

Inhaltsverzeichnis

Vorwort

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis

Einleitung	17
1 Arbeitslosigkeit in Deutschland	20
1.1 Entwicklung in groben Linien seit 1945 im Zusammenhang von konjunkturellen und strukturellen Umbrüchen	20
1.2 Spezifische Disparitäten auf dem deutschen Arbeitsmarkt	23
1.3 Arbeitslosigkeit in Nordrhein-Westfalen, dem Feld der Untersuchung	26
1.4 Vergleichswerte zu europäischen Nachbarn	27
1.5 Aktuelle arbeitsmarktpolitische Debatte in der Bundesrepublik Deutschland	28
1.5.1 Die wichtigsten Vorschläge der Hartz-Kommission	29
1.5.2 Forderungen der Arbeitsgruppe Alternative Wirtschaftspolitik	32
1.5.3 Subventionierte Beschäftigung im Kontext eines neoliberalen arbeitsmarktpolitischen Konzeptes	34
2 Die Beschäftigungspolitische Debatte in der EU	38
2.1 Beschäftigungspolitik als gemeinsame Aufgabe der Mitgliedsstaaten	38
2.1.1 Die ersten Schritte zu einer gemeinsamen Beschäftigungspolitik	38
2.1.2 Die neue Beschäftigungsstrategie	41
2.1.3 Der Luxemburg-Prozess	42
2.2 Der ESF als beschäftigungspolitisches Instrumentarium	47
2.3 Beschäftigungsfähigkeit als Schlüsselbegriff der EU- Strategien	52
2.3.1 Beschäftigungspolitische Leitlinien der EU	52
2.3.2 Der Begriff der Beschäftigungsfähigkeit	54

2.3.3	Operationalisierung der Beschäftigungsfähigkeit für das Forschungsprojekt	59
2.3.4	Anwendung des Begriffs der Beschäftigungsfähigkeit auf Beschäftigungs- und Qualifizierungsgesellschaften.....	62
3	Soziale Beschäftigungs- und Qualifizierungsgesellschaften als Teil des Zweiten Arbeitsmarktes	66
3.1	Zielgruppen und Definition des Feldes	66
3.2	Soziale Beschäftigungs- und Qualifizierungsgesellschaften im Dritten Sektor	68
3.2.1	Das Sektorenmodell	68
3.2.2	Soziale BQGen als Reaktion auf Markt- und Staatsversagen	70
3.3	Grundwidersprüche des Zielsystems und der Einbindung in verschiedene Partnerschaften	72
3.3.1	Beschäftigungs- und Qualifizierungsgesellschaften im Spannungsfeld von Sozialsystem und marktwirtschaftlicher Existenzsicherung.....	72
3.3.2	Zielwiderspruch zwischen Arbeitsmarktintegration, Sozialintegration und fiskalischem Ertrag.....	75
3.4	Abgrenzung des Untersuchungsfeldes Beschäftigungs- und Qualifizierungsgesellschaften	78
3.5	Zur Finanzierung von Sozialen BQGen	81
3.6	Entwicklungstrends in der Finanzierung.....	84
4	Entwicklung des Qualitätsgedankens in der beruflichen Weiterbildung und Beschäftigungsförderung.....	89
4.1	Die Diskussion um Qualitätsmanagement im Feld der Weiterbildung.....	89
4.2	Qualitätsmanagement als geübte Praxis in Einrichtungen der Weiterbildung und beruflichen Bildung.....	91
4.3	Qualitätsmanagementanforderungen der Finanzmittelgeber für BQGen	94
4.3.1	Qualitätsanforderungen des SGB III bis 31.12.2002 in der beruflichen Weiterbildung.....	94

