

Universität Hamburg

Fakultät für Erziehungswissenschaft

Studiengang Master Bildungs- und Erziehungswissenschaft

Wintersemester 2016/2017

Masterarbeit

Was nutzt das Qualitätskonzept der Hamburger Eltern-Kind-Zentren den Fachkräften?

Eine empirisch-qualitative Studie

Abgabetermin 31.03.2017

Erstgutachter: Prof. Dr. Benedikt Sturzenhecker

Zweitgutachterin: Prof. Dr. Iris Beck

eingereicht von:

Juliana Krohn

Matrikelnummer: 6671237

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Einleitung..... | 3 |
| 2 | Hamburger Eltern-Kind-Zentren | 5 |
| 2.1 | Aufgaben und Ziele der Hamburger EKiZ..... | 5 |
| 2.2 | Rahmenbedingungen..... | 7 |
| 3 | Ergebnisse der Evaluation 2009..... | 9 |
| 4 | Projekt zur Weiterentwicklung der EKiZ in Hamburg durch kooperative Entwicklung von Qualitätsstandards | 11 |
| 4.1 | Beteiligung der Akteure im Projekt..... | 13 |
| 4.2 | Definition Qualität und Qualitätsmanagement..... | 17 |
| 4.3 | Konzeptentwicklung in der Kinder- und Jugendarbeit..... | 21 |
| 4.3.1 | Umsetzung im Projekt | 25 |
| 4.4 | Selbstevaluation | 34 |
| 5 | Ziele und Aufbau des Qualitätskonzepts | 38 |
| 6 | Befragung..... | 40 |
| 6.1 | Methode des Leitfadeninterviews und Experteninterviews | 41 |
| 6.2 | Inhaltlich strukturierende qualitative Inhaltsanalyse..... | 44 |
| 7 | Auswertung der Interviews | 48 |
| 8 | Bewertung der Ergebnisse der Interviews | 64 |
| 9 | Fazit | 68 |
| 9.1 | Reflexion des Projekts zur Weiterentwicklung der EKiZ in Hamburg durch kooperative Entwicklung von Qualitätsstandards und des Qualitätskonzepts | 72 |
| 9.2 | Reflexion der Befragung | 77 |
| 9.3 | Empfehlungen für die weitere Arbeit mit dem Qualitätskonzept..... | 78 |
| 10 | Literaturverzeichnis | 81 |
| 11 | Tabellenverzeichnis..... | 83 |
| 12 | Abbildungsverzeichnis..... | 84 |
| 13 | Anhang..... | 85 |

1 Einleitung

Bereits Ende der 1990er-Jahre wurde das Thema Qualitätsmanagement in der Kinder- und Jugendhilfe in der Fachöffentlichkeit diskutiert. Im Jahr 1999 entwickelte die Nationale Qualitätsinitiative im System der Tageseinrichtungen für Kinder Kriterien zur Erfassung der Qualität der Arbeit in Kindertageseinrichtungen sowie Verfahren zur internen und externen Qualitätsfeststellung. Im Jahr 2000 erreichte diese Diskussion im Zuge der Veröffentlichung der Ergebnisse der PISA-Studie in Deutschland nicht mehr nur die Fachöffentlichkeit, sondern auch Politik, Wirtschaft und Gesellschaft. Die erste Erregung wich der (Rück-)Besinnung: pädagogische Qualität war doch schon immer auch Anliegen und vielfach Realität in den Einrichtungen.

„Neu war die Forderung nach ihrer systematischen, umfassenden und vor allem bewussten Handhabung durch möglichst alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, d. h. Qualität eben nicht als Zufallsprodukt oder Ansinnen einiger weniger Verantwortlicher, das sich schon ‚irgendwie‘ einstellen wird, sondern ihre Absicherung als konzeptioneller Bestandteil mit klaren, überprüfbaren Verfahrensanleitungen“ (Hummel 2004, S. 21).

Die frühkindliche Bildung gewann spätestens seit Anfang der 2000er-Jahre an Bedeutung, und nicht nur die Qualität in den bereits vorhandenen Institutionen der Kinder- und Jugendhilfe sollte gesichert und verbessert werden, es wurden auch neue Modelle der frühkindlichen Bildung, Erziehung und Betreuung entwickelt.

In Hamburg verabschiedete der Senat 2007 das Konzept für Eltern-Kind-Zentren (EKiZ), die Familien mit Kindern ohne Anspruch auf eine öffentlich geförderte Kindertagesbetreuung und Familien, deren Lebenssituation und -umfeld einer gedeihlichen kindlichen Entwicklung nicht hinreichend förderlich sind, durch gezielte Förder-, Bildungs- und Beratungsangebote stärken und aktivieren sollen (vgl. Drucksache 18/5929 2007, S. 1).

Im Rahmen des „Projekts zur Weiterentwicklung der EKiZ in Hamburg durch kooperative Entwicklung von Qualitätsstandards“ (2012 bis 2014) wurde ein Qualitätskonzept entwickelt, das die hohe fachliche Qualität der Eltern-Kind-Zentren sichern und weiterentwickeln sollte. Es umfasst die Perspektiven der

Fachkräfte in den EKIZ, wissenschaftlich fundierte Anforderungen sowie fachliche und politische Vorstellungen von Trägern und Fachbehörde. Dieses Konzept inkl. Handbuch für die Fachkräfte wurde 2015 von der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (BASFI) veröffentlicht.

Durch meine Mitarbeit als studentische Hilfskraft im „Projekt zur Weiterentwicklung der EKIZ in Hamburg durch kooperative Entwicklung von Qualitätsstandards“ habe ich ein besonderes fachliches Interesse daran, zu erfahren, in welcher Form mit dem Qualitätskonzept gearbeitet wird, welche Stärken und Schwächen sich aus Perspektive der Fachkräfte in der Arbeit mit dem Konzept ergeben und welchen Nutzen die Fachkräfte in dem Konzept sehen. Somit lautet die Leitfrage dieser Abschlussarbeit: Welchen Nutzen bietet das Qualitätskonzept für die Fachkräfte, Leitungen und Trägerorganisationen der Hamburger EKIZ?

Die Arbeit gliedert sich in einen theoretischen Teil, der das Konzept der Hamburger EKIZ, die Entwicklung des Qualitätskonzepts und dessen theoretischen Hintergrund zusammenfasst. Im empirischen Teil, in dem die Befragung ausgewählter EKIZ-Leitungen mithilfe von Leitfadeninterviews beschrieben und ausgewertet wird, wird die Forschungsfrage beantwortet. Das Fazit ordnet die empirisch gewonnenen Ergebnisse in den fachlichen Kontext ein, reflektiert die Befragung und gibt Empfehlungen für die zukünftige Arbeit mit dem Qualitätskonzept.

Einige in dieser Arbeit genannten Informationen ergeben sich aus meiner Mitarbeit in dem Projekt und können somit nicht immer durch schriftliche Quellen belegt werden.

2 Hamburger Eltern-Kind-Zentren

Im Jahr 2007 verabschiedete der Hamburger Senat das Vorhaben der Hamburger Bürgerschaft, Kitas zu Eltern-Kind-Zentren (EKiZ) zu entwickeln. „In Hamburg sollen in ausgewählten Stadtteilen, die besonders von diesem Angebot profitieren könnten, 22 Eltern-Kind-Zentren in Kindertagesstätten eingerichtet werden“ (Drucksache 18/5929 2007, S. 1). Mittlerweile gibt es insgesamt 38 EKiZ in allen sieben Bezirken der Stadt. Die EKiZ sind immer an eine Kita angeschlossen und sollen in sozial belasteten Quartieren in präventiver Weise tätig werden.

Im Folgenden werden die Aufgaben und Ziele der Hamburger EKiZ, die auf der Drucksache 18/5929 (2007) der Bürgerschaft der Freien und Hansestadt Hamburg „Kitas zu Eltern-Kind-Zentren entwickeln“ basieren (Fachkonzept), vorgestellt sowie in Kap. 2.2 die Rahmenbedingungen für die Hamburger EKiZ.

2.1 Aufgaben und Ziele der Hamburger EKiZ

Die EKiZ sollen v. a. Familien mit Kindern unter drei Jahren, die keinen Anspruch auf eine öffentlich geförderte Kindertagesbetreuung haben, und Familien, deren Lebenssituation und -umfeld einer gedeihlichen kindlichen Entwicklung nicht hinreichend förderlich sind, erreichen. Zudem sollen Familien mit Migrationshintergrund angesprochen und in den Stadtteil integriert werden, um Tendenzen sozialer Isolation frühzeitig entgegenwirken zu können (vgl. Drucksache 18/5929 2007, S. 1 f.).

Im Fachkonzept werden vier Zielperspektiven für die o. g. Zielgruppen formuliert:

1. „Ergänzende Bildungsanregungen für Kinder:
 - Schaffung von Entwicklungsanreizen durch vielfältige neue Erfahrungen in anregungsreicher Umgebung
 - Förderung der Entwicklung kognitiver Prozesse durch Bewegungsangebote und Aktivitäten zur Körperwahrnehmung
 - Unterstützung des Spracherwerbs durch sprachliche Begleitung von Spielaktivitäten

- Förderung sozialen Lernens und Heranführung an das Kita-Regelangebot durch erste Gruppenerfahrungen
2. Stärkung der elterlichen Erziehungskompetenz durch verbindliche Vernetzungen und Vor-Ort-Aktivitäten gemeinsam mit anderen Trägern der Familienförderung:
 - Erweiterung des Wissens über Erziehungsaufgaben und Lernvoraussetzungen von Kindern
 - Heranführen an gesundheitsfördernde Maßnahmen (gesunde Ernährung, Körperpflege, Inanspruchnahme von Vorsorgeuntersuchungen u. ä.)
 - Anregung zum Einsatz von sprach-, bildungs- und bewegungsfördernden Aktivitäten;
 - Stärkung im Umgang mit Krisensituationen
 - Unterstützung beim Erkennen kindlicher Bedürfnisse, Vermittlung der Entwicklung des Kindes förderlicher Verhaltensweisen und Stabilisierung der emotionalen Eltern-Kind-Bindung
 3. Hilfe zur Selbsthilfe in Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen der Familienförderung:
 - Vorbeugen und Herauslösen aus isolierten Lebenssituationen
 - Anregung von Zusammenschlüssen durch Eltern zur gegenseitigen Unterstützung
 - Unterstützung bei der Organisation des Alltags
 - Heranführung an Hilfsangebote wie Elternschulen, Erziehungsberatungsstellen, u. a.
 4. Förderung der Integration von Familien mit einem Migrationshintergrund:
 - Vorbeugen von Tendenzen sozialer Isolierung oder des ausschließlichen Rückzugs auf die Herkunftsgruppe durch gezielte Einbindung in die Aktivitäten des Zentrums
 - Aufbau zielgruppenspezifischer Angebote, u. a. zur Förderung des Erwerbs der deutschen Sprache
 - Anregung von Kontakten zu Eltern anderer kultureller Herkunft
 - Vertraut machen mit den Institutionen und Angeboten des Wohnquartiers“ (Drucksache 18/5929 2007, S. 2)

Fazit: Die EKiz sollen Familien in schwierigen Lebenslagen einen niederschweligen Zugang zu frühzeitiger Beratung und Unterstützung ermöglichen und Selbsthilfepotenziale stärken. Die Angebote richten sich v. a. an Kinder und Familien, die bisher nicht institutionell betreut werden, und sollen den Zugang zu Kita bzw. zu familienergänzenden Einrichtungen erleichtern. Da seit dem 1. August 2013 der Rechtsanspruch auf eine täglich fünfstündige

Kindertagesbetreuung für alle Kinder ab dem vollendeten ersten Lebensjahr erweitert wurde, ist davon auszugehen, dass sich die Zielgruppe dahin gehend verändert hat, dass vorwiegend Eltern mit Kindern unter einem Jahr ein EKiz besuchen sowie Eltern, deren Kind bereits institutionell betreut wird, die aber dennoch Beratung und Unterstützung in der Lebensbewältigung benötigen.

2.2 Rahmenbedingungen

Die Rahmenbedingungen, wie Öffnungszeiten, Raumgröße und Personalausstattung, sind ebenfalls im Fachkonzept festgeschrieben und gelten für alle EKiz. Durch trägerseitige Zuwendungen kann das Angebot der EKiz erweitert werden. Die EKiz müssen mindestens an drei Tagen in der Woche insgesamt mindestens 12 Stunden geöffnet sein, und Kindern und Eltern wird ein warmes Mittagessen angeboten (Eigenbeteiligung von 2 €) (vgl. Drucksache 18/5929 2007, S. 2).

„Als Personalausstattung sind 1,6 Erziehungsstunden pro Öffnungsstunde des Eltern-Kind-Zentrums vorgesehen. Dazu kommen acht Personalwochenstunde für Leitung und Beratung“ (Drucksache 18/5929 2007, S. 3). D.h. die EKiz-Arbeit während der gesamten Öffnungszeit wird von einer Fachkraft mit mindestens Erzieher*innenausbildung geleistet, hinzu kommen Wochenstunden für Beratungs- und Leitungstätigkeit. Die Hälfte der Wochenstunden der EKiz-Leitung ist als Präsenzzeit während der Öffnungszeit im Eltern-Kind-Club einzusetzen.

Die finanzielle Zuwendung ist im Fachkonzept aufgeführt. Die Personalkosten sowie eine Pauschale für Gebäudekosten, Sachmittel und Honorare werden von der BASFI finanziert. Wird die Pauschale für Letzteres überschritten, sind die Träger für eine Refinanzierung verantwortlich.

Tabelle 1: Finanzierung der Hamburger EKiz (Drucksache 18/5929 2007, S. 4)

| Finanzmittel für 2012 bei 12 Öffnungsstunden pro Woche für ... | Personalwochenstunden | Kostensatz Basis Landesrahmenvertrag | Zuwendung pro Monat |
|--|-----------------------|--------------------------------------|---------------------|
| ...Erziehungsstunden (Erstkräfte) | 19,2 | 1.152,55 € | 1.844,00 € |
| ... Leitungs- und Beratungsstunden | 8 | 1.404,55 € | 936,00 € |
| ... Pauschale für Gebäudekosten, Sachmittel, Honorare und Zuschuss zum Mittagessen | | 1.250,00 € | 1.250,00 € |
| Zuwendung/Monat | | | 4.030,00 € |

Fazit: Die Rahmenbedingungen, die von der BASFI festgelegt wurden und finanziert werden, ermöglichen eine Öffnungszeit von 12 Stunden/Woche. Sollte der Bedarf der Zielgruppen über diese Öffnungszeiten hinausgehen, ist der Träger des EKiz bzw. der Kita für die zusätzliche Finanzierung zuständig. Somit liegt es im Ermessen des Trägers, welche Bedeutung er den EKiz für die Arbeit im Sozialraum zumisst und wie Mittel zur Refinanzierung beschafft werden können. Zudem ist kritisch zu hinterfragen, ob und in welcher Qualität ein*e Erzieher*in als Erstkraft die o. g. Angebote leisten kann oder ob zusätzliche Fort- und Weiterbildungen notwendig sind, die ebenfalls durch den Träger finanziert werden müssen.

Zur Weiterentwicklung der EKiz enthält das Fachkonzept folgende Maßnahme:

„Es ist beabsichtigt, bei entsprechendem Erfolg die Maßnahme ab 2009 auszuweiten. [...] Auf Basis der Ergebnisse einer externen wissenschaftlichen Evaluation und des Berichtswesens soll in 2008 entschieden werden, an welchen Standorten die Maßnahme ausgeweitet oder zusätzlich eingerichtet werden kann und an welchen sie gegebenenfalls eingeschränkt oder eingestellt werden muss“ (Drucksache 18/5929 2007, S. 4).

Die wissenschaftliche Evaluation wurde 2009 von der Universität Hamburg durchgeführt.

3 Ergebnisse der Evaluation 2009

In der 2009 von der Universität Hamburg durchgeführten Evaluation der Hamburger EKIZ wurde die Qualität der bis dahin errungenen Leistungen eingeschätzt. „Die vorliegende Evaluation kann zeigen, dass die Implementation der Eltern-Kind-Zentren in Hamburg grundsätzlich gelungen ist und die Einrichtungen das Konzept erfolgreich umsetzen“ (Freie und Hansestadt Hamburg 2009, S. 66).

Im Folgenden werden einzelne ausgewählte Ergebnisse der Evaluation vorgestellt, die für das Projekt zur Entwicklung des Qualitätskonzepts von Bedeutung waren.

Eine zeitliche Ausweitung der EKIZ-Arbeit in Bezug auf eine Erweiterung der Öffnungszeiten von mehr 12 Stunden pro Woche wird nicht empfohlen.

„Zwar wäre zu erwarten, dass die Besucherinnen auch an weiteren Öffnungstagen EKIZ besuchen würden, allerdings würde eine Ausweitung der Öffnungszeiten bedeuten, dass das zusätzliche Personal im Wesentlichen dieselben Nutzerinnen betreuen würde. Es ist nicht zu vermuten, dass diese zeitliche Verlängerung auch zu intensiveren Wirkungen führen würde“ (Freie und Hansestadt Hamburg 2009, S. 66).

D. h. die Erreichung der Zielgruppen hängt nicht von den Öffnungszeiten ab und Nutzer*innen, die das EKIZ nicht an den mindestens drei Tagen in der Woche besuchen, würden vermutlich auch nicht an anderen Tagen das EKIZ aufsuchen. Somit sind die im Fachkonzept aufgeführten Rahmenbedingungen hinsichtlich der Öffnungszeiten und Personaleinsatzzeiten in Bezug auf die bei den Nutzer*innen zu erreichenden Wirkungen ausreichend und eine Erweiterung des zeitlichen Angebots ist laut Evaluationsbericht nicht notwendig.

Bezüglich der Zielgruppe ergab die Evaluation, dass die Lage der Einrichtungen einer der wichtigen Garanten dafür zu sein scheint, die Zielgruppe tatsächlich zu erreichen.

„Andererseits zeigt die Evaluation, dass auch Nutzerinnen mit ‚Mittelschichtshintergrund‘ durch die Eltern-Kind-Zentren wichtige

Unterstützung erfahren können. Es wird empfohlen, einerseits die außerordentlich erfolgreiche Orientierung an benachteiligten Adressatinnen und Adressaten aufrechtzuerhalten, andererseits eine ‚Mischung‘ der Teilnehmerinnen und Teilnehmer zuzulassen, wenn sie sich ergibt“ (Freie und Hansestadt Hamburg 2009, S. 66f.).

D. h.: Durch eine soziale Mischung bei den Nutzer*innen verbessern sich die Chancen, die angestrebten Ziele bei der ursprünglich vorgesehenen Zielgruppe von sozial schwachen Familien mit Migrationshintergrund zu erreichen und Segregation unterschiedlicher sozialer Milieus kann verhindert werden bzw. gar nicht erst entstehen.

Die Evaluation hat zutage gefördert, dass das bisherige Qualifikationsprofil von Erzieher*innen, das sich vor allen Dingen auf Erziehung, Bildung und Betreuung von Kindern richtete, nicht den vielfältigen Aufgaben von Fachkräften in EKIZ entspricht (vgl. Freie und Hansestadt Hamburg 2009, S. 68). Da neben der Arbeit mit Kindern Kompetenzen in der Elternbildung mit benachteiligten Adressat*innen und der Kooperations- und Vernetzungsarbeit im Stadtteil erwartet werden (vgl. Drucksache 18/5929 2007, S. 2), wird empfohlen,

„in Zukunft auf die Beschäftigung von Sozialpädagoginnen und -pädagogen/Diplompädagoginnen und -pädagogen bzw. Absolventinnen und Absolventen von erziehungswissenschaftlichen oder sozialpädagogischen Bachelorstudiengängen Wert zu legen, zumindest aber den Einsatz solchermaßen qualifizierter Fachkräfte durch den Ausbau der sozialpädagogischen Leitungsstunden zu gewährleisten“ (Freie und Hansestadt Hamburg 2009, S. 68).

Zudem wird der Ausbau von Fortbildung und Supervision sowie kollegialer Beratung empfohlen (vgl. Freie und Hansestadt Hamburg 2009, S. 68). D. h. die tatsächlichen fachlichen und methodischen Anforderungen der Praxis an die Fachkräfte übersteigen die von den Erzieher*innen während der Erzieherausbildung erworbenen Kompetenzen, so dass nur durch besonderes persönliches Engagement und Zusatzausbildungen eine entsprechende pädagogische Arbeit geleistet werden kann.

In Bezug auf Qualitätsentwicklung wird angemerkt, dass durch die quantifizierte Datenerfassung des bisherigen Berichtswesens „zu wenig differenzierte Informationen“ geliefert würden, „um die Qualität (oder unter Umständen

auch Problemstellungen) der Arbeit in einzelnen Eltern-Kind-Zentren einschätzen zu können“ (Freie und Hansestadt Hamburg 2009, S. 69). Ein zu entwickelndes Qualitätskonzept solle die Prozesse der Selbstevaluation und -entwicklung anregen. Dieses verlange die Entwicklung von gemeinsamen Qualitätskriterien und Indikatoren, die in der Praxis prüfbar seien und empirische Hinweise auf erfolgreiche Arbeit geben können (vgl. Freie und Hansestadt Hamburg 2009, S. 69). „Da Qualitätsstandards nur in einem gemeinsamen Aushandlungsprozess der beteiligten Einrichtungen/Fachkräfte, Träger, Behörde und der Adressatinnen und Adressaten (!) geklärt werden können, wird empfohlen, einen solchen Prozess zu beginnen“ (Freie und Hansestadt Hamburg 2009, S. 69).

Fazit: EKIZ sind in Hamburg etabliert und bestechen durch „die hohe fachliche Qualität ihres Bildungsangebotes und die Breite ihres institutionellen Ausbaus“, „insbesondere benachteiligte Zielgruppen wurden erreicht und begründbare Wirkungen der Arbeit konnten gefördert werden“ (Sturzenhecker/Voigtsberger 2015, S. 7). Die Evaluation der EKIZ hat die fachliche Qualität herausgearbeitet; um diese zu sichern und weiterzuentwickeln, müssen Qualitätsstandards entwickelt werden.

4 Projekt zur Weiterentwicklung der EKIZ in Hamburg durch kooperative Entwicklung von Qualitätsstandards

Um die bescheinigte Qualität sichern und weiterentwickeln zu können, sollten die bis dahin im Fachkonzept formulierten Zielperspektiven (Hilfe zur Selbsthilfe, Stärkung der elterlichen Erziehungskompetenz, Förderung der Integration von Familien mit Migrationshintergrund, Prävention zur Vermeidung von Kindeswohlgefährdung) nun präzisiert, priorisiert und konzeptionell verankert werden (vgl. Sturzenhecker/Voigtsberger 2015, S. 7). Das Qualitätskonzept wurde im Rahmen des „Projekts zur Weiterentwicklung der EKIZ in Hamburg durch kooperative Entwicklung von Qualitätsstandards“ in der Zeit von 2012

bis 2014 entwickelt. Wissenschaftlich begleitet wurde das Projekt von Prof. Dr. Benedikt Sturzenhecker (Universität Hamburg) und Prof. Dr. Ulrike Voigtsberger (HAW Hamburg). In das partizipativ gestaltete Projekt waren alle Akteure – Fachkräfte der Einrichtungen, Träger, Fachbehörde, Kooperationspartner*innen, Supervisor*innen und wissenschaftliche Experten – eingebunden. Die Fachkräfte und Einrichtungsleitungen wurden mittels eines schriftlichen halbstandardisierten Fragebogens zu ihrer Arbeit basierend auf der Drucksache der Behörde befragt. Der Fragebogen wurde von Prof. Dr. Ulrike Voigtsberger entwickelt, ebenso lag die Durchführung und Auswertung in ihrer Zuständigkeit. Die Einschätzungen der Nutzer*innen finden sich exemplarisch wieder. Unter Leitung von Prof. Dr. Benedikt Sturzenhecker wurden Nutzer*innen von sieben EKIZ durch Student*innen der Universität Hamburg befragt. Ergebnis dieses Prozesses war die Einigung auf sechs Wirkungsziele und deren Operationalisierung in Handlungsziele¹ (Anhang 1) und Handlungsschritte sowie Indikatoren für die Selbstevaluation.

In dem folgenden Kapitel wird der Beteiligungsprozess der Akteure innerhalb des Projekts dargestellt und analysiert. Anschließend werden die Begriffe Qualität und Qualitätsmanagement definiert sowie das Qualitätsverständnis von Avedis Donabedian (*1919; †2000) (1980) vorgestellt, das dem Qualitätskonzept zugrunde liegt und die Dimensionen Prozess-, Struktur- und Ergebnisqualität umfasst. Im Anschluss daran wird die Anleitung zur Konzeptentwicklung von Hiltrud von Spiegel (2009) vorgestellt und die darauf basierende praktische Umsetzung im Rahmen des Projekts beschrieben. In Kap. 4.4 werden die theoretischen Grundlagen zur Selbstevaluation und die Umsetzung im Qualitätskonzept dargestellt. Abschluss des Projekts stellt das schriftliche Qualitätskonzept und -handbuch dar, das von der BASFI im März 2015 veröffentlicht wurde.

¹ Wirkungsziele beinhalten, was mittel- und langfristig bei den Nutzer*innen bewirkt werden soll. Handlungsziele (im Konzept als Qualitätsstandards bezeichnet) beinhalten förderliche Bedingungen und Handlungsweisen, deren Umsetzung sich die Fachkräfte vornehmen, um die Wirkungsziele zu erreichen. Im Qualitätshandbuch sind einem Wirkungsziel mehrere Handlungsziele zugeordnet, die das Erreichen des Wirkungsziels wahrscheinlich machen (vgl. Sturzenhecker/Voigtsberger 2015, S. 13).

4.1 Beteiligung der Akteure im Projekt

Das Besondere des Projekts war die großflächige Beteiligung aller EKIZ-Akteure, und nicht eine Konzeptentwicklung in einem Top-Down-Prozess, d. h. von „oben“ nach „unten“, sondern unter Berücksichtigung aller.

Um die Partizipation aller Beteiligten zu gewährleisten, wurden unterschiedliche Gremien mit unterschiedlichen Mitgliedern gebildet (s. Abb. 1), die ihre Ergebnisse und Anmerkungen jeweils an die anderen Gremien rückgemeldet haben. So wurden bspw. Zwischenergebnisse aus der Arbeit des Qualitätszirkels auf regelmäßigen Treffen des Qualitätsbeirats besprochen oder Anmerkungen der Steuerungsgruppe in den Qualitätszirkel eingebracht. Dabei fungierten das **Team aus Wissenschaft und Qualitätsberater** als Schnittstelle zwischen den Gremien. Zudem übernahmen diese die Moderation einzelner Gremien sowie die fachliche und wissenschaftliche Überarbeitung des Qualitätskonzepts.

Um größtmögliche Effizienz zu bewerkstelligen, bestand die **Steuerungsgruppe** aus zwei Vertreter*innen der BASFI, einer Vertreterin der AGfW, einer Vertreter*in der Elbkinder Vereinigung Hamburger Kindertagesstätten gGmbH und Vertreter*innen von zwei weiteren Trägern sowie den Geldgebern des Projekts (Zeitstiftung). Die Aufgabe der Steuerungsgruppe war die Koordinierung des Gesamtprojekts, die abschließende Entscheidung über das Vorgehen der Qualitätsentwicklung und die Verabschiedung der Endergebnisse. Der **Qualitätsbeirat** setzte sich aus den Trägervertreter*innen, den zwei Vertreter*innen der BASFI, der Vertreterin des Sozialpädagogischen Fortbildungszentrums und den beteiligten Wissenschaftler*innen zusammen. Er begutachtete und diskutierte die Ergebnisse bevor diese der Steuerungsgruppe vorgelegt wurden. Der **Qualitätszirkel** als Kerngremium der Qualitätsentwicklung setzte sich aus zwei Trägervertreter*innen sowie zehn Leitungen/Mitarbeiter*innen der EKIZ zusammensetzen. Dem Qualitätszirkel kam zentral die Aufgabe zu, sich über die Qualitätsstandards und Kriterien in Bezug auf Prozess-, Struktur- und Ergebnisqualität mit Blick auf die vereinbarten Wirkungsziele sowie Aspekte für ein geeignetes Evaluationsinstrument zu verständigen und zu konkretisieren. Die Unterteilung der

einzelnen Wirkungsziele in Prozess-, Struktur und Ergebnisqualität bezieht sich auf das Modell von Donabedian (1980, S. 80) und wird in Kap. 4.2 näher betrachtet. Der Qualitätszirkel traf sich für die Operationalisierung der Wirkungsziele an sieben Terminen. Die Termine, an denen die Gremien tagten wurden von der Steuerungsgruppe und dem Team aus Wissenschaft und Qualitätsberatern vereinbart und durch Einladungen an die jeweiligen Mitglieder bekannt gegeben².

