

Christina Köpp
Sascha Neumann

**Die Qualitätsdebatte in der Sozialpädagogik.
Literaturbericht und Bibliographie**

Arbeitspapier II – 11
September 2002

Arbeitspapiere des Zentrums für sozialpädagogische Forschung der Universität Trier (Forschungsstelle des Fachbereichs I – Pädagogik)

Arbeitspapier II – 01

Projekt „Qualität von Kindertagesstätten“ (Kurztitel)

Prof. Dr. Michael-Sebastian Honig, Dr. Magdalena Joos, Dr. Norbert Schreiber

Das Forschungsprojekt wird finanziell gefördert durch das Bistum Trier, das Ministerium für Kultur, Jugend, Familie und Frauen des Landes Rheinland-Pfalz und das Ministerium für Bildung, Kultur und Wissenschaft des Saarlandes

Alle Rechte bei den Autorinnen und Autoren

Weitere Informationen zur Sozialpädagogik an der Universität Trier im Internet unter www.uni-trier.de/uni/fb1/paedagogik/index.htm

Trier, im September 2002

Vorwort

Das *Zentrum für sozialpädagogische Forschung (ZSPF)* ist eine Plattform zur Förderung der sozialpädagogischen Forschung im Fach Pädagogik der Universität Trier, für die Qualifizierung der forschungsbezogenen Lehre und Ausbildung im Diplomstudiengang Erziehungswissenschaft und für den Transfer von Wissen und Dienstleistungen.

Die Aktivitäten und Projekte des Zentrums werden von den beiden Abteilungen Sozialpädagogik getragen und durch eine Geschäftsführung koordiniert. Die Abteilungen haben ein unterschiedliches Profil und setzen in ihrer Arbeit unterschiedliche Akzente und Prioritäten. Die Abteilung Sozialpädagogik I (Prof. Dr. Hans Günther Homfeldt) orientiert sich an Fragen der Professionsentwicklung durch praxeologische Forschung, die Abteilung II (Prof. Dr. Michael-Sebastian Honig) untersucht die Institutionalisierung von Lebensphasen und Lebenslagen im Kontext einer Theorie generationaler Ordnungen.

Das Zentrum gibt Arbeitspapiere heraus, um die wissenschaftliche Öffentlichkeit gleichsam unterhalb der Ebene formeller Publikationen über den Stand laufender Arbeiten zu unterrichten, Diskussionen über ihre Ergebnisse anzuregen und so den forschungsorientierten Austausch im Fach zu intensivieren.

In der Abteilung Sozialpädagogik II werden seit Herbst 2001 zwei miteinander verzahnte Projekte der erziehungswissenschaftlichen Qualitätsforschung durchgeführt. In den Arbeitspapieren der Abteilung werden in erster Linie konzeptionelle Überlegungen, Untersuchungsinstrumente und Zwischenergebnisse dieser Projekte dokumentiert.

Prof. Dr. Michael-Sebastian Honig

Inhaltsverzeichnis

Christina Köpp/ Sascha Neumann:

Die Qualitätsdebatte in der Sozialpädagogik. Ein Literaturbericht

1	Literaturbericht	1
1.1	Zur Einführung: Allgemeine Einschätzung der Literaturlage	1
1.2	Zur gesellschaftstheoretischen und sozialpolitischen (Re-)kontextualisierung der Qualitätsdebatte	7
1.3	„Qualität“ disziplinär und interdisziplinär: theorie- und forschungsbezogene Beiträge.....	13
1.4	Beiträge aus Professionstheorie und sozialpädagogischer Fachdiskussion	18
1.5	Ausblick.....	21
2	Bibliographischer Teil.....	23
3	Register.....	106
3.1	Autorenregister.....	106
3.2	Schlagwortregister	114

Christina Köpp/ Sascha Neumann:

Die Qualitätsdebatte in der Sozialpädagogik. Ein Literaturbericht

1 Literaturbericht¹

1.1 Zur Einführung: Allgemeine Einschätzung der Literaturlage

Die Qualitätsdebatte und die damit verbundenen Herausforderungen dominieren augenblicklich weite Teile des disziplinären und fachpolitischen Diskurses in der Erziehungswissenschaft, in der Sozialpädagogik, in der Weiterbildung bzw. in anderen pädagogischen Arbeitsfeldern und erziehungswissenschaftlichen Teildisziplinen. Diese Debatte ist nicht nur auf nationale Kontexte beschränkt. Sie hat zumindest für die westlichen Industrienationen inter- bzw. transnationale Dimensionen erreicht. Ebenso wenig ist sie auf nur einzelne Praxisbereiche des Bildungs- und Sozialwesens begrenzt. Vielmehr sind sämtliche staatliche Infrastrukturleistungen, ihre Administration und das dort beschäftigte Personal mit der kritischen Frage nach ihrer Qualität konfrontiert (HELMKE/HORNSTEIN/TERHART 2000, S. 10). Die damit verbundenen Herausforderungen stellen sich aber dennoch in unterschiedlicher Weise. Entsprechend wird das Qualitätsproblem der pädagogischen Praxis durchaus unterschiedlich wahrgenommen und diskutiert. So verändert sich die Debattenlage je nachdem, welcher Bereich im Blickpunkt steht, sei es nun die Weiterbildung, die Sozialpädagogik bzw. die Jugendhilfe als Sozialpädagogik im engeren Sinne oder der Bereich der Schule oder Hochschule. Das hängt auch damit zusammen, daß die jeweiligen Bereiche durch unterschiedliche gesetzliche Rahmenbedingungen und Verantwortlichkeiten strukturiert sind. Um nur einige Beispiele für die verschiedenen unmittelbaren Diskussionsanlässe zu geben: Für die Debatte um Schulqualität bietet zur Zeit vor allem die jüngst veröffentlichte PISA-Studie eine geeignete Plattform, für das Gesundheitssystem war es schon vor einiger Zeit die Fassung des Krankenversicherungsrechtes (Sozialgesetzbuch (SGB) V) im Jahre 1989, worüber das Qualitätsthema erstmals in den sozialrechtlichen Regelungsbereich eingeführt wurde. Gemeinsam mit dem Pflegeversicherungsgesetz (SGB XI) gelten die Regelungen im SGB V als sogenannte Prototypen 'sozialrechtlich normierter Qualitätssicherung' (vgl. WIENAND

¹Dieser Literaturbericht wurde von den Autoren im Zusammenhang einer Diplomarbeit erstellt, die von der Abteilung Sozialpädagogik II betreut wurde.

1999). In der Jugendhilfe waren es insbesondere die kommunalen Reformen im Zusammenhang mit dem 'Neuen Steuerungsmodell' und die zum 1.1.1999 in Kraft getretene Neufassung der Finanzierungsregelungen im Kinder- und Jugendhilfegesetz (SGB VIII/KJHG), die dazu beitrugen, daß das Qualitätsthema vehement aufkam.²

Der Dominanz der Thematik entspricht eine rege Publikationstätigkeit, die inzwischen dazu geführt hat, daß das Feld der Veröffentlichungen zu einem schier undurchdringbaren Dickicht geworden ist. Es ist ratsam, nicht von der Vielzahl der Beiträge auf die Qualität der Literaturlage kurz zu schließen. Vielmehr sind zunächst weitere Differenzierungen notwendig, die eine gründliche Sondierung der Beiträge erfordern. Diese Bibliographie ist Resultat einer solchen Sondierung, die sich angesichts ihres beabsichtigten Verwendungszusammenhanges an zwei Schwerpunkten orientiert: zum einen möchten wir uns auf den disziplinären und berufspraktischen Kontext sozialpädagogischer Felder beschränken, zum anderen ist es unser Anliegen, eine theoretisch-systematische und pädagogisch ambitionierte Rezeption und Forschungstätigkeit zu unterstützen.

Wer sich aus einer grundlagentheoretisch orientierten Perspektive heraus dem Themenfeld „Qualität“ nähert, sieht sich zunächst damit konfrontiert, daß die Qualitätsfrage nicht theoretisch-systematisch, sondern als Anwendungsproblem einer institutionalisierten pädagogischen Handlungspraxis diskutiert wird. Verkannt wird damit auch weitgehend, daß die Qualitätsdebatte an einem historischen Punkt ihren Ausgang nimmt, an dem im Kontext einer sozialpolitischen Modernisierungsdebatte um den „Umbau des Sozialstaats“ das sozialstaatliche Institutionensystem inklusive der Sozialversicherungen und der sozialen Infrastruktureinrichtungen durch eine Transformationskrise des zeitgenössischen wohlfahrtsstaatlichen Arrangements unter Legitimationsdruck geraten. Das Aufkommen der Qualitätsdebatte steht dabei stellvertretend für einen Wandel der Erwartungen an die Leistungen des Bildungs- und Sozialsystems. Der mit diesen Erwartungen identifizierbare Qualitätsdiskurs existiert dabei keineswegs jenseits eines gesellschaftlichen und politischen

² Im Hinblick auf die Regelungen im Kinder- und Jugendhilfegesetz muß für den Bereich der Jugendhilfe festgestellt werden, daß die in dem §78b angesprochenen Qualitätsentwicklungsvereinbarungen bislang lediglich für den kostenintensiven Bereich der stationären Erziehungshilfen von Bedeutung sind, sofern länderspezifische Regelungen nicht anderes vorsehen.

Kontextes, sondern er ist eingebettet in eine breite, leidenschaftlich und häufig ideologisch verkürzt geführte Debatte um eine Reform des sozialstaatlichen Institutionensystems.

Der Begriff „Qualität“ selbst bleibt inhaltlich zunächst auffallend unbestimmt, aber er erlaubt es, die disparaten Erwartungen an das Bildungs- und Sozialsystem in einem einheitlichen Begriffskorpus, in einer gemeinsamen Semantik zu kommunizieren. Die fachlich-pädagogische Qualitätsdebatte ist daher eher mit Fragen der Implementation angemessener Verfahren des Qualitätsmanagements beschäftigt, als mit der Rekonstruktion des sozialpolitischen Ursprungskontextes und der damit einhergehenden Folgen und Friktionen für pädagogische Felder. Das „Qualitätsproblem“ wird daher im pädagogischen Fachdiskurs bislang ausschließlich als Problem einer vermeintlich autonomen institutionellen Praxis von Erziehung, Bildung oder Betreuung wahrgenommen. Die verhinderte sozialpolitische Rekontextualisierung führt dann auch dazu, daß das Qualitätsproblem als „von außen herangetragen“ wahrgenommen wird (vgl. HORNSTEIN 2000b). Im Zusammenhang mit Fragen der gesellschaftlichen und sozialpolitischen Rekontextualisierung der Qualitätsdebatte besteht also ein beachtliches Forschungsdefizit.

Beiträge, die die mit der Qualitätsdebatte einhergehenden Herausforderungen lediglich aus einer institutionell verengten Perspektive wahrnehmen, beschreiten in etwa folgende Wege der Problemfokussierung, die sich in den jeweiligen Wahrnehmungs- und Argumentationssradien widerspiegeln:

1. Entweder wird – präskriptiv – ein Modell gelungenen pädagogischen Handelns konstruiert, welches die Frage nach der Qualität im Sinne von Beschaffenheit auf je spezifische Weise beantwortet, aber nicht die mit der Qualitätsdebatte verbundenen, unausweichlichen Intentionen reflektiert. Dies geschieht vor allem im Rahmen kritisch-kontrafaktischer Modelle von Sozialpädagogik resp. Sozialer Arbeit als Dienstleistung (vgl. z.B. SCHAARSCHUCH 1999, 2000).
2. Es wird das an Problematik ausgewiesen, was von den Experten der Berufspraxis meist aus berufsethischen und sozialmoralischen Erwägungen heraus selbst als problematisch definiert wird. Dies führt in der Regel zu einem Abwehrreflex gegenüber der Qualitäts-problematik selbst und verkennt die Unausweichlichkeit der Problematik. Eine Vielzahl an kritischen Stellungnahmen, die ihren Klagen „fachliche Enteignung“

(THIERSCH 1995) oder eine gar selbstentfremdende „Ökonomisierung“ (SPECK 1999) anprangern, sind hier anzusiedeln.

3. Andererseits gibt es eine ganze Reihe an Beiträgen, mit denen sich dokumentieren läßt, daß in Fachkreisen inzwischen professionelle ethische Standards zumindest teilweise einem technokratischen Denkstil und Jargon gewichen sind (vgl. z.B. Pawelleck 1998). Man konzentriert sich auf die rasche Übertragung und Implementation von Verfahren des Qualitätsmanagements in der Praxis ohne Modifikation und Anpassung auf pädagogische Gegenstandsbereiche und unterliegt zumeist einer perspektivischen Einengung auf organisationale Verfahrensabläufe im Non-Profit-Bereich. Das Qualitätsproblem wird hier ausschließlich affirmativ in Form schneller Abhilfe für ein aufkommendes Legitimationsproblem behandelt (KRAEMER-FIEGER/ROEHRKOHL/KÖLSCH 1996; MAELICKE 1996; MATUL/SCHARITZER 1999).

4. Unter Verzicht auf grundlagentheoretische Erwägungen wird von den kodifizierten sozialrechtlichen Regelungen ausgegangen und mögliche Folgen und Anforderungen für die sozialarbeiterische Praxis diskutiert. Diesen gesetzlichen Regelungen wird damit gleichsam eine wirklichkeitskonstituierende Bedeutung zugesprochen. Sie bilden damit den Horizont innerhalb dessen Probleme erkannt und diskutiert werden (vgl. z.B. KÖNIG 2000).

Die aus dem sozialpolitischen Kontext heraus als kritisch zu verstehende Rückfrage nach der „Qualität“ der Leistungen des Bildungs- und Sozialwesens wird somit in die Sphäre organisationsstrategischer Überlegungen des pädagogischen Tagesgeschäfts abgedrängt und dabei vornehmlich nicht pädagogisch oder erziehungswissenschaftlich, sondern betriebswirtschaftlich oder organisationstheoretisch aufgefasst und prozessiert. Die Vielzahl der Adaptionen von betriebswirtschaftlichen Modellen vor allem in der Frühphase der Qualitätsdebatte etwa zwischen 1994 und 1998 sind beredtes Zeugnis dafür. Das hat Reflexionsdefizite zur Folge, die auch daran sichtbar werden, daß sich im Bereich einzelner Praxisfelder ein breiter, mit Modellen, Verfahrensvorschlägen und Konzepten angereicherter Publikationsmarkt auf der einen Seite entwickelt hat und auf der anderen Seite heute noch konstatiert werden muß, daß grundlagentheoretische Beiträge oder gar Vorhaben, die sich mit einer pädagogischen Qualitätsforschung befassen, selten sind und bislang mehr als ein Desiderat darstellen.

Letztlich ist man bei der Annäherung an das Thema weitgehend mit folgendem Diskussionsstand konfrontiert: Das Konstrukt „Qualität“ besteht bislang nicht als theoretische Kategorie, sondern repräsentiert augenblicklich nur eine Diskurssemantik, mit der der Begriff zugleich mit verschiedenen Verfahren identifiziert wird, die zum genuinen Reflexionsbestand und Methodenrepertoire der Erziehungswissenschaft keinen Zusammenhang aufweisen. ‘Qualität’ ist zunächst ein *disziplinexterner Begriff*. Qualitätsdenken in diesem Sinne dehnt sich auf Bereiche aus, in denen es bislang nicht praktiziert wurde. Es erscheint daher nur folgerichtig, wenn die Sozialpädagogik zunächst auf ihrem eigenen Terrain in die Defensive gerät. Daher muß der Begriff unter Bezugnahme auf erziehungswissenschaftliche Wissensbestände zuallererst rekonstruiert und theoretisch konsolidiert werden, bevor über seine Verwendung und Operationalisierung in pädagogischen Kontexten entschieden werden kann. Walter Hornstein (2000a,b) hat zwei gravierende Defizite der Qualitätsdebatte in der Sozialpädagogik deutlich gemacht, indem er darauf hingewiesen hat, daß einerseits die Neigung der wissenschaftlichen Disziplin Sozialpädagogik zu praxisdienlichen Varianten der Wissensproduktion wissenschaftlich-kritisch analysierenden Thematisierungsformen entgegenstehe und – zweitens - die Herausforderung „Qualität“ die Potenz in der Berufspraxis vorhandener Reflexionsmuster überschreite, so daß die fachlich-pädagogischen „Grundsatzfragen“ sowie die Entwicklung von „einheimischen“ Kategorien, Kriterien und Begrifflichkeiten als Gegengewicht zur Terminologie der Ökonomie und angewandten Organisationstheorie bislang weitgehend vernachlässigt werden bzw. nicht bewältigt werden können.

Gleichwohl mehren sich in jüngster Zeit die Anzeichen dafür, daß die „erste Aufregung“ (LÜDERS 1997) und der legitimatorische Schock der Neuen Steuerungsdiskussion allmählich einer offensiveren Umgangsform mit der Thematik gewichen sind. Projekt- und Erfahrungsberichte wie auch konzeptionelle Überlegungen aus der Praxis lassen erkennen, daß zunehmend vermeintlich „pädagogische“ Kriterien und Verfahrenskomponenten, etwa als partizipative Planungs- und Steuerungselemente (vgl. BLANDOW 1999; BLANDOW/GINTZEL/HANSBAUER 1999) zur Geltung gebracht werden. Disziplinäre Anstrengungen zur Qualitätsthematik richten sich verstärkt theoretisch-sytematisch und forschungsorientiert aus (für den Bereich der Hilfen zur Erziehung: vgl. EREV 1998; für die Schule: vgl. FEND 1996, 1998; für den Bereich Kindertageseinrichtungen: vgl.

FTHENAKIS/TEXTOR 1998; HONIG 2002a,b; TIETZE 1998; für die Sozialpädagogik allgemein: KÖPP/NEUMANN 2002; für das Bildungswesen allgemein: HELMKE/HORNSTEIN/TERHART 2000). Inzwischen läßt sich also aus der Literaturlage auch entnehmen, daß die Erkenntnis der Notwendigkeit einer an pädagogischen Kriterien und Theoriebeständen orientierten Form des Umgangs mit der Qualitätsthematik die Runde macht. Allein diese Einzelbeiträge sind jedoch noch kein ausreichender Beleg dafür, daß man sich der Qualitätsdebatte im Medium einer erziehungswissenschaftlich ambitionierten Qualitätsforschung aus disziplinärer Perspektive bemächtigt hätte.

Bilanzierend muß also festgehalten werden, daß eine vertiefte erziehungswissenschaftliche Auseinandersetzung mit der Qualitätsthematik bislang weitgehend aussteht. Die dem Qualitätsdiskurs inhärente Aufforderung zur Kontrolle und zum Nachweis von tatsächlichen Wirkungen in Relation zu formulierten Zielsetzungen operiert - gerade wenn sie im Horizont eines Legitimationsdefizits von Bildungs- und Sozialausgaben auftritt - gleichsam mit der unterschwelligen Behauptung, sozialpädagogische Praxis leiste nicht, was sie verspreche bzw. was sie, im Rahmen des gesellschaftlich gebilligten, zu leisten habe. Die Hilflosigkeit der ersten Reaktionen auf die Herausforderung Qualität und den damit einhergehenden Legitimationsdruck legen es nahe, davon auszugehen, daß sozialpädagogische Praxis zu einer Selbstauskunft dieser Art nicht fähig ist, d.h. sie weiß zu wenig darüber, was sie leistet und „wie sie bewirkt, was sie leistet“ (HONIG 2002b). Mit der sozialgesetzlichen Verankerung des Qualitätsthemas wird die Qualitätsdiskussion zugleich zu einer sozialpolitischen *und* fachlichen Debatte (MERCHEL 2001, S. 27) und impliziert nicht zuletzt aufgrund der drängenden Frage des Nachweises tatsächlicher Effekte des Aufenthaltes in sozialpädagogischen Feldern und der Notwendigkeit der Vergewisserung über die Beschaffenheit des sozialpädagogischen Gegenstandsbereichs auch eine erziehungswissenschaftliche Forschungsaufgabe. Die vorliegende Auswertung der Literaturlage ist deswegen vor allem daran orientiert, einen erziehungswissenschaftlichen Problemhorizont und die strategischen Bezugspunkte einer erziehungswissenschaftlich orientierten Herangehensweise und Erschließung des Themenfeldes zu inaugrieren.

Der folgende Literaturbericht ist in vier Teile gegliedert. Der erste Teil arbeitet die Literaturlage mit dem Ziel einer gesellschaftstheoretischen und sozialpolitischen (Re-)kontextualisierung der Qualitätsdebatte auf. Der zweite Teil widmet sich theorie- und forschungsorientierten Beiträgen zur Qualitätsdebatte in der Sozialpädagogik bzw. Beiträgen

aus anderen Disziplinen, sofern sie für den angestrebten Verwendungszusammenhang von Interesse sind. Der dritte Teil des Berichts gibt der Vollständigkeit halber einen groben Überblick über das quantitativ stark vertretene Segment der fachpolitischen Stellungnahmen, arbeitsfeldspezifischen Praxisanleitungen und professionsbezogenen Handlungskonzepten im Horizont der pädagogischen Qualitätsfrage. Die Bibliographie beschränkt sich somit weitgehend also auf einen bedeutsamen Ausschnitt der Literatur, d.h. auf das Segment sozialpädagogischer und sozialpädagogisch relevanter Literatur zum Forschungsfeld pädagogischer Qualität sowie der Diskursanalyse zur Qualitätsdebatte.

Zum Ende dieser Einführung sind noch zwei Hinweise erforderlich: Teilweise finden auch einzelne Beiträge aus Sammelbänden zur Qualitätsdiskussion Erwähnung, selbst wenn die Sammelbände ihrerseits wiederum selbst aufgelistet werden. Dies geschieht immer dann, wenn einzelne Artikel zu einer weiteren Differenzierung des Überblick über bestimmte Einzelaspekte beitragen. Auf Beiträge aus der angelsächsischen Diskussion wird dann eingegangen, wenn sie gegenüber der nationalen Diskussion andere Akzentuierungen vornehmen, aber auch, wenn es sich um Beiträge handelt, die im Qualitätskurs hierzulande verstärkt rezipiert und verarbeitet werden.

1.2 Zur gesellschaftstheoretischen und sozialpolitischen (Re-)kontextualisierung der Qualitätsdebatte

Die Sondierung der Literatur in diesem Themenbereich orientiert sich an der Aufgabe, nach den Gründen der offensichtlichen Allianz von sozialpolitischen oder sozialadministrativen Reformkonzepten mit der Qualitätsdebatte im Bildungs- und Sozialwesen zu fragen. Es muß davon ausgegangen werden, daß die Verwendung eines spezifischen Vokabulars, innerhalb dessen der Qualitätsbegriff eine herausragende Rolle spielt, nicht gerade zufällig oder willkürlich ist, sondern, daß die rasante Karriere des Begriffs „Qualität“ zurückgeführt werden kann auf spezifische Problemkonstellationen des zeitgenössischen wohlfahrtsstaatlichen Arrangements einerseits, sowie bestimmte Strategien des Umgangs damit und der Bearbeitung von Problemen andererseits. Daran schließt sich ebenso die Frage nach den Intentionen der Qualitätsdebatte an: Gehen diese möglicherweise über eine bloße Reorganisation sozialer Dienste hinaus? Welche Modelle einer gerechten Sozialordnung spielen dabei eine Rolle? Mit welchen Konsequenzen für die traditionelle Ordnung im

sozialstaatlichen Institutionensystem ist zu rechnen? Und schließlich: Inwiefern spielen Prozesse sozialen Wandels für die Qualitätsdebatte eine Rolle resp. wie ist sie zeitdiagnostisch in einem institutionenübergreifenden Horizont zu verorten?

1.2.1 „Qualität“ als Instrument zur Reorganisation und Modernisierung sozialer Dienste

Die Beschäftigung mit Fragen der Qualität sozialpädagogischer Angebote und Einrichtungen ist gewiß kein historisch neues Phänomen. Neu ist lediglich die Art und Weise in der sie gestellt werden und - das kommt hinzu - wie sie zu beantworten sind. Neu sind also die Kriterien unter denen Qualität festgestellt und die Verfahren mit denen sie hergestellt werden soll. Die „Qualitätsfrage“ trat in der heutigen Form erstmals im Zusammenhang mit Konzepten zur Verwaltungsmodernisierung, namentlich dem „Neuen Steuerungsmodell“ in Erscheinung. Die damit verbundenen Anforderungen (Wirtschaftlichkeitsüberlegungen, Controlling, Contracting-out, Output-Orientierung etc.) an die Kommunalverwaltung sowie die Entwicklungserfordernisse für die integrierten sozialen Dienste resp. die sozialpädagogische Praxis im engeren Sinne sind vergleichsweise differenziert aufgearbeitet und relativ umfangreich dokumentiert worden (vgl. BAUER/HANSEN/SCHERER 1998; FLÖSSER/OTTO 1996; FLÖSSER/SCHMIDT 1999; JORDAN/REISSMAN; MERCHEL 1998b; MERCHEL 1998a, 2000; MERCHEL/SCHRAPPER 1996, für die Kinder- und Jugendhilfe: SCHRÖDER 2000; für die Kommunalverwaltung allgemein: vgl. BUDÄUS/CONRAD/SCHREYÖGG 1998). Aus fachlicher Sicht hat dies Burkhard Müller breit diskutiert (vgl. MÜLLER 1998 a,b). Die am Beispiel des Jugendamtes exemplarische Verdeutlichung des „Neuen Steuerungsmodells“ durch die KGSt hat in der Fachszene zu heftigen Reaktionen geführt. Neben kritischen Stimmen (THIERSCH 1995; CORSA 1997) finden sich aber auch eher ausgewogene, die darum bemüht sind, die eigentliche Provokation des „Neuen Steuerungsmodells“ so zu verorten, daß darin Ansprüche und Erwartungen an eine professionelle Praxis formuliert werden, die mit den derzeitigen Lösungsansätzen nicht zu erfüllen sind und deren Einlösung andererseits zu weiten Teilen als dringend geboten erscheint (vgl. LÜDERS 1997, RAUSCHENBACH 1999a).

Ein erweiterter Kontext erschließt sich, wenn die durch sozialadministrative und sozialrechtliche Veränderungen tangierten, mit dem ordnungspolitischen Subsidiaritätsprinzip etablierten Kooperationsbeziehungen zwischen Staat und freien Trägern bzw. Verbänden im dualen System der deutschen Wohlfahrtspflege in die Betrachtung miteinbezogen werden. „Qualität“ und die Verordnung zu ihrer ständigen Kontrolle und Verbesserung mit Hilfe von

Managementverfahren dient über bindende rechtliche Regelungen bei finanziellen Zuwendungen und Auftragsvergabe als Kontroll- und Steuerungsinstrumentarium zur Inszenierung eines wettbewerbsmäßigen Ordnungsrahmens im Feld sozialer Dienste. In der Literatur wurden die Konsequenzen eines Quasi-Marktes im Bereich sozialer Dienste für einzelne Arbeitsfelder bzw. für die Organisationen des „dritten Sektors“ bereits früh erkannt und teilweise in Szenarien aufgearbeitet (BAUER 2001; BAUER/HANSEN 1998; BACKHAUS-MAUL/OLK 1994, 1997; BOEBENECKER/TRUBE/WOHLFART 2000; FLÖSSER 2000; HEINZE/STRÜNCK 1996; OLK 2001). Probleme und mögliche Folgen eines Wettbewerbs im Bereich sozialer Dienste wurden nicht nur im Hinblick auf die Situation hierzulande, sondern auch in internationaler Perspektive diskutiert (FLÖSSER/OTTO 1998; HANSEN 1997; für die Jugendhilfe: OTTO/SCHNURR 2000). Auch zur veränderten Rolle und zum gewandelten Selbstverständnis der Wohlfahrtsverbände als moderne Dienstleistungsunternehmen im Kontext der Reorganisation sozialer Dienste liegen Studien vor (vgl. RAUSCHENBACH/SACHBE/OLK 1995).

1.2.2 „Qualität“ im Spiegel normativ-politischer Leitkonzepte zur Reform des Sozialstaats

„Qualität“ bildet auch in den zentralen sozialpolitischen Leitbildern der jüngeren Vergangenheit einen strategischen Bezugspunkt bei der Reform des sozialstaatlichen Institutionensystems. Die Leitbilder legen eine spezifische Bestimmung des Verhältnisses von Sozialbürgern, Sozialstaat und Gesellschaft zugrunde. Die über die sozialadministrative Funktion von „Qualität“ im Kontext einer Binnenreform sozialer Dienste als Steuerungsressource hinausgehenden leitbildhaften Maximen von Sozialität und sozialer Gerechtigkeit können anhand der vorherrschenden sozialpolitischen Konzepte rekonstruiert und somit der sozialadministrative Kontext analytisch überschritten werden. Obwohl es bisher an Studien fehlt, die den Zusammenhang von Qualitätsdebatte und sozialpolitischen Gesellschaftsmodellen und Gerechtigkeitsvorstellungen ausdrücklich rekonstruieren und explizieren, sind doch zumindest die sozialpolitischen Leitbilder relativ häufig Gegenstand der Diskussion in der Sozialpädagogik.

Die Diskussion um die Reform des Wohlfahrtsstaates wird forciert durch unterschiedliche Leitbilder und Modelle für den notwendigen Umbau. Anfang der 1990er Jahre etablierte sich zunächst das Leitbild des „schlanken Staates“, der sich, mit Hilfe von Privatisierungen und

Verlagerungen von Verantwortlichkeiten auf die Selbsthilfekräfte der Gesellschaft, weitgehend auf Kernaufgaben beschränkt. In diesem Zusammenhang wurde für die kommunale Ebene das Modell der Verwaltungsreform unter dem Stichwort „Neue Steuerung“ entwickelt und umgesetzt, das unter Zugrundelegung betriebswirtschaftlichen Denkens Kosten senken und die Qualität der öffentlich erbrachten Leistungen steigern sollte (vgl. BUDÄUS/CONRAD/SCHREYÖGG 1998; NASCHOLD/BOGUMIL 1998). Seit 1998 ist mit dem Wechsel der Bundesregierung ein politischer Leitbildwechsel vom „schlanken“ zum „aktivierenden Staat“ zu beobachten, der gewissermaßen einen Ausweg sucht aus der „... Zwickmühle zwischen Allzuständigkeit und Begrenzung des Staates durch eine aktive Mobilisierung der Gesellschaft ...“ (von BANDEMER/HILBERT 1998, S. 26). Der „aktivierende Staat“ setzt gegenüber dem Vorgängermodell nicht auf einen Rückzug des Staates, sondern situiert sich zwischen Neoliberalismus und Staatsinterventionismus als eine neue Form sozialer Gerechtigkeit, bei der der Staat weiterhin fördert aber zugleich Gegenleistungen fordert (WOHLFAHRT 2001) und somit versucht, Staat und Gesellschaft in ein neues Verhältnis zueinander zu bringen. Gewissermaßen als übergreifendes normativ-politisches Leitkonzept aber auch als analytische Perspektive muß auf das Konzept des „Wohlfahrtspluralismus“ (EVERS/OLK 1996) hingewiesen werden, mit dessen Hilfe sich die Wandlungsprozesse im Verhältnis von Staat, Bürger und Gesellschaft kategorisieren lassen. Die Zukunftsfähigkeit der Wohlfahrtsproduktion hängt in der Perspektive des Wohlfahrtspluralismus davon ab, inwieweit es gelingt, bei wohlfahrtsrelevanten Leistungen die einzelnen Handlungslogiken der Sektoren Staat, informelle Gemeinschaften, Wirtschaft sowie des dritten Sektors (Non-Profit-Organisationen) sinnvoll zu kombinieren. Der im Rahmen der Qualitätsdiskussion auf den Weg gebrachte Quasi-Markt im Sozialsektor ist ein Beispiel dafür wie versucht wird, die Vorteile einer aus dem Bereich der Privatwirtschaft stammenden Marktlogik für die Verteilung und Steuerung bei der Erbringung personenbezogener Dienstleistungen zugunsten von mehr Effektivität und Effizienz zu nutzen.

Bemerkenswert ist, daß über den Leitbildwechsel vom schlanken zum aktivierenden Staat hinweg, die Qualitätsthematik weiterhin im Mittelpunkt der Steuerungsdiskussionen steht. Systematische Versuche der Einordnung in den Kontext der Diskussionen um den Aktivierenden Staat sind bislang eher die Ausnahme (vgl. DEPNER/TRUBE 2001). Abhandlungen zum Konzept allgemein sowie zu seiner Bedeutung für den Bereich sozialer

Dienste bzw. für professionelle Handlungskonzepte der sozialen Arbeit liegen bereits vor (vgl. z.B. OLK 2000; DAHME/WOHLFAHRT 2002).

1.2.3 Gesellschaftstheoretische Koordinaten der Qualitätsdebatte

Zur Überschreitung der auf die Probleme einer pädagogischen Berufspraxis fokussierten Diskussion im Rahmen der Qualitätsdebatte ist es allenthalben notwendig, ihre Ursprünge und Erscheinungsformen nicht nur in einem sozialpolitischen, sondern auch in einem gesellschaftstheoretischen Bezugsrahmen zu reflektieren. Es geht insgesamt um die Charakterisierung des Wechselspiels von sozialen Wandlungsprozessen, sozialpolitischen Funktionserfordernissen auf der einen Seite und den darauf bezogenen sozialpolitischen Reformkonzepten sowie um die Funktion, die die Rede von „Qualität“ in Bezug auf das Bildungs- und Sozialwesen in einem je spezifischen Sinne dabei erfüllt auf der anderen Seite. Der Literaturbestand in diesem Segment ist relativ dünn, bietet jedoch den einen oder anderen wertvollen Anhaltspunkt zu einer sozialtheoretischen Verortung der Qualitätsdebatte.

Beiträge aus dem angelsächsischen Sprachraum lassen erkennen, daß die Qualitätsfrage zu einem zentralen Thema zeitgenössischer Modernisierungsdebatten geworden ist (ADAMS 1998; DAHLBERG/MOSS/PENCE 1999; vgl. auch: FTHENAKIS/TEXTOR 1998). Dies gilt zumindest für die OECD-Staaten. Die Erscheinungsformen der nationalen Qualitätsdiskurse unterscheiden sich indes kaum. Immer geht es um Fragen der Messung, Standardisierung und Kontrolle, um Effektivität und Effizienz sowie vor allem um Management. Die Qualitätssemantik ist allerdings nicht lediglich auf den Bereich des Bildungs- und Erziehungswesens beschränkt, sondern hat nahezu sämtliche Bereiche menschlichen Wirtschaftens und Produzierens erfaßt, mutiert somit zu „einer gesamtgesellschaftlichen Aufgabe“ (KETTING 1999) und läßt es gerechtfertigt erscheinen, von einem „Zeitalter der Qualität“ (DAHLBERG/MOSS/PENCE 1999; POLLITT/BOUCKAERT 1995) zu sprechen, das spezifische Rationalitäts- und Verhaltensmuster bei den Produzenten kultiviert.

