

3 neue Bucherscheinungen von AbsolventInnen des Fernstudienganges Sozialmanagement

Operatives Marketing für Nonprofit-Organisationen - Ein Beitrag zur Weiterentwicklung von Beratungsstellen

Martin Ludwig

Format 15 x 21 cm, 128 Seiten

19,80 € / 35 sFr,-

ISBN 378-3-940562-15-9 ZIEL-Verlag



Marketing ist in gewinnorientierten Unternehmen eine Selbstverständlichkeit. Erst in den letzten Jahren findet die Marketing-Philosophie Eingang in den Bereich sozialer Dienstleistungen. Immer mehr setzt sich das Bewusstsein durch, dass die Berücksichtigung des Marketings einen wichtigen Beitrag zu einer Verbesserung des Leistungsangebotes und der Außendarstellung bieten kann. Organisationen sollten nicht warten bis die "Kunden" weg bleiben oder der Wettbewerb sie zu Marketinganstrengungen zwingt. Wenn Nonprofit-Organisationen auf systematisches Marketing verzichten, werden Chancen der Leistungsverbesserung verspielt und werden Möglichkeiten der Zukunftssicherung nur unzureichend genutzt.

Die Befragung von Leitern sozialer Einrichtungen lässt eine positive Einstellung gegenüber Marketing erkennen. Die Bedeutung von Marketinganstrengungen wird als hoch eingestuft und wird, nach Einschätzung der Führungskräfte, in Zukunft noch weiter zunehmen. Die Untersuchung zeigt aber auch, dass sich Führungskräfte auf die Übernahme dieses Aufgabenbereiches vorbereiten müssen.

Hier setzt das Buch an, indem es einen systematischen Überblick über den Einsatz von Marketingdenken in Nonprofit-Organisationen bietet. Es wird verdeutlicht welchen Beitrag Marketing zur Weiterentwicklung und Existenzsicherung auch kleiner sozialer Dienste leisten kann. Dabei werden die Instrumente des Marketings an die besonderen Bedingungen sozialer Dienstleistungen angepasst.

Martin Ludwig legte im Februar 2006 die Abschlussprüfung zum *Master of Social Management (M.S.M)* an der FH Braunschweig/Wolfenbüttel ab.

Leistungsorientierung in der Kommunalverwaltung - Chancen - Hindernisse - Wirkungen

Andrea Tabatt-Hirschfeldt

426 Seiten, Format 15x21 cm

51 Abb./Grafiken/Tabellen

36,80 € / 64,00 sFr

ISBN 978-940562-14-2 ZIEL-Verlag



Andrea Tabatt-Hirschfeldt liefert einen qualitativ und quantitativ beeindruckenden, sehr aktuellen Überblick über den Stand der Reform der Kommunalverwaltung.

„In der Konfrontation des Literaturstandes mit den Ergebnissen eigener, aber auch fremder empirischer Untersuchungen wird deutlich, wo und wie sich theoretische Konzepte zur Verwaltungsmodernisierung auch praktisch realisieren lassen bzw. wo und warum Hindernisse oder Brüche vorliegen. Die Verfasserin erweist sich damit als exzellente Kennerin von Verwaltungsmodernisierung, welche dieses unübersichtlich fragmentierte Forschungsfeld durch eine eigene originelle Systematik neu strukturiert und durchdacht hat. In den Zwischenzusammenfassungen, insbesondere aber im Zusammenhang mit E-Government (Organisationsstruktur, Anm. d. Verf.) und Fragen des Personalmanagements eröffnet die Verfasserin darüber hinaus auch eigene interessante Forschungs- und Handlungsperspektiven...“

Prof. Dr. Sibylle Raasch

... das Ganze ist praxisbezogen, aber gerade nicht in dem Sinne der Lieferung mehr oder minder gut nachvollziehbarer Kochrezepte, sondern vielmehr wird durch die Vermittlung von Erfahrungen... eine Anleitung zur Entwicklung einer reflexiven Strategie für die Reformarbeit...erstellt“

Prof. Dr. Heinrich Epskamp

Andrea Tabatt-Hirschfeldt legte im Februar 2005 die Abschlussprüfung zum *Master of Social Management (M.S.M)* an der FH Braunschweig/Wolfenbüttel ab, promovierte an der Universität Hamburg und ist heute Professorin an der FH Coburg.

3 neue Bucherscheinungen von AbsolventInnen des Fernstudienganges Sozialmanagement

Neue Messverfahren zur Erfassung der Kundenzufriedenheit in der ambulanten Behindertenhilfe - Eine exemplarische Betrachtung

Thomas Assmann

108 Seiten, Format 15x21 cm

24 Abb., 22 Tab.

16,80 €/30,40 sFr

ISBN 978-3-940562-29-6 ZIEL-Verlag



Durch veränderte Rahmenbedingungen im ambulanten Bereich der Behindertenhilfe wird Serviceorientierung in einem sich öffnenden Markt bei sozialen Dienstleistungsanbietern an Bedeutung gewinnen. Es wird zukünftig notwendig sein einen stabilen und langfristigen Kundenstamm aufzubauen.

Auch bei diesem Kundenkreis führt ein dauerhaft hohes Maß an Kundenzufriedenheit, neben hoher Dienstleistungsqualität, in der Regel zu einer langfristigen Kundenbindung. Der Kunde muss in einem sich öffnenden Markt immer mehr zur Wiederinanspruchnahme der Leistung bewegt werden. Zufriedene Kunden lassen sich leichter dauerhaft für den Dienstleistungsanbieter als Nachfrager einplanen.

Die Untersuchung der Kundenzufriedenheit des Ambulant Betreuten Wohnens im Rahmen der Eingliederungshilfe nach SGB XII erfolgt in dieser Veröffentlichung durch eine Befragung von AssistenznehmerInnen nach dem SERVQUAL-Ansatz. Aufbauend auf dem C/D-Paradigma und dem daraus entwickelten SERVQUAL-Ansatz mit seinen fünf Servicedimensionen wurde ein Fragebogen für eine schriftliche Kundenbefragung entwickelt, ausgewertet und die Determinanten der Servicequalität in der ambulanten Behindertenhilfe beschrieben.

Thomas Assmann legte im Februar 2007 die Abschlussprüfung zum *Master of Social Management (M.S.M)* an der FH Braunschweig/Wolfenbüttel ab.