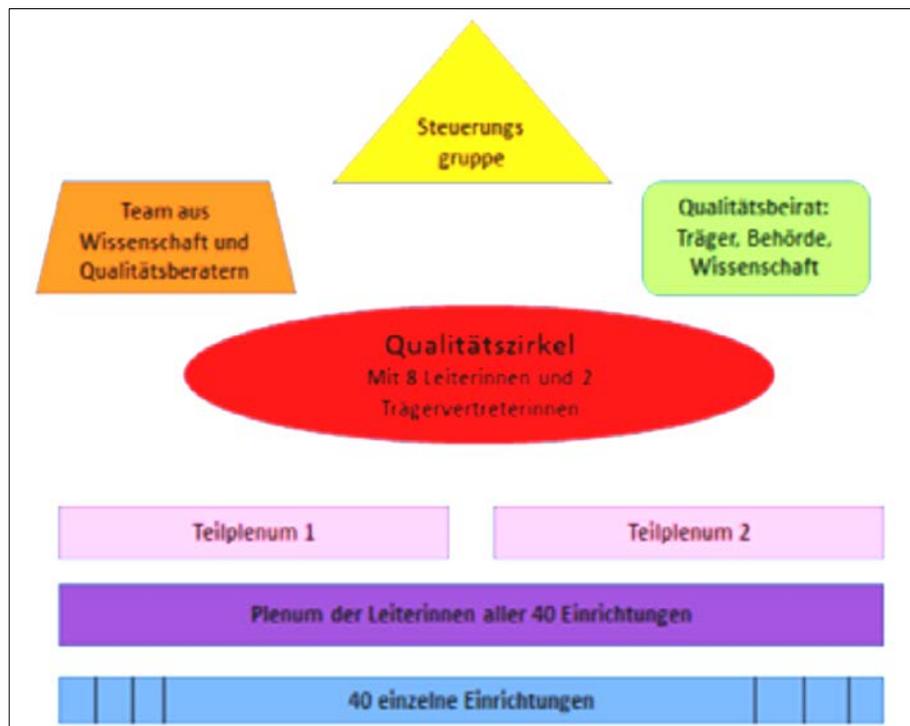


Abbildung 1: Übersicht der Gremien des Projekts (aus dem 1. Newsletter des Projekts 2012)

Die Teilplenums, das Plenum der Leitungen und die einzelnen Einrichtungen wurden regelmäßig in gemeinsamen Sitzungen oder über Newsletter über den Prozess informiert. Mit den 40 Einrichtungen sind die EKIZ gemeint, die es zu Beginn des Projekts in Hamburg gab. Mittlerweile hat sich die Anzahl auf 37 EKIZ reduziert.

Durch die unterschiedlichen Besetzungen war sichergestellt, dass im gesamten Prozess Vertreter*innen verschiedener Perspektiven beteiligt wurden.

² Die Informationen über die Zusammensetzungen der Gremien stammen aus der nicht veröffentlichten Projektskizze. Durch meine Mitarbeit in dem Projekt hatte ich Zugang zu dieser.

Die kooperative Entwicklung definiert sich in dem Projekt über die Beteiligung der Akteure, die in unterschiedlichen Stufen der Partizipation Einzug erhielten. Im Folgenden werden die Stufen der Partizipation kurz theoretisch erläutert, um dann im Anschluss zu beschreiben, welche Akteure des Projekts auf welcher Stufe der Partizipation beteiligt waren.

Die nachfolgende Grafik benennt die Kreise der Entscheidung, wie sie von Wright et al. (2008) in dem Text „Partizipation in der Zusammenarbeit zwischen Zielgruppe, Projekt und Geldgeber“ beschrieben wurden. Wright et al. beziehen sich zwar in ihrem Text auf den Gesundheitssektor, der Ansatz der partizipativen Qualitätsentwicklung lässt sich jedoch problemlos auf den sozialpädagogischen Bereich übertragen.

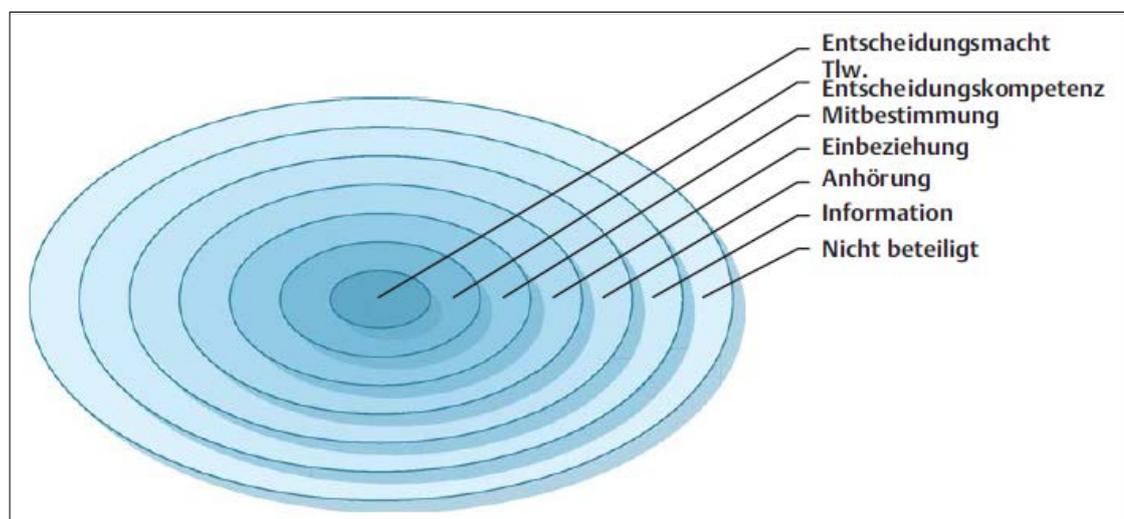


Abbildung 2: Kreise der Entscheidung (Wright et al. 2008, S. 751)

Der äußere Kreis beschreibt, dass die Akteure in einem Prozess **nicht beteiligt** sind. Die drei darauf folgenden Kreise bezeichnen Wright et al. (2008) als Vorstufen der Partizipation, wobei **Information** bedeutet, dass Personen in diesem Kreis von den Entscheidungsträgern über (geplante) Maßnahmen informiert werden, Rückmeldungen jedoch nicht gesucht oder erwartet werden (vgl. Wright et al. 2008, S. 751). Im Kreis der **Anhörung** werden die Personen bei Bedarf von den Entscheidungsträgern konsultiert, der Kontakt ist eher unverbindlich und unregelmäßig (vgl. Wright et al. 2008, S. 751). Der

dritte Kreis der Vorstufen der Partizipation, die **Einbeziehung**, geht noch einen Schritt weiter, d. h. „die Entscheidungsträger lassen sich von den Personen in diesem Kreis beraten. Die Beratungen haben jedoch keinen verbindlichen Einfluss auf den Entscheidungsprozess“ (Wright 2008, S. 751). Die inneren drei Kreise der oberen Grafik beschreiben „echte“ Partizipation. Im Kreis der **Mitbestimmung** wird den Personen ein erhebliches Mitspracherecht eingeräumt. „Zu wesentlichen Aspekten der Maßnahme halten die Entscheidungsträger mit ihnen Rücksprache“ (Wright et al. 2008, S. 751). Personen im Kreis **der teilweisen Entscheidungskompetenz** können über bestimmte, klar eingeschränkte Aspekte selbst entscheiden (vgl. Wright et al. 2008, S. 751). Der innerste Kreis beschreibt die uneingeschränkte **Entscheidungsmacht**. „In diesem Kreis befinden sich die Akteure, die an allen wichtigen Entscheidungen direkt beteiligt sind. Diese Personen bestimmen alle Aspekte der Maßnahme“ (Wright et al. 2008, S. 751).

In Bezug auf den Prozess der Entwicklung des Qualitätskonzepts, lassen sich folgende Gruppen und Gremien auf diesen Stufen der Partizipation verorten:

Nicht beteiligt am Prozess waren z. B. die Kinder der EKIZ-Nutzer*innen, wobei der Nutzen einer Befragung von 0- bis 3-jährigen Kindern in Bezug auf das Ziel des Qualitätskonzepts fraglich ist und somit eine Einbeziehung der Kinder vernachlässigt werden kann.

In der Stufe der Information wurden die EKIZ-Akteure, Träger und an der EKIZ-Arbeit Beteiligte auf einer Auftaktveranstaltung informiert.

Die an der Arbeit im EKIZ beteiligten Personen finden sich auf den weiteren Stufen der Partizipation. Beginnend bei der Stufe Anhörung lassen sich die drei Gruppendiskussionen mit insgesamt neun exemplarisch ausgewählten Kooperationspartner*innen der EKIZ verorten. Für die Auswahl der Kooperationspartner*innen wurden alle EKIZ befragt, wer von den Kooperationspartner*innen Interesse an einer Gruppendiskussion habe und die letztendliche Auswahl fiel anhand zeitlicher und terminlicher Kriterien. Zudem fand eine Gruppendiskussion mit zwei Supervisor*innen statt, die mit EKIZ-Leitungen arbeiten. Der Übergang zur Stufe Einbeziehung ist hier fließend.

Die Befragung von Nutzer*innen, die zusätzlich zu der Befragung der Fachkräfte vorgenommen wurde, lässt sich auf der Stufe der Einbeziehung verorten, da die Befragung an sich nicht ausschlaggebend für den Prozess war, diesen aber ergänzend bereichert hat.

Die Fachkräfte der 40 Einrichtungen und deren Leitungen sind Personen in dem Kreis der Mitbestimmung. Durch die schriftliche Befragung und der daraus resultierenden Priorisierung der Arbeit der Fachkräfte wurden die sechs Wirkungsziele identifiziert, die im Prozess operationalisiert wurden und mithilfe der Selbstevaluation reflektiert werden können.

Auf der vorletzten Stufe der Partizipation, der teilweisen Entscheidungskompetenz lassen sich sowohl das Team aus Wissenschaft und Qualitätsberatern als auch der Qualitätsbeirat und der Qualitätszirkel verorten. Der Qualitätszirkel entscheidet über die Operationalisierung der Wirkungs- und Handlungsziele in Zusammenarbeit mit dem Team aus Wissenschaft und Qualitätsberatern. In diesem von der Steuerungsgruppe klar eingeschränkten Aspekt hat der Qualitätszirkel die teilweise Entscheidungskompetenz. Die Steuerungsgruppe hat die Entscheidungsmacht und kann Entscheidungen der anderen Gremien widerrufen. Dies geschah während des Projekts jedoch nur in Rücksprache und konsensual mit den anderen Gremien.

Fazit: Das Projekt hat als Konsequenz auf die Evaluation von 2008 Qualitätsstandards entwickelt, an deren Priorisierung, Definition und Formulierung alle Beteiligten partizipativ – auf unterschiedlichen Ebenen – beteiligt waren. Ein Großteil der Akteure war auf den Stufen der „echten“ Partizipation beteiligt, und somit kann von einer hohen Identifikation der Beteiligten mit dem Konzept ausgegangen werden.

4.2 Definition Qualität und Qualitätsmanagement

Qualität, Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung waren Begriffe, die eher im privatwirtschaftlichen Bereich verortet wurden (vgl. Hummel 2004, S. 19). Doch spätestens seit der Veröffentlichung der PISA-Ergebnisse Anfang

der 2000er-Jahre sind jene Begriffe nicht mehr wegzudenkender Bestandteil im Sozial- und Gesundheitssektor.

Der Begriff Qualität leitet sich aus dem Lateinischen (qualitas = Beschaffenheit, Eigenschaft) ab und beschreibt laut der internationalen Qualitätsmanagementnorm DIN EN ISO 9000 den „Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt“. D. h. Qualität misst sich daran, in welchem Maße Anforderungen erfüllt werden, die derjenige stellt, der das Produkt oder die Leistung haben will und bezahlt, also der Kunde (vgl. Piechotta 2008, S. 6). Somit entscheidet der Kunde den Grad der Qualität, zudem wird deutlich, dass Qualität stets kontextgebunden ist.

Bolewski et al. (2012) definieren den Begriff Qualitätsmanagement in Anlehnung an DIN EN ISO 9000 wie folgt: „Die Anforderungen der Kunden werden ermittelt, und die Prozesse, die zur Erfüllung der Anforderungen erforderlich sind, werden geplant, durchgeführt, bewertet und ggf. verbessert. Und das Ganze mittels Leitung“ (S. 12). Dabei differenzieren sie die Begriffe Qualität und Management. Unter Qualität wird die Eigenschaft eines Gegenstands, einer Dienstleistung, eines Systems oder eines Prozesses bzw. deren Güte verstanden. Dabei ist Qualität stets kontextabhängig, d. h. je nach Erfüllungsgrad der Erwartungen wird von hoher oder niedriger Qualität gesprochen, die zu Kundenzufriedenheit oder -unzufriedenheit führt. Unter dem Begriff des Managements wird die Leitungsfunktion verstanden, die von einer Person, einer Personengruppe oder einer Organisation übernommen werden kann und Planung, Führung und Kontrolle impliziert (vgl. Bolewski et al. 2012, S. 12). Die o. g. Definition von Qualitätsmanagement verbindet also die Einzeldefinitionen unter Berücksichtigung der Kundenzufriedenheit und der Prozesssteuerung (Planung, Führung, Kontrolle).

Als Ziele von Qualitätsentwicklung und -beurteilung nennt Beck (2006), die Effektivität (Wirksamkeit) und die Effizienz (Verhältnis von Aufwand und Ertrag) zu erhöhen und eine empirische Beurteilung der Wirkungen zu ermöglichen (vgl. S. 379). Somit bezieht sich Qualitätsentwicklung hauptsächlich auf die Erbringung der Dienstleistungen und die Wirkung bei den Adressat*innen. Neben der Perspektive der Adressat*innen gibt es zunehmend in Einrichtungen und Diensten selbst den Bedarf nach Reflexion des eigenen

fachlichen Tuns, einer kritischen Analyse der eigenen Ziele und Methoden (vgl. Hummel 2004, S. 19). Qualitätsansätze haben in jedem Fall entscheidende Vorteile für die eigene Professionalität, auch in Bezug auf betriebswirtschaftliche Zwänge und aus der Perspektive und Erwartungshaltung der Kostenträger (vgl. Hummel 2004, S. 19).

Für den Bereich der Eltern-Kind-Zentren stellen die Kinder und ihre Eltern die primäre Kundschaft dar, und die Qualität der pädagogischen Arbeit richtet sich nach dem Kontext der Einrichtung (z. B. soziale Struktur im Stadtteil, Familienformen, pädagogisches Konzept usw.). Die sekundären Kunden sind die Kostenträger der EKIZ, d. h. die Behörde und die Träger der EKIZ. Die Arbeit der EKIZ muss folglich sowohl in Bezug auf die Nutzer*innen als auch in Bezug auf die Behörde und Träger qualitativ gute Ergebnisse bringen, um sich selbst zu legitimieren.

Das Qualitätsverständnis, das dem Qualitätskonzept der Hamburger EKIZ zugrunde liegt, beruht auf den Definitionen von Prozess-, Struktur-, und Ergebnisqualität von Avedis Donabedian von 1980. In seinem Buch „Explorations in Quality Assessment and Monitoring. The Definition of Quality and Approaches to its Assessment“ setzt er sich mit der Qualitätsentwicklung im Gesundheitswesen auseinander. Die Definitionen in Bezug auf die verschiedenen Qualitätsbereiche lassen sich auch auf den sozialpädagogischen Bereich übertragen.

Donabedian definiert **Prozessqualität** wie folgt: A „set of norms governs the management of the interpersonal process. These norms arise from the values and the ethical principles and rules that govern the relationship among people, in general, and between health professionals and clients, in particular“ (Donabedian 1980, S. 80). D. h. die Arbeitshaltung und -prinzipien bestimmen vornehmlich die Prozessqualität. In Bezug auf das Qualitätskonzept der EKIZ bedeutet Prozessqualität „die Bestimmung von konkreten Arbeitsschritten sowie pädagogischen Haltungen und Arbeitsweisen, welche es den EKIZ-Fachkräften möglich machen soll, bei den Adressat_innen, deren Interessen und Problemstellungen anzusetzen und gleichzeitig Wirkungsziele anzustreben“ (Sturzenhecker/Voigtsberger 2015, S. 9). Die Leitfrage zur Operationalisierung auf der Prozessebene lautet: Was will man wie tun?

Eine weitere Säule des Qualitätsbegriffs von Donabedian ist die Strukturqualität. Diese definiert er als

„relatively stable characteristics of the providers of care, of the tools and resources they have at their disposal, and of the physical and organizational settings in which they work. The concept of structure includes the human, physical, and financial resources that are needed to provide medical care“ (Donabedian 1980, S. 81).

Strukturqualität umfasst folglich diejenigen Charakteristika, die vor der eigentlichen Erbringung der – in unserem Fall pädagogischen – Dienstleistung die Fähigkeit zu ihrer Erstellung schaffen. Im Qualitätskonzept wurden hinsichtlich der Strukturqualität die infrastrukturellen, finanziellen, personellen und organisationellen Rahmenbedingungen in den Blick genommen (vgl. Sturzenhecker/Voigtsberger 2015, S. 9). Es geht um die Frage: Welche Aspekte der vorhandenen Rahmenbedingungen sind nötig, um die Ziele erreichbar zu machen? Welche zusätzlichen Rahmenbedingungen sind wie zu gestalten?

„Zur Benennung der **Ergebnisqualität** entwickelt man Indikatoren, die Wirkungen begründet erschließen helfen [...]. Dabei kann zwischen zwei Aspekten der Ergebnisqualität unterschieden werden: dem ‚Output‘ und dem ‚Outcome‘“ (Sturzenhecker/Voigtsberger 2015, S. 9). Der „Output“ bezieht sich auf die Arbeitsweise der Fachkräfte, bezieht also die Prozess- und Strukturqualität mit ein. Das „Outcome“ richtet sich auf die Wirkung bei den Adressat*innen (vgl. Sturzenhecker/Voigtsberger 2015, S. 9).

Die Ergebnisqualität bildet somit die wichtigste Grundlage für die Evaluation der erbrachten Leistungen in einer Einrichtung. Die Ergebnisqualität kann sowohl anhand objektiver Veränderungen als auch anhand subjektiver Kriterien (z.B. Teilnehmerzufriedenheit) gemessen werden (vgl. Scholz 2013, S. 13). Die Indikatoren für die Ergebnisqualität bilden die Grundlage für die Selbstevaluation im Qualitätshandbuch, auf die in Kap. 4.4 näher eingegangen wird.

Kritisch anzumerken ist jedoch, dass Donabedian einen kausalen Zusammenhang der drei Dimensionen postuliert. Er geht davon aus, dass eine Verbesserung der Prozess- und Strukturqualität automatisch eine Verbesserung der Ergebnisqualität bedeute. Dies ist jedoch aufgrund des sog. Technolo-

giedefizits im Umgang mit Menschen nicht empirisch nachweisbar. Das Technologiedefizit meint, dass nicht allein eine Verbesserung des Inputs zu einer Verbesserung des Outputs führt, sondern auch andere Kriterien, der Kontext, einen Einfluss auf das Ergebnis haben.

Fazit: Qualität definiert sich stets über den Kontext, in dem die Anforderungen der Kunden gestellt werden, und kann im Rahmen des Qualitätsmanagements systematisch erfasst und verbessert werden. V. a. im sozialen Sektor ermöglicht Qualitätsmanagement Transparenz und Legitimation der eigenen Tätigkeit gegenüber den primären (Klienten, Adressaten) und sekundären Kunden (Kostenträger). Ebenso ermöglicht die Offenlegung von Qualitätskriterien in sozialen Einrichtungen eine berufspolitische Aufwertung, wie sie in anderen europäischen Ländern längst verankert ist.

4.3 Konzeptentwicklung in der Kinder- und Jugendarbeit

Die Konzeptentwicklung des EKIZ-Qualitätskonzepts orientiert sich an dem Modell von Hiltrud von Spiegel (2009), das sie als „zielorientierte Konzeptentwicklung – ein klassisches deduktives Modell“ bezeichnet. Im Folgenden werden die sieben Arbeitsschritte, die das Modell umfassen, einzeln vorgestellt und anschließend mit den konkreten Arbeitsschritten des Projekts unterfüttert. Die Abfolge orientiert sich an einer idealtypischen Schrittfolge einer Konzeptionsentwicklung, die in der Praxis durchaus abweichen kann.

1. Materialsammlung für eine Konzeption anlegen

In diesem Schritt sollten alle für die Konzeption relevanten Daten zusammengestellt werden. Hier kann zwischen der Analyse der Ausgangssituation und der Bedarfsermittlung unterschieden werden.

Die Analyse der Ausgangssituation beinhaltet Informationen über die institutionellen Rahmenbedingungen, rechtliche Grundlagen, die unterstellten Bedürfnisse der Zielgruppen – also was denken die Fachkräfte über die Zielgruppen – und die personellen und materiellen Ressourcen (vgl. von Spiegel 2009, S. 53). In einem weiteren Schritt erfolgt die Bedarfsanalyse, die die Bedürfnisse aller Beteiligten erfragt, d. h. der pädagogischen Fachkräfte,

Nutzer*innen und ggf. auch der Nicht-Nutzer*innen (warum nehmen sie nicht am Angebot teil?) (vgl. von Spiegel 2009, S. 54).

2. Konsensziele bilden

Im zweiten Arbeitsschritt des Modells müssen Konsensziele gebildet werden, d. h. Ziele müssen in einem dialogischen Verständigungsprozess mit allen Beteiligten ausgehandelt werden, und es werden nur solche Ziele erhoben, die alle Beteiligten mehr oder weniger „unterschreiben“ können (vgl. von Spiegel 2009, S. 58f.). Hierbei wird zwischen Wirkungszielen und Handlungszielen unterschieden. Wirkungsziele sind Ziele, die sich auf die Adressat*innen beziehen und Vorstellungen über wünschenswerte Zustände oder erweiterte Handlungskompetenzen der Nutzer*innen bezeichnen (vgl. von Spiegel 2009, S. 61). Wirkungsziele beantworten also die Frage „Was wollen wir langfristig bei den Nutzer*innen bewirken?“ Handlungsziele beschreiben Ideen über förderliche Bedingungen, an deren Bereitstellung die Fachkräfte arbeiten. Sie beziehen sich auf die Handlungen der Fachkräfte und werden durch die Wirkungsziele gerechtfertigt (vgl. von Spiegel 2009, S. 61). Handlungsziele sind somit die Arbeitsziele der Mitarbeiter*innen, auf die sie mittelfristig hinarbeiten. „Für die Förderung eines Wirkungszieles sind immer mehrere Handlungsziele denkbar und notwendig“ (von Spiegel 2009, S. 62). Handlungsziele werden gegen Handlungsschritte abgegrenzt. Handlungsschritte beschreiben, was die Fachkräfte tun müssen, um das Handlungsziel zu erreichen. Ob die Adressat*innen die durch die Handlungsziele geschaffenen Bedingungen nutzen und dass die Handlungsziele der Fachkräfte zu den Wirkungen bei den Adressat*innen führen, lässt sich nicht garantieren (vgl. von Spiegel 2009, S. 61). Bei der Bildung der Konsensziele sollten möglichst alle Perspektiven und Rollen aller Beteiligten berücksichtigt werden (vgl. von Spiegel 2009, S. 58 f.).

3. Zielformulierungen prüfen

In diesem Punkt geht es darum, die Konsensziele zu sortieren und operabel zu formulieren. Hiltrud von Spiegel hat folgende Kriterien für eine operable Zielformulierung verfasst:

1. Entfernung von Handlungsschritten aus der Zielformulierung (methodisches Vorgehen oder ein konkretes Angebot sind keine Ziele, sondern Handlungsschritte);
2. Zuordnung von Wirkungszielen und Handlungszielen (ein Handlungsziel darf nur existieren, wenn es auf ein Wirkungsziel bezogen ist bzw. zur Erreichung eines Wirkungsziels dienen kann);
3. Prüfung der Erreichbarkeit der Handlungsziele (möglichst konkrete Formulierungen, sodass die Mitarbeiter*innen eine plastische Vorstellung über ihre jeweiligen Aufgaben entwickeln und diese auch zeitlich realisierbar sind);
4. sprachlich positive Formulierungen (Wörter wie Vermeidung oder Verhinderung unterlassen und stattdessen positive Beschreibungen für den gewünschten Zustand finden);
5. Prüfung der Verständlichkeit (für die Leser*innen verständliche Wörter gebrauchen und spezifische Fachbegriffe klar definieren);
6. Prüfung der ethischen und fachlichen Vertretbarkeit der Ziele (prüfen, welches Werteverständnis den Zielen zugrunde liegt und ob die Ziele die fachlichen Standards der Einrichtung erfüllen);
7. Prüfung der Zuständigkeit der Pädagog*innen (Selbstinitiiierbarkeit) (Handlungsziele so formulieren, dass sie auch von den Fachkräften durch eigene Leistung erfüllt werden können) (vgl. von Spiegel 2009, S. 62ff).

Wenn die Zielformulierungen diese sieben Kriterien erfüllen, gelten sie als operabel, und es kann mit den formulierten Wirkungs- und Handlungszielen weitergearbeitet werden.

4. Konzeptionelle Ziele formulieren

„Für eine Konzeption sollte die Liste der Wirkungsziele überschaubar sein und nicht zu viel versprechen, ohne es umsetzen zu können“ (von Spiegel 2009, S. 67). D. h. die Anzahl der Wirkungsziele sollte nicht zu umfangreich sein, da immer auch mehrere Handlungsziele für ein Wirkungsziel formuliert werden. Bei den Handlungszielen wird empfohlen, dass die Formulierungen mit „wir“ beginnen, damit deutlich wird, dass die Arbeitsschritte der Fachkräfte beschrieben werden (vgl. von Spiegel 2009, S. 68).

5. Ziele operationalisieren

Die im vorherigen Schritt formulierten Wirkungs- und Handlungsziele sind Ziele, die angestrebt werden, d. h. in der Zukunft erreicht werden sollen. Für die Zielerreichung sind somit bestimmte Handlungen, Arbeitsprinzipien und Haltungen sowie Rahmenbedingungen (Räumlichkeiten, Material, Arbeitszeit, Geld, Personal) notwendig. Die Operationalisierung führt die Ziele aus

und benennt dafür konkrete Handlungsschritte und Rahmenbedingungen. Zudem entstehen bei der Operationalisierung Indikatoren, die die Ziele beobachtbar, erfragbar und einschätzbar machen. Indikatoren zeigen also an, ob eine gewünschte Wirkung eingetreten ist oder ob Handlungsziele und -schritte wirklich umgesetzt wurden (vgl. von Spiegel 2009, S. 69). Die Operationalisierung erfolgt in dem Modell von Hiltrud von Spiegel mit Blick auf die drei klassischen Qualitätsdimensionen (Prozess, Struktur und Ergebnis) (vgl. Kap. 4.2).

6. Operationalisierung auf ein praktikables Niveau bringen

In diesem Schritt werden diejenigen Handlungsziele gefiltert, die sinnvoll und erreichbar sind, d. h. es werden sehr konkrete Handlungsziele und -schritte formuliert. Hierbei kann u. a. eine bestimmte Anzahl an Handlungszielen festgelegt werden, die für ein Wirkungsziel gelten soll. Wichtig für eine praktikable Konzeption ist daher „vor allem ein komplettes Set von Wirkungs- und Handlungszielen, die man nach Bedarf weiter ausarbeiten kann“ (von Spiegel 2009, S. 72). Ebenfalls werden in diesem Schritt die formulierten Handlungsziele und -schritte mit der bisherigen Arbeit abgeglichen, um zu klären, inwiefern diese in der Praxis erreichbar sind oder bereits erreicht wurden (vgl. von Spiegel 2009, S. 75).