Einschlägige Beiträge, die gesellschaftstheoretische Koordinaten der Qualitätsdebatte berücksichtigen, beziehen sich vor allem auf modernisierungstheoretische Überlegungen Ulrich Becks. Für die Jugendhilfe hat Michael Winkler (vgl. WINKLER 2000) den Versuch unternommen, die Qualitätsdebatte als Ausdruck und Strategie „reflexiver Modernisierung“ zu charakterisieren, die sowohl Chancen der Weiterentwicklung, als auch der fachlichen

Selbstreflexion offenbart. Ähnlich argumentiert Lüders (vgl. LÜDERS 1997), der die Debatte um „Neue Steuerung“ in der Jugendhilfe als Ausdruck ihres Modernisierungsrückstandes interpretiert. Ebenfalls modernisierungstheoretisch argumentieren die dienstleistungstheoretischen Ansätze, wenn die Notwendigkeit und Möglichkeit eines demokratiethoretischen Qualitätskonzept begründet und diskutiert wird (vgl. ENGEL/FLÖSSER/GENSINK). Instruktiv in diesem Zusammenhang ist auch die Berücksichtigung von, aus modernisierungstheoretischen Überlegungen heraus erklärbaren, Prozessen der „Normalisierung“ von Sozialpädagogik (LÜDERS/WINKLER 1992; vgl. auch RAUSCHENBACH 1999b, 2000), wenn sie als „Türöffner“ für die Virulenz der Qualitätsdebatte analysiert werden können (vgl. KÖPP/NEUMANN 2002).

Einen breiten Raum nehmen inzwischen Erklärungsversuche ein, die die Qualitätsdebatte im Kontext einer „Ökonomisierung des Sozialen“ verorten. Die meisten Autoren tun dies vorwiegend organisationstheoretisch, d.h. bezogen auf den Einfluss betriebswirtschaftlicher Konzepte in Institutionen der Sozialen Arbeit (FLÖSSER 1994; MERCHEL 1998a) bzw. als Diagnostik des Eindringens einer Marktlogik in den Sozialsektor (OLK 1994; SPECK 1999; VOLZ 2000; THOLE/CLOOS 2000). Im Windschatten der so geführten Qualitätsdebatte hat sich seit 1994 mit der Kundendebatte auch eine rege Diskussion um den Status von Adressaten im Rahmen der Veränderungsprozesse sozialer Infrastruktureinrichtungen eingestellt (vgl. zum Überblick: BAUER 2001; einzelne Positionen: EFFINGER 1994; NÜSSLE 2000; SCHWABE 1996).

Allerdings liegen mittlerweile Publikationen vor, die sich in einer sozialtheoretisch ambitionierten Form mit der Erklärung und Ausdeutung von Prozessen zur Ökonomisierung des Sozialen beschäftigen und über eine bloße organisationstheoretische Dimensionierung hinausgehen bzw. nach den gesellschaftlichen Bedingungen der Qualitätsdiskussion fragen (für die Jugendhilfe: KESSL 2001; für die Soziale Arbeit allgemein: KESSL/OTTO 2002; LINDENBERG 2000, WHITE 2000). Ein besonderer Hinweis sei hier den Studien gewidmet, die im Anschluß an Foucault Prozesse der Ökonomisierung des Sozialen als „Gouvernementalität der Gegenwart“ zeitdiagnostisch bestimmen und analysieren (BRÖCKLING 2000; ROSE 2000). In diesem Zusammenhang bieten sich dann auch Ansatzpunkte zur Analyse von „Qualitätsmanagement“ als Dispositiv zeitgenössischer

Menschenführung sowie zur Bestimmung der Kundensemantik als neuer Subjektivierungsformen innerhalb sozialstaatlicher Vergesellschaftungsprozesse.

1.3 „Qualität“ disziplinär und interdisziplinär: Theorie- und forschungsbezogene Beiträge

Neben dem Problembereich der gesellschaftstheoretischen Verortung der Qualitätsdebatte, bei der vor allem soziologische und soziologisch angereicherte Analysen eine Rolle spielen, sind auch Beiträge von Interesse, die in besonderer Weise darum bemüht sind, einen Begriff „pädagogischer Qualität“ theoretisch-systematisch zu konturieren und empirisch in einem pädagogischen Gegenstandsbereich wie etwa dem der pädagogischen Institutionen zu explorieren. Was diese disziplinäre Binnenperspektive angeht ist die Literaturlage, wie bereits eingangs erwähnt, eher bescheiden. Es lassen sich aber andererseits zwischenzeitlich immer mehr Publikationen finden, die darum bemüht sind, diesem Anspruch gerecht zu werden, weil die Folgen und Friktionen erkannt wurden, die auftreten, wenn man die Qualitätsfrage lediglich organisationstheoretisch und dann betriebswirtschaftlich zu beantworten versucht. Wir wollen zunächst einen Überblick über Ansätze und Versuche einer theoretisch-systematischen Auseinandersetzung mit dem Qualitätsbegriff geben und dann auf Beiträge hinweisen, die Probleme qualitätsrelevanter Operationen und Begriffskonzepte im pädagogischen Gegenstandsbereich thematisieren. Hinzu kommen Einzelhinweise über eine ansatzweise vorhandene Literatur, die sich mit so etwas wie einer Qualitätstheorie des pädagogischen Gegenstandsbereichs oder gar pädagogischer Qualitätsforschung beschäftigt.

1.3.1 Zur theoretisch-systematischen Rekonstruktion des Qualitätsbegriffs

Auch dieses von uns dargestellte Literatursegment lebt im wesentlichen von Anleihen aus anderen Wissenschaftsbereichen. Häufig anzutreffen in der Literatur sind Operationalisierungen des Qualitätsbegriffs, die auf die berühmte Trisektion des amerikanischen Gesundheitswissenschaftlers Donabedian (DONABEDIAN 1980-1985) zurückgehen bzw. ihr weitere Dimensionen hinzufügen (vgl. HEINER 1996, BRUNNER 1998). Dies gilt umso mehr für Praxiskonzepte, auf die später näher eingegangen wird. Zunächst haben lediglich die Beiträge von HEID (2000) zu „Qualität“ als „pädagogischer Beurteilungskategorie“ und die Übersetzung des aus der britischen Diskussion bekannten Beitrags von HARVEY/GREEN (2000) zu einzelnen Qualitätsverständnissen und ihrer

Verwendungsweise im Bildungsbereich als einschlägige pädagogische Beiträge gelten können. Sie setzten für die deutsche Diskussion bislang ungekannte Maßstäbe. Inzwischen macht sich ihre Rezeption insofern bemerkbar, als sich im Bereich der Theoretisierung des Qualitätsbegriffs überhaupt erst ein Interesse an einer differenzierten erkenntniskritischen und gegenstandstheoretischen Auseinandersetzung mit dem Qualitätsbegriff einstellt.

Instruktiv zur systematischen Rekonstruktion des Qualitätsbegriffs sind aber auch betriebswirtschaftliche Beiträge, die sich mit der historischen Entwicklung des Qualitätsmanagements auseinandersetzen (vgl. LERNER 1994; KETTING 1999,) und dabei die weltweite Dominanz von Qualitätskonzepten und damit den Ursprungskontext der aktuellen sozialpädagogischen Debatte hervortreten lassen (WOMACK/JONES/ROSS 1992). Hier finden sich eine Fülle von Hinweisen auf die Charakteristik und Systematik qualitätsrelevanten Denkens und auf die Intentionen, Voraussetzungen und Effekte, die mit der Implementation von Qualitätsmanagementverfahren verbunden werden sowie auf die Geschichte von Sekundärbegriffen wie „Qualitätssicherung“, die sich um den Qualitätsbegriff gruppieren. Ebenso ist es von Bedeutung, sich der Anforderungen für das Bildungswesen zu vergewissern, die daraus resultieren, daß die Qualitätsdebatte aus dem privatwirtschaftlichen Bereich gewissermaßen importiert ist (vgl. GONON et. al. 1999). Darüber hinaus kann es zu einer Theoretisierung beitragen, sich der Herkunft und Verwendung des Qualitätsbegriffs in der Philosophie zu nähern. Qualität wurde in Ontologie und Erkenntnistheorie als Kategorie diskutiert und ist erkenntnistheoretisch verschiedentlich problematisiert worden (vgl. BLASCHE 1989 a, b;). Die Rekonstruktion verschiedener Gebrauchsweisen des Begriffs in Philosophie und Betriebswirtschaft bringen die Unterscheidung in eine deskriptiv-analytische und eine evaluative Dimension von Qualität (vgl. MOSS 1994), also die Differenz des Begriffsgebrauchs im Sinne von Beschaffenheit und Urteil zum Vorschein, die für die erziehungswissenschaftliche Theoriediskussion grundlegend sein sollte. Damit geht die zentrale Einsicht einher, daß pädagogische Sachverhalte hinsichtlich ihrer Qualität qua Beschaffenheit nicht für sich sprechen, sondern es sich bei Qualität um ein Urteil, eine wertende Zuschreibung handelt (vgl. HEID 2000), die sich je nach Standpunkt und Perspektive im pädagogischen Feld konstituiert und entsprechend variiert und in Abhängigkeit von bestimmten Maßstäben zugeschrieben wird (BALL 1985). Entsprechend stößt man auf eine Reihe von Ansätzen zur Definition, die Qualität nicht als objektive Eigenschaft einer Sache, sondern als eine besondere Realitätskonstruktion (OSBORNE 1992)

betrachten. In der Konsequenz wird inzwischen weitgehend übereinstimmend Qualität entsprechend als (multi-)perspektivisches (FLÖSSER 2001, 2002; FTHENAKIS/TEXTOR 1998; HARVEY/GREEN 2000, MOSS 1994, POLLITT 1990, 1998; POLLITT/BOUCKAERT 1995) oder relatives Konstrukt verstanden (MERCHEL 2001) und für Forschung und /oder Praxis unterschiedliche Schlüsse daraus gezogen. Die angelsächsische Diskussion ist vor allem an der Frage der sozialen Genese von Qualitätskriterien als politisches Problem orientiert (vgl. DOHERTY 1994; MOSS 1994; POLLITT/BOUCKAERT 1995, zum internationalen Vergleich: BAUER/HANSEN/SCHERER 1998).

Neben den Beiträgen, die sich mit Problemen einer Definition von Qualität befassen, muß auf Publikationen hingewiesen werden, die sich mit der Angemessenheit von Qualitätsdefinitionen im Hinblick auf einen bestimmten Gegenstandsbereich auseinandersetzen. Dabei wird häufig die spezifische Differenz von pädagogischen und industriell-produktionsbezogenen Gegenstandsbereichen betont und die eifertige Übertragung betriebswirtschaftlicher Managementkonzepte kritisiert, wobei allerdings pädagogische Gegenstandsbereiche jeweils unterschiedlich theoretisch ausgedeutet werden: das Spektrum reicht von dienstleistungstheoretischen Ansätzen bis hin zu vorwiegend organisationstheoretisch fundierten Perspektiven. Entsprechend ist bislang kaum Einigkeit darüber zu erkennen, was unter „pädagogischer Qualität“ im allgemeinen verstanden werden kann. Für personenbezogene soziale Dienstleistungen wird beispielsweise zwischen „subjektiver“ „objektiver“ und „instrumenteller“ Qualität unterschieden (BAUER 1996, 2001), infolgedessen modifizierte Verfahrensweisen und Definitionen eingefordert. Damit sind zugleich verschiedene Versuche der Kategorisierung von Definitionsansätzen, Operationalisierungen und der gegenstandsbezogenen Suche nach angemessenen Qualitätskriterien oder -dimensionen etc. verbunden. Insbesondere Autoren dienstleistungstheoretischer Provenienz haben hier ihre Spuren hinterlassen (FLÖSSER 2001, 2002, GERULL 2000, HEINER 1996; MEINHOLD 1994, MERCHEL 1998b, MÜLLER 1998b), zugleich finden sich aber auch organisationstheoretisch orientierte Ansätze (KLATETZKI 1998) sowie entwicklungspsychologisch basierte Forschungskonzepte (TIETZE 1998). Ausnahmen bilden aus der Auseinandersetzung mit erziehungswissenschaftlichen Theoriebeständen hervorgegangene Entwürfe (sozial-)pädagogischer Qualität (HONIG 2001; KÖPP/NEUMANN 2002). Eine Rekonstruktion der

„Qualitätsgestalten“ von Pädagogik als akademischer Disziplin bietet der Beitrag von OELKERS (1997).

1.3.2 Theoriebezogene und forschungsorientierte Ansätze in der (Sozial-)pädagogik

Zunächst waren es in der Sozialpädagogik vor allem dienstleistungstheoretische Konzepte (FLÖSSER/MARKERT/OTTO/PETERSEN 1995; SCHAARSCHUCH 1999; 2000; SCHAARSCHUCH/FLÖSSER/OTTO 2001; kritisch MAY 1997), die die Qualitätsfrage in ihre theoretischen Bemühungen aufnahmen und im Lichte der Charakteristika personenbezogener Dienstleistungen (Koproduktion, uno-actu-Prinzip etc.) aufgearbeitet haben (BAUER 1996, 2001; BLANDOW 1999; ENGEL/FLÖSSER/GENSINK 1996; GERULL 2000; HEINER 1996; MEINHOLD 1998; OLK 1994,). Die Tatsache, daß dies bereits zu einem relativ frühen Zeitpunkt der Debatte zu beobachten war, bestätigt in gewisser Weise die zu vermutende Wahlverwandschaft zwischen den beiden Diskussionssträngen um Dienstleistungs- und Qualitätsorientierung.

Über die dienstleistungstheoretische Reflexion hinaus klafft eine große Lücke hinsichtlich einschlägiger Beiträge, die anstreben einen eigenständigen erziehungswissenschaftlichen Beitrag zur Qualitätsdebatte zu leisten³ und dabei nicht Fragen der Verfahren der Definition von Qualität, sondern die der Beschaffenheit des qualitätsrelevanten pädagogischen Gegenstandsbereichs im Horizont der pädagogischen Theoriediskussion in den Mittelpunkt rücken und somit den Umstand anerkennen, daß die Beantwortung der Frage nach der Güte pädagogischer Arrangements zuallererst auf die Aufklärung über ihre Beschaffenheit angewiesen ist. Die Theoretisierung des Qualitätsbegriffs verlangt es also, induktiv die Frage nach der Beschaffenheit pädagogischer Sachverhalte aufzugreifen (DEWE/GALILÄER 2002) – auch um Missverständnissen innerhalb der um Effizienz- und Effektivitätsanforderungen organisierten Debatte vorzubeugen. Als einziges Beispiel für einen ausgewiesenen erziehungswissenschaftlichen Beitrag zur Qualitätsdebatte kann bislang lediglich der jüngst veröffentlichte Artikel von HONIG (2002a) gelten. Darüber hinaus muß ersatzweise und exemplarisch auf einschlägige Beiträge der erziehungswissenschaftlichen Diskussion hingewiesen werden, die zwar nicht im Kontext der Qualitätsdebatte entstanden sind, aber für den hier angestrebten Verwendungszusammenhang einen wichtigen Beitrag leisten können.

³ Nicht zu vergessen ist, daß eine ansatzweise erziehungswissenschaftliche und theorieorientierte Debatte überhaupt erst mit dem Erscheinen des Bandes von HELMKE/HORNSTEIN/TERHART (2000) eröffnet wurde.

Hierzu gehören zweifelsohne handlungstheoretische Analysen (HEID 1994, OELKERS 1982, 1985), aber ebenfalls der Text von LUHMANN/SCHORR (1982) zum „Technologiedefizit“, auch weil dieser in kritischen Beiträgen zur Qualitätsdebatte des öfteren im Sinne eines Argumentes für ein „Technologieverdikt“ fehlinterpretiert wird.

Auch von einem ausgeprägten Feld sozialpädagogischer Qualitätsforschung zu sprechen, erscheint noch verfrüht. Forschungsorientierte Herangehensweisen nehmen insbesondere im Rahmen der an berufspraktischen Problemstellungen und Handlungsspielräumen orientierten Evaluationskonzepte einen breiten Raum ein. Bei der Darstellung einschlägiger forschungsbezogener Beiträge kommt man daher nicht umhin, auch die vielfältigen Formen der Praxisforschung mit aufzunehmen, die sich aus dem Kontext der professionsbezogenen Handlungsmethoden wie der „Selbstevaluation“ heraus entwickelt haben. Erfahrungen mit (Selbst)evaluationskonzepten im Rahmen des Qualitätsmanagements sowie Ergebnisse und Anlage der Studien sind in einer Reihe von Veröffentlichungen dokumentiert (BMFSFJ 1998; HEINER 1988, 1994, 1998; IRSKENS/VOGT 2000; KÖNIG 2000; MERCHEL 2000b; PROJEKTGRUPPE WANJA 2000; v. SPIEGEL 1997).

Jenseits dieser praxiswissenschaftlichen Beiträge beginnt sich ein forschungsorientiertes Publikationsfeld gerade erst zu entwickeln. Einzelne Ansätze finden sich im Bereich der Strategien und Methodologien (sozial)pädagogischer (Qualitäts-)forschung (HONIG 2002b, NIEMI/KEMMIS 1999) wie auch im Kontext von Forschungen zu sozialpädagogischen Institutionen wie Kindertageseinrichtungen (FTHENAKIS/TEXTOR 1998, HOFFMANN 2001; TIETZE 1998) oder Erziehungshilfen (EREV 1998) bzw. allgemein für den Sektor der Humandienstleistungen (MÜLLER-KOHLBERG/MÜNSTERMANN 2000) - ungeachtet dessen, mit welchem Qualitäts- und Evaluationskonzepten sie jeweils operieren. Wiederum ersatzweise muß der Hinweis auf Ergebnisse und Forschungsansätze aus der Schul- und Unterrichtsforschung erfolgen (z.B. FEND 1998, DITTON 2000; DITTON/KRECKER 1995; für einen umfassenderen Überblick: DEWE/GALILÄER 2002). Beachtenswert sind insbesondere komplexe Studien zum Zusammenhang von „Schulkultur“ und „Qualität“ (zum Konzept der Schulkultur allgemein: TERHART 1994; im Rahmen von Qualitätsforschung: z.B. FEND 1996).

1.4 Beiträge aus Professionstheorie und sozialpädagogischer Fachdiskussion

Die Folgen der virulent gewordenen Qualitätsdebatte werden innerhalb der sozialpädagogischen Profession auf verschiedene Weise aufgenommen und reflektiert. Das Aufkommen der Qualitätsdebatte im Sozialwesen hat auf Seiten der Professionsvertreter zu teils heftigen Reaktionen geführt, die sich grob zwischen „Abwehrreflex“ auf der einen Seite und „Hoffnung auf Qualifizierung“ auf anderen Seite polarisieren lassen (vgl. MERCHEL 2000a). Entsprechend groß ist die Anzahl an Publikationen im Bereich der Praxishilfen, Erfahrungs- und Projektberichte sowie der fachpolitischen Stellungnahmen, so daß hier auf eine umfassende Aufarbeitung dieses Literatursegments verzichtet werden soll.⁴ Insgesamt hat sich so im Bereich der an den Problemen einer institutionalisierten sozialpädagogischen Praxis Literatur, das breiteste und differenzierteste Publikationsfeld entwickelt, was wiederum den Eindruck bestätigt, daß sich sozialpädagogische Reflexionsbemühungen ausgenommen praxisdienlich und berufsbezogen orientieren.

Professionstheoretische Beiträge eruieren die Folgen und Entwicklungserfordernisse der Qualitätsdebatte, für das pädagogische Professionalisierungsprojekt bzw. die sozialpädagogische Fachlichkeit oder führen vermeintlich professionelle Standards gegenüber einer, unter dem Deckmantel bloßer Verfahrens- und Organisationsfragen geführten Qualitätsdebatte ins Feld (DEWE/GALILÄER 2002; FERCHHOFF 1993; MERCHEL 1998a, 2000a; RAUSCHENBACH 2000; THOLE/CLOOS 2000).

Unter fachlichen und fachpolitischen Beiträgen sollen hier Veröffentlichungen verstanden werden, die vorwiegend an Problemen der Implementation, also an Fragen des „wie“ von Qualitätsmanagement orientiert sind und diese Fragen in einem je spezifischen Bezugsrahmen zu beantworten suchen, des weiteren Beiträge, die insofern erziehungswissenschaftlich relevant sind, als sie es sich zur Aufgabe gemacht haben, den sozialadministrativen und sozialgesetzlichen Anforderungen der Qualitätsentwicklung durch ein dezidiert an pädagogischen Kriterien orientierten, inhaltlichen Begriff von Qualität und darauf abgestimmte Verfahrensweisen zu begegnen bzw. professionspolitische Beiträge, die diese

⁴ Zur gezielten Recherche in diesem Bereich empfehlen sich die Veröffentlichungen von GERULL (2000) sowie SCHNEIDER (1998).

Herausforderungen mit einer an pädagogischen Maßstäben ausgerichteten Kritik und Einschätzung erwidern.

Es ist für unseren Zusammenhang weder sinnvoll noch möglich, die unübersichtliche Vielzahl der auf dem Publikationsmarkt vorhandenen Literatur zu Praxishilfen und -projekte, Erfahrungsberichte und konzeptionellen Vorschläge zu dokumentieren und einzuordnen. Wir wollen vielmehr lediglich wichtige anwendungsbezogene Beispiele aufnehmen, die in der Praxis Anwendung finden können und sie nach ihrem jeweiligen Bezugsrahmen – seien es nun bestimmte Arbeitsfelder oder betriebliche Strukturen und Einheiten – sortieren. Die praxisbezogene Literatur zur Qualitätsthematik beinhaltet meist eine Mischung von Erfahrungsberichten, aus handlungspraktischen Überlegungen hervorgehende konzeptionelle Überlegungen sowie bestimmten Formen von Anwendungshilfen wie Formblätter, Checklisten; Umsetzungsbeispiele etc. oder die Darstellung von Projektverläufen und -ergebnissen im Rahmen des Qualitätsmanagements innerhalb einer bestimmten Einrichtung oder bei einem bestimmten Träger der freien Wohlfahrtspflege. Sie sind unmittelbar anwendungsbezogen, unterscheiden sich jedoch danach, ob und inwieweit sie lediglich betriebswirtschaftliche Konzepte übernehmen oder eigene Modelle entwickeln, die sich an den Spezifika von pädagogischen Arbeitsfeldern und organisatorischen Rahmenbedingungen ausrichten.

Allen voran muß in diesem Zusammenhang die vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend herausgegebene Reihe zur „Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe“ (BMFSFJ 1996ff.) Erwähnung finden, die als eine Art „Wirksamkeitsdialog“ gedacht ist, bei dem Zuwendungsgeber und Zuwendungsempfänger in einem gemeinsamen „Gespräch“ Methoden und Verfahren der Verbesserung und Messung der Qualität von Jugendhilfeangeboten vorstellen und erörtert. Die Reihe umfasst inzwischen 30 Einzelpublikationen, die sich meist aus der Perspektive von freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe mit einzelnen Arbeitsfeldern wie der Erziehungsberatung, der Jugendverbandsarbeit (BURMEISTER /LEHNERER 1996), der Jugendsozialarbeit u.a.m. sowie unterschiedlichen (methodischen) Konzepten wie Evaluation, Leitbildentwicklung oder Qualitätssicherung nach ISO 9000ff. (BMFSFJ 1998) und den Gestaltungspielräumen und Entwicklungsmöglichkeiten einzelner Arbeitsebenen wie der Vorstandsarbeit, der

ehrenamtlichen Arbeit oder des Beauftragtenwesens im Qualitätsmanagementprozeß befassen. Daneben finden sich im Bereich der Praxishilfen eine Reihe von Veröffentlichungen, die auf Problembereiche bestimmter Arbeitsfelder zugeschnitten sind. Dokumentationen praktischer Erfahrungen und methodische Anleitungen finden sich für die Erziehungshilfen (MERCHEL 2000b); für den Bereich der Kindertageseinrichtungen (IRSKENS/VOGT 2000, PESCH/SOMMERFELD 2002), für die Jugendsozialarbeit (MARX et.al. 2001), für die stationäre Behindertenhilfe (KOLBE 2000), für die Jugendhilfe allgemein (GERULL 2000) bzw. für die Praxisfelder der Sozialen Arbeit und des Gesundheitswesens generell (BOBZIEN/STARK/STRAUSS 1996). Diese Liste muß als beliebig erweiterbar gelten. Daneben kursieren Publikationen, die sich auf einen bestimmten Aspekt der Erziehungswirklichkeit beschränken, d.h. ihr Augenmerk vor allem auf die organisationale Verfasstheit sozialpädagogischer Einrichtungen richten und diese zum Bezugspunkt ihrer anwendungsbezogenen Konzeptualisierungen machen. Zum einen finden dabei die spezifischen Gegebenheiten des Bereichs der Non-Profit-Organisationen Berücksichtigung (KRÄMER-FIEGER/ROEHRKOHL/KÖLSCH 1996; MATUL/SCHARITZER 1999), zum anderen die Perspektive dienstleistungsproduzierender „sozialer Betriebe und Unternehmen“ (MAELICKE 1996) oder es werden die gesetzlichen Rahmenbedingungen zum Anlaß konzeptioneller Überlegungen für Qualitätssicherungssysteme genommen (WIENAND 1999). Auch dieses Literatursegment ist hiermit freilich nicht erschöpfend behandelt.

Neben den Publikationen, die sich vor allem als Praxishilfe verstehen und Methoden- und Verfahrensfragen ins Zentrum rücken, muß auf Beiträge hingewiesen werden, die den Anspruch erheben, die inhaltliche Frage der Qualitätskriterien sowie der angemessenen Verfahren der Qualitätsbewertung in einem pädagogisch-fachlichen Horizont zu reflektieren. Hierzu gehören sicherlich die Beiträge von BLANDOW (1999) sowie BLANDOW/GINTZEL/HANSBAUER (1999), aber auch der Versuch von HEINER für die Soziale Arbeit (HEINER 1996) sowie einzelne Beiträge aus Sammelbänden (z.B. in BRUNNER 1998; MERCHEL 1998b; PETERANDER/SPECK 1999; PROJEKTGRUPPE WANJA 2000).

Ferner muß auf ein eigenständiges Segment professionspolitischer Stellungnahmen, Bilanzierungen und Kritiken zur Qualitätsdebatte hingewiesen werden, die sich meist an

Zukunftsperspektiven für die fachliche Weiterentwicklung sozialpädagogischer Praxisfelder ausrichten. Seit Beginn der Qualitätsdebatte im Rahmen der Diskussion um Neue Steuerungsmodelle lassen sich solcherlei Bemühungen feststellen (vgl. CORSA 1997; EREV 1997; MEINHOLD 1994; NÜSSLE 1994). Jüngere Veröffentlichungen haben dabei den Vorzug, bereits auf die Entwicklungen in den Arbeitsfeldern zurückblicken und so die Situation moderater einschätzen zu können. Sie haben die Möglichkeit, ihre Einschätzungen darüber hinaus mit einem Überblick über den Stand der Fachdiskussion zu verbinden (z.B. GERULL 2000; MÜNSTERMANN 1999; STRUCK 1999). Im Bereich der professionspolitischen Stellungnahmen wird damit auch die vorzunehmende zeitliche Einteilung in eine Frühphase der Qualitätsdiskussion (etwa 1994-1998), in der vor allem die Auseinandersetzung mit der „Neuen Steuerung“ dominierte, sowie in eine darauffolgende Phase (ab etwa 1998), die mit größerer Nüchternheit versucht, arbeitsfeld- und professionspezifische Kriterien innerhalb der Debatte zu unterstreichen, besonders evident.

1.5 Ausblick

Die vorherigen Ausführungen haben auf vielfache Weise das Theorie- und Forschungsdefizit der erziehungswissenschaftlichen bzw. sozialpädagogischen Qualitätsdiskussion deutlich werden lassen. Der Diskussionstand entspricht damit dem Status sozialpädagogischer Theoriebildung und Forschung im Allgemeinen. Es fällt daher nicht besonders schwer, Desiderate der sozialpädagogischen Qualitätsdebatte zu benennen. Allerdings gilt es zu bedenken, daß es sich bei der Qualitätsdebatte im Bildungs- und Sozialwesen um ein noch junges, aber hoch dynamisches Publikationsfeld handelt, bei dem sich die bisherigen Veröffentlichungsschwerpunkte leicht verschieben können. Immerhin steht die disziplinäre sozialpädagogische Qualitätsdiskussion erst am Anfang und die Impulse zu einer sozialwissenschaftlichen Neuorientierung der Disziplin, die von der Provokation des Geredes um Effekt und Leistung sozialpädagogischer Arrangements ausgehen, scheinen nicht gering. Ob sich daraus ein einschlägiges Feld sozialpädagogischer Forschung und Theoriebildung entwickelt, hängt angesichts des berufs- und ausbildungspraktisch orientierten Selbstverständnisses der Disziplin Sozialpädagogik nicht zuletzt davon ab, welchen konjunkturellen Schwankungen und Fokussierungen der sozialstaatliche Reformdiskurs zukünftig unterliegt und, ob sich diese Debatte eventuell im Wohlgefallen berufsethischer Orientierungen und konzeptioneller Maximen auflösen läßt. Nicht zuletzt aber auch davon, ob die Sozialpädagogik als Disziplin von ihrem derzeitigen Entwicklungsstand aus gesehen

überhaupt in der Lage ist, die mit der Qualitätsdebatte verbundenen Herausforderungen in einem wissenschaftlich-analytischen Intelligibilitätshorizont anzugehen. Derzeit spricht jedenfalls einiges dafür, daß die Qualitätsfrage den Status eines Modethemas bereits überwunden weiß und zumindest in den vielfältigen Formen der Praxisreflexion einen festen Platz hat.

Zur Zeit ist die Literaturlage im Feld theorie- und forschungsorientierter Beiträge mehr als überschaubar und vollzieht sich die Publikationstätigkeit in diesem Bereich in eher diskreten Formen. Zukünftig erscheint uns die Bearbeitung dreier Fragen- und Problemkomplexe daher von entscheidender Bedeutung zu sein:

- der sozialpolitische Wandel durch die Qualitätsdebatte muß im Horizont vergangener und gegenwärtiger sozialstaatlicher Vergesellschaftungsformen reflektiert werden

- zweitens gilt es, das Problem sozialpädagogischer Qualität als Moment sozialpädagogischer Felder zu erfassen, d.h. die spezifische Qualität im Sinne der „Beschaffenheit“ dieses Bereichs institutionalisierter sozialer Wirklichkeit von Erziehung und ihre sozialisatorischen Effekte sowie die akteurspezifischen Perspektiven auf sozialpädagogische Sachverhalte in den Mittelpunkt der Bemühungen zu stellen

- in einem dritten Schritt ist danach zu fragen, welche Restrukturierungen sich für sozialpädagogische Felder im Windschatten der Qualitätsdebatte ergeben: Was bedeutet dies für sozialpädagogische Felder als soziale Kontexte des Lernens? Wie gehen praktizierte Qualitätsmaßstäbe als „geheimer Lehrplan“ (HONIG 2002b) in pädagogische Prozesse ein und selektieren sie? Oder allgemein: Wie verändern sich sozialpädagogische Felder im Kontext der Qualitätsdebatte?

Der letzte und für die Zukunft bedeutsame Problemkomplex ist bislang in der Literatur - mit Ausnahme der Untersuchung von v. SANTEN (1998) für die Folgen der „Neue Steuerung“ und die demnächst erscheinende Expertise zum 11. Kinder- und Jugendbericht (BISSINGER/BÖLLERT/LÜDERS i. Ersch.). - weitgehend unberücksichtigt geblieben. Die Qualitätsdebatte bietet also genügend Raum für produktive Forschungstätigkeit. Jetzt wird es darauf ankommen, die Aufgaben auch anzugehen.

2 Bibliographischer Teil

1

ADAMS, R. (1998). Quality Social Work.

Basingstoke u. a., Macmillan, 216 S.

Großbritannien

Qualitätsmanagement

Sozialarbeit

Soziale Dienste

Verfahren

Das Buch aus dem angelsächsischen Sprachraum widmet sich einer kritischen Analyse der politischen Situation und bietet ebenso Praxisanweisung für eine Veränderung in den sozialen Diensten. Jenseits der Ansätze zur Qualitätssicherung und Fehlerlosigkeit, die der Autor als allzu simpel und untertheoretisiert ablehnt, versucht er das Streben nach Qualität im Kontexte tiefgreifender Veränderungen im Wohlfahrtsstaat zu verorten. Das Buch entwickelt Prinzipien der Qualitätsverbesserung, die dazu beitragen sollen, eine Kultur in den sozialen Diensten zu entwickeln, die wichtige Anspruchsberechtigte in die Lage versetzt, hinsichtlich ihrer Ausgestaltung sozialen Dienste und Programme mitzubestimmen. Damit überschreitet dieses Buch den Professionalismus und Managerialismus wie ihn expertenzentrierte Ansätze im Bildungs- und Sozialwesen praktizieren.

Die Kritik und Analyse von Qualitätsmodellen wird für verschiedene Bereiche wie child care, criminal care und criminal justice durchgeführt.

2

BACKHAUS-MAUL H. & OLK., Th. (1994). Von Subsidiarität zu ‚Outcontracting‘: Zum Wandel der Beziehungen von Staat und Wohlfahrtsverbänden.

Politische Vierteljahresschrift 25.
Sonderheft: S. 100-135.

"De

Geschichte

Korporatismus

Ökonomisierung

Sozialpolitik

Staat

Verbände

Wettbewerb

„Der Beitrag untersucht das sich wandelnde traditionsreiche Verhältnis von Staat und Verbänden in der deutschen Sozialpolitik. Mit Hilfe des katholischen Subsidiaritätsprinzips wurde bereits in der Weimarer Republik eine prioritäre Stellung von Wohlfahrtsverbänden im System der sozialen Versorgung begründet. Im Zuge der Expansion des deutschen Wohlfahrtsstaates seit Ende der sechziger

Jahre wurden Wohlfahrtsverbände verstärkt in die Erbringung öffentlicher Aufgaben sowie in Politikformulierung und Gesetzgebung einbezogen. Sozialpolitische Strategiewechsel in den achtziger Jahren, die Herausbildung der Selbsthilfebewegung und abnehmende soziale Akzeptanz gegenüber den Wohlfahrtsverbänden hatten dann aber grundlegende Änderungen im korporatistischen Arrangement zwischen Staat und Wohlfahrtsverbänden zur Folge. Im Prozeß der deutschen Vereinigung sowie der europäischen Integration zeichnet sich eine weitere Deregulierung der Beziehungen zwischen Staat und Wohlfahrtsverbänden ab, die bereits in der aktuellen sozialrechtlichen Gesetzgebung deutlich wird. An die Stelle einer Privilegierung normativ-weltanschaulich geprägter Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege tritt allmählich ein pluralistisches System freier Träger, dessen integrale Bestandteile neben den Wohlfahrtsverbänden privatgewerbliche Anbieter und selbstorganisierte Vereine sind.“ (Autorenreferat)

3

BACKHAUS-MAUL, H. OLK, Th. (1997): “Vom Korporatismus zum Pluralismus? - Aktuelle Tendenzen im Verhältnis zwischen Staat und Wohlfahrts-verbänden in der Sozialpolitik.”

Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit 48 (3): 25-32.

dritter Sektor

Kooperation

Korporatismus

Neue Steuerung

Ökonomisierung

Sozialpolitik

Verbände

Wettbewerb

Der deutsche Sozialstaat ist durch eine charakteristische duale Struktur gekennzeichnet: Gemäß des in den einschlägigen Sozialgesetzen geregelten Subsidiaritätsprinzips genießen die freien Träger der Wohlfahrtspflege gegenüber öffentlichen Trägern als Produzenten sozialer Leistungen einen ‚bedingten Vorrang‘. Vor diesem Hintergrund haben sich in Deutschland - im Gegensatz zu nahezu allen übrigen europäischen Ländern – Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege gebildet, die vertikal strukturiert und korporativ mit dem Sozialstaat verflochten sind. Diese seit den 70er Jahren in den Altbundesländern forcierte Entwicklung ist durch eine Zunahme gesetzlicher Regulierungen und finanzieller Abhängigkeiten, eine wachsende Bedeutung von Wohlfahrtsverbänden als Leistungsträgern sowie eine Erosion ihres soziokulturellen Umfelds und eine Abnahme ehrenamtlicher Unterstützungen gekennzeichnet. Im vorliegenden Beitrag wird untersucht, zu welchen Ergebnissen der Aufbau der Institution der freien Wohlfahrtspflege in den neuen Bundesländern geführt hat und welche Entwicklungstrends sich in der freien Wohlfahrtspflege in Deutschland insgesamt abzuzeichnen beginnen.“ (Autorenreferat)

4

BALL, Ch. (1985). Fitness for Purpose. Essays in Higher Education.

Guilford, Surrey. SRHE & NFER-Nelson, 110 S.

Exzellenz

Großbritannien

Hochschule

Literaturwissenschaft

Standards

Zweckmäßigkeit

Das Buch von Ball bezieht auf die Debatte um Hochschulqualität in Großbritannien. Er setzt sich dabei kritisch mit Standard- und Exzellenzkonzepten auseinander.

5

BANDEMER, v. S. & HILBERT, J. (1998): Vom expandierenden zum aktivierenden Staat.

In: Bandemer, v. S. & Blanke, B. (Hg.): Handbuch zur Verwaltungsreform

Opladen, Leske+Budrich: 25-32.

Aktivierender Staat

Bürger

Bürgerschaftliches Engagement

Leitbild

Reform

Sozialpolitik

Sozialstaat

6

BAUER, R. (1996): "Hier geht es um Menschen, dort um Gegenstände": Über Dienstleistungen, Qualität und Qualitätssicherung.

Widersprüche 16(61): 11-49.

Begriff: Qualität

Dienstleistungstheorie

Ethik

Soziale Dienste

„Qualität“ ist ein neuer Begriff in der deutschen Sozialgesetzgebung. Der Gesetzgeber bindet die Kostenübernahme für Soziale Dienstleistungen an die Bereitschaft der Einrichtungsträger, sich auf Maßnahmen zur Qualitätssicherung zu verpflichten. Was Qualität und Qualitätssicherung im Hinblick auf Soziale Dienstleistungen bedeuten und welche Folgen sich daraus ergeben, sind noch

weitgehend offene Fragen. In diesem Beitrag versucht Rudolph Bauer, nach verschiedenen Seiten auszuloten, welche inhaltliche Bedeutung im Bereich der Sozialen Dienstleistungen dem Begriff "Qualität" bzw. den Bemühungen um Qualitätssicherung zukommt. Er stellt den aktuellen Diskussionsstand und seine Hintergründe vor, fragt aber auch nach den sozialpolitisch intendierten Zukunftsperspektiven. Seine Analyse basiert auf werttheoretischen Überlegungen, wie sie in der Kritik der politischen Ökonomie vorgelegt wurden, und schließt mit einer Differenzierung zwischen den für den Bereich der Ökonomie resp. die Felder Sozialer Dienstleistungen konstitutiven Prinzipien, die eine umstandslose Ökonomisierung der Sozialen Arbeit nicht gestatten.

7

BAUER, R. (2001): Personenbezogene Soziale Dienstleistungen. Begriffe, Qualität und Zukunft.

Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, 233 S.

Begriff: Qualität

Dienstleistungstheorie

dritter Sektor

Europa

Freie Träger

Kunde

Markt

Soziale Arbeit

Soziale Dienste

Sozialstaat

Verbände

„Der Autor untersucht die Bedeutungsinhalte der unterschiedlichen Dienstleistungsbegriffe im Sozialwesen. Von der Notwendigkeit einer einheitlichen Terminologie ausgehend, wird ein neues systematisches Begriffsverständnis entwickelt. Dieses unterscheidet verschiedene Handlungsebenen und differenziert zwischen personenbezogener Dienstleistung, Sozialen Dienstleistungen, Sozialen Diensten und dem Sozialleistungssystem. Die Brauchbarkeit dieses Definitionsvorschlags wird exemplarisch demonstriert. Untersucht werden der Status der Nutzer/innen sowie die Frage der Innovation und der Qualität von Dienstleistungen im Sozialwesen. Mit Blick auf die Zukunft der personenbezogenen Sozialen Dienstleistungen innerhalb der EU werden die wohlfahrtskulturellen Besonderheiten der Mitgliedsländer, die Unterschiede im intermediären Bereich der freigemeinnützigen Träger („Dritter Sektor“) und aktuelle Entwicklungen im Zeichen der Globalisierung thematisiert.“
(Autorenreferat)

8

BAUER, R. & HANSEN, E. (1998): Quality Assurance of Voluntary Welfare Associations: A Question of Morals, Law, Contract or Participation?

In: Flösser G. & Otto, H.-U. (Hg.): Towards more Democracy in Social Services. Models and Culture of Welfare.

Berlin, New York, De Gruyter: 395-407.

Demokratie

Geschichte

Kontraktmanagement

Partizipation

Qualitätskriterien

Sozialpolitik

Verbände

Dieser Artikel diskutiert kritisch die Behauptung, daß die Frage nach der Qualität des deutschen Bildungs- und Sozialwesens tatsächlich neu sei. Dabei wird davon ausgegangen, daß das Qualitätsproblem nicht nur als Resultat einer restriktiven Sozialpolitik auf der Agenda auftaucht. Andererseits möchten die Autoren belegen, daß die Kriterien für Qualitätssicherung, die augenblicklich vom Gesetzgeber geplant und diskutiert werden sich gerade nicht an den Bedürfnissen und Interessen der Adressaten orientieren. Die Autoren zeigen zunächst in einem historischen Rückblick, daß nach dem II. Weltkrieg die moralische Integrität der Wohlfahrtsorganisationen als Kriterium und Beleg für die Qualität ihrer Einrichtungen geltend gemacht werden konnte. Danach untersuchen sie die Qualitätskriterien der 1960 und 1970 Jahre, die am staatlichen Interesse an einer flächendeckenden Versorgung mit sozialen Dienstleistungen orientiert waren. Anschließend rekonstruieren sie gegenwärtige Versuche die darauf zielen, Qualität durch mehr Markt und

Transparenz mit dem Instrument der Kontraktmanagements durchzusetzen. Anschließend werden die Rolle und der Nutzen von Qualitätssicherung im Kontext einer wünschenswerten Demokratisierung sozialer Dienstleistungserbringung kritisch eingeschätzt.

9

BAUER, R.; HANSEN, E. & SCHERER, H. (1998): Zauberwort Qualität: wer die Qual hat, hat noch lange nicht die Qualität: zur Qualitätssicherung in deutschen Landen.

sozial extra: Zeitschrift für Sozialpolitik, Sozialarbeit und soziale Bewegung, 22 (3): 2-11.

Deutschland

Dienstleistung

freie Wohlfahrtspflege

Großbritannien

internationaler Vergleich

Soziale Arbeit

Soziale Dienste

Sozialmedizin

Sozialpolitik

„ ‚Qualität‘ heißt die neue Zauberformel in der Sozialen Arbeit. Der deutsche

Gesetzgeber hat es vorbuchstabiert, um die Kürzungen im Sozialbereich als ‚Reformen‘ erscheinen zu lassen. Bei den Verbänden der Freien Wohlfahrtspflege und in ihren Einrichtungen wird es jetzt fleißig nachbuchstabiert. Dabei beschränkte sich das Qualitätsgerede der verunsicherten Branche zunächst nur auf die erste Silbe: Qual... Inzwischen erstrahlt unter Insidern der Ruhm des Großmeisters Avedis Donabedian im kritiklosen Glanz, während die Rolle der Nutzer/innen personen-bezogener Sozialer Dienstleistungen weiterhin im Dunkel liegt. Der klinische Blick läßt die Soziale Arbeit hierzulande zum Satrapen des medizintechnischen Komplexes werden. Daß Qualität auch anders, nämlich nichttechnisch und nutzerfreundlicher verstanden werden kann, zeigt der Vergleich mit England." (Autorenreferat)

10

BISSINGER S.; BÖLLERT, K. & LÜDERS, Ch. (i. Ersch.): Qualitätsmanagement in der Kinder- und Jugendhilfe. Expertise.

Materialien zum elften Kinder- und Jugendbericht.

Bericht

Kinder- und Jugendhilfe

Qualitätsmanagement

11

BLANDOW, J. (1999): Beteiligung als Qualitätsmerkmal in der Heimerziehung.

Kriener, M. & Petersen K. (Hg.): Beteiligung in der Jugendhilfepraxis: Sozialpädagogische Strategien zur Partizipation in Erziehungshilfen und bei Vormundschaften.

Münster, Votum: 45-62.

Beteiligung

Dienstleistungsorientierung

Heimerziehung

Kinder- und Jugendhilfe

KJHG

Partizipation

Qualitätskriterien

Dieser Beitrag geht davon aus, daß den Herausforderungen der Qualitätsdebatte mit dem Rückgriff auf ohnehin bereits vorhandene Handlungskonzepte wie Beratung, Anleitung etc. nicht adäquat begegnet werden kann. Statt dessen wird danach gefragt, ob und wie weit sich Betroffenenbeteiligung bzw. Partizipation, als eigenständiges Qualitätsmerkmal begründen läßt, wie sie konkretisiert werden kann und wie sie überprüft werden soll. Blandow analysiert den Begriff "Partizipation" in seinem pädagogischen Sinn. Funktionen, Aufgaben und „Für und Wider“ werden herausgearbeitet und auf die derzeit aktuelle Qualitätsdebatte

bezogen. Schlussendlich beschreibt der Autor die Vorstellung von einer durch PädagogInnen zu entwickelnden Partizipationskultur, in der Partizipation von Kindern und Jugendlichen in den Erziehungshilfen als „wertvolles Gut“ und Prozeßqualität anerkannt wird. Aus dieser Idee heraus werden konkrete Vorschläge zu möglichen Inhalten von Qualitätsbeschreibungen, der Rahmen- und Einzelvereinbarungen gemäß § 78b KJHG formuliert, um ein „Mehr“ an Partizipation in der Heimerziehung erreichen zu können.

12

BLANDOW, J.; GINTZEL, U. & HANSBAUER, P. (1999). Partizipation als Qualitätsmerkmal in der Heimerziehung. Eine Diskussionsgrundlage.

Münster, Votum: 165 S.

Beteiligung

Dienstleistungsorientierung

Heimerziehung

Kinder- und Jugendhilfe

KJHG

Partizipation

Qualitätskriterien

Die Autoren nehmen die zum 1.1.1999 in Kraft getretene Gesetzesänderung (§§78 a-g KJHG/SGB VIII) zum Anlaß, um zu untersuchen, welche fachlichen Gründe dafür sprechen, Partizipation als Qualitätsmerkmal in der Heimerziehung auszuweisen. Hierbei wird zunächst

„Partizipation“ näher bestimmt und dann zu den Frage- und Problemstellungen der zur Zeit kursierenden Qualitätsdebatte in Beziehung gesetzt. Am Beispiel der Hilfeplanung werden dann Chancen und Risiken einer stärkeren Beteiligung von Kindern und Jugendlichen erörtert, bevor abschließend dargelegt wird, wie und in welcher Form Partizipation in der Heimerziehung implementiert werden kann.

13

BLASCHE, S. (1989): Qualität: I. Antike.

In: Ritter, J. & Gründer, K. (Hg.):
Historisches Wörterbuch der Philosophie.
Band 7 (P-Q)

Basel u.a., Schwabe: 1748-1752.

Erkenntnistheorie

Geschichte

Kategorie

Ontologie

Philosophie

Lexikonartikel zum Qualitätsbegriff in der Philosophie der sich im wesentlichen mit Darstellungen der erkenntnistheoretischen Erwägungen antiker Philosophen befasst.

BLASCHE, S. (1989). Qualität: III. Neuzeit.

In: Ritter, J & Gründer K. (Hg.):
Historisches Wörterbuch der Philosophie.
Band 7 (P-Q).

Basel u.a., Schwabe. 1766-1780.

Erkenntnistheorie

Geschichte

Kategorie,

Ontologie

Philosophie

Lexikonartikel zum Qualitätsbegriff in der Philosophie, der die Darstellungen zu Antike und Mittelalter für die Neuzeit fortsetzt.

BMFSFJ (Bundeministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend) (1996ff.) (Hg.): Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe (Qs).

Bundesinitiative „Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe“. 30 Bände.

Bonn

Initiative

Kinder- und Jugendhilfe

Praxisleitfaden

Qualitätssicherung

Sozialpädagogik

Das von der Bundesregierung getragene Programm „Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe“ intendiert eine Art Wirksamkeitsdialog zwischen den freien Trägern der Jugendhilfe und Zuwendungsgebern. Die einzelnen Bände liefern insgesamt einen Überblick über Verfahren und Methoden der Qualitätssicherung in einem je spezifischen Arbeitsfeld sowie über Möglichkeiten und Erfahrungen im Rahmen ihrer Umsetzung. Mit der Broschürenreihe Qs veröffentlicht das Bundesministerium entsprechende Fachinformationen für das Praxisfeld der Jugendhilfe. In der inzwischen 30 Bände umfassenden Reihe finden sich neben Erfahrungsberichte einzelner Träger aus unterschiedlichen Arbeitsfeldern der Jugendhilfe auch Leitfäden und Arbeitshilfen vom Qualitätsmanagement mit ISO 9000ff. bis hin zu Verfahren der Selbstevaluation.

BMFSFJ (Bundeministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend) (1998) (Hg.): Qualitätsmanagement in der Caritas-Jugendhilfe Köln (Qs 18).

Bonn: 77 S.

Begriff: Qualität

Kinder- und Jugendhilfe

Normenreihe ISO

Praxisleitfaden

Qualitätskriterien

Verfahren

Zertifizierung

Die Broschüre des Bundesministeriums informiert über die Planung und Umsetzung eines von der Caritas Jugendhilfe GmbH Köln vorgestellten Projektes zum Qualitätsmanagement. Sie dokumentiert den Weg des Projektes von der Erarbeitung eines Qualitätsverständnisses bis hin zur Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001. Die Dokumentation ist dabei so strukturiert, daß die Ergebnisse auch als Praxisanleitung für andere Einrichtungen der Jugendhilfe und des Sozialbereichs Verwendung finden sollen. Im Zentrum der Dokumentation des Projekts steht dabei ein Leitfaden zur Interpretation der international gebräuchlichen Normenreihe für Jugendhilfeeinrichtungen.

17

BOBZIEN, M. STARK, W. & STRAUSS, F. (1996): Qualitätsmanagement.

München, Sandmann: 130 S.

Begriff: Qualität

Praxishilfe

Qualitätsmanagement

Soziale Arbeit

Innerhalb weniger Jahre ist „Qualitätsmanagement“ nicht nur zu einem viel diskutierten Thema im Sozial- und Gesundheitsbereich geworden, sondern stellt auch für die Sozialarbeit eine Herausforderung dar, die bei Praktikern und Wissenschaftlern heftige Kontroversen ausgelöst hat. Die Diskurspositionen reichen von kritischer Distanz über fachpolitische Kritik bis zur euphorischen Übernahme der neuen Begrifflichkeiten und Konzepte. Parallel dazu wird der Ruf nach konkreten und umsetzbaren Konzepten im sozialen Bereich immer deutlicher. In diesem Band wird neben der Diskussion um die Notwendigkeit und um die Form von Qualitätsmanagement in der sozialen, gesundheitsbezogenen, erzieherischen und kulturellen Arbeit vor allem ein praxisbezogener Ansatz von Qualitätsmanagement mit den dazugehörigen Methoden und Arbeitsmaterialien dargestellt. Dieser wird gegenwärtig im Bereich der Jugendhilfe und bei gesundheitsbezogenen ambulanten Einrichtungen modellhaft umgesetzt. Bei diesem Konzept werden bereits erprobte Methoden und Abläufe, die im Profitbereich für Dienstleistungsunternehmen entwickelt worden sind, aufgegriffen und für die besonderen Rahmenbedingungen Sozialer Arbeit weiterentwickelt.

18

BOEBENECKER, K.-H.; TRUBE., A. & WOHLFAHRT, N. (2000) (Hg.):

Privatisierung im Sozialsektor – Rahmenbedingungen, Verlaufsformen und Probleme der Ausgliederung sozialer Dienste.

Münster, Votum: 368 S.

Markt

Modernisierung

Non-Profit-Organisationen

Soziale Dienste

Sozialverwaltung

Wettbewerb

Kontraktmanagement, Ausgliederung, Privatisierung sind gegenwärtige Themen kontroverser Auseinandersetzungen um eine effektivere und effizientere Gestaltung des Sozialsektors. Vielfach lassen Diskussionen einer an mehr Markt und Wettbewerb orientierten Dienstleistungspolitik sozialpolitische Begründungen und Wirksamkeitskriterien vermissen. Die Autorinnen und Autoren dieses Buches gehen den Fragen nach, was die Aufwertung des Marktes und die Folgen der Verwaltungsmodernisierung für die Sozialen Dienste bedeuten, welche Konsequenzen sich für Non-Profit-Organisationen ergeben und welche Ergebnisse von Ausgliederung und Privatisierung beobachtet werden können. Das Buch richtet sich an PraktikerInnen der Sozialen Dienste und Sozialverwaltungen und an die Lehrenden und Studierenden im Sozialwesen ebenso wie an die in Sozial- und Politikwissenschaft Tätigen.

19

BRÖCKLING, U. (2000): Totale Mobilmachung. Menschenführung im Qualitäts- und Selbstmanagement.

Bröckling, U.; Krasmann, S. & Lemke, Th. (Hg.): Gouvernamentalität der Gegenwart. Studien zur Ökonomisierung des Sozialen.

Frankfurt/Main, Suhrkamp: 131-167.

Gouvernamentalitätsstudien

Managerialismus

Neoliberalismus

Ökonomisierung

TQM

Ausgehend von Burnhams Prophezeiung eines „Regimes der Manager“ setzt sich der Verfasser mit dem Managementverständnis des „Total Quality Management“ auseinander. Hier findet sich ein Arsenal standardisierter Instrumente, mit deren Hilfe die Prinzipien der Kundenorientierung und der permanenten Verbesserung unter Einbeziehung aller Mitarbeiter durchgesetzt werden sollen, eine „Mikrophysik der Macht“, die auf Benchmarking, Qualitätssicherung, Empowerment und flache Hierarchien setzt. Den Sozialtechnologien der Managementliteratur entsprechen Technologien des Selbst, die der Verfasser anhand einer Darstellung der Ratgeberliteratur zum Persönlichkeits-Coaching und Selbstmanagement analysiert. Über Techniken der effizienten

Zeitplanung, Arbeitsorganisation und Stressbewältigung hinausgehend liefert diese Literatur im Sinne zeitgenössischer Klugheitslehren und als Wegweiser zur methodischen Lebensführung ein umfassendes Leitbild neoliberaler Subjektivität.

20

BRUNNER, E. J. (1998) (Hg.): Soziale Einrichtungen bewerten: Theorie und Praxis der Qualitätssicherung.

Freiburg im Breisgau, Lambertus: 262 S.

Dienstleistung

Evaluation

Management

Qualitätsmanagement

Qualitätssicherung

Soziale Arbeit

Sozialpädagogik

„Zur Zeit wird die Einführung von Qualitätssicherungssystemen in sozialen Einrichtungen heftig diskutiert. Es ist kontrovers, ob und in welcher Art und Weise soziale und sozialpädagogische Dienstleistungen einer Bewertung unterzogen werden können bzw. sollen. Als WissenschaftlerInnen sind wir dazu aufgerufen, zu diesen Themen aus fachwissenschaftlicher Sicht Stellung zu nehmen. Wir fragen nach den theoretischen und methodologischen Grundlagen, auf denen eine Bewertung

sozialer Einrichtungen aufbauen kann. Wie läßt sich ‚Qualität‘ im sozialen Sektor definieren? Welche Kriterien zur Beurteilung können herangezogen werden? Kann man die Güte sozialen Handelns ‚messen‘? Und wenn ja, wie?“ (Textauszug). Inhaltsverzeichnis: Ewald Johannes Brunner: Soziale Einrichtungen im Härtestest - Vom Nutzen und Nachteil von Evaluation und Qualitätssicherung für soziale Organisationen (8-15); Günter Schiepek und Petra Bauer: Produktion und Beurteilung von „Qualität“ in psychosozialen Einrichtungen (16-53); Susanne Volkmar: Qualität sozialer Einrichtungen (54-68); Gerhard Krönes: Qualitätsmanagement sozialer Dienstleistungen (69-86); Andreas Diettrich: Qualitätsmanagement in der beruflichen Weiterbildung – Aktuelle Entwicklungen und Probleme (87-106); Petra Bauer: Supervision als Instrument der Qualitätssicherung? Zum Nutzen von Supervision in der Psychiatrie (107-134); Matthias Ochs und Martin Lemme: Kundenzufriedenheit in der Jugendhilfe (135-155); Martin Lemme und Matthias Ochs: Qualitätssicherung in der Jugendhilfe - Ein Beispiel (156-176); Michael Macsenaere: Strukturqualität stationärer und teilstationärer Jugendhilfeeinrichtungen (177-187); Nadja Hirschenberger, Elisabeth Nicolai, Jochen Schweitzer-Rothers, Gunthard Weber: Das Projekt „Organisationsentwicklung in psychiatrischen Einrichtungen“ - Zielsetzung, Geschichte und Forschungsansatz (188-207); Markus Schwarz, Ulrich Müller, Helmut Schönell, Markus Sperka: Qualitätssicherung durch Binnensektorisierung? Evaluation einer Strukturintervention an einer psychiatrischen Universitätsklinik (208-219); Elke Zwingmann: Qualitätssicherung und ihre (Neben-)Wirkungen in den verschiedenen Kontexten einer Organisation (220-238); Katrin Müller: Qualitätsmanagement im Sozialbereich- - Gefesselte Kreativität? (239-257).

BUDÄUS, D.; CONRAD, P. & SCHREYÖGG, G. (1998): New Public Management.

Berlin, New York, de Gruyter: 253 S.

Kommunalverwaltung

Management

Neue Steuerung

Verwaltungsmodernisierung

Der Band enthält Beiträge, die sich auf den allgemeinen Funktionswandel des Staates, die externe Strukturreform (Schaffung von Wettbewerbsbedingungen) sowie auf die Binnenreform beziehen und will dazu beitragen, die Fachdiskussion und damit auch die praktische Reformentwicklung im Sinne einer theoriegeleiteten Praxis und einer praxisgeleiteten Theorie weiter voran zu bringen.

Inhaltsverzeichnis: Dietrich Budäus: Von der bürokratischen Steuerung zum New Public Management - Eine Einführung (1-10); Sanford Borins/Gernod Grüning: New Public Management - Theoretische Grundlagen und problematische Aspekte der Kritik (11-53); Wolfgang Burr/Heinrich Seidlmeier: Benchmarking in der öffentlichen Verwaltung. Anwendungspotentiale und Grenzen aus theoretischer und empirischer Sicht (55-92); Dieter Rehfeld/Jürgen Weibler: Interkommunale Kooperation in der Region: Auf der Suche nach einem neuen Steuerungsmodell (93-122); Jörg Bogumil/Leo Kißler: Verwaltungsmodernisierung als Machtspiel. Zu den heimlichen Logiken

kommunaler Modernisierungsprozesse (123-149); Walter A. Oechsler/Silke Vaanholt: Human Resource Management - Auswirkungen des New Public Management auf ein zeitgemäßes Personalmanagement in der öffentlichen Verwaltung (151-190); Theo Haldemann: Zur Konzeption wirkungsorientierter Planung und Budgetierung in Politik und Verwaltung (191-215); Wolfgang Kraemer/Alexander Köppen/August-Wilhelm Scheer: Industrielles Produkt- und Prozeßdesign für Verwaltungs-Dienstleistungen (217-253).

BURMEISTER, J. LEHNERER, C. (1996): Qualitätsmanagement in Jugendverbandsarbeit. Qualitätsmanagement am Beispiel der Zentralstelle Jugendhaus Düsseldorf e.V. in Abgrenzung zur ISO 9000ff. Eine Vorstudie (Qs4). 2. Auflage

Bonn, BMFSFJ: 74 S.

Begriff: Qualität

Jugendarbeit

Kinder- und Jugendhilfe

Normenreihe ISO

Praxishilfe

Qualitätsmanagement

Verbände

Begriffe wie „Qualitätssicherung“, „Evaluation“, „Controlling“ etc. haben gegenwärtig in der gesamten sozialen Arbeit, auch in der Kinder- und Jugendhilfe Konjunktur. Angesichts knapper werdender finanzieller Spielräume erhoffen sich viele von betriebswirtschaftlichen Managementkonzepten und -methoden mehr Effizienz und Effektivität in der sozialen Arbeit. Andererseits sehen manche in dieser Entwicklung auch eine Gefährdung der grundlegenden fachlichen Prinzipien der Sozialarbeit. Diese gegensätzlichen Einschätzungen und Erwartungen lassen sich nur im Rahmen eines sorgfältig dokumentierten und ausgewerteten Projektes überprüfen. Deshalb führt der Träger Jugendhaus Düsseldorf e. V. im Rahmen der Bundesinitiative „Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe“ für einen Teilbereich seiner Arbeitsfelder, nämlich für die Tätigkeit als Zentralstelle gemäss den Richtlinien zum Kinder- und Jugendplan des Bundes, ein modellhaftes Qualitätssicherungsprojekt durch. In dieser Vorstudie setzen sich Claudia Lehnerer und Jürgen Burmeister, Mitarbeiter der begleitenden Beratungsfirma, zunächst mit theoretischen Dimensionen von Qualitätsmanagement auseinander. Anschließend stellen sie Strukturen für den Aufbau eines internen Qualitätsmanagementsystems für die Zentralstelle Jugendhaus Düsseldorf e. V. vor, ehe sie noch kurz auf die Übertragbarkeit der Ergebnisse dieses Modellprojektes auf ähnliche Einrichtungen eingehen.

23

CORSA, M. (1997): Eine Einmischung in die Diskussion über neue Steuerungsmodelle

Deutsche Jugend 42(2): 67-75.

Jugendarbeit

Kinder- und Jugendhilfe

Markt

Neue Steuerung

Partizipation

Wettbewerb

CORSA setzt sich mit den Zumutungen auseinander, die neue, betriebswirtschaftlich orientierte Steuerungsmodelle für die Jugendarbeit, besonders für die Jugendverbände bedeuten. Gerade an dieser Stelle erlebt die Jugendarbeit zur Zeit besonders intensiv, dass die Marktwirtschaft in Bereiche eindringt, die bisher Wert auf soziale Gegenmodelle gelegt hatten. Der Autor sieht in den „Neuen Steuerungsmodellen“ eine Aushöhlung politischer Gestaltung und eine Unterminierung erreichter Standards von Partizipation. Er betrachtet Kernbegriffe der neuen Steuerungsmodelle, zeigt ihre Programmatik auf und überprüft ihre Nützlichkeit für die Weiterentwicklung der Jugendhilfe.

24

DAHLBERG, G.; MOSS, P. & PENCE, A. (1999): Beyond Quality in Early Childhood Education and Care. Postmodern Perspectives.

London, Philadelphia, Routledge Falmer Press:

Begriff: Qualität

Elementarbereich

Frühkindliche Entwicklung

Frühpädagogik

internationaler Vergleich

Kindertageseinrichtungen

Kindheit

Zeitdiagnose

Diese Veröffentlichung strebt eine Kritik und Überschreitung des aktuellen Gebrauchs des Konzepts Qualität für den Kontext der Institutionen der Frühpädagogik an, indem über kritische Fragen eine Krise des Denkens über Institutionen der Frühpädagogik intendiert wird. Neben einer zeitdiagnostischen Verortung (Stichwort „Postmoderne“) der internationalen Qualitätsdebatte stehen Fragen nach dem Verständnis von früher Kindheit, Institutionen der Früherziehung und pädagogischer Arbeit selbst im Mittelpunkt des Interesses. Dabei hinterfragen die Autoren aktuelle zeitgeistspezifische Kindheitsmuster und Institutionenmodelle, eruiieren aber auch denkbare Zukunftsvisionen für ein anderes Grundverständnis von Kindheit und ihrer Institutionalisierung. Das Buch endet mit einem Ausblick, der den Perspektiven und Möglichkeiten einer demokratisch orientierten Gestaltung von Früherziehung gewidmet ist.

25

DEPNER, R. & TRUBE, A. (2001): Der Wandel der Gesellschaft und die Qualitätsdebatte im Sozialsektor.

Neue Praxis 31(3): 217-237.

Aktivierender Staat

Berufsethos

Globalisierung

Profession

Qualitätskriterien

Soziale Arbeit

Sozialer Wandel

Sozialpolitik

Sozialstaat

Wettbewerb

Zentrale These des Beitrags ist die Behauptung, daß die Qualitätsdebatte in der Sozialen Arbeit gesteuert wird durch Veränderung in der Wirtschaft, im gesellschaftlichen Wandel und durch Umsteuerungsprozesse in der Sozialpolitik. Die Autoren zeigen, daß das Anforderungsprofil der Sozialen Arbeit bestimmt wird durch die Entwicklungstrends vom Wohlfahrtsstaat zum Wettbewerbs- bzw. zum „aktivierenden“ Sozialstaat. Die dabei geführte Qualitätsdebatte greift ihrer Meinung nach zu kurz und so entwickeln sie die Skizze einer ethischen Fundierung qualitativ anspruchsvoller Sozialarbeit, in die die sozioökonomischen Kontextbedingungen eben dieser Auseinandersetzung einbezogen werden. Unter den Bedingungen der sozioökonomischen Veränderungen und

der Neuausrichtung der Sozialpolitik als Wettbewerbsstrategie braucht die Sozialarbeit nicht nur fachliche Qualitätsstandards, wenn sie sich als Profession beweisen will, sondern auch eine allgemein ethische Flankierung, um nicht zum Handwerkszeug gesellschaftlicher Selektionsprozesse zu verkommen.

26

**DEWE, B. & GALILÄER, L. (2002):
Qualitätsentwicklung - eine neue
Herausforderung?**

In: Otto, H.-U.; Rauschenbach, Th. & Vogel, P. (Hg.): Erziehungswissenschaft: Professionalität und Kompetenz.

Opladen, Leske + Budrich: 163-182.

Bildungswesen

Profession

Qualität: Begriff

Qualitätsdebatte

Schule

Sozialpädagogik

Überblick

Weiterbildung

Die Autoren zeigen unterschiedliche Zugänge und Problemkonstellationen der

Qualitätsdiskussion in den Bereichen Schule, Sozialpädagogik und Weiterbildung auf. Überdies diskutieren Sie die Konsequenzen des Qualitätsdiskurses für das Projekt pädagogischer Professionalisierung. Die Herausforderung für die pädagogische Professionalität liege dabei darin, so die Autoren, die außerprofessionellen Ansprüche und Rationalitätsmodelle mit den Möglichkeiten des pädagogisch professionellen Handelns zur Deckung zu bringen. Dabei ist Ihnen von Bedeutung, daß Qualität als Moment der Beschaffenheit von Objekten und nicht ausschließlich als Maßstab der Bewertung von Sachverhalten herangezogen wird. Der Aufsatz ist gewissermaßen das Produkt einer zweiten Welle der Qualitätsdebatte: den Autoren geht es dabei weniger um die Zurückweisung, sondern sie argumentieren bereits vor dem Hintergrund einer Unausweichlichkeit von qualitätsrelevanten Verfahren in professionellen Handlungskontexten. Der Text resümiert daher vor allem den Stand der ersten Welle der Debatte.

27

**DITTON, H. & KRECKER, L. (1995):
Qualität von Schule und Unterricht.**

Zeitschrift für Pädagogik 41, 4: 507-529.

Bildungswesen

Empirische Studie

Schule

Schülerleistung

Schulleistung

Unterricht

Entgegen der Tendenz, beim gegenwärtigen Kenntnisstand mit Listen von Qualitätsmerkmalen guter Schulen zu handeln, verweist die Arbeit auf ungeklärte Fragen und Aufgaben der Forschung. Diese beziehen sich auf die System- und Strukturbedingungen sowie auf die schulinterne Differenzierung nach den Bedingungen in den einzelnen Schulklassen. Auf der Basis von Realanalysen mit Daten aus den rheinland-pfälzischen Schuluntersuchungen wird eingegangen auf die Anteile erklärter Varianz durch die Faktoren Schulsystem, Schulart, Einzelschule und Schulklasse; nach Schulklassen differenzierte Vergleiche der besten mit den schlechtesten Schulen sowie die Konstanz und Konsistenz in der Qualität der Schulen bzw. Schulklassen. Die Ergebnisse verweisen auf die Einbindung der Einzelschule in den Kontext der Schularten im gegliederten Schulwesen sowie auf die Fragwürdigkeit, Schulen als Einheiten zu betrachten. Als Konsequenz wird die Analyse der Mehrebenenstruktur, bezogen auf die Bedingungen des Unterrichts, der Schulklasse, der Schule und des Schulsystems, als eigentlich zu leistende Forschungsaufgabe deutlich.

28

DOHERTY, G. D. (1994): Introduction: The Concern for Quality.

Doherty, G. D. (Hg.): Developing Quality Systems in Education.

London, New York: 3-34.

Begriff: Qualität

Großbritannien

Hochschule

Schule

Standards

TQM

Der Beitrag aus der angelsächsischen Diskussion um Qualität im Bildungswesen vermittelt einen kritischen Überblick über bisher ergriffene Maßnahmen und Qualitätssysteme, die in dieser Diskussion von Bedeutung sind. Daneben beschäftigt er sich kritisch mit den diesen Qualitätssystemen inhärenten Verständnissen von Qualität und diskutiert die Schwierigkeiten, die sich ergeben, ein hinsichtlich der Verschiedenheit der Akteure im Bildungswesen Rechnung tragendes Qualitätssystem zu etablieren.

