

# Qualität, Wirkung, Nutzen

## Diskussionszusammenhänge und Zugänge zu Resultaten Sozialer Arbeit

CHRISTIAN BLECK UND  
REINHARD LIEBIG

Christian Bleck, Dipl.-Soz.Arb., Dr. phil., ist Professor an der Hochschule Düsseldorf, Fachbereich Sozial- und Kulturwissenschaften mit dem Schwerpunkt Wissenschaft Soziale Arbeit; Arbeitsschwerpunkte und Veröffentlichungen zu den Themenkomplexen: Sozialräumliche Handlungsforschung mit älteren Menschen, Wirkungs- und Wirkungsforschung in der Sozialen Arbeit sowie Kompetenzanalysen am Übergang Schule-Beruf. [www.hs-duesseldorf.de](http://www.hs-duesseldorf.de)

Reinhard Liebig, Dipl.-Soz.Wiss., Dr. phil., ist Professor an der Hochschule Düsseldorf, Fachbereich Sozial- und Kulturwissenschaften mit dem Schwerpunkt Verwaltung und Organisationswissenschaft; Arbeitsschwerpunkte und Veröffentlichungen zu den Themenkomplexen: Sozialökonomie und Sozialmanagement, Dritter Sektor, freiwilliges Engagement, Wirkungsforschung sowie Kinder- und Jugendarbeit. [www.hs-duesseldorf.de](http://www.hs-duesseldorf.de)

**Die Frage nach den Ergebnissen Sozialer Arbeit erfordert ein Nachdenken darüber, was damit genau gemeint ist, wobei die drei Kategorien Qualität, Wirkung und Nutzen unterschieden werden können – mit je unterschiedlichen Methoden und Resultaten.**

Die Aussage, dass sich das Sozial- und Gesundheitswesen in Deutschland in der Nachfolge des neuen Leitbilds des New Public Managements ab den 1990er Jahren und seit der Einführung der Pflegeversicherung im Jahr 1995 grundlegend und nachhaltig verändert hat, bedarf heute keiner besonderen Betonung mehr. Für die hier aufgeworfenen Fragen, ist in diesem Zusammenhang das Folgende wichtig: Mit den vielfältigen Veränderungsprozessen der letzten zwanzig Jahre hat sich auch der Bedarf an Wissen über die arbeitsfeld- und einrichtungsbezogenen Strukturen und Abläufe der gesellschaftlichen Segmente des Sozial- und Gesundheitswesens enorm vergrößert.

In den letzten Jahren wird nun auch immer vehementer ein Wissen zu den Resultaten des sozialstaatlich finanzierten Geschehens eingefordert. Die Wege und die Verfahren, dieses Wissen zu den Resultaten zu generieren, sind heute sehr vielfältig; sie leiten sich häufig aus einem breiten Spektrum von Traditionen und von unterschiedlichen theoretischen sowie pragmatischen Ansätzen ab, die gewissermaßen als »Türöffner« der Debatte um die Wirkungen verstanden werden können.

Mittlerweile ist wahrzunehmen, dass sich das Feld der Optionen, wie auf Arbeitsbereichs-, auf Einrichtungs- und/oder auf Projektebene Aussagen zu den Resultaten gewonnen werden können, als ein unübersichtliches darstellt. Vor diesem Hintergrund soll hier im Folgenden versucht werden, die Wege und Verfahren grob zu kategorisieren, um auf diese Weise einen Strukturierungsvorschlag zu machen und damit auch der Praxis Handlungsoptionen zu eröffnen.

Die »Steuerung auf Abstand« oder das Wegbrechen vieler traditionell enger Beziehungen zwischen den öffentlichen Institutionen und den freien Trägern nach korporatistischem Muster nährte ein Informations- und Steuerungsbedürfnis auf Seiten der Kostenträger und öffentlichen »Gewährleister« und Auftraggeber.

Parallel dazu musste sich in Zeiten von Wettbewerb, Ausschreibungen und prospektiven Entgelten das Management der leistungserbringenden Organisationen darum bemühen, eine immer breitere Palette von Informationen und Nachweisooptionen zu generieren. Dies hatte mehrere Gründe: Mehr Information und Kundeninteressen zu befriedigen, um Dokumentations- und Kontraktspflichten zu erfüllen, um sich Legitimation für angestrebte Aufgaben zu besorgen und nicht zuletzt, um interne Entscheidungs- und Kalkulationsprozesse zu fundieren.

Je nachdem, welcher Funktion aus der Perspektive der Kostenträger oder des Managements die wichtigste Rolle zuerkannt wurde, entstanden – im Verbund der Träger oder separat – je spezifische Instrumente, Verfahren und Konzepte der permanenten Informationsgewinnung sowie des Nachweises. In eher grober Weise kategorisiert und unsortiert lassen sich in diesem Kontext etwa die folgenden Schlüsselbegriffe aufzählen, die für zum Teil auch parallel und miteinander verwobene Prozesse und Interessen stehen: Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung, Controlling, Outputorientierung, neue Buchführungs- und Kostenrechnungssysteme, Berichtswesen und Monitoring, Selbst- und Fremdevaluation oder Kosten-Nutzen-Analysen. →

