

Inhaltsverzeichnis

Vorwort und Dank	9
Einleitung	13
1. Gegenstand und thematische Eingrenzung	17
1.1 Projektverlauf	20
1.2 Beteiligte Sozialregionen	22
1.3 Beteiligte Einrichtungen und Personen	25
2. Methodische Anlage des ersten Untersuchungsschwerpunktes	31
2.1 Forschungsfragen	31
2.2 Auswertung der Daten in Anlehnung an die Methode der Grounded Theory	32
3. Untersuchungsergebnisse	39
3.1 Motivationen zur Projektteilnahme	39
3.1.1 Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse	39
3.1.2 Beteiligungsmotive der Einrichtungen	41
3.1.3 Beteiligungsmotive der Fachkräfte	49
3.1.4 Resümee	52
3.2 Kontraktmanagement	54
3.2.1 Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse	54
3.2.2 Ziele der am Projekt beteiligten Einrichtungen	55
3.2.3 Zielformulierungen	56
3.2.4 Zielfindungsprozesse	61
3.2.5 Resümee	63
3.3 Qualitätszirkel	64
3.3.1 Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse	65
3.3.2 Zusammensetzung der Qualitätszirkel	67
3.3.3 Aussagen der Beteiligten zur Zusammensetzung der Qualitätszirkel	68
3.3.4 Auswertung der Gruppenstruktur	85
3.3.5 Zusammenarbeit in den Qualitätszirkeln	88

3.3.6	Resümee	92
3.4	Vernetzung	93
3.4.1	Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse	93
3.4.2	Kennen lernen	93
3.4.3	Kooperationen	94
3.4.4	Öffnung vorhandener Netzwerkstrukturen	96
3.4.5	Ressourcenpool	98
3.4.6	Resümee	99
3.5	Workshops zu den Grundlagen und Instrumenten von Qualitätsmanagement	100
3.5.1	Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse	101
3.5.2	Rückmeldungen zu den Workshops	101
3.5.3	Resümee	104
3.6	Interkulturelle Schulungen	105
3.6.1	Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse	106
3.6.2	Rückmeldungen zu den interkulturellen Schulungen	107
3.6.3	Aussagen in den Interviews	109
3.6.4	Perspektivenwechsel: Statt Informationen über Informationen von Migrantinnen und Migranten	110
3.6.5	Ausgrenzungspraktiken: Statt Anerkennung Anpassungsforderungen	113
3.6.6	Innerer Konflikt als Antriebsmoment von Selbstbildungsprozessen und Anerkennung	115
3.6.7	Resümee	118
3.7	Interkulturelle Öffnung	119
3.7.1	Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse	119
3.7.2	Darstellung der Ergebnisse	119
3.7.3	Aussagen aus den Interviews zur interkulturellen Öffnung	121
3.7.4	Resümee	124
3.8	Qualitätsmanagement – strukturelle Veränderungen in den Einrichtungen	125
3.8.1	Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse	125
3.8.2	Darstellung der Ergebnisse	125

3.8.3	Aussagen zu strukturelle Veränderungen aus den Interviews	127
3.8.4	Resümee	129
3.9	Sonstige Ergebnisse	130
3.9.1	Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse	130
3.9.2	Transfer der Projekthinhalte in die Einrichtungen	131
3.9.3	Belastende und fördernde Faktoren	133
3.9.4	Defizite in der Steuerung des öffentlichen Trägers	136
3.9.5	Studienfahrt nach Ankara	138
3.9.6	Resümee	139
3.10	Nachhaltigkeit	140
4.	Die Servicequalität des Projektes aus Perspektive der Teilnehmerinnen und Teilnehmer – Ergebnisse einer Nutzerinnen- und Nutzerbefragung	143
4.1	Einleitung	143
4.2	Die SERVQUAL-Methode	144
4.3	Die Nutzerinnen- und Nutzerbefragung	145
4.4	Methodisches Vorgehen	147
4.4.1	Vorbereitung und Durchführung der Befragung	147
4.5	Erwartungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer	148
4.6	Rückmeldungen zur Befragung	150
4.6.1	Rückmeldungen der Befragten	150
4.6.2	Rückmeldungen der Moderatorinnen	151
4.7	Ergebnisse der Befragung	152
4.7.1	Materielles Umfeld	152
4.7.2	Zuverlässigkeit	153
4.7.3	Entgegenkommen	155
4.7.4	Souveränität	156
4.7.5	Einfühlungsvermögen	157
4.8	Zusammenfassung und Interpretation der Ergebnisse	157
4.9	Aus der Befragung resultierende Veränderungen der Servicequalität	158
4.10	Beurteilung der Methode in Bezug auf die Projektkonzeption	159

5.	Erwartungen von Interessensträgern aus Kommunalpolitik, Verwaltung und von freien Trägern	161
5.1	Erhebungs- und Auswertungsverfahren: Gruppendiskussion als Meinungsforschung	161
5.2	Vorbereitung der Gruppendiskussion	163
5.2.1	Größe der Fokusgruppe und Auswahl der Personen	163
5.2.2	Einladung und Vorinformation	164
5.2.4	Codierung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer	165
5.2.4	Das Eintreffen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer	166
5.3	Die Auswertungsschritte	166
5.3.1	Darstellung der Ergebnisse	168
5.4	Vorstellungen über interkulturell orientierte und geöffnete Einrichtungen	169
5.4.1	Diskursorganisation	169
5.4.2	Diskussionsverlauf	170
5.4.3	Thematische Schwerpunkte der Diskussion	172
5.4.4	Vorstellungen von interkulturell orientierten und geöffneten Einrichtungen	174
5.5	Erwartungen an die Projektergebnisse	178
5.5.1	Diskursorganisation	178
5.5.2	Diskussionsverlauf	179
5.5.3	Thematische Schwerpunkte der Diskussion	181
5.5.4	Zusammenfassung der Erwartungen	183
5.6	Erwartungen an den strukturellen Rahmen und das methodische Vorgehen	186
5.6.1	Diskursorganisation	186
5.6.2	Diskussionsverlauf	187
5.6.3	Thematische Schwerpunkte	189
5.6.4	Zusammenfassung der Erwartungen	190
5.7	Abschlussstatements der Diskutanten	192
5.8	Zusammenfassende Auswertung der Gruppendiskussion	195

6.	Abschlussresümee	199
6.1	Auswertung	199
6.2	Empfehlungen für konzeptionelle Änderungen	204
6.3	Schlusswort	206
	Literatur	209
	Anhang	213
I.	Beispiel für die Dokumentation von Angeboten	214
II.	Qualitative Interviews, zwei Beispiele	
	Herr Rot: Interviewsituation, bereinigtes Interview, Zusammenfassung	217
	Frau Azur: Interviewsituation, bereinigtes Interview, Zusammenfassung	231
III.	Tabelle 1: Ziele der Einrichtungen	247
IV.	Tabelle 2: Maßnahmen zur interkulturellen Öffnung	257
V.	Tabelle 3: Strukturelle Veränderungen	263
VI.	Gruppendiskussion: Transkription und formulierende Interpretation der ersten Diskussionsphase	268
VII.	Ressourcenpool	282