

# Inhalt

|            |                                                                                                                                         |           |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>I</b>   | <b>Einleitung</b>                                                                                                                       | <b>9</b>  |
| 1          | Erkenntnisinteresse der Arbeit                                                                                                          | 10        |
| 2          | Aufbau der Arbeit                                                                                                                       | 12        |
| <b>II</b>  | <b>Annäherung an den Forschungsgegenstand:<br/>Kinder- und Jugendhilfe und die Debatten um<br/>Neue Steuerung, Qualität und Wirkung</b> | <b>14</b> |
| 1          | Kinder- und Jugendhilfe im Umbruch – Etappen der Debatten                                                                               | 14        |
| 1.1        | Das Neue Steuerungsmodell in der Kinder- und Jugendhilfe                                                                                | 17        |
| 1.2        | Die Qualitätsdebatte in der Kinder- und Jugendhilfe                                                                                     | 20        |
| 1.3        | Die Debatte um Wirkungen und Ergebnisse<br>in der Kinder- und Jugendhilfe                                                               | 27        |
| 2          | Forschungsstände                                                                                                                        | 30        |
| 3          | Zwischenfazit                                                                                                                           | 49        |
| <b>III</b> | <b>Das neo-institutionalistische Theoriegebäude</b>                                                                                     | <b>52</b> |
| 1          | Gründzüge des organisationstheoretischen Rahmens                                                                                        | 55        |
| 1.1        | Institutionen als soziale Konstruktionen                                                                                                | 58        |
| 1.2        | Legitimität, Isomorphie und Rationalitätsmythen                                                                                         | 64        |
| 1.2.1      | Legitimität                                                                                                                             | 65        |
| 1.2.2      | Diffusions- und Strukturangleichungsprozesse<br>in organisationalen Feldern                                                             | 68        |
| 1.2.3      | Mächtige Mythen                                                                                                                         | 72        |
| 1.3        | Kritische Würdigung und eine neo-institutionalistische<br>Perspektive auf das Feld der Kinder- und Jugendhilfe                          | 74        |
| 2          | Organisationale Umgangsweisen mit institutionellen<br>Erwartungen                                                                       | 79        |
| 2.1        | Die Argumentationsfigur der Entkopplung                                                                                                 | 80        |
| 2.2        | „Strategic Responses to Institutional Processes“                                                                                        | 85        |
| 2.3        | So-tun-als-Ob: „Talk“ und „Action“                                                                                                      | 87        |
| 2.4        | Translation und Editing                                                                                                                 | 89        |
| 2.5        | Zeremonielle, erzeugende, zerstörende und<br>erhaltende Reaktionen                                                                      | 94        |

