



18.11.2015

## **Qualität in Kitas (2.) - Soziale Dienstleistungen**

In der letzten Woche haben wir den Unterschied zwischen Produkten und Dienstleistungen erläutert. Seit den 70er Jahren sind mehr Menschen im Bereich der Dienstleistungen (tertiärer Sektor) beschäftigt als in der Landwirtschaft (primärer Sektor) und der industriellen Produktion (sekundärer Sektor) zusammen. Das heißt: Wir leben in einer Dienstleistungsgesellschaft. Der tertiäre Sektor selber ist allerdings recht heterogen und lässt sich in 4 Bereiche (Funktionscluster nach Baethge: Die Arbeit in der Dienstleistungsgesellschaft, 2011) unterteilen:

Einer der 4 Bereiche fasst die personenbezogenen Dienstleistungen zusammen (Weitere Cluster sind unternehmensbezogene, markt- und kommunikationsvermittelnde Dienstleistungen sowie die öffentliche Verwaltung). Die Anzahl der Beschäftigten im Bereich der personenbezogenen Dienste macht gut 20% aller Erwerbstätigen aus. Zu diesen personenbezogenen Dienstleistungen gehören so unterschiedliche Arbeitsfelder wie das Friseur- und das Gastgewerbe, das Gesundheitswesen, der Pflegebereich, das Bildungs- und Erziehungswesen etc. Alle diese personenbezogenen Dienstleistungen haben gemeinsam, dass ihre Erbringung immer die Anwesenheit und zum Teil auch die Mitarbeit der Kunden erfordert. Was heißt das? Also: der Friseur kann den Haarschnitt nur durchführen, wenn Sie ihm `ihren Kopf zur Verfügung stellen´. Das muss nicht zwangsläufig im Friseursalon stattfinden. Viele Friseure suchen heute auch alte Menschen zu Hause auf, um ihre Arbeit zu verrichten. Voraussetzung für die Erbringung der personenbezogenen Dienstleistung ist Ihre Anwesenheit und Kooperation. Ihre Kooperation ist umso mehr gefordert, je anspruchsvoller und komplexer die jeweilige Dienstleistung ist. Dies sind in der Regel Bildungs- und soziale Dienstleistungen. Diese kommen nur zustande, wenn Sie sich aktiv in den Prozess der Erbringung der Dienstleistung einbringen. Wenn Sie beispielsweise eine Erziehungsberatungsstelle aufsuchen, wird die jeweilige Fachkraft ihnen nur helfen können, wenn Sie von sich, Ihrer Familie, ihrer Sicht auf die Probleme berichten, wenn Sie bereit sind über Dinge nachzudenken und gg.falls auch Ihr Verhalten zu ändern. Ihren Anteil an der Erbringung oder damit auch am Erfolg einer sozialen Dienstleistung nennt man Co-Produktion. Nehmen wir ein anderes Beispiel: Die Dienstleistung Betreuung, Erziehung und Bildung von Kindern kommt nur zustande, wenn Sie Ihr Kind regelmäßig in die Kita bringen, mit den Erzieherinnen im Austausch über Ihr Kind (Erziehungspartnerschaft) usw. Je besser Sie sich einbringen, desto größer wird auch der Nutzen für Ihr Kind sein.