29

DONABEDIAN, A. (1980 - 1985): Explorations in quality assessment and monitoring.

Vol. 1: The definition of quality and approaches to its assessment, 1980;

Vol. II: The criteria and standards of quality, 1982;

Vol. III: The methods and findings of quality assessment and monitoring: An illustrated analysis. 1985.

Ann Arbor:, Health Administration Press.

Begriff: Qualität

empirische Studie

Gesundheitswesen

Pflege

Qualitätsdimensionen

Qualitätskriterien

USA

Validität

Donabedians dreibändiges Werk, daß er, neben vielen anderen Einzelpublikationen zum gleichen Themenkomplex, zum Qualitätsmanagement im amerikanischen Gesundheitswesen herausgegeben hat, kann heute als die einflussreichste Veröffentlichung zu Qualitätsfragen im Gesundheits- und Sozialwesen gelten. Im ersten Teil beschäftigt sich Donabedian mit konzeptionellen Annäherungen an die Definition von Qualität (Struktur-, Prozeß- und Ergebnisqualität) sowie mit empirischen Untersuchungen die auf Erfahrungsberichten aus der Praxis basieren. Der dritte Teil widmet sich Untersuchungen zur Gültigkeit und Brauchbarkeit des Konzepts von Struktur-, Prozeß- und Ergebnisqualität.

Der zweite Band beschäftigt sich näher mit Fragen der Herleitung von Qualitätskriterien und Standards. Der dritte Band geht näher auf methodische Probleme der Qualitätsbewertung ein.

30

EREV (Evangelischer Erziehungsverband e. V.) (1997): Leistung und

Qualität in der Jugendhilfe: Dokumentation des Bundesfachkongresses 22.-24. April 1997 in Bremen.

EREV-Schriftenreihe 38(2): 4-157.

Bericht

Fachpolitik

Heimerziehung

Kinder- Jugendhilfe

Öffentliche Träger

Private Träger

Soziale Dienste

Sozialpädagogik

31

EREV (Evangelischer Erziehungsverband e.V.) (1998) (Hg.): Leistungen und Qualität von Hilfen zur Erziehung im Spiegel einer wissenschaftlichen Untersuchung.

EREV- Schriftenreihe 2/98.

Bericht

Empirische Studie

Forschungsprojekt

Kinder- und Jugendhilfe

EFFINGER, H. (1994): Soziale Arbeit als Kundendienst - Innovation oder Regression? Professionelle Begleitung in schwierigen Lebenspassagen als personenbezogene Dienstleistung in inter-mediären Organisationen.

Widersprüche 14 (52): 29-53.

Dienstleistung

Kundendebatte

Markt

Non-Profit-Organisation

Soziale Arbeit

Soziale Dienste

Im Zuge von Entbürokratisierung und Marktorientierung zeichnet sich eine Umgewichtung des typischen „doppelten Mandats“ der professionellen Sozialarbeit von mehr Dienst am Staat zu mehr Dienst am Klienten ab. Effinger fragt, ob darin nur eine Trendanpassung zu sehen ist, hinter der eine Rückwälzung individueller Risiken auf den Betroffenen, eine „sozialpolitische Regression“ steckt, - oder ob damit der Sozialarbeit eine vermittelnde Rolle zwischen Staat und Markt gegenüber dem Adressaten zuwächst. Er sieht in den sozialen Dienstleistungsorganisationen eine „Drehscheibe im Wohlfahrtsdreieck“ (bestehend aus Gemeinschaft, Staat und Markt), wo in einem „intermediären“ Mix von Markt- Fürsorge- und

Selbsthilfemechanismen mehr Autonomiespielraum für die Zielgruppe Sozialer Arbeit herauszuholen wäre. Von einem solchen Instrumentarium, in dem die Dienstleistungsmetapher keine markt-konforme Adaption mehr ist, erwartet er sich auch Anstöße für ein sozialarbeitswissenschaftliches Rahmenkonzept.

ENGEL, M.; FLÖSSER, G. & GENSINK, G. (1996): Qualitätssicherung in der Dienstleistungsgesellschaft - Perspektiven für die Soziale Arbeit.

In Heiner, M. (Hg.): Qualitätsentwicklung durch Evaluation. Freiburg im Breisgau, Lambertus: 48-67.

Demokratie

Dienstleistungstheorie

Kinder- und Jugendhilfe

Neue Steuerung

Partizipation

Qualitätsentwicklung

Der Beitrag beschäftigt sich zunächst mit den Ursprüngen der Diskussion um die Qualität Sozialer Dienste aus einer dienstleistungstheoretischen Perspektive sowie mit Folgen und Friktionen der Implementation von Qualitätskonzepten aus dem Umfeld der Neuen Steuerung

bzw. dem industriellen Sektor. Im Anschluß an dienstleistungs- und demokratie-theoretische Überlegungen werden Ansätze und Kriterien eines an der Beteiligung von Adressaten und verschiedenen Akteuren orientierten Qualitätsverständnisses begründet und entfaltet.

34

EVERS, A. & OLK, Th. (1996): Wohlfahrtspluralismus: analytische und normativ-politische Dimensionen eines Leitbegriffs.

In: Evers, A. & Olk, Th. (Hg.):
Wohlfahrtspluralismus. Vom
Wohlfahrtsstaat zur
Wohlfahrtsgesellschaft.

Opladen, Westdeutscher Verlag: 9-63.

Dritter Sektor

Leitbild

Sozialpolitik

Sozialstaat

welfare mix

Wohlfahrtsproduktion

Der vorliegende Übersichtsartikel erläutert zunächst das Konzept des Wohlfahrtspluralismus und der gemischten Wohlfahrtsproduktion. Es schließt sich ein

Überblick über den Forschungsstand zu Nachfrage und Inanspruchnahme von Leistungen wohlfahrtspluralistischer Systeme, zur Angebotsseite im Wohlfahrtsmix sowie zu unterschiedlichen Sektoren und Handlungslogiken der Wohlfahrtsproduktion an. Als zentrale Entwicklungstrends wohlfahrtspluralistischer Arrangements werden zunehmende Interdependenzen und „mixes“ sektorspezifischer Handlungslogiken herausgearbeitet. Im folgenden geht es um normativ-politische Konzepte und Strategien der Gestaltung wohlfahrtspolitischer Arrangements. Die Verfasser stellen Wohlfahrtspluralismus als sozialpolitisches Paradigma vor, das verschiedene Konzepte umfaßt (Verallgemeinerung managerieller und konsumistischer Orientierungen, gesellschaftlicher Wettbewerb, soziale Entwicklungspolitik). Abschließend werden Überlegungen zu Antinomien und Realisierungsbedingungen eines Wohlfahrtspluralismus vorgelegt, der sich als Entwicklungsperspektive für den zivilgesellschaftlichen und gemeinschaftlichen Bereich versteht.

35

FEND, H. (1996): Schulkultur und Schulqualität.

Zeitschrift für Pädagogik, 34. Beiheft: 85-97.

Bildungsforschung

Bildungswesen

Schule

Schulkultur

FEND, H. (1998): Qualität im Bildungswesen. Schulforschung zu Systembedingungen, Schulprofilen und Lehrerleistungen.

Weinheim, München, Juventa: 398 S.

Bildungsforschung

Bildungswesen

empirische Studie

Forschung

Lehrerleistung

Schule

Schülerleistung

Schulklima

In dem Band sind die Untersuchungen des Verfassers zum Thema Qualität des Bildungswesens aus den Jahren 1969 bis 1995 systematisch zusammengestellt. Das Material ist in 4 Teile gegliedert: 1) Die Qualität der einzelnen Schule: gute Schule – „belastete Schule“, Leistungskriterien, wie kommt es zu guten bzw. belasteten Schulen, Vergleiche zwischen guten und belasteten Schulen. 2) Systemqualität: wie wirkt sich die "Gesamtgestaltung des Bildungswesens" auf die Qualität des Bildungswesens in einem Land aus? 3) Lehrerqualität: „Wie wichtig ist die Qualität des Lehrers?“, seine pädagogische Haltung, sein fachliches Leistungswissen? 4) Was erzeugt, bildungspolitisch gesehen, langfristige Qualität im Bildungswesen?

FEND, H. (2000): Qualität und Qualitätssicherung im Bildungswesen: Wohlfahrtsstaatliche Modelle und Marktmodelle.

Zeitschrift für Pädagogik, 41. Beiheft: 55-72.

Begriff: Qualität

Bildungswesen

Markt

Qualitätssicherung

Schule

Schulmanagement

Sozialstaat

Fend entwickelt in seinem Beitrag auf der Basis einer Skizze gesellschaftlicher Entwicklungstrends zunächst ein Mehrebenenmodell der Bestimmung von Qualität und Qualitätsbeziehungen im Bildungswesen. Vor diesem Hintergrund werden die Stärken und Schwächen wohlfahrtsstaatlicher und marktregulierter Ordnungs- und Steuerungsmodelle erörtert. Fend plädiert für einen „wohlfahrtsstaatlichen Markt“ im Bildungsbereich, der sowohl Gleichheitsprinzipien folgt wie auch Kundenwünschen gegenüber responsiv ist.

FERCHHOFF, W. (1993): Was wissen und können Sozialpädagogen? Neuere professionstheoretische Überlegungen zum Theorie-Praxisverhältnis in der Sozialpädagogik.

Pädagogische Rundschau 47(6): 705-719.

Berufsethos

Professionalisierung

Professionstheorie

Soziale Arbeit

Sozialpädagogik

Drei Konzepte der Professionalisierung werden dargelegt: Der Sozialpädagoge und Sozialarbeiter als „professioneller Altruist“ (typisch ist das sozialsittliche Engagement), als Sozialingenieur (Rationalität, Vernunft, Verwissenschaftlichung und Fortschritt), der Sozialarbeiter und Sozialpädagoge als „stellvertretender Lebenslagen- und Lebenswelthermeneut“ (kommunikativ, stellvertretende Deuten in strukturell verursachten Konfliktlagen - auf einzelne Subjekte orientiert).

FLÖSSER, G. (1994): Soziale Arbeit jenseits der Bürokratie. Über das Management des Sozialen.

Neuwied, Kriftel, Berlin, Luchterhand:

Bürokratie

Dienstleistungsorientierung

Organisationsentwicklung

Professionalisierung

Soziale Arbeit

Die Abkehr vom vorherrschenden Organisationsmodell der beruflichen Sozialen Arbeit - der Bürokratie - erreicht derzeit eine neue Qualität, wobei zunehmend das traditionelle Angebotsspektrum der öffentlichen, verbandlichen bzw. selbstorganisierten Sozialen Dienste seine Leistungsfähigkeit in Frage gestellt wird. Die Auseinandersetzung mit neuen Steuerungsstrategien der personenbezogenen Sozialen Dienste erwächst aus dem Eindringen privater, kommerzieller Anbieter in das Feld der Sozialen Arbeit, die die sozialen Dienste mit grundsätzlich veränderten Ausgangsbedingungen konfrontieren. In der vorliegenden Arbeit wird die These vertreten, dass die Herausforderungen für eine Soziale Arbeit jenseits der Bürokratie vor allem in der Entwicklung neuer Produktionskonzepte für die Dienstleistungserbringung bestehen und die Kooperation und Koordination der Anbieter sozialer Dienstleistungen, ihrer Arbeitsformen und Institutionen zunehmend in eine globalere Perspektive eingebunden werden. Diese strukturellen Anforderungen werden in einem Modell des „Managements des Sozialen“ gebündelt, für das organisationsinterne Formen eine Voraussetzung, nicht aber abschließende

Lösungen bieten.

FLÖSSER, G. (2000): Vom Ende des Korporatismus zum Wettbewerb ohne Ende?

Otto, H.-U. & Schnurr, S.: Privatisierung und Wettbewerb in der Jugendhilfe: Marktorientierte Modernisierungsstrategien in internationaler Perspektive.

Neuwied, Kriftel, Luchterhand: 291-302.

Dienstleistung

Freie Träger

Kinder- und Jugendhilfe

Markt

Modernisierung

Neue Steuerung

Soziale Arbeit

Soziale Dienste

Wettbewerb

Der Beitrag beschäftigt sich mit Konsequenzen und Perspektiven für die Soziale Arbeit im Horizont des paradigmatischen und international beobachtbaren Wandels von einer traditional bürokratischen und zentralistischen Steuerung hin zu einer

ergebnisorientierten und dezentralen Steuerung. Zunächst werden unter dem Stichwort „Ende des Korporatismus“ die gegenwärtigen Veränderungen im Sektor personenbezogener Dienstleistungen skizziert. Diese reichen von einer Veränderung der Modalitäten bei der Finanzierung sozialer Dienste bis hin zur Forderung gegenüber den sozialen Diensten Nachweise über ihre Leistungsfähigkeit zu erbringen. Im Folgenden richtet sich der Blick auf „Implementationsstrategien“ bei der Umgestaltung des sozialen Dienstleistungssektors und die Anforderungen für Organisationsentwicklungsprozesse bei freien Trägern. Abschließend werden in einem Ausblick Gefahrenpotentiale der gegenwärtigen Neuorganisation sozialer Dienste diskutiert.

FLÖSSER, G. (2001): Qualität. Handbuch Sozialarbeit/Sozialpädagogik.

Otto, H.-U. & Thiersch, H.: Handbuch Sozialarbeit/Sozialpädagogik. 2. Auflage

Neuwied, Kriftel, Luchterhand: 1462-1468.

Begriff: Qualität

Dienstleistungstheorie

Qualitätskonzepte

Soziale Arbeit

Soziale Dienste

Ausgehend von der zunehmenden Bedeutung der Qualitätsfrage in der Sozialen Arbeit, wird zunächst die historische Entwicklung des systematischen Stellenwerts der Qualitätsdebatte erörtert. Anschließend werden als Modelle der Qualitätsbemessung das Anbietermodell, das Nachfragemodell und die phasen-bezogene Qualitätsbemessung vorgestellt. Sodann wird ein Überblick über Modelle der Qualitätsentwicklung und -sicherung gegeben. Abschließend werden Gefahren der Qualitäts-sicherung diskutiert.

42

FLÖSSER, G. (2002): Qualität.

In: Schröer, W.; Struck, N. & Wolff, M. (Hg.): Handbuch Kinder- und Jugendhilfe.

Weinheim, München, Juventa: 971-982

Begriff: Qualität

Dienstleistungstheorie

Kinder- und Jugendhilfe

Qualitätskonzepte

Soziale Arbeit

Soziale Dienste

Ausgehend von der zunehmenden Bedeutung der Qualitätsfrage in der Sozialen Arbeit, wird zunächst die historische Entwicklung des systematischen Stellenwert der

Qualitätsdebatte in der Kinder- und Jugendhilfe erörtert. Anschließend werden als Modelle der Qualitätsbemessung das Anbietermodell, das Nachfragemodell und die phasen-bezogene Qualitätsbemessung vorgestellt. Sodann wird ein Überblick über Modelle der Qualitätsentwicklung und -sicherung gegeben. Abschließend werden Gefahren der Qualitätssicherung diskutiert.

43

FLÖSSER, G.; MARKERT, A.; OTTO, H.-U. & Petersen, K. (1995): Zwischen Kundenorientierung und Fürsorge - die Notwendigkeit einer stärkeren AdressatInnenorientierung in der Jugendhilfe.

Neue Praxis 25(2): 132-150.

Dienstleistungstheorie

Jugendamt

Kinder- und Jugendhilfe

Prävention

Soziale Arbeit

soziale Dienste

Aus dem Sonderforschungsprojekt der Universität Bielefeld „Prävention und Intervention im Kinder- und Jugendalter“ stellt die Arbeitsgruppe „Präventive Jugendhilfe“ mit dem vorliegenden Beitrag die Ergebnisse einer empirischen Untersuchung mit dem Schwerpunkt „Inanspruchnahmekriterien der Jugendhilfe“, „Nutzungsverhalten in

Hinblick auf bestimmte Dienstleistungen“ und „Partizipationschancen der AdressatInnen“. Die Weiterentwicklung der Jugendhilfe zu einem „responsiven Interventionstypus“ personenbezogener Dienstleistungen stellt Mindestanforderungen an eine bedürfnisgerechte Jugendhilfe wie: Zuwendung und Einbeziehung lebensstilbezogener Problem- und Fragestellungen der Betroffenen, größere Differenzierung der professionellen Interventions- und Bearbeitungsstrategien unter Berücksichtigung der individuellen Belastungs-potentiale der Jugendlichen, Betroffene zur Partizipation zu befähigen, Intensivierung der Öffentlichkeitsarbeit mit dem Ziel der „Veralltäglicung“ von Jugendhilfeangeboten und die Entwicklung von Qualitätskontrollen der Jugendhilfeleistungen.

44

**FLÖSSER, G. OTTO, H.-U. (1996):
Neue Steuerung in der Jugendhilfe.**

Neuwied, Luchterhand: 140 S.

Controlling

Kinder- und Jugendhilfe

Kontraktmanagement

Markt

Neue Steuerung

Partizipation

Professionalisierung

Qualitätsmanagement

Verwaltungsmodernisierung

45

**FLÖSSER, G. & OTTO, H.-U. (Hg.)
(1998): Towards more democracy in
social services - models and culture of
welfare.**

Berlin, de Gruyter: 419 S.

Demokratie

Dienstleistungsorientierung

Finnland

Großbritannien

internationaler Vergleich

Kinder- und Jugendhilfe

Nordamerika

Soziale Arbeit

Sozialrecht

Sozialstaat

USA

Zivilgesellschaft

Inhaltsverzeichnis: Gaby Flösser and Hans-Uwe Otto: Towards More Democracy in Social Services: Models and Culture of Welfare (3-16);

Mark J. Stern: The End of Progressivism: Paradigmatic Shifts and Social Welfare (19-42);

Adalbert Evers: Consumers, Citizens and Coproducers - A Pluralistic Perspective on Democracy in Social Services (43-52);
Helmut Richter: Social Service Delivery: The More Demand, the More Democracy? (53-65);

Ulrich Rödel: Civil Society and the Welfare State (67-74);

Gerald Prein and Petra Buhr: Does Welfare Lead to Dependency? Effectiveness and Undesirable Side-Effects of Welfare Institutions (75-89);

Andreas Schaarschuch: Social Rights, Power and the Democratization of Social Services (91-112);

Steinar Stjerno: The Scandinavian Social Service Model (113-126);

Heinz Sünker: Welfare, Democracy and Social Work (127-148);

Matthias Schmidt: Democratization - The Recovering of the Political in Social Work(?) (149-161);

Göran Ahrne: The Organizational Construction of Social Citizenship (165-172);

Dieter Grunow: Democratization by Modernization? The Future Development of Social Service Organization (173-187);

John Harris: Personal Social Services: Changing Organisational Forms and Service. User Participation. A British Perspective on the Democratization Debate (189-200);

Geert van der Laan: Client Demands and Professional Responsibility in Democratic Welfare Organizations (201-219);

Aila-Leena Matthies: Old Democracy - New Quality? Transformation of Social

Services in East Germany and Finland. The Case of Child Daycare (221-236);

Mike Seckinger: Cooperative Relations Within Youth Assistance - A Step Towards Democratization of Social Services? (237-247);

Christine Hallett: Children's Participation in Child Welfare Services (249-262);
Andreas Markert and Sabine Wagenblaus: Modernizing the Youth Welfare System: The Forgotten Perspective of the Clients (263-269);

Bernd Dewe and Hans-Uwe Otto: Does Democratic Rationality Extend to Social Services? Legitimation Problems in Professional Action (271-281);

Inger Siiriäinen: Empowerment - A Challenge for Professionalization in Social Work (283-294);

Neil Gilbert: Privatization and Professionalization: Challenges to Social Service Delivery in the U.S.A. (295-306);
Margrit Brückner: Feminist Care Work Projects in Germany: Between Self-Help and Professional Identity (307-324);
Michael Fabricant and Steve Burghardt: Rising from the Ashes of Cutback, Political Warfare and Degraded Services: Community Building as a Template for Recreating the Welfare State (325-336);
Christopher Pollitt: Improving the Quality of Social Services: New Opportunities for Participation? (339-356);

Matthias Engel, Gaby Flösser and Gesine Gensink: Quality-Enhancement in the Service Society: Perspectives for Social Work (357-370);
Jeanne C. Marsh and Carol Coohy: Reform and Restructuring of Social Services in the United States: Evaluating Collaborative Service Models (371-382);

Kerstin Petersen and Konstanze Piel: Client Participation as an Instrument of Quality Assurance in Social Work: The Potential for Democratization in the 'New' Quality Consciousness (383-394);

Rudolph Bauer and Eckhard Hansen: Quality Assurance of Voluntary Welfare Associations: A Question of Morals, Law, Contract or Participation? (395-407);

Maja Heiner: Self-Evaluation - The Ultimate Boot-Strap Approach? (409-416).

46

**FLÖSSER, G. SCHMIDT, M. (1999):
Konzepte der Modernisierung sozialer
Dienste**

Zeitschrift für Pädagogik, 39. Beiheft: 245-
258.

Handlungstheorie

Modernisierung

Organisationsentwicklung

Soziale Arbeit

soziale Dienste

Sozialstaat

Systemtheorie

Soziale Dienste in öffentlicher Trägerschaft sind als Bestandteil der kommunalen Verwaltungsstrukturen gegenwärtig einem starken Modernisierungsdruck ausgesetzt. Die gegenwärtig intensiv geführte Diskussion zur Notwendigkeit der Modernisierung erwächst aus einer grundsätzlich Kritik an der „Produktionsweise“ der personenbezogenen sozialen Dienstleistungen“. Die allgemeine Diagnose von

der Krise des westlichen Wohlfahrtsstaat reflektiert sich in den Reformbestrebungen der öffentlichen Verwaltungen wie auch der Freien Träger in der Alten-, Jugend-, Familien- und Sozialhilfe. Der Beitrag diskutiert die Verfahren und Ansätze zur Modernisierung in den sozialen Diensten, die sich unter dem Stichwort „Organisationsentwicklung“ zusammenfassen lassen. Die Autoren unterscheiden und diskutieren hier strukturorientierte Konzepte von handlungs- bzw. verhaltensorientierten Modellen der Organisationsentwicklung.

47

FTHENAKIS, W. E. & TEXTOR, M. (1998) (Hg.): Qualität von Kinderbetreuung. Konzepte, Forschungsergebnisse, internationaler Vergleich.

Weinheim, Basel, Beltz: 264 S.

Begriff: Qualität

Elementarbereich

Evaluation

Forschung

Frühpädagogik

internationaler Vergleich

Kindertageseinrichtungen

Neben dem Versuch einer theoretisch-relativistischen Grundlegung eines „perspektivischen“ Qualitätsbegriffs enthält die Veröffentlichung einen informativen Überblick über die Qualitätsdebatte im Bereich der Früherziehung in der Bundesrepublik und vermittelt einen Einblick in Problemlagen und Entwicklungstrends in anderen Ländern wie den USA, Großbritannien, Frankreich, Italien etc. Der erste Teil des Buches befasst sich unter der Überschrift „Familiale und kontextuelle Veränderungen“ mit gegenwärtigen familialen und gesellschaftlichen Bedingungen von Kindheit. Der zweite Teil des Buches widmet sich unter dem Titel „Konzepte und Forschungsergebnisse“ der Diskussion und Forschung in Deutschland. Der Beitrag von Fthenakis ist dabei um theoretische Klärung des Qualitätskonzeptes bemüht und entwickelt unter Anlehnung an L. Katz' „relativistischem Ansatz“ ein „perspektivisches“ Verständnis von Qualität. Daneben wird in diesem Teil unter bestimmten Gesichtspunkten gesammelte Forschungsergebnisse und Konzepte vorgestellt, die sich unterschiedlichen Handlungsfeldern von Kinderbetreuung widmen. Der dritte Teil des Buches bezieht sich schließlich auf Berichte aus einzelnen Ländern.

48

GERULL, P. (2000): Hand- und Werkbuch „Soziales Qualitätsmanagement“ – Konzepte und Erfahrungen.

Hannover, EREV-Schriftenreihe: 500 S.

Begriff: Qualität

Bibliographie

Praxishilfe

Qualitätsmanagement

Soziale Arbeit

Verfahren

Das Buch ist zunächst gedacht als Einführung in die theoretischen Grundlagen mit Beschreibungen der wichtigsten Konzepte mit praxisbezogenen Beurteilungen und beispielhaften Illustrationen, unter besonderer Berücksichtigung der Jugendhilfe. Literaturempfehlungen mit zahlreichen Übersichtstabellen und Kopiervorlagen mit umfangreicher Bibliographie (auf Diskette) geben ihm den Charakter eines „Werkbuches“.

Es enthält im Rahmen des EREV-Qualitätsentwicklungs-Projektes erarbeitete Materialien und Aufsätze, ergänzt um Beiträge von allgemeiner Bedeutung für die Soziale Arbeit und Beispiele aus der Praxis. Bereits veröffentlichte Artikel wurden aktualisiert.

49

GERULL, P. (2001): Qualität und Qualitätsentwicklung in den Erziehungshilfen.

In: Birtsch, V.; Münstermann, K. & Trede, W. (Hg.): Handbuch Erziehungshilfen: Leitfaden für Ausbildung, Praxis und Forschung. Münster, Votum: 440-457.

Erziehungshilfen

Kinder- und Jugendhilfe

Qualitätsdebatte

Überblick

Verfahren

Der Beitrag versteht sich als Überblick über wesentliche Aspekte der gegenwärtigen Diskussion um Qualität und Qualitätsentwicklung in den Erziehungshilfen. Neben den sozialpolitischen Hintergründen und den unterschiedlichen Erwartungen einzelner Akteure in den Feldern der Erziehungshilfen wird auch auf die Ursprünge der Qualitätsdiskussion im betriebswirtschaftlichen Management eingegangen und einzelne Qualitätsmanagementsysteme kurz charakterisiert. Danach wird auf den Stellenwert des Themas in den Regelungen des Kinder- und Jugendhilfegesetzes sowie auf daraus zu ziehende Konsequenzen hinsichtlich Fragen der Implementation von Verfahren und Festlegung von Standards eingegangen, was auch inhaltlich ausgeführt wird. In einem Ausblick fasst Gerull die Anforderungen an eine zweckmäßige Steuerung von Qualität in der Jugendhilfe in acht Thesen zusammen.

50

**GONON, Ph.; HÜGLI, E.;
LANDWEHR, N. & STEINER, P.
(1999): Qualitätssysteme auf dem
Prüfstand.**

Aarau, Sauerländer: 110 S.

Begriff: Qualität

Bildungswesen

Evaluation

Qualitätssicherung

Qualitätssysteme

Weiterbildung

Die Veröffentlichung will einen Einstieg in die Qualitätsdebatte ermöglichen, indem zunächst Anlass und Entstehung der Qualitäts- und Zertifizierungswelle umrissen werden. Im Mittelpunkt des Buches steht daneben die Darstellung unterschiedlicher Qualitätssysteme, die differenziert beschrieben und kritisch gewürdigt werden. Diese Systeme werden auf der Grundlage eines einheitlichen Rasters präsentiert, bei dem u.a. Entstehungshintergrund, Verfahrensweisen, das Qualitätsverständnis, die Reichweite sowie allfällige Umsetzungshilfen berücksichtigt werden. Dadurch ist ein umfassender Überblick über vorhandene Verfahren und Konzepte der Qualitätssicherung und -entwicklung gewährleistet. Die Einleitung zum Buch versucht zunächst die Analyse der Qualitätssysteme in den Kontext der aktuellen Qualitätsdiskussion einzubetten. Sechs Systeme (ISO, EFQM, PPM, FQS, 2Q, BfW), die einen umfassenden Geltungsbereich beanspruchen und in Bildungseinrichtungen starke Verbreitung gefunden haben, werden unter dem Titel „Analyse ausgewählter Qualitätssysteme“ ausführlich dargestellt. Andere Qualitätssysteme werden unter der Rubrik „Kurzdarstellungen weiterer Qualitätssysteme“ vorgestellt. Die an die Darstellungen anschließenden „Folgerungen“ bieten weitere Hinweise für Quervergleiche einzelner Systeme. Der Anhang enthält neben der Erläuterung der dreizehn in dieser Veröffentlichung zugrundegelegten Kriterien zur Beurteilung von Qualitätssystemen Hinweise zu weiterführender Literatur.

Der Band intendiert einen kritischen Umgang mit der Qualitätsthematik, verliert aber indes nicht die Chancen für die Steigerung pädagogischer Fachlichkeit aus dem Blick.

51

HANSEN, E. (1997): Qualitätsaspekte Sozialer Dienstleistungen zwischen Professionalisierung und Konsumentenorientierung. Qualitätsdiskurse in Großbritannien und Deutschland.

Zeitschrift für Sozialreform 43(1): 1-28.

Dienstleistung

Großbritannien

internationaler Vergleich

Profession

soziale Dienste

Sozialpolitik

52

HARVEY, L. & GREEN, D. (2000): Qualität definieren. Fünf unterschiedliche Ansätze.

Zeitschrift für Pädagogik, 41. Beiheft: 17-39.

Begriff: Qualität

Bildungswesen

Exzellenz

Standards

TQM

Dieser bereits im Jahre 1993 in der britischen Zeitschrift „Assessment and Evaluation in Higher Education“ in englischer Sprache erschienene Beitrag von Harvey und Green beinhaltet eine Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Konzepten von „Qualität“ im Bildungsbereich: Die Autoren unterscheiden Qualität als Ausnahme, Qualität als Perfektion, Qualität als Zweckmäßigkeit, Qualität als adäquaten Gegenwert für eingesetzte Ressourcen sowie schließlich Qualität als transformativen Anspruch. Dabei wird die internationale Diskussion in systematischer Weise aufgearbeitet. Die Möglichkeiten und Grenzen der Übertragung von Qualitätskonzepten aus dem privatwirtschaftlichen Produktions- und Dienstleistungsbereich werden herausgearbeitet.

53

HEID, H. (1994): Erziehung.

In: Lenzen, D. (Hg.): Erziehungswissenschaft - Ein Grundkurs.

Reinbek bei Hamburg, Rowohlt: 43-68.

Erziehung

Erziehungswissenschaft

Handlungstheorie

Intention

Wirkung

Heid hat sich in handlungstheoretischer Perspektive dem Phänomen ‚Erziehung‘ zugewendet. Er sieht Erziehung als soziales Handeln durch den spezifischen Anspruch der Verbesserung menschlicher Verhaltensdispositionen gekennzeichnet. Er unterscheidet dabei zunächst Absichts- und Wirkungsbegriffe von Erziehung. Da jedoch weder erzieherische Intentionen, noch Erziehungswirkungen allein ausreichend, um den Anspruch Erziehung zu sein, zu erfüllen, kann von Erzieherischem Handeln nur dann gesprochen werden, wenn Absicht und Wirkung zusammenfallen, d.h. unter Angabe von Wahrscheinlichkeiten miteinander verknüpft werden. Dieser idealtypische Entwurf bricht sich jedoch an der prekären Möglichkeit von Erziehung, das zu bewirken, was sie intendiert. Zentral in diesem Zusammenhang ist der Begriff der ‚Erziehungsbedeutsamkeit‘. Er erlaubt es, reflexiv soziale Sachverhalte als erzieherisch relevante zu spezifizieren. Erziehung findet dabei nicht als gezielte Einwirkung statt, wie es ein auf direkte Beeinflussung in personaler Abhängigkeit zielender und damit eingegrenzter Erziehungsbegriff nahe legen könnte, vielmehr beschränken sich Erzieher darauf, „... die (Lern-)Voraussetzungen zu schaffen, die es Lernenden mit besonderer Erfolgswahrscheinlichkeit ermöglichen, selbst jene Kompetenzen zu entwickeln, die sie benötigen, um sich wiederum selbst aktiv und kritisch an der Beurteilung dessen zu beteiligen, was als ein wünschenswertes Handeln gesellschaftliche Anerkennung verdient“ (S. 62f.).

54

HEID, H. (2000): Qualität: Überlegungen zur Begründung einer pädagogischen Beurteilungskategorie.

Zeitschrift für Pädagogik, 41. Beiheft: 41-51.

Begriff: Qualität

Qualitätskriterien

Schule

Urteil

Heid entwickelt Überlegungen zu Qualität als pädagogischer Beurteilungskategorie. Anhand erkenntniskritischer Analysen der Denkvoraussetzungen verschiedener Argumentationen zur Qualität von Schule wird deutlich gemacht, daß es sich bei Qualitätsurteilen grundsätzlich um Zuschreibungen handelt, die auf explikations- und begründungsbedürftigen Beurteilungskriterien basieren. Qualität ist damit nicht lediglich ein Problem der Bildung quantitativer Indizes, sondern im Kern ein Problem der Findung und Begründung von inhaltlichen Kriterien.

55

HEINER, M. (1988): Selbstevaluation in der Sozialen Arbeit. Fallbeispiele zur Dokumentation und Reflexion beruflichen Handelns.

Freiburg im Breisgau, Lambertus: 332 S.

Evaluation

Praxisforschung

Profession

Qualifizierung

Selbstevaluation

Soziale Arbeit

„Selbstevaluation dient der Qualitätssicherung sozialer Arbeit durch den einzelnen Sozialarbeiter, der die Ziele, Ergebnisse und Rahmenbedingungen seines beruflichen Handelns untersucht, um sie auf der Grundlage systematisch erhobener Informationen einer kritischen Auswertung zu unterziehen. Die vorhandenen, von der empirischen Sozialforschung geprägten Evaluationskonzepte sind dafür nur partiell brauchbar. Die Publikation dokumentiert die Entwicklung und auf Ergebnisse verschiedener Verfahren und Ansätze von Selbstevaluation, die von Sozialarbeitern aus unterschiedlichen Arbeitsfeldern erprobt worden sind. Zielgruppen: Praktiker in allen Feldern der sozialen Arbeit, die an der (Selbst-)Evaluation ihrer Arbeit interessiert sind, Dozenten an Aus- und Fortbildungsstätten, Studenten.“ (Autorenreferat)

56

HEINER, M. (1994) (Hg.): Selbst-evaluation als Qualifizierung in der sozialen Arbeit. Fallstudien aus der Praxis.

Freiburg im Breisgau, Lambertus: 251 S.

Evaluation

Organisationsentwicklung

Praxisforschung

Profession

Qualifizierung

Soziale Arbeit

„Mehr denn je stehen in der Sozialen Arbeit angesichts leerer Kassen und Leistungskürzungen Fragen zur Qualitätssicherung, der Effizienzverbesserung, der Effektivitätskontrolle und ihrer grundsätzlichen Legitimation im Mittelpunkt des fachlichen Interesses. Über diese meist von außen her angestoßenen Anwendungen und Nutzungen hinaus vermag die Selbstevaluation die fachliche Qualifizierung der Fachkräfte zu verbessern - durch ein Nach-Denken der Handlungsvollzüge mit dem Ziel der Selbstvergewisserung und Innovation. Dieser Band enthält - in Ergänzung des bereits erschienenen Werkes „Selbstevaluation in der Sozialen Arbeit“ - weitere in der Praxis erprobte Instrumente und Hilfen zur Durchführung von selbstevaluativen Vorhaben in der Praxis der Sozialen Arbeit: in der Organisationsentwicklung, Teamarbeit, Beratung, Familien- und Gruppenarbeit, Arbeit mit psychisch Kranken u.a.“ (Autorenreferat)

57

HEINER, M. (1996): Evaluation zwischen Qualifizierung, Qualitäts-entwicklung und Qualitätssicherung.