Für viele dieser eingeführten Methoden, Modelle und Systeme stellt die Frage nach den Resultaten gewissermaßen eine bereits innewohnende, konzeptionell berücksichtigte Dimension dar; für andere ist sie als eine sinnvolle Ergänzung zu denken. Mit anderen Worten: Die Datengewinnung zu Wirkaussagen und Elemente der Wirkungsforschung sind vielfach integraler Bestandteil der Konzepte, die zumeist auf organisationaler Ebene umgesetzt werden (sollen). Es existiert eine Vielzahl von Konzepten, die allesamt – explizit oder gewissermaßen als Kuppelprodukt – die Resultate des Handelns von Organisationen und Personen der Sozialen Arbeit in den Blick nehmen. Nur wenige Beispiele:

- So sieht beispielsweise ein Qualitätsmanagement – gleich auf welchem Grundmodell es basiert – neben der Struktur- und der Prozessqualität auch eine Befassung mit der Ergebnisqualität vor.
- Ein strategisches Controlling mit dem Ziel einer langfristigen Existenzsicherung bemüht sich auch, dem Management Aussagen zu der Effektivität der organisationalen Tätigkeiten bereitzustellen.
- Aussagen zu den Zielerreichungsgraden von Projekten und Teilaufgaben im Sinne einer empirisch fundierten Evaluation fordern Fragen nach den Wirkungen und eine Auseinandersetzung mit den entsprechenden Wirkfaktoren.
- Aussagekräftige Haushaltspläne nach dem Vorbild des Neuen Kommunalen Finanzmanagements sehen – aktuell vielfach noch als Leerstellen oder nur rudimentär gefüllt – auch Datengrundlagen zur Quantifizierung des Outcomes vor.
- Um neuen Ansprüchen an die Organisationen und Trägerverbünde hinsichtlich Nachweispflichten, Verantwortung und Rechenschaft zu genügen, wurden Modelle entwickelt und umgesetzt, die auch auf die Effekte Bezug nehmen – wie beispielsweise der »Social Reporting Standard« oder das »Zielwinkelverfahren« auf der Organisations- und Maßnahmenebene sowie etwa der »Wirksamkeitsdialog« auf Verbandsebene.
- Obwohl die hier benannten Konzepte mit je spezifischen Interessen und theoretischen sowie pragmatischen Traditionen verknüpft sind, sie weisen mit den Fragen nach den Resultaten mindestens einen gemeinsamen Schnittbereich auf, der in den Fachdiskursen heute sehr präsent ist.

Die Diskussionen haben sich allerdings längst mit neuen Fragestellungen und neuen Schlüsselbegriffen verselbstständigt. Ein reflexiver Umgang mit Wirkungsforschung sowie die Entwicklung und Orientierung an Indikatorensystemen sind die entsprechenden Anforderungen, die zugleich mindestens aus sozialpolitischer, organisations- und professionstheoretischer Perspektive kontrovers diskutiert werden.

Dabei werden diese Debatten vor allem von dem beeinflusst, was etwa in Nordamerika und Großbritannien bereits längere Zeit zu neuen Theorie- und Modellentwicklungen geführt hat, denen in Deutschland in besonderem Maße kritisch begegnet wird (vgl. beispielsweise Bellmann/Müller 2011; Mullen/Bellamy/Bledsoe 2007; Ziegler 2006). Diese werden zumeist unter dem Etikett einer »Evidence-based Practice« verhandelt und tragen den Anspruch in sich, letztlich eine wirkungsorientierte Steuerung umzusetzen. Dies ist zu verstehen, als ein »strategisches Programm zur Steuerung politischer Entscheidungen, zur Anleitung von Fachkräften in

in den Blick zu nehmen. Außerdem sind für ihn ebenso die Fragen nach den Wirkungen einer Wirkungsorientierung und der Steuerung aufgrund von Wirkungswissen relevant. Eine solche breite Perspektive, die weit über die konkrete (Hilfe-) Beziehung zwischen Menschen hinausgeht, öffnet den Blick auf den organisatorischen und sogar den sozialpolitischen Erbringungskontext Sozialer Arbeit.

Aber auch der engere Blickwinkel auf die konkrete (Hilfe-) Beziehung zwischen Menschen, also auf die Handlungs- und Erbringungssituation Sozialer Arbeit, eröffnet einen weiteren Horizont, der bei der Frage nach den Resultaten und Wirkungen eine weiter wachsende Bedeutung erlangt. Dieser Blick fokussiert die Seite der Adressaten, also vor allem der Nutzer, in besonderer Weise.

Obwohl die benannten, bereits längere Zeit und breit umgesetzte Praxiskonzepte auch diese besondere Perspektive vielfach explizit – vor allem in der Rolle als »Kunden« – beinhalten, scheint eine solche programmimmanente Berücksichtigung bei weitem nicht ausreichend zu sein. Gefordert

## »Betrachtet wird neuerdings nicht nur, was wirkt, sondern was für wen unter welchen Bedingungen wirkt«

der Praxis, zur manageriellen Steuerung von Organisationen und zur Aufforderung an wissenschaftliche Forschung, solches steuerungsrelevante Wissen bereit zu stellen« (Otto 2007, S. 13).

