

Inhalt

1.	Einleitung	9
1.1	Ausgangslage	9
1.2	Fragestellung und Vorgehen	13
1.3	Ein Modellbild als Orientierungsrahmen	16
1.3.1	Eine Dienstleistung und die daran beteiligten Akteure	17
1.3.2	Qualität	25
1.3.3	Qualitätsmanagement und damit zusammenhängende Begriffe	29
	Exkurs: Kurze Geschichte des Qualitätsmanagements	41
2.	Vorliegende Konzepte zum Qualitätsmanagement von Dienstleistungen	43
2.1	Überblick	43
2.2	Konzepte zur Erfassung von Dienstleistungsqualität	49
2.2.1	Qualitätsaspekte – Qualitätsdimensionen	49
2.2.2	Kriterien, Standards und Indikatoren	59
2.2.3	Qualitätsbegriffe	63
2.2.4	Qualitätswahrnehmung – Qualitätsbeurteilung	67
2.3	Zusammenfassung und Analyse der Konzepte zur Erfassung von Dienstleistungsqualität	85
2.3.1	Qualitätsdimensionen, Qualitätsbegriffe sowie Kriterien, Standards und Indikatoren	86
2.3.2	Qualitätswahrnehmung – Qualitätsbeurteilung	91
2.4	Konzepte zur Steuerung von Dienstleistungsqualität	97
2.4.1	Grundsätzliche Möglichkeiten zur Qualitätssteuerung	98
2.4.2	Qualitätsmanagementsysteme	110
2.5	Zusammenfassung und Analyse der Konzepte zur Steuerung von Dienstleistungsqualität	141
2.5.1	Grundsätzliche Möglichkeiten der Qualitätssteuerung	141
2.5.2	Qualitätsmanagementsysteme	150

2.6	Konzepte zur Evaluation von Dienstleistungsqualität	170
2.6.1	Grundlagen	170
2.6.2	Evaluationsstrategien	173
2.6.3	Instrumente zur Qualitätsbeurteilung von Dienstleistungen	182
2.7	Zusammenfassung und Analyse der Konzepte zur Evaluation von Dienstleistungsqualität	191
2.8	Rückblick auf die vorliegenden Konzepte zum Qualitätsmanagement von Dienstleistungen	195
2.8.1	Inhalte der drei grossen Konzeptgruppen	195
2.8.2	Qualitätsmanagementkonzepte im Überblick	198
3.	Die Anwendung von Qualitätsmanagement in psychosozialen Beratungsstellen	202
3.1	Psychosoziale Beratung und psychosoziale Beratungsstellen	204
3.1.1	Definition	204
3.1.2	Institutionelle Strukturen und Berufskultur	209
3.1.3	Zusammenfassung	213
3.2	Vorgebrachte Vorbehalte gegenüber Qualitätsmanagement in psychosozialen Beratungsstellen	214
3.2.1	Grundsätzliche Vorbehalte	215
3.2.2	Konzeptionelle Voraussetzungen	217
3.2.3	Fachliche Aspekte psychosozialer Beratung	221
3.3	Analyse der Vorbehalte gegenüber Qualitätsmanagement in psychosozialen Beratungsstellen	225
3.3.1	Fachlichkeit und Ökonomie	225
3.3.2	„Dienstleistungsspezialfall“ psychosoziale Beratung?	228
3.3.3	Individualität und Standardisierung	244
3.3.4	Hintergrundthema: Veränderungswiderstände	258
3.3.5	Hintergrundthema: Das Problem der noch unterentwickelten Beratungstheorie	264
3.4	Hinweise zur Anwendung von Qualitätsmanagementkonzepten in psychosozialen Beratungsstellen	268

4.	Rückblick und Ausblick	272
5.	Zusammenfassung	288
Anhang		294
A	Zielsetzungen der Verbesserungen von Qualität und Produktivität	294
B	Zusammenfassung einiger Befunde aus der Marketingliteratur	295
C	Besonders bewertete Ereignisse in Dienstleistungsprozessen	297
D	Gliederung und Überschriften eines Qualitätsmanagementhandbuchs für die ambulante Psychotherapie mit Kindern und Jugendlichen	299
E	Übersicht über die Standards des Joint Committee on Standards for Educational Evaluation	301
F	Handlungsleitlinien für Organisationsentwicklungen und Teamentwicklungen der Beratungsstelle des Pestalozzianums Zürich	303
Stichwortverzeichnis		306
Literaturverzeichnis		308

Tabellen und Abbildungen

Tabelle 1	Raster zur Beschreibung von Dienstleistungsqualität	89
Tabelle 2	Hinweise zum Qualitätsmanagement aus Befunden zur Kundenzufriedenheit und aus Modellen zur Dienstleistungsqualität	93
Tabelle 3	Mögliche Massnahmen der mitarbeiterorientierten Qualitätssteuerung resp. der Personalentwicklung	107
Tabelle 4	Fachliche Ebene und organisationale Ebene im Vier-Ebenen-Modell	129
Tabelle 5	Grundstruktur eines Qualitätsmanagementhandbuches	132
Tabelle 6	Qualitätssicherungs-/Qualitätsmanagementebene und Evaluationsebene im Vier-Ebenen-Modell	133
Tabelle 7	Die Verschränkung von personalorientierter, kulturorientierter und strukturorientierter Qualitätssteuerung	144
Tabelle 8	Schwerpunkte der vorgestellten Qualitätsmanagementsysteme und -modelle	163
Tabelle 9	Merkmale von Organisationen mit geringem oder hohem Widerstandspotenzial	261
Tabelle 10	Erfolgsfaktoren bei der Gestaltung von Innovations- resp. Veränderungsprozessen	263
Abbildung 1	Einordnungsschema sozialer und psychosozialer Dienstleistungen	24
Abbildung 2	Qualitätsdimensionen von Dienstleistungen	53
Abbildung 3	Das Modell der Dienstleistungsqualität von Bitner	74
Abbildung 4	Das Dienstleistungsmodell von Parasuraman, Zeithaml und Berry	78
Abbildung 5	Das Qualitätsmodell der European Foundation for Quality Management	116
Abbildung 6	Perspektiven und Analyseebenen im Vier-Ebenen-Modell	128
Abbildung 7	Qualitätssteuerung in Bezug auf Qualitätsdimensionen von Dienstleistungen (in Ableitung von Abb. 2)	146
Abbildung 8	Übersicht über Konzepte zur Steuerung von Dienstleistungsqualität	148

Abbildung 9	Die Beziehungen zwischen ISO-Norm, EFQM-Modell, Münchner Modell, Vier-Ebenen-Modell und PromES	164
Abbildung 10	Überblick über Evaluationsstrategien	177
Abbildung 11	Systematik von Instrumenten zur Messung von Dienstleistungsqualität in Anlehnung an Bruhn	182
Abbildung 12	Evaluationsinstrumente und ihre Einsatzgebiete	193
Abbildung 13	Das Modell der Dienstleistungsqualität von Bitner in seiner Konkretisierung für den psychosozialen Dienstleistungsbereich	240