

Hans-Uwe Otto
Hans Thiersch
(Hg.)

Handbuch

.....

Soziale Arbeit

Qualität

Von Heinz-Jürgen Dahme, Norbert
Wohlfahrt

 reinhardt

Qualität

Von Heinz-Jürgen Dahme und Norbert Wohlfahrt

Vorbemerkung

Qualitätsdiskurse sind der Sozialen Arbeit nichts Fremdes. Kontroversen über „gute“ oder fachlich angemessene Sozialarbeit und Sozialpädagogik wie über Auswirkungen der Arbeit auf Klienten und Gesellschaft, gehören zur Fachlichkeit der sich professionalisierenden Sozialen Arbeit. Der Sache nach sind Qualitätsdiskurse immer schon Bestandteile einer reflexiven Disziplin und Profession. Dem Begriff nach ist das Thema Qualität in der Sozialen Arbeit jedoch neueren Datums und auf engste verbunden mit dem dominant werdenden *New Public Management* (NPM) in Öffentlicher Verwaltung und Sozialen Diensten. Das Qualitätskonzept des NPM wiederum lässt sich zurückführen auf Unternehmenspraktiken und daraus abgeleiteten Managementansätzen, die in der Wirtschaft seit Ende der 1970er Jahre entwickelt wurden und seitdem durch die akademische Betriebswirtschaftslehre, international agierende Unternehmensberatungen und sonstige Akteure zur „neuen ideologischen Konfiguration“ des Kapitalismus geworden sind (Boltanski / Chiapello 2003, 89 ff.). Seit Beginn der 1990er Jahre hat diese neue managementbasierte Ideologie massiv an Einfluss gewonnen und dient seitdem nicht nur als Blueprint für binnenumrganisatorische und interorganisatorische Restrukturierungsprozesse in der globalisierten Wirtschaft, sondern dominiert auch die Reformdebatten in der Öffentlichen Verwaltung und den Sozialen Diensten.

Diese Ideologie ist mittlerweile zur Grundlage der in allen OECD-Staaten beobachtbaren Wohlfahrtsstaatsreformen geworden (Dingeldey / Rothgang 2009) und jede sozialpolitische Modernisierungsagenda verspricht, neben der Effizienzsteigerung staatlichen Handelns gleichzeitig auch eine Qualitätsverbesserung staatlicher Leistungen für die Bür-

gerinnen und Bürger. Diese Entwicklung ist treffend als „Managerialismus“ beschrieben worden (Pollitt 1993; Clarke / Newman 1997; Rüb 2004). Seitdem stehen die Qualitätsdiskurse in der Sozialen Arbeit in einem neuen, erweiterten Kontext und sind nicht mehr nur als disziplin- und professionsinterne Fachlichkeitsdiskurse zur Verbesserung und Professionalisierung der Sozialen Arbeit zu lesen.

Von der Qualitätskontrolle zum Qualitätsmanagement in Wirtschaft und Verwaltung

Seit den auf Frederick Winslow Taylor zurück datierbaren Ansätzen eines Scientific Management gibt es in der Industrie systematische Versuche zur Sicherung von Qualität in der Güterproduktion. Aber erst die Entwicklung von Verfahren der *Qualitätskontrolle* mittels Methoden der angewandten Statistik und geeigneter Stichprobenverfahren sowie deren erfolgreiche Implementierung in der US-amerikanischen Kriegswirtschaft während des Zweiten Weltkrieges ließen die Verfahren der Qualitätskontrolle zu einem auch von der übrigen Industrie akzeptierten Verfahren werden. In Deutschland fanden Methoden der statistischen Qualitätskontrolle erst in den Nachkriegsjahrzehnten Eingang in die Wirtschaft; eine breite Anwendung war jedoch nicht möglich, da es an qualifiziertem Personal für den Einsatz solcher Methoden mangelte. Bis in die 1970er Jahre gab es mehrere Ansätze, die statistische Qualitätskontrolle zu institutionalisieren und zu professionalisieren, was erst mit der Gründung der „Deutschen Gesellschaft für Qualität“ (1968) und der Gründung des „Ausschusses Qualitätssicherung und angewandte Statistik“ im „Deutschen Institut für Normung e.V.“ (DIN) 1972 gelang. Verfahren der