

Pressestimmen:

Stefan Ackermann: Qualitätsmanagement in kleinen Einrichtungen nach dem GAB-Verfahren

Gesellschaft für Ausbildungsforschung und Berufsentwicklung (München) 2003.

182 Seiten. ISBN 3-00-012179-X. 48,00 EUR.

Einführung & Kurzkomentar

Je stärker die Forderung nachhaltiger Interventionen und deren Legitimierung in den Mittelpunkt rückt, desto stärker werden auch Fragen nach der Wirkung sozialpädagogischer Vorgehensweisen gestellt. Die Einführung und Nutzung eines Qualitätsmanagementsystems kann dabei jedoch nur nach einem kritischen Abwägungsprozess der Kosten-Nutzen-Relation entstehen. Die Crux dabei: Viele, wenn nicht die meisten Systeme bzw. Anforderungskataloge wie ISO DIN/EN/ISO 9001:2000, EFQM, TQM etc., setzen eine bestimmte Betriebsgröße und eine bestimmte Phase in der Unternehmensentwicklung voraus, um sinnvoll umgesetzt werden zu können und um betriebswirtschaftlich und personell effizient zu arbeiten.

Dabei wird Soziale Arbeit zu einem guten Teil von kleinen und kleinsten sozialen Einrichtungen und Diensten getragen. Gerade für sie aber hat die aktuelle Fülle an Publikation zum Thema "Qualitätsmanagement" bislang wenig zu bieten. Stefan Ackermann versteht es, mit der aktuellen Publikation diese Lücke zu schließen und speziell für den Kreis der Kleinsteinrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe, Behinderten- oder Altenhilfe ein praxisnahes Instrumentarium anzubieten.

Die Publikation ist ein ungemein informativer und theoretisch fundierter Leitfaden für die praxisorientierte Arbeit, dessen theoretische Fundierung belegt ist, den Anwender allerdings nicht durch eine abstrakte Sprache an der Umsetzung hindert.

Aufbau & Inhalt

Auflockernd visualisiert gliedert sich die Publikation in vier Kapitel, die jeweils mit Checklisten für die praktische Umsetzung schließen ("Darauf sollten Sie achten").

Orientiert am knapp bemessenen Zeitbudget der MitarbeiterInnen gerade von Kleinsteinrichtungen mit (meist) geringer Arbeitsteilung und (oft) hoher Arbeitsbelastung thematisiert der Autor Möglichkeiten, die aktuelle Qualität der eigenen Einrichtung zu hinterfragen (z.B. "die kollegiale Beratung", "Qualitätszirkel als Arbeitsmethode für Gruppen"). Darauf aufbauend geht es um die Entwicklung von Zielen und die Frage, wie sich Qualität im Alltag umsetzen lässt. Erläutert und an Beispielen vertieft werden z.B. die konkrete Gestaltung eines Leitbildes vorgestellt, Vorteile von Handlungsleitlinien und der Weg vom Leitbild zum Konzept. Anregungen zur Überprüfung des Qualitäts(management-)prozesses schließen den Band ab.

Anwendbarkeit für potentielle LeserInnen

Mindestens ein Viertel der Sozialen Dienste und Einrichtungen in Deutschland verfügt nach aktuellen Schätzungen über weniger als 10 hauptamtliche Vollzeitstellen. Dies sind die so genannten Klein- oder Kleinsteinrichtungen.

Die aktuelle Diskussion um Einführung und Praxis von Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit nimmt darauf jedoch kaum Bezug. Aufgrund des steigenden Kostendrucks stellt sich aber insbesondere für diese Einrichtungen die Frage, wie sie die Qualität ihrer Arbeit dauerhaft sichern und entwickeln können. Zudem erhöht sich gerade für kleine Einrichtungen der Druck, die Wirksamkeit sozialpädagogischer Interventionen nachzuweisen und damit nachhaltig eine notwendige und angemessene Versorgung sicher zu stellen.

Vor diesem Hintergrund war eine praxisnahe Auseinandersetzung mit dem Thema überfällig. Dem Autor gelingt es, das komplexe Thema leicht verständlich und sehr anregend darzustellen. Zwar liegt der Schwerpunkt auf dem - im Untertitel genannten - GAB-Verfahren, dass er mit der Münchner Gesellschaft für Ausbildungsforschung und Berufsentwicklung konzipiert und im Rahmen eines Förderprojektes der Bayerischen Staatsregierung in einer Praxisphase auch erprobt und weiterentwickelt hat.

Doch auch wer sich nicht auf dieses Verfahren - und ggfs. eine entsprechende Zertifizierung - festlegen möchte, findet in diesem Band zahlreiche Anregungen, die eigene Tätigkeit zu hinterfragen und die Ergebnisse für sich und die arbeitgebende Einrichtung effektiv zu nutzen. Deutlich wird dies zum Beispiel an der Betonung der Beziehungs- und Erlebnisqualität, die die klassischen Ebenen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität nach Donabedian um einen gerade für Kleinsteinrichtungen lebenswichtigen Aspekt bereichert.

Fazit

Ein nützliches, ein notwendiges, ein gelungenes Buch. Hilfreich für Studierende wie erfahrene PraktikerInnen und nicht zuletzt für Lehrende.

Rezensentin

Prof. Dr. Doris Rosenkranz

Fachhochschule Würzburg-Schweinfurt

Lehrgebiete: Freiwilligen- & Sozialmanagement, Methoden Empirischer Sozialforschung, Soziologie

E-Mail [Mailformular](#)

Zitiervorschlag

Doris Rosenkranz. Rezension vom 16.03.2004 zu: Stefan Ackermann: Qualitätsmanagement in kleinen Einrichtungen nach dem GAB-Verfahren. Gesellschaft für Ausbildungsforschung und Berufsentwicklung (München) 2003. 182 Seiten. ISBN 3-00-012179-X. In: socialnet

Rezensionen unter <http://www.socialnet.de/rezensionen/1238.php>, Datum des Zugriffs 24.07.2006.