

# Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis .....	9
Tabellenverzeichnis .....	11
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>13</b>
1.1 Zielsetzung und Fragestellung der Arbeit .....	16
1.2 Aufbau der Arbeit .....	20
<b>2 Kontext der Untersuchung</b> .....	<b>23</b>
2.1 Organisatorische Neuausrichtung der Arbeitsverwaltung .....	23
2.2 Empirische Forschung zu arbeitsmarktnahen sozialen Dienstleistungen.....	30
<b>3 Strukturierungstheoretisches Organisationsverständnis</b> .....	<b>39</b>
3.1 Organisationen als soziale Konstruktionen .....	39
3.1.1 Mikropolitische Verständnis dieser Arbeit.....	47
3.1.2 Verständnis von Organisationskultur(en) .....	63
3.2 „Ein roter Faden“ .....	69
<b>4 Organisations- und Personalentwicklung</b> .....	<b>73</b>
4.1 Verständnis von Organisations- und Personalentwicklung .....	73
4.1.1 Personalentwicklung als organisationales Lernen? – Konzeptionelle Überlegungen aus strukturierungstheoretischer Sicht.....	78
4.1.2 Organisationales Lernen als soziale Praxis – Anregungen aus praxisorientierten Ansätzen organisationalen Lernens .....	83
4.2 Relationen von Personalentwicklung, organisationalem Lernen und Mikropolitik .....	88
4.3 „Ein roter Faden – Weiterführende Gedanken“ .....	93

<b>5</b>	<b>Methodologisch-methodischer Hintergrund .....</b>	<b>97</b>
5.1	Forschungs- und Methodendesign – Konzeptionelle Überlegungen zur systematischen Datenerhebung .....	97
5.2	Mikropolitik – Methodologische Implikationen .....	104
<b>6</b>	<b>Fallstudie – Träger der Grundsicherung.....</b>	<b>109</b>
6.1	Ausgewählter Träger der Grundsicherung .....	109
6.2	Erfassung von Basisinformationen .....	112
6.3	Basisinformationen zu Handlungs- und Verfahrensweisen anhand vier ausgewählter Teams .....	116
6.3.1	Team A .....	116
6.3.2	Team B.....	120
6.3.3	Team C.....	123
6.3.4	Team D .....	127
6.4	Zusammenfassung und Zwischenresümee .....	130
<b>7</b>	<b>Quantitative Befragung.....</b>	<b>135</b>
7.1	Grundlegende Gedanken zur Konzeption des Fragebogens.....	135
7.1.1	Konstruktion und Beschreibung des Befragungsinstrumentes .	138
7.1.2	Themenbereiche des Fragebogens .....	142
7.2	Durchführung der Befragung und Datenaufbereitung.....	148
7.3	Skizze des Auswertungsverfahrens.....	152
<b>8</b>	<b>Präsentation der Ergebnisse – Deskription der Stichprobe.....</b>	<b>157</b>
8.1	Rücklaufwerte der quantitativen Befragung .....	157
8.2	Charakterisierung der Stichprobe.....	159
<b>9</b>	<b>Ergebnispräsentation zu den drei Dimensionen.....</b>	<b>167</b>
9.1	Interne Konsistenzen der Skalen.....	167
9.2	(Er)leben der täglichen Arbeit und Arbeitssituation .....	169
9.2.1	Unterschiedliches (Er)Leben unter einem Dach? – Fallgruppenspezifische Auswertung .....	172
9.2.2	(Er)leben der täglichen Arbeit und Arbeitssituation – Einflussgrößen .....	183
9.3	„Gelebte“ Praxis – Zur Funktionalität des Geschäftssystems und der Prozessabläufe.....	188
9.3.1	Unterschiedliche Sichtweisen unter einem Dach? – Fallgruppenspezifische Auswertung .....	191
9.3.2	„Gelebte“ Praxis –Einflussgrößen .....	199

9.4	„Gelebte“ Kommunikation im Team – Unterschiedliche Kommunikationsstrukturen unter einem Dach?.....	202
9.4.1	Kommunikation am Fall .....	207
9.5	Exkurs: Die Relevanz der „Tandems“ .....	211
9.6	Dimensionsübergreifende Analyse – Querliegende Ergebnisse.....	215
9.6.1	Ergebnisse zu den Zusammenhängen zwischen den extrahierten Faktoren .....	215
9.6.2	Ergebnisse zu den Zusammenhängen zwischen den drei Dimensionen.....	220
9.7	Zwischenfazit der zentralen Ergebnisse – Zusammenfassung der Kernaussagen .....	222
<b>10</b>	<b>Leitfadengestützte Experteninterviews mit Teamleitungen.....</b>	<b>227</b>
10.1	Konzeption und Zielsetzung der qualitativen Erhebung .....	227
10.2	Erhebung der qualitativen Daten.....	229
10.3	Auswertung der qualitativen Daten.....	233
<b>11</b>	<b>Muster gelebter organisationaler Praxis.....</b>	<b>237</b>
11.1	Kontrollieren .....	237
11.2	Handlungspraktisch Ökonomisieren .....	241
11.2.1	Routinisieren .....	241
11.2.2	Eindimensionalisieren.....	244
11.3	Differenzieren .....	248
11.4	Reduzieren .....	251
11.5	Normieren .....	254
<b>12</b>	<b>Schlussbetrachtung.....</b>	<b>259</b>
12.1	Rückblick .....	259
12.2	Resümee – „gelebte Standardisierung“? .....	262
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>275</b>