

Inhalt

1	Einleitung	7
2	Was ist eine „Organisation“?	11
2.1	Organisation und Organisationstheorien	12
2.1.1	Organisation als Ordnung – das formal-rationale Modell	15
2.1.2	Organisation als Gemeinschaft – Human Relations Ansätze	27
2.1.3	Organisation als Gebilde – neo-institutionalistische und feldtheoretische Ansätze	40
2.1.4	Komplexe Theorieansätze	50
2.1.4.1	Die Systemtheorie Niklas Luhmanns	51
2.1.4.2	Macht und Mikropolitik	54
2.1.4.3	Die Bedeutung der Feld- und der Habitus­theorie Pierre Bourdieus für die Organisationstheorie und -analyse	57
2.2	Zwischenfazit	68
3	Organisation als Tätigkeitssystem	70
3.1	Perspektivwechsel in der Betrachtung von Organisationen: tätigkeitstheoretische Analysen	71
3.2	Die Bedeutung der Objekte	73
3.3	Widersprüche und expansives Lernen	76
3.4	Das „Veränderungslabor“ nach Engeström	78
3.5	Zwischenfazit	84
4	„Produktion“ von Dienstleistungen	86
4.1	Die Theorie der Dienstleistung	86
4.1.1	Die betriebswirtschaftliche Perspektive	87
4.1.2	Die sozialwissenschaftliche Perspektive	89
4.2	Der Erbringungskontext personenbezogener Dienstleistungen	91
4.3	Der Produktionsprozess sozialer Dienstleistungen	94
4.4	Die Erbringung sozialer Dienstleistungen als „Problem­arbeit“	98
4.5	Kooperative Erbringung sozialer Dienstleistungen	108
4.6	Zwischenfazit	110
5	Produktion und Steuerung sozialer Dienstleistungen	112
5.1	Das „Produktionsmodell“ – ein komplexes Konzept	112
5.2	Steuerung und ihre Formen	117
5.3	Das Konzept der „doppelten Steuerung“	123

5.4	Ansätze der managerialen Steuerung der Erbringung sozialer Dienstleistungen	128
5.4.1	Konzepte managerialer Steuerung und ihre instrumentelle Umsetzung	128
5.4.1.1	Ergebnisorientierung (Performance Management)	129
5.4.1.2	Kontraktmanagement	131
5.4.1.3	Wettbewerb	133
5.4.1.4	Zielvereinbarungen	134
5.4.1.5	Kennzahlen	135
5.4.2	Konsequenzen der Verknüpfung von Zielvereinbarungen und Kennzahlen	139
5.4.3	Zusammenfassung	141
5.5	Zwischenfazit	154
6	Schluss	156
7	Literatur	158