Ein sich Einlassen auf ein solchermaßen definiertes Programm würde in mehrfacher Weise eine enorme Herausforderung darstellen: Neben den methodologischen und methodischen Ansprüchen an den Forschungsprozess der Datengewinnung selbst (vgl. Kelle 2004; Menold 2007) gilt es beispielsweise auch, die vielfachen Wirkungen einer solchen Strategie selbst zu beachten. So fordert beispielsweise Schneider (2011, S. 29) einen sehr breiten Aufgabenkatalog für eine – selbstreflexive – Wirkungsforschung im Bereich der Sozialen Arbeit: Sich den Wirkungen Sozialer Arbeit zu widmen, bedeutet für ihn nicht nur die »Nettowirkungen« des Geschehens, sondern auch die Nichtwirkungen, die Nebenwirkungen und die Auswirkungen schlechter Wirkbedingungen sowie des Nichtvorhandenseins von Sozialer Arbeit

wird eine weitergehende Berücksichtigung dieser Perspektive, die nicht von institutionell und organisatorischen Interessen und Bedarfen überlagert wird (vgl. Bolay 2014; Schaarschuch 2008). Im Zentrum dieser Positionen, die die Nutzer als Subjekte hervorhebt und als Koproduzenten begreift, steht damit so etwas wie der Gebrauchswert personenbezogener sozialer Dienstleistungen, der auf eine weitere notwendig zu berücksichtigende Dimension einer Wirkungsorientierung verweist.

Vor diesen Hintergründen wird im Folgenden auf drei zentrale Diskussionszusammenhänge zu Resultaten Sozialer Arbeit näher eingegangen, die – schematisch verdichtet – unter die Begriffe »Qualität«, »Wirkung« und »Nutzen« gefasst werden, womit hier in einem ersten Aufschlag eine Sortierung anhand von drei Schlüsselbegriffen vorgenommen werden soll.

Dabei soll gezeigt werden, dass diese bis heute durchaus parallel stattfindenden Diskussionslinien von unterschiedlichen Prämissen und Funktionen in Hinblick

## Qualität: eine Studie als Beispiel



Viele Studien sind sich einig, dass Ergebnisqualität in direktem Zusammenhang mit der Struktur- und Prozessqualität – und damit quasi im Rahmen einer institutionellen »Gesamtqualität« – zu betrachten ist. Die Untersuchung »Entwicklung und Erprobung von Instrumenten zur Beurteilung der Ergebnisqualität in der stationären Altenhilfe« (Wingenfeld et al. 2011) kann dazu exemplarisch und mit Blick auf die für die Soziale Arbeit interessierenden Indikatoren vorgestellt werden.

Mit dem in den Jahren 2008 bis 2011 von Wingenfeld et al. (2011) in 46 vollstationären Pflegeeinrichtungen durchgeführten Projekt zur Ergebnisqualität liegt eine umfangreiche Studie vor, die sich – neben anderen (z. B. Bräutigam 2008; Europäisches Zentrum für Wohlfahrts- und Sozialforschung 2010) – ausdrücklich auf den Qualitätsbegriff bezieht und dabei mit der Dimension der Ergebnisqualität Resultate sozialer und pflegerischer Dienstleistungen untersucht und hierfür zahlreiche Indikatoren und Instrumente entwickelt hat.

Von Interesse ist hier die Anforderung, dass Instrumente zur Ergebnisqualitätsbeurteilung entwickelt werden sollten, die sowohl wissenschaftlich fundiert und methodisch belastbar als auch praxistauglich für den Einsatz im beruflichen Alltag durch die Einrichtungen sein sollten. Ferner ist hier – auch im Vergleich mit der Wirkungs- forschung – interessant, dass sich die Ergebnisqualität nur auf sogenannte versorgungs- und pflegesensitive Phänomene bezieht, womit gemeint ist, dass von vornherein Aspekte ausgewählt wurden, die

maßgeblich durch Mitarbeitende der Einrichtungen beeinflussbar sind. Gleichmaßen wurden ausschließlich Indikatoren berücksichtigt, die quantitativ darstellbar sind (Wingenfeld et al. 2011, S. 15).

Inhaltlich impliziert hier Ergebnisqualität Dimensionen der Gesundheit (mit einem weiten Gesundheitsverständnis, das körperliche, mentale und soziale Aspekte anspricht) sowie Dimensionen der Lebensqualität von Bewohnerinnen und Bewohnern in der Altenhilfe (ebd. S. 14 ff.). Zu deren regelmäßiger Erhebung – vorgeschlagen sind halbjährliche Erhebungen – erfolgen insbesondere Übertragungen von Daten aus der Routinedokumentation und ergänzende Einschätzungen durch Mitarbeitende sowie Befragungen von Bewohnerinnen und Bewohnern oder Angehörigen (ebd. S. 31 ff.).

Dabei zeigt sich die vorgenommene Ableitung der Ergebnisqualität von Voraussetzungen der Struktur- und Prozessqualität u.

a. in der bewussten Auswahl versorgungssensitiver Indikatoren: Beispielsweise wird mit dem Indikator »Selbständigkeitserhalt oder -verbesserung bei der Gestaltung des Alltagslebens und sozialer Kontakte« der Grad der Selbständigkeit der jeweiligen Bewohnerinnen und Bewohner über Fremdeinschätzung durch die Fachkräfte – anhand von Items wie »Sich beschäftigen« – erfasst.

Darüber hinaus kommt die Verknüpfung von Ergebnis- mit Struktur- und Prozessqualität in dem Instrument zur Bewohner- und Angehörigenbefragung zum Ausdruck. So dienen hier beispielsweise Indikatoren im Bereich »Tagesgestaltung und soziale Beziehungen« dazu, das Erleben und die Beurteilungen von Bewohnerinnen und Bewohnern oder Angehörigen zu versorgungssensitiven Aspekten der Lebensqualität im Heim zu berücksichtigen, indem etwa bedürfnisgerechte Beschäftigung aus Nutzersicht über das Vorhandensein von genügend Freizeit- oder Beschäftigungsangeboten und die Ermöglichung von Spaziergängen angesprochen wird.