|           |                                                                                                      |            |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3         | Empirische Befunde neo-institutionalistischer Forschungsaktivitäten                                  | 98         |
| 3.1       | Walgenbach (2000): Die normgerechte Organisation                                                     | 100        |
| 3.2       | Hartz (2011): Organisation. Der neuralgische Punkt                                                   | 105        |
| 4         | Zwischenfazit und neo-institutionalistische Reformulierung der Fragestellung                         | 110        |
| <b>IV</b> | <b>Das Forschungsdesign: Methodische Überlegungen, Datenerhebung und Auswertungsstrategie</b>        | <b>113</b> |
| 1         | Das Forschungsfeld: Hilfen zur Erziehung (§ 34 SGB VIII „Heimerziehung, sonstige betreute Wohnform“) | 113        |
| 2         | Das Design der vergleichenden Fallstudie und der Stil der Grounded Theory Methodologie               | 123        |
| 3         | Forschungstheoretisches Vorwissen                                                                    | 127        |
| 4         | Prozess der Datengewinnung                                                                           | 131        |
| 4.1       | Eingesetzte Methoden der Datenerhebung                                                               | 131        |
| 4.1.1     | Leitfadengestützte (Experten-)Interviews                                                             | 132        |
| 4.1.2     | Dokumentenanalyse                                                                                    | 140        |
| 4.2       | Auswahl und Beschreibung der Stichprobe                                                              | 141        |
| 5         | Aufbereitung und Auswertung des Datenmaterials                                                       | 147        |
| 5.1       | Transkription                                                                                        | 149        |
| 5.2       | Der Kodierprozess nach Strauss und Corbin                                                            | 151        |
| 5.2.1     | Offenes Kodieren                                                                                     | 152        |
| 5.2.2     | Axiales Kodieren                                                                                     | 154        |
| 5.2.3     | Selektives Kodieren                                                                                  | 154        |
| 5.3       | Datenanalyse                                                                                         | 155        |
| 6         | Qualität der erhobenen Daten                                                                         | 157        |
| 6.1       | Intersubjektive Nachvollziehbarkeit                                                                  | 158        |
| 6.2       | Indikation des Forschungsprozesses                                                                   | 159        |
| 6.3       | Empirische Verankerung der Theoriebildung und -prüfung                                               | 160        |
| 6.4       | Reflektierte Subjektivität                                                                           | 161        |
| <b>V</b>  | <b>Die Fallstudienresultate</b>                                                                      | <b>163</b> |
| 1         | Falldarstellungen                                                                                    | 163        |
| 1.1       | Die Einrichtungen: „Daten und Fakten“                                                                | 163        |
| 1.1.1     | Einrichtung E1                                                                                       | 164        |
| 1.1.2     | Einrichtung E2                                                                                       | 168        |
| 1.1.3     | Einrichtung E3                                                                                       | 170        |

|           |                                                                     |            |
|-----------|---------------------------------------------------------------------|------------|
| 1.2       | Rekonstruktion des Übersetzungsprozesses                            | 172        |
| 1.2.1     | „Selbstgemachtes QM-System“                                         | 173        |
| 1.2.2     | Entscheidung: „Wir lassen uns zertifizieren“                        | 177        |
| 1.2.3     | Prozess hin „zur Zertifikationsreife“                               | 189        |
| 1.2.4     | Erstzertifizierung                                                  | 208        |
| 1.2.5     | Zwischenfazit                                                       | 209        |
| 2         | Qualitätsmanagement in der Heimerziehung:<br>„Wo stehen wir heute?“ | 211        |
| 2.1       | Anforderungen an das Qualitätsmanagement                            | 211        |
| 2.2       | Instrumente des Qualitätsmanagements                                | 217        |
| 2.3       | „Qualitätsmanagement und Alltag“                                    | 231        |
| 2.3.1     | „Alltagshandeln im gruppenpädagogischen Bereich“                    | 232        |
| 2.3.2     | „Steuerungselement der Unternehmensführung“                         | 249        |
| 2.3.3     | Zwischenfazit                                                       | 253        |
| 3         | „Ambivalenz gegenüber dem QM-System“                                | 256        |
| 3.1       | „Unterstützungsfunktion“ versus „Belastungsfunktion“                | 257        |
| 3.1.1     | Verpflichtet-Sein                                                   | 260        |
| 3.1.2     | Unter-Druck-Stehen                                                  | 267        |
| 3.1.3     | Kontrolliert-Werden                                                 | 271        |
| 3.1.4     | Sich-Bewegen                                                        | 278        |
| 3.2       | „Standard in allen sozialen Einrichtungen“                          | 283        |
| 3.2.1     | Konstruktion einer Passung                                          | 283        |
| 3.2.2     | Konstruktion einer Notwendigkeit                                    | 286        |
| 3.3       | „Das wird natürlich unterschiedlich gelebt“                         | 290        |
| 3.3.1     | Einhaltung und Nutzbarmachung                                       | 293        |
| 3.3.2     | Abgrenzung und Widerstand                                           | 295        |
| 3.3.3     | Bedingungen                                                         | 296        |
| <b>VI</b> | <b>Diskussion und Ausblick</b>                                      | <b>300</b> |
| 1         | Zusammenfassung und Diskussion                                      | 301        |
| 2         | Forschungsein- und -ausblick: Eine kritische Würdigung              | 314        |
|           | <b>Literatur</b>                                                    | <b>317</b> |