

Inhalt

Christof Beckmann / Hans-Uwe Otto / Martina Richter / Mark Schröder
Negotiating Qualities – Ist Qualität eine Verhandlungssache? 9

I. Internationaler Qualitätsdiskurs

Chris Hallett / John Harris
Der Konflikt um Dienstleistungsqualität.
Eine britische Perspektive 35

Fabio Folgheraiter
Qualität im Wohlfahrtsstaat.
Die italienische Perspektive auf den Qualitätsdiskurs 51

John Alford
Dienstleistungsqualität in Australien.
Kontraktualismus versus Partnerschaft 67

Riitta Haverinen
Dienstleistungsmodernisierung durch nationale
Qualitätsempfehlungen in Finnland 85

Walter Lorenz
Qualität regulieren und kontrollieren in sozialen Diensten.
Eine europäische Perspektive 105

II. Qualität und Wettbewerb

Karin Böllert
Qualität und Wettbewerb sozialer Dienste 121

Joachim Merchel
Qualität als Verhandlungssache.
Kontraktsteuerung und Professionalisierung sozialer Dienste 133

Friedhelm Peters
Qualitätsentwicklung unter den Bedingungen von
Markt und Wettbewerb 155

III. Qualität und Organisation

Gaby Flösser / Melanie Oechler

Chancen und Risiken von Qualitätsmanagement
in der Sozialen Arbeit 175

Thomas Klatetzki

Organisatorische Qualität sozialer Dienste und Einrichtungen 185

Burkhard Müller

Qualitätsverhandlungen in der kommunalen Leistungsverwaltung.
Entwurf einer Typologie 199

Barbara Rose

Wer bestimmt die Qualität? Anmerkungen zum
Qualitäts-Diskurs und seinen Wirkungen in der Sozialen Arbeit 211

IV. Qualität und Profession

Katharina Gröning

Qualität und Kommunikation in Organisationen 223

Wolfgang Maaser

Werteorientierung und Qualitätssicherung im
Kontext Sozialer Arbeit 235

Michael-Sebastian Honig / Sascha Neumann

Wie ist »gute Praxis« möglich? Pädagogische Qualität
als Gegenstand erziehungswissenschaftlicher Forschung 251

Roland Becker-Lenz

Rekonstruktive Problem-, Prozess- und Strukturevaluation
als Beitrag zur Qualitätsentwicklung und -sicherung 283

Axel Jansen / Sascha Liebermann

Eine professionalisierungstheoretische Bestimmung von Qualität und
deren Evaluation in der Sozialen Arbeit. Anmerkungen aus der
gutachtlichen Praxis in der Jugendhilfe 293

V. Qualität und Nutzerinnen/Nutzer*Andreas Schaarschuch / Stefan Schnurr*

Konflikte um Qualität.

Konturen eines relationalen Qualitätsbegriffs 309

Lucy Gaster

Dienstleistungsqualität aus der Perspektive der BürgerInnen 325

Peter Beresford

Qualität sozialer Dienstleistungen.

Zur zunehmenden Bedeutung von Nutzerbeteiligung 341

Peter Hansbauer

Partizipation als Merkmal von Dienstleistungsqualität

in der Jugendhilfe 357

Hildegard Müller-Kohlenberg

Jenseits der »Neutralität«. Empowerment-Evaluation,

der transformativ/emanzipative Ansatz und die Rolle

von Adressaten und Evaluationsteam 369

Autorinnen und Autoren 379

Index 381