

soziales\_kapital

*wissenschaftliches journal österreichischer fachhochschul-studiengänge soziale arbeit*  
Nr. 3 (2009) / Rubrik "Rezensionen lang" / Standortredaktion Vorarlberg

Printversion:

<http://www.soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/viewFile/125/193.pdf>

## **Rezensionen zum Thema „Qualität sozialer Dienstleistungen“**

Organisationen sozialer Dienstleistung sind seit den 90er Jahren verstärkt gefordert, den allgemeinen Nutzwert ihrer Tätigkeiten qualitativ und quantitativ darzustellen. Hierzu führen einerseits selbstbezogene Qualitätsansprüche, andererseits üben auch externe Ansprüche von Fördergebern und Klientensystemen einen Anpassungsdruck aus, Ziele, Methoden und Erfolgskriterien sozialer Dienste transparent zu gestalten. Mit Blick auf selbstdefinierte oder vorgegebene Ziele und die Lebenswelten ihrer Zielgruppen übertragen darum soziale Dienstleistungseinrichtungen verstärkt Elemente betrieblichen Qualitätsmanagements auf die eigene Organisation. Aus der Fülle entsprechender Publikationen werden nachstehend ausgewählte Werke präsentiert.

### **W. Hansen & G.F. Kamiske (Hrsg.): Qualitätsmanagement im Dienstleistungsbereich. Symposion. Düsseldorf 2003**

168 Seiten / 29,00 EUR

Die sieben Beiträge fokussieren Teilbereiche des Qualitätsmanagements von Dienstleistungen anhand praktischer Umsetzungsbeispiele wie etwa Techniken und Methoden zur Qualitätssicherung, Dienstleistungs-Assessments oder Beschwerdemanagement. Während die Methoden konkret beschrieben werden, sind die Beispiele größtenteils allgemein gehalten oder beziehen sich dort, wo Spezielles angeführt wird, auf wirtschaftsorientierte Dienstleistungsbranchen wie beispielsweise die Unternehmensberatung. Insofern lassen die präsentierten Ansätze sich durchaus auf den Bereich sozialer Dienstleistungen übertragen, zumindest in Bezug auf die dahinterliegenden strategischen Modelle und den Methodeneinsatz. Insgesamt gesehen, stehen sie jedoch eher nebeneinander als dass sie aufeinander bezogen wären oder ein übergreifendes Gesamtsystem bilden.

### **Stefan M. Adam (Hrsg.): Die Sozialfirma – wirtschaftlich arbeiten und sozial handeln. Beiträge zu einer sozialwirtschaftlichen Innovation. Haupt. Bern 2008**

168 Seiten / 24,90 EUR

Sozialfirmen stellen eine besondere Form des so genannten zweiten Arbeitsmarkts dar, in der Menschen mit Beeinträchtigungen unter geschützten aber dennoch realitätsnahen Bedingungen berufstätig sind. Damit verfolgen Sozialfirmen Ziele, die an der Schnittstelle von sozialem und wirtschaftlichem Handeln liegen, denn sie sind auf Integration ausgerichtet und unterliegen zugleich dem Anspruch von

Wirtschaftlichkeit. Der vorgelegte Schweizer Sammelband präsentiert Chancen und Risiken dieser spezifischen sozialen Organisationsform und liefert eine breite Argumentationsbasis für deren gesellschaftlichen Nutzwert. Wenngleich die Beispiele aus der Schweiz stammen und zum Teil dortige Rechtsbedingungen darstellen, lassen sich die über den (nicht dominierenden) nationalen Rechtsaspekt hinausgehenden Argumentationslinien bestens auf die österreichische und deutsche Situation übertragen. Dieses Werk liefert keine operativen Handreichungen zum Aufbau einer Sozialfirma sondern vielmehr deren ethische, soziale und ökonomische Begründung. Insofern kann es als Orientierungshilfe gelesen werden, Strategien und Ziele von Sozialfirmen zu erstellen und zu begründen.