4.3.2	Qualitätsanforderungen des SGB III ab 1.1.2003 in der beruflichen Weiterbildung	96
4.3.3	Auswirkungen der Qualitätsvorgaben im neuen SGB III	98
4.3.4	Regelungen zur Qualitätssicherung des SGB III in der Benachteiligtenförderung.....	99
4.3.5	Qualitätsanforderungen des Sozialhilfeträgers im Rahmen des BSHG § 93.....	102
4.3.6	Anforderungen des Landes NRW und des ESF - exemplarisch	104
4.3.7	Qualitätsanforderungen des § 78 SGB VIII	105
5	Qualitätsmanagementsysteme in der Praxis der Beschäftigungs- und Qualifizierungsgesellschaften.....	107
5.1	QM-Ansätze in der Anwendung in Beschäftigungs- und Qualifizierungsgesellschaften.....	107
5.2	Qualitätsmanagement mit dem EFQM-Modell für Excellence.....	110
5.2.1	Das EFQM-Modell für Excellence als TQM-Ansatz - auch für die Soziale Arbeit	110
5.2.2	Die Grundstruktur des EFQM-Modells für Excellence	112
5.2.3	Selbstbewertung als Beobachtungsinstrumentarium.....	116
5.3	Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9000:2000 ff.	119
5.4	Qualitätsmanagement(muster)handbücher für Beschäftigungs- und Qualifizierungsgesellschaften.....	123
5.4.1	Das EFAS Qualitätsmanagement-Musterhandbuch.....	123
5.4.2	Das Qualitätsmanagementsystem der Arbeiterwohlfahrt.....	125
5.4.3	Qualitätsmanagementhandbuch des Verbandes Bremer Beschäftigungsträger.....	125
5.4.4	Das Muster-Qualitätsmanagementhandbuch der Bundesarbeitsgemeinschaft Arbeit e.V.....	127
5.5	Andere Zugänge zum Thema Qualitätsmanagement.....	128
6	Anlage und Design des QMiB-Forschungsprojektes.....	130
6.1	Methodische Probleme der Ermittlung von Wirkung in der Arbeitsmarktpolitik.....	130
6.1.1	Anforderungen an Wirkungsforschung.....	130
6.1.2	Der gewählte Arbeitsansatz.....	133

6.2	Kontextorientierte Evaluation von Wirkungen	136
6.3	Gesamtziel und Teilziele des Forschungsprojektes QMiB	139
6.4	Aufbau der Untersuchungsreihe	142
6.4.1	Arbeitsschritte der Befragungen.....	142
6.4.2	Strukturierung der Befragungen.....	146
6.5	Kriterien zur Auswahl der untersuchten Beschäftigungs- und Qualifizierungsgesellschaften	148
6.5.1	Entwicklungsstadium des QM.....	148
6.5.2	Strukturqualität.....	149
6.5.3	Prozessqualität.....	150
6.5.4	Ergebnisqualität.....	151
6.5.5	Übersicht über die Anforderungen an zu untersuchende BQGen.....	152
6.6	Die untersuchten BQGen in zusammengefassten Daten.....	152
7	Die EFQM-RADAR-Card als Evaluationsinstrument	159
8	Analyse des QM-Standes in den 10 Partnereinrichtungen	166
8.1	Die Einrichtungsbefragung.....	166
8.1.1	Rahmenentscheidungen.....	166
8.1.2	Entwicklung des Befragungsinstruments	167
8.1.3	Aufbau und Layout des Befragungsinstruments	170
8.1.4	Durchführung der Befragung	171
8.1.5	Auswertungsverfahren.....	172
8.1.6	Aussagekraft der durch Interview erhobenen Daten	174
8.1.7	Ergebnisse der Einrichtungsbefragung.....	175
8.1.8	Die identifizierten Best-Practice-Modelle.....	182
8.2	Die Mitarbeiterbefragung.....	185
8.2.1	Rahmenentscheidungen.....	185
8.2.2	Entwicklung des Befragungsinstruments	186
8.2.3	Aufbau und Layout des Befragungsinstruments	188
8.2.4	Durchführung der Befragung	189
8.2.5	Auswertungsverfahren.....	190
8.2.6	Aussagekraft der durch den Fragebogen erhobenen Daten....	192
8.2.7	Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung	192
8.2.8	Die Kernprozesse im Vergleich	195