7. Schriftliche Fassung der Konzeption anfertigen

Die Informationen sollen lesbar und nachvollziehbar zusammengefasst werden und so kurz wie möglich (nicht mehr als zehn Seiten) für die Beteiligten dargestellt werden. Zudem kann ein Qualitätshandbuch als „Konzeption zum internen Gebrauch“ dienen und den Fachkräften umfangreichere und konkrete Anleitungen geben (vgl. von Spiegel 2009, S. 78).

Das Modell von Hiltrud von Spiegel orientiert sich, wie bereits erwähnt, an einer idealtypischen Schrittfolge der Konzeptionsentwicklung. Dem Projekt zur Weiterentwicklung der Hamburger Eltern-Kind-Zentren wurde zwar dieses Modell zugrunde gelegt, jedoch weichen manche Schritte in der Umsetzung von dem Modell ab. Im Folgenden wird die Anwendung des Modells in dem Projekt beschrieben.

4.3.1 Umsetzung im Projekt

Für den ersten Schritt **Materialsammlung für eine Konzeption anlegen** finden sich in dem Fachkonzept der Behörde (vgl. Kap. 2) die Informationen wieder, die als Grundlage für das Qualitätskonzept dienen (Analyse der Ausgangssituation). Die Bedarfsanalyse, die die Bedürfnisse aller Beteiligten (pädagogischen Fachkräfte, Nutzer*innen und ggf. auch der Nicht-Nutzer*innen) erfragt wurden in dem Projekt mithilfe eines halbstandardisierten Fragebogens für pädagogischen Fachkräfte (ein Fragebogen für die Kita-Leitung, an die das EKIZ angeschlossen ist und ein Fragebogen an die EKIZ-Leitung) erhoben und in sieben EKIZ wurden ca. 78 Interviews mit Nutzer*innen geführt. Der Fragebogen wurde im September 2012 an die EKIZ verschickt und hatte das Ziel, die im Fachkonzept der Behörde formulierten Ziele zu präzisieren, zu aktualisieren und zu priorisieren. D.h. die im Fragebogen aufgeführten Wirkungs- und Handlungsziele sind aus dem Fachkonzept der Behörde generiert worden (s. Kap. 2.1). Exemplarisch wird nun die Frage zur Priorisierung und das Ergebnis, das sich durch Auswertung aller dazu relevanten Fragen ergab, vorgestellt.

Frage 8: Hier finden Sie eine Liste mit allen 18 Wirkungszielen, die die Behörde für die EKiz-Arbeit vorgegeben hat. Bitte benennen Sie die Ihrer Meinung nach vier wichtigsten Wirkungsziele für alle EKiz. Tun Sie das, indem Sie Prioritäten vergeben: das wichtigste Ziel erhält ein 1, das zweitwichtigste eine 2, das dritt wichtigste eine 3 und das viertwichtigste ein 4.

| | |
|--|--|
| | Kinder unter drei Jahren entfalten ihre Selbstbildung (1) |
| | Die Eltern entwickeln ihre Erziehungskompetenzen weiter (2) |
| | Die Eltern weiten ihre Selbsthilfefähigkeiten aus (3) |
| | Familien mit einem Migrationshintergrund integrieren sich in Angeboten des EKiz, des Stadtteils und die Gesellschaft (4) |
| | Die Kinder entwickeln sich durch Selbstbildung (5) |
| | Die Kinder entwickeln kognitive Kompetenzen, Wahrnehmung des eigenen Körper und der eigenen Bewegungsfähigkeiten (6) |
| | Die Kinder erwerben sprachliche Kompetenzen (7) |
| | Die Kinder entwickeln soziale Kompetenzen und lernen früh die Kita kennen (8) |
| | Die Eltern erweitern Wissen über Erziehungsaufgaben und Lernvoraussetzungen von Kindern (9) |
| | Die Eltern kennen und nutzen gesundheitsfördernde (gesunde Ernährung, Körperpflege, Inanspruchnahme von Vorsorgeuntersuchungen u. ä.) (10) |
| | Die Eltern kennen und nutzen sprach-, bildungs- und bewegungsfördernde Aktivitäten (11) |
| | Die Eltern kennen und nutzen konstruktive Handlungsweisen zum im Umgang mit Krisensituationen (12) |
| | Die Eltern kommen aus isolierten Lebenssituationen heraus oder erst gar nicht hinein. (13) |
| | Die Eltern nehmen Hilfsangebote wie Elternschulen, Erziehungsberatungsstellen, u. ä. (14) |
| | Die Eltern sind sozial vernetzt und, auch über ihre Herkunftsgruppe hinaus, in Kontakt (15) |
| | Eltern erwerben deutsche Sprachkompetenzen (16) |
| | Die Eltern haben und betreiben Kontakte zu Eltern anderer kultureller Herkunft (17) |
| | Die Eltern sind mit den Institutionen und Angeboten des Wohnquartiers vertraut (18) |

Abbildung 3: Frage 8 der Befragung der EKiz-Mitarbeiter*innen und Leitungskräfte (entnommen aus dem Fragebogen)

Die Befragten hatte hier die Möglichkeit Wirkungsziele zu priorisieren, die für alle Hamburger EKiz gelten bzw. gelten sollen. In dem Fragebogen gab es weitere Fragen zu einzelnen Bereiche, in denen die Befragten Wirkungsziele priorisieren sollten. Die Antworten wurden miteinander verglichen und die nachfolgende Grafik zeigt die häufigsten Nennungen insgesamt. So wurde z.B. „Die Eltern kommen aus isolierten Lebenssituationen heraus oder erst

gar nicht hinein (13)“ insgesamt 98mal genannt, mit welcher Priorisierung (1-4) geht aus der Grafik nicht hervor. „Die Eltern erweitern Wissen über Erziehungsaufgaben und Lernvoraussetzungen von Kinder“ wurde 50mal genannt.

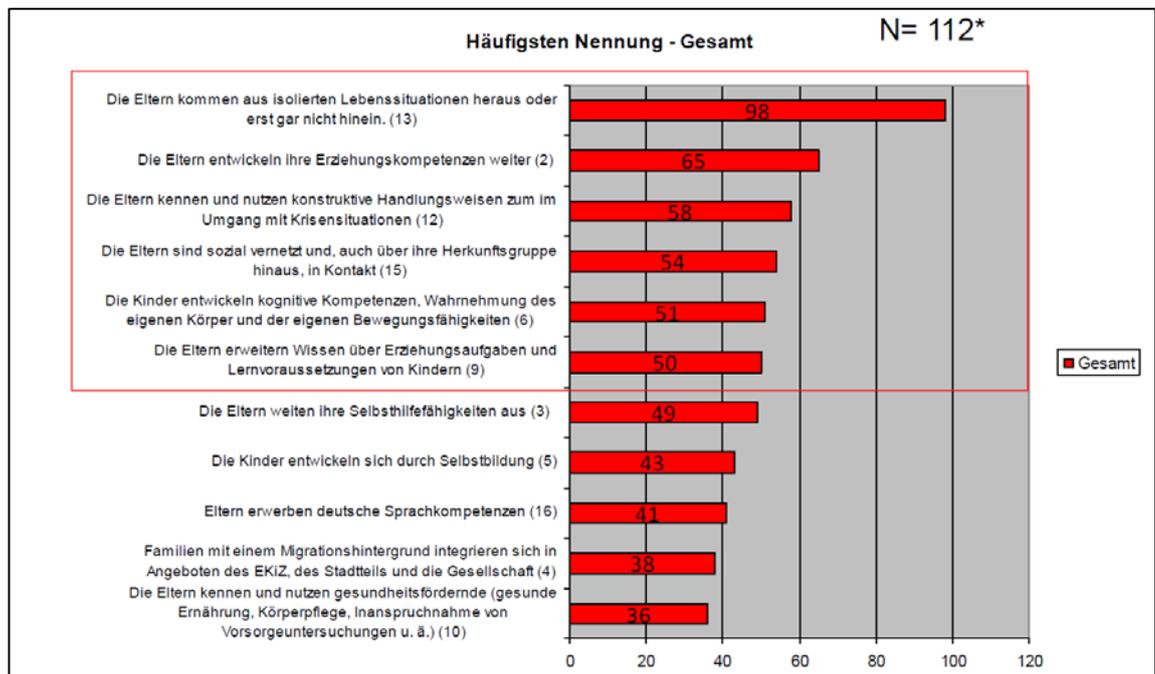


Abbildung 4: Vortrag: Prof. Dr. Ulrike Voigtsberger/Prof. Dr. Benedikt Sturzenhecker - Ergebnisse und Diskussion zu den Zielen der EKIZ Arbeit (31.11.2012)

Die oberen sechs Wirkungsziele sind das Ergebnis der Bedarfsanalyse der pädagogischen Fachkräfte, in Hinblick darauf, welche Ziele sie erreichen möchten.

Die Befragung der Nutzer*innen erfolgte im Sommer 2012. Es wurden ca. 78 Nutzer*innen in 7 EKIZ durch kleine Teams von Studierenden (BA Erziehungs- und Bildungswissenschaft der Uni HH) befragt. Die Leitfragen waren:

- Was tun Sie im EKIZ?
- Was gefällt Ihnen hier gut, was nicht so gut?
- Wie wäre ein gutes EKIZ? Was wünschen Sie sich?

Die von den Nutzer*innen genannten Ergebnisqualitäten stimmen deutlich mit den von den EKIZ selbst als zentral gesetzten Zielen (Wirkungszielen) überein.

Mit den Ergebnissen – sechs priorisierte Ziele vonseiten der Fachkräfte und den damit übereinstimmenden Aussagen der Nutzer*innen – war die Materialsammlung für die Konzeption abgeschlossen.

Der Schritt **2. Konsensziele bilden** wurde in dem Projekt bereits durch die Befragung der Pädagog*innen und Nutzer*innen abgedeckt. Die Konsensziele sind die o.g. sechs Ziele, die von den pädagogischen Fachkräften am häufigsten genannt wurden und durch die Befragungen der Nutzer*innen bestätigt wurden. In der Steuerungsgruppe (Entscheidungsmacht) wurden die Wirkungsziele abschließend besprochen, bearbeitet und teilweise neu formuliert:

- Wirkungsziel 1: Familien pflegen soziale Kontakte über ihre Herkunftsgemeinschaft hinaus und integrieren sich in Institutionen und in den Stadtteil.
- Wirkungsziel 2: Die Eltern erweitern Wissen über Erziehungsaufgaben und Lernvoraussetzungen von Kindern.
- Wirkungsziel 3: Eltern gestalten sprach-, bildungs- und bewegungsfördernde Aktivitäten mit ihren Kindern.
- Wirkungsziel 4: Eltern kennen und nutzen für sie relevante Hilfs- und Beratungsangebote über das EKIZ hinaus.
- Wirkungsziel 5: Eltern kennen und nutzen konstruktive Handlungsweisen im Umgang mit Krisensituationen.
- Wirkungsziel 6: Kinder entwickeln Ich-Kompetenzen, Sozial- und Sachkompetenzen.

Die Handlungsziele wurden im Qualitätszirkel von den EKIZ-Mitarbeiter*innen und den zwei Trägervertreter*innen formuliert.

3. Ziele operabel formulierten umfasst die Formulierung der Wirkungs- und Handlungsziele. Die Wirkungsziele wurden bereits im vorherigen Schritt von der Steuerungsgruppe operabel formuliert. Die entsprechenden Handlungs-

ziele zu den jeweiligen Wirkungszielen wurden in dem Qualitätszirkel formuliert und prozess-, struktur- und ergebnisbezogen operationalisiert.

Die im Modell von Hiltrud von Spiegel formulierten Regeln für operable Zielformulierungen wurden von dem Qualitätszirkel beachtet und von den Moderatoren und den Wissenschaftler*innen überprüft und ggf. wurden einzelne Formulierungen neu verfasst und in der darauffolgenden Sitzung mit dem Qualitätszirkel erneut besprochen.

Der folgende Schritt der Konzeptentwicklung **4. Konzeptionelle Ziele formulieren** wurde von der Steuerungsgruppe in Bezug auf die Wirkungsziele ausgeführt. Die konzeptionellen Handlungsziele wurden von dem Qualitätszirkel verfasst. Die Formulierungen der Handlungsziele beginnen zwar nicht wie in dem Modell von Spiegel empfohlen mit „wir“, dennoch wird deutlich, dass im Gegensatz zu den Wirkungszielen (Wirkungen bei den Adressat*innen) die EKIZ-Fachkräfte bei den Handlungszielen tätig werden müssen.

- WZ 1: Familien pflegen soziale Kontakte über ihre Herkunftsgruppe hinaus und integrieren sich in Institutionen und in den Stadtteil.
 - HZ 1: EKIZ-Fachkräfte untersuchen regelmäßig Lebenslagen und spezifische Bedarfe der Zielgruppen der EKIZ im Stadtteil und ziehen daraus Konsequenzen für Konzept und Handlungsziele.
 - HZ 2: EKIZ-Fachkräfte stellen unter Berücksichtigung der individuellen Lebenslagen und Bedarfe gemeinsam mit den Eltern die niedrigschwelligen Zugangsmöglichkeiten zum EKIZ und damit Vielfalt/Heterogenität im EKIZ sicher.
 - HZ 3: EKIZ-Fachkräfte regen soziale Kontakte unter Eltern an und unterstützen sie, diese auch über das EKIZ hinaus zu pflegen.
 - HZ 4: EKIZ-Fachkräfte gestalten Besuche in zielgruppenrelevanten Institutionen im Stadtteil – insbesondere in der Kita
 - HZ 5: EKIZ-Fachkräfte nutzen gemeinsam mit den Eltern Infrastruktur und Ereignisse im Stadtteil. Darüber hinaus gestalten sie gemeinsam mit Besucher*innen „Ereignisse“ im Stadtteil.

- WZ 2: Die Eltern erweitern Wissen über Erziehungsaufgaben und Lernvoraussetzungen von Kindern.
 - HZ 1: Die EKIZ-Fachkräfte verdeutlichen durch ihr Vorbild im Umgang mit Kindern angemessenes Erziehungshandeln, gestalten förderliche Lernvoraussetzungen und ermöglichen Eltern ein Lernen durch Versuche und Reflexion.
 - HZ 2: EKIZ-Fachkräfte schaffen den Rahmen für den Austausch der Eltern über Erziehungsfragen und Entwicklung von Kindern.

- HZ 3: EKIZ-Fachkräfte gestalten Angebotsformen, die es Eltern ermöglichen, sich Wissen zur Förderung und Erziehung anzueignen.
- HZ 4: EKIZ-Fachkräfte gestalten Strukturen und entwicklungsfördernde Rahmenbedingungen für Lernprozesse kleiner Kinder und für das Lernen Erwachsener zu Erziehungsfragen.
- Wirkungsziel 3: Eltern gestalten sprach-, bildungs- und bewegungsfördernde Aktivitäten mit ihren Kindern.
 - HZ 1: EKIZ-Fachkräfte bieten Eltern die Möglichkeit, die Gestaltung spezifischer Aktivitäten mit Kindern exemplarisch kennenzulernen und sich im Dialog darüber auszutauschen.
 - HZ 2: EKIZ-Fachkräfte schaffen im EKIZ-Alltag einen Rahmen, der Eltern anregt und es ihnen ermöglicht, spezifische Aktivitäten gemeinsam mit ihren Kindern aktiv zu gestalten.
- Wirkungsziel 4: Eltern kennen und nutzen für sie relevante Hilfs- und Beratungsangebote über das EKIZ hinaus.
 - HZ 1: EKIZ-Fachkräfte informieren Eltern über aktuelle/ relevante Hilfs- und Beratungsangebote.
 - HZ 2: EKIZ-Fachkräfte vernetzen sich mit Institutionen im Stadtteil und kooperieren miteinander.
 - HZ 3: EKIZ-Fachkräfte führen Eltern an Kooperationspartner*innen heran.
- Wirkungsziel 5: Eltern kennen und nutzen konstruktive Handlungsweisen im Umgang mit Krisensituationen.
 - HZ 1: EKIZ-Fachkräfte vermitteln Eltern, dass sie in jeder Lebenssituation/jedem Gemütszustand im EKIZ willkommen sind.
 - HZ 2: EKIZ-Fachkräfte sensibilisieren Eltern, krisenhafte Situationen zu erkennen.
 - HZ 3: EKIZ-Fachkräfte ermöglichen es, spezifische Angebote zu schwierigen Lebenssituationen/Krisensituationen kennenzulernen und ggf. zu nutzen.
 - HZ 4: EKIZ-Fachkräfte entwickeln und üben gemeinsam mit Eltern mögliche Handlungsweisen in der Krisenbewältigung, die das Selbsthilfepotenzial der Eltern anregen bzw. stärken.
- Wirkungsziel 6: Kinder entwickeln Ich-Kompetenzen, Sozial- und Sachkompetenzen.
 - HZ 1: EKIZ-Fachkräfte schaffen Angebote, in denen die Förderung der Kinder im Vordergrund steht.
 - HZ 2: EKIZ-Fachkräfte gestalten eine entwicklungsfördernde Umgebung (und handeln entsprechend).
 - HZ 3: EKIZ-Fachkräfte beziehen Kinder in alltägliche Handlungen und Entscheidungen ein (Partizipation).

Diese Handlungsziele, die im Konzept als Qualitätsstandards bezeichnet werden, bilden die Grundlage für die Operationalisierung und der daran anschließenden Bildung der Indikatoren für die Selbstevaluation.

5. Ziele operationalisieren und **6. Operationalisierung auf ein praktikables Niveau bringen** wurde von dem Qualitätszirkel angewendet und in regelmäßigen Abständen mit der Steuerungsgruppe rückgekoppelt, sodass diese als Entscheidungsmacht in den Prozess der Operationalisierung eingebunden war und eigene Anmerkungen für den Qualitätszirkel einbringen konnte.

Die prozessbezogene Operationalisierung der Handlungsziele umfasst die Handlungsschritte sowie Arbeitsprinzipien und Haltungen der Fachkräfte. Die strukturbezogene Operationalisierung umfasst Räume, Material, Zeit, Personal und finanzielle Mittel. Die nachfolgende Abbildung aus dem Qualitätskonzept zeigt die Struktur der Bearbeitung und Operationalisierung der Wirkungsziele (Sturzenhecker/Voigtsberger 2015, S. 13).

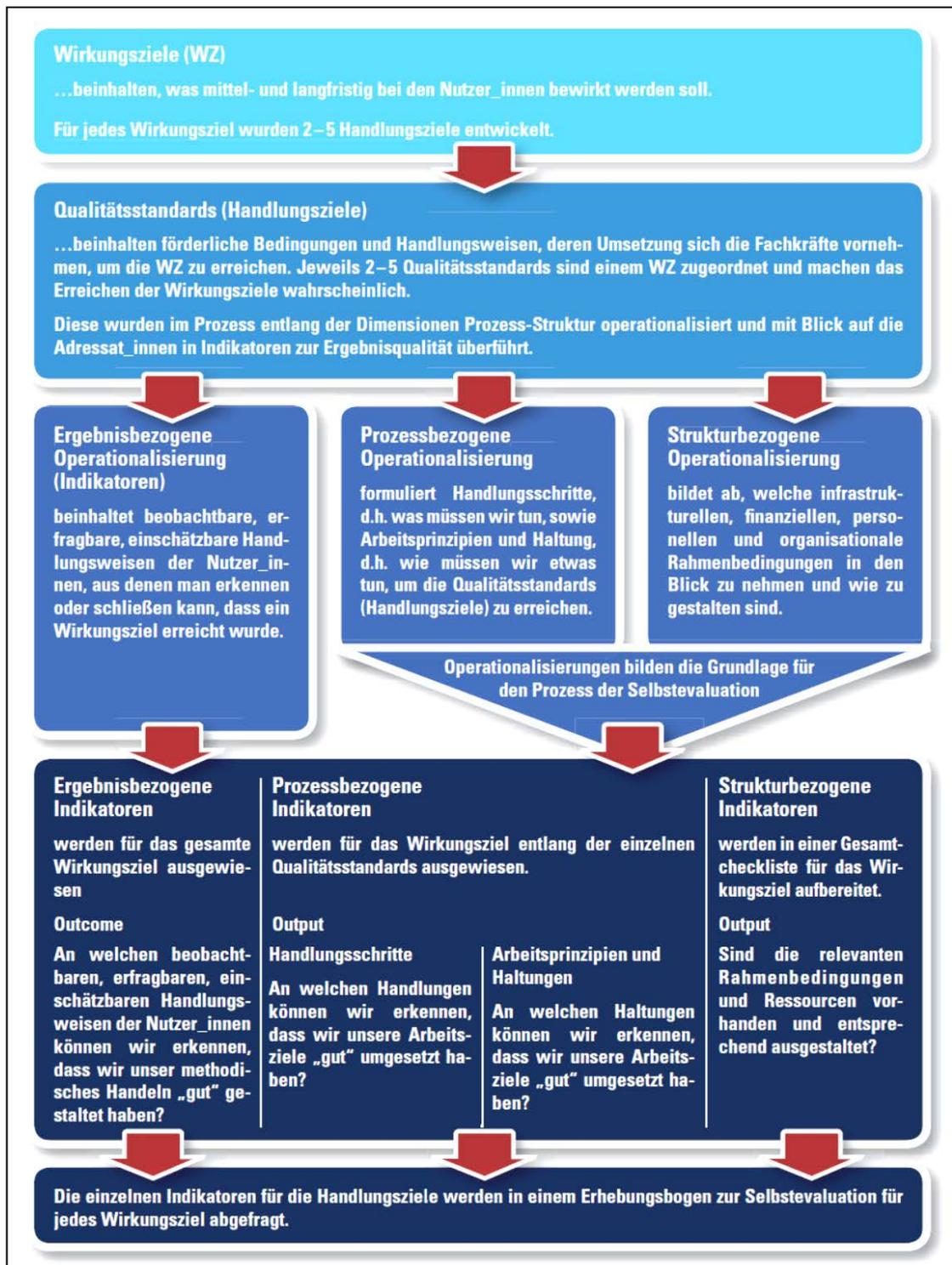


Abbildung 5: Struktur der Bearbeitung und Operationalisierung der Wirkungsziele (Sturzenhecker/Voigtsberger 2015, S. 13)

Um die Arbeit für die Teilnehmer*innen des Qualitätszirkels zu strukturieren, gab es eine Tabelle, in die sowohl die Handlungsziele als auch Operationalisierungen eingetragen wurden.

Tabelle 2: Arbeitstabelle des Qualitätszirkels
(Hilfsmittel zur Operationalisierung der Wirkungs- und Handlungsziele)

| | |
|---|--|
| Wirkungsziel <i>Was wollen wir langfristig bei den Nutzer_innen bewirken?</i> | |
| Handlungsziele <i>beinhalten Überlegungen, die das Erreichen des Wirkungsziels wahrscheinlicher machen; Arbeitsziele der Fachkräfte, auf die sie mittelfristig hinarbeiten.</i> | |
| Indikatoren <i>Woran kann man erkennen, dass das Wirkungsziel realisiert wurde – bezieht sich auf die beobachtbaren, erfragbaren, einschätzbaren Verhaltensweisen/ Ereignisse der Nutzer_innen?</i> | |
| Operationalisierung des Handlungsziels: | |
| Prozessbezogene Operationalisierung | |
| Handlungsziel | |
| Handlungsschritte <i>Was müssen wir tun, um das Handlungsziel zu erreichen? An welcher unserer Handlungen kann man das erkennen?</i> | |
| Arbeitsprinzipien und Haltungen <i>Wie müssen wir was tun? An welcher unserer Haltungen kann man das erkennen?</i> | |
| Strukturbezogene Operationalisierung | |
| Handlungsziel | |
| Räume <i>Welche Räume brauchen wir, und wie müssen sie beschaffen sein, um die Handlungsschritte und Arbeitsprinzipien zu realisieren?</i> | |
| Material <i>Welches Material brauchen wir, um die Handlungsschritte und Arbeitsprinzipien zu realisieren?</i> | |
| Zeit <i>Welche Zeit (Arbeitsstunden, an welchen Tagen/ welche Angebote) müssen eingeplant werden?</i> | |
| Finanzielle Mittel <i>Was kostet uns die Umsetzung dieser Handlungsschritte und Arbeitsprinzipien?</i> | |
| Personal <i>Welche fachlichen Kompetenzen brauchen die MA?</i> | |
| Angebots- und Arbeitsformen | |
| Offene Kategorie | |

Den letzten Schritt **7. schriftliche Fassung der Konzeption anfertigen** haben die Wissenschaftler*innen sowie die Behörde, also der Auftraggeber, ausgeführt (weitere Ausführung in Kap. 5).

Fazit: Das Modell von Hiltrud von Spiegel ist sehr praxisorientiert und gibt auch nicht geübten Fachkräften Anleitung für Konzeptentwicklung und Sicherheit im Umgang mit den Fachbegriffen. Dennoch muss die Anwendung eines Modells stets individuell an den tatsächlichen Prozess angepasst werden, da sie sonst zu vorschnellen Generalisierung (welcher Schritt muss wann ausgeführt werden) verleiten könnte und auch eben nicht der Wirklichkeit entspricht, sondern nur eine idealtypische Abfolge vorgibt. In dem Projekt zur Weiterentwicklung der EKIZ wurden die Fachkräfte v.a. im Qualitätszirkel stets von den Moderatoren und Wissenschaftler*innen begleitet und unterstützt. Das Modell wurde nicht exakt auf das Projekt angewendet, die einzelnen Schritte jedoch finden sich in der Umsetzung des Projekts wieder und geben den Ablauf bzw. die Struktur des Projekts vor. Das Modell dient folglich als Hilfsmittel für den Prozess.

Teil des Qualitätskonzepts ist neben der Erarbeitung von Qualitätsstandards auch ein Instrument zur Überprüfung der praktischen Arbeit. Da dies in der Pädagogik nicht ausschließlich in Form von harten Faktoren oder Kennziffern möglich ist, wurden Selbstevaluationsbögen entworfen, die die Selbstreflexion der pädagogischen Arbeit und der benötigten Rahmenbedingungen ermöglichen.

4.4 Selbstevaluation

Reischmann (2003) formuliert Evaluation als „das methodische Erfassen und das begründete Bewerten von Prozessen und Ergebnissen zum besseren Verstehen und Gestalten einer Praxismaßnahme im Bildungsbereich durch Wirkungskontrolle, Steuerung und Reflexion“ (S. 18). Evaluation ist dabei stets retrospektiv und durch die Perspektive bzw. Motive des Auftraggebers gekennzeichnet. Folgende Motive können u.a. einer Evaluation zugrunde liegen: Erkenntnisgewinn über Wirkungen, Rahmenbedingungen, Abgleich mit empirischer Umsetzung, Herstellung von Transparenz, Kontrolle). Je

nach Motiv können verschiedene Evaluationsverfahren Anwendung finden, z.B. partizipative Zieldiskurse in Qualitätszirkeln, Selbst- und Fremdevaluati- on (z.B. Fragebögen, Feedbackverfahren) oder Methoden der optimalen Ressourcennutzung (vgl. Beck 2006, S. 380).

Die Literatur von Hartz/Meisel (2004) bildet die Grundlage der folgenden Ausführungen zu Evaluation. Sie formulieren in ihrem Buch zu Qualitätsma- nagement, dass Evaluation unterschiedliche Funktionen erfüllen kann, die vor Beginn der Evaluation klar formuliert werden sollten:

- Legitimationsfunktionen,
- Vergewisserungsfunktionen,
- Verbesserungsfunktionen,
- Kontrollfunktionen,
- Steuerungsfunktionen (vgl. S. 39).

Neben den unterschiedlichen Funktionen von Evaluation werden auch die Ansätze differenziert. Die summative Evaluation beansprucht für sich, eine zusammenfassende Bilanz zu ziehen (z.B. Kosten-Nutzen-Analyse). Die formative Evaluation dient der Prozesssteuerung und -beratung, die durch kontinuierliche Verbesserung der Arbeit gekennzeichnet (vgl. Hartz/Meisel 2004, S. 43).