Ferner ist zu erwähnen, dass die Ergebnisqualitätsbeurteilung in den jeweiligen Bereichen durch eine relative Bewertung der Einzelergebnisse einer Einrichtung im Vergleich zum Durchschnitt anderer Einrichtungen erfolgen kann (Wingenfeld et al. 2011, S. 290). Mit dieser möglichen Form eines Benchmarkings wird der Bezug des Qualitätskonzeptes auf Einrichtungsebene offensichtlich bekräftigt.

Christian Bleck/Reinhard Liebig

auf Resultate sozialer Dienstleistungen und ihrer Analyse ausgehen. So werden diese verschiedenen Debatten insbesondere in Bezug auf ihre methodische Perspektive näher beleuchtet und danach exemplarisch für jeden Diskussionszusammenhang eine Studie aus der Forschung vorgestellt, um damit spezifische empirische Vorgehensweisen und Zugänge zur »Qualität«, zur »Wirkung« und zum »Nutzen« diskutieren und schematisch miteinander vergleichen zu können.

### Qualität

Für das Thema Qualität lässt sich zweifelsohne eine umfassende und kontrovers geführte Fachdiskussion in der Sozialen Arbeit beobachten, die ihre Hochphase im deutschsprachigen Publikationsraum Mitte der 1990er bis Anfang der 2000er-

Jahre hatte und oft als »Qualitätsdebatte« bezeichnet wird (vgl. z. B. Depner/Trube 2001, S. 39 ff.; Merchel 2013, S. 17 ff.).

In der Qualitätsdebatte geht es bis heute darum, ob und wie die Qualitäten der Sozialen Arbeit darstellbar und überprüfbar gemacht werden können. Hierbei ist die Qualitätsperspektive jedoch in den weiteren Rahmen des Sozialmanagement und damit zu betriebswirtschaftlich begründeten Fragen nach einer effektiveren und effizienteren Gestaltung der Organisationsstrukturen sozialer Träger und Einrichtungen einzuordnen, wodurch sie für die Soziale Arbeit auch professionstheoretisch von besonderer Brisanz war und ist (Galuske 2013, S. 357 ff.; Merchel 2013, S. 21 ff.).

Für die Träger und Einrichtungen Sozialer Arbeit ist die Diskussion über Qualität aber unlängst der realen Nutzung von eigenen Konzepten zur Entwicklung und

Sicherung von Qualität gewichen. Dabei hat sich insbesondere in den dort verwendeten Qualitätsmanagementansätzen die Unterscheidung von Qualität in die Dimensionen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität durchgesetzt, wovon hier die Kategorie der Ergebnisqualität von besonderem Interesse ist, da sie sich auf die erbrachten Leistungen (Output) und die damit erzielten Veränderungen (Outcome) insbesondere bei den Adressatinnen und Adressaten Sozialer Arbeit bezieht (Merkel 2013, S. 50; Bleck 2011, S. 85 f.; Gerull 2004, S. 74).

Hervorzuheben ist die in den letzten Jahren lauter werdende Kritik daran, dass die Ergebnisqualität im Verhältnis zur Struktur- und Prozessqualität im Qualitätsmanagement bislang nicht ausreichend berücksichtigt wird (Deutscher Bundestag 2013, S. 335; Wingenfeld 2011, S. 5;

Bräutigam 2008, S. 1). Vor diesem Hintergrund wurden in den letzten Jahren auch Ansätze entwickelt, welche versuchen, die Ergebnisqualität von sozialen Institutionen stärker in den Blick zu nehmen. Komplexere Verfahren wurden etwa im Bereich der Altenhilfe erprobt (Bräutigam 2008; Wingenfeld et al. 2011; vgl. Kasten »Qualität: eine Studie als Beispiel«).

Einig scheinen sich diese Ansätze zur »Beurteilung« (Wingenfeld et al. 2011, S. 5) und »Messung, Bewertung und Verbesserung« (Bräutigam 2008, S. 6) von Ergebnisqualität darin zu sein, dass sie Ergebnisqualität offenbar in direktem Zusammenhang mit den Dimensionen der Struktur- und Prozessqualität – und damit quasi im Rahmen einer institutionellen »Gesamtqualität« – betrachten und sie zugleich eine Verzahnung von internem Qualitätsmanagement und externer Qualitätssicherung ermöglichen sollen (Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege e. V. 2011, S. 3).

## Wirkung

Das Wirkungsthema wird teils als eine Fortführung und Zuspitzung der Qua-

litätsdebatte betrachtet (Merchel 2013, S. 62), insbesondere wenn man sich auf die Perspektiven einer wirkungsorientierten Steuerung und Finanzierung und der damit verbundenen Transformationsprozesse in der Sozialen Arbeit bezieht (z. B. Otto 2007, S. 22 ff.; Polutta 2014, S. 83 ff.).

Hier sollen wiederum die Diskussionslinien beleuchtet werden, die sich auf methodische Fragen beziehen, so dass das Wirkungsthema, durchaus unabhängig von der zuvor dargestellten Qualitätsperspektive betrachtet werden kann. Denn im deutschsprachigen Raum ist seit Mitte der 2000er-Jahre auch eine »methodische Wirkungsdebatte« zu beobachten, welche die forschungsmethodischen und forschungspraktischen Möglichkeiten und Grenzen von Wirkungsanalysen in der Sozialen Arbeit diskutiert (vgl. z. B. Gabriel 2007; Hermen/Macsenaere 2007; Menold 2007; May 2011; Micheel 2013).