In: Heiner, M. (Hg.) Qualitätsentwicklung durch Evaluation. Freiburg im Breisgau, Lambertus: 20-47.

Dienstleistung

Evaluation

Neue Steuerung

Praxisforschung

Qualitätsdebatte

Qualitätsentwicklung

Qualitätssicherung

Selbstevaluation

Soziale Arbeit

In diesem Beitrag steht die Frage im Zentrum, was Evaluationsforschung als Instrument im Kontext von Qualitätsentwicklung leisten kann. Die Autorin versucht zu erörtern, welche denkbaren Konsequenzen die Einbettung von Evaluationsverfahren in den Kontext der Qualitätsdebatte, sowohl sozial- als auch trägerpolitisch mit sich bringt, um dann darzulegen wie sich damit das Profil der zunehmend ausdifferenzierten Landschaft der Forschungs-, Qualifizierungs- und Qualitätssicherungsansätze bereits verändert hat und künftig verändern könnte, um den sozialpolitischen Herausforderungen der Qualitätsdebatte gerecht zu werden. Der Beitrag beschäftigt sich zunächst mit einer Rekonstruktion des sozial- und fachpolitischen Hintergrunds der Qualitätsdebatte, bevor auf Probleme und Gestaltungsoptionen bei der insti-

tutionellen Einbindung und der organisatorischen Ausgestaltung von Evaluationsvorhaben im Zusammenhang von Qualitätsmanagementverfahren eingegangen wird. In diesem Rahmen werden Kriterien zur Auswahl und Gestaltung von Evaluationsvorhaben formuliert. Im Fazit ihres Beitrages votiert die Autorin für eine Kombination unterschiedlicher Verfahren und Personenkonstellationen in diversen mehr oder weniger vorstrukturierten Evaluationssettings.

58

HEINER, M. (1996): Ziel- und kriterienbezogenes Qualitätsmanagement in der sozialen Arbeit. Vom Katalogisieren der Aktivitäten zur Reflexion von Qualitätskriterien.

In: Merchel, J & Schrapper Ch. (Hg.): Neue Steuerung - Tendenzen der Organisationsentwicklung in der Sozialverwaltung.

Münster, Votum: 210-230.

Ethik

Fall

Praxishilfe

Qualitätsentwicklung

Qualitätskriterien

Qualitätsmanagement

Qualitätssicherung

Im Zentrum des Beitrags steht das Konzept des ziel und kriterienorientierten Qualitätsmanagements für die Soziale Arbeit. Nach einer kurzen Skizze der Ausgangslage und Handlungsanforderungen für Qualitätsmanagement im Kontext kommunaler Steuerungsreformen wird das Qualitätsmanagementkonzept in bewusst kritischer Absetzung von Ansätzen der Qualitätssicherung entfaltet. Qualitätsmanagement wird dabei verstanden als ein permanenter, selbstorganisierter Lernprozeß der ProduzentInnen sozialer Dienstleistungen, der sich auf empirisch überprüfbare Qualitätskriterien stützt. Ziel des Beitrages ist es mit der Formulierung von grundlegenden Qualitätsdimensionen ein tätigkeitsfeldübergreifendes Rahmenkonzept als gemeinsames Fundament für eine zielbezogene Qualitätsentwicklung in der Sozialen Arbeit insgesamt zu skizzieren.

59

HEINER, M., (1998) (Hg.): Experimentierende Evaluation. Ansätze zur Entwicklung lernender Organisationen.

Weinheim, München, Juventa: 303

Evaluation

Methodologie

Organisationsentwicklung

Praxisforschung

Soziale Arbeit

soziale Dienste

„Dieser Sammelband verfolgt ein doppeltes Ziel: zum einen möchte er den methodischen Ansatz und die Vorgehensweise einer experimentierenden Evaluation vorstellen, zum anderen aufzeigen was die Organisationen und Teams, die sich darauf eingelassen haben, daraus lernen konnten. Nicht alle Beiträge konnten auf beide Aspekte gleichermaßen eingehen. Bei den meisten liegt das Schwergewicht auf der Darstellung des Vorgehens der experimentierenden Evaluation, aber bei allen wird zugleich deutlich, welche Entwicklungsprozesse in den Organisationen dadurch angestoßen, begleitet und gefördert werden konnten. Insofern dürfte dieser Band sowohl für SozialwissenschaftlerInnen informativ sein, die an Praxisforschung interessiert sind, als auch für Fachkräfte aus der Praxis, die sich zunehmend mit der Erwartung konfrontiert sehen, ihre Arbeit zu evaluieren. Experimentierende Evaluationen sind durch eine enge Verschränkung von Praxisentwicklung und Praxisforschung gekennzeichnet, Experimentieren, nach neuen Lösungen suchen, Varianten testen, Alternativen entwickeln, ausprobieren und auswerten, das ist eine Aufgabe der Praxis. Aber indem die Evaluation die Suchbewegungen der Praxis begleitet, und versucht, sie zu unterstützen und zu erforschen, muß auch sie mit neuen Formen experimentieren, sich auf wechselseitige Lernprozesse einlassen. Sie muß Vorstellungen von gelingender Praxis (mit)entwickeln und muß sich unter anderem Gedanken über die Rahmenbedingungen machen, die ein Gelingen der Experimente und die Übertragbarkeit und Verbreitung der gewonnenen Erfahrungen innerhalb der

Organisationen ermöglichen. Indem sie all dies tut, leistet sie auch einen Beitrag zur Förderung lernender Organisationen.“ (Textauszug).

Inhaltsverzeichnis: Wennemar Scherrer: Experimentierende Evaluation und Lernende Organisation. Zum Geleit (9-10);

Maja Heiner: Lernende Organisation und Experimentierende Evaluation. Verheißungen Lernender Organisationen (11-53);

Michael Quinn Patton: Die Entdeckung des Prozeßnutzens. Erwünschtes und unerwünschtes Lernen durch Evaluation (55-66);

Florian Straus: Partizipatives Qualitätsmanagement als Erweiterung praxisorientierter Evaluationskonzepte (67-92);

Maike Buchholz, Heinrich Epskamp, Jens Stappenbeck: Evaluation von Modernisierungsprozessen in der öffentlichen Verwaltung zur Realisierung von Partizipation. Die Methodenkaskade von der Befragung über den Dialog zum Diskurs (93-124);

Charlotte Buri, Matthias Schulze-Böing: Evaluation als Programmoptimierung. Das Beispiel eines kommunalen Beschäftigungsprojektes (125-147);

Hildegard Müller-Kohlenberg: Die Delphi-Methode in der Evaluationsforschung. Eine Pilotstudie zur Evaluation aus Sicht der KlientInnen bzw. NutzerInnen (149-166);

Kerstin Frank, Brigitte Seifert: Evaluation von Modellprogrammen oder: Der Spagat der Kröte (167-193);

Renate Thiersch: Evaluations- und Entwicklungsprozesse in Kindertagesstätten. Über die Klärung von Bewertungskriterien und Entwicklungsrichtungen in einem Begleitforschungsprojekt (195-2112);

Peter Greulich: Qualitätsentwicklung im Allgemeinen Sozialen Dienst. Selbstevaluation zwischen Praxisentwicklung und Praxisforschung (213-228);

Kleo Eisenlohr: Angeleitete Selbstevaluation im Team am Beispiel eines Allgemeinen Sozialen Dienstes (229-263);

Karl-Heinz Lichtenberg: Der Beitrag von Küchenkräften zur Qualitätsentwicklung einer Bildungseinrichtung. Angeleitete Selbstevaluation in der Akademie Remscheid (265-282);

Nora Eisenbarth, Birgit Weber: Bedarfsorientierung als Qualitätsmerkmal sozial-kultureller Stadtteilarbeit. Untersuchung der Angebote für Eltern und Kinder im Nachbarschaftszentrum Ostend, Frankfurt am Main (283-299).

60

HEINZE, R. G. & STRÜNCK, Ch. (1996): Kontraktmanagement im Windschatten des ‚Wohlfahrtsmix‘? Neue kommunale Steuerungsmodelle für das System der Wohlfahrtsverbände.

In: Evers, A.; Olk, Th. (Hg.): Wohlfahrtspluralismus. Vom Wohlfahrtsstaat zur Wohlfahrtsgesellschaft.

Opladen, Westdeutscher Verlag: 294-322.

Dritter Sektor

Korporatismus

Neokorporatismus

Neue Steuerung

Sozialpolitik

Verbände

welfare mix

Die Grundlage der vorliegenden Untersuchung bilden Experteninterviews mit Vertretern von Wohlfahrtsverbänden, Verwaltungen, Ministerien und Kommunen in Nordrhein-Westfalen. Mit dem Kontraktmanagement wird ein neues kommunales Steuerungsmodell für das System der Wohlfahrtsverbände in Hinblick auf die Neupositionierung der Wohlfahrtsverbände im Wohlfahrtsmix analysiert. Die Verfasser fragen nach Konsequenzen für den Korporatismus der Wohlfahrtsverbände und versuchen, die Konsequenzen der neuen Steuerungsmodelle für die Dynamik wohlfahrts-pluralistischer Strukturen auszuleuchten. Vor dem Hintergrund des auf den Wohlfahrtsverbänden lastenden Modernisierungsdrucks wird nach einer neuen Rollenverteilung zwischen Staat und Verbänden in der kommunalen Sozialpolitik gefragt. Die Untersuchung macht widersprüchliche Auswirkungen des Kontraktmanagements deutlich. Während sich der Ökonomisierungsdruck auf die Einzelorganisationen erhöht, ohne jedoch Raum für andere Organisationen und Träger zu schaffen, führt er nicht zu einer marktförmigen Regulierung des Systems der Wohlfahrtsverbände. Das Kontraktmanagement sichert die subsidiäre Vorrangstellung der Wohlfahrtsverbände ab.

61

HELMKE, A., HORNSTEIN, W. & TERHART, E., (2000) (Hg.): Qualität und Qualitätssicherung im Bildungsbereich: Schule, Sozialpädagogik, Hochschule.

Zeitschrift für Pädagogik, 41. Beiheft;

Weinheim, Basel, Beltz: 276 S.

Begriff: Qualität

Bildungswesen

Erziehungswissenschaft

Forschung

Hochschule

Qualitätssicherung

Schule

Sozialpädagogik

Sozialwesen

Das 41. Beiheft der Zeitschrift für Pädagogik ist in vier Teile gegliedert. Der erste Teil enthält Beiträge, die auf eine analytische Betrachtung der Begriffe Qualität bzw. Qualitätssicherung zielen. Dabei werden noch keine systematischen Bezüge zu einzelnen Bereichen des Bildungswesens hergestellt. Dies geschieht dann in den drei folgenden Teilen, in denen Beiträge aus dem Schulbereich, der Sozialpädagogik sowie der Hochschule gesammelt sind.

62

HOFFMANN, H. (2001) (Hg.): Studien zur Qualitätsentwicklung von Kindertagesstätten.

Neuwied, Kriftel, Luchterhand: 196 S.

Ausbildung

Elementarbereich

empirische Studie

Forschung

Frühpädagogik

Kindertageseinrichtungen

Profession

Qualitätsentwicklung

Situationsansatz

Dieses Buch zeigt: Wirkliche Weiterentwicklungen in Kindertagesstätten vollziehen sich nur, wenn alle Teile des Systems Kindertagesstätte als Lernorte genutzt werden. Das Buch fasst aktuelle Einzelstudien zusammen und gibt für die Praxis, Aus- und Fortbildung, Berufsverbände und Wissenschaft neue Impulse, einen eigenständigen Beitrag zur Weiterentwicklung zu leisten.

Aus dem Inhalt:

-Entwicklung der Kindertageseinrichtungen: Von der Institutionen- zur Feldperspektive

-Ist doch alles eins! Oder: Was ist Fachlichkeit?

-Die Ausbildung der Ausbilder/innen

-Ausbildung und beruflicher Habitus von Erzieher/innen

-Fachlichkeit durch Fortbildung

-Im Interesse dienstleistender Frauen: Mitbestimmung von Erzieherinnen

-Zwischen Glauben und Wissen: Ungelöste Probleme des Situationsansatzes und seiner Betrachtung

63

HONIG, M.-S. (2001): Praktiken generationaler Ordnung. Überlegungen zur Konzeptualisierung pädagogischer Qualität von Kindertageseinrichtungen.

In: F.-M. Konrad (Hg.): Kindheit und Familie. Beiträge aus disziplinärer und kulturvergleichender Sicht. Ludwig Liegle zum 60. Geburtstag.

Münster, Waxmann: 111-130.

Elementarbereich

Erziehungswissenschaft

Evaluation

Forschung

Frühpädagogik

Institution

Kindertageseinrichtungen,

Kindheit

„Im ersten Schritt meiner Argumentation erinnere ich daran, dass sich der Geschichte der öffentlichen Kleinkinderziehung ein implizites Qualitätskriterium entnehmen lässt, dass Reyer et. al. Als sozialpädagogisches Doppelmotiv bezeichnet haben. Im zweiten Schritt wird dieses Doppelmotiv unter dem Gesichtspunkt betrachtet, dass es eine „Rolle des Kindes“ (Lüscher) impliziert. Im dritten Schritt mache ich einen Vorschlag, beide Befunde in einen systematischen Ansatz zur Analyse von Institutionalisierungsprozessen zu integrieren. In diesem Rahmen lässt sich im vierten Schritt ein Verständnis pädagogischer Qualität entfalten. „Qualität“ wird als Maßstab generationalen Ordnung aufgefasst, in der die Position der Kinder zwischen Familie, Staat und Markt flexible geworden ist. Betreuung, Erziehung und Bildung werden als Praktiken der Strukturierung von Kindheit betrachtet, die diesem Maßstab zugleich folgen und sich an ihm messen lassen müssen.. Es sind Praktiken generationaler Ordnung, an denen Kinder aktiven Anteil nehmen. Abschließend fasse ich meine Überlegungen im Blick auf eine empirische Evaluationsforschung zusammen.“ (Textauszug)

64

HONIG, M.-S. (2002a): Pädagogische Qualität als erziehungswissenschaftliches Problem.

Neue Praxis 32(3): 216-230.

Erziehungswissenschaft

Ethnografie

Forschungsprojekt

Frühpädagogik

Handlungstheorie

Kindertageseinrichtungen

Qualitätsdebatte

Sozialpädagogik

Technologie

Honig zeigt auf, wie die Erziehungswissenschaft einen eigenständigen konkreten Beitrag zur Diskussion um Qualität leisten kann, der über eine kritische Betrachtung und Einordnung hinausgeht. Qualität wird dabei sowohl als handlungstheoretisches, als auch als Technologieproblem rekonstruiert. Anschließend wird Qualität als perspektivisches Konstrukt und als Vollzugslogik institutioneller Praktiken verstanden und gezeigt wie dieser Ansatz in einem sozialpädagogischen Forschungsprojekt aufgegriffen wird.

65

HONIG, M.-S. (2002b): Ethnografie pädagogischer Qualität. Erläuterungen zu einer Strategie sozialpädagogischer Forschung.

In: Zentrum für sozialpädagogische Forschung (ZSPF) (Hg.): Ethnografische Qualitätsforschung in der Frühpädagogik.

Arbeitspapier II - 08 (Mai 2002)

Trier, Universität Trier: 2-21.

Elementarbereich

Erziehungswissenschaft

Ethnografie

Forschung

Forschungsprojekt

Frühpädagogik

Intention

Kindertageseinrichtungen

Methodologie

Qualitätsdebatte

Technologie

Wirkung

Ausgangspunkt der Argumentation ist das Qualitätsdilemma der Sozialpädagogik: Die Sozialpädagogik weiß zu wenig darüber, wie sie bewirkt, was sie leistet. Der Beitrag vertritt die These, daß die Aufgabe der Ethnografie als Strategie und Methodologie (sozial-)pädagogischer Forschung in diesem Zusammenhang darin besteht, die operative Logik pädagogischer Felder darzustellen. Gegenstand einer erziehungswissenschaftlichen Ethnografie, wie sie hier verstanden wird, sind die institutionellen Praktiken sozialer Hilfe. Das strukturelle Technologiedefizit verlangt nach einer ethnografischen Methodologie erziehungswissenschaftlicher Forschung, welche die „Logik der Geschehnisse“ (Oelkers) im Horizont der

Multireferentialität und Perspektivität pädagogischer Felder beschreibt. Diese Position unterscheidet sich von lebensweltlichen und phänomenologischen Auffassungen. Der Beitrag wendet sich auch gegen eine praxiswissenschaftliche Auffassung von pädagogischer Ethnografie, weil diese sich in den Reifikationen eines evaluativen Qualitätsbegriffs verfangen müsste. Im ersten Teil wird die erziehungswissenschaftliche Problematik rekonstruiert, die in der Debatte um die pädagogische Qualität von Kindertageseinrichtungen enthalten ist; der zweite Teil skizziert den Beitrag, den ein ethnografischer Forschungsansatz zur Aufklärung dieser Problematik leisten kann anhand des methodologischen Ansatzes einer Studie über die pädagogische Qualität von Kindertagesstätten, die in der Abteilung Sozialpädagogik II der Universität Trier durchgeführt wird.

66

HORNSTRIN, W. (2000): Qualität und Evaluation in der Sozialpädagogik.

Zeitschrift für Pädagogik, 41. Beiheft: 129-136.

Dienstleistung

Erziehungswissenschaft

Evaluation

Kinder- und Jugendhilfe

Sozialpädagogik

Subsidiarität

Verfahren

Der Beitrag von Walter Hornstein beschreibt die Genese des Qualitätsthemas in der Sozialpädagogik im Zusammenhang mit dem Sog, wie er von den Entwicklungen in benachbarten Feldern des Pflege- und Gesundheitsbereichs ausgeht. Der Beitrag reflektiert die beschriebenen Entwicklungen im Hinblick auf ihre Konsequenzen für ein neues Funktionsverständnis der Kinder- und Jugendhilfe und formuliert die Notwendigkeit einer an pädagogischen Kriterien orientierten Form des Umgangs mit der Qualitätsthematik.

67

**IRSKENS, B. & VOGT, H. (2000) (Hg.):
Qualität und Evaluation. Eine
Orientierung - nicht nur für
Kindertagesstätten.**

Frankfurt/Main, Deutscher Verein für
öffentliche und private Fürsorge: 195 S.

Bericht

Evaluation

Kinder- und Jugendhilfe

Kindertageseinrichtungen

Praxishilfe

Qualitätsdebatte

Qualitätsentwicklung

Qualitätsmanagement

Soziale Arbeit

Der Sammelband versteht sich als Orientierungshandbuch und verfolgt einen Überblick über Trends Kontroversen und Praxiserfahrungen rund um das Thema „Qualität“. Die Einführung, die den Bereich der Kindertageseinrichtungen zwar zum Ansatzpunkt, aber in einigen Themenfeldern darüber hinaus weist, versucht, verschiedene Blickrichtungen in der Qualitätsdebatte sichtbar zu machen und überdies anhand von Praxisberichten die Umsetzbarkeit von einzelnen Ansätzen zu illustrieren und Entwicklungsperspektiven sichtbar zu machen. Nach einer Einführung in die Wurzeln und aktuellen Entwicklungstendenzen der Qualitätsthematik im Sozialbereich werden im Kapitel „Qualitätsentwicklung und Qualitätsmanagement“ Rahmenbedingungen und einzelne vorliegende Verfahren vorgestellt und Erfahrungen zu einzelnen Aspekten dokumentiert. Im Anschluß werden in einem abgegrenzten Themenkomplex Evaluationsfragen in den Mittelpunkt gerückt. Ein Schwerpunkt liegt dabei vor allem auf Fragen der Selbstbewertung und der Beteiligung von Eltern und Kindern bei der Qualitätsbeurteilung.

68

**JORDAN, E. & REISMANN, H. (1998):
Qualitätssicherung und
Verwaltungsmodernisierung in der
Jugendhilfe.**

Münster, Votum: 171 S.

Controlling

Kinder- und Jugendhilfe

Neue Steuerung

Produkt

Qualitätssicherung

Verwaltungsmodernisierung

69

KESSEL, F. (2002): Ökonomisierung.

In: Schröer, W.; Struck, N. & Wolff, M.
(Hg.): Handbuch Kinder- und Jugendhilfe.

Weinheim, München, Juventa: 1113-1128.

Kinder- und Jugendhilfe

Modernisierung

Ökonomisierung

Organisationsentwicklung

Sozialer Wandel

Der Prozess der Einführung betriebswirtschaftlicher Steuerungsinstrumente und Organisationslogiken innerhalb der Dienstleistungsinstitutionen der Kinder- und Jugendhilfe ist seit Anfang der 1990er Jahre in der Bundesrepublik in vollem Gange. Der Beitrag verortet diese Tendenzen im Horizont eines Prozesses der Ökonomisierung des Sozialen. Dabei zielt er darauf ab, die bisher ausschließlich organisationstheoretische Betrachtung des Ökonomisierungsprozesses um eine

sozialtheoretische Dimension zu erweitern. Im Anschluß an die späten Arbeiten Michel Foucaults kennzeichnet Kessel „Ökonomisierung“ als einen veränderten Typus des Regierens, als eine Form gesellschaftlicher Regulierung zur individuellen Disziplinierung.

70

KESSEL, F. OTTO, H.-U. (2002): Entstaatlicht? Die neue Privatisierung personenbezogener sozialer Dienstleistungen.

Neue Praxis 32(2): 122-139.

Dienstleistung

Gouvernementalität

Ökonomisierung

Privatisierung

Sozialpolitik

Sozialstaat

Angesichts der im Bereich personenbezogener sozialer Dienstleistungen Dynamisierung der Privatisierung von Erbringungskontexten widmet sich der Beitrag einer systematisch-analytischen Rekonstruktion und Unterscheidung von Privatisierungsprogrammen und Privatisierungsprozessen. Damit rückt einerseits die Frage angestrebter und erwartbarer Verhaltensveränderung aller durch Privatisierungsprogramme im Feld sozialer Dienstleistungen involvierten Akteure, d.h. die Gestalt sozialpolitischer Rationalitäten, in den Mittelpunkt der

Betrachtungen und andererseits die Frage des Ausmaßes bisheriger Privatisierung sozialer Dienstleistungen, d.h. die Gestalt des institutionellen Settings. Der Beitrag geht zuerst der Frage nach, inwiefern die Privatisierung sozialer Dienstleistungen nach den 1980er Jahren als historisch neues Phänomen einzuschätzen ist. Vor diesem Hintergrund wird eine Begriffsbestimmung von Privatisierung vorgenommen. Darauf folgen modelltheoretische Überlegungen, die als Grundlegung für erforderliche international vergleichende Untersuchungsperspektiven zu verstehen sind.

71

KETTING, M. (1999): Geschichte des Qualitätsmanagements.

In: Masing, W. (Hg.): Handbuch Qualitätsmanagement. 4., überarbeitete und erweiterte Auflage

München, Wien, Hanser: 17-30

Begriff: Qualität

Geschichte

Handel

Industrie

Qualitätsmanagement

Qualitätssicherung,

TQM

Wirtschaft

Bei diesem Beitrag handelt es sich um einen einführenden Text zur Geschichte des Qualitätsmanagements in Handel und privatwirtschaftlicher Produktion. Der Autor versteht ihn als eine Gesamtbetrachtung der Geschichte des Qualitätsmanagements von der frühen Kulturgeschichte bis zum umfassenden Qualitätsmanagement heutiger Zeit. Die epochalen Weiterentwicklungen und historischen Stationen werden aufgezeigt und die Zusammenhänge von Problemen des Qualitätsmanagements und entsprechenden Lösungen herausgearbeitet. Die historische Rekonstruktion ist in insgesamt sieben Kapiteln organisiert: Qualität von Anfang an, Qualität in Antike und Mittelalter, Industrielle Revolution, „Qualität“ im Rahmen der Massenproduktion, Die zunehmende Beherrschung der Qualität, Von der Güteprüfung zur Qualitätssicherung, Entwicklung zum umfassenden Qualitätsmanagement.

72

KLATETZKI, Th. (1998): Qualitäten der Organisation.

In: Merchel, J. (Hg.): Qualität in der Jugendhilfe: Kriterien und Bewertungsmöglichkeiten.

Münster, Votum: 61-74.

Heimerziehung

Kinder- und Jugendhilfe

Organisationskultur

Organisationstheorie

Qualitätskriterien

Im Mittelpunkt des Beitrags von Klatetzki steht die heuristische Grundannahme, Organisationen als Kulturen aufzufassen. Nach einer näheren Erläuterung dieser Auffassung werden mit Hilfe dreier unterschiedlicher Perspektiven wünschenswerte Qualitäten der Organisationskultur von Jugendhilfeeinrichtungen skizziert. Der Autor vertritt die These, daß sich eine „gute“ Organisationskultur durch inhaltliche Vielfalt und Differenziertheit, den Stil ihrer Kommunikation sowie eine organische Struktur auszeichnet. Zentrales Qualitätskriterium ist demzufolge, daß die optimale organisatorische Form für Hilfeprozesse in Jugendhilfeeinrichtungen jene ist, die den Umgang mit vieldeutigen und komplexen Problemkonstellationen ermöglicht. Eine Jugendhilfeeinrichtung, die zum sensiblen Umgang mit Ungewißheit in der Lage ist, besitzt dann Qualität.

73

KOLBE, H. (2000): Pädagogische Qualität: mit Qualitätsmanagement nach ISO zur umfassenden Qualität im Behindertenheim.

Dortmund, Verlag Modernes Lernen: 254 S.

Behindertenhilfe

Normenreihe ISO

Praxishilfe

Qualitätskriterien

Qualitätsmanagement

Qualitätssicherung

Sonderpädagogik

TQM

Verfahren

Das Buch beschreibt die Vorgehensweise bei der Einführung von umfassendem Qualitätsmanagement (TQM) in Heimen am Beispiel von Behindertenheimen. TQM als ein System, das den Kunden als Organisationszweck in den Mittelpunkt aller aufbau- und ablauforganisatorischen Bemühungen, aller Verwaltungsentscheidungen und aller Investitionen, ist damit dort angekommen, wo es wie nirgends sonst seinen Sinn macht: In den Einrichtungen, in denen dies (noch) kein Markt fördert und „gute“ Hilfen häufig als eine Frage des guten Willens und der persönlichen Meinung abgehandelt wurden.

Der Autor schöpft dabei aus seiner Erfahrung als Qualitätsbeauftragter. Worum es bei einem so ominösen Begriff wie pädagogische Qualität geht, wird in den drei Definitionen von Struktur-, Ergebnis- und Prozeßqualität aufgeschlüsselt. Das Buch soll auch bei der Zertifizierung helfen, wenn ein Heim diese

beabsichtigt. Es ist sehr praxisbezogen, ohne sich in Details zu verlieren. Es vernachlässigt jedoch auch theoretische Überlegungen nicht, etwa die Frage, warum Qualität überhaupt über ein Managementsystem gesichert werden sollte.

74

KÖNIG, J.; OERTHEL, Ch. & PUCH, H.-J., (2000) (Hg.): Qualitätsmanagement und Informationstechnologien im Sozialmarkt.

Starnberg, R. S. Schulz: 255 S.

Evaluation

Management

Organisationsentwicklung

Qualitätskontrolle

Qualitätssicherung

Soziale Arbeit

soziale Dienste

Sozialstaat

In einer Zeit des Umbruchs und der Neuorientierung im Sozialwesen nimmt auch die Bedeutung von Qualitätsmanagement in der Sozialarbeit zu. Mit Qualitätsmanagement und dem verstärkten Einsatz von Informations- und

Kommunikationstechniken können die sozialen Einrichtungen und Dienstleister den steigenden Anforderungen zwischen Kundenwünschen und Kostendruck begegnen. Sowohl die Messe als auch der

Kongress der ConSozial haben den Zweck und die Wirkung von Informations- und Kommunikationstechnik in der Sozialarbeit von verschiedenen Seiten her beleuchtet. Die öffentlichen und freien Träger der Wohlfahrtspflege haben Kongress, Workshops und Messe mitgestaltet und konnten sich gleichzeitig über diese Gebiete und ihre Stellung darin informieren. Mit dieser Dokumentation der Vorträge und ausgewählter Workshops streben wir eine zusätzliche Breitenwirkung über die am Kongress, den Workshops und der Fachmesse teilnehmenden Personen hinaus an. Die Dokumentation fasst die Ergebnisse des Kongresses und der Workshops systematisch zusammen und bietet so der Sozialen Arbeit in der Praxis Anregung wie Chancen der Umsetzung von speziellen Erfahrungen und Erkenntnissen. Neue Ideen und Lösungsbeispiele werden vorgestellt. Die Praxis lernt am Beispiel der Praxis, nicht jede einzelne Einrichtung, jeder einzelne Träger muss ‚das Rad neu erfinden‘.“ (Textauszug).

75

KÖNIG, N. (2000): Einführung in die Selbstevaluation. Ein Leitfaden zur Bewertung der Praxis Sozialer Arbeit. Freiburg im Breisgau, Lambertus: 171 S.

Qualitätsentwicklung

Selbstevaluation

Soziale Arbeit

Verfahren

Das Buch versucht im Anschluß an die Erörterung theoretischer Grundfragen der Selbstevaluation ihren Status als professionsbezogene Handlungsmethode festzulegen. Danach folgen verschiedene Teile, die als Praxishilfen zur Selbstevaluation zu verstehen sind und mit Arbeitshinweisen dazu beitragen wollen, Evaluationsvorhaben anzuregen.

76

**KÖPP, Ch. & NEUMANN, S. (2002):
Sozialpädagogische Qualität. Ein
Entwurf in analytischer Aus-
einandersetzung mit zentralen
Problemkonstellationen des
Qualitätsdiskurses in der
Sozialpädagogik.**

Universität Trier. Diplomarbeit.

Begriff: Qualität

Erziehungswissenschaft

Modell

Pädagogisches Handeln

Qualitätsdebatte

Sozialpädagogik

Sozialpädagogisches Feld

Sozialstaat

In dieser Arbeit wird die sozialpädagogische Qualitätsfrage analytisch auf zwei Dimensionen untersucht und diskutiert: die Qualitätsdebatte ist einerseits Ausdruck von Legitimationsproblemen des sozialstaatlichen Institutionensystems einerseits, andererseits formuliert die Qualitätsfrage ein Handlungsproblem für die sozialpädagogische Praxis. Die vorliegende Arbeit gliedert sich in drei Hauptteile. Im ersten und zweiten Hauptteil werden zwei relevante Problemdimensionen unterschieden, diskutiert und analysiert. Der erste Hauptteil widmet sich der sozialen Genese der Qualitätsdebatte vor dem Hintergrund aktueller Legitimationsprobleme des Sozialstaats und seiner sozialen Infrastruktureinrichtungen.

Im zweiten Hauptteil wird eine weitere Problemdimension diskutiert, die als sozialpädagogisches Problem gekennzeichnet. Diese Problemstellung wird mit zwei wesentlichen Fragen verknüpft. Es geht erstens um die Klärung der Frage nach der Eigenart eines qualitätsrelevanten sozialpädagogischen Gegenstandes. Zweitens befasst sich dieser Teil mit einer historisch-systematischen Rekonstruktion der Ursprünge und Entwicklung eines anwendungs-bezogenen Qualitätsbegriffs des modernen Qualitätsmanagements im Bereich industrieller Produktion und betriebswirtschaftlicher Managementlehre.

Der dritte Hauptteil ist im Anschluß an die Analysen der Teile A und B einem eigenen theoretischen Entwurf sozialpädagogischer Qualität gewidmet. Zunächst wird im Anschluß an die Untersuchungen zum anwendungsbezogenen Qualitätsbegriff ein Verständnis von Qualität als performativem Konstrukt entworfen und vertieft. Damit wird an die Entwicklung des Qualitätsdenkens angeschlossen und notwendige erkenntniskritische

Differenzierungen und Abstraktionen im Hinblick auf die Anwendung außerhalb betriebswirtschaftlich-produktionsbezogener Kontexte vorgenommen. Eine zweite Fragestellung bezieht sich auf die Klärung der unbeantwortet gebliebenen Frage nach einem unterscheidungsrelevanten, sozialpädagogischen Gegenstandsbereich. In einem Entwurf des sozialpädagogischen Feldes wird ein Bezugsrahmen für einen anwendungsbezogenen Begriff sozialpädagogischer Qualität skizziert, der es ermöglicht, die in den Analysen des (sozial-)pädagogischen Handelns offengelegten Reduktionen zu vermeiden. Der abschließende anwendungsbezogene Begriff sozialpädagogischer Qualität wird dann im Horizont der in den ersten beiden Teilen dargelegten Problemkonstellationen auf Basis der Konzepte des performativen Qualitätskonstrukts und des sozialpädagogischen Feldes als ein Metaprozess kommunikativer Prozessualität entfaltet und in einem Modell vorgestellt.

77

KRÄMER-FIEGER, S.; ROEHR-KOHL, A. & KÖLSCH, R. (1996) (Hg.): Qualitätsmanagement in Non-Profit-Organisationen: Beispiele, Normen, Anforderungen, Funktionen, Formblätter.

Wiesbaden, Gabler: 276 S.

Non-Profit-Organisationen

Praxishilfe

Praxishilfe

Qualitätskriterien

Qualitätsmanagement

Verfahren

Das 1995 in Kraft getretene Pflegeversicherungsgesetz fordert von den Dienstleistungsunternehmen im sozialen Sektor die Beteiligung an Maßnahmen zur Qualitätssicherung. Damit ist die gemeinnützige Arbeit in der Altenpflege stärker als bisher an marktwirtschaftlichen Aspekten orientiert. Der Band versteht sich als Praxishilfe. Er will dazu beitragen, die geforderten Standards festzulegen und Qualitätssicherungsmaßnahmen erfolgreich einzuführen. Er informiert über die Anforderungen der internationalen Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff. und bietet Formblätter zur Erstellung und Realisierung eines Qualitätsmanagementsystems. Daneben veranschaulicht er die Verfahrensweisen an nachvollziehbaren Beispielen aus der Praxis.

78

LERNER, F. (1994): Geschichte des Qualitätsbegriffs.

In: Masing, W. (Hg.): Handbuch Qualitätsmanagement. 3., überarbeitete Auflage

München, Wien, Hanser: 15-26.

