrichtung widmen. Auch verlangen sie Designs, in denen es nicht nur um ein bloßes Bewerten, sondern auch um die Einbeziehung ihrer

Standpunkte und jener der Adressatinnen und Adressaten geht. So monierten sie beispielsweise jene Kennziffern, die sie am Arbeiten und am Erreichen des Projekterfolgs hinderten.

Widerspenstiges Handeln mittels zum Teil kreativer Strategien könnte dazu beitragen, sich den überfordernden und paradoxen Vorgaben zu entziehen. Hiermit könnte die Gefahr abgefedert werden, die *Volker Brinkmann* (2010) in Anlehnung an *Karl Polany* (1977) formulierte, als er feststellte, dass die Utopie einer reinen Marktgesellschaft bei konsequenter Anwendung gemeinwohlerstörend sein muss. Wären die hier genannten Fachkräfte so couragiert wie viele der evaluierten Fachkräfte und ähnlich erfinderisch wie die Studierenden, so wäre unter Umständen eine epistemologische Wende in der Evaluationsforschung der Gegenwart denkbar und möglich. Dieser Aufsatz ist als ein Apell zu lesen, die soziometrische Selektivität in der Wahrnehmung nicht durch eigenes, unhinterfragtes „Designen“ zu legitimieren.

**Professorin Dr. Manuela Brandstetter**, Sozialarbeiterin und Soziologin, lehrt an der Alpen Adria Universität Klagenfurt und an der Fachhochschule Burgenland in Eisenstadt. E-Mail: manuela.brandstetter@fh-burgenland.at

**Simone Kerzendorfer**, M.A., Sozialarbeiterin und Sozialwissenschaftlerin, arbeitet in der Jugendnotschlafstelle a\_way der Caritas ED Wien und bei „SFS“- Sozialökonomische Forschungsstelle Wien sowie der FH Burgenland.

**Raphael Wagner**, B.A. kand., Sozialarbeiter und Junior Reseacher, arbeitet bei der Caritas Wien und an der FH Burgenland.

Dieser Beitrag wurde in einer Double-Blind Peer Review begutachtet und am 15.3.2018 zur Veröffentlichung angenommen.

## Literatur

**Albus**, Stefanie; Ziegler, Holger: Wirkungsforschung. In: Graßhoff, Gunter (Hrsg.): Adressaten, Nutzer, Agency – Akteursbezogene Forschungsperspektiven in der Sozialen Arbeit. Wiesbaden 2013, S. 163-181

**Bonvin**, Jean-Michel; Rosenstein, Emilie: Jenseits evidenzbasierter Steuerungsmodelle. Kognitive Rahmen und ihre normativen Implikationen in Politiken der sozialen Integration. In: Otto, Hans-Uwe (Hrsg.): What Works – Welches Wissen braucht die Soziale Arbeit? Zum Konzept evidenz-

basierter Praxis. Opladen 2010, S. 245-265

**Brinkmann**, Volker: Sozialwirtschaft. Grundlagen – Modelle – Finanzierung. Wiesbaden 2010

**Castel**, Robert: Die Stärkung des Sozialen. Leben im neuen Wohlfahrtsstaat. Hamburg 2005

**Dahme**, Hans-Jürgen: Subsidiarität – die Metamorphosen eines gesellschafts- und sozialpolitischen Ordnungsprinzips. In: Markert, Andreas; Buckley, Andrea; Vilain, Michael (Hrsg.): Soziale Arbeit und Sozialwirtschaft. Beiträge zu einem Feld im Umbruch. Festschrift für Karl-Heinz Boëbenecker. Berlin u.a. 2008, S. 5-23

**Dörre**, Klaus: Prekarität im Finanzmarkt-Kapitalismus. In: Castel, Robert; Dörre, Klaus (Hrsg.): Prekarität, Abstieg, Ausgrenzung. Die soziale Frage am Beginn des 21. Jahrhunderts. Frankfurt am Main und New York 2009, S. 34-64

**Giddens**, Anthony: Der dritte Weg. Die Erneuerung der sozialen Demokratie. Herausgegeben von Ulrich Beck, übersetzt von Bettina Engels und Michael Adrian. Frankfurt am Main 1999

**Habermas**, Jürgen; Friedeburg, Ludwig; Oehler, Christoph; Weltz, Friedrich: Student und Politik. Eine soziologische Untersuchung zum politischen Bewußtsein Frankfurter Studenten. Neuwied und Berlin 1961

**Horvath**, Kenneth: Migrationshintergrund. In: Miethe, I.; Tervooren, A.; Ricken, N. (Hrsg.): Bildung und Teilhabe. Wiesbaden 2017, S. 197-216

**Mansel**, Jürgen; Kahlert, Heike: Arbeit und Identität im Jugendalter vor dem Hintergrund der Strukturkrise. Ein Überblick zum Stand der Forschung. Weinheim und München 2007, S. 8-38

**Pantucek**, Peter: Falleinschätzung im Case Management. In: Soziale Arbeit 11-12/2007, S. 432-440

**Pantucek**, Peter: Soziale Diagnostik. Verfahren für die Praxis Sozialer Arbeit. Wien u.a. 2012

**Pflegerl**, Johannes; Vyslouliz, Monika; Pantucek, Gertraud (Hrsg.): Passgenau helfen. Soziale Arbeit als Mitgestalterin gesellschaftlicher und sozialer Prozesse. Festschrift für Peter Pantucek. Wien 2013

**Polany**, Karl: The Great Transformation: Politische und ökonomische Ursprünge von Gesellschaften. Frankfurt am Main 1977

**Struzyna**, Karl-Heinz: Wirkungsorientierung in den Hilfen zur Erziehung – warum und wofür? Zu Hintergründen und Bedeutung des strategisch-methodischen Ansatzes. In: Jugendhilfe 3/2006, S. 289-294

**Thiersch**, Hans: Soziale Arbeit und Lebensweltorientierung. Band 2: Handlungskompetenz und Arbeitsfelder. Gesammelte Aufsätze. Weinheim und München 2015

**Thiersch**, Hans; Grunwald, Klaus; Königeter, Stefan: Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. In: Thole, Werner (Hrsg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Opladen 2002, S. 161-178

**Vester**, Michael u.a.: Soziale Milieus im gesellschaftlichen Strukturwandel. Zwischen Integration und Ausgrenzung. Frankfurt am Main 2001