

Vorwort

Das Themenfeld Qualitätsmanagement hat in den letzten Jahren innerhalb aller Wirtschaftssektoren weiter an Bedeutung gewonnen. Zwar entstammen die Ursprünge dem privaten gewinnorientierten Bereich der industriellen Fertigung, jedoch sind die Möglichkeiten eines erfolgreichen Einsatzes auch in Nonprofit-Organisationen nicht von der Hand zu weisen. Die zunehmend begrenzten finanziellen und personellen Ressourcen vieler sozialer Dienstleister haben mehr und mehr zu einem Umdenken geführt. Während früher vor allen Dingen externe Maßnahmen zur Qualitätssicherung hauptsächlich bei großen Organisationen die Regel waren, werden heute immer mehr die Chancen durch den Einsatz von Methoden und Instrumenten modernen Qualitätsmanagements bei gleichzeitiger Integration aller Anspruchsgruppen unabhängig von der Größe des Dienstleisters erkannt. Auf diese Weise besteht die Möglichkeit, strukturiert und zielgruppenorientiert die Erstellung des Leistungsprogramms innerhalb von Nonprofit-Organisationen sicherzustellen und parallel dazu eine kontinuierliche Verbesserung der Qualität der täglichen Arbeitsergebnisse zu erreichen.

Diese Arbeit entstand parallel zu meiner Mitarbeit in einem Projekt für das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge des Lehrstuhls für Volkswirtschaftslehre II an der Georg-August-Universität Göttingen und ist vom Fachbereich Wirtschaftswissenschaften als Dissertation angenommen worden.

Ich danke besonders herzlich Herrn Prof. Dr. Günter Gabisch für seine Anregung zu diesem Thema und Projekt sowie für seine stetige wissenschaftliche Unterstützung und verlässliche Zusammenarbeit, die für mich ein wesentliches Element für den erfolgreichen Abschluss dieser Arbeit darstellen. Weiterhin gilt mein Dank Herrn Prof. Dr. Dr. h. c. Jürgen Bloech für die Übernahme des Zweitgutachtens.

Darüber hinaus gilt mein Dank all jenen Menschen, die mich in inhaltlicher und formaler Weise unterstützt haben, sei es im Rahmen von fachkundlichen Diskussionen als auch bei der Entwicklung der Darstellungsform.

Schließlich bedanke ich mich insbesondere bei meiner Familie sowie Frau Margherita Calabrese für ihre permanente innige Unterstützung und Motivation ohne die mir die Vollendung dieser Arbeit nicht möglich gewesen wäre.

Rolf Abelmann