Hierbei steht die Frage einer gültigen und aussagekräftigen Analyse der Wirkungen oder Wirksamkeit eines spezifischen Programms, eines Maßnahmetypus oder einer Methode im Vordergrund. Für die Überprüfung der Wirksamkeit,

bei der es um die Identifikation der erzielten Nettowirkungen einer Intervention und dem Ausschluss rivalisierender Einflüsse geht, wurden bekanntermaßen auch für die Soziale Arbeit – etwa durch die Evidenzhierarchien im Kontext evidenzbasierter Sozialer Arbeit – randomisierte Kontrollgruppenstudien und experimentelle Designs als so genannter Goldstandard formuliert und gegenüber anderen Untersuchungsstrategien bevorzugt (Micheel 2013, S. 186).

Allerdings werden zunehmend auch Forschungsdesigns vorgeschlagen, die nicht nur beleuchten, was wirkt, sondern was für wen unter welchen Bedingungen wirkt (Otto 2007, S. 65; Dahmen 2011, S. 73). Diese auch in der Diskussion um Evidenzbasierung eingebrachten Untersuchungsansätze beleuchten somit ausgehend von den identifizierten Wirkungen einer Intervention auch entsprechende Kontextfaktoren und Wirkmechanismen – wie etwa im Rahmen so genannter »realistischer Evaluationen« (Dahmen 2011, S. 73 ff.; May 2011, S. 40; Albus et al. 2010, S. 14).

Damit wird die Komplexität von Wirkungsstudien jedoch keineswegs gemindert, sondern es zeigt sich ein hoher me-

## Wirkung: eine Studie als Beispiel



Die Evaluationsstudie »Wirkungsorientierte Jugendhilfe« (Albus et al. 2010) kann als Beispiel für eine differenzierte Wirkungsforschung stehen, die nicht nur Aussagen über die identifizierten Wirkungen, sondern auch über spezifische Wirkweisen vorgenommen hat.

Mit vergleichsweise langen und intensiven Vorbereitungsphasen verfolgte das bundesfinanzierte Modellprojekt »Wirkungsorientierte Jugendhilfe« von Januar 2006 bis April 2009 das Ziel, an insgesamt elf bundesweit verteilten Standorten wirkungsorientierte Leistungs-, Entgelt- und Qualitätsentwicklungsvereinbarungen zu entwickeln und deren Umsetzung zu erproben.

Dieses Ziel wurde dadurch verfolgt, dass neben den Untersuchungen zu den Programmstrukturen und Programmprozessen vor allem auch Analysen der Wirkungen im Programm erfolgten. Mittels quantitativen Längsschnittstudien zu Hilfeverläufen sowie Aktenanalysen

und Datenauswertungen wurde entsprechend eine Evaluation der Wirkungen von Erziehungshilfen vor dem Hintergrund der neuen Vereinbarungen umgesetzt (vgl. Albus et al. 2010; Polutta 2014, S. 87 ff.).

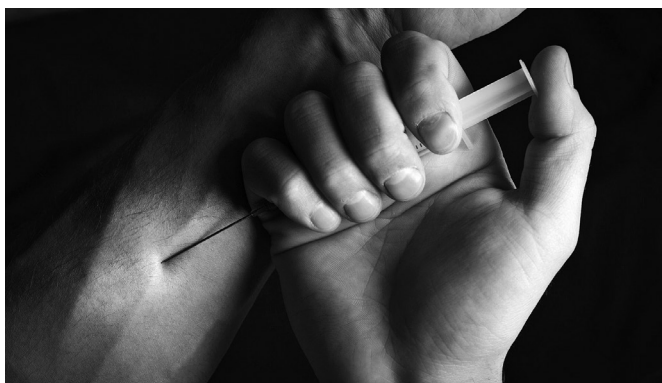
Grundlegend war einerseits eine so genannte »multizentrische Programmstruktur«, die eine bewusste Berücksichtigung der jeweiligen lokalen Besonderheiten vorsah, um auf diese Weise auch das Wissen und die Erfahrungen der Akteure an den Modellstandorten für die Entwicklung verschiedener Neuerungen zu nutzen. Andererseits basierten die Entwicklungen von Wirkungskriterien und Indikatoren sowohl auf den definierten Aufgaben der Jugendhilfe als auch auf der Berücksichtigung von persönlichen Dispositionen und von Befähigungs- und Verwirklichungschancen der jungen Menschen in den Hilfestrukturen selbst.

Diese zuletzt genannte Perspektive wurde vor allem deshalb beachtet, weil das Evaluations-Team den Capabilities Approach nach Sen und Nussbaum als theoretisches Fundament genutzt hat. Die Evaluation des Bundesmodellprogramms hat darauf aufbauend Befähigungs- und Verwirklichungschancen für junge Menschen (die so genannten »Capabilities«) operationalisiert und darüber Auskunft erhalten, inwiefern die Hilfen zur Erziehung wirksam waren.

Vor dem Hintergrund eines solchermaßen in groben Zügen beschriebenen Ansatzes konnte nachgewiesen werden, »dass Jugendhilfe wirkt, wenn sie die Beteiligung junger Menschen stärkt, und wenn sie professionelles Handeln ermöglicht, denn fachliche Zielorientierungen und Professionalität ermöglichende Rahmenbedingungen sind entscheidende Voraussetzungen für gelingende Hilfeprozesse« (Albus et al. 2010, S. 9).