Die Selbstevaluation des Qualitätskonzepts erfüllt zum einen die Legitima- tions- und Vergewisserungsfunktion (ist die Arbeit, die die EKIZ leisten wirk- lich so wichtig und gut?) sowie die Verbesserungsfunktion, in dem durch die Reflexion der Ergebnisse der Selbstevaluation die Arbeit der Fachkräfte qua- litativ gesichert bzw. verbessert werden soll. Zudem ist die Selbstevaluation eine formative Evaluation, da sie die Arbeitsprozesse verbessern soll. Die Selbstevaluationsbögen des Qualitätskonzepts sind aus der prozess-, struk- tur- und ergebnisbezogenen Operationalisierung der Handlungsziele gene- riert worden und die formulierten Indikatoren sollen beobachtbar, erfragbar und einschätzbar machen, ob eine gewünschte Wirkung eingetreten ist oder ob Handlungsschritte wirklich umgesetzt wurden (vgl. von Spiegel 2009, S. 69). Somit dient die Selbstevaluation dem Erkennen und Wertschätzen von

Erreichtem sowie dem Aufzeigen von Missständen und dem Finden und Verstehen von deren Ursachen. Zudem bietet sie die Möglichkeit zur fachlichen Selbstreflexion und Selbstverbesserung der eigenen Arbeit durch selbstgesetzte Qualitätsanforderungen und der kontinuierlichen Selbstüberprüfung der eigenen Praxis.

Voraussetzungen für die Selbstevaluation sind u.a. die methodischen Fachkenntnisse und die Übung der Fachkräfte, das Bewusstsein für das Spannungsfeld von Wissenschaft und Praxis, d.h. nicht alle in der Theorie formulierten Indikatoren sind auf jede Praxis anwendbar sowie die Kenntnisse von den Grenzen der Selbstevaluation (Betriebsblindheit). Des Weiteren ist auch die die Bereitschaft zur Steigerung der eigenen Professionalität, d.h. zur Reflexion und Verbesserung der eigenen Arbeit, eine Voraussetzung für Selbstevaluation.

Zu kritisieren ist die fehlende Betrachtung von außen, eine eventuelle Betriebsblindheit und eine möglicherweise mangelnde Auseinandersetzung mit weniger guten Abläufen in der Praxis. Der Selbstevaluationsbogen in dem Konzept versucht die o.g. Kritikpunkte zu berücksichtigen und durch sehr differenzierte und detaillierte Fragen und Indikatoren sowohl die Selbstreflexion zu ermöglichen als auch Schwachstellen aufzuzeigen und Standards bzw. Kennziffern zur Orientierung zu geben. Die Umsetzung der Selbstevaluation hängt von der Motivation der Fachkräfte, Leitungen und Träger und den Rahmenbedingungen vor Ort ab.

Des Weiteren sollte auch die Nutzerschaft in den Prozess der Qualitätsarbeit einbezogen werden, da sie als Empfänger der Leistung mit am besten über Erfolg oder Misserfolg von bestimmten Methoden berichten könnte.

Fazit: Die Selbstevaluation erfüllt neben den o. g. Funktionen auch die der Selbstreflexion der Fachkräfte. Für eine strukturierte Reflexion müssen die Rahmenbedingungen, wie Personal, Zeit und Strukturen (Teamsitzungen o. ä.) vorhanden sein sowie das Wissen über die Grenzen der Selbstevaluation bzw. eine kritische Reflexion auf der Metaebene. Der Aspekt der Retrospektive der Selbstevaluation ist dahingehend kritisch zu betrachten, dass ein zeitlicher Abstand zu Ereignissen eine veränderte Wahrnehmung mit sich

bringen kann oder Details verloren gehen, die nicht notiert wurden. Durch eine Reflexion des Evaluationsprozesses und eine Auseinandersetzung mit dessen Grenzen lässt sich der Aspekt der Retrospektive zwar nicht auflösen, kann jedoch berücksichtigt werden.

Aufgrund all dieser Maßnahmen erwiesen sich die Selbstevaluationsbögen des Konzepts als eine gute und fundierte Möglichkeit, die eigene Praxis kritisch zu reflektieren und weiterzuentwickeln.

Weitere Säulen des Projekts zu Weiterentwicklung der Hamburger Eltern-Kind-Zentren waren eine Praxiserprobung des vorläufigen Qualitätskonzepts und ein Fachtag. Beides erfolgte parallel, und die Ergebnisse flossen in die Ausarbeitung der schriftlichen Konzeption ein.

Bei der Praxiserprobung haben fünf EKiz, deren Mitarbeiter*innen nicht in Gremien beteiligt waren, die vorläufige Version des Qualitätskonzepts vier Wochen in der Praxis getestet. D. h. jedes EKiz hat sich eines der sechs Wirkungsziele vorgenommen inkl. Selbstevaluationsbögen, ein Wirkungsziel wurde nicht getestet. Die Rückmeldungen (inhaltliche und redaktionelle) wurden gesammelt, von den Wissenschaftler*innen bewertet und, wenn sie von der BASFI und den Wissenschaftler*innen als wichtig erachtet wurden, in das vorläufige Qualitätskonzept eingearbeitet. Ein Ergebnis der Praxiserprobung war bspw. die in das endgültige Konzept eingearbeitete Blitzanleitung zur Selbstevaluation, da sich während der Testung Unsicherheiten ergeben hatten und von nahezu allen EKiz eine kurze prägnante Anleitung verlangt wurde, um auch ohne detailliertes Wissen über Selbstevaluation eine solche vornehmen zu können.

Für den Fachtag wurden drei Wissenschaftler*innen aus dem Bundesgebiet, die im Feld der Familienzentren³ o. ä. tätig sind, eingeladen. Diese hatten zuvor das vorläufige Konzept gelesen und konnten auf dem Fachtag Hinweise und Anmerkungen dazu geben sowie von Qualitätssicherungsmaßnah-

³ Die Bezeichnungen für Einrichtungen wie Eltern-Kind-Zentren, Familienzentren, Kinder- und Familienzentren usw. variieren in den Bundesländern. Gemeint sind jedoch alle Institutionen, die für Kinder und ihre Familien Beratungs- und Unterstützungsangebote gestalten.

men in den jeweiligen Bundesländern berichtet. Teilnehmende waren alle direkt am Prozess beteiligten Akteure der Hamburger EKIZ (Mitarbeiter*innen, Leitung, Trägervertreter*innen, Vertreter*innen der BASFI). Auch hier sollte der partizipative Aspekt betont werden und die Rückkopplung zwischen pädagogischer Praxis, wissenschaftlicher Begleitung und dem Auftraggeber (Behörde). Den Abschluss des Projekts bildete die schriftliche Fassung des Qualitätskonzepts, dessen Ziele und Aufbau im folgenden Kapitel zusammengefasst werden.

5 Ziele und Aufbau des Qualitätskonzepts

Ziel des Qualitätskonzepts ist es, den Fachkräften, Einrichtungen und Trägern der EKIZ eine kontinuierliche Verbesserung der Praxis zu ermöglichen. Dazu wurden Qualitätsstandards (Handlungsziele) von den Fachkräften selbst entwickelt, die ihnen fachliche Orientierung und Hilfestellung bei der Aufgabenbewältigung bieten sollen, die fachlichen Kompetenzen nach innen und nach außen dokumentieren, Vergleichbarkeit zwischen den EKIZ schaffen und einheitliche, verbindliche Mindeststandards gewährleisten sollen sowie Grundlage für Qualitätssicherungsmaßnahmen bilden. Zudem soll die Leistung der EKIZ für die Nutzer*innen transparent und verlässlich gemacht werden (vgl. Sturzenhecker/Voigtsberger 2015, S. 5 zit. n. Projektskizze der BASFI 11/2011). Die inhaltlichen Ziele des Konzepts beziehen sich auf die Nutzer*innen (Wirkungsziele) und die Fachkräfte (Handlungsziele). Zudem wird der Nutzen des Qualitätskonzepts in Bezug auf die Fachkräfte und einzelnen Einrichtungen, die Leitungen sowie die Träger und das Gesamtsystem der EKIZ formuliert.

Das Qualitätskonzept umfasst zwei Teile: Der erste Teil, die fachlichen Grundlagen des Qualitätskonzepts, beschreibt den Entstehungsprozess des Konzepts, erklärt den Zusammenhang der Wirkungs- und Handlungsziele sowie deren Operationalisierung und richtet sich insb. an die Fachöffentlichkeit und Verantwortliche in der Behörde, den Einrichtungen und bei den Trägern.

Der zweite Teil ist das Qualitätshandbuch. Es ist das Arbeitsinstrument der Fachkräfte in der Praxis. Das Qualitätshandbuch umfasst die ausgefüllten Tabellen zu den jeweiligen Wirkungszielen (vgl. Abb. 6), d. h. die operationalisierten Handlungsziele (prozess-, struktur- und ergebnisbezogen) sowie die Indikatoren und Selbstevaluationsbögen (Kopiervorlagen). Zudem finden sich Anleitungen und Beispiele zur Bearbeitung der Evaluationsbögen. Zielgruppe des zweiten Teils sind die Fachkräfte selbst, die mithilfe der Selbstevaluationsbögen ihre Praxis reflektieren und verbessern können.

Es wurde von der Behörde festgelegt, dass in dem ersten Jahr nach der Einführung des Qualitätskonzepts (März 2015) das erste Wirkungsziel evaluiert und bearbeitet werden soll. In den darauffolgenden Jahren sollen immer zwei Wirkungsziele pro Jahr bearbeitet werden.

Fazit: Der Maßnahme, Eltern-Kind-Zentren in Hamburg zu etablieren und somit eine neue Form von Beratungs- und Unterstützungsangeboten zu gestalten, die Eltern mit Kleinstkindern in sozial schwierigen Verhältnissen erreichen sollen, liegt nicht nur ein konkretes Konzept über die inhaltliche pädagogische Arbeit und die Rahmenbedingungen zugrunde, sondern die Behörde (BASFI) scheint auch ein großes Interesse an der Überprüfung, Ausweitung und Weiterentwicklung zu haben. Bereits nach zwei Jahren wurde eine Evaluation in Auftrag gegeben, und die darin formulierten Empfehlungen zur Entwicklung eines Qualitätskonzepts wurden zeitnah umgesetzt. Der Abgleich des Fachkonzepts der Behörde mit der tatsächlichen Praxis im Rahmen des Projekts zur Weiterentwicklung der Hamburger EKIZ machte deutlich, dass die im Fachkonzept formulierten Wirkungsziele auch vor Ort angestrebt und umgesetzt werden. Die Wirkungsziele, die als priorisiert in das Qualitätskonzept aufgenommen wurden, beziehen sich hauptsächlich auf die Eltern (Erweiterung der Erziehungskompetenz, Selbsthilfepotenziale stärken, Integration in den Stadtteil), lediglich ein Wirkungsziel legt den Fokus auf die Kompetenzförderung der Kinder. Dennoch kann davon ausgegangen werden, dass eine Verbesserung der elterlichen Lebenssituation auch eine Verbesserung der kindlichen Situation mit sich bringt. Eine Verbesserung der elterlichen Lebenssituation kann u .a. die Beratung bei finanziell schwierigen

Verhältnissen, die Unterstützung bei Erziehungsfragen oder die soziale Einbindung in das nahe Umfeld, d. h. Kontakt zu anderen Eltern, umfassen und die Möglichkeit zum Austausch und zur Reflexion der eigenen Situation und Erziehungspraxis.

Hinzu kommt, dass sich durch den Rechtsanspruch auf eine fünfstündige tägliche Betreuung für Kinder ab Vollendung des ersten Lebensjahrs, die Zielgruppe der EKIZ-Nutzer*innen dahingehend verändert hat, dass auch Eltern, deren Kind bereits institutionell betreut wird, das EKIZ besuchen, da Beratungsbedarfe bestehen.

Neben den Wirkungszielen in Bezug auf die Adressat*innen werden im Konzept auch Ziele für die Fachkräfte, Leitungen, Trägerorganisationen, für das Gesamtsystem der Hamburger EKIZ und vergleichbare Institutionen auf Bundesebene formuliert (vgl. Sturzenhecker/Voigtsberger 2015, S. 36 f.) (Anhang 2). Dieser formulierte Nutzen bildet die Basis für die Leitfrage dieser Arbeit: Was nutzt das Qualitätskonzept der Hamburger Eltern-Kind-Zentren den Fachkräften? Diese Frage soll im Folgenden mithilfe von Leitfadeninterviews mit EKIZ-Leitungen beantwortet werden.

6 Befragung

Die Ziele des Qualitätskonzepts der Hamburger EKIZ in Bezug auf die Fachkräfte, Leitungen, Trägerorganisationen und für das Gesamtsystem der Hamburger EKIZ sollen anhand von Leitfadeninterviews mit exemplarisch ausgewählten EKIZ-Leitungen evaluiert werden.

Die Wahl, den Nutzen des Qualitätskonzepts in Bezug auf die Fachkräfte, Leitungen und Trägerorganisationen mit der qualitativen Forschungsmethode der leitfadengestützten Interviews zu evaluieren, begründet sich damit, dass es noch keine wissenschaftlich erhobenen Erfahrungen zu dem Qualitätskonzept gibt. Die Interviews bieten eine gute Grundlage, sich diesem Feld zu nähern und Erkenntnisse für eine eventuelle quantitative Untersuchung aller Hamburger EKIZ zu gewinnen.

Die Interviews werden mit der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2012) ausgewertet.

6.1 Methode des Leitfadeninterviews und Experteninterviews

Die Methode der Befragung findet in der Erziehungswissenschaft sehr häufig Anwendung und wird nach Atteslander (2008) wie folgt definiert: „Unter einer wissenschaftlichen Befragung [kann] allgemein ein Erhebungsverfahren verstanden werden, bei dem eine oder mehrere Personen mittels Fragebogen, Leitfaden, Stegreiferzählung oder Stimulus zu einer Fragestellung mündlich oder schriftlich interviewt werden und ihr Wissen, ihre Sichtweisen, Einstellungen und Einschätzungen wiedergeben sollen“ (S. 203). In dieser Arbeit wird die Befragungsmethode des leitfadengestützten Interviews angewendet. Diese grenzt den Inhalt des Gesprächs durch vorformulierte Themenbereiche oder konkrete Fragen ein und erfordert ein Vorverständnis des Interviewers (vgl. Zierer/Speck/Moschner 2013, S. 65). Der Leitfaden kann als Orientierung verstanden werden und eine gewisse Vergleichbarkeit zwischen den Interviews schaffen, allerdings kann der Interviewer durch Nachfragen bzw. zusätzliche Fragen, die sich aus dem Gespräch ergeben, vom Leitfaden abweichen.

Die hier vorgenommene Befragung bedient sich einer bestimmten Form des Leitfadeninterviews – des leitfadengestützten Experteninterviews. Ziel des Experteninterviews ist die Gewinnung harter Fakten, die sich aus anderen Quellen, wie z. B. Beobachtungen nicht oder nur eingeschränkt ermitteln lassen. Das Expertenwissen ist an eine Funktion oder Berufsrolle gebunden (vgl. Kaiser 2014, S. 35 f.).

„Dabei ist allerdings insbesondere zu berücksichtigen, dass die Zuschreibung der Expertenrolle immer durch den Forscher selbst im konkreten Forschungsprozess erfolgt. [...] Mit der schon besprochenen Kontextspezifität von Experteninterviews ist deshalb insbesondere auch gemeint, dass der Forscher letztlich identifizieren und entscheiden muss, wer vor dem Hintergrund des jeweiligen Forschungsproblems über privilegierte Informationen verfügt und auch bereit ist, diese preiszugeben“ (Kaiser 2014, S. 39).

In dieser Arbeit werden exemplarisch fünf EKIZ-Leitungen als Expert*innen für die Arbeit mit dem Qualitätskonzept befragt. Die Leitungen haben zum einen in ihrer Funktion als Führungskraft die Expertise zum Thema Qualitätssicherung, und zum anderen besitzen sie in ihrer Berufsrolle das Fachwissen, das Qualitätskonzept inhaltlich zu bewerten und einzuschätzen.

Es werden Fachkräfte befragt, die nicht unmittelbar in dem Projekt mitgearbeitet haben, d. h. weder in Gremien noch bei der Praxiserprobung dabei waren. Diese Auswahl wurde getroffen, da EKIZ-Fachkräfte und -Leitungen, die bereits während des Projekts aktiv beteiligt waren, tendenziell eine größere Motivation haben, das fertige Qualitätskonzept auch umzusetzen. Interessant ist es daher, zu untersuchen, inwiefern nicht am Prozess Beteiligte mit dem Konzept arbeiten und dieses bewerten.

Vor dem Interview wurden die Befragten um ihre schriftliche Einwilligung zur Erhebung und Verarbeitung der Interviewdaten gebeten (Anhang 3).

Die vorformulierten Themenbereiche des Leitfadenterviews beziehen sich auf den im Konzept formulierten Nutzen des Konzepts für die EKIZ-Mitarbeiter*innen, Leitungen, Träger und das Gesamtsystem der Hamburger EKIZ. Im Folgenden werden die Leitfragen vorgestellt, die jedoch nicht in jedem Interview Anwendung fanden, da in den Gesprächen situativ auf die Aussagen eingegangen wurde.

Einleitungsfragen

- Seit wann gibt es das EKIZ hier?
- Seit wann arbeiten Sie im EKIZ?
- Welche Position und Aufgaben haben Sie?
- Wie wurde das Konzept eingeführt?
- Wer hat das Konzept vorgestellt?
- Wer hat die Mitarbeiter*innen eingearbeitet?

Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKIZ

- Wie arbeiten Sie mit dem Konzept?
- Welchen Nutzen sehen Sie für Ihre Arbeit?
- Nutzen Sie das Konzept, um Eltern die Arbeit des EKIZ zu erklären,

deutlich und transparent zu machen?

- Wissen die Kooperationspartner um das Konzept? Kennen diese die Inhalte?

Nutzen für Leitungen auf EKIZ-Ebene

- Welchen Nutzen sehen Sie für die EKIZ-Leitungen?
- Welchen Fortbildungsbedarf sehen Sie in Bezug auf das Qualitätskonzept? Hat sich dieser aufgrund des Qualitätskonzepts verändert?
- Wie ist das Besprechungswesen? Hat es sich verändert?

Nutzen für das Gesamtsystem der EKIZ

- Welchen Nutzen sehen Sie für die Hamburger EKIZ insgesamt?
- Welche Stärken und Schwächen hat das Qualitätskonzept Ihrer Meinung nach?

Die Interviews wurden im November 2016 durchgeführt und nach dem einfachen Transkriptionssystem von Dresing/Pehl (2015) verschriftlicht. Da bei diesen Experteninterviews die fachlichen und sachlichen Aussagen im Fokus stehen – anders als bspw. bei narrativen Interviews, in denen die Art und Weise der Erzählung von Bedeutung sein kann –, wird wörtlich, aber nicht lautsprachlich transkribiert, Wortverschleifungen werden nicht transkribiert und Wort- oder Satzabbrüche werden geglättet bzw. ausgelassen (vgl. Dresing/Pehl 2015, S. 21 ff). Die transkribierten Interviews finden sich im Anhang (Anhang 4 - 8). Alle Angaben in den Interviews, die auf die einzelnen EKIZ oder Personen hinweisen könnten, wurden anonymisiert.

Anschließend wurden die Interviews mit der Methode der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Udo Kuckartz (2012) ausgewertet, diese wird im folgenden Kapitel näher erläutert.

6.2 Inhaltlich strukturierende qualitative Inhaltsanalyse

Die qualitative Inhaltsanalyse lässt sich nach unterschiedlichen Methoden und entsprechend unterschiedlichen Herangehensweisen differenzieren, bspw. die inhaltlich strukturierende qualitative Inhaltsanalyse, die evaluative qualitative Inhaltsanalyse und die typenbildende Inhaltsanalyse (vgl. Kuckartz 2012, S. 72). „Welche Methode als die ‚bessere‘ zu gelten hat, ist jeweils eine Frage der Angemessenheit der Methode für die Beantwortung der konkreten Forschungsfrage“ (Kuckartz 2012, S. 75). D. h. die Analysemethode richtet sich nicht nur nach dem Datenmaterial, sondern auch nach dem Interesse des Forschenden und der damit verbundenen Weiterverarbeitung der Daten.

Die in dieser Arbeit angewendete Methode der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2012) ist eine kategorienbasierte Methode, in der die Kategorien entweder vollständig induktiv, d. h. aus dem Material heraus, gebildet werden, oder eine weitgehend deduktive Kategorienbildung angewendet wird. Hierbei werden die Kategorien aus einer der Forschungsfrage zugrunde liegenden Theorie oder der Forschungsfrage selbst abgeleitet (vgl. Kuckartz 2012, S. 77). In der Forschung findet sich jedoch häufig eine Mischform aus deduktiver und induktiver Kategorienbildung, d. h. die Hauptkategorien werden deduktiv, die Subkategorien induktiv gebildet. „Bei der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse werden Textstellen bspw. Themen und Subthemen, als Auswertungskategorien verwendet“ (Kuckartz 2012, S. 79).

Kuckartz hat ein Ablaufschema einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse entwickelt, welches im Folgenden beschrieben wird.

Phase 1: Initiierende Textarbeit, Markieren wichtiger Textstellen und Schreiben von Memos

In dieser Phase wird das gesamte Datenmaterial komplett durchgelesen, und besonders wichtig erscheinende Textstellen können markiert werden. Anmerkungen werden am Rand schriftlich festgehalten. Ebenso werden spontane Auswertungsideen in Memos verschriftlicht. Abschließend wird eine erste kurze Fallzusammenfassung geschrieben (vgl. Kuckartz 2012, S. 79).

Phase 2: Entwickeln von thematischen Hauptkategorien

Die Hauptthemen bzw. -kategorien werden häufig mehr oder weniger direkt aus der Forschungsfrage abgeleitet und waren evtl. bereits bei der Erhebung von Daten leitend oder es ergeben sich während der Lektürearbeit weitere Themen, die als Hauptkategorien angenommen werden können. Hier ist es sinnvoll, ähnlich wie bei der Grounded Theory, Kurzbezeichnungen für diese Themen zu verfassen.

In dieser Phase können die Haupt- und Subthemen direkt am Material auf ihre Brauchbarkeit geprüft werden, d. h. ein Teil der Daten wird mit den Haupt- bzw. Subkategorien in einem Probedurchlauf codiert (vgl. Kuckartz 2012, S. 80). Sind die Kategorien direkt am Material entwickelt worden (induktiv), ist ein Probedurchlauf nicht notwendig.

Phase 3: Codieren des gesamten bisher vorhandenen Materials mit den Hauptkategorien

In dieser Codierphase wird der Text sequenziell, d. h. Zeile für Zeile durchgearbeitet, und jede relevante Textstelle wird einer Kategorie zugewiesen. Nicht relevante Textstellen (z. B. zustimmende Aussagen des Interviewers) werden nicht codiert (vgl. Kuckartz 2012, S. 80).

„Da ein Textabschnitt mehrere Themen enthalten kann, ist folglich auch die Codierung mit mehreren Kategorien möglich“ (Kuckartz 2012, S. 80). Solche Textstellen können sich überlappen oder verschachtelt sein, dies kann bei thematischer Codierung recht häufig vorkommen. Im Verlauf dieses Codierprozesses wird das gesamte Material codiert.

Die Codierung durch lediglich eine Person stellt für Kuckartz nur eine Notlösung dar (vgl. Kuckartz 2012, S. 82 f.). Um die Qualität des Codierprozesses zu sichern, empfiehlt Kuckartz nach dem Prinzip von Hopf und Schmidt (1993) konsensuelles Codieren, d. h. das ein Interview von mehreren Personen eines Forschungsteams, i. d. R. von zwei Personen unabhängig voneinander codiert wird. Das konsensuelle Codieren setzt zum einen voraus, dass die Kategorien im Kategoriensystem hinreichend präzise definiert sind, zum anderen, dass bei Differenzen in der Codierung die Mitglieder des For-

schungsteams sich zusammensetzen, diskutieren und einen Konsens finden.

Phase 4: Zusammenstellen aller mit der gleichen Hauptkategorie codierten Textstellen

Es werden alle Textstellen mit der gleichen Hauptkategorie zusammengestellt. Durch überlappende Textstellen kann es vorkommen, dass sich eine Textstelle in zwei oder mehr Hauptkategorien wiederfindet.

Phase 5: Induktives Bestimmen von Subkategorien am Material

In dieser Phase wird eine Ausdifferenzierung der relativ allgemeinen Hauptkategorien vorgenommen. Aus dem Datenmaterial der einzelnen Hauptkategorien werden Subkategorien gebildet. „Im Team kann dies so geschehen, dass jedes Mitglied des Forscherteams einen Teil des Materials bearbeitet und Vorschläge für Subkategorien notiert“ (Kuckartz 2012, S. 84). Das Formulieren von Definitionen für die Subkategorien und das Benennen von prototypischen Beispielen stellen einen wichtigen Arbeitsschritt in dieser Phase dar (vgl. Kuckartz 2012, S. 84). Um die Nachvollziehbarkeit der Zuordnung zu gewährleisten, sind Ankerbeispiele und Definitionen – v. a. beim Arbeiten im Team – sehr wichtig.

Eine besondere Form eines Coding stellt das sog. In-Vivo-Coding dar. Dies bedeutet, dass ein Begriff, der vom Akteur selbst verwendet wurde, als Coding von dem*r Forscher*in übernommen wird. Das In-Vivo-Coding ermöglicht einen unmittelbaren, durch keine Theorie verstellten Zugang zu den Sichtweisen des Akteurs (vgl. Kuckartz 2010, S. 75).

Phase 6: Codieren des kompletten Materials mit dem ausdifferenzierten Kategoriensystem

In diesem zweiten Codierprozess werden die verfeinerten Kategorien (Subkategorien) den bislang mit den Hauptkategorien codierten Textstellen zugeordnet (vgl. Kuckartz 2012, S. 88). „Dies ist ein systematischer Schritt der Analyse, der einen erneuten vollständigen Durchlauf durch das Material erfordert“ (Kuckartz 2012, S. 88).

Wird während dieses zweiten Codierprozesses eine weitere Subkategorie identifiziert, muss das bisherige codierte Material erneut unter Berücksichti-

gung der weiteren Subkategorie codiert werden (vgl. Kuckartz 2012, S. 88).

Alle codierten Textstellen sollten sich in Subkategorien wiederfinden.

Phase 7: Kategorienbasierte Auswertung und Ergebnisdarstellung

Bei der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse stehen die Themen und Subthemen im Mittelpunkt des Auswertungsprozesses (vgl. Kuckartz 2012, S. 93). Folgende sieben Formen der Auswertung und Ergebnisdarstellung nennt Kuckartz:

1. kategorienbasierte Auswertung entlang der Hauptkategorien;
2. Analyse der Zusammenhänge innerhalb einer Hauptkategorie;
3. Analyse der Zusammenhänge zwischen Kategorien;
4. Kreuztabellen – qualitativ und quantifizierend;
5. grafische Darstellung;
6. Fallübersichten;
7. vertiefende Einzelfallinterpretationen (vgl. Kuckartz 2012, S. 93ff).

Welche Auswertung und Ergebnisdarstellung gewählt wird, hängt von der Forschungsfrage und dem Interesse des Forschers ab.

Die nachfolgende Grafik fasst die Phasen der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz zusammen.

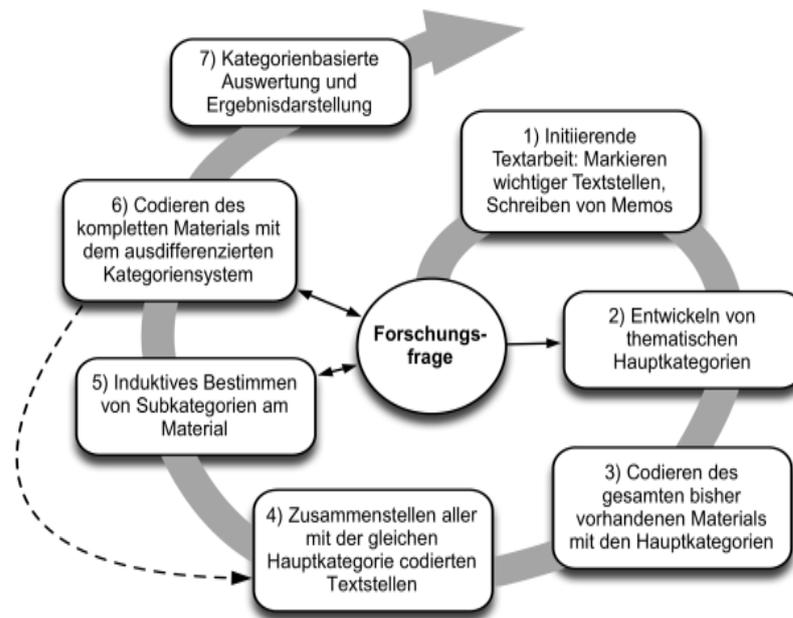


Abbildung 6: Ablaufschema einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse (Kuckartz 2012, S. 78)

Die Grafik verdeutlicht durch die Pfeile, dass in jeder Phase des Codierens stets der Bezug zur Forschungsfrage hergestellt werden muss und die Kategorien für deren Beantwortung geeignet sein müssen.