**Jürgen van Buer & Cornelia Wagner: Qualität von Schule – Ein kritisches Handbuch. Peter Lang. Frankfurt/M. 2007**

652 Seiten / 68,00 EUR

Die Diskussion um Qualitätsentwicklung in deutschen Schulen wird seit etwa vierzig Jahren in unterschiedlicher Intensität und mit variierender Schwerpunktsetzung geführt. Die internationale empirische Schulforschung führte in Deutschland seit den 70er Jahren dazu, dass eine deutschsprachige Schulforschung und Schulentwicklung systematisch implementiert wurde – eine Entwicklung, die zum Beispiel den „Arbeitskreis Qualität von Schule“ begründete und sich im Zuge der Pisa-Debatte auch auf Österreich und die Schweiz ausbreitete. Das hier vorgelegte Handbuch präsentiert in 36 Beiträgen vier Felder schulischer Qualitätsentwicklung: Schulische QM-Modelle im Kontext erziehungswissenschaftlicher Forschung und Theoriebildung, systemische Bedingungen, Felder und internationale Perspektiven der einzelschulischen Qualitätsentwicklung. Das Desiderat erfüllt alle Ansprüche an ein evidenzbasiertes wissenschaftliches Handbuch: Es breitet den State-Of-The-Art der Thematik vor ihrer historischen Entwicklung der vergangenen vierzig Jahre aus. Es bietet Überblicke über aktuelle empirische Befunde, bildungspolitische Umsetzungen und moderne Ansätze schulischer Qualitätsentwicklung. Und es setzt die Einzelbeiträge in einen konsistenten Bezug zueinander. Für alle, die sich mit der Thematik fachlich auseinandersetzen, gehört der Band zweifelsohne zum persönlichen Handapparat.

**Birgit Landgrebe, Franz Knist, Wolfgang Böhm & Günther Frosch: Mehr Erfolg durch Qualität für Trainer/innen, Berater/innen, Coachs – Qualitätsentwicklung für mehr Leistung, Gewinn und Zufriedenheit. Mit CD ROM. Gabal. Offenbach 2008**

163 Seiten / 29,90 EUR

Die Autoren und Autorinnen legen nichts Geringeres als einen praxisorientierten Leitfaden für den Nachweis des Nutzwerts von Trainings- und Beratungsleistungen vor. Sie stammen größtenteils aus der EFQM-Tradition (d.h. sie sind EFQM-Assessor/innen) und bauen das Buch konsequent darauf auf, wie die EFQM-Felder in der Beratungspraxis umgesetzt werden. Zusätzlich zur sehr lese- und verarbeitungsfreundlichen Aufmachung fallen die gelungene Reduktion der EFQM-Komplexität und der nachvollziehbare Transfer auf die Handlungsebene positiv auf. Die EFQM-Felder werden durch Fragestellungen, Checklisten, Flussdiagramme und

Tipps für ein praktizierbares Qualitätsmanagement in der Beratungsdienstleistung griffig dargestellt. Zielgruppe sind damit nicht nur selbständige Beraterinnen/Berater bzw. Trainerinnen/Trainer sondern auch Leitungspersonen und Angestellte von Bildungshäusern und weiteren sozialen Dienstleistern. Allerdings hätte eine kritische und problembezogene Perspektive noch einbezogen werden und damit die Qualität erhöhen können: Wo stoßen die dargestellten Verfahren an ihre Grenzen und wie können wir präventiv damit umgehen? Dennoch ist das Buch sehr empfehlenswert.

**Jürgen Witt & Thomas Witt: Werkzeuge des Qualitätsmanagements in der KVP-Praxis. Symposium. Düsseldorf 2007.**

135 Seiten / 29,00 EUR

Der Anspruch, die Dienstleistungsqualität der eigenen Organisation permanent zu optimieren, wird in der betriebswirtschaftlichen Debatte mit dem Begriff KVP – Kontinuierlicher Verbesserungsprozess – bezeichnet. Die Autoren legen mit ihrem Arbeitsbuch leicht verständliche Anregungen vor, wie die Werkzeuge des KVP gestaltet sind, und wie sie sich effektiv in den Arbeitsalltag integrieren lassen. Ihre Anregungen sind allgemein gehalten, ohne sich auf eine Branche zu beziehen, und lassen sich deshalb auch sehr gut auf den sozialen Sektor übertragen. Erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter finden in dem Band sicher einige bekannte Methoden, wie etwa die Arbeitsplatzanalyse, das Brainstorming als Kreativtechnik oder den Ishikawa-Fisch. Aber ehrlich: Welche soziale Einrichtung setzt denn den Ishikawa-Fisch ernsthaft zur eigenen Qualitätsentwicklung ein? Insofern liegt in dem Transfer der dargestellten Verfahren auf den sozialen Dienstleistungsbereich noch einiges Entwicklungspotenzial.

Frederic Fredersdorf / [fre@fhv.at](mailto:fre@fhv.at)