Begriff: Qualität

Betriebswirtschaft

Geschichte

Handel

Industrie

Qualitätsmanagement

Qualitätssicherung

Verfahren

Wirtschaft

Ursprung, Wandel und Entwicklung des Qualitätsdenkens von der Antike bis zur Gegenwart werden für den Bereich von Handel und industrieller Produktion vorgestellt. Die Darstellung orientiert sich dabei zunächst an der Chronologie des Entwicklungsverlaufs, bemüht sich jedoch auch, funktionale Errungenschaften bei der Entwicklung von Qualitätsverfahren zu berücksichtigen. Insbesondere die Entwicklung von metrischen Verfahren der Qualitätssicherung werden im Detail geschildert.

79

LINDENBERG, M. (2000) (Hg.):. Von der Sorge zur Härte. Kritische Beiträge zur Ökonomisierung Sozialer Arbeit.

Bielefeld, Kleine: 165 S.

Ökonomisierung

Profession

Qualitätsentwicklung

Soziale Arbeit

Soziale Dienste

Sozialmanagement

Sozialpädagogik

Sozialstaat

Der Sammelband gibt die Diskussion im Rahmen einer Ringsvorlesung an der evangelischen Fachhochschule für Sozialpädagogik der Diakonenanstalt des Rauhen Hauses in Hamburg wieder und knüpft an den Diskurs um eine „Ökonomisierung des Sozialen“ an. Allerdings stehen die einzelnen Beiträge unter der besonderen Zielperspektive sich jenseits der bislang vorfindbaren Ablehnung auf der einen Seite und der unkritischen fortschrittsgläubigen Affirmation auf der anderen Seite zu verorten. Die Autoren streben in ihren Analysen und Perspektivierungen die gemeinsame Beurteilung der Entwicklung der Sozialen Arbeit im Horizont einer Trendwende von der Sorge zur Härte an, die auf einen fundamentalen Wandel der „Hinter-grundregeln“ staatlichen Handelns zurückgeführt werden könne.

Die Autoren und Titel der Beiträge im einzelnen:

- Karl-Heinz Boeßenecker: Der Stellenwert des Sozialmanagements innerhalb der Debatte um die Ökonomisierung Sozialer Arbeit (S. 13-32).

-Michael Lindenberg: Kommerzielles Denken und Soziale Arbeit (S. 33-54).

-Albert Krölls: Die Ökonomisierung der Sozialarbeit. Die Reform des Sozialstaates und der Zeitgeist der Standortpflege in Wissenschaft und Berufspraxis (S. 55-88).

-Michael Lindenberg: „Ökonomisierung Sozialer Arbeit?“ Gegen die These von der ausschließlichen Bestimmung dieser Diskussion aus staatlicher Zwecksetzung (S. 89-110).

-Albert Krölls: Vom Emanzipations-Zynismus über die Bestreitung des Sparzwecks zur Optimierung staatlicher Steuerungsfähigkeit. Anmerkungen zu den Beiträgen von Michael Lindenberg (S. 111-134).

-Marianne Schmidt-Grunert: Ökonomisches Denken und Handeln in der Sozialen Arbeit: Hoffnungen für wen? (S. 135-152).

-Andreas Schaarschuch: Kunden, Kontakte, Karrieren (S. 153-164).

80

LÜDERS, Ch. (1997): Neue Steuerung in der Jugendhilfe. Versuch einer Standortbestimmung nach der ersten Aufregung.

Diskurs 7(1): 76-81.

Evaluation

Kinder- und Jugendhilfe

Modernisierung

Neue Steuerung

Qualitätsdebatte

Sozialpädagogik

In den letzten Jahren haben wie kaum ein anderes Thema die Gutachten der Kommunalen Gemeinschaftsstelle (KGSt) in Köln die Fachdiskussion in der Kinder- und Jugendhilfe beschäftigt und aufgewühlt. Die kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung (KGSt) in Köln ist ein Verein der Städte, Kreise und Gemeinden, der seinen Mitgliedern Dienstleistungen in den Bereichen Management, Steuerung, Organisation, Personal, Finanzen und Technik anbietet. In den Reaktionen auf die letzten Berichte der KGSt wurde von Seiten der Jugendhilfe versucht, auf einen mehr oder weniger tragfähigen Bestand an fachlichen Ansprüchen und Standards in der Kinder- und Jugendhilfe zurückzugreifen, um von dort aus diesen entweder gegen die KGSt und ihre vermeintlichen Ökonomisierungsabsichten zu schützen, in der Auseinandersetzung mit der KGSt weiterzuentwickeln oder mit Hilfe der KGSt gegen die Sparimperative zu verteidigen. Demgegenüber wird hier die These vertreten, dass die eigentliche Provokation der KGSt für die Kinder- und Jugendhilfe vor allem darin besteht, dass ihr Modell der neuen Steuerung eine Antwort auf das Brüchigwerden und den Bedeutungs- und Funktionswandel etablierter Standards, Orientierungen und Konzepte der Kinder- und Jugendhilfe darstellt, während diese selbst noch ihren lieb gewordenen Maximen nachhängt. Darüber hinaus formulieren die KGSt-Berichte Ansprüche und Erwartungen an eine professionelle Kinder- und Jugendhilfepraxis und -fachdiskussion, vor

deren Hintergrund die bisherigen eigenen Diskussionen und Ansätze unweigerlich als unzureichend erscheinen. Der Beitrag versucht diese Thesen exemplarisch zu belegen, die Hintergründe aufzuzeigen und mögliche Konsequenzen zu diskutieren.

81

**LÜDERS, Ch. & WINKLER, M. (1992):
Sozialpädagogik - auf dem Weg zu ihrer
Normalität.**

Zeitschrift für Pädagogik 38(2): 207-215.

Disziplin

Modernisierung

Normalisierung

Profession

Sozialpädagogik

Zeitdiagnose

Die in diesem Beitrag von Lüders/Winkler vorgestellte These von der „Normalisierung“ der Sozialpädagogik bezieht sich auf einen Entwicklungstrend dergestalt, „... daß das Vorhandensein und die Inanspruchnahme von Sozialpädagogik mittlerweile auf allen Ebenen und in jeder Hinsicht zur Normalität geworden ist bzw. wird“ (S. 364). Die Autoren stützen ihre Beobachtung dabei auf verschiedene „Indikatoren“ (S. 363f.). Hierzu zählen sie zum einen die enorme quantitative Zunahme des sozialpädagogischen Personals. Des weiteren notieren sie eine Veränderung der quantitativen und qualitativen Nachfrage der Sozialpädagogik, die sich darin

dokumentiere, daß Sozialpädagogik es nicht mehr nur mit sogenannten schwierigen Jugendlichen zu tun habe und sich in die unterschiedlichsten Sozialisationsfelder hinein ausdehne. In diesem Zusammenhang haben sich - so die Autoren - die Aufgaben sozialpädagogischer Praxis gewandelt von einer vormals rein reaktiven Kontrollinstanz hin zu einem präventiven, personenbezogenen und infrastrukturellen Dienstleistungsangebot. Weitere Aspekte einer Normalisierung werden, so LÜDERS/WINKLER, sichtbar anhand der zunehmenden Inanspruchnahme sozialpädagogischen Wissens in Politik, Verwaltung, Öffentlichkeit und Alltag. Überdies sei eine zunehmende disziplinäre Normalisierung beobachtbar, die vor allem im Kontext eines gestiegenen Interesse an wissenschaftssoziologischer Selbstbeobachtung zu identifizieren sei. Sie erklären diesen Prozeß zeitdiagnostisch im Horizont modernisierungstheoretischer Annahmen der Pluralisierung und Individualisierung von Lebens- und Problemlagen und der Generalisierung sozialer Risikostrukturen.

82

**LUHMANN, N. & SCHORR, K.-E.
(1982): Das Technologiedefizit der
Erziehung und die Pädagogik.**

In: Luhmann, N. & Schorr, K.-E. (Hg.):
Zwischen Technologie und Selbstreferenz.
Fragen an die Pädagogik.

Frankfurt/Main, Suhrkamp: 11-40.

Erziehung

Kausalität

**MAELICKE, B. (1996) (Hg.):
Qualitätsmanagement in sozialen Be-
trieben und Unternehmen.**

Systemtheorie

Baden-Baden, Nomos-Verlagsgesellschaft:
150 S.

Technologie

Zweck-Mittel-Rationalität

Luhmann/Schorr vertreten in diesem, nahezu als ‚klassisch‘ zu bezeichnenden Beitrag die These von einem „strukturellen Technologiedefizit“ des Erziehungssystems.

LUHMANN/SCHORR ist es im Anschluß in erster Linie an der Beantwortung der Frage gelegen, wie Pädagogik in komplexen Interaktionssystemen unter Annahme eines strukturellen, nicht behebbaren ‚Technologiedefizits‘ von Erziehung dennoch möglich ist. Professionelle Pädagogen agieren, so LUHMANN/SCHORR, mit eigentlich falschen Kausalplänen bzw. sogenannten Technologieersatztechnologien (S. 18f.), mit deren Hilfe sie Handlungskausalitäten antizipieren, die so jedoch nicht vorliegen können. Das Handeln von Pädagogen ist weniger eine zuverlässige Verknüpfung von Intention und Wirkung, sondern immer nur eine Kompensation des Technologiemangels. Pädagogisches Handeln nimmt also die Form einer ‚intensive Technology‘ (a.a.O. S. 28), eines „Konditionalprogramms“ an, das am „reagierenden Objekt“ operiert.

Altenhilfe

Controlling

Kinder- und Jugendhilfe

Management

Non-Profit-Organisationen

Organisationsentwicklung

Pflegeversicherung

Qualitätsmanagement

Qualitätssicherung

Qualitätssicherung

soziale Dienste

Sozialwesen

Verbände

Verfahren

„Qualitäts- und Kostenfragen sozialer Dienstleistungen stehen im Mittelpunkt der sozialpolitischen Diskussion gegen Ende der 90er Jahre. Welche Dienste und Einrichtungen werden bei zurückgehenden finanziellen und personellen Ressourcen

überleben, sind dem steigenden Druck des Wettbewerbs gewachsen? Wie läßt sich Dienstleistungsqualität überprüfbar feststellen, welche Erfahrungen liegen in den verschiedenen Arbeitsfeldern der Sozialbranche vor? Qualitätssicherung und -steigerung ist die zentrale Aufgabe des Managements sozialer Betriebe und Unternehmen. 12 Autorinnen und Autoren beschreiben in ihren Beiträgen den Stand der Fachdiskussion und der Praxis-Entwicklung - sie geben so Hinweise zur Qualifizierung des Qualitätsmanagements.“ (Autorenreferat)

84

MARX, B. et. al. (2001): Jugendsozialarbeit bewegen und verändern. Theorie und Praxis der Qualitätssicherung.

Freiburg im Breisgau, Lambertus: 184 S.

Jugendsozialarbeit

Kinder- und Jugendhilfe

Praxishilfe

Qualitätskriterien

Qualitätsmanagement

Qualitätssicherung

Sozialpädagogik

Verfahren

Das Buch erhebt den Anspruch einerseits sowohl theoretische Aspekte der

Qualitätssicherung zu erörtern als auch andererseits Hilfen für die Praxis nachvollziehbar darzustellen. In diesem Zusammenhang werden zunächst gegenwärtige gesellschaftliche, sozialpolitische und nicht zuletzt fachliche Herausforderungen der Jugendsozialarbeit diskutiert und im Hinblick auf institutionelle und organisatorische Rahmenbedingungen und Entwicklungsanforderungen diskutiert. Neben der Diskussion von relevanten Gründen bei der Entscheidung für die Implementation eines Qualitätssicherungsprozesses widmet sich dann ein dritter Teil des Buches, der als eine Art Praxishilfe gedacht ist, vor allem der Frage der Umsetzung eines solchen Prozesses. Im vierten Teil „Prozessphänomene“ stehen Dynamiken, Chancen und Grenzen sowie Fallstricke bei der Implementation eines solchen Prozesses im Mittelpunkt. Der fünfte Teil beschäftigt sich ausführlich mit dem Instrument des Qualitätshandbuchs in Einrichtungen der Jugendsozialarbeit.

85

MATUL, C. & SCHARITZER, D. (1999): Qualität der Leistungen in NPO's.

In: Badelt, Ch. (Hg.): Handbuch der Nonprofit Organisationen: Strukturen und Management. 2. Auflage

Stuttgart, Poeschl: 463-491.

Betriebswirtschaft

Dienstleistung

EFQM

Messung

Non- Profit-Organisationen

Qualitätsmanagement

TQM

Verfahren

Der Text widmet sich im Kontext der steigenden Wettbewerbanforderungen an Organisationen im Non-Profit-Bereich dem Themenkomplex der Leistungs- und Erfolgsmessung und dafür verfügbarer Verfahren. Dabei stehen folgende Themen im Mittelpunkt:

-Begriffsklärungen angesichts der Fülle angesichts aktuell kursierender Konzepte und Ansätze

-die Aufbereitung einer interdisziplinär gelagerten Betrachtung des Qualitätsbegriffs

-Probleme der Ableitung relevanter Qualitätsdimensionen für den Non-Profit-Bereich

-Ausgewählte Problemstellungen und Anwendungsfragen des Qualitätsmanagements (Messung, Operationalisierung etc.)

-schließlich: Perspektiven für die Entwicklung eines im organisations-theoretischen Sinne ganzheitlichen Qualitätsmanagements.

86

MAY, M. (1997): Kritik der Dienstleistungsorientierung in der Sozialen Arbeit.

Neue Praxis 27(4): 371-378.

Dienstleistungsorientierung

Kinder- und Jugendhilfe

Neunter Jugendbericht

Soziale Arbeit

Soziale Arbeit

Sozialpädagogik

In der letzten Zeit haben vermehrt Diskussionen um Leistung und Dienstleistung in der Sozialarbeit stattgefunden, die ein neues Professionalitätsverständnis sozialer Arbeit andeuten: Soziale Arbeit als Dienstleistungsproduktion. Auf diesem Hintergrund untersucht der Beitrag die Frage, wie die Handlungsrationalität und Organisationslogik sozialer Arbeit angesichts betriebswirtschaftlicher und marktzentrierter Kategorien neu zu bestimmen sind. Dabei steht die These im Vordergrund, dass die betriebswirtschaftliche Argumentation den Charakter sozialer Arbeit eher verschleiert als erhellt, und dass diese ein Teil einer neuen konservativen Strategie sei. Gewarnt wird vor allem vor einer Entwicklung, in der Sozialarbeit angesichts einer drastischen Zurücknahme von staatlicher Verantwortung für soziale Bedürfnisse und Notlagen lediglich die symptomatischen Folgen und nicht die Ursachen sozialer Probleme zu behandeln hat, und dies möglichst effizient. Es gilt jedoch weiterhin, dem Einbruch einer tauschwertförmigen Produktionsstruktur im Bereich der sozialen Arbeit eine politische Alternativstrategie entgegenzusetzen, bei der es möglich wird,

personenbezogene soziale Dienstleistungen nicht wie Ware anzubieten, sondern diese zum Gegenstand gemeinsamer Arbeit von „ProduzentInnen“ und „KundInnen“ sozialer Arbeit zu machen.

87

MEINHOLD, M. (1994): Was heißt ‚Qualitätssicherung‘ bei sozialen Dienstleistungen?

Widersprüche 14(53): 41-49.

Begriff: Qualität

Dienstleistung

Neue Steuerung

Qualitätskonzepte

Qualitätssicherung

Soziale Arbeit

Soziale Dienste

In einer Zeit, in der es immer wieder zu Mittelkürzungen im Sozialbereich kommt, richten „Nutzer“ sozialer Dienstleistungen, also Klienten und Geldgeber ihr Augenmerk verstärkt auf die Qualität der Leistungen. In diesem Beitrag überprüft Marianne Meinhold die Übertragung einer „Total Quality Management“-Perspektive, wie sie seit einigen Jahren in der Industrie wie im Bereich kommerzieller Dienstleistungen diskutiert und implementiert wird, in die Arbeits- und Handlungskontexte sozialer Dienstleistungen kritisch auf ihre Vor- und Nachteile hin. Dabei widmet sie dem Aspekt der Qualitätsüberprüfung durch externe

Kontrollinstanzen und professionsinterne Selbstevaluation besondere Aufmerksamkeit. (DJI/Abstract übernommen)

88

MEINHOLD, M. (1998): Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit: Einführung und Arbeitshilfen. 3., ergänzte Auflage

Freiburg im Breisgau, Lambertus: 124 S.

Dienstleistung

Praxishilfe

Qualitätskriterien

Qualitätsmanagement

Qualitätssicherung

Soziale Arbeit

Soziale Dienste

Standards

In den Diskursen zu den sozialen Dienstleistungen dominierten lange Jahre eher quantitative Aspekte der Angebotsgestaltung. Qualitative Elemente rückten erst vor wenigen Jahren im Zusammenhang mit der Selbstevaluation in der Sozialen Arbeit stärker in den Mittelpunkt. Inzwischen stellen Modernisierungs- und Sparbemühungen in der öffentlichen Verwaltung, so etwa die Bemühungen um Produkt- und Outputorientierung, Budgetierung, Contracting out etc. neue Anforderungen

an die Qualitätsdiskussion. Vor allem binden sie die Qualitätssicherung und das Qualitätsmanagement in einen neuen Kontext ein, der sich aus der Forderung nach einer Effektivierung und Effizienzsteigerung der sozialen Dienstleistungen in Einrichtungen öffentlicher wie auch in freigemeinnütziger und privat-gewerblicher Trägerschaft ergibt. Marianne Meinhold führt mit dieser Arbeitshilfe in die Grundlagen der Qualitätssicherung und des Qualitätsmanagements ein und greift dabei auch verschiedene Probleme der aktuellen Qualitätsdiskussion auf. Im Detail stellt sie die Vorgehensweisen bei der Entwicklung von Qualitätskriterien, -dimensionen und -Standards wie auch bei der Durchführung von Qualitätssicherungsmaßnahmen dar und illustriert diese an zahlreichen Beispielen. (DJI/Abstract übernommen).

89

MERCHEL, J. (1998a). Zwischen Effizienzsteigerung, fachlicher Weiterentwicklung und Technokratisierung: Zum sozialpolitischen Kontext der Qualitätsdebatte in der Jugendhilfe.

In: Merchel, J. (Hg.): Qualität in der Jugendhilfe. Kriterien und Bewertungsmöglichkeiten.

Münster, Votum: 20-42.

Fachpolitik

Kinder- Jugendhilfe

Neue Steuerung

Output

Soziale Arbeit

Merchel skizziert in seinem Beitrag zur Qualitätsdiskussion in der Jugendhilfe den sozialpolitischen und fachpolitischen Kontext der Genese der Debatte. Bisher vorliegende Umsetzungen der Qualitätsdiskussion werden kritisch beleuchtet und mit eigenen Vorschlägen kontrastiert.

90

MERCHEL, J., (1998) (Hg.): Qualität in der Jugendhilfe: Kriterien und Bewertungsmöglichkeiten.

Münster, Votum: 434 S.

Kinder- und Jugendhilfe

Neue Steuerung

Qualitätsdebatte

Qualitätskriterien

Soziale Arbeit

Soziale Dienste

Sozialpädagogik

Verfahren

In diesem Buch wird die Diskussion um die Kriterien zur Qualitätsentwicklung umfassend dargestellt. Die AutorInnen ordnen die aktuelle Debatte in die fachpolitischen Zusammenhänge ein und

benennen Verfahrensmöglichkeiten in einzelnen Arbeitsfeldern der Jugendhilfe. Inhaltsverzeichnis:

Einleitung: Joachim Merchel: Die Qualitätsdebatte - ein erfolgversprechender Qualifizierungsimpuls für die Jugendhilfe? (9-17);

I. Zur Verortung der Qualitätsdebatte in der Jugendhilfe:

-Joachim Merchel: Zwischen Effizienzsteigerung, fachlicher Weiterentwicklung und Technokratisierung: Zum sozialpolitischen und fachpolitischen Kontext der Qualitätsdebatte in der Jugendhilfe (20-42);

-Burkhard K. Müller: Probleme der Qualitätsdiskussion in sozialpädagogischen Handlungsfeldern (43-60);

Thomas Klatetzki: Qualitäten der Organisation (61-75);

II. Qualitätskriterien und Qualitätsbeurteilung in Jugendhilfe-Arbeitsfeldern:

-Ulrich Deinet: Qualität in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit (78-94);

-Brigitte Reinbold und Michael Kneffel: Qualität in der Jugendverbandsarbeit: Konzepte der Selbstevaluation und des Controlling als Instrumente der Qualitätsentwicklung (95-115);

Werner Steffan und Günter Krauß: Qualitätsmerkmale und Standards von Streetwork/ Mobile Jugendarbeit (116-132);

-Per-Marcel Ketter: Qualitätssicherung in der Jugendberufshilfe: Das Beispiel der außerbetrieblichen Berufsausbildung nach Paragraph 40c Arbeitsförderungsgesetz („Benachteiligtenförderung“) (133-151); -- Heiner Krabbe: Qualitätskriterien in der Trennungs- und Scheidungsberatung (152-159);

-Klaus Menne: Qualitätsmerkmale und Kennziffern in der Erziehungs- und Familienberatung (160-182);

-Kornelia Schneider: Qualität für Kinder in Tageseinrichtungen (183-201);

-Marianne Schumann: Qualität in der Tagespflege - alte Fragen neu gestellt (202-220);

Joachim Merchel und Reinhold Schone: Qualitätskriterien für ambulante Erziehungshilfen (221-243);

-Joachim Merchel: Qualitätsbewertung in der Heimerziehung (244-263);

-Theo Boomgaarden: Qualitätskriterien und Qualitätsbeurteilung für flexible erzieherische Hilfen (264-285); Christian Schraper: „Gute Arbeit machen“ oder „Die Arbeit gut machen?“ Entwicklung und Gewährleistung von Qualitätsvorstellungen für die Arbeit im Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD) (286-310);

III. Verfahrensweisen zur Evaluation und Qualitätsbewertung:

-Peter Berker: Innensteuerung durch Supervision (312-325);

-Rainer Vock: Qualitätssicherung im Rahmen der Fort- und Weiterbildung von MitarbeiterInnen in sozialen Diensten - Das Beispiel der hiba-Fortbildung des Ausbildungspersonals in der Jugendberufshilfe (326-350);

-Hiltrud von Spiegel: Selbstevaluation - Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung „von unten“ (351-373);

-Peter Hansbauer und Reinhold Schone: Sozialpädagogische Praxisforschung (374-395);

-Hans-Christoph Reiss: Evaluation und Controlling (396-410);

-Joachim Merchel: Qualitätsentwicklung durch Jugendhilfeplanung (411-431)

MERCHEL, J. (2000a): Zwischen Hoffnung auf Qualifizierung und Abwehrreflex: Zum Umgang mit dem Qualitätsthema in der Jugendhilfe.

Zeitschrift für Pädagogik, 41. Beiheft: 161-184.

Kinder- und Jugendhilfe

Neue Steuerung

Profession

Qualitätsentwicklung

Soziale Arbeit

Merchel zeigt auf, wie sich die Auseinandersetzung mit dem Qualitätsthema in der Jugendhilfe in einem breiten Spektrum zwischen den Polen „Hoffnung auf „Qualifizierung“ und „Abwehr“ darstellt. Er analysiert „das Neue“ der Qualitätsdebatte im Vergleich zu dem in der Tradition der Sozialpädagogik immer schon diskutierten Fragen nach der Angemessenheit von Strukturen und Prozessen für die Bewältigung der sozialen und pädagogischen Probleme und erörtert in einer differenzierten Weise die verschiedenen Aspekte einer fachlich tragfähigen Qualitätsentwicklung.

MERCHEL, J. (2000b) (Hg.): Qualitätsentwicklung in Einrichtungen und Diensten der Erziehungshilfen.

Frankfurt/Main, Internationale Gesellschaft für erzieherische Hilfen: 297 S.

Benchmarking

Erziehungshilfen

Evaluation

Kinder- und Jugendhilfe

Normenreihe ISO

Praxishilfe

Verfahren

Zurückgehend auf ein Expert-Innengespräch der IGfH werden in diesem Band vier Methoden des Qualitätsmanagements vorgestellt. Es wird über praktische Erfahrungen mit den Verfahren berichtet und die Ansätze werden kritisch kommentiert. Die behandelten Verfahren sind:

- Zertifizierung nach DIN EN ISO 9000ff.
- Benchmarking
- Total Quality Management bzw. EFQM
- interne Evaluation (Selbstevaluation)

Ergänzend werden in einem Kapitel die Perspektiven des Qualitätsmanagements für den Bereich der Erziehungshilfen diskutiert. Der Band gibt einen Überblick über den Stand der Umsetzung von Qualitätsmanagementverfahren in Einrichtungen und Diensten der Erziehungs-

hilfe und ist vor allem an anwendungsbezogenen Fragestellungen orientiert.

93

MERCHEL, J. (2001a): Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit. Ein Lehr- und Arbeitsbuch.

Münster, Votum: 215 S.

Qualitätsdebatte

Qualitätskriterien

Qualitätsmanagement

Soziale Arbeit

Soziale Dienste

Sozialpädagogik

Sozialpolitik

„Seit einigen Jahren sind ‚Qualität‘, Qualitätsmanagement und Qualitätsentwicklung zu zentralen Themen der Sozialen Arbeit geworden. Das Buch zieht eine erste Zwischenbilanz und versucht, Ordnung in die Debatte und in die vielfältigen vorliegenden Verfahrensvorschläge zu bringen. Es informiert in einer relativ kurz gefassten, übersichtlichen Zusammenfassung über den aktuellen Stand der Qualitätsdebatte in der Sozialen Arbeit. Es versucht Orientierungen zu geben im Hinblick auf die bislang erörterten zentralen Fragestellungen und methodischen Ausrichtungen des Qualitätsmanagements in der Sozialen Arbeit. Im Vordergrund

steht das Ziel, konzeptionelle Überlegungen und methodische Hinweise zu

-Hintergründen der Qualitätsdebatte

-die dabei verwendete Terminologie

-Verfahrensvorschlägen

-strategischen Bezugspunkten

-organisationsbezogenen Implementationsformen

zu vermitteln und zur Diskussion anzubieten. Das Buch zielt insgesamt darauf, Perspektiven eines fachlich tragfähigen Qualitätsmanagements zu entwickeln. Dabei wird davon ausgegangen, daß Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit nicht ausschließlich in einem Transfer von im industriellen Bereich erprobten und entwickelten Verfahren bestehen kann, sondern es vielmehr der Reflexion der Bedingungen des jeweiligen Arbeitsfeldes bedarf, in dem Qualitätsmanagement Anwendung finden soll“ (Autorenreferat).

94

MERCHEL, J. (2001b): Sozialmanagement. Eine Einführung in Hintergründe, Anforderungen und Gestaltungsperspektiven des Managements in Einrichtungen der Sozialen Arbeit.

Münster, Votum: 121 S.

Dienstleistung

Management

Non-Profit-Organisationen

Soziale Arbeit

Soziale Dienste

Sozialmanagement

Sozialwesen

Der Autor ist zunächst bestrebt die Hintergründe und Begriffe der Sozialmanagement-Diskussion im Sozialsektor zu entfalten. Die Handlungsanforderungen der Sozialmanagementdiskussion werden dann vor dem Hintergrund der Spezifika sozialer Dienstleistungen reflektiert, bevor er sich mit den aktuellen Trends und Gestaltungsanforderungen an ein zeitgemäßes Management von Einrichtungen der Sozialen Arbeit auseinandersetzt.

95

MERCHEL, J. & SCHRAPPER, Ch. (1996b): Neue Steuerung in der Sozialverwaltung - Hoffnungen, Skepsis und Fragen gegenüber einem Modernisierungskonzept.

In: Merchel, J. & Schrapper, Ch. (Hg.): ‚Neue Steuerung‘: Tendenzen der Organisationsentwicklung in der Sozialverwaltung.

Münster, Votum: 7-17.

Kinder- und Jugendhilfe

Neue Steuerung

Organisationsentwicklung

Output

Soziale Dienste

Sozialverwaltung

Sozialverwaltung

Verwaltungsmodernisierung

„In diesem Buch stellen die Autoren die Überlegungen zur ‚Neuen Steuerung‘ in der Sozialverwaltung dar und nehmen eine kritische Einordnung dieser Konzeptdiskussion in die bisherigen Debatten zur Reform der Sozialverwaltung vor. Der politische und administrativ-rechtliche Kontext wird im Hinblick auf die Umsetzung der Reformüberlegungen analysiert. Einzelne Bestandteile der ‚Neuen Steuerung‘ und die Probleme ihrer praktischen Umsetzung, insbesondere im Bereich der Jugendhilfe werden erörtert, und es werden die Zusammenhänge dargestellt zwischen einer Veränderung administrativer Strukturen und den Folgen für die Arbeitsweise freier Träger.“ (Autorenreferat).

96

MERCHEL, J. & SCHRAPPER, Ch. (1996b) (Hg.): ‚Neue Steuerung‘: Tendenzen der Organisationsentwicklung in der Sozialverwaltung.

Münster, Votum: 311 S.

Kinder- und Jugendhilfe

Neue Steuerung

Organisationsentwicklung

Qualitätssicherung

Soziale Dienste

Sozialverwaltung

Verwaltungsmodernisierung

97

MOSS, P. (1994) (Hg.): Defining Quality: Values, Stakeholders and Processes.

In: Moss, P. & Pence, A. (Hg.): Valuing Quality in Early Childhood Services. New Approaches to Defining Quality.

London, Chapman: 1-9.

Begriff: Qualität

Elementarbereich

Frühpädagogik

Kindertageseinrichtungen

Der einleitende Artikel zum Sammelband beschäftigt sich mit Problemen der angemessenen Definition von Qualität. Dabei wird ein betont relativistisches Konzept einem objektivistischen Verständnis von Qualität gegenübergestellt. Unter Rückgriff auf die Unterscheidung von deskriptiven und evaluativen Komponenten des

Qualitätsbegriffs wird ein Ansatz von Qualität in der Kindertagesbetreuung skizziert, der sich an der Verschiedenheit der normativen Überzeugungen und Perspektiven einzelner Akteure und an der Spezifität der sozialen Kontexte orientiert.

98

MÜLLER, B. (1998a): Qualitätsprodukt Jugendhilfe. Kritische Thesen und praktische Vorschläge. 2. Auflage.

Freiburg im Breisgau, Lambertus: 148 S.

Kinder- und Jugendhilfe

Dienstleistung

Fachlichkeit

Neue Steuerung

Output

Produkt

Qualitätsentwicklung

„Dieser Band ist eine Art Werkstattbericht. Ausgangsmaterial der meisten Kapitel sind Vorträge für Praktikerinnen und Praktiker der Jugendhilfe, um die ich in der aktuellen Diskussion über ‚Neue Steuerungsmodelle‘ gebeten wurde. Dies gilt für drei Felder der

Jugendhilfe, in denen das Thema besonders heiß gehandelt wird: Hilfen zur Erziehung, Beratung sowie Jugendarbeit. So unterschiedlich diese Felder sind, so haben sie doch gemeinsam, in besonderem Maße Experimentierfelder der Jugendhilfe zu sein. Bedingungen des Gelingens oder auch Scheiterns von Reformen werden hier besonders deutlich. Dies gilt auch für die Versuche, Jugendhilfe im Rahmen kommunaler Verwaltungsreform als

„Produkt“ zu beschreiben und zu verbessern. Der Grundgedanke besteht darin, den weitgehenden fehlenden Gesichtspunkt der fachlichen Qualität in jene „Produkt“-Diskussion einzubringen, statt ihn als „black box“ vorzusetzen oder zu behaupten, Produktbeschreibungen als solche bewirkten schon Qualitätsverbesserungen. Auch die Frage des Umgangs sozialer Dienste mit Öffentlichkeit wird als fachliches Qualitätsproblem und nicht nur als Frage der „Marktkompetenz“ diskutiert“ (Autorenreferat)

99

MÜLLER, B. (1998b): Probleme der Qualitätsdiskussion in sozialpädagogischen Handlungsfeldern.

In: Merchel, J. (Hg.): Qualität in der Jugendhilfe. Kriterien und Bewertungsmöglichkeiten.

Münster, Votum: 43-60.

Dienstleistung

Kinder- und Jugendhilfe

Produkt

Profession

Qualitätskontrolle

Qualitätssicherung

Selbstevaluation

TQM

Der Beitrag von Burkhard Müller setzt sich auf verschiedenen Ebenen kritisch mit der Leistungsfähigkeit der Qualitätsdiskussion für die fachliche Weiterentwicklung in der Sozialpädagogik auseinander. Diese Auseinandersetzung ist an drei Fragen orientiert, die ausführlich diskutiert werden:

-Was leistet der Begriff des Qualitätsmanagements, wenn man ihn auf professionelle soziale Dienstleistungen bezieht?

-Ist es sinnvoll, im Rahmen der Jugendhilfe - wie die KGSt - von „Produkten“ zu sprechen?

-eine dritte Frage bezieht sich auf das Problem der Messbarkeit und Überprüfbarkeit der Leistungen der Jugendhilfe.

100

MÜLLER-KOHLBERG, H. & MÜNSTERMANN, KLAUS (2000) (Hg.): Qualität von Humandienstleistungen. Evaluation und Qualitätsmanagement in Sozialer Arbeit und Gesundheitswesen.

Opladen, Leske+Budrich: 313 S.

Dienstleistung

Evaluation

Evaluationsforschung

Gesundheitswesen

internationaler Vergleich

Praxisforschung

Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement

Soziale Arbeit

Der Sammelband enthält eine Vielzahl an Beiträgen, die unter vier Aspekten zusammengestellt wurden:

-Sie sollen Einblicke in die Entwicklung nicht nur im deutschen, sondern darüber hinaus auch im europäischen Bereich geben;

-Neben theoretischen und forschungsmethodischen Themen sind Berichte aus der Praxis (sowohl im Sinne genereller Diskurse wie auch als Projektberichte) zu finden;

-Die Beiträge beziehen sich auf unterschiedliche Politik- und Praxisfelder: Jugendhilfe, Arbeitsmarktintegration, Supervision, Gesundheitswesen - hier insbesondere Pflege. Es geht also um die Frage der Bewertung von Humandienstleistungen in einem fachübergreifenden Sinne.

-Fast alle Autoren thematisieren die Frage von Interessen und Perspektiven der unterschiedlichen Beteiligten im Evaluationsprozess.

101

MÜNSTERMANN, K. (1999): Qualität in der Jugendhilfe. Die zentrale Herausforderung - besonders für Führungskräfte.

In: Sozialpädagogisches Institut im SOS Kinderdorf e.V. (Hg.): Qualitätsmanagement in der Jugendhilfe. Er-

fahrungen und Positionen zur Qualitätsdebatte.

München: 22-33.

