



Masterlehrgang „SUPERVISION, COACHING & ORGANISATIONSENTWICKLUNG“

Masterprüfung im März 2011

Die Wahrnehmung und Bedeutung der Dienstleistungsprodukte der- BEST- im System des Sexualstrafätermanagement der Justiz

DSA Elvira Buchelle

elv.buchelle@chello.at

Zusammenfassung:

Die vorliegende Arbeit befasst sich generell mit den Dienstleistungsprodukten (Gutachten, Stellungnahmen) des Dienstleisters BEST -Begutachtungs- und Evaluationsstelle für Sexual- und Gewalttäter im Strafvollzug- der im Rahmen des Sexualstrafätermanagements des Bundesministeriums für Justiz angesiedelt ist. Im speziellen wird in dieser Arbeit der Umgang und die Wahrnehmung der Qualität dieser Dienstleistungsprodukte durch die KundInnen (Richter/innen, Betreuungsfachdienste der Justizanstalten, u.ä.m.) analysiert. Dafür wurde ein Fragebogen entwickelt, der 73 potentiellen KundInnen (i.e.L. Betreuungsfachdiensten der Justizanstalten) vorgelegt wurde, wovon rund 95% mit dem SPSS-Programm statistisch ausgewertet werden konnten. Darüber hinaus wurden 10 Explorierende Interviews mit VertreterInnen von spezifischen Kundengruppen (Vollzugsdirektion, Richter, Justizanstalten, Nachsorgeeinrichtungen u.ä.m.) geführt. Es zeigte sich, dass die Dienstleistungsprodukte der BEST in ein komplexes Wirkungsgefüge des Sexualstrafätermanagements eingebunden sind und somit auch in komplexe Entscheidungs-, Behandlungs- und Betreuungsprozesse. Dementsprechend unterschiedliche Wahrnehmungen dieser Dienstleistungsprodukte durch deren Nutzer/innen (KundInnen) sind die Folge. Wie die Ergebnisse zeigen werden den Dienstleistungsprodukten der BEST seitens der KundInnen eine wichtige Rolle im Sexualstrafätermanagement zugeordnet, andererseits ist der Umgang und der Auftrag, der mit diesen Produkten verbunden ist, nicht klar und eindeutig geregelt. Die vorliegende Arbeit dient dazu sowohl die positive Wahrnehmung der BEST Dienstleistungsprodukte durch die KundInnen zu dokumentieren, als auch auf die Verbesserungsnotwendigkeiten bzw. -möglichkeiten in den oben angeführten Prozessen hinzuweisen.

Abstract:

The subject of the present study are the services (expertise's, comments) of the BEST (Begutachtungs- und Evaluationsstelle für Sexual- und Gewalttäter im Strafvollzug). This study analyses the handling and the recognition of the quality of these services through the eye of the customers (judges, special services like psychologists, social workers, management of prisons). For this study 73 potential customers had been consulted with a questionnaire, which has been constructed especially for this work supported by the BEST. Round 95% of these questionnaires could be analyzed with the SPSS-program. Furthermore ten explorative interviews had been lead with judges, managers of prisons, social workers and other similar customers. In this study it can be shown, that the services of the BEST are integrated in a very complex network of the forensic management of sexual offenders. This means that they also integrated in complex processes of decision making, therapy and social and legal assistance. Therefore it consists a different sight onto these services and a different assessment of the quality of these by different customers. The results also show that the services play an important role for the customers on one hand, but on the other hand the handling of the services and the mandate which is connected with these services are not clear. The study conduces to show the positive recognition of BEST-services by the customers and to point out the need and the possibilities to improve the quality of these services as well as the organizational processes in which these services are implemented.