Christian Bleck/Reinhard Liebje

## Nutzen: eine Studie als Beispiel



Die Studie »Drogenabhängigkeit und Soziale Arbeit – Nutzen und Nutzungsprozesse niedrigschwelliger, akzeptanzorientierter Drogenhilfeangebote« (Müller 2013) kann als Beispiel für die Nutzer- und Nutzungsforschung dienen. Die Blickrichtung dieses Forschungszweigs wird bereits an der untersuchungsleitenden Fragestellung der Studie deutlich: »Wie nutzen die Nutzerinnen und Nutzer die Angebote der niedrigschwelligen, akzeptanzorientierten Drogenhilfe und was ist dabei nützlich für sie im Hinblick auf die Bearbeitung der sich ihnen stellenden Lebensaufgaben?« (Müller 2013, S. 15).

Dafür wurden neun qualitative Interviews mit Nutzerinnen und Nutzern von niedrigschwelligen und akzeptanzorientierten Drogenhilfeangeboten geführt (Müller 2013 S. 14, S. 116 ff.). So wurde die unmittelbare Sicht von Nutzerinnen und Nutzer auf diese Angebote Sozialer Arbeit etwa mit der für Nutzerforschung typischen Frage »Was hat Dir das Angebot gebracht?« (ebd. S. 119) rekonstruiert.

Diese und weitere alltagssprachlich formulierten Varianten und Übertragungen der Untersuchungsfrage in Leitfragen des Interviewleitfadens folgen dem analytischen Erkenntnisfokus auf das Erbringungsverhältnis der Dienstleistungsproduktion in dem untersuchten Setting. Die Ergebnisse beziehen sich dementsprechend – nach und mit Beleuchtung der jeweiligen Lebenssituation der Interviewten – insbesondere auf die verschiedenen nutzen- und nutzungsfördernden sowie nutzen- und nutzungslimitierenden Bedingungen, die auf Ebene (1.) der direkten Interaktion, (2.) des institutionell-organisationalen Erbringungskontextes sowie (3.) des gesamtgesellschaftlichen Kontextes festzustellen sind (ebd. S. 140 ff.).

Abschließend erfolgt eine Typenbildung, indem typische Nutzungsstrategien auf Grundlage der Interviewergebnisse und Interviewinterpretation rekonstruiert werden (ebd. S. 213 ff.).

Christian Bleck/Reinhard Liebig

thodischer Anspruch und Aufwand, der bestenfalls Methoden der quantitativen und qualitativen Sozialforschung miteinander verbindet (vgl. Kasten »Wirkung: eine Studie als Beispiel«).

### Nutzen

Der dritte Diskussionszusammenhang, der für eine weitere zentrale Zugangsmöglichkeit zu Resultaten Sozialer Arbeit angeführt werden soll, wird hier unter dem Begriff des »Nutzens« zusammengefasst und meint insbesondere Ansätze der Nutzer- und Nutzungsforschung, die seit Mitte der 2000er-Jahre zunehmend rezipiert werden. Dabei werden Forschungen präferiert, die sich bewusst von den primär durch institutionelle und professionelle Perspektiven geprägten Strategien zur Qualitäts- und Wirkungsanalyse Sozialer Arbeit abgrenzen und den Nutzen, also den Gebrauchswert Sozialer Arbeit unmittelbar aus Perspektive ihrer Nutzerinnen und Nutzer beleuchten und verstehen möchten.

Hierbei werden vor allem durch die »sozialpädagogische Nutzerforschung« (vgl. Schaarschuch/Oelerich 2005) nicht nur für Qualitätskonzepte die einseitige Betrachtung Sozialer Arbeit aus Sicht professioneller Handlungskonzepte, Hilfesettings und Infrastrukturen bemängelt, sondern auch die Ziele und Erkenntnisinteressen der Wirkungsforschung deutlich kritisiert – v. a. in Bezug auf deren Fokus auf kausale

»Ziel-Mittel-Wirkungs-Relationen« und ihrer Betrachtung der Klientinnen und Klienten als Objekte von Programmen, auf die professionelles Handeln monolinear wirke (vgl. ebd., S. 14 ff.).

In der Nutzerforschung steht demgegenüber die »Frage im Zentrum, welche Aspekte sozialpädagogischer Tätigkeiten, Arrangements und Programme sich aus Sicht der Nutzer im Hinblick auf die ihnen stellenden Aufgaben der Lebensführung als nutzbringend darstellen und wie sie diese sozialpädagogischen Settings nutzen« (Schaarschuch/Oelerich 2005, 16 f.).

Indem die Nutzerforschung den Nutzen und den Gebrauchswert sozialer Dienstleistungen ausdrücklich und ausschließlich aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer sowie im Erbringungsverhältnis der Dienstleistungsproduktion rekonstruieren möchte, ist ihr Blick auf die Resultate Sozialer Arbeit also in besonderer Weise sowie deutlich abweichend von Qualitäts- oder Wirkungskonzepten begründet. Denn einerseits orientiert sie sich an »neueren« dienstleistungs- und aneignungstheoretische Grundlagen und betrachtet die Nutzerinnen und Nutzer als aktive, sich soziale Dienstleistungen aneignende Subjekte – die Nutzer als Produzent und die Fachkräfte als Koproduzent (Oelerich/Schaarschuch 2013, S. 86 ff.; Graßhoff 2010, S. 6). Andererseits unterscheidet sie sich in methodologischer Hinsicht,

weil sie den Forschungsgegenstand nicht vorher bestimmt, sondern offen von dem nutzerseitig formulierten Nutzen oder auch Nicht-Nutzen sowie dem Nutzungshandeln ausgeht (Oelerich/Schaarschuch 2013, S. 89; vgl. Kasten »Nutzen: eine Studie als Beispiel«).