Die Auswertung der Interviews wird mithilfe des Computerprogramms MAXQDA vorgenommen.

7 Auswertung der Interviews

Die Interviews wurden nach der oben beschriebenen Methode ausgewertet. In Phase 1 wurden wichtig erscheinende Textstellen markiert, Memos verfasst und kurze Fallzusammenfassungen geschrieben.

Fallzusammenfassung Interview 1

Das Interview fand in einem ruhigen Raum im EKIZ außerhalb der Öffnungszeiten statt. Die Befragte nahm sich viel Zeit und war bereits bei der telefonischen Anfrage sehr motiviert, an dem Interview teilzunehmen.

Die EKIZ-Leiterin ist zwischen 40-49 Jahre alt und arbeitet seit 14 Jahren in der Kita, davon seit sieben Jahren im EKIZ. Sie ist gelernte SPA (Sozialpädagogische*r Assistent*in) und Erzieherin, hat Fortbildungen zum Thema „Gespräche in schwierigen Situationen oder mit schwierigen Eltern“ und als Seminarleiterin gemacht sowie eine Zusatzqualifikation als entwicklungspsychologische Beraterin erworben. Sie arbeitet alleine im EKIZ, d. h. sie ist EKIZ-Leitung und -Mitarbeiterin in einer Person. Sie hat für ein Angebot in der Woche eine Kollegin zusätzlich im EKIZ. Durch die Teilnahme an der Supervisionsrunde für EKIZ-Leitungen, in der auch Teilnehmer*innen des Qualitätszirkels sind, hat sie den Prozess der Konzeptentwicklung indirekt mit verfolgt und kann auch bei Fragen, die sich während der Arbeit mit dem Qualitätskonzept ergeben, auf jene Kolleg*innen zurückgreifen. Da die Befragte keine unmittelbare Kollegin im EKIZ hat, hat sie gemeinsam mit einer anderen EKIZ-Leitung ein Team gebildet, in dem sie die Selbstevaluationsbögen gemeinsam ausfüllen und reflektieren. Sie beschreibt das Konzept als eine Art gemeinsamen Rahmen für alle Hamburger EKIZ, der dennoch die Individualität der einzelnen EKIZ gewährleistet. Die Kooperationspartner wissen und kennen das Qualitätskonzept. Die momentanen Besucher*innen kennen das Konzept nicht, das Interview gab aber laut Aussage der Befragten die Anregung, es den Eltern vorzustellen und als ein Instrument, das Transparenz schafft, zu nutzen. Mit dem Kita-Team gibt es kaum Überschneidungen, eine enge Zusammenarbeit wäre jedoch wünschenswert. Fortbildungsbedarf in Bezug auf die Inhalte wird vonseiten der Befragten immer gesehen, in Bezug darauf, wie das Konzept anzuwenden und die Evaluationsbögen auszufüllen sind wird jedoch kein Bedarf gesehen, dies sei gut erklärt worden. Während des gesamten Interviews wurde immer wieder betont, dass das Konzept ein gutes Werkzeug zur Reflexion sei.

Fallzusammenfassung Interview 2:

Der Interviewtermin wurde von der EKIZ-Leitung vergessen, sodass erst mal ein ruhiger Raum gesucht werden musste, das Gespräch wurde häufig unterbrochen, dennoch nahm sich die Befragte viel Zeit für das Interview. Das Interview fand außerhalb der EKIZ-Öffnungszeiten statt.

Die Befragte ist EKIZ-Leitung, zwischen 40-49 Jahre alt und gelernte Erzieherin und Familientherapeutin. Sie ist seit Eröffnung des EKIZ vor neun Jahren Leiterin und arbeitet seit Kurzem mit einer Kollegin und einer Praktikantin im EKIZ zusammen. Des Weiteren kommen mehrere Kooperationspartner aus dem Stadtteil regelmäßig, um Angebote im EKIZ zu gestalten. Ursprünglich wollte die Befragte selbst aktiv an der Entwicklung des Qualitätskonzepts mitarbeiten (im Qualitätszirkel), war dann aber aufgrund familiärer Probleme verhindert. Durch Veranstaltungen und regelmäßige Treffen vonseiten des Trägers wurde die Befragte gut in die Arbeit mit dem Konzept eingeführt und reflektiert diese regelmäßig. Zudem werden die Ergebnisse der Selbstevaluation regelmäßig mit der Kita-Leitung besprochen und auch an den Träger weitergeleitet. Die Bögen werden gemeinsam mit mehreren Kolleg*innen ausgefüllt, so dass die Befragte keinen inhaltlichen Fortbildungsbedarf in Bezug auf die Wirkungsziele sieht, sondern den Austausch als ausreichend empfindet. Das Konzept hat laut Aussage der EKIZ-Leitung dazu angeregt, ein Informationsbord für Eltern zu gestalten und ein EKIZ-Konzept zu entwickeln, um die Arbeit des EKIZ gegenüber dem Kita-Team und auch für neu hinzukommende Eltern transparent zu machen. Die Kooperationspartner werden aktiv in die Bearbeitung der Evaluationsbögen eingebunden.

Die EKIZ-Leitung sieht eine Stärke des Konzepts darin, dass es einen gemeinsamen Rahmen für alle Hamburger EKIZ bietet, der jedoch v. a. in Bezug auf die zeitliche Bearbeitung des Qualitätskonzepts Spielräume ermöglicht, und dass das Konzept ein Reflexionsinstrument ist. Sie wird ihre neue Kollegin in die Arbeit mit dem Qualitätskonzept einweisen, um an dem jetzigen Wirkungsziel weiterzuarbeiten. Wünschenswert vonseiten der Befragten wäre eine Reflexion und ggf. Überarbeitung des Qualitätskonzepts, nachdem alle sechs Wirkungsziele einmal bearbeitet wurden, um Dopplungen oder Unklarheiten zu bereinigen.

Fallzusammenfassung Interview 3:

Das Interview fand außerhalb der EKIZ-Öffnungszeiten in den Räumlichkeiten des EKIZ statt. Die Befragte konnte sich nicht wie von ihr gewünscht ausreichend Zeit für das Interview nehmen, da sie eine erkrankte Kollegin in der

Kita vertreten musste. Dennoch fand das Interview in einer ruhigen Atmosphäre statt.

Die Befragte ist 30-39 Jahre alt und arbeitet als EKIZ-Leitung und Erzieherin in der Kita. Sie ist gelernte Erzieherin und studiert zurzeit Leitungswesen und soziales Management für Frühpädagogik. Gemeinsam mit der Kita-Leitung bildet sie laut eigener Aussage das EKIZ-Team. Da das EKIZ erst seit Januar 2015 besteht, hat sie den Prozess der Qualitätskonzeptentwicklung nicht mitverfolgt, sondern erst bei der Veröffentlichung des Konzepts davon erfahren. Im Umgang mit Qualitätskonzepten sei sie durch ihre Berufserfahrung geübt. Das Qualitätskonzept bearbeitet sie gemeinsam mit der Kita-Leitung in der vorgesehenen Reihenfolge (Wirkungsziel 1 bis 6). Für das Ausfüllen der Selbstevaluationsbögen gibt es keine festen Zeiten, sodass diese zum Teil auch während der Öffnungszeiten und in Anwesenheit der Nutzer*innen ausgefüllt werden. Um die Arbeit des EKIZ für die Eltern transparent zu machen wird das Qualitätskonzept jedoch nicht genutzt. Auch die Kooperationspartner*innen sind über das Konzept nicht informiert. Eine Zusammenarbeit mit der Kita besteht kaum (manchmal besuchen Kita-Kinder das EKIZ), die Arbeiten werden als zwei verschiedene „Geschichten“ bezeichnet. Die Kita-Kollegen wissen von dem Qualitätskonzept, kennen jedoch keine Inhalte. Für die Anwendung des Qualitätskonzepts sieht die EKIZ-Leitung keinen Fortbildungsbedarf, einen Bedarf für inhaltliche Fortbildungen sieht sie jedoch dauerhaft. Die Selbstevaluationsbögen werden als Hilfsmittel zur Reflexion und als Blick von außen betrachtet, um die Eigenwahrnehmung zu überprüfen und sich die eigene Arbeit bewusst zu machen. Das Qualitätskonzept bildet für die Befragte eine Art verlässlicher Rahmen, sodass sie Eltern, die das EKIZ wechseln, sagen könne, dass alle EKIZ nach demselben Konzept arbeiten. Dennoch sagt die EKIZ-Leitung, dass nicht alle im Konzept formulierten Aussagen für jedes EKIZ passend seien und immer individuell auf die Nutzerschaft geschaut und der jeweilige Handlungsbedarf ermittelt werden müsse.

Fallzusammenfassung Interview 4:

Das Interview fand direkt im Anschluss an das EKIZ-Angebot statt, sodass noch zwei Nutzer*innen im Raum waren. Auch während des Interviews gab es mehrere Unterbrechungen durch Reinigungskräfte.

Die Befragte ist 40-49 Jahre alt und arbeitet seit Eröffnung des EKIZ vor fünf Jahren als EKIZ-Leitung. Sie ist gelernte Erzieherin, hat berufsbegleitend Sozialpädagogik studiert, ist systemische Therapeutin und Familienberaterin sowie „insoweit erfahrene Fachkraft“ (gem. §8a SGBVIII). Zudem arbeitet sie auf einer halben Stelle (19,25 Std./Woche) als Abteilungsleitung in der Kita. Das Qualitätskonzept verschriftlichte laut ihrer Aussage die Arbeit, die sie auch vorher schon geleistet habe, und mache sie im Alltag präsent. Die Selbstevaluationsbögen füllt sie aufgrund von Zeitmangel nicht aus, nutzt das Konzept jedoch für die Erstellung des Jahresberichts für die Behörde. Die Eltern wissen nicht von dem Konzept, sie nimmt diesen Aspekt jedoch als Anregung mit, den Eltern zu verdeutlichen, welche Arbeit das EKIZ leistet. Die Kooperationspartner*innen kennen den Qualitätsordner, jedoch fehlen die zeitlichen Ressourcen, sich über gemeinsame Punkte auszutauschen. Durch ihre Doppelfunktion – EKIZ-Leiterin und Abteilungsleitung in der Kita – besteht ein Austausch mit der Kita-Leitung und der Leitungsververtretung. Das Konzept biete ihr eine Reflexionsgrundlage, um die eigene Arbeit zu bewerten, v. a., da sie allein im EKIZ arbeite. Fortbildungsbedarf für sich persönlich sieht die EKIZ-Leitung nicht, da ihr Studium noch nicht so lange zurückliege. Für Erzieher*innen, die gerade ihre Ausbildung beenden, bestehe aber ein hoher Fortbildungsbedarf, da die Ausbildung nicht auf die Arbeit im EKIZ vorbereite. Positiv an dem Qualitätskonzept findet die EKIZ-Leitung zudem, dass es ein Instrument ist, das die pädagogische Arbeit messbar und überprüfbar mache.

Fallzusammenfassung Interview 5:

Das Interview wurde mit der Kita- bzw. EKIZ-Leitung und der EKIZ-Mitarbeiterin gemeinsam nach der offiziellen EKIZ-Öffnungszeit geführt. Die EKIZ-Leitung ist 60-69 Jahre alt und wird im Interview mit B1 bezeichnet, die EKIZ-Mitarbeiterin ist zwischen 50-59 Jahre alt und ist mit B2 gekennzeichnet.

net. Sie ist während der Öffnungszeiten im EKIZ präsent und berät und unterstützt die Eltern.

Das EKIZ besteht seit 2008, und beide Fachkräfte sind seither als EKIZ-Leitung und Mitarbeiterin dabei. Die Selbstevaluation wird von beiden gemeinsam bearbeitet und ausgefüllt und wird laut Aussage der EKIZ-Leitung als Kontrollinstrument angesehen. D. h. beide überprüfen damit, welche Aspekte sie bereits in ihrer Arbeit erfüllen und welche noch nicht. Die Bearbeitung der Evaluationsbögen findet an einem sog. Studientag (zwei Studientage pro Jahr) statt. Die Bögen werden laut eigener Aussage sehr gewissenhaft ausgefüllt, die Ergebnisse dokumentiert und Handlungsbedarfe zeitnah im Alltag umgesetzt. Beide betonen, dass die Evaluationsbögen sehr feingliedrig seien, und sie haben das Gefühl, dass sie, sobald sie ein Wirkungsziel durchgearbeitet haben, alle dafür notwendigen Aspekte bearbeitet und reflektiert haben. Das Qualitätskonzept wird weder für die Elternarbeit noch für den Austausch mit Kooperationspartner*innen genutzt. Einen zusätzlichen Nutzen – neben der Kontrollfunktion – sehen beide Befragten darin, dass das Qualitätskonzept der EKIZ-Arbeit eine Wertigkeit gebe, d. h. die Wahrnehmung der Kita-Kolleg*innen in Bezug auf die EKIZ-Arbeit habe sich durch das eigenständige Qualitätskonzept verändert. Zudem nutzt die EKIZ- bzw. Kita-Leitung die Selbstevaluationsbögen auch als Grundlage für die leistungsorientierte Bezahlung der EKIZ-Mitarbeiterin und für deren Beurteilung. Während des Interviews wurde mehrfach betont, dass das Konzept einzig als Kontrollinstrument betrachtet werde und weniger als Evaluations- bzw. Reflexionsinstrument.

Neben den Fallzusammenfassungen wurden auch Memos verfasst. Mehrfach wurde ein Memo zur Zusammenarbeit zwischen EKIZ und Kita verfasst, ebenso Memos zur Berufsausbildung der Fachkräfte verfasst. Die Aus- oder Weiterbildungen der EKIZ-Leitungen oder -Mitarbeiter*innen beantworten zwar nicht direkt Fragen nach dem Nutzen des Konzepts, könnten aber für die Bewertung der Ergebnisse relevant sein.

In der zweiten Phase des Auswertungsprozesses wurden die Hauptkategorien deduktiv an das Datenmaterial heran gelegt, d. h. sie ergaben sich bereits aus der Theorie und wurden nicht erst anhand der Interviews entwickelt (induktiv). Die Hauptkategorien ergaben sich aus dem im Konzept formulierten Nutzen und lauten:

- Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKiz,
- Nutzen für die Leitungen,
- Nutzen für die Träger,
- Nutzen für das Gesamtsystem der EKiz.

Definitionen für die einzelnen Kategorien wurden nicht verfasst, da die Formulierungen eindeutig erscheinen.

In Phase 3 wurde das gesamte Datenmaterial in einem Probedurchlauf mit diesen Hauptkategorien codiert. Der Probedurchlauf war erfolgreich, und so wurden alle Textstellen, die mit der gleichen Hauptkategorie codiert wurden, zusammengestellt (Phase 4). Die nachfolgenden Tabellen zeigen exemplarisch die codierten Textstellen zu den jeweiligen Hauptkategorien, die gesamte Auswertung dieser Phase befindet sich in Anhang 9.

Tabelle 3: Liste der Codings mit der Hauptkategorie „Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKiz“ (erstellt mit MAXQDA)

| Dokument-name | Code | Segment |
|---------------|--|--|
| Interview 1 | Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKiz | ... wo ist Handlungsbedarf, [...] manche Sachen weiß man manchmal schon, aber wenn ich drin gearbeitet habe, ist noch mal klarer: „Da musst du noch mal ran oder wäre gut.“ |
| Interview 1 | Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKiz | ... den Impuls einfach gehabt, vielleicht gibt es noch etwas ganz anderes, wie man das rauskriegen kann. |
| Interview 1 | Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKiz | Ich habe es tatsächlich einmal so gemacht, dass ich die Eltern mal so bei genommen habe, das hier gibt es, und damit arbeiten wir. |
| Interview 1 | Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKiz | Es ist eine Selbstreflexion, und die ist wichtig, und ich finde, man kann das gut anwenden. |
| Interview 1 | Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKiz | Mit dieser Kollegin, wenn wir das zusammen machen, sagen wir, dann gucken wir noch mal drauf, und wir versuchen eigentlich immer, uns dann noch mal zusammenzusetzen und zusammen darauf zu gucken |

| | | |
|--------------------|--|---|
| Interview 2 | Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKiz | Noch mal festgestellt, dass wir noch mal extra Informationen für die Eltern machen wollten. Wir haben da jetzt Fachbücher für die Eltern bestellt und haben jetzt ein Extrabord dafür. Das haben wir alles aus dem Ordner rausgezogen. |
| Interview 2 | Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKiz | Bei dem ersten Wirkungsziel haben wir beschlossen, dass wir unsere Arbeit noch mal vorstellen, was schwerpunktmäßig eigentlich hier passiert, und das haben wir anhand eines Konzepts geschrieben. |
| Interview 3 | Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKiz | Das ist sehr wichtig, weil (.) das ist ja noch mal was anderes, also die Eigenwahrnehmung und die Fremdwahrnehmung. Und ich sag mal so, man selber ist immer ganz selbstkritisch mit sich – „mach ich das wirklich so gut?“ oder „tun wir das eigentlich richtig?“, und wenn dann noch jemand sagt „doch, tun Sie“, das ist schon ganz praktisch, so auch zur Reflexion. |
| Interview 3 | Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKiz | Und man guckt noch mal auf seine Arbeit und wird sich bewusst, was man alles so macht, was für einen selbstverständlich ist in der Arbeit. |
| Interview 4 | Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKiz | Und das ist dann hilfreich, wenn ich meinen Jahresbericht schreibe, dann nehme ich es mir ja auch nochmal zur Hand, und dann hab ich es präsenter wieder. |
| Interview 4 | Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKiz | Ich muss ja auch meine Arbeit reflektieren. |
| Interview 5 | Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKiz | Ja, mit der Evaluation, das ist für uns eigentlich eher so eine Art Controlling. Wir gehen dann durch, was machen wir für eine Arbeit, wie kriegen wir das hin, wo haben wir was vernachlässigt, kann ja auch mal vorkommen, wo müssen wir noch mehr rein, oder uns wird auch bewusst, das wollen wir nicht. Es ist einfach ein Kontrollsystem, wie wir die Arbeit sehen. |
| Interview 5 | Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKiz | Fragen gingen auch schon in ein anderes Thema, und da haben wir gesagt, nein, wir bleiben dabei und gucken, da, da, da, und kreuzen an. |

Diese Beispiele wurden gewählt, da sie die Unterschiedlichkeit verdeutlichen, mit der Fragen nach dem Nutzen des Konzepts in Bezug auf die Fachkräfte beantwortet wurden. Schon während dieser Codierphase wurden evtl. Subkategorien für diese Hauptkategorie in Memos festgehalten.

Die folgende Tabelle zeigt die exemplarisch ausgewählten Codings für die zweite Hauptkategorie (Nutzen für die Führungskräfte).

Tabelle 4: Liste der Codings mit der Hauptkategorie „Nutzen für die Führungskräfte“ (erstellt mit MAXQDA)

| Dokument-name | Code | Segment |
|---------------|-------------------------------|--|
| Interview 2 | Nutzen für die Führungskräfte | Wirkungsziel zwei haben wir erarbeitet, das haben wir mal in den Jahresbericht geschrieben und haben da auch ganz gute Sachen herausgezogen. |
| Interview 3 | Nutzen für die Führungskräfte | Das mach ich mit meiner Leitung zusammen. Meine Leitung und ich arbeiten sehr eng insgesamt an der EKIZ-Geschichte. Wir sind quasi das EKIZ-Team. Ich als EKIZ-Leitung und er als Kita-Leitung. |
| Interview 3 | Nutzen für die Führungskräfte | Dass wir uns dafür zurückziehen und dass dann auch, dass das unser Studientag ist, ich sage mal, die Kita macht das an ihren Studientagen, die sind da ganz für sich, wir machen es halt einfach im Alltag, wir schließen dafür jetzt nicht das EKIZ oder sowas. |
| Interview 5 | Nutzen für die Führungskräfte | Es zwingt uns auch, mal einen Studientag gemeinsam zu machen (lacht), das haben wir vorher nicht gemacht. |
| Interview 5 | Nutzen für die Führungskräfte | Wir haben ja auch leistungsorientierte Bezahlung, und da nutze ich die Evaluation auch, um die Kollegin zu bewerten, was macht sie, was macht sie noch nicht. |

Auch hier wird deutlich, dass die Führungskräfte mehrere Nutzen aus dem Konzept ziehen.

Tabelle 5: Liste der Codings mit der Hauptkategorie „Nutzen für die Träger“ (erstellt mit MAXQDA)

| Dokument-name | Code | Segment |
|---------------|-----------------------|--|
| Interview 1 | Nutzen für die Träger | Das fand die Kollegin aus dem anderen EKIZ auch, nicht so viel Sinn, oder es ist auf jeden Fall (..) wertvoller, das zu zweit zu machen. |
| Interview 1 | Nutzen für die Träger | Dann haben wir es lieber zusammen gemacht, und das machen wir jetzt eigentlich immer. |
| Interview 1 | Nutzen für die Träger | Das hatten wir auch schon mal, was Gemeinsames entwickeln zu können, was dann jeder für sich in sein EKIZ getragen hat, aber wir kamen wirklich zusammen auf diese Ideen, es wäre allein nicht passiert bei mir. |

Ein evtl. Nutzen für die Träger wurde nur in Interview 1 genannt und auch nur der Aspekt der Zusammenarbeit der EKIZ untereinander, dies wurde als evtl. Subkategorie bereits in dieser Phase in einem Memo notiert.

Der Nutzen für das Gesamtsystem der EKIZ wurde nicht explizit in den Interviews abgefragt. Dennoch ließen sich Aussagen aus den Befragungen dieser Hauptkategorie zuordnen.

Tabelle 6: Liste der Codings mit der Hauptkategorie „Nutzen für das Gesamtsystem der EKIZ“ (erstellt mit MAXQDA)

| Dokument-name | Code | Segment |
|---------------|--------------------------------------|---|
| Interview 1 | Nutzen für das Gesamtsystem der EKIZ | Jedes EKIZ ist ganz individuell, wie eine eigene Institution, hab ich immer das Gefühl. Aber da hilft das Konzept auch, da hat man dann was Gemeinsames. |
| Interview 3 | Nutzen für das Gesamtsystem der EKIZ | Und das gibt auch so was Gemeinsames für alle EKIZ, also man kann sagen, nicht nur wir arbeiten so, machen das und das, sondern auch das EKIZ in soundso, auch wenn die Familien mal umziehen oder so, kann man sagen „gehen Sie mal in das EKIZ“. Man weiß dann, dass die auch mit dem Konzept arbeiten. |
| Interview 4 | Nutzen für das Gesamtsystem der EKIZ | Grundsätzlich finde ich das auch gut. Und nicht, um Ihnen vorzugreifen, aber ich finde auch gut, dass man Arbeit auch mal messbar machen kann. Weil nur, was messbar ist, kann man auch qualitativ bewerten. Sonst pudzelt man so vor sich hin und am Ende. |
| Interview 5 | Nutzen für das Gesamtsystem der EKIZ | Es stellt eine andere Wertigkeit dar für den Kollegen und die Arbeit im EKIZ, sonst ist es ja leicht so, dass das EKIZ was Separates ist, das so nebenher läuft, aber jetzt hat das EKIZ ein gesondertes Instrument, das hat schon noch mal eine Wirkung gehabt, auch bei den Kollegen hier im Haus. |

Im nächsten Schritt (Phase 5) wurden die Subkategorien induktiv, d. h. aus dem Datenmaterial heraus bestimmt. Einige Ideen zu Subkategorien wurden in der vorherigen Phase bereits in Memos vermerkt. Im Folgenden werden die Subkategorien vorgestellt, ggf. Definitionen formuliert und Ankerbeispiele aus den Interviews aufgeführt, um die Zuordnung der Textpassagen zu den einzelnen Subkategorien nachvollziehbar zu machen. Nicht zu jeder Subkategorie wurden Definitionen formuliert, da einige Formulierungen selbsterklärend sind.

In-Vivo wurde nicht codiert. Äußerungen der Befragten wurden teilweise jedoch nur minimal ergänzt, so wurde z. B. „Reflexion“ (Aussage aus Interview 1, 3, 4, 5) konkretisiert und als Subkategorie „Reflexion der eigenen Arbeit“ codiert.

Tabelle 7: Subkategorien inkl. Definitionen und Beispiele

| Subkategorie | Definition | Beispiel |
|---|---|--|
| Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKiz | | |
| Strukturierte Qualitätssicherung | Strukturierte und umfassende Bearbeitung der einzelnen Wirkungsziele in einer angebotenen Reihenfolge, die bei der Ausarbeitung eingehalten werden kann, aber nicht muss. | Fragen gingen auch schon in ein anderes Thema, und da haben wir gesagt, nein, wir bleiben dabei und gucken, da, da, da, und kreuzen an (Interview 5). |
| Verfassen einer EKiz-Konzeption | | Bei dem ersten Wirkungsziel haben wir beschlossen, dass wir unsere Arbeit noch mal vorstellen, was schwerpunktmäßig eigentlich hier passiert, und das haben wir anhand eines Konzepts geschrieben (Interview 2). |
| Überprüfung der eigenen Arbeit | Zur Kontrolle und Überprüfung, ob die bisherige Arbeit im EKiz geleistet wurde | Also muss ich da gucken, was hatte ich mir vorgenommen, nicht umgesetzt (Interview 1). |
| Reflexion der eigenen Arbeit | Nachdenken über die Qualität der geleisteten Arbeit | Das finde ich sehr hilfreich, zu gucken, wie gut oder auch wie schlecht man arbeitet (Interview 4). |
| Austausch mit Kooperationspartnern | | Ja, ja, also meine Kooperationspartner. Hab ich mit jedem schon drüber gesprochen (Interview 1). |
| Elternarbeit | Den Eltern die Arbeit des EKiz vorstellen, transparent machen. | Ich habe es tatsächlich einmal so gemacht, dass ich die Eltern mal so bei genommen habe, das hier gibt es und damit arbeiten wir (Interview 1). |
| Impulse für die EKiz-Arbeit | Ideen und Anregungen aus dem Konzept für die pädagogische Arbeit. | Es ist gut, weil man so konkrete Ideen bekommt, was will man jetzt machen, in welche Marschrichtung geht es oder welchen Kooperationspartner wollen wir oder auch gerade nicht mehr (Interview 5). |
| Ermittlung von Handlungsbedarf | | Einblick in die eigene Arbeit ermöglicht: Was machen wir schon? Was machen wir nicht? (Interview 3). |
| Nutzen für die Führungskräfte | | |
| Beurteilung der Mitarbeiter*innen | | Wir haben ja auch leistungsorientierte Bezahlung, und da nutze ich die Evaluation auch, um die Kollegin zu bewerten, was macht sie, was macht sie noch nicht (Interview 5). |
| Veränderung des Besprechungswesens | | Es zwingt uns auch, mal einen Studientag gemeinsam zu machen (lacht), das haben wir vorher nicht gemacht (Interview 5). |

| Subkategorie | Definition | Beispiel |
|--|--|---|
| Nutzen für die Führungskräfte | | |
| Nutzen für das Berichtswesen | Qualitätskonzept als Hilfsmittel für das Ausfüllen des Jahresberichts der BASFI. | Und das ist dann hilfreich, wenn ich meinen Jahresbericht schreibe, dann nehme ich es mir ja auch nochmal zur Hand, und dann hab ich es präserter wieder (Interview 4). |
| Ermittlung von Fortbildungsbedarf | | Und inhaltlich kann man immer eine Fortbildung machen, das ist immer wichtig (Interview 3). |
| Zusammenarbeit mit der Kita stärken | Austausch und Zusammenarbeit mit der Kita-Leitung und/oder mit den Erzieher*innen der Kita. | Meine Leitung und ich arbeiten sehr eng insgesamt an der EKIZ-Geschichte. Wir sind quasi das EKIZ-Team. Ich als EKIZ-Leitung und er als Kita-Leitung (Interview 3). |
| Nutzen für die Träger | | |
| Zusammenarbeit der EKIZ untereinander | | Also dann war das doch nicht so einfach, und dann haben wir es lieber zusammen gemacht, und das machen wir jetzt eigentlich immer (Interview 1). |
| Nutzen für das Gesamtsystem der EKIZ | | |
| Aufwertung der EKIZ-Arbeit | | Es stellt eine andere Wertigkeit dar für den Kollegen und die Arbeit im EKIZ (Interview 5). |
| Messbarkeit der pädagogischen Arbeit | | Ich finde auch gut, dass man Arbeit auch mal messbar machen kann (Interview 4). |
| Gemeinsame Standards | Das Qualitätskonzept bildet einen gemeinsamen Rahmen, nach dem sich die einzelnen EKIZ richten, und bietet gleichzeitig verlässliche Qualitätsstandards. | Und das gibt auch so was Gemeinsames für alle EKIZ, also man kann sagen, nicht nur wir arbeiten so, machen das und das, sondern auch das EKIZ in soundso (Interview 3). |

In Phase 6 wurden die o. g. Subkategorien an die Interviews heran gelegt, und das gesamte Datenmaterial wurde mit ihnen codiert.