8.3	Der Qualitätsmanagementstand der Organisationen - Zusammenfassung der Ergebnisse der Einrichtungsbefragung und der Mitarbeiterbefragung	196
8.3.1	Organisationsübergreifende numerische Ergebnisse auf der Ebene der EFQM-Teilkriterien	196
8.3.2	Organisationsübergreifende qualitative Bewertung des QM auf der Ebene der Kernprozesse.....	199
8.3.3	Ergebnisse der Organisationsbefragung auf der Ebene der Kernprozesse und Einzelorganisationen	206
8.4	Bewertung der Ergebnisse	211
9	Die Wirkung des Qualitätsmanagements auf die Beschäftigungsfähigkeit der Teilnehmer in BQGen.....	215
9.1	Befragung von Teilnehmern in Maßnahmen der BQGen.....	215
9.1.1	Rahmenentscheidungen.....	215
9.1.2	Entwicklung des Befragungsinstruments	216
9.1.3	Durchführung und Auswertung der Befragung.....	219
9.2	Ergebnisse der Teilnehmerbefragung	221
9.2.1	Ergebnisse der Teilnehmerbefragung bezogen auf die EFQM-Teilkriterien	221
9.2.2	Organisationsbezogene Ergebnisse der Teilnehmerbefragung	226
9.3	Vergleich der Organisationsbefragung und der Teilnehmerbefragung	234
9.4	Bewertung der Ergebnisse der Teilnehmerbefragung	236
10	Beschäftigungsfähigkeit aus der Sicht von Arbeitgebern und Multiplikatoren	239
10.1	Befragung von Arbeitgebern des Ersten Arbeitsmarktes	239
10.1.1	Rahmenentscheidungen.....	239
10.1.2	Entwicklung und Durchführung der Befragung.....	240
10.1.3	Ergebnisse der Arbeitgeberbefragung bezüglich Beschäftigungsfähigkeit.....	243
10.1.4	Befragungsergebnisse bezüglich der Einstellung von Teilnehmern	248
10.1.5	Befragungsergebnisse bezüglich der generellen Vermittelbarkeit	250

10.1.6	Bewertung der Ergebnisse.....	253
10.2	Focusgruppe mit Multiplikatoren.....	254
10.2.1	Das Konzept der moderierten Focusgruppe	254
10.2.2	Anforderungen der Multiplikatoren an Ergebnisse bei den Teilnehmern von Maßnahmen in BQGen	256
10.2.3	Anforderungen der Multiplikatoren an die Träger von Maßnahmen in BQGen.....	258
10.2.4	Bewertung der Ergebnisse.....	260
11	Erkenntnisse und Erfordernisse - ein Resümee	262
11.1	Ergebnisse im Vergleich der Einrichtungs-, Mitarbeiter- und Teilnehmerbefragungen.....	262
11.1.1	Vergleich aus der Perspektive der Mitarbeiterbefragung.....	262
11.1.2	Vergleich aus der Perspektive der Teilnehmerbefragung	264
11.1.3	Verbesserungsbedarfe im QM der BQGen: ein Abgleich der Perspektiven von Einrichtungsleitungen, Mitarbeitern und Teilnehmern	268
11.2	Vergleich der Anforderungen der externen Schlüsselkunden mit dem QM der BQGen	270
12	Empfehlungen zur sozialpolitischen Gestaltung des zukünftigen Umgangs mit QM in BQGen und in arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen.	273
12.1	Hinweise für Zertifizierungsverfahren bzw. externe QM- Prüfungen	273
12.2	Hinweise für notwendige zukünftige Strategien	274
12.3	Fazit	275
	Literaturverzeichnis	277
	Abbildungsverzeichnis	290
	Tabellenverzeichnis	295

Anhang A-H