

Inhalt

Abbildungsverzeichnis	7
Einleitung	
1. Ausgangspunkte	11
2. Modelle zur Entwicklung von Qualität und typische Fehlentwicklungen	15
3. Ziele und Argumentationsgang des Buches	19
Teil A: Ein Denkmodell für Partizipative Qualitätsentwicklung	
1. Partizipation in sozialen und in Bildungseinrichtungen	25
1.1 Relevante Begriffe	25
1.2 Ebenen der Beteiligung	27
1.3 Formen und Methoden der Beteiligung	28
1.4 Bedingungen für Beteiligung	31
2. Lernen in Organisationen des Sozial- und Bildungsbereichs	33
2.1 Verschiedene Lernbegriffe – ein Überblick	33
2.2 Ein sinnvolles Verständnis von Lernen im Rahmen von Qualitätsentwicklung	36
2.3 Qualitätsentwicklungsrelevante Begriffe und Modelle des Lernens	37
2.4 Thesen zum Verhältnis zwischen individuellen und organisationalen Lernprozessen	42
3. Selbstorganisiertes Lernen in sozialen und in Bildungseinrichtungen	45

4.	Fazit und Ausblick	49
4.1	Partizipative Qualitätsentwicklung (PQE)	49
4.2	Ein Prozessmodell für Partizipative Qualitätsentwicklung	50

Teil B: Ein Handlungsmodell für Partizipative Qualitätsentwicklung

1.	Ein Leitfaden zur Partizipativen Qualitätsentwicklung	55
1.1	Schritt 1: Leitbildentwicklung	58
1.2	Schritt 2: Zielgruppenanalyse	59
1.3	Schritt 3: Ist-Stand-Analyse	61
1.4	Schritt 4: Formulierung von Qualitätszielen	65
1.5	Schritt 5: Operationalisierung der Ziele	68
1.6	Schritt 6: Prioritätensetzung: Schlüsselprozesse	73
1.7	Schritt 7: Qualitätszirkelarbeit	75
1.8	Schritt 8: Qualitätssicherung	78
2.	Erfolgreiche Partizipative Qualitätsentwicklung	83
2.1	Probleme	83
2.2	Empfehlungen	86
3.	Einschätzungen und Bewertungen von Fachkräften – eine kleine Fallstudie	91
3.1	Hintergrund und Methode	91
3.2	Ergebnisse der Befragungen	93
4.	Fazit und Perspektiven	105
	Literatur	109