Nachfolgend werden exemplarisch Ausschnitte des Auswertungsprozesses abgebildet. In der zweiten Spalte ist die Hauptkategorie mit der jeweiligen Subkategorie aufgeführt. Die Aufzählung erfolgt chronologisch, beginnend mit Interview 1.

Tabelle 8: Liste der Codings der Subkategorien der Hauptkategorie „Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKIZ“ (erstellt mit MAXQDA)

| Dokument-name | Code | Segment |
|---------------|---|---|
| Interview 1 | Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKIZ\ Ermittlung von Handlungsbedarf | Noch mal klarer: „da musst du noch mal ran oder wäre gut“. |
| Interview 1 | Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKIZ\ Impulse für die EKIZ-Arbeit | Impuls einfach gehabt, vielleicht gibt es noch etwas ganz anderes, wie man das rauskriegen kann. |
| Interview 1 | Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKIZ\ Elternarbeit | Den Leuten so ein bisschen Transparenz anzubieten. |
| Interview 2 | Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKIZ\ Austausch mit Kooperationspartnern | Eigentlich wäre schön, wenn auch alle Partner auch darum sitzen würden, an einem Tisch, und würden das gemeinsam erarbeiten. |
| Interview 2 | Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKIZ\ Verfassen einer EKIZ-Konzeption | Anhand eines Konzepts geschrieben. |
| Interview 4 | Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKIZ\ Reflexion der eigenen Arbeit | Hilfreich, zu gucken, wie gut oder auch wie schlecht man arbeitet. |
| Interview 5 | Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKIZ\ Überprüfung der eigenen Arbeit | Kontrollsystem. |
| Interview 5 | Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKIZ\ strukturierte Qualitätssicherung | Fragen gingen auch schon in ein anderes Thema, und da haben wir gesagt, nein, wir bleiben dabei und gucken, da, da, da, und kreuzen an. |

Die Subkategorien Überprüfung der eigenen Arbeit und Reflexion der eigenen Arbeit waren teilweise schwer voneinander abgrenzbar, und das Coding („hilfreich, zu gucken, wie gut oder auch wie schlecht man arbeitet“ [Interview 4]), das mit Überprüfung der eigenen Arbeit gekennzeichnet war, wurde nach erneutem Codieren abschließend mit Reflexion der eigenen Arbeit codiert. In dieser Aussage geht um das „wie“ der Arbeit, also eher um die Reflexion, und nicht um das „ob“, also die Überprüfung, ob eine Tätigkeit stattfand.

Tabelle 9: Liste der Codings der Subkategorien der Hauptkategorie „Nutzen für die Führungskräfte“ (erstellt mit MAXQDA)

| Dokument-name | Code | Segment |
|---------------|---|---|
| Interview 1 | Nutzen für die Führungskräfte\ Ermittlung von Fortbildungsbedarf | Wir müssen uns immer alle fortbilden, weil es einfach eine Arbeit ist, die so vielfältig ist, dass man, da musst du dran bleiben und immer wieder was Neues mitkriegen. |
| Interview 2 | Nutzen für die Führungskräfte\ Veränderung des Besprechungswesens | Das heißt zum Beispiel, dass wir jetzt auch bei Teambesprechungen dabei sind oder bei Studientagen. |
| Interview 3 | Nutzen für die Führungskräfte\ Zusammenarbeit mit der Kita stärken | Das mach ich mit meiner Leitung zusammen. Meine Leitung und ich arbeiten sehr eng insgesamt an der EKIZ-Geschichte. Wir sind quasi das EKIZ-Team. Ich als EKIZ-Leitung und er als Kita-Leitung. |
| Interview 4 | Nutzen für die Führungskräfte\ Nutzen für das Berichtswesen | Jahresbericht. |
| Interview 5 | Nutzen für die Führungskräfte\ Beurteilung der Mitarbeiter*innen | Leistungsorientierte Bezahlung, und da nutze ich die Evaluation auch, um die Kollegin zu bewerten. |

Tabelle 10: Liste der Codings der Subkategorien der Hauptkategorie „Nutzen für die Träger“ (erstellt mit MAXQDA)

| Dokument-name | Code | Segment |
|---------------|---|--|
| Interview 1 | Nutzen für die Träger\ Zusammenarbeit der EKIZ untereinander | Mit dieser Kollegin, wenn wir das zusammen machen, sagen wir dann gucken wir noch mal drauf, und wir versuchen eigentlich immer, uns dann noch mal zusammensetzen und zusammen darauf zu gucken. |

Während des Codierungsprozesses stellte sich heraus, dass die Aussage

Mit dieser Kollegin, wenn wir das zusammen machen, sagen wir dann gucken wir noch mal drauf und wir versuchen eigentlich immer uns dann noch mal zusammensetzen und zusammen darauf zu gucken (Interview 1)

mit den Hauptkategorien Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKIZ sowie mit der Hauptkategorie Nutzen für die Träger kodiert wurde, da in Phase 3 noch nicht abschließend bestimmt werden konnte, wer den größeren Nutzen daraus zieht. Diese Unsicherheit der Zuordnung wurde in einem Memo festgehalten. In Phase 6 und bei dem Codieren mit den Subkategorien stellte sich heraus, dass das Coding dem Nutzen für die Träger zugeordnet werden

sollte, da primär die Zusammenarbeit der beiden EKIZ gefördert wird. Somit wurde die Textpassage mit der Subkategorie Zusammenarbeit der EKIZ untereinander codiert.

Tabelle 11: Liste der Codings der Subkategorien der Hauptkategorie „Nutzen für das Gesamtsystem der EKIZ“ (erstellt mit MAXQDA)

| Dokument-name | Code | Segment |
|---------------|---|--|
| Interview 1 | Nutzen für das Gesamtsystem der EKIZ\ Gemeinsame Standards | Jedes EKIZ ist ganz individuell, wie eine eigene Institution, hab ich immer das Gefühl. Aber da hilft das Konzept auch, da hat man dann was Gemeinsames. |
| Interview 3 | Nutzen für das Gesamtsystem der EKIZ\ Gemeinsame Standards | Nicht nur wir arbeiten so, machen das und das, sondern auch das EKIZ in sound-so. |
| Interview 4 | Nutzen für das Gesamtsystem der EKIZ\ Messbarkeit der pädagogischen Arbeit | Arbeit auch mal messbar machen |
| Interview 5 | Nutzen für das Gesamtsystem der EKIZ\ Aufwertung der EKIZ-Arbeit | Und die Arbeit bekommt auch eine Wertigkeit dadurch. |

Ein weiteres Beispiel für die Ausdifferenzierung der mit den Hauptkategorien codierten Textstellen ist, dass an die folgende Passage die Hauptkategorie Nutzen für das Gesamtsystem der EKIZ herangelegt wurde, diese jedoch mit zwei unterschiedlichen Subkategorien codiert wurde.

Und die Arbeit bekommt auch eine Wertigkeit dadurch, wir sitzen nicht nur rum und trinken Kaffee, sondern es ist auch mehr dahinter, was auch greifbar ist (Interview 5).

„Und die Arbeit bekommt auch eine Wertigkeit“ wurde mit der Subkategorie Aufwertung der EKIZ-Arbeit codiert, der Teil „was auch greifbar ist“ mit Messbarkeit der pädagogischen Arbeit. D. h. das Coding mit der Hauptkategorie umfasst zwei Codings mit Subkategorien.

Für die Auswertung und Ergebnisdarstellung in Phase 7 wurde die kategorienbasierte Auswertung entlang der Hauptkategorien sowie eine grafische Darstellung der Haupt- und Subkategorien gewählt.



Abbildung 7: Kategorienbasierte Ergebnisdarstellung der Befragung

8 Bewertung der Ergebnisse der Interviews

In diesem Kapitel werden die empirisch gewonnenen Erkenntnisse mit dem in dem Konzept formulierten Nutzen (vgl. Sturzenhecker/Voigtsberger 2015, S. 36 f.) vergleichend vorgestellt. Dazu werden diese in der nachfolgenden Tabelle gegenübergestellt. Die Reihenfolge ist frei gewählt und stellt keine Wertung dar. Dem im Konzept formulierten Nutzen konnten teilweise mehrere von den Befragten genannte Nutzen zugeordnet werden, da diese in den Interviews differenziert genannt wurden und sich somit auch in der Bewertung der Ergebnisse wiederfinden sollen.

Tabelle 12: Vergleich der Ergebnisse der Befragung mit dem im Konzept formulierten Nutzen

| Ergebnisse der Befragungen | Im Konzept formulierter Nutzen |
|--|---|
| Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKiz | |
| Strukturierte Qualitätssicherung Ermittlung von Handlungsbedarf | Die Selbstevaluation ermöglicht die strukturierte Auseinandersetzung mit einem Wirkungsziel und seiner Realisierung. |
| Verfassen einer EKiz-Konzeption | Die Selbstevaluation dient als Arbeitsgrundlage für die Einarbeitung bzw. Überarbeitung einer EKiz-Konzeption. |
| Überprüfung der eigenen Arbeit | Die Stärken der EKiz können belegt und ausgewiesen werden. |
| Überprüfung der eigenen Arbeit Impulse für die EKiz-Arbeit | Auf Schwachstellen in der Ausrichtung bzw. Ausgestaltung der konkreten Fachpraxis kann aufmerksam gemacht werden. |
| Austausch mit Kooperationspartnern | Als Kommunikationsinstrument mit Kooperationspartner*innen. |
| Elternarbeit | Eltern kann auf dieser Basis erklärt werden, welche Leistungen und Unterstützungen sie im EKiz erwarten können, dies dient auch der Stärkung ihrer Rechte als Nutzer*innen. |
| Reflexion der eigenen Arbeit | |
| Nutzen für die Leitungen | |
| | Die genannten Aspekte auf EKiz-Ebene stellen auch die Arbeitsgrundlage für die Leitungen dar. |
| Ermittlung von Fortbildungsbedarf Veränderung des Besprechungswesens Beurteilung von Mitarbeiter*innen | Entlang des Qualitätshandbuchs lassen sich nicht nur die Alltagspraxis ausrichten und reflektieren, sondern auch Fortbildungs- und Unterstützungsbedarfe erfassen; Team- und Besprechungskulturen überprüfen, Grundlagen für Team- und Personalgespräche finden sowie damit verbundene Zielvereinbarungen ausrichten. |

| Ergebnisse der Befragungen | Im Konzept formulierter Nutzen |
|---|--|
| Nutzen für die Leitungen | |
| Nutzen für das Berichtswesen | |
| Zusammenarbeit mit der Kita stärken | |
| Nutzen für die Träger | |
| Zusammenarbeit der EKiz untereinander | Mit dem Qualitätshandbuch beziehen sich Träger und einzelne EKiz auf eine gemeinsame fachliche Basis. Darauf aufbauend können sie kooperieren und sich über die Weiterentwicklung ihrer EKiz verständigen. Im Hinblick auf Personalaufgaben könnte z. B. partizipativ ein Anforderungsprofil für Leitungskräfte oder die EKiz-Fachkräfte konkretisiert werden. |
| Nutzen für das Gesamtsystem | |
| Gemeinsame Standards | Für ganz Hamburg werden einheitliche Grundlagen und Bezugspunkte für die fachliche Ausrichtung und Weiterentwicklung der EKiz-Arbeit gegeben. |
| Messbarkeit der pädagogischen Arbeit | Damit wird die EKiz-Arbeit für die beteiligten Fachkräfte, Träger, Bezirke, Behörden und die Politik transparent und überprüfbar. Die fachliche Qualität der Arbeit wird erkennbar und legitimierbar. |
| | Der fachliche Diskurs auf Ebene des Landes zur Gestaltung und Weiterentwicklung des EKiz-Angebots erhält eine Basis für Evaluation, fachliche Weiterentwicklung und Aushandlung von Ressourcen. |
| Aufwertung der EKiz-Arbeit | |
| Nutzen für andere vergleichbare Einrichtungen bundesweit | |
| wurde in den Interviews nicht abgefragt | Die Konzeptentwicklung, Auswertung und Stärkung des Arbeitsansatzes von EKiz, Familienzentren u. ä. wird weitergebracht |

Bei der Gegenüberstellung der Antworten und dem im Konzept formulierten Nutzen wird deutlich, dass v. a. bei dem Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKiz eine hohe Übereinstimmung von theoretisch gewünschtem Nutzen und der Einschätzung der Praxis zu erkennen ist. Alle im Konzept formulierten Nutzen für die Fachkräfte wurden auch von den Befragten, wenn auch

nicht wörtlich, so jedoch sinngemäß genannt. Für die Fachkräfte der EKIZ spielt auch die Reflexion der eigenen Arbeit eine große Rolle, dieser Nutzen (v. a. durch die Evaluationsbögen) wurde von allen Befragten genannt und teilweise sogar mehrfach. Bewertet man die Selbstreflexion pädagogischer Fachkräfte als Teil ihrer Professionalität, kann daraus geschlossen werden, dass die Fachkräfte an der weiteren Professionalisierung ihres Arbeitsfelds ein großes Interesse haben und diese vorantreiben wollen. Somit dient das Qualitätskonzept nicht nur für das Gesamtsystem der EKIZ als Aufwertung, sondern auch den einzelnen Fachkräften zur Professionalisierung.

Neben dem im Konzept formulierten Nutzen für die Leitungskräfte wurde in den Befragungen deutlich, dass die Leitungskräfte das Qualitätskonzept auch als Hilfsmittel zur Erstellung der Jahresberichte für die BASFI nutzen bzw. die Evaluationsbögen intensiver bearbeitet werden, wenn der Jahresbericht verfasst werden muss. Ein weiterer Nutzen, der jedoch nur von einer EKIZ-Leitung explizit genannt wurde, von anderen jedoch gewünscht ist, ist eine Stärkung der Zusammenarbeit von EKIZ und Kita. Das Konzept bietet dafür eine gute Kommunikationsgrundlage und Anregungen, eine engere Zusammenarbeit auszubauen, jedoch fehle, laut Aussage der Befragten, die Zeit für einen intensiven Austausch zwischen Kita (nicht nur Kita-Leitung, sondern auch Kita-Team) und EKIZ. Der im Konzept genannte Nutzen, dass es die Arbeitsgrundlage für die Leitungen darstelle, wurde in den Interviews so nicht genannt. Dies lässt sich evtl. dadurch erklären, dass die Aussage für die Befragten selbstverständlich ist, oder dass sie unter dem Nutzen für die Fachkräfte genannt wurde (Ermittlung von Handlungsbedarf, Überprüfung der eigenen Arbeit, Reflexion der eigenen Arbeit). Zudem hat sich während der Interviews ergeben, dass es in vier der EKIZ keine eindeutige Einteilung von EKIZ-Leitung und EKIZ-Mitarbeiter*in gibt, dass die EKIZ-Mitarbeiter*in häufig die Aufgaben der EKIZ-Leitung übernimmt oder beide Rollen ausfüllt. Es war für die Befragten teilweise schwierig, zwischen dem Nutzen für die Fachkräfte und dem für die Leitung zu differenzieren, da sie beide Positionen innehaben.

Als Nutzen für die Träger wurde in der Befragung nur die Zusammenarbeit der EKIZ untereinander identifiziert. Im Konzept wurde hinsichtlich der Per-

sonalaufgaben genannt, dass Anforderungsprofile für EKIZ-Mitarbeiter*innen und -leitungen konkretisiert werden können. Dass dieser Aspekt in der Befragung nicht genannt wurde, kann zum einen daran liegen, dass nicht explizit danach gefragt wurde bzw. keine Trägervertreter*innen befragt wurden, oder dass die Fachkräfte nicht informiert sind, ob auf Trägerebene daran gearbeitet wird. Zum anderen kann es sein, dass eine Differenzierung von Mitarbeiter*in und Leitung in der Praxis nicht als notwendig erachtet wird, da ein*e Mitarbeiter*in häufig (in der Befragung 4 von 5 EKIZ) beide Aufgaben übernimmt. Zudem ist anzumerken, dass das Konzept relativ jung ist, und in den vergangenen 18 Monaten evtl. zuerst die Anwendung durch die Fachkräfte vor Ort gefestigt werden sollte, d. h. die Umsetzung in der Praxis und damit auch die Praxistauglichkeit Priorität hatten.

Als Nutzen für das Gesamtsystem wurde als Antwort auf die Frage nach Stärken und Schwächen des Qualitätskonzepts genannt, dass es gemeinsame Standards gebe (im Konzept formulierter Nutzen: einheitliche Grundlagen und Bezugspunkte) und das Konzept die Messbarkeit der pädagogischen Arbeit ermögliche. Dieser Aspekt wurde im Konzept mit „die fachliche Qualität der Arbeit wird erkennbar und legitimierbar“ (Sturzenhecker/Voigtsberger 2015, S. 37) bezeichnet. Zudem wurde in der Befragung (Interview 5) genannt, dass das Qualitätskonzept eine Aufwertung der EKIZ-Arbeit darstelle, d. h. die Arbeit der EKIZ werde als so wichtig angesehen, dass ein eigenständiges Qualitätskonzept in einem über mehrere Jahre dauernden Projekt entwickelt wurde.

Der Nutzen für andere vergleichbare Einrichtungen auf Bundesebene wurde in den Interviews nicht abgefragt, so dass hierzu kein Vergleich der Antworten gezogen werden kann. Die Befragung legte den Fokus auf die Hamburger EKIZ und deren Verwendung mit dem eigens für sie entwickelten Qualitätskonzept und nicht auf evtl. vergleichbare Einrichtungen auf Bundesebene, zumal das Feld vergleichbarer Institutionen sehr weitreichend ist und von Mutter-Kind-Einrichtungen bis zu sog. Early-Excellence-Centren reicht. D. h. eine Definition, was vergleichbare Einrichtungen sind, müsste formuliert werden und Konzepte dieser Institutionen verglichen werden. Der Schwerpunkt

der Befragung lag jedoch auf der Anwendung und der Bewertung des Qualitätskonzepts in Hamburg.

Es wird deutlich, dass der theoretisch gewünschte Nutzen auch zu einem Großteil von den Fachkräften so gesehen wird.

9 Fazit

Was nutzt das Qualitätskonzept der Hamburger Eltern-Kind-Zentren den Fachkräften? Die Leitfrage dieser Abschlussarbeit lässt sich, wie im vorherigen Kapitel beschrieben, differenziert beantworten. Die Fachkräfte, die mithilfe von Leitfadeninterviews zu diesem Thema befragt wurden, sehen folgenden Nutzen für ihre Arbeit in dem Qualitätskonzept: Es ermöglicht eine strukturierte Qualitätssicherung, d. h. die Handlungsziele bzw. Qualitätsstandards können systematisch bearbeitet werden und Handlungsbedarf kann ermittelt werden. Zudem dienen die Selbstevaluationsbögen zur Überprüfung und Reflexion der eigenen Arbeit. Die Überprüfung der eigenen Arbeit meint hier, ob Handlungsziele und -schritte umgesetzt werden, und die Reflexion der eigenen Arbeit, wie diese umgesetzt wurden. Des Weiteren wird das Qualitätskonzept von den Fachkräften für den Austausch mit Kooperationspartner*innen, für die Elternarbeit und das Verfassen einer EKIZ-Konzeption genutzt. Auch gibt das Konzept Impulse für die EKIZ-Arbeit. Die Aspekte der strukturierten Qualitätssicherung, der Ermittlung von Handlungsbedarf, der Überprüfung der eigenen Arbeit und der Reflexion der eigenen Arbeit wurde von den Befragten in Bezug auf den Nutzen für die Fachkräfte am häufigsten genannt. Die Punkte Austausch mit Kooperationspartner*innen, Elternarbeit, Verfassen einer EKIZ-Konzeption und Impulse für die EKIZ-Arbeit wurden hingegen nur von einzelnen Befragten angeführt.

Die Befragten, die häufig die Position von Fachkraft und Leitung des EKIZ inne hatten, nannten als Nutzen für die Leitungskräfte zusätzlich zu den o. g. Punkten die Veränderung des Besprechungswesens, den Nutzen für das Berichtswesen, die Beurteilung von Mitarbeiter*innen, die Ermittlung von Fortbildungsbedarf und die Stärkung der Zusammenarbeit mit der Kita. V. a.

der Nutzen für das Berichtswesen und die Veränderung des Besprechungswesens, z. B. Teilnahme an Teambesprechungen mit der Kita oder Umsetzung von EKIZ-Studenten, wurden häufig genannt. Besonders intensiv werden das Qualitätskonzept bzw. die Selbstevaluationsbögen bearbeitet, wenn die EKIZ-Leitungen den Jahresbericht für die Behörde verfassen müssen, d. h. sie nutzen die Ergebnisse der Selbstevaluation für das Berichtswesen.

Als Nutzen für die Träger wurde die Zusammenarbeit der EKIZ untereinander (von einer Befragten angegeben) identifiziert. D. h. das Qualitätskonzept bzw. die Bearbeitung der Selbstevaluationsbögen hat dazu ermutigt, dass zwei EKIZ zusammenarbeiten und auch gemeinsame Angebote entwickeln, die in den jeweiligen EKIZ umgesetzt werden, d. h. es entstanden Synergieeffekte, die genutzt werden konnten.

Folgende Nutzeffekte des Qualitätskonzepts wurden in Bezug auf das Gesamtsystem genannt: gemeinsame Standards, Aufwertung der EKIZ-Arbeit und Messbarkeit der pädagogischen Arbeit. Die Entwicklung von gemeinsamen Standards – in den Interviews meist als „etwas Gemeinsames“ bezeichnet – wurde von allen Befragten als große Stärke des Qualitätskonzepts genannt.

Diese von den Befragten genannten Nutzen stimmen auch – wie in Kap. 8 beschrieben – zu einem Großteil mit dem im Konzept formulierten Nutzen überein und machen deutlich, dass die Befragten, die allesamt intensiv mit dem Qualitätskonzept arbeiten, dies aus Überzeugung tun, weil sie sich davon eine Verbesserung ihrer Arbeit versprechen.

Und so liegt m. E. der größte Nutzen des Qualitätskonzepts darin, dass es in der Praxis tatsächlich Anwendung findet und überhaupt genutzt wird. Auch wenn diese qualitative Befragung keinen Anspruch auf Repräsentativität beansprucht, so lässt sich doch eine Tendenz erkennen. Wenn man jetzt davon ausgeht, dass diejenigen EKIZ-Mitarbeiter*innen, die aktiv an dem Prozess der Konzeptentwicklung beteiligt waren, eine noch höhere Motivation haben, das Instrument anzuwenden, und die Tendenz, die sich aus den Interviews ergab, hinzuzählt, scheint mir das Qualitätskonzept praxistauglich zu sein

und zur Qualitätssicherung und Weiterentwicklung zu motivieren. Dieser Nutzen, d. h. dass das Konzept überhaupt angewendet wird, begründet sich m. E. darin, dass bei der Entwicklung des Qualitätskonzepts eine Einbeziehung aller Fachkräfte (nicht nur Leitung oder Trägervertreter*innen) stattfand, der Prozess stets transparent gestaltet wurde, und den Fachkräften vor Ort in regelmäßigen Abständen ermöglicht wurde, sich einzubringen. Des Weiteren wurden die Handlungsziele, -schritte und deren Operationalisierungen von pädagogischen Fachkräften aus der Praxis formuliert, d. h. von denjenigen, die täglich mit den Besucher*innen arbeiten und das Praxiswissen haben. Das kann zum einen den Vorteil haben, dass sie auch nur das formuliert haben, was sie in ihrer tatsächlichen eigenen Arbeit erleben oder wie sie sich EKIZ-Arbeit vorstellen, dass sie also eine realistische Einschätzung dessen geben, was in der täglichen Arbeit leistbar ist. Zum anderen ist nicht zu unterschätzen, welche Wirkung ein Konzept hat, das von Kolleg*innen verfasst worden ist und nicht auf Leitungs- oder Trägerebene. Die Wahrscheinlichkeit, dass ein Konzept, das in einem Top-Down-Prozess, am sog. grünen Tisch ohne die Einbeziehung und Befragung derjenigen, die damit arbeiten sollen, entwickelt wird, von diesen abgelehnt wird, ist m. E. relativ hoch. Somit ist es für eine Identifikation und daran anschließend eine motivierte Arbeit mit dem Qualitätskonzept hilfreich, dass der Prozess der Entwicklung partizipativ und transparent gestaltet wurde.

Ein weiterer Nutzen des Qualitätskonzepts im Allgemeinen ist, dass es die Offenlegung von Qualität und Qualitätssicherung in sozialen Einrichtungen ermöglicht und damit eine berufspolitische Aufwertung. Dies wurde in einem Interview auch als ein Nutzen für das Gesamtsystem der EKIZ genannt. Das Qualitätskonzept ermöglicht somit eine Profilierung der Hamburger EKIZ und stärkt die Außendarstellung dieser Form der offenen und niedrighschwelliger Arbeit sowie der pädagogischen Fachkräfte.

Im Folgenden soll der Nutzen des Qualitätskonzepts in Bezug auf die Reflexion der eigenen Arbeit in den Fokus genommen werden. M. E. stellt die Reflexionsfähigkeit der Fachkräfte nicht nur einen Nutzen für die Fachkräfte selbst dar, also für die Weiterentwicklung ihrer eigenen pädagogischen Arbeit, sondern treibt auch die Professionalisierung des Arbeitsfelds voran. Be-

trachtet man Reflexivität als Kern pädagogischer Professionalität, so trägt das Qualitätskonzept nicht nur in Hinblick auf die Qualitätssicherung, sondern auch in Hinblick auf die Förderung der Reflexivität der Fachkräfte zur Professionalisierung der pädagogischen Fachkräfte bei. Aufgrund des Technologiedefizits in der Pädagogik, d. h. dass nicht von einem kausalen Zusammenhang zwischen pädagogischer Handlung und Wirkung bei den Adressat*innen ausgegangen werden kann, sondern auch andere Kontextfaktoren die Wirkung bei den Adressat*innen beeinflussen können, kann die pädagogische Arbeit nicht mit Kennziffern überprüft und verbessert werden, sondern bedarf der Überprüfung der eigenen Haltung und Handlungen in Form von Reflexion. Ein weiterer Aspekt, der auch im engeren Sinne die Professionalisierung des Arbeitsfelds umfasst, ist die Qualifikation der Fachkräfte. In Kap. 3 wurde bereits benannt, dass die Evaluation 2008 ergab, dass das bisherige Qualifikationsprofil von Erzieher*innen, das sich vor allen Dingen auf Erziehung, Bildung und Betreuung von Kindern richtete, nicht den vielfältigen Aufgaben von Fachkräften in EKIZ entspricht (vgl. Freie und Hansestadt Hamburg 2009, S. 68). Dies wurde auch in den Interviews deutlich: Diejenigen EKIZ-Mitarbeiter*innen, die gleichzeitig auch EKIZ-Leitung sind, haben zusätzliche Aus- und Weiterbildungen absolviert, um nach eigenen Aussagen für die EKIZ-Arbeit gewappnet zu sein. M. E. wird damit deutlich, dass die im Fachkonzept mit Erzieherstunden ausgeschriebene tägliche Arbeit im EKIZ im Allgemeinen nicht von Erzieher*innen geleistet werden kann. Nicht nur für die vorgesehenen acht Wochenstunden für Beratungs- und Leitungstätigkeit (vgl. Kap. 2.2) werden gesonderte Kompetenzen verlangt, sondern auch in der täglichen Arbeit mit Eltern und Kindern ist Beratungskompetenz und Elternarbeit gefragt, die so nicht Teil der Erzieher*innenausbildung ist. Ein weiterer dazugehöriger Aspekt ist, dass in der Praxis die Unterscheidung in EKIZ-Mitarbeiter*in und -leitung kaum möglich ist. In den Interviews wurde deutlich, dass häufig eine Person beide Tätigkeiten ausübt und diese nicht differenziert. Eine Ausdifferenzierung der sozialpädagogischen Wochenstunden in Leitungs-, Verwaltungs- und Beratungstätigkeiten ist ratsam und ermöglicht eine Klärung der Verantwortlichkeiten und die Strukturierung der Arbeit.