Fachpolitik

Kinder- und Jugendhilfe

Profession

Qualitätsdebatte

Soziale Arbeit

„Komplexe Problemlagen brauchen komplexe Lösungsansätze. Lassen sich die Fachkräfte Sozialer Arbeit darauf ein, daß mechanistische Bilder und Konzepte ihr Denken und Handeln dominieren, werden Probleme und Lösungen aus dem Blickfeld geraten, die sich einer entsprechenden Verortung entziehen. Mit anderen Worten, bearbeitet würde künftig nicht das, was drängt und schmerzt, sondern das, was sich standardisieren und grobstrig erfassen läßt. Somit wären wir immer weniger in der Lage, vielschichtigen und sich ständig wandelnden Verhältnissen mit fortlaufend neu auszuhandelnden und zu erprobenden Ansätzen zu begegnen. In den Qualitätsdiskussionen schimmert manchmal ein Gedanke auf, der es wert ist, weitergedacht zu werden: Vielleicht sind wir ja gerade dabei, einen bislang noch durch Qualitätssicherungsthemen verschatteten Diskurs zur Selbstvergewisserung zu führen und uns zu fragen, auf der Basis welchen Menschenbildes, mit welcher Arbeitsethik und mit welcher Werthaltung wir künftig unsere Felder beackern wollen. Was also braucht die Qualitätsdebatte? Soll sie wirklich frei und aus sich heraus geführt werden, darf nicht länger das

Motiv im Vordergrund stehen, mit ihrer Hilfe Kosten zu regulieren und zu senken. Gebraucht werden Menschen, die sich ihr mit Eigensinn, Courage und dem Selbstbewußtsein einer Profession stellen, die mehr als andere darin geübt ist, qualitätsbewußt die Bedingungen und Beschränkungen der eigenen Arbeit zu reflektieren, eigenes Handeln zu hinterfragen und weiterzuentwickeln. Unser Autorenband soll dazu beitragen, die Debatte in dieser Hinsicht zu fördern.“ (Textauszug).

Inhaltsverzeichnis:

-Norbert Struck: Die Qualitätsdiskussion in der Jugendhilfe in Deutschland (6-21); - Klaus Münstermann: Qualität in der Jugendhilfe. Die zentrale Herausforderung - besonders für die Leitungskräfte (22-33); -Elfriede Seus-Seberich: Erfahrungen mit einem Pilotprojekt zur Qualitätssicherung in der Jugendhilfe in München (34-47).

102

NASCHOLD, F. & BOGUMIL, J. (1998): Modernisierung des Staates - New Public Management und Verwaltungsreform.

Opladen, Leske + Budrich: 204 S.

dritter Sektor

Neue Steuerung

Staat

Verwaltungsmodernisierung

Das als Einführung gedachte Buch ist in drei Abschnitte gegliedert: In (1) wird ein

Überblick über die internationale Diskussion zur Modernisierung des öffentlichen Sektors gegeben und Strategien zur Neubestimmung öffentlicher Aufgaben (Leistungstiefenpolitik) diskutiert; (2) behandelt die ordnungspolitischen Varianten der Binnenmodernisierung des Staates und stellt die wesentlichen Grundelemente des „New Public Management“ bzw. des „Public Management“ vor; in (3) wird, ausgehend von der Skizzierung des Verwaltungsaufbaus und der Erfahrungen mit Verwaltungsreformen in Deutschland, der empirische Stand der Modernisierungsmaßnahmen im öffentlichen Sektor wiedergegeben. Abschließend wird eine zusammenfassende Einschätzung des laufenden Modernisierungsprozesses in Deutschland und seiner Perspektiven gegeben.

103

NIEMI, H. & KEMMIS, St. (1999): Communicative Evaluation - Evaluation at the crossroads.

Lifelong Learning in Europe 1/1999(1): 55-64.

Evaluation

Evaluationsforschung

Forschungsprojekt

Unterricht

Das hier vorgestellte Konzept „Kommunikativer Evaluation“ wurde im Anschluß an Habermas' Theorie kommunikativen Handelns entwickelt. Der Beitrag beschreibt die theoretischen

Grundannahmen des Konzepts und die Erfahrungen mit ihm in einem Projekt zur Evaluation von Lehrerfortbildungen.

104

NÜSSLE, W. (1994): Qualitätssicherung in der Sozialarbeit.

Neue Praxis 24(5): 434-442.

Dienstleistung

Organisationsentwicklung

Qualitätssicherung

Soziale Arbeit

Angesichts der Größe des sozialen Sektors sowie seiner gesellschaftlichen wie wirtschaftlichen Bedeutung werden Nutzen und Qualität sozialer Dienstleistungen künftig immer deutlicher hinterfragt werden. Insofern stellt nach Ansicht von Werner Nüsse die Thematisierung der Qualitätssicherung in der Sozialarbeit eine absolute Notwendigkeit dar. Im Mittelpunkt dieses Beitrages steht das Verhältnis von Organisationsentwicklung und Qualitätssicherung im sozialen Bereich und die Rolle der Mitarbeiter und Trägervertreter dabei. Um sich den Fragen nach der Qualitätssicherung in der Sozialarbeit anzunähern, wählt der Autor diese Perspektive, die Erfahrungen, Ergebnisse und Theorien aus der Betriebswirtschaft und Organisationslehre berücksichtigt und somit einen kontexterweiternden Zugang zur Thematik eröffnet. Basierend auf den Erkenntnissen der Privatwirtschaft fordert er auch für die Sozialarbeit mehr Markt und Management, wobei allerdings den Besonderheiten

dieses Sektors Rechnung getragen werden muss. Das bedeutet organisationsintern u. a., Aufrechterhaltung des Primats der Sozialarbeit in den Entscheidungsprozessen, Abbau von Hierarchiebarrieren bei der Schaffung eines Qualitätssicherungssystems, Mobilisierung des gesamten Potentials an Intelligenz, Kreativität und Engagement der Beschäftigten, keine Trennung von Planungs- und Handlungsebene sowie Qualitätssicherung durch Selbstorganisation. Als externer Faktor muss für eine gelingende Qualitätssicherung ein gewisses Maß an Planungssicherheit gegeben sein.

105

NÜSSLE, W. (2000): Qualität für wen? Zur Angemessenheit des Kundenbegriffs in der Sozialen Arbeit.

Zeitschrift für Pädagogik 46 (6): 831-850.

Dienstleistung

Hilfeplan

Kinder- und Jugendhilfe

Kunde

Multireferentialität

Partizipation

Ausgehend von der Feststellung, daß dem Kundenbegriff und der Frage nach dem Dienstleistungsverständnis Sozialer Arbeit im Kontext der im Sozialsektor geführten Qualitätsmanagementdebatte ein zentraler Stellenwert zukommt, bemüht sich der

Autor um eine fundierte Kritik der damit einhergehenden Prämissen. In der Kunden- und Dienstleistungsdebatte wird, so die zentrale These des Artikels, nicht wahrgenommen wie prekär sich eine unreflektierte Übertragung des im gewinnorientierten Dienstleistungssektor üblichen Kundenverständnisses auf das Feld sozialer Dienste gestaltet. Die mit der Qualitätsdebatte einhergehende unkritische Übertragung einer Managementrhetorik und ihrer dazugehörigen Komponenten droht dabei den anders gearteten Charakter der Adressaten-Anbieter Struktur im Feld sozialer Arbeit zu verschleiern, indem das postulierte Dienstleistungsideal nicht hinreichend die systembedingten Widersprüche beachtet, die durch das doppelte Mandat und den mehrfachen Kundenbezug sozialer Dienste entstehen. Um der Komplexität des Kundenmomentes besser Rechnung zu tragen und in der jeweiligen Ausgestaltung sozialer Hilfen letztlich zu mehr „Responsivität“ zu gelangen, wird vorgeschlagen, den Aspekten „Partizipation“, „Komplementarität“ und „Flexibilität“ als Kriterien der Qualität sozialer Arbeit erhöhte Aufmerksamkeit zuteil werden zu lassen.

106

OELKERS, J. (1982): Intention und Wirkung: Vorüberlegungen zu einer Theorie pädagogischen Handelns.

In: Luhmann, N. & Schorr, K.-E. (Hg.): Zwischen Technologie und Selbstreferenz. Fragen an die Pädagogik.

Frankfurt/Main, Suhrkamp: 139-194.

Erziehung

Erziehungswissenschaft

Handlungstheorie

Intention

Pädagogisches Handeln

Unterricht

Wirkung

Zweck-Mittel-Rationalität

Der Aufsatz legt zunächst einige Problemvorgaben einer Theorie pädagogischen Handelns dar, an denen die Spannweite der Fragen deutlich wird. In einem zweiten Abschnitt werden allgemeine Probleme des Handelns im Verhältnis von Intention und Wirkung skizziert, wobei bestimmte Entwicklungen der philosophischen Diskussion aufgegriffen werden, aus denen sich Folgerungen für den Ansatz einer pädagogischen Handlungstheorie ergeben. Zuletzt wird eine Analyse und Kritik des traditionellen pädagogischen Handlungsmodells vorgenommen, die auch Fragen nach dem Zusammenhang von Erziehen und Bildung berührt.

107

OELKERS, J. (1985): Erziehen und Unterrichten: Grundbegriffe der Pädagogik in analytischer Sicht.

Darmstadt, Wissenschaftliche Buchgesellschaft Darmstadt: 316 S.

Analytische Philosophie

Opladen, Leske+Budrich: 13-28.

Erziehung

Erziehung

Ausbildung

Handlungstheorie

Begriff: Qualität

Intention

Disziplin

Pädagogisches Handeln

Erziehungswissenschaft

Prozeß

Geschichte

Unterricht

Wirkung

Mit diesem Buch werden die Analysen der angelsächsischen analytischen Erziehungsphilosophie zu zentralen pädagogischen Begriffen vorgestellt und hinsichtlich ihres Ertrages kritisch diskutiert. Erziehen und Unterrichten erscheinen dabei als Klassen pädagogischen Handelns in einem neuen Licht. Das Buch diskutiert Referenzprobleme des Erziehungsbegriffs und stellt wichtige Theorien von „education“ und „teaching“ vor. Das letzte Kapitel problematisiert den Begriff des pädagogischen Handelns sowie die in der pädagogischen Theorie zentrale Grund-Unterscheidung von „Handlung“ und „Prozeß“.

108

OELKERS, J. (1997): Was bedeutet „Qualität“ in der Pädagogik?

In: Arnold, R. (Hg.): Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung.

Dieser Beitrag ist dem Versuch gewidmet, sich dem Qualitätsbegriff aus pädagogischer Sicht anzunähern. Oelkers greift dabei in seinen grundsätzlichen und disziplin-theoretischen Ausführungen die Frage ‚Was bedeutet Qualität in der Pädagogik?‘ auf. Bei der Analyse der Frage orientiert er sich zunächst an Äußerungen aus der Geschichte der Pädagogik und den darin verbürgten historischen Qualitätsstandards für das Fach Pädagogik selbst (System, Dogmatik, Nutzen). In einem weiteren Schritt wird untersucht, worauf Qualität in der Pädagogik reagiert, wobei Oelkers auf die „komplexen und irritierenden Schleifen zwischen Wissenschaft, Berufsfeld und Öffentlichkeit“ verweist, die das Leben und die Qualität der Disziplin Pädagogik dominieren. Oelkers fordert demgegenüber von der Pädagogik eine Qualität, die durch „Erzeugen von Differenz im eigenen Feld“ entsteht, weil „die Theorie nicht zur Praxis passen (muß)“. Ein dritter Schritt der Oelkerschen Analyse ist der Frage gewidmet, wie eine Pädagogik lehrbar ist, die „immer dem Menschen an sich hat gelten wollen“ und alle Sprachspiele als „wissenschaftlich“ zuläßt, die sich auf Mensch und Bildung beziehen. Die Antwort auf diese Frage ist ein Plädoyer für eine Ausbildung, die an Forschung gebunden ist und nicht an Dogmatik.

109

OLK, Th. (1994): Jugendhilfe als Dienstleistung - Vom öffentlichen Gewährleistungsauftrag zur Marktorientierung.

Widersprüche 14(53): 11-33.

Dienstleistungstheorie

Kinder- und Jugendhilfe

Neue Steuerung

Jugendhilfe befindet sich (wieder einmal) in einer prekären Lage: Die Ansprüche an die Einrichtungen und Dienste der Jugendhilfe nehmen zu. In diesem Zusammenhang wird ganz speziell auch die Jugendhilfe als Dienstleistung und damit das Jugendamt als Dienstleistungsbehörde thematisiert. Die Debatte um soziale Dienstleistungen fokussiert Thomas Olk auf die Situation der Jugendhilfe im Kontext administrativer, ökonomischer und klienteler Interessen. Dabei erörtert er vor dem Hintergrund einer Nachzeichnung des „ersten“ Diskurses über soziale Dienstleistungen der 70er und 80er Jahre die neuen Akzentuierungen der gegenwärtigen Diskussion und bezieht sie auf die Situation der kommunalen Jugendhilfe im Kontext neuer nicht-bürokratischer Steuerungsmodelle. Zusammenfassend kommt der Autor zu dem Schluss, dass eine intensive Auseinandersetzung mit unternehmenswirtschaftlich orientierten Konzepten des New Public Management unbedingt erforderlich ist. (DJI/Abstract übernommen).

110

OLK, Th. (2001): Träger der Sozialen Arbeit.

Otto, H.-U- & Thiersch, H. (Hg.): Handbuch Sozialarbeit/Sozialpädagogik. 2. Auflage.

Neuwied, Kriftel, Luchterhand: 1910-1926.

Aktivierender Staat

Freie Träger

freie Wohlfahrtspflege

Korporatismus

Markt

Sozialrecht

Sozialstaat

Subsidiarität

Verbände

welfare mix

Wettbewerb

111

OSBORNE, S. P. (1992): The Quality Dimension. Evaluating Quality of Services and Quality of Life in Human Services.

British Journal of Social Work 22: 437-453.

Begriff: Qualität

Evaluation

Großbritannien

Lebensqualität

Social Work

Soziale Arbeit

soziale Dienste

Der Artikel widmet sich Fragen der Evaluation personenbezogener Dienstleistungen als Element der Bereitstellung solcher Dienste. Zunächst wird der Kern des Qualitätsbegriffs kritisch untersucht. Der Beitrag fährt fort mit einer Rekonstruktion des Zusammenhanges von Lebensqualität und der Qualität personenbezogener Dienstleistungen. Sodann werden Evaluationsmodelle einer Bewertung unterzogen, indem Stärken und Schwächen der einzelnen Ansätze herausgestellt werden. Der Beitrag zeigt, daß viele Evaluationsmodelle ihre Wurzeln außerhalb des Kontexts personenbezogener Dienstleistungen haben und sich daher kaum für eine Implementation eignen. Der Text schließt mit praktischen Anwendungsvorschlägen zur Evaluation der Qualität personenbezogener Dienste, die auf vorher entwickelten Leitlinien zur Qualitätsbeurteilung im Kontext sozialer Dienste basieren.

112

**OTTO, H.-U. & SCHNURR, S. (2000):
Privatisierung und Wettbewerb in der**

**Jugendhilfe: Marktorientierte
Modernisierungsstrategien in
internationaler Perspektive.**

Neuwied, Kriftel, Luchterhand: 300 S.

internationaler Vergleich

Kinder- und Jugendhilfe

Managerialismus

Markt

Neue Steuerung

Ökonomisierung

Profession

Qualitätsentwicklung

Wettbewerb

In dem Maße wie öffentliche und freie Träger der Jugendhilfe sich in ihrer Arbeit zunehmend auf wettbewerbs- und marktorientierte Organisations- und Steuerungsmodelle stützen, gewinnt auch die Frage nach etwaigen, langfristig in Erscheinung tretenden Folgen an Bedeutung. Der Sammelband widmet sich diesen Folgeerscheinungen, indem er sich in internationaler Perspektive mit den spezifischen Problemstellungen, Wirkungen und Gestaltungsspielräumen einer wettbewerbsorientierten Steuerung der Kinder- und Jugendhilfe annähert.

Die Beiträge im einzelnen:

Einleitung:

-Otto, H.-U./Schnurr, S.: „Playing the market game?“ - Zur Kritik markt- und wettbewerbsorientierter Strategien einer Modernisierung der Jugendhilfe in internationaler Perspektive (3-21)

Managerialismus, Wettbewerb und die Rolle der Profession:

-Schwarz, I. A., Stern, M. & White, T.: Privatisierung und gesellschaftlicher Wandel in den USA (23-42)

-Brodkin, E. Z.: Neuorganisation des Wohlfahrtsstaates: Neue Steuerungsmodelle - alte Bürokratieprobleme (43-64)

-Muetzelfeldt, M.: Markt, Organisation und Profession - Erfahrungen aus dem australischen „Contract State“ (65-86)

-van der Laan, G.: Handlungsspielräume von Sozialarbeitern unter Marktbedingungen - Das Beispiel Niederlande. (87-110)

-Harris, J. & Kirk, B.M.: Jugendgerichtssystem und Managerialismus in England (111-141)

Beziehungen zwischen Kostenträgern, Anbietern und Nutzern:

-Gilbert, N.: Dienstleistungskontrakte: Strategien und Risiken (143-154)

-Seim, S.: Marktförmige Steuerungsmodelle und Nutzerpartizipation: Zwischen Anspruch und Wirklichkeit (155-174)

-Slettebo, T.: Privatisierung in der norwegischen Heimerziehung (175-192)

-Markowitz, T.: Die Privatisierung der Jugendhilfe in Kansas und Florida (193-206)

-Linossier, P.: Träger im Wettbewerb - Ein Bericht aus der Innenperspektive (207-216)

-Koht, H.: Erfahrungen mit dem Outsourcing öffentlicher Dienste - Ein Fallbeispiel (217-230)

-Sunesson, S.: Schweden zwischen staatlicher Wohlfahrt und Marktorientierung (231-238)

-Lundström, T.: Quasi-Märkte ohne Qualitätskontrolle? Kommunalverwaltungen, gemeinnützige Träger und Privatunternehmen in der schwedischen Jugendhilfe (239-259)

Modernisierungsperspektiven für die deutsche Jugendhilfe - Eine Diskussion:

-Niehuis, E.: Politische Zukunftsperspektiven einer am Gemeinwohlauftrag orientierten Jugendhilfe (261-270)

-Proelss, R.: Was haben die Modernisierungsansätze der neunziger Jahre gebracht? - Eine Zwischenbilanz (271-274)

-Merchel, J.: Verwaltungsmodernisierung und sozialarbeiterische Fachlichkeit - ein „Spiel ohne Sieger“? (275-282)

-Wohlfahrt, N.: Markt und Wettbewerb im Verhältnis zwischen öffentlichen und freien Trägern in der Jugendhilfe (283-290)

-Flösser, G.: Vom Ende des Korporatismus zum Wettbewerb ohne Ende? (291-302)

113

PETERANDER, F. & Speck, O. (1999) (Hg.): Qualitätsmanagement in sozialen Einrichtungen.

Begriff: Qualität

Bericht

Ethik

Qualitätsmanagement

Soziale Dienste

Verfahren

Die Beiträge auch internationaler Autoren stellen in diesem Buch grundlegende theoretische und praktische Konzepte des Qualitätsmanagements vor. Die Umsetzung der Erfahrungen wird an Beispielen in den Bereichen Tagesstätten, Kindergärten, Erziehungsberatung, Werkstätten der Behindertenhilfe, Rehabilitation und Jugendhilfe erläutert.

114

POLLITT, Ch. (1990): Doing Business in the Temple? Managers and Quality Assurance in the Public Services.

Public Administration 4(68): 433-452.

Begriff: Qualität

Großbritannien

Management

Qualitätskontrolle

Qualitätssicherung

Dieser einschlägige Beitrag aus der britischen Diskussion um die Reform sozialer Dienste zu Beginn der 1990er Jahre beschäftigt sich neben verschiedenen Ansätzen der Definition von Qualität und Qualitätssicherung vor allem mit den verschiedenen Möglichkeiten der Aufgaben- und Rollendifferenzierung in den Gesundheitsdiensten und im Bildungswesen von professionellen Dienstleistungsanbietern auf der einen und Managern auf der anderen Seite. Er diskutiert die Rollenverteilung hinsichtlich der Kriterien von Legitimität und Effizienz und endet mit einer Untersuchung möglicher Modelle erfolgreicher Zusammenarbeit von Managern und professionellen Akteuren im Rahmen der Qualitätskontrolle.

115

POLLITT, Ch., BOUCKAERT, G. (1995): Defining Quality.

In: Pollitt, Ch. & Bouckaert, G. (Hg.): Quality Improvement in European Public Services. Concepts, Cases and Commentary.

London, Thousand Oaks, New Delhi, Sage: 3-19.

Begriff: Qualität

Großbritannien

TQM

Die Autoren setzen sich vor dem Hintergrund der Modernisierung öffentlicher Dienste in Großbritannien mit Fragen ihrer Qualität auseinander. Der einführende Artikel des Sammelbandes konzentriert sich zunächst auf eine grundlegende Kritik des TQM-Konzeptes, daß im Kontext der Reformen von zentraler Bedeutung ist. Im Anschluß wird unter Rekonstruktion des Charakters öffentlicher Dienstleistungen ein multipolares und multiperspektivisches Konzept der Qualität öffentlicher Dienste vorgestellt.

116

POLLITT, Ch. (1998). Improving the Quality of Social Services: New Opportunities for Participation.

In: Flösser, G. & Otto, H.-U. (Hg.): Towards more Democracy in Social Services. Models and Culture of Welfare.

Berlin, New York, de Gruyter: 339-356.

Begriff: Qualität

Demokratie

Dienstleistung

Großbritannien

Partizipation

Der Schwerpunkt des Beitrags liegt auf der Untersuchung, inwiefern das gegenwärtige politische Bestreben zur Verbesserung der Qualität der Leistungen öffentlicher Dienste zu einer Ausweitung Partizipationschancen einer Demokratie beiträgt. Im Mittelpunkt steht die Frage: „Bieten die gegenwärtigen Ansätze zur Verbesserung der Qualität öffentlicher Dienste ebenso Möglichkeiten für eine Erweiterung politischer Partizipation?“. Der Beitrag bezieht sich vor allem auf den Sektor personenbezogener Dienstleistungen, zieht jedoch auch Beispiele aus anderen Bereichen öffentlicher Dienstleistungen heran - insbesondere aus dem Gesundheitswesen. Die Mehrzahl der Studien sind britischer Herkunft. Der Beitrag ist vor allem an Fragen und Problemen der Definition von Qualität und wirksamer Partizipation orientiert. Als zentrales Konzept liegt Pollitts Überlegungen eine konstruktivistische Perspektive auf die Dienstleistungsqualität zugrunde, mit deren Hilfe unterschiedliche Ansätze von Partizipation und Qualitätsentwicklung kritisch diskutiert werden.

117

RAUSCHENBACH, Th., SACHSE, Ch. & OLK, Th. (1995) (Hg.): Von der Wertgemeinschaft zum Dienstleistungsunternehmen. Jugend- und Wohlfahrtsverbände im Umbruch.

Frankfurt/Main, Suhrkamp: 476 S.

dritter Sektor

freie Wohlfahrtspflege

Korporatismus

Sozialpolitik

Sozialstaat

Subsidiarität

Verbände

Wettbewerb

„Wohlfahrtsverbände und Jugendverbände sind wichtige Träger von Wohlfahrtspflege und Sozialpolitik in Deutschland. Sie zählen zu den größten privaten Arbeitgebern der Republik. Entstanden als konfessionelle wie nichtkonfessionelle Wertgemeinschaften seit der Zeit des deutschen Kaiserreichs verstehen sie sich bis heute als Repräsentanten wertgebundenen sozialen Engagements, als intermediäre Organisationen zwischen Markt, Staat und primären sozialen Netzen. Gegenwärtig befinden sich Wohlfahrtsverbände und Jugendverbände in einem tiefgreifenden Umbruch. Die Auflösung der traditionellen sozialkulturellen Milieus, denen sie ihre Entstehung verdanken und die sie bislang getragen haben, stellt ihre soziale Basis und ihre politische Legitimation in Frage. Herkömmliche Wertorientierungen werden brüchig, und die Frage nach den gemeinschaftlichen Grundlagen sozialer Politik stellt sich neu. Die deutsche Wiedervereinigung und die Einigung Europas geben dieser Problematik zusätzliche Brisanz. Der vorliegende Band untersucht die sich wandelnde Rolle von Wohlfahrtsverbänden und Jugendverbänden zum einen im gesamtgesellschaftlichen Kontext der Reorganisation wohlfahrtsstaatlicher Strukturen und Politiken. Zum anderen thematisiert er die veränderten Anforderungen an Personal, Management und Finanzen aus der Binnenperspektive

der betroffenen Organisationen. Er leistet einen Beitrag zur sozialwissenschaftlichen Diskussion um die Bedeutung „intermediärer Organisationen“ in der Zivilgesellschaft und zur Weiterentwicklung von Jugendpolitik und Sozialpolitik in Deutschland unter grundlegend veränderten gesellschaftlichen Rahmenbedingungen.“ (Autorenreferat)

118

RAUSCHENBACH, Th. (1999a): Grenzen der Lebensweltorientierung - Sozialpädagogik auf dem Weg zu „systemischer Effizienz“? Überlegungen zu den Folgen der Ökonomisierung Sozialer Arbeit.

Zeitschrift für Pädagogik, 39. Beiheft: 223-244.

Dienstleistungsorientierung

Disziplin

Fachlichkeit

Lebensweltorientierung

Modernisierung

Ökonomisierung

Profession

Sozialer Wandel

Im Bereich der Sozialpädagogik und Sozialarbeit gibt es gegenwärtig unterschiedliche Diskussionsrichtungen: „Während auf der einen Seite konzeptionelle und programmatische Debatten auf der paradigmatischen Ebene zum Selbstverständnis der Sozialpädagogik, z. B. unter den Stichworten ‚Lebensweltorientierte Jugendhilfe‘, ‚Dienstleistungsorientierung‘ oder ‚Sozialarbeitswissenschaft‘, geführt werden, sieht sich die Praxis in eine Debatte verwickelt, die mit Vehemenz nach Qualität, Effektivität, Nutzen der Sozialen Arbeit fragt, dabei betriebswirtschaftliche Kategorien ins Feld führt und bereits zu den vielfältigsten Aktivitäten von Organisationsentwicklung und Qualitätsmanagement geführt hat. Die Sprache der Ökonomie reklamiert in diesem Zusammenhang mit Nachdruck einen Platz in den Sprachspielen der Sozialen Arbeit, und wo früher von kindlichen Bedürfnissen die Rede war, wird die erziehungs- und sozialwissenschaftliche Terminologie heute mehr oder minder radikal durch Begriffe wie neue Steuerung, Sozialengagement, Kundenorientierung oder Qualitätssicherung ergänzt, konterkariert oder gar ersetzt.“ Der Beitrag befaßt sich mit den Gründen dieser Differenzen, die „in Schwächen und Versäumnissen der professionsbezogenen konzeptionellen

Selbstverortungsdiskussion, aber auch in der Entwicklung der Sozialen Arbeit in den letzten Jahren selbst liegen und die Argumente der betriebswirtschaftlichen Seite so attraktiv erscheinen lassen. In einem ersten Teil wird dieser These anhand dreier Zugänge nachgegangen: im Hinblick auf die ungesicherten Hypothesen im Habitus einer modernen sozialpädagogischen Fachlichkeit, im Hinblick auf die kategorialen Unbestimmtheiten in ausgewählten Konzepten Sozialer Arbeit und im Hinblick auf die noch nicht gelungene Bewältigung des Strukturwandels der Sozialen Arbeit selbst. Im zweiten Teil soll

die Frage nach den Folgen erörtert werden, die sich mehr oder weniger unvermeidlich aus der Forderung nach Berücksichtigung der in dieser Debatte geltend gemachten Postulate ergeben.“

119

RAUSCHENBACH, Th. (1999b): Das sozialpädagogische Jahrhundert. Analysen zur Entwicklung sozialer Arbeit in der Moderne.

Weinheim, München, Juventa: 333 S.

Geschichte

Modernisierung

Professionalisierung

Risikogesellschaft

Soziale Arbeit

Sozialer Wandel

Sozialpädagogik

„Am Ende des 20. Jahrhunderts stellt sich die Lage für die Sozialpädagogik/Sozialarbeit in Theorie und Praxis grundlegend anders dar als an seinem Anfang. Dieser nachhaltige Veränderungsprozeß wird in der Rede vom ‚sozialpädagogischen Jahrhundert‘ zum Ausdruck gebracht. Um den Wandel nicht nur empirisch, sondern auch konzeptionell und in seiner gesellschaftlichen Relevanz begreifbar zu machen, werden unter Bezugnahme auf unterschiedliche Theoretiktraditionen wissenschaftliche Analysen und Zeitdiagnosen zum Verständnis der Entwicklungen der

Sozialen Arbeit vorgelegt. Hierbei stehen Fragen des sozialpädagogischen Handelns, der widersprüchlichen Entwicklungen im Horizont der Kolonialisierungsdebatte und einer modernen Definition von Sozialer Arbeit als Hilfe ebenso im Blickpunkt wie die Frage nach der gesellschaftlichen Funktionsbestimmung der Sozialen Arbeit, nach einem theoretisch-systematischen Verständnis von Erziehung oder der Bedeutung und dem Wandel des Generationsverhältnisses. Darüber hinaus werden disziplinäre Folgen für das Wissenschaftssystem der Erziehungswissenschaft und der Sozialpädagogik/Sozialarbeit im Kontext der empirischen Entwicklungen in Ausbildung und Beruf erörtert. Die Beiträge verstehen sich gleichzeitig als Plädoyer für die Unverzichtbarkeit an theoretisch gehaltvollen wissenschaftlichen Analysen, da Soziale Arbeit ihre wissenschaftlichen wie praktischen Zukunftsaufgaben nur in reflexiver Form angemessen bewältigen kann.“ (Autorenreferat).

120

RAUSCHENBACH, Th. (2000): Von der Jugendwohlfahrt zu einer modernen Kinder- und Jugendhilfe. Entwicklungslinien einer Jugendhilfe im Wandel.

In: Müller, S. et. al. (Hg.): Soziale Arbeit. Gesellschaftliche Bedingungen und professionelle Perspektiven.

Neuwied, Luchterhand: 465-479.

Kinder- und Jugendhilfe

KJHG

Sozialer Wandel

Sozialpädagogik

Der Beitrag befaßt sich mit den Entwicklungslinien der Kinder- und Jugendhilfe im 20. Jahrhundert. Der Wandel wird unter der Fragestellung rekonstruiert, welche Motoren und Entwicklungskräfte dabei eine zentrale Rolle gespielt haben. Der Beitrag bezieht sich dabei insbesondere auf drei Phasen: die Anfänge der Jugendhilfe im 20. Jahrhundert, den Ausbau und die Konsolidierung in der Bundesrepublik sowie dann auf die einschneidenden Veränderungen im letzten Jahrzehnt des 20. Jahrhunderts. Als ein wesentlicher Aspekt des jüngeren Strukturwandels wird dabei die Frage nach Effektivität und Effizienz in der Jugendhilfe interpretiert. Auch daran schließt sich die in einem Ausblick diskutierte Herausforderung einer angemessenen Organisation der Kinder- und Jugendhilfe an.

121

ROSE, N. (2000): Tod des Sozialen? Eine Neubestimmung der Grenzen des Regierens.

In Bröckling, U.; Krasmann, S. & Lemke, Th. (Hg.): Governementalität der Gegenwart. Studien zur Ökonomisierung des Sozialen.

Frankfurt/Main, Suhrkamp: 72-109.

Gouvernementalitätsstudien

Management

Ökonomisierung

Sozialer Wandel

Sozialpolitik

Sozialstaat

Der im Umfeld der Diskussion um die „Ökonomisierung des Sozialen“ sowie der Gouvernentalitätsstudien anzusiedelnde Beitrag von Rose beschäftigt sich mit der Frage, inwiefern sich die zeitgenössischen, in den westlichen Industrienationen beobachtbaren Reformen des Bildungs- und Sozialwesens und die damit einhergehende Implementation neuer Managementverfahren im Horizont eines Wandels zeitgenössischer Techniken des Regierens, die ohne Gesellschaft auskommen, zu interpretieren sind. Ausgehend von der These, daß Regierungstechnologien heute weniger auf „die Gesellschaft“ denn auf neue Interventionsräume und Akteure zielen, verdeutlicht Rose das Aufkommen „post-sozialer“ Strategien, was im Zusammenhang mit der Veränderung so traditioneller Beziehungsgefüge wie Staat-Gesellschaft beobachtet werden kann. Das Prinzip kollektiver Verantwortung für gesellschaftliche Probleme tritt zugunsten einer stärkeren Betonung individueller Eigenverantwortung zurück. Dieser Versuch der Einwirkung auf die selbstregulierende Tätigkeit von Individuen erzeugt neue Identitätsmuster und Subjektivierungsformen.

SANTEN, E. v. (1998): „Output“ und „Outcome“ der Implementierung Neuer Steuerung. Empirische Befunde zu den Erscheinungsformen und Folgen der Neuen Steuerung in der Kinder- und Jugendhilfe.

Neue Praxis 28(1): 36-49.

Bilanz

Dienstleistung

Empirische Studie

Forschungsprojekt

Freier Träger

Kinder- und Jugendhilfe

Neue Steuerung

Sozialverwaltung

Das Projekt „Dauerbeobachtung von Jugendhilfe“ des Deutschen Jugendinstitutes hat in seiner letzten Erhebungswelle bei kommunalen und freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe bundesweit eine Reihe von Daten erhoben, die erste Anhaltspunkte zur Beurteilung der Rahmenbedingungen und Folgen der „Neuen Steuerung“ auf kommunaler Ebene liefern. In diesem Beitrag beschreibt Eric van Santen erste empirische Befunde zu den Erscheinungsformen und Folgen der Neuen Steuerung in der Kinder- und Jugendhilfe. Er fordert in diesem Zusammenhang, dass der Diskurs zur Neuen Steuerung zukünftig stärker die empirischen Realitäten beachtet, sowie die

organisatorischen, rechtlichen und politischen Voraussetzungen der Implementierung der Verwaltungsreform zum Thema macht. Dies dürfte dazu führen, dass Grenzen der Reformkonzeption präziser erkennbar und systematisch bearbeitet werden. Andererseits dürften Instrumentalisierungen deutlicher zu Tage treten und skandalisierbar oder (fach-)politisch angebar werden. (DJI/Abstract übernommen).

123

**SCHAARSCHUCH, A. (1999):
Theoretische Grundelemente Sozialer
Arbeit als Dienstleistung.**

Neue Praxis 29(6): 543-564.

Dienstleistungstheorie

Bürger

Demokratie

Koproduktion

Soziale Arbeit

Sozialer Wandel

Sozialpädagogik

Sozialstaat

Der Beitrag begründet eine Neuorientierung Sozialer Arbeit vordem Hintergrund gesellschaftsstruktureller Entwicklungen. Der Autor faßt einleitend die diesbezügliche sozialpädagogische Theoriediskussion der letzten fünfzehn Jahre zusammen. Es folgt eine analytische

Rahmenkonzeption, die die Bedingungen der Möglichkeit einer Neuorientierung von Sozialer Arbeit formuliert. Der Verfasser begreift demzufolge Soziale Arbeit als Dienstleistung im Sozialstaat; dieses professionelle Handlungskonzept geht von der Perspektive der nachfragenden Subjekte als produktive Nutzer aus und wird von diesen gesteuert. Zentralen Bezugspunkt und die sie legitimierende Begründung findet sie in ihrer Ausrichtung auf den Bürgerstatus ihrer Nutzer.