### Qualität, Wirkung und Nutzen: Einordnung und Reflexion

Nachdem drei zentrale Perspektiven auf Resultate Sozialer Arbeit in ihren Diskussionszusammenhängen und mit ausgewählten empirischen Studien vorgestellt wurden, sollen diese nun in der abschließenden Reflexion vergleichend gegenübergestellt werden (vgl. Grafik).

So lässt sich für die Qualitätsperspektive festhalten, dass sie von der »Gesamtqualität« auf der Ebene eines Trägers oder einer Einrichtung ausgeht, indem Ergebnisqualität im Zusammenhang mit Struktur- und Prozessqualität betrachtet wird. Dabei entspricht das Qualitätskonzept im Ursprung betriebsökonomischen Konzepten und ist in der Sozialen Arbeit im Kontext des Sozialmanagements zu verorten. Dabei geht es somit primär darum, innerhalb der Institution Potentiale und Probleme zu erkennen und auf dieser Grundlage Strukturen und Prozesse zu optimieren (vgl. Wingefeld et al. 2011, S. 9). Selbst wenn zur Beurteilung von Ergebnisqualität auch auf Methoden der



Angeraten wird also ein Diskussionsprozess, in dem geklärt wird, zu welchen Phasen der konkreten Erbringungskontexte überhaupt Wissen zu der Ergebnisqualität, den Wirkungen oder dem Nutzen der Dienstleistungsprozesse für die Organisationen und für deren Fachlichkeit, deren Wettbewerbsfähigkeit, deren strategische Ausrichtung etc. hilfreich sein kann. In idealer Weise finden in dieser Planungsphase alle hier gegeneinander gestellten Konzepte Berücksichtigung – auch wenn in der Umsetzungsphase sicherlich nicht alle in gleichem Maße Anwendung finden. ■

**Bleck, C. (2011):** Effektivität und Soziale Arbeit. Analysemöglichkeiten und -grenzen in der beruflichen Integrationsförderung. Berlin.

**Bräutigam, C. (2008):** Messen – bewerten – besser werden. Meten – beoordelen – beter worden (mbb). Ein deutsch-niederländisches Projekt zur Verbesserung der Ergebnisqualität in der Altenhilfe. Projektbericht. Verfügbar unter: [www.sozial-holding.de/mbb.html](http://www.sozial-holding.de/mbb.html) [Zugriff am: 20.06.2015].

#### Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien

**Wohlfahrtspflege e. V. (2011):** Konzept einer zukünftigen Qualitätsberichterstattung auf der Grundlage des Projekts Entwicklung und Erprobung von Instrumenten zur Beurteilung der Ergebnisqualität in der stationären Altenhilfe. Verfügbar unter: [www.bagfw.de/fileadmin/user\\_upload/Qualitaet/Qualitaetsberichterstattung/Konzept\\_Qberichterstattung.pdf](http://www.bagfw.de/fileadmin/user_upload/Qualitaet/Qualitaetsberichterstattung/Konzept_Qberichterstattung.pdf) [Zugriff am: 01.06.2015].

**Dahmen, S. (2011):** Evidenzbasierte Soziale Arbeit? Zur Rolle wissenschaftlichen Wissens für sozialarbeiterisches Handeln. Baltmannsweiler.

**Depner, R./Trube, A. (2001):** Der Wandel der Gesellschaft und die Qualitätsdebatte im Sozialsektor – Oder: Warum der Soziale Arbeit der Wind ins Gesicht bläst. In: Schädler, J./Schwarte, N./Trube, A. (Hg.): Der Stand der Kunst. Qualitätsmanagement Sozialer Dienst (S. 39–67). Münster.

**Deutscher Bundestag (2013):** Vierzehnter Kinder- und Jugendbericht. Bericht über die Lebenssituation junger Menschen und die Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland. Berlin. Verfügbar unter: [www.bmfsfj.de/BMFSFJ/Service/Publikationen/publikationsliste,did=196138.html](http://www.bmfsfj.de/BMFSFJ/Service/Publikationen/publikationsliste,did=196138.html) [Zugriff am 01.06.2015].

**Europäisches Zentrum für Wohlfahrtspolitik und Sozialforschung (Hg.) (2010):** Verbesserung messen. Ergebnisorientierte Qualitätsindikatoren für Alten- und Pflegeheime. Wien.

**Gabriel, T. (2007):** Wirkungen von Heimerziehung – Perspektiven der Forschung. In: ISA Planung und Entwicklung GmbH (Hg.): Wirkungsorientierte Jugendhilfe (Band 1) – Beiträge zur Wirkungsorientierung von erzieherischen Hilfen. Münster, S. 14–18. Verfügbar unter: [www.wirkungsorientierte-jugendhilfe.de/seiten/material/wojh\\_schriften\\_heft\\_1.pdf](http://www.wirkungsorientierte-jugendhilfe.de/seiten/material/wojh_schriften_heft_1.pdf) [Zugriff am 20.06.15]

**Galuske, M. (2013):** Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung (10. Auflage; bearb. von K. Bock und J. F. Martinez). Weinheim, Basel.

**Gerull, K.-P. (2004):** Qualitätsmanagement in der Jugend- und Sozialhilfe. Literaturanalytische und empirische Studien. Dissertation an der Georg-August Universität Göttingen. Verfügbar unter: <http://hdl.handle.net/11858/00-1735-0000-0006-B3BE-6> [Zugriff am 01.06.2015].