Die Arbeit mit dem Qualitätskonzept kann m. E. auch als eine Art kontinuierliche Weiterbildung der Fachkräfte gesehen werden. Durch die regelmäßige fachliche und reflexive Auseinandersetzung mit der eigenen Arbeit können neue Erkenntnisse gewonnen und Prozesse initiiert werden. Dennoch ersetzt die Arbeit mit dem Qualitätskonzept keine Fort- oder Weiterbildungen für die Fachkräfte. Die Anforderungen an das pädagogische Personal übersteigt die in der Erzieherausbildung vermittelten Kompetenzen, und für die Arbeit im EKIZ werden, so auch die Aussagen der befragten EKIZ-Leitungen, weitere Fähigkeiten und Fertigkeiten benötigt. Mithilfe des Qualitätskonzepts lassen sich nicht nur, wie im Konzept formuliert, Fortbildungsbedarfe erfassen, sondern das Konzept kann auch als Verhandlungsgrundlage für Weiterbildungsmaßnahmen der Fachkräfte mit dem Träger dienen. Somit werden nicht nur die Fachkräfte in die Pflicht genommen, sich fortzubilden, oder die Leitungskräfte, Fortbildungsbedarfe zu ermitteln, sondern auch die Träger, entsprechende Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen zu ermöglichen.

Neben dem Fazit in Bezug auf die Leitfrage der Abschlussarbeit werden im Folgenden das Projekt zur Entwicklung des Qualitätskonzepts sowie die Befragung reflektiert, abschließend werden Empfehlungen für die Praxis formuliert.

9.1 Reflexion des Projekts zur Weiterentwicklung der EKIZ in Hamburg durch kooperative Entwicklung von Qualitätsstandards und des Qualitätskonzepts

Die Masterarbeit wurde in dem Studienschwerpunkt Partizipation und lebenslanges Lernen erstellt, und das Projekt lässt sich m. E. sehr gut in diesen Studienschwerpunkt einbetten. Der Aspekt der Partizipation findet sich in dem Qualitätskonzept der EKIZ auf verschiedenen Ebenen wieder: Zum einen bei den Fachkräften und zum anderen bei den Adressat*innen. Inhaltlich, d. h. in Bezug auf die Nutzer*innen, wird in dem Konzept z. B. bei Wirkungsziel 1 die Partizipation der Nutzer*innen betont. Die EKIZ-Fachkräfte sollen nicht über die Nutzer*innen und ihre Bedürfnisse entscheiden, sondern sie an Prozessen und Entscheidungen beteiligen. Die Adressat*innen umfassen

jedoch nicht nur die Eltern, sondern auch die Kinder, wie in Wirkungsziel 6 beschrieben. Bei diesem Wirkungsziel fällt explizit der Begriff der Partizipation, d. h. Kinder sollen in alltägliche Handlungen und Entscheidungen einbezogen werden (s. Wirkungsziel 6, Handlungsziel 3). Inhaltlich liegt dem Qualitätskonzept die partizipatorische Haltung der Fachkräfte zugrunde. Sie sollen die Adressat*innen, Eltern und Kinder, an denen für sie relevanten Entscheidungen und Handlungen beteiligen und ihnen Wahlmöglichkeiten und Alternativen aufzeigen. Der zweite Aspekt von Partizipation, der sich in dem Projekt widerspiegelt, ist die in Kap. 4.1 beschriebene Beteiligung der EKIZ-Akteure in dem Projekt. Die Fachkräfte, die im Qualitätszirkel mitgearbeitet haben waren auf den Stufen der „echten“ Partizipation beteiligt, was m. E. folgende Vorteile für den Nutzen des Qualitätskonzepts ergibt: Durch die hohe Beteiligung der EKIZ-Fachkräfte und Leitungen kann davon ausgegangen werden, dass die tatsächlichen Problemfelder bzw. die tatsächliche tägliche Arbeit erfasst wurde. V. a. im Qualitätszirkel haben sich die EKIZ-Leitungen auf ihre tägliche Praxis bezogen und auch die Handlungsziele stets in Bezug zu ihrer Arbeit im EKIZ gesetzt. Des Weiteren haben alle Akteure das Qualitätskonzept aktiv mitgestaltet, sowohl im Qualitätszirkel als auch in den anderen Gremien (Qualitätsbeirat, Steuerungsgruppe). Die Arbeit des Qualitätszirkels wird an dieser Stelle besonders hervorgehoben, da die Teilnehmer*innen u. a. diejenigen sind, die das Qualitätskonzept auch tatsächlich in ihrer täglichen Praxis anwenden sollen. Die Beteiligung von Trägern und der Behörde spielt für die Umsetzung und Anwendung eine untergeordnete Rolle. Die aktive Mitgestaltung des Konzepts hat m. E. zu einer hohen Identifikation mit dem Qualitätskonzept geführt und somit auch zu einer Übernahme von Verantwortung für die Umsetzung. Dadurch, dass das Konzept von EKIZ-Fachkräften entwickelt wurde, ist die Anerkennung und Wertschätzung des Konzepts höher, als wenn dieses von Trägern oder der BASFI allein entwickelt worden wäre. Ein weiterer Aspekt, der sich aus der partizipativen Konzeptentwicklung ergeben könnte ist, dass die Erfahrung der Beteiligung und das Gefühl, etwas bewirken zu können, zu gesellschaftspolitischem oder bildungspolitischem Engagement führen können. Dieser Aspekt lässt sich nicht nur auf die am Prozess beteiligten Fachkräfte beziehen, sondern auch

inhaltlich auf die Nutzer*innen, die im EKiz Beteiligung und Mitgestaltung erleben sollen. Die Erfahrung, an einer Entscheidung beteiligt zu werden, das Gefühl, gehört zu werden und aktiv etwas zu gestalten, kann m. E. dazu führen, sich weiter zu engagieren und zu motivieren, weitere Aspekte sowohl im Privaten als auch gesellschaftliche zu erkennen, oder in Bezug auf die pädagogischen Fachkräfte bildungspolitische Ansichten z. B. im Quartier oder im Stadtteil zu bewegen.

Abschließend möchte ich ergänzen, dass die Beteiligung der Fachkräfte an dem Qualitätskonzept für diese einen methodischen und fachlichen Wissensgewinn darstellen kann. Während der Sitzungen des Qualitätszirkels wurden verschiedene Methoden für Kleingruppenarbeit und Konsensbildungen vorgestellt und praktisch umgesetzt, die die Fachkräfte auch für ihre Arbeit mit den Familien nutzen können. Des Weiteren wurden im Qualitätszirkel viele pädagogische Aspekte noch einmal wissenschaftlich und theoretisch unterfüttert, und das Fachwissen in Bezug auf die Wirkungsziele konnte erweitert werden (z. B. Definition von Partizipation, Unterscheidung von Kooperation und Zusammenarbeit, Kompetenzbegriff). Dieser Punkt leitet zu dem zweiten Teil des Studienschwerpunkts Partizipation und lebenslanges Lernen über. Der Aspekt des lebenslangen Lernens findet sich z. B. in der Mitarbeit im Qualitätszirkel wieder. Die Teilnahme an dem Projekt kann m. E. als implizite Weiterbildungsmaßnahme bzw. Erwachsenenbildung sowohl inhaltlich-fachlich als auch methodisch gesehen werden. „Erwachsenenbildung als vierter Bereich des deutschen Bildungssystems neben Schul-, Berufsbildungs- und Hochschulwesen konnte in den letzten 40 Jahren einen erheblichen Bedeutungszuwachs verzeichnen“ (Zeuner 2008, S. 532). Nicht alle erwachsenenbildnerischen Maßnahmen sind institutionell verortet, sondern es bestehen sog. implizite Formen der Erwachsenenbildung, in denen eher beiläufig etwas gelernt wird (vgl. Wittpoth 2013, S. 10). Auch wenn die Arbeit im Qualitätszirkel nicht als direkte berufliche Weiterbildung mit einem Zertifikat oder institutionell anerkannten Abschluss bescheinigt wurde, so lässt sich die Mitarbeit m. E. im weiteren Sinne einer erwachsenenbildnerischen Perspektive zuordnen. Die Teilnehmer*innen konnten ihr fachliches und metho-

disches Wissen erweitern, und durch den Austausch untereinander konnten auch informelle Lernprozesse angestoßen werden.

Nach der Einordnung des Entwicklungsprozesses in die Punkte Partizipation und lebenslanges Lernen sollen nun einzelne Aspekte des Qualitätskonzept bzw. -handbuchs, die sich während der Auseinandersetzung damit ergaben, kritisch reflektiert werden. Der Umfang des Qualitätshandbuchs erscheint von der Seitenanzahl (230 S.) zwar sehr hoch zu sein, doch auch in den Interviews wurde dieser nicht kritisiert. (Eher im Gegenteil: In Interview 5 wird die Differenzierung und detaillierte Darstellung als Gewinn und Vorteil des Qualitätskonzepts angesehen, und der formelle Umfang ergibt sich zwingend aus der ausführlichen und gründlichen Darstellung der Wirkungs-, Handlungsziele und Handlungsschritte.) Die Tabellen, die die Operationalisierung darstellen, sind übersichtlich, strukturiert und anschaulich gestaltet und sind m. E. auch für Personen, die diese nicht entwickelt haben, nachvollziehbar. In Bezug auf die Evaluationsbögen sind m.E. zwei Aspekte anzumerken. Zum einen scheint die Differenzierung von Kontrolle und Selbstevaluation für einige Fachkräfte nicht eindeutig zu sein. In Interview 5 wurde mehrfach betont, dass das Instrument zur Kontrolle verwendet wird. Im Konzept ist deutlich vermerkt, dass Selbstevaluation keine Kontrolle sei (vgl. Sturzenhecker/Voigtsberger 2015, S. 29), die Wahrnehmung der Fachkräfte kann jedoch eine andere sein. Inwiefern in Interview 5 die Begrifflichkeiten unscharf benutzt wurden, und ob die Befragten inhaltlich nicht Kontrolle, sondern Reflexion meinten, lässt sich nicht abschließend beantworten. Dennoch ist es m. E. wichtig, stets deutlich zu machen, dass Selbstevaluation im Qualitätskonzept der Überprüfung der selbstgesetzten Qualitätsstandards und als Reflexionsgrundlage für die eigene Arbeit dient und nicht zur externen Kontrolle. Ziel der Selbstevaluation ist m. E. die Erhöhung der Reflexivität und pädagogischen Professionalität der Fachkräfte vor Ort und nicht die Überprüfung und Kontrolle von Kennziffern.

Während der theoretischen Auseinandersetzung mit den Evaluationsbögen fiel auf, dass in den Bögen der Begriff der Zielgruppe verwendet wird, ohne diesen zu definieren. Dieser Begriff birgt die Gefahr der Pauschalisierung und Stigmatisierung („die sozial benachteiligten Familien“, „die türkischen

Mütter im Stadtteil“, „die Arbeitslosen“ usw.), und zum anderen stellt sich die Frage, wer die Zielgruppe ist. Sind es die im Fachkonzept ausgewiesenen Personengruppen (Migrant*innen, sozial schwache Familien) oder sind die Zielgruppen der EKIZ diejenigen Personen, die Bedarfe haben, also auch bildungsnahe Familien und Familien ohne Migrationshintergrund, die aber dennoch Unsicherheiten in der Erziehung haben und Beratungsbedarf haben bzw. sich Beratung wünschen? So sollten nicht nur die Bedarfe der Zielgruppen reflektiert werden, sondern auch die Verwendung des Begriffs selbst. Inwiefern das Thema Zielgruppe der EKIZ auch auf Trägerebene und Behördenperspektive bearbeitet werden sollte, wird in Kap. 9.3 näher beschrieben.

Zudem konnten einige Widersprüchlichkeiten innerhalb der Selbstevaluationsbögen identifiziert werden. So stehen z. B. bei Wirkungsziel 1, Handlungsziel 4, oder Wirkungsziel 5, Handlungsziel 1 m. E. die Aspekte des offenen Angebots und der freiwilligen Teilnahme an den EKIZ-Angeboten im Widerspruch zu der nachgehenden Arbeit. Die Überprüfung, welche Nutzer*innen anwesend sind, und wenn diese nicht im EKIZ sind, wo sie sich dann befinden, enthält die indirekte Verpflichtung, sich abzumelden oder Bescheid zu sagen, wenn man das EKIZ nicht (mehr) besuchen möchte. Dies konterkariert m. E. den Kern der offenen Arbeit und bedarf sehr viel Fingerspitzengefühl vonseiten der Fachkräfte, eine Balance zu finden zwischen nachgehender Arbeit und Kontrolle über die Besucher*innen.

Trotz dieser Kritikpunkte ist das Instrument der Selbstevaluationsbögen m. E. für die Reflexion der eigenen Arbeit sehr gut geeignet und ermöglicht eine Weiterentwicklung der Arbeit, die intrinsisch motiviert ist. Durch die eigene Einschätzung und die Auswahl der zu bearbeitenden Aspekte kann m. E. von einer hohen Identifikation mit den Ergebnissen ausgegangen werden, und deren Umsetzung erfolgt zeitnah und direkt in der Praxis, wie auch in den Interviews deutlich wurde. Die Selbstevaluationsbögen geben Anregungen und Impulse für die tägliche Arbeit.

9.2 Reflexion der Befragung

Die Reflexion der Befragung umfasst zum einen das Format des Leitfadenterviews und zum anderen die Auswertung der Interviews. Die Reflexion ist keinesfalls abschließend und bezieht sich ausschließlich auf die individuellen Erfahrungen, die während der Erprobung gemacht wurden.

Die größte Schwierigkeit des Leitfadenterviews bestand m. E. darin, dass die Fragen allgemein und gesprächsanzregend formuliert werden mussten, und zum anderen darin, entsprechende und für die Beantwortung der Forschungsfrage relevante Informationen zu erhalten. Besonders positiv zu vermerken war die bereits bei den telefonischen Anfragen relativ große Bereitschaft, an den Interviews teilzunehmen (nur zwei von den sieben angefragten EKIZ haben abgesagt). Diese Motivation bestätigte sich auch während der Interviews, die EKIZ-Leitungen gaben offene und ehrliche Antworten. Kritisch anzumerken ist die teilweise Beeinflussung durch die Nachfragen, d. h. rückblickend betrachtet wurden die Fragen teilweise eher geschlossen als offen formuliert, und durch die nachgefragten Aspekte (z. B. Nutzen des Konzepts in Bezug auf die Elternarbeit) wurde evaluiert, ob diese gesehen werden, und nicht, wie diese bewertet werden. Es wurden Aspekte nachgefragt, die nicht von den Befragten genannt wurden, und somit kann von einer Beeinflussung durch die Interviewerin ausgegangen werden.

Die Reflexion der Auswertung umfasst zum einen konkrete Anmerkungen zu einzelnen Phasen der Auswertung und zum anderen allgemeine Aspekte, die sich während der praktischen Anwendung der Methode ergaben. Der Aspekt des konsensuellen Codierens (s. Kap. 6.2, Phase 3) und der Diskussion über die Zuordnung von Haupt- bzw. Subkategorien konnte nicht angewendet werden, da nur von mir allein codiert wurde. Durch den fehlenden Austausch und die Diskussion über eine mögliche Zuordnung der Textstellen zu der jeweiligen Kategorie sind evtl. neue Perspektiven verschlossen geblieben. Ein weiterer Aspekt schließt unmittelbar an diese Problematik an. Klare und eindeutige Definitionen für Kategorien und Subkategorien zu finden (s. Kap. 6.2, Phase 5) stellt eine Notwendigkeit dar. Durch das alleinige Codieren waren Haupt- und Subkategorien m. E. häufig eindeutig, so dass die Notwendigkeit

für Definitionen nicht immer gesehen wurde. Ob und inwiefern sich dieses durch Kodieren im Team und den Austausch ändern würde, kann hier nicht beantwortet werden. Während der sechsten Phase, dem zweiten Codierprozess, wurden eine andere Subkategorie oder Zuordnungen entdeckt, Textstellen wurden umcodiert, und das gesamte Datenmaterial musste erneut codiert werden, dies erwies sich als sehr zeitaufwendig.

Auch wenn die Inhaltsanalyse nach Kuckartz ein relativ strukturiertes Verfahren ist, und die Haupt- und Subkategorien Orientierung geben, ist eine ständige Reflexion des Forschers notwendig, da Textstellen stets individuell und kontextgebunden interpretiert werden.

9.3 Empfehlungen für die weitere Arbeit mit dem Qualitätskonzept

Wie bereits in Kap. 9.1 angekündigt, soll an dieser Stelle auf die Zielgruppe der EKIZ eingegangen werden. In Interview 1 wurde zum Schluss angemerkt, dass die Definition der Zielgruppe häufig zu Unsicherheiten sowohl bei den EKIZ-Fachkräften als auch bei den Besucher*innen führen kann. Die BASFI formuliert als Zielgruppe sozial benachteiligten Familien und/oder Familien mit Migrationshintergrund. Aufgrund dieser Festlegung wurden die EKIZ in Stadtteilen oder Quartieren eingerichtet, in denen diese Zielgruppen überrepräsentiert sind. Dennoch ist eine Mischung verschiedener sozialer und kultureller Milieus – wie in Kap. 3 beschrieben – von Vorteil, da die Nutzer*innen voneinander lernen können, sich vernetzen und austauschen können und v. a. in Bezug auf Familien, die von Isolation betroffen sind, integriert werden können. Doch nicht nur die Erweiterung der Zielgruppe mit dem Ziel einer sozialen und damit realistischen Mischung ist m. E. empfehlenswert, sondern auch die Überlegung, wie bildungsnahe Eltern, die nicht der eigentlichen Zielgruppe angehören, Beratung und Unterstützung erhalten. M. E. besteht eine Gefahr darin, bildungsnahe und gut situierten Eltern zu unterstellen, sie seien die Zielgruppe von Elternschulen oder anderen kursähnlichen Angeboten und können diese im Gegensatz zu sozial schwachen Eltern aufsuchen, da sie über Habitus und Sprache verfügen, sich dieser Angebotsform anzu-

passen. Die Hemmschwelle, eine Beratungseinrichtung aufzusuchen, kann für jene ebenso bestehen, und so bietet ein EKIZ mit seinem offenen und niedrighschwelligem Angebot eine Alternative, Beratung und Unterstützung oder Austausch mit anderen Eltern zu erhalten. Die zentrale Frage ist m. E., ob die Zielgruppe mit bestimmten Personengruppen definiert werden sollte, oder ob als Zielgruppe nicht alle Eltern mit Beratungs- und Unterstützungsbedarfen gelten sollten, unabhängig von ihrer sozialen und/oder kulturellen Herkunft.

Neben der Anmerkung zu der Zielgruppe (Interview 1) fielen auch Bemerkungen zu den Rahmenbedingungen wie Öffnungszeiten (Interview 5), die an dieser Stelle jedoch nur kurz genannt und reflektiert werden. Wie in Kap. 3 beschrieben, wurde im Rahmen der Evaluation von 2009 keine Notwendigkeit für eine Ausweitung der Öffnungszeiten gesehen. Dem möchte ich mich anschließen und ergänzen, dass eine Ausweitung der Öffnungszeiten nicht automatisch dazu führt, dass mehr Familien erreicht werden, und dass ein ganztägiges und/oder Angebot, das an fünf Tagen in der Woche stattfindet, dazu führen kann, dass die Besucher*innen das EKIZ dann als Kern ihres Wochen- oder Tagesrhythmus nehmen und nicht selbsttätig ihren Tag planen. Das EKIZ sollte meiner Meinung nach nicht als Ersatz für einen geregelten Tagesablauf dienen, sondern als Anstoß bzw. Angebot, das in Form von Hilfe zu Selbsthilfe den Besucher*innen Impulse gibt, auch an den Nicht-Öffnungstagen ihren eigenen Tagesablauf zu gestalten.

Während der Interviews ergab sich als Nutzen für die Leitungen, dass die Selbstevaluationsbögen für das Berichtswesen der Behörde genutzt werden. Hier sollte geprüft werden, in welchem Umfang das Qualitätskonzept bestmöglich genutzt werden kann, um den Arbeitsaufwand für diese mittelbare Pädagogik (Verfassen von Berichten) so gering wie möglich zu halten. Dieser Aspekt muss v. a. vonseiten der Behörde geprüft werden.

Der im Konzept formulierte Nutzen für die Träger, ein Anforderungsprofil für die Fach- und Leitungskräfte der EKIZ zu entwickeln, soll an dieser Stelle als Empfehlung ausgegeben werden. Durch ein konkretes Anforderungsprofil und Kompetenzbeschreibungen für die Fachkräfte und Leitungen kann m. E. die Professionalisierung des Arbeitsfelds ebenfalls weiter vorangetrieben

werden. Dabei ist zu beachten, dass nicht allein die berufliche Qualifikation (Erzieher*in, Sozialpädagog*in, Kindheitspädagog*in usw.) ausschlaggebend für die Tätigkeit im EKIZ sein sollte, vielmehr müssen die für die Arbeit im EKIZ notwendigen Kompetenzen vorhanden sein bzw. auf Fort- und Weiterbildungen erweitert werden können.

Eine weitere Anmerkung ist, dass in Zukunft evtl. über eine Erweiterung der Wirkungsziele, die sich ggf. aus neuen bildungspolitischen Entwicklungen ergeben, nachgedacht werden sollte. Die bisherigen Wirkungsziele sind umfassend und berücksichtigen die hauptsächlichen Aspekte der aktuellen EKIZ-Arbeit. Um aber den sich evtl. verändernden Bedürfnissen der Besucher*innen weiterhin gerecht werden zu können, wäre eine Erweiterung des Qualitätskonzepts notwendig und sollte perspektivisch mitgedacht werden. Dieser Aspekt führt zu der abschließenden Empfehlung, die aus der Praxis stammt: In Interview 2 wurde angemerkt, dass eine Reflexion und ggf. Überarbeitung des Qualitätshandbuchs nach einem ersten kompletten Durchlauf wichtig sei. Auch wenn es während des Projekts eine Praxisphase gab, und das Qualitätshandbuch exemplarisch getestet wurde, so können sich nach mehrjähriger Arbeit mit dem Instrument weitere Punkte zur Überarbeitung ergeben, und um in dem dynamischen Feld der Qualitätsentwicklung und -sicherung bestehen zu können, sollte m. E. das Instrument mit allen EKIZ-Fachkräften wissenschaftlich reflektiert und ggf. überarbeitet werden. Auch dieser Prozess sollte partizipativ gestaltet werden, und Beteiligte auf allen Ebenen (Einrichtungen, Träger, Behörde) sollten eingebunden werden.

10 Literaturverzeichnis

Atteslander, P. (2008): Methoden der empirischen Sozialforschung. Berlin: Erich Schmidt Verlag. 12. Aufl.

Beck, I. (2006): Qualitätsentwicklung und Qualitätsbeurteilung. In: Antor, G./Bleidick, U. (Hrsg.): Handbuch der Behindertenpädagogik. Schlüsselbegriffe aus Theorie und Praxis. Stuttgart: Kohlhammer, S. 379-383

Bolewski, H./Glos, S./Dox, Ch. (2012): Qualitätsmanagement in Kindertageseinrichtungen. Berlin: RabenStück Verlag

Donabedian, A. (1980): The Definition of Quality and Approaches to its Assessment. Explorations in Quality Assessment and Monitoring. An Arbor Michigan: Health Administration Press, Bd. 1

Dresing, Th./Pehl, Th. (2015): Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende. Marburg: Eigenverlag. 6. Aufl.

Drucksache 18/5929 (2007) der Bürgerschaft der Freien und Hansestadt Hamburg „Kitas zu Eltern-Kind-Zentren entwickeln“

Freie und Hansestadt Hamburg (2009): Eltern-Kind-Zentren in Hamburg. Bericht der Evaluation 2008/09. URL: www.hamburg.de/contentblob/1773736/data/evaluation.pdf (02.01.2017)

Gablers Wirtschaftslexikon. URL: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/top-down-prinzip.html?extGraphKwld=16275> (02.01.2017)

Hartz, S./Meisel, K. (2004): Qualitätsmanagement. Studentexte für Erwachsenenbildung. Bielefeld: Bertelsmann Verlag

Hummel, U. (2004): Qualitätsentwicklung durch Selbstevaluation. Arbeitshilfen aus der Praxis für die Praxis der sozialen Arbeit. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag

Kaiser, R. (2014): Qualitative Experteninterviews. Konzeptionelle Grundlagen und praktische Durchführung. Wiesbaden: Springer VS

- Kuckartz, U. (2012): Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. Weinheim und Basel: Beltz Juventa Verlag
- Piechotta, B. (2008): PsyQM. Qualitätsmanagement für psychotherapeutische Praxen. Heidelberg: Springer Medizin Verlag
- Reischmann, J. (2006): Weiterbildungs-Evaluation. Lernerfolge messbar machen. Augsburg: ZIEL, 2. Aufl.
- Scholz, H. (2013): Qualität für Bildungsdienstleistungen. Qualitätssicherung und -entwicklung nach DIN EN ISO 9001, DIN ISO 29990, DVWO und AZAV. Berlin/Wien/Zürich: Beuth Verlag GmbH, 2. überarb. Auflage
- Spiegel, H. von (2009): So macht man Konzeptionsentwicklung in der Kinder- und Jugendarbeit – eine praktische Anleitung. In: Sturzenhecker, B./Deinet, U. (Hrsg.): Konzeptentwicklung in der Kinder- und Jugendarbeit. Weinheim/München: Juventa Verlag, 2. Aufl., S. 51-96
- Sturzenhecker, B./Voigtsberger, U. (Hrsg.) (2015): Das Qualitätskonzept der Hamburger Eltern-Kind-Zentren. Ergebnisse des Projekts „Weiterentwicklung der Eltern-Kind-Zentren durch die kooperative Entwicklung von Qualitätsstandards“. Hamburg: Druckerei Bergmann
- Wittpoth, J. (2013): Einführung in die Erwachsenenbildung. In: Krüger, H.-H. (Hrsg.): Einführungstexte Erziehungswissenschaft. Bd. 4. Opladen, Toronto: Verlag Barbara Budrich. 4. Aufl.
- Wright, M.T. et al. (2008): Partizipation in der Zusammenarbeit zwischen Zielgruppe, Projekt und Geldgeber. In: Gesundheitswesen 70: Stuttgart/New York: Georg Thieme Verlag, S. 748-754
- Zeuner, Ch. (2008): Erwachsenenbildung. In: Faulstich-Wieland, H./Faulstich, P. (Hrsg.): Erziehungswissenschaft. Ein Grundkurs. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag
- Zierer, K./Speck, K./Moschner, B. (2013): Methoden erziehungswissenschaftlicher Forschung. München, Basel: Ernst Reinhardt Verlag

11 Tabellenverzeichnis

| | |
|---|----|
| Tabelle 1: Finanzierung der Hamburger EKiz (Drucksache 18/5929 2007, S. 4)..... | 8 |
| Tabelle 2: Arbeitstabelle des Qualitätszirkels (Hilfsmittel zur Operationalisierung der Wirkungs- und Handlungsziele) | 33 |
| Tabelle 3: Liste der Codings mit der Hauptkategorie „Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKiz“ (erstellt mit MAXQDA)..... | 54 |
| Tabelle 4: Liste der Codings mit der Hauptkategorie „Nutzen für die Führungskräfte“ (erstellt mit MAXQDA)..... | 56 |
| Tabelle 5: Liste der Codings mit der Hauptkategorie „Nutzen für die Träger“ (erstellt mit MAXQDA)..... | 56 |
| Tabelle 6: Liste der Codings mit der Hauptkategorie „Nutzen für das Gesamtsystem der EKiz“ (erstellt mit MAXQDA)..... | 57 |
| Tabelle 7: Subkategorien inkl. Definitionen und Beispiele | 58 |
| Tabelle 8: Liste der Codings der Subkategorien der Hauptkategorie „Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKiz“ (erstellt mit MAXQDA)..... | 60 |
| Tabelle 9: Liste der Codings der Subkategorien der Hauptkategorie „Nutzen für die Führungskräfte“ (erstellt mit MAXQDA) | 61 |
| Tabelle 10: Liste der Codings der Subkategorien der Hauptkategorie „Nutzen für die Träger“ (erstellt mit MAXQDA) | 61 |
| Tabelle 11: Liste der Codings der Subkategorien der Hauptkategorie „Nutzen für das Gesamtsystem der EKiz“ (erstellt mit MAXQDA) | 62 |
| Tabelle 12: Vergleich der Ergebnisse der Befragung mit dem im Konzept formulierten Nutzen..... | 64 |

12 Abbildungsverzeichnis

| | |
|--|----|
| Abbildung 1: Übersicht der Gremien des Projekts (aus dem 1. Newsletter des Projekts 2012)..... | 14 |
| Abbildung 2: Kreise der Entscheidung (Wright et al. 2008, S. 751) | 15 |
| Abbildung 3: Frage 8 der Befragung der EKIZ-Mitarbeiter*innen und Leitungskräfte (entnommen aus dem Fragebogen) | 26 |
| Abbildung 4: Vortrag: Prof. Dr. Ulrike Voigtsberger/Prof. Dr. Benedikt Sturzenhecker - Ergebnisse und Diskussion zu den Zielen der EKIZ Arbeit (31.11.2012)..... | 27 |
| Abbildung 5: Struktur der Bearbeitung und Operationalisierung der Wirkungsziele (Sturzenhecker/Voigtsberger 2015, S. 13)..... | 32 |
| Abbildung 6: Ablaufschema einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse (Kuckartz 2012, S. 78) | 48 |
| Abbildung 7: Kategorienbasierte Ergebnisdarstellung der Befragung..... | 63 |

13 Anhang

Anhang 1: Übersicht der Wirkungs- und Handlungsziele

Wirkungsziel 1

Familien pflegen soziale Kontakte über ihre Herkunftsgruppe hinaus und integrieren sich in Institutionen und in den Stadtteil.

