

# Qualitätsmessungen zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität? Treiber und Barrieren im Dritten Sektor

Roger Pfiffner, Berner Fachhochschule

[roger.pfiffner@bfh.ch](mailto:roger.pfiffner@bfh.ch)

## Abstract

Der wachsende Leistungs- und Qualitätsdruck im öffentlichen und Dritten Sektor hat in den letzten Jahren zu einer starken Verbreitung von Qualitätsmodellen im Sozialbereich geführt. Bisher bestand aber nur wenig empirisch gesichertes Wissen zu den konkreten Ursachen und Konsequenzen dieses Trends. Vor diesem Hintergrund untersuche ich in meinem Beitrag die institutionellen und organisatorischen Faktoren, welche die Einführung und Anwendung von Qualitätsmanagementsystemen im Dritten Sektor beeinflussen. Das primäre Interesse gilt der Frage, inwiefern und unter welchen Bedingungen die eingeführten Qualitätsmessungen tatsächlich für Führungsentscheidungen und Qualitätsverbesserungen verwendet werden. Die statistischen Analysen basieren auf Befragungsdaten von 536 leitenden Führungskräften in sozialen Dienstleistungsorganisationen in der Schweiz. Die Hauptergebnisse zeigen, dass die externen Anforderungen von Finanzierungs- und Aufsichtsbehörden zu umfangreicheren Qualitätsmessungen führen, gleichzeitig aber deren Anwendung zur Optimierung der Dienstleistungsqualität behindern. Auch die strategischen Führungsorgane der NPOs sind wichtige Treiber für die Einführung von Qualitätsmesssystemen, obwohl sie wenig Einfluss nehmen auf die eigentliche Qualitätsverbesserung. Den stärksten Einfluss auf eine effektive Anwendung von Qualitätsmessungen haben Führungskräfte, die sich der Qualitätsverbesserung verpflichtet fühlen. Auch Qualitätsindikatoren von hoher Aussagekraft sind eine entscheidende Voraussetzung. Diese und andere Ergebnisse werden hinsichtlich ihrer Implikationen für die zukünftige Praxis und Forschung diskutiert.