**Graßhoff, G. (2010):** AdressatInnen, KlientInnen, NutzerInnen, AkteurInnen. In: Schröer, W./Schweppe, C. (Hg.): Enzyklopädie Erziehungswissenschaft Online (EEO), Fachgebiet Soziale Arbeit. Weinheim und München.

**Hermesen, T./Macsenaere, M. (Hg.) (2007):** Wirkungsforschung in der Kinder- und Jugendhilfe. St. Ottilien.

**Kelle, U. (2004):** Empirische Sozialforschung zur Evidenzbasierung komplexen sozialen Handelns – Handlungstheoretische und methodologische Grundlagen. In: Pflege und Gesundheit, Heft 2, S. 52–58.

**May, M. (2011):** Wirkung und Qualität in den verschiedenen Ansätzen quantitativer und qualitativer Evaluationsforschung. In: Eppler, N./Miethe, I./Schneider, A. (Hg.): Qualitative und quantitative Wirkungsforschung. Ansätze, Beispiele, Perspektiven. Opladen u. a., S. 33–52.

**Menold, N. (2007):** Methodische und methodologische Aspekte der Wirkungsmessung. In: Sommerfeld, P./Hüttemann, M. (Hg.): Evidenzbasierte Soziale Arbeit. Nutzung von Forschung in der Praxis. Hohengehren, S. 26–39.

**Merchel, J. (2013):** Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung (4. Aufl.). Weinheim.

**Micheel, H.-G. (2013):** Methodische Aspekte der Wirkungsforschung. In: Graßhoff, G. (Hg.): Adressaten, Nutzer, Agency. Akteursbezogene Forschungsperspektiven in der Sozialen Arbeit. Wiesbaden, S. 181–194.

**Mullen, E.J./Bellamy, J.L./Bledsoe, S.E. (2007):** Evidenzbasierte Praxis in der Sozialen Arbeit. In: Sommerfeld, P./Hüttemann, M. (Hg.): Evidenzbasierte Soziale Arbeit. Nutzung von Forschung in der Praxis. Baltmannsweiler, S. 10–25.

**Müller, J. (2013):** Drogenabhängigkeit und Soziale Arbeit. Nutzen und Nutzungsprozesse niedrigschwelliger, akzeptanzorientierter Drogenhilfeangebote. Hamburg.

**Otto, H.-U. (2007):** Zum aktuellen Diskurs um Ergebnisse und Wirkungen im Feld der Sozialpädagogik und Sozialarbeit – Literaturvergleich nationaler und internationaler Diskussion. Expertise im Auftrag der Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe – AGJ. Berlin.

**Polutta, A. (2014):** Wirkungsorientierte Transformation der Jugendhilfe. Ein neuer Modus der Professionalisierung Sozialer Arbeit? Wiesbaden.

**Schaarschuch, A. (2008):** Vom Adressaten zum »Nutzer« von Dienstleistungen. In: Bielefelder Arbeitsgruppe 8 (Hg.): Soziale Arbeit in Gesellschaft. Wiesbaden, S. 197–204.

**Schaarschuch, A./Oelerich, G. (2005):** Theoretische Grundlagen und Perspektiven sozialpädagogischer Nutzerforschung. In: Oelerich, G./Schaarschuch, A. (Hg.): Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit (S. 9–25). München, S. 9–25.

**Schneider, A. (2011):** Professionelle Wirkung zwischen Standardisierung und Fallverstehen: Zum Stand der Wirkungsforschung. In: Eppler, Natalie/Miethe, Ingrid/Schneider, Armin (Hg.): Qualitative und qualitative Wirkungsforschung.

Ansätze, Beispiele, Perspektiven (Band 2). Opladen, Berlin, Farmington Hills, S. 13–32.

**Wingenfeld, K./Kleina, T./Franz, S./Engels, D./Mehlan, S./Engel, H. (2011):** Entwicklung und Erprobung von Instrumenten zur Beurteilung der Ergebnisqualität in der stationären Altenhilfe. Abschlussbericht. Berlin: Bundesministerium für Gesundheit & Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Verfügbar unter: [www.bmfsfj.de/BMFSFJ/Service/publikationen,did=173050.html](http://www.bmfsfj.de/BMFSFJ/Service/publikationen,did=173050.html) [Zugriff am: 01.06.2015].

**Ziegler, H. (2006):** Evidenzbasierte Soziale Arbeit. Über managerielle PraktikerInnen in neobürokratischen Organisationen. In: Schweppe, C./Sting, S. (Hg.): Sozialpädagogik im Übergang. Weinheim, München 2006, S. 139–155.



### Die verfehlte Modernisierung der Freien Wohlfahrtspflege Eine institutionalistische Analyse der Sozialwirtschaft

Von Prof. Dr. Markus Jüster  
2015, 563 S., brosch., 119,– €  
ISBN 978-3-8487-1448-3

(Forschung und Entwicklung in der Sozialwirtschaft, Bd. 9)  
[www.nomos-shop.de/22793](http://www.nomos-shop.de/22793)

Die Freie Wohlfahrtspflege steht in einem tiefgreifenden Reformprozess. Die Untersuchung geht davon aus, dass dieser Reformprozess primär aus betriebswirtschaftlicher Perspektive geführt wurde. Damit wurde die Kultur helfenden Handelns in ein ökonomisches Paradigma überführt. Die Folge ist eine Entbettung aus kommunalen Strukturen, sind zunehmende Spannungen zu den MitarbeiterInnen und eine Erosion des gelebten Selbstverständnisses.



**Nomos**