124

**SCHAARSCHUCH, A. (2000):
Gesellschaftliche Perspektiven sozialer
Dienstleistung.**

In: Müller, S. et. al. (Hg.): Soziale Arbeit.
Gesellschaftliche Bedingungen
professionelle Perspektiven.

Neuwied, Kriftel, Luchterhand: 165-178.

Bürger

Demokratie

Dienstleistungstheorie

Koproduktion

Lebensweltorientierung

Partizipation

Soziale Arbeit

Sozialer Wandel

Sozialpädagogik

Vor dem Hintergrund einer Verhältnisbestimmung von Sozialer Arbeit und Gesellschaft werden in diesem Beitrag die gesellschaftlichen Perspektiven Sozialer Arbeit als Dienstleistung eingeschätzt. Dabei wird zunächst in einem kontrastierenden Verfahren das Konzept der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit rekonstruiert, um die spezifische Differenz zum Konzept einer Sozialen Arbeit als Dienstleistung deutlich werden zu lassen. Im Anschluß daran wird das Verhältnis von nachfragendem Subjekt, Sozialer Arbeit und Gesellschaft mit Bezug auf den Bürgerstatus entwickelt. Der Autor kommt zu dem Ergebnis, daß eine politische Strategie zur Realisierung und Sicherung des Bürgerstatus greifbar wird in der Realisierung demokratischer Formen der politischen Auseinandersetzung aller Beteiligten in den jeweiligen Institutionen und Einrichtungen der Sozialen Arbeit.

125

SCHAARSCHUCH, A., FLÖSSER, G. & OTTO, H.-U. (2001): Dienstleistung.

In: Otto, H.-U. & Thiersch, H. (Hg.):
Handbuch Sozialarbeit/Sozialpädagogik. 2.
Auflage

Neuwied, Kriftel, Luchterhand: 266-274.

Bürger

Demokratie

Dienstleistungstheorie

Koproduktion

Partizipation

Soziale Arbeit

Sozialer Wandel

Sozialpädagogik

Sozialstaat

In neuerer Zeit lassen sich erste Versuche einer kategorialen Füllung des Dienstleistungsbegriffs in der sozialpädagogischen Theoriebildung verzeichnen. Vor diesem Hintergrund stellt der Artikel zunächst die veränderten gesellschaftlichen Rahmenbedingungen des Wachstums des Sektors personenbezogener Dienstleistungen dar, um sodann in einem zweiten Schritt die verschiedenen Dienstleistungsdiskurse der 1970er bzw. 1980er und der 1990er Jahre nachzuzeichnen. Daran anschließend werden im Rückgriff auf die sozialwissenschaftlichen Ansätze der Dienstleistungstheorie der 1970er Jahre zeitgenössische Theoriekonzepte sozialer Dienstleistung vorgestellt.

126

SCHNEIDER, H. (1998): Fachlichkeit, Qualität und neue Steuerungsmodelle - institutionelle Herausforderungen in der Jugendhilfe. Eine annotierte Bibliographie.

Arbeitspapiere aus der wissenschaftlichen Begleitung des Modellprogramms ‚Arbeitsweltbezogene Jugendsozialarbeit‘.

München DJI: 123 S.

Bibliographie

127

SCHRÖDER, J. (2000): Handbuch zur neuen Steuerung in der Kinder- und Jugendhilfe: eine Arbeitshilfe für öffentliche und freie Träger.

Stuttgart u.a., Kohlhammer: 223 S.

Forschungsprojekt

Freie Träger

Kinder- und Jugendhilfe

Neue Steuerung

Öffentliche Träger

Praxishilfe

Verwaltungsmodernisierung

128

SCHWABE, M. (1996): Wer sind unsere Kunden? Wie definieren sich unsere Aufträge? Worin bestehen unsere Aufträge? Wie die Dienstleistungsmetapher in der Jugendhilfe zu neuen Einsichten verhelfen kann.

Widersprüche 16(59): 11-29.

Dienstleistungsorientierung

Freie Träger

Kinder- und Jugendhilfe

Kundendebatte

Sozialpädagogik

Der Dienstleistungs-Begriff hat durch verschiedene Tore und aus unterschiedlichen Interessen heraus Einzug in die Jugendhilfe gehalten und wird inzwischen fast überall unreflektiert nachgeplappert: Das Jugendamt möchte von der „Eingriffsbehörde“ zu einer modernen „Dienstleistungs-Holding“ mutieren; die „Freien Träger“ entdecken Kinder und Eltern als „Kunden“, an deren Wünschen sie ihre Angebote orientieren wollen. Überall werden Produktbeschreibungen „mit heißer Nadel gestrickt“. Bei der Beschreibung des Verhältnisses von Dienstleistungsproduzent und -konsument wird fast immer von einer dualen Struktur ausgegangen, als stünden dort jeweils Nachfragende Anbietern gegenüber, zwischen denen Angebot und Preis der gewünschten Leistung nur ausgehandelt zu werden brauchte. Genau dieses Modell geht aber an der Realität der Erziehungshilfen völlig vorbei, weil es dort eben nie um einen Kunden geht. In diesem Beitrag versucht Matthias Schwabe aus dem Blickwinkel eines „freien Trägers“ eine möglichst konkrete und konsequente Anwendung des Dienstleistungsbegriffes (Kunde, Auftrag, Produkt, Leistung) auf die Leistungen der Jugendhilfe, insbesondere die Erziehungshilfen (§§ 29 bis 35 KJHG). Zunächst beschreibt er Strukturmerkmale von Erziehungshilfen, sofern sie als „Dienstleistungen“ betrachtet werden, und anschließend die komplexe Auftragssituation für die MitarbeiterInnen der „freien Jugendhilfe“. Abschließend

unterbreitet er Vorschläge, wie Erziehungshilfen noch professioneller als Dienstleistungen gestaltet werden können.

129

SPECK, O. (1999): Die Ökonomisierung sozialer Qualität: Zur Qualitätsdiskussion in Behindertenhilfe und sozialer Arbeit.

München, Basel: Reinhardt: 241 S.

Begriff: Qualität

Behindertenhilfe

Ethik

Fachlichkeit

Lebensqualität

Ökonomisierung

Qualitätskriterien

Soziale Arbeit

Sozialrecht

Verfahren

Speck versucht in einer differenzierten Argumentation Aspekte sozialer Qualität im Zuge steigenden ökonomischen Veränderungsdrucks in sozialen Einrichtungen stark zu machen. Der Widerspruch zwischen der Sicherung von Lebensqualität für hilfsbedürftige Menschen und einer qualitativen Weiterentwicklung der fachlichen Arbeit einerseits sowie der ökonomisierenden

Tendenzen in schulischen und sozialen Einrichtungen andererseits steht dabei im Mittelpunkt seiner Überlegungen zu einem angemessenen Menschenbild sozialer Arbeit. Dabei hält er letztlich an einer Qualitätsentwicklung fest, die sich an Kriterien der Lebensqualität für Menschen orientiert.

130

SPIEGEL, H. v. (1994): Selbstevaluation als Mittel beruflicher Qualifizierung.

In: Heiner, M. (Hg.): Selbstevaluation als Qualifizierung in der sozialen Arbeit. Fallstudien aus der Praxis.

Freiburg im Breisgau, Lambertus: 11-55.

Evaluationsforschung

Praxisforschung

Profession

Selbstevaluation

Verfahren

Selbstevaluation als Konzept einer systematischen Auswertung beginnt sich, als ein Qualifizierungsinstrument der Sozialen Arbeit zu etablieren. Zugleich werden bestimmte Notwendigkeiten der inhaltlichen, methodischen und institutionellen Weiterentwicklung deutlich. Von Spiegel stellt die Ähnlichkeiten und Unterschiede der Selbstevaluation im Vergleich der anderen

Formen der Reflexion und Überprüfung fachlichen Handelns dar und verortet die Selbstevaluation im Spektrum heutiger Professionalisierungs- und Effektivierungsbemühungen zwischen Supervision und Organisationsberatung. Selbstevaluation wird dabei als Legitimierung methodischer Ansätze einer forschenden Praxis gegenüber herkömmlichen hochstandardisierten Forschungsansätzen abgegrenzt.

131

SPIEGEL, v. H. (1997): Perspektiven der Selbstevaluation. Evaluation in der sozialpädagogischen Praxis.

In: Müller-Kohlenberg, H. & Atrata, O. (Hg.): Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe (Qs 11). Bonn, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend: 32-49.

Evaluationsforschung

Profession

Selbstevaluation

Soziale Arbeit

Verfahren

Verwaltungsmodernisierung

Der Text reflektiert die Entwicklung des Konzepts der Selbstevaluation im Kontext der Umstrukturierungen in den 1990er Jahre im Bereich sozialer Dienste. Dazu skizziert die Autorin vier Aspekte. Zum einen den Kontext der Verwaltungsmodernisierung und die daraus hervorgehenden Erwartungen an

Selbstevaluationsverfahren. Zum anderen erörtert sie die tatsächliche Leistungsfähigkeit der Selbstevaluation im Anschluß an ein Profil von Stärken und Grenzen. Darüber hinaus kommt sie zu einer negativen Einschätzung zum Stellenwert der Selbstevaluation im Kontext aktueller Reformvorhaben und diskutiert im Anschluß wie Aspekte der Selbstevaluation in Nischen des Reformkontextes Platz finden können. Schließlich schätzt sie Perspektiven für die Selbstevaluation angesichts ihrer bisherigen Karriere in der Sozialen Arbeit ein.

132

STRUCK, N. (1999): Die Qualitätsdiskussion in der Jugendhilfe in Deutschland.

In: Sozialpädagogisches Institut im SOS Kinderdorf e.V. (Hg.): Qualitätsmanagement in der Jugendhilfe. Erfahrungen und Positionen zur Qualitätsdebatte.

München: 6-21.

Bilanz

Fachpolitik

Kinder- und Jugendhilfe

133

TERHART, E. (1994): Schulkultur. Hintergründe, Formen und Implikationen eines schulpädagogischen Trends.

Zeitschrift für Pädagogik 40(4): 685-702.

Bildungswesen

Forschung

Schule

Schulkultur

134

THIERSCH H. (1995): Wohlfahrtsstaat im Umbruch - Perspektiven der Sozialen Arbeit.

Neue Praxis 25(3): 311-321.

Dienstleistungsorientierung

Fachlichkeit

Lebensweltorientierung

Modernisierung

Soziale Arbeit

135

THOLE, W. CLOOS, P. (2000): Soziale Arbeit als professionelle Dienstleistung. Zur „Transformation des beruflichen Handelns“ zwischen Ökonomie und eigenständiger Fachkultur.

In: Müller, S. et. al. (Hg.): Soziale Arbeit. Gesellschaftliche Bedingungen und professionelle Perspektiven.

Neuwied, Luchterhand: 547-568.

Dienstleistung

Fachpolitik

Ökonomisierung

Organisationsentwicklung

Professionalisierung

Soziale Arbeit

Theorie-Praxis-Problem

Ausgehend von der Diagnose einer im Professionalisierungsprozeß der Sozialen Arbeit bis heute andauernden Ambiguität in der diskursiven und handlungspraktischen Bewältigung des Theorie-Praxis-Problems, die dadurch gekennzeichnet ist, daß einer wissenschaftlich abgestützten Professionalisierung trotz ihrer hohen Reputation gegenüber der Einübung von „Praxis“ in der akademischen Ausbildung eine geringe Priorität eingeräumt wird, fragen die Autoren danach, welche Bezugspunkte und Handlungsmuster die AkteurInnen der Sozialen Arbeit gegenwärtig zur Bewältigung des beruflichen Alltagsgeschäfts in Anspruch nehmen. Diese Fragestellung wird intensiviert, indem für gegenwärtige Tendenzen der Ökonomisierung der Sozialen Arbeit ausgelotet wird, inwieweit sich in diesem Zusammenhang neue

Perspektiven für die Entwicklung von Fachlichkeit auf. Im abschließenden Kapitel wird schließlich untersucht, ob die gegenwärtigen Tendenzen dazu hinreichen, das sozialpädagogische Professionalisierungsprojekt voranzutreiben.

136

TIETZE, W. (1998) (Hg.): Wie gut sind unsere Kindergärten? Eine Untersuchung zur pädagogischen Qualität in deutschen Kindergärten.

Neuwied, Kriftel, Berlin, Luchterhand: 418 S.

Begriff: Qualität

Elementarbereich

empirische Studie

Forschungsprojekt

Frühpädagogik

Kindertageseinrichtungen

Psychosoziale/kognitive Entwicklung

Was macht einen guten Kindergarten aus? Das Buch informiert über Forschungsergebnisse zum Thema pädagogische Qualität aus über 100 Kindergärten in Ost und West und die daraus resultierenden Konsequenzen für das fachpolitische und pädagogische Handeln vor Ort. Im Mittelpunkt der Untersuchung steht die pädagogische Qualität (Erfahrungs-, Struktur-,

Prozeßqualität), die Kinder in ihren Kindergärten bzw. Kindergartengruppen und ihren Familien erfahren, sowie Zusammenhänge zwischen Qualitätsaspekten dieser Erfahrungsumwelten untereinander und ihre Beziehungen zur kindlichen Entwicklung.

137

VOLZ, F.-R. (2000): Mythos Qualität?-Thesen zu einer fälligen Mythenkritik.

In: Maus, F. & Beilmann, M. (Hg.): Mythos Qualität: Erfahrungsberichte aus der Sozialen Arbeit.

Berlin, VWB: Verlag für Wissenschaft und Bildung: 167-177.

Bericht

Fachlichkeit

Ökonomisierung

Produkt

Profession

Qualitätsdebatte

Soziale Arbeit

Sozialpädagogik

Der in einem Erfahrungsbericht zu Umsetzungsperspektiven von Qualitätsentwicklung in der Sozialen Arbeit erschienene Beitrag intendiert eine auf die Qualitätsdebatte in der Praxis Sozialer Arbeit bezogene „Mythenkritik“. Ziel ist es dabei, auf Dinge hinzuweisen, die in der Fachdebatte um die Qualität der

Leistungen sozialer Arbeit bislang nicht zur Sprache kamen. Die in Thesen verfasste Kritik orientiert sich dabei an den folgenden „Pointen“:

-die sogenannte „Ökonomisierung“ Sozialer Arbeit ist eine kaum vermeidbare und gewollte Folge der Professionalisierungsprogrammatisierung.

-die Qualitätsdebatte geht mit Tendenzen der Machtausdehnung des Sozialen Managements über die Soziale Arbeit einher.

138

PROJEKTGRUPPE WANJA (2000): Handbuch zum Wirksamkeitsdialog in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. Qualität sichern, entwickeln und Verhandeln.

Münster, Votum: 488 S.

Bericht

Evaluation

Forschungsprojekt

Jugendarbeit

Kinder- und Jugendhilfe

Praxishilfe

Qualitätsentwicklung

Qualitätskriterien

Sozialverwaltung

Das Forschungsprojekt WANJA (Professionelle Handlungsmuster und Wirksamkeitsanalysen in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit) der Universität-Gesamthochschule Siegen präsentiert mit dieser Veröffentlichung Verfahrensvorschläge und Instrumente für den internen und externen Wirksamkeitsdialog im Kommunalbereich, die an fachlichen Gütekriterien und am Bedarf von Nutzern orientiert sind. Der erste Teil des Buches befasst sich mit fachlichen Einführungen in elf zentrale Arbeitsschwerpunkte der Offenen Kinder- und Jugendarbeit und liefert in Form von Checklisten wesentliche Qualitätskriterien und Indikatoren für die fachlich „gute“ Arbeit in jenem Tätigkeitsfeld. Der zweite Teil des Handbuches stellt sogenannte Instrumente für den „kommunalen Wirksamkeitsdialog“ vor. Im Mittelpunkt steht dabei der Verfahrensvorschlag für die kommunale Steuerung des Wirksamkeitsdialogs und relevante Instrumente für eine qualitätsbezogene Berichterstattung. Der dritte Teil des Buchs dokumentiert Analysen von Fallgeschichten, welche die Grundlage für die Entwicklung der Gütekriterien abgeben. Damit wird zugleich ein Überblick über die Kernprobleme des Arbeitsfeldes in Aussicht gestellt.

139

WHITE, V. (2000): Profession und Management - über Zwecke, Ziele und Mittel in der Sozialen Arbeit.

Widersprüche 20(77): 9-27.

Großbritannien

internationaler Vergleich

Management

Managerialismus

Organisationsentwicklung

Profession

Soziale Arbeit

Staat

In ihrem Beitrag entwickelt die Verfasserin eine Analyse der Sozialarbeit, die organisationelle Dimensionen mit einbezieht. Im ersten Teil arbeitet die Autorin die bestimmenden Merkmale Sozialer Arbeit heraus, wobei ihre Verortung im Staat sowie die Aufgaben, die Sozialarbeit im Auftrag des Staates zu leisten hat, hervor gehoben werden. Dies wird durch einen kurzen Vergleich Großbritannien/Deutschland illustriert. Im zweiten Teil werden die spezifischeren Entwicklungen auf der organisationellen Ebene Sozialer Arbeit verortet. Nach einem allgemeinen Teil über das Organisationssystem Sozialer Arbeit im Hinblick auf die Rolle der Profession zeigt die Verfasserin, daß der „Managerialismus“ für das gegenwärtige Organisationsregime der Sozialarbeit eine zentrale Bedeutung gewinnt.

140

**WIENAND, M. E. (1999):
Qualitätssicherung bei der
Leistungserbringung im Rahmen des
Bundessozialhilfegesetzes.**

In: Peterander, F. & Speck, O. (Hg.):
Qualitätsmanagement in sozialen
Einrichtungen.

München, Basel, Reinhardt: 31-40.

BSHG

Sozialrecht

Der Text diskutiert die Herausforderungen und Anforderungen an Qualitätssicherungssysteme im Kontext der gesetzlichen Regelungen im Bundessozialhilfegesetz.

141

**WINKLER, M. (2000): Qualität und
Jugendhilfe: Über Sozialpädagogik und
reflexive Modernisierung.**

Zeitschrift für Pädagogik, 41. Beiheft: 137-
160.

Kinder- und Jugendhilfe

Modernisierung

Qualitätsdebatte,

Zeitdiagnose

Der Beitrag von Winkler verortet die Qualitätsdebatte, wie sie gegenwärtig in der Jugendhilfe geführt wird, zunächst modernitätstheoretisch. Er sieht in dieser Debatte eine Chance zur reflexiven Vergewisserung und Modernisierung

dieses Bereichs. Ein denkbarer Nutzen der Qualitätsdebatte könnte für ihn darin bestehen, daß sie in einer neuen Weise bisher vernachlässigte Themen des Fachdiskurses, wie z.B. die Rolle und Funktion sozialpädagogischer Diagnose oder die Fragen im Zusammenhang mit Effektivität und Effizienz sozialpädagogischer Praxis zum Gegenstand macht und schließlich auch die Dimension des Politischen wieder stärker in den Gesichtskreis rückt.

142

WOMACK, J. P.; JONES, D.T. & ROSS, D. (1992). Die zweite Revolution in der Autoindustrie. Konsequenzen aus der weltweiten Studie aus dem Massachusetts Institute of Technology. 7. Auflage.

Frankfurt/Main, New York, Campus: 319 S.

Betriebswirtschaft

Industrie

Lean Production

Produktion

Qualitätsmanagement

Wettbewerb

Die Ergebnisse der Studie des „Massachusetts Institute of Technology“ waren 1990 der Ausgangspunkt der Diskussion um die Gründe der Wettbewerbsvorteile japanischer

Unternehmen: Lean Production. Schlanke Produktion ist deswegen „schlank“, weil sie von allem weniger einsetzt als die Massenfertigung - die Hälfte des Personals, die Hälfte der Produktionsfläche, die Hälfte der Investitionen in Werkzeuge, die Hälfte der Zeit für die Entwicklung eines neuen Produkts. Die bisherige Entwicklung und die Elemente einer „schlanken Produktion“ im Produktionsbetrieb, in der Produktentwicklung, in der Koordination des Zuliefersystems, in den Kundenbeziehungen und im Unternehmen als Ganzes werden beschrieben.

3 Register

3.1 Autorenregister

A

ADAMS, R. 14,26

B

BACKHAUS-MAUL, H. 11, 26, 27

BALL, Ch. 17, 27

BANDEMER, S. v.; HILBERT, J. 13, 28

BAUER, R. 11, 15, 18, 19, 28, 29 46

BISSINGER, S. 25, 30

BLANDOW, J. 8, 19, 23, 30, 31

BLASCHE, S. 17, 31

BMFSFJ (Bundesministerium für Familie,
Senioren, Frauen und Jugend) 20, 22, 31, 32, 35

BOBZIEN, M. 22, 32

BOEBENECKER, K.H. 12, 33, 62

BÖLLERT, K. 25,30

BOGUMIL, J. 12,35,74

BOUCKAERT, G. 14,18,80

BRUNNER, E.J. 16, 23, 34

BUDÄUS, D. 11, 12, 34, 35

BURMEISTER, J.	22, 35
C	
CLOOS, P.	15,21,88
CONRAD, P.	11, 12, 34
CORSA, M.	11, 23, 36
D	
DAHLBERG; G.	14, 36
DEPNER, R.	13, 36
DEWE, B.	19, 20, 21, 37, 45
DITTON, H.	20, 38
DOHERTY, G.D.	18, 38
DONABEDIAN, A.	16, 30, 38, 39
E	
EFFINGER, H.	15, 39
ENGEL, M.	14, 19, 40, 46
EREV (Evangelischer Erziehungsverband e.V.)	8, 20, 23, 39, 47
EVERS, A.	13, 40, 45, 53

F

FEND, H.	8, 20, 41, 42
FERCHHOFF, W.	21, 42
FLÖSSER, G.	11, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 29, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 79, 80, 85
FTHENAKIS, W.E.	8, 14, 17, 20, 46, 47

G

GALILÄER, I.	19, 20, 21, 37
GENSINK, G.	14, 19, 40, 46
GERULL, P.	18, 19, 22, 23, 47
GINTZEL, U.	8, 23, 31
GONON, Ph.	17, 48
GREEN, D.	16, 17, 48, 49

H

HANSEN, E.	11, 12, 18, 27, 29, 46, 48
HARVEY, L.	16, 17, 48, 49
HEID, H.	16, 17, 19, 49
HEINER, M.	16, 18, 19, 20, 23, 40, 46, 50, 51, 52, 68, 87

HEINZE, R.G.	12, 53
HELMKE, A.	4, 8, 53
HOFFMANN; H.	20, 54
HONIG, M.-S.	8, 9, 18, 19, 20, 25, 54, 55
HORNSTEIN, W.	4, 6, 8, 53, 56
HÜGLI, E.	48
I	
IRSKENS, B.	20, 22, 56
J	
JONES, D.T.	17,91
JORDAN, E.	11, 57
K	
KEMMIS, St.	20,74
KESSEL, F.	15, 57
KETTING, M.	14, 17, 58
KLATETZKI, Th.	18, 58, 68
KÖLSCH, R.	7,23,61
KÖNIG, J.	59

KÖNIG, N.	7,20,60
KÖPP, Ch.	8,15,18,60
KOLBE, H.	22, 59
KRÄMER-FIEGER, S.	7,23,61
KRECKER, I.	20, 38
L	
LEHNERER, C.	22, 35
LERNER, F.	17,61
LINDENBERG, M.	15,62
LÜDERS, Ch.	8, 11, 14, 15, 25, 30, 62, 64
LUHMANN, N.	19,64,75
M	
MAELICKE, B.	7,23,64
MARKERT, A.	19, 44, 45
MARX, B.	22,65
MATUL, Ch.	7,23,64
MAY, M.	19,66
MEINHOLD, M.	18,19,23,66,67
MERCHEL, J.	9,11,15,18,20,21,22,23,51,58,67,68,69,70,

	71,72,79
MOSS, P.	14, 17, 18, 36, 71
MÜLLER, B.	11,18,68,71,72
MÜLLER-KOHLBERG, H.	20,52,72,87
MÜNSTERMANN, K.	20,23,47,72,73
N	
NASCHOLD, F.	12,74
NEUMANN, S.	8,15,18,60
NIEMI, H.	20,74
NÜSSLE, W.	15,23,74,75
O	
OELKERS, J.	18,19,56,75,76
OERTHEL, Ch.	59
OLK, Th.	12, 13, 15, 19, 26, 27, 29, 40, 53, 77, 80
OTTO, H.-U.	11, 12, 15, 19, 29, 37, 43, 44, 45, 57 ,77, 78, 80, 85
OSBORNE, S.P.	17,77
P	
PENCE, A.	14, 36, 71

PETERANDER, F.	23,79,90
PETERSEN, K.	19, 30, 44, 46
POLLITT, Ch.	14,17,18,45,79,80
PUCH, H.-J.	59

R

RAUSCHENBACH, Th.	11,12,15,21,37,80,81,82
REISMANN; H.	11, 57
ROEHRKOHL, A.	7,23,61
ROSE, N.	15,83
ROSS, D.	17,91
SACHßE, Ch.	12,80

S

SANTEN, E. v.	25,83,84
SCHAARSCHUCH, A.	6,19,45,62,84,85
SCHARITZER, D.	7,23,65
SCHMIDT, M.	11, 45, 46
SCHNEIDER, H.	21,85
SCHNURR, S.	12,43,78
SCHORR, K.-E.	19,64,75

SCHREYÖGG, G.	11, 12, 34	
SCHRÖDER, J.	11,85	
SCHWABE, M.	15,85	
SPECK, O.	6,15,23,79,86,90	
SPIEGEL, H. v.	6,19,45,62,84,85	
STARK, W.	22, 32	
STRAUSS, F.		22, 32
STRUCK, N.	23,43,57,73,87	
STRÜNCK, Ch.	12, 53	
T		
TERHART, E.	4, 8, 20, 53, 88	
TEXTOR, M.	8, 14, 17 ,20, 46	
THIERSCH, H.	6,87,11,43,77,85	
THOLE, W.	15,21,88	
TIETZE, W.	8,18,20,88	
TRUBE, A.	12, 13, 33, 36	
V		
VOGT, H.	20, 22, 56	
VOLZ, F.-R.	15,89	

W

WANJA (Projektgruppe)	20,23,89
WHITE, V.	15,89,90
WIENAND, M. E.	4,23,90
WINKLER, M.	14,15,63,90
WOHLFAHRT, N.	33, 13
WOMACK, J. P.	17,91

3.2 Schlagwortregister

A

Altenhilfe	64
Aktivierender Staat	13,27,36,77
Analytische Philosophie	75
Ausbildung	53,76

B

Bericht	30,39,56,79,88,89
Behindertenhilfe	22,58,86
Benchmarking	35,68
Berufsethos	36,42
Beteiligung	30
Betriebswirtschaft	61,65,91
Bibliographie	46,85
Bilanz	83,87
Bildungswesen	8,17,37,41,47,48,53,88
Bildungsforschung	41
Bürger	12,28,84,85
Bürgerschaftliches Engagement	28
Bürokratie	42
Bundessozialhilfegesetz (BSHG)	90
 C	
Controlling	11,44,56,64,68
 D	
Demokratie	14,29,40,44,80,84,85
Dienstleistung	18,29,34,39,42,48,50,56,57,65,66,67,70 71,72,80,83,84

Dienstleistungsorientierung	30,42,44,66,81,85,88
Dienstleistungstheorie	6,14,18,28,40,43,44,77,84,85
Disziplin	7,15ff.,18,24,63,76,81
Dritter Sektor	27,28,40,53,74,80
E	
EFQM	48,65,69
Elementarbereich	36,46,54,71,88
Empirische Studie	37,38,41,54,88
Frühkindliche/psychosoziale/kognitive Entwicklung	36,88
Erkenntnistheorie	17,31
Erziehung	48,64,75,76
Erziehungshilfen	20,22,47,69
Erziehungswissenschaft	4,7,49,53,54,55,56,60,64,75,76
Ethik	28,51,79,87
Ethnografie	54,55
Europa	28
Evaluation	19,20,22,33,46,47,50,51,54,56,59,63,69,72 74,77,89
Evaluationsforschung	50,72,74,86,87
Exzellenz	27,48

F

Fachlichkeit	21,71,81,86,87,89
Fachpolitik	39,67,73,87,88
Fall	51
Finnland	44
Forschung	15ff.,18,41,53,54,55,88
Forschungsprojekt	39,55,74,83,85,88,89
Freie Träger	28,43,77,85
Freie Wohlfahrtspflege	29,77,80
Frühpädagogik	36,46,54,55,71,89
G	
Gesundheitswesen	22,38,72
Großbritannien	26,27,29,38,44,46,48,77
	79,80,90
Geschichte	17,26,29,31,54,58,61,76,82
Globalisierung	36
Gouvernementalitätsstudien	15,33,83

H

Handel	58,61
--------	-------

Handlungstheorie	46,48,54,75,76
Heimerziehung	30,39,58
Hilfeplan	74
Hochschule	4,27,38,53
I	
Industrie	58,61,91
Initiative	31
Institution	54
Intention	48,55,75,76
Internationaler Vergleich	29,36,44,46,48,72,76,89
J	
Jugendarbeit	35,36,89
Jugendamt	11,44
Jugendsozialarbeit	22,65
K	
Kategorie	7,31
Kausalität	64
Kinder- und Jugendhilfe	11,22,30,31,35,36,39,42,43,44,47,56,58,62 64,65,66,68,69,70,71,72,73,75,77,78,82,83 85,86,89,90
Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG)	64,30,82

Kindheit	36,54
Kommunalverwaltung	11,34
Kontraktmanagement	29,44
Kooperation	27
Koproduktion	18,83,84
Korporatismus	26,27,53,77,80
Kunde	15,28,75,85
Kundendebatte	15,39,86
L	
Lean Production	91
Lebensqualität	77,86
Lebensweltorientierung	81,84,87
Lehrerleistung	41
Leitbild	12,28,40
Literaturwissenschaft	27
M	
Management	14,34,59,64,70,79,83,90
Managerialismus	33,78,90
Markt	11,13,28,33,36,39,41,43,44,77,78
Methodologie	20,51,55
Modell	60

Modernisierung	14,33,43,46,57,63,74,81,87,91
Multireferentialität	55,74
N	
Neokorporatismus	52
Neoliberalismus	13,33
Neue Steuerung	12,14,23,25,27,34,36,40,43,44,50,53,57,62 66,67,68,69,70,71,74,77,78,83,85
Neunter Jugendbericht	65
Non-Profit-Organisationen	13,22,33,61,64,70
Nordamerika	44
Normalisierung	14,63
Normenreihe ISO	32,35,59,59
O	
Öffentliche Träger	39,85
Ökonomisierung	6,15,26,27,33,57,62,78,81,83,86,88
Ontologie	17,31
Organisationsentwicklung	42,46,50,51,57,59,64,70,71,74,88,90
Organisationskultur	58
Organisationstheorie	8,58
Output	11,67,70,71

P

Pädagogisches Handeln	60,75,76
Partizipation	29,30,36,40,44,75,80,84,85
Pflege	38
Pflegeversicherung	4,61
Philosophie	17,31,76
Prävention	44
Praxisforschung	19,48,50,51,72,86
Praxisleitfaden	31
Praxishilfe	20ff.,32,35,47,51,56,59,61,65,67,69,86,89
Private Träger	39
Privatisierung	56,78
Produkt	56,71,72,89
Profession	36,37,48,50,54,62,63,69,72,73,78,81,87 89,90
Professionalisierung	21,42,44,82,88
Professionstheorie	20,41
Prozeß	75
Q	
Qualifizierung	49,50
Qualität: Begriff	16ff.,28, 32, 35,36,38,41,43,46,47,48 49,53,58,60,61,66,71,76,77,79

Qualitätsdebatte	4ff.,37,47,50,55,56,60,62,67,69,73,89,90
Qualitätsdimensionen	38
Qualitätsentwicklung	21,40,50,51,54,56,60,62,69,71,78,89
Qualitätskonzepte	17,43,66
Qualitätskriterien	17,23,29,30,32,36,38,49,51,58,59,65,67, 68,69,86,89
Qualitätskontrolle	59,72,79
Qualitätsmanagement	5,6,15,17,20,21,22,26,30,32,34,35,38, 44,47,51,52,56,58,59,60,61,64,66 67,68,69,70,72,75,79,81,90,91
Qualitätssicherung	4,17,22,31,34,41,48,50,51,53,57,58,59,61 64,65,66,67,70,72,74,79
Qualitätssysteme	47
S	
Schule	4,8,37,38,41,49,53,87
Schülerleistung	37,41
Schulkultur	20,41,87
Schulklima	41
Schulleistung	37
Schulmanagement	41
Selbstevaluation	20,49,50,51,59,72,86,87

Situationsansatz	53
Social Work	26,45,77
Sonderpädagogik	58
Soziale Dienste	10ff.,26,28,29,33,39,43,46,48,5259,64,66, 68,70,77,78,79,80
Soziale Arbeit	15,23,26,28,32,34,36,39,42,4344,46,47,50, 51,56,59,60,62,66,67,69,70,72,73,74,77,84 85,86,87,
Sozialer Wandel	36,57,81,82,83,84,85
Sozialmanagement	61,70
Sozialmedizin	29
Sozialpädagogik	4ff.,31,34,37,39,42,53,55,56,60,62,63,65 68,69,82,83,84,85,86,89
Sozialpädagogisches Feld	60
Sozialpolitik	26,27,29,36,40,48,53,57,69,80,83
Sozialrecht	44,77,86,90
Sozialstaat	5,12,27,36,40,60,62,77,80
Sozialverwaltung	33,70,71,83,89
Staat	11,13,26,73,90
Standards	6,21,27,38,48,67
Subsidiarität	11,56,77,80

Systemtheorie	46,64
T	
Technologie	55,64
Theorie-Praxis-Problem	88
Total-Quality-Management (TQM)	33,38,48,58,59,65,72,80
U	
Überblick	37,47
Unterricht	20,37,74,75,76
Urteil	17,49
USA	38,44
V	
Validität	38
Verfahren	5,6,7,8,11,17,18,21,26,28,31,32,37,46,47, 48,50,51,56,59,61,64,65,67,68,69,70,79 83,84,86,87,89
Verbände	11,12,17,26,53,64,77,80
Verwaltungsmodernisierung	11,34,44,57,71,85,87
W	
Weiterbildung	4,37,47
Welfare mix	40,53,77
Wettbewerb	11,26,27,33,36,43,77,78,80,91
Wirkung	48,55,75,76

Wirtschaft	58,61
Wohlfahrtsproduktion	13,40
Z	
Zeitdiagnose	36,63,91
Zertifizierung	32,48,59
Zivilgesellschaft	44
Zweckmäßigkeit	27
Zweck-Mittel-Rationalität	64,75