Qualitätsstandards (Handlungsziele)

(WZ 1/1):

EKiZ Fachkräfte untersuchen regelmäßig Lebenslagen und die spezifischen Bedarfe der Zielgruppen der EKIZ im Stadtteil und ziehen daraus Konsequenzen für Konzept und Handlungsziele.

(WZ 1/2):

EKiZ Fachkräfte stellen unter Berücksichtigung der individuellen Lebenslagen und Bedarfe gemeinsam mit Eltern die niedrighschwelligsten Zugangsmöglichkeiten zum EKIZ und damit Vielfalt/Heterogenität im EKIZ sicher.

(WZ 1/3):

EKiZ Fachkräfte regen soziale Kontakte unter Eltern an und unterstützen sie, diese auch über das EKIZ hinaus zu pflegen.

(WZ 1/4):

EKiZ Fachkräfte gestalten Besuche in zielgruppenrelevanten Institutionen im Stadtteil – insbesondere in der Kita.

(WZ 1/5):

EKiZ Fachkräfte nutzen gemeinsam mit Eltern Infrastruktur und Ereignisse im Stadtteil. Darüber hinaus gestalten sie gemeinsam mit Besucher_innen „Ereignisse“ im Stadtteil.

Wirkungsziel 2

Eltern erweitern ihr Wissen über Erziehungsaufgaben und über Lernvoraussetzungen von Kindern.

Qualitätsstandards (Handlungsziele)

(WZ 2/1):

EKiZ Fachkräfte verdeutlichen durch ihr Vorbild im Umgang mit Kindern angemessenes Erziehungshandeln, gestalten förderliche Lernvoraussetzungen und ermöglichen Eltern ein Lernen durch Versuche und Reflexion.

(WZ 2/2):

EKiZ Fachkräfte schaffen den Rahmen für den Austausch der Eltern über Erziehungsfragen und Entwicklung von Kindern.

(WZ 2/3):

EKiZ Fachkräfte gestalten Angebotsformen, die es Eltern ermöglichen, sich Wissen zur Förderung und Erziehung anzueignen.

(WZ 2/4):

EKiZ Fachkräfte gestalten Strukturen und entwicklungsfördernde Rahmenbedingungen für Lernprozesse kleiner Kinder und für das Lernen Erwachsener zu Erziehungsfragen.

Wirkungsziel 3

Eltern gestalten sprach-, bildungs- und bewegungsfördernde Aktivitäten* mit ihren Kindern (* im Folgenden als „spezifische Aktivitäten“ bezeichnet).

Qualitätsstandards (Handlungsziele)

(WZ 3/1):

EKiZ Fachkräfte bieten Eltern die Möglichkeit, die Gestaltung spezifischer Aktivitäten mit Kindern exemplarisch kennenzulernen und sich im Dialog darüber auszutauschen.

(WZ 3/2):

EKiZ Fachkräfte schaffen im EKIZ Alltag einen Rahmen, der Eltern anregt und es ihnen ermöglicht, spezifische Aktivitäten gemeinsam mit ihren Kindern aktiv zu gestalten.

Wirkungsziel 4

Eltern kennen und nutzen für sie relevante Hilfs- und Beratungsangebote über das EKIZ hinaus.

Qualitätsstandards (Handlungsziele)

(WZ 4/1):

EKiZ Fachkräfte informieren Eltern über aktuelle/relevante Hilfs- und Beratungsangebote.

(WZ 4/2):

EKiZ Fachkräfte vernetzen sich mit Institutionen im Stadtteil und kooperieren miteinander.

(WZ 4/3):

EKiZ Fachkräfte führen Eltern an Kooperationspartner_innen heran.

Wirkungsziel 5

Eltern kennen und nutzen konstruktive Handlungsweisen im Umgang mit Krisensituationen.

Qualitätsstandards (Handlungsziele)

(WZ 5/1):

EKiZ Fachkräfte vermitteln Eltern, dass sie in jeder Lebenssituation/jedem Gemütszustand im EKIZ willkommen sind.

(WZ 5/2):

EKiZ Fachkräfte sensibilisieren Eltern, krisenhafte Situationen zu erkennen.

(WZ 5/3):

EKiZ Fachkräfte ermöglichen es, spezifische Angebote zu schwierigen Lebenssituationen/Krisensituationen kennenzulernen und ggf. zu nutzen.

(WZ 5/4):

EKiZ Fachkräfte entwickeln und üben gemeinsam mit Eltern mögliche Handlungsweisen in der Krisenbewältigung, die das Selbsthilfepotenzial der Eltern anregen bzw. stärken.

Wirkungsziel 6

Kinder entwickeln Ich-Kompetenzen, Sozial- und Sachkompetenzen.

Qualitätsstandards (Handlungsziele)

(WZ 6/1):

EKiZ Fachkräfte schaffen Angebote, in denen die Förderung der Kinder im Vordergrund steht.

(WZ 6/2):

EKiZ Fachkräfte gestalten eine entwicklungsfördernde Umgebung (und handeln entsprechend).

(WZ 6/3):

EKiZ Fachkräfte beziehen Kinder in alltägliche Handlungen und Entscheidungen ein (Partizipation).

Anhang 2: Nutzen des Qualitätskonzepts

Nutzen für die Fachkräfte und einzelnen EKiz

- Die Selbstevaluation ermöglicht die strukturierte Auseinandersetzung mit einem Wirkungsziel und seiner Realisierung.
- Eltern kann auf dieser Basis erklärt werden, welche Leistungen und Unterstützungen sie im EKiz erwarten können, dies dient auch der Stärkung ihrer Rechte als Nutzer*innen
- Die Stärken der EKiz können belegt und ausgewiesen werden
- Auf Schwachstellen in der Ausrichtung bzw. Ausgestaltung der konkreten Fachpraxis kann aufmerksam gemacht werden
- Die Selbstevaluation dient als Arbeitsgrundlage für die Einarbeitung bzw. Überarbeitung einer EKiz-Konzeption und
- als Kommunikationsinstrument mit Kooperationspartner*innen

Nutzen für Leitungen auf EKiz-Ebene

- Die genannten Aspekte auf EKiz-Ebene stellen auch die Arbeitsgrundlage für die Leitungen dar.
- Entlang des Qualitätshandbuches lassen sich nicht nur die Alltagspraxis ausrichten und reflektieren, sondern auch Fortbildungs- und Unterstützungsbedarfe erfassen; Team- und Besprechungskulturen überprüfen, Grundlagen für Team- und Personalgespräche finden sowie damit verbundene Zielvereinbarungen ausrichten.

Nutzen für die Trägerorganisationen

- Mit dem Qualitätshandbuch beziehen sich Träger und einzelne EKiz auf eine gemeinsame fachliche Basis. Darauf aufbauend können sie kooperieren und sich über die Weiterentwicklung ihrer EKiz verständigen. Im Hinblick auf Personalaufgaben könnte z.B. partizipativ ein Anforderungsprofil für Leitungskräfte oder die EKiz-Fachkräfte konkretisiert werden.

Nutzen für das Gesamtsystem der EKiz in Hamburg

- für ganz Hamburg werden einheitliche Grundlagen und Bezugspunkte für die fachliche Ausrichtung und Weiterentwicklung der EKiz-Arbeit gegeben
- Damit wird die EKiz-Arbeit für die beteiligten Fachkräfte, Träger, Bezirke, Behörden und die Politik transparent und überprüfbar. Die fachliche Qualität der Arbeit wird erkennbar und legitimierbar.
- Der fachliche Diskurs auf Eben des Landes zur Gestaltung und Weiterentwicklung des EKiz-Angebotes erhält eine Basis für Evaluation, fachliche Weiterentwicklung und Aushandlung von Ressourcen.

Nutzen für andere vergleichbare Einrichtungen bundesweit

- Die Konzeptentwicklung, Auswertung und Stärkung des Arbeitsansatzes von EKiz, Familienzentren u. ä. wird weitergebracht. (vgl. Sturzenhecker/Voigtsberger 2015, S. 36 f.)

Anhang 3: Einwilligungserklärung Interviewaufzeichnung

Einwilligungserklärung zur Erhebung und Verarbeitung der Interviewdaten

Im Rahmen meiner Masterarbeit im Studiengang Erziehungs- und Bildungswissenschaften an der Universität Hamburg möchte ich, Juliana Krohn (B.A. Kindheitspädagogin), Leitungen und Mitarbeiter*innen der Hamburger Eltern-Kind-Zentren zu dem im März 2015 eingeführten Qualitätskonzept befragen.

Die Interviews werden mit einem Aufnahmegerät aufgezeichnet und von mir in Schriftform gebracht. Für die weitere wissenschaftliche Auswertung der Interviewtexte werden alle Angaben, die zu einer Identifizierung der Person führen könnten, verändert oder aus dem Text entfernt.

Nach Beendigung des Forschungsprojekts werden die Interviewaufzeichnungen gelöscht.

Die Teilnahme an den Interviews ist freiwillig. Sie haben zu jeder Zeit die Möglichkeit, ein Interview abubrechen und Ihr Einverständnis in eine Aufzeichnung und Niederschrift des Interviews zurück ziehen.

Hiermit stimme ich der Aufzeichnung und Nutzung meiner Aussagen zu.

Vorname, Nachname in Druckschrift

Ort, Datum / Unterschrift

Anhang 4: Interview 1

Name der Interviewerin: Juliana Krohn
Ort des Interviews: EKIZ der Befragten
Datum des Interviews: 08.11.2016
Dauer des Interviews: 9:20 - 9.45 Uhr
Name der Transkribierenden: Juliana Krohn
Geschlecht der Befragten: weiblich
Alter der Befragten: 40-49 Jahre
Beruf der Befragten: EKIZ-Leitung

I: So wunderbar. Ich hoffe, es klappt jetzt auch alles mit der Technik, so wie gewünscht.
00:00:04-5

B: Ja. (lacht) 00:00:05-4

I: Dann noch einmal offiziell: Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen für das Interview (..) und (.) dann würde ich sagen, wir fangen mit einem Warm-up an. Vielleicht mögen Sie erzählen, seit wann Sie hier im EKIZ sind, was Ihre Aufgaben sind, ein bisschen das EKIZ vorstellen. 00:00:27-4

B: Ja, ich bin jetzt seit (.) ich muss direkt überlegen (..) seit sieben Jahren im EKIZ. Ich habe vorher schon hier im Haus gearbeitet, seit 14 Jahren oder so. Genau, und als das EKIZ eröffnet wurde, gab es erst eine andere Leitung, die aber schnell gegangen ist, und dann bin ich auf den Posten gesprungen, und das ist jetzt, glaub ich, sieben Jahre her. Unser EKIZ hat jeden Tag andere Angebote verschiedenster Art. Die Angebote sind immer bindungsfördernd zwischen Eltern und Kind, also die Babymassage ist natürlich nicht einfach nur, damit die Eltern sich nicht langweilen, sondern da steht schon was hinter. Es sind aber auch (.) letztendlich alles so kleine Magneten, sag ich mal, die Angebote, sind ja eigentlich nur ein bisschen Aufhänger, um die Leute überhaupt ins EKIZ zu bekommen. Und hier bei uns braucht es das auch. In vielen anderen EKIZ ist es so, dass die Eltern gar nichts anderes wollen, die wollen einfach, dass offen ist, und es gibt ein Eltern-Café. Es findet gar nicht so viel statt, also beziehungsweise da findet schon viel statt, aber eben kein angeleitetes Angebot. Hier ist das anders, hier brauchen die Leute tatsächlich // braucht das Ganze einen Namen, damit sie überhaupt kommen. Über diese Angebote, zum Beispiel Babymassage, läuft es auch so ab: die Babymassage findet statt, aber vorher, hinterher kommen die Eltern dann erst mit den wirklichen Anliegen, die sie haben, zum Beispiel. Oder ja, das ist ja einfach auch, die ganzen ersten Male sind Beziehungsaufbau zu den Eltern, bis sie dann vielleicht kommen und sagen, das eine oder andere würde ich gerne mal alleine besprechen, oder sie sind schon so vertraut, dass man in der Gruppe drüber sprechen kann. Genau, so findet das eigentlich statt, könnte man sagen. 00:02:18-1

I: Und haben Sie auch jeden Tag geöffnet? 00:02:20-2

B: Also wir haben tatsächlich (.) es gibt drei offizielle Öffnungstage. Das ist ja so festgeschrieben, das EKIZ-Konzept ist so, aber man kann auch freiwillig einen Öffnungstag dazu machen, und wir haben das auch voll ausgeschöpft. Wir haben teilweise auch gar nicht nur ein Angebot. Es gibt Tage, da haben wir drei verschiedene Sachen an einem Tag, somit (..) bieten wir sehr viel an, weil es einfach auch so wahnsinnig angenommen wird. 00:02:44-5

I: Mhm (bejahend). 00:02:44-5

B: Das ist eigentlich auch schön so. 00:02:48-1

I: Absolut. 00:02:48-1

B: Also, wenn sich die Eltern dann hier auch wohlfühlen. 00:02:56-6

I: Darf ich noch fragen, welche Ausbildung oder welchen Abschluss Sie haben? 00:02:56-3

B: Ja, ich hab ursprünglich SPA [Sozialpädagogische*r Assistent*in] gelernt. Damit hab ich dann lange im Kindergarten gearbeitet, und als ich hier anfang, hatte ich gerade die Erzieherausbildung fertig. Also die Stellen sind ja auch ausgeschrieben im EKIZ für Erzieherinnen, absurderweise, wie wir alle finden, und das ändert sich ja wohl auch hoffentlich bald (.) zeit-

nah, weil es nicht möglich [ist], also ein Erzieher, der in einer Gruppe arbeitet in einem Kindergarten, würde hier anfangen und (.) das ist eine ganz andere Arbeit. Also man ist schon mit den Kindern, aber man ist ja viel eher an den Eltern, mit denen man arbeitet, und das ist eine ganz andere Arbeit. Ich brauch dafür meiner Meinung nach ein bestimmtes Alter, das ich zum Glück schon hatte, sehr, sehr hilfreich ist, eigene Kinder zu haben oder mindestens ein eigenes Kind zu haben (.), genau. Ich war dann also Erzieherin, bin so hier angefangen und hab dann aber ziemlich schnell gemerkt, es braucht noch ein bisschen mehr. Ich hab einfach sehr, sehr viele Fortbildungen gemacht in „Gespräche mit schwierigen Situationen oder schwierigen Eltern“. Ich hab noch eine Ausbildung gemacht als entwicklungspsychologische Beraterin, sodass man also wirklich noch mal Kinder von 0-3 ganz anders sehen kann, also einfach noch mal im Thema Entwicklung ganz tief einsteigen kann. Und das ist noch mal eine spezielle (..) Methode: manchmal, wenn man mit Gesprächen nicht so weiterkommt, mit Videoanalyse zu arbeiten und also sehr effektiv und (.) kommt nicht andauernd zum Einsatz, aber wenn man das Wissen hat, ist das schon sehr hilfreich für die ganze Arbeit. 00:04:38-7

I: Okay. 00:04:39-3

B: Und Seminarleiterin bin ich auch noch. Das hab ich auch noch im Laufe der Zeit gemacht, und das fließt hier auch ganz viel ein. Dass wir einfach zu bestimmten Themen gut arbeiten können, weil ich dann ja zwischendurch mal ein Seminar [geben kann], was dann kein Vortrag ist, also wirklich ein Austausch mit den Eltern ist. 00:04:54-8

I: Ja, das sind ja wirklich viele Fortbildungen, es sind ja auch - wie Sie schon sagten - auch andere Aufgaben hier im EKIZ als in einer Gruppe in der Kita. 00:05:12-2

B: Genau. Genau, obwohl viele EKIZ das auch so machen, die (.) also alle beraten, glaub ich, in irgendeiner Form. Aber ich kenne viele EKIZ-Leitungen, die sagen, bis zu einem gewissen Punkt und dann „komm bitte Dienstag, weil da kommt die Erziehungsberatung zu uns“ oder so. Das ist hier zum Beispiel auch wieder völlig anders. Ich selber mache alle Beratungsgespräche, weil ich eben diese ganzen Ausbildungen habe, und weil ich es einfach auch total mag (lacht). So hat sich das einfach entwickelt. 00:05:39-8

I: Sie sind ja dann wahrscheinlich auch die Bezugsperson für die Eltern, und da besteht dann schon ein Vertrauensverhältnis. 00:05:43-0

B: Genau. 00:05:43-0

I: Dann soll ja heute das Hauptthema das Qualitätskonzept sein, da würde ich jetzt gerne den Schwenk machen. Wie haben Sie die Entwicklung des Konzepts mitverfolgt? Inwiefern waren Sie in den Entwicklungsprozess involviert? 00:06:02-2

B: Also, ich war gar nicht so sehr involviert, weil es gab ja Arbeitsgruppen dazu, die das eben entwickelt haben. Man kennt aber, ich behaupte, jeder kennt irgendjemanden, der an dem Konzept mitgearbeitet hat. Und ich hatte das Glück, dass in meiner Supervisionsrunde, also wir bekommen ja auch Supervision, glücklicherweise, als EKIZ-Leitungen, und da saßen immer (..) ich sage mal, ein bis drei Leute in meiner Gruppe, die da dran waren, die da mitgearbeitet haben an der Entwicklung des Konzepts. 00:06:34-7

I: Aha. Mhm. 00:06:34-7

B: Und deswegen hab ich immer so mitbekommen, was da gerade so läuft, aber wirklich beteiligt war ich nicht. So, ich hab dann irgendwann, wie alle anderen auch, an dem großen Tag meinen Ordner überreicht gekriegt und uns wurde ein bisschen was erzählt, wie man damit arbeitet, und das machen wir jetzt mehr oder weniger fleißig (lacht). 00:06:56-3

I: Sie sagten gerade, uns wurde erzählt, wie man damit arbeitet. 00:06:58-3

B: Ja. Mmh. 00:06:59-1

I: Wer hat Ihnen das erzählt? 00:07:00-8

B: Professor Sturzenhecker, der war da, glücklicherweise. Wir sind ja alle große Fans (lacht). Und noch jemand. Also es wurde uns dann eben von höherer Ebene, sag ich mal, das nochmal nahegebracht, warum ist das, was ist das, dass sich auch nicht jeder schon wieder scheuen muss: „Oh Gott, noch mehr Arbeit, jetzt muss ich auch noch in einem Hand-

buch arbeiten.“ Weil das ist ja die große Sorge von den meisten. Wann soll ich das noch machen bei den paar Stunden, die man nur zur Verfügung hat. 00:07:34-7

I: Okay. Und nach dieser, ich sag mal Ordnerübergabe, war Ihnen dann auch soweit klar, wie man damit arbeitet, oder haben Sie sich noch mal mit anderen Kollegen ausgetauscht oder so oder hatten Sie das Gefühl, jetzt hab ich den Ordner, und mir wurde das erklärt, und jetzt kann es losgehen? Wie war das? 00:07:55-2

B: Also es war tatsächlich so, dass ich den Ordner mir dann angeguckt hab, aber ich war ganz gut vorbereitet, es wurde einfach gut erklärt, und ich finde auch, es ist nicht so schwierig. Also man kann einfach gut noch mal reingucken, und es steht auch noch mal gut beschrieben, wie kann ich es machen. Und ich glaube, ich hab dann alleine angefangen (.), aber es ging dann schnell, dass eine Kollegin aus einem anderen EKiz mich anrief und sagte „oh ne, hier alleine und so“. Weil wir haben auch nicht alle unmittelbar Kollegen. Bei mir ist es zum Beispiel so, ich hab zwar meine Mitarbeiterin, die ihre Angebote macht, und wir können uns dann über die Gruppe, in der sie arbeitet, auch mal austauschen, aber die anderen Tage in der Woche bin ich doch dann ziemlich alleine mit den anderen Gruppen, weil dann muss ich mir wieder jemanden suchen, der vielleicht ein Angebot macht, mit dem ich mal drüber reden kann. Aber im Großen arbeite ich hier alleine und hab keine unmittelbare Kollegin. 00:08:43-3

I: Mhm (bejahend). 00:08:41-6

B: Und da macht es, finde ich und das fand die Kollegin aus dem anderen EKiz auch, nicht so viel Sinn oder es ist auf jeden Fall (..) wertvoller, das zu zweit zu machen. Einfach so Fragen, die sich stellen. Manchmal wiederholen sich Sachen, die sich sehr ähnlich anhören, da waren wir beide ziemlich schnell äh ja. Also dann war das doch nicht so einfach, und dann haben wir es lieber zusammen gemacht, und das machen wir jetzt eigentlich immer. Das ist eine feste Kollegin, wo wir sagen „komm hier in den nächsten zwei Monaten, da müssen wir da mal wieder ran“. Und jetzt machen wir das zusammen, und das läuft sehr gut. 00:09:16-5

I: Ah okay, interessant. Und vielleicht noch mal ein bisschen konkreter auch im Alltag, wie arbeiten Sie da mit dem Konzept? Und welchen Nutzen sehen Sie für sich? 00:09:25-2

B: Also ich würde für mich sagen, es ist einfach dadurch, dass man ja Sachen herausarbeitet, wo ist ein Handlungsbedarf und wo nicht. Die Sachen schreib ich mir persönlich jetzt immer auf, einfach so, wo ist Handlungsbedarf, den man ja gar nicht (..) manche Sachen weiß man manchmal schon, aber wenn ich drin gearbeitet habe, ist noch mal klarer „da musst du noch mal ran oder wäre gut“. Und genau, die schreib ich mir immer so extra auf, und dann fang ich an, das direkt, zeitnah abzuarbeiten. Also einfach nochmal drauf zu achten, beispielsweise (..) wie ermittle ich die Interessen der Besucher, so war mal, glaub ich, eine Frage. Das krieg ich immer so mit, weil wir ja immer so im Gespräch sind und was weiß ich. Aber ich hab da zum Beispiel den Impuls einfach gehabt, vielleicht gibt es noch etwas ganz anderes, wie man das rauskriegen kann, was die Leute so brauchen. 00:10:19-9

I: Mhm. 00:10:18-2

B: Genau, das ist mir dann einfach präsent, und dann hab ich mir das aufgeschrieben, und direkt den Tag danach oder zwei Tage später nehme ich das in den Alltag und hab es halt nochmal, wenn ich mit der Gruppe zusammen bin, noch mal auf dem Schirm und kann das direkt umsetzen. Okay, heute machen wir mal, jeder kann es so für sich aufschreiben, was würde ich mir wünschen, anonym haben wir das gemacht, und jeder hat dann seine Sachen hingelegt, und da kamen zum Beispiel erstaunliche Sachen raus, die sie vielleicht am Tisch mit allen zusammen, wir reden darüber, gar nicht unbedingt sich gewünscht hätten. So offiziell. So ganz kleine Sachen, die aber sehr hilfreich sind. 00:10:51-9

I: Und dann nehmen Sie sich immer ein Wirkungsziel nach dem anderen vor? Es war ja, glaub ich, auch vorgegeben, Wirkungsziel 1 sollte im ersten Jahr bearbeitet werden. 00:10:59-8

B: Genau. Und dann muss man eben immer selber gucken, dass man immer mit der Zeit (..) da ich weiß gar nicht, zwei Wirkungsziele im Jahr, und das müssen wir halt immer wieder gucken, weil die Zeit halt auch immer wieder so wegrutscht. Und dann denkt man, oh Gott, ich war mit dem letzten noch gar nicht ganz fertig und müsste eigentlich schon das nächste

Wirkungsziel bearbeiten, aber mein Gott, das wird ja zum Glück auch nicht knallhart überprüft und es gibt keine Sanktionen, also man kriegt es hin. [00:11:26-6](#)

I: Wahrscheinlich ist es auch von EKIZ zu EKIZ unterschiedlich, manche brauchen bei dem einen Wirkungsziel länger und bei einem anderen weniger Zeit. [00:11:35-4](#)

B: Ja genau. Also das krieg ich dann wiederum mit, wenn wir uns zum Arbeitskreis treffen. Und dann darüber reden auch, natürlich. Wie weit seid ihr, oder jemand hat eine Frage nicht verstanden, können wir da noch mal. Da machen wir das dann auch noch mal ein bisschen zusammen. Und es ist unterschiedlich, total, jedes EKIZ ist ganz individuell, wie eine eigene Institution, hab ich immer das Gefühl. Aber da hilft das Konzept auch, da hat man dann was Gemeinsames. [00:12:03-1](#)

I: Ja, schön. Jetzt haben Sie geschildert, wie Sie untereinander damit arbeiten. Jetzt würde ich gerne wissen, wie ist das so in Bezug auf die Eltern? Wissen die Eltern, dass es das Konzept gibt? Nutzen Sie das, um zu sagen, das und das bieten wir hier an oder das bekommen Sie hier? [00:12:16-6](#)

B: Hmm. Interessant (..) die Frage (lacht). Ich habe es tatsächlich einmal so gemacht, dass ich die Eltern mal so beigegeben habe, das hier gibt es und damit arbeiten wir (.) und da die Besucher ständig auch wechseln, könnt ich jetzt wirklich sagen, das von den momentanen Besuchern niemand dieses Handbuch kennt, weil ich es einfach gar nicht mehr erwähnt hab. Ich kam gar nicht mehr dazu. Ich fände es auch mal wieder spannend, das zu machen, also einfach den Leuten so ein bisschen Transparenz anzubieten. Ja. zur Zeit nicht, aber jetzt wahrscheinlich wieder demnächst. Ne, sonst ist es wirklich meines, also ich arbeite damit und setze meine Sachen um, erzähl den Eltern aber gar nichts davon. Aber ich glaube, das könnte auch interessant sein für den einen oder anderen. [00:13:02-7](#)

I: Und bei Kooperationspartnern? [00:13:04-8](#)

B: Da schon. [00:13:06-5](#)

I: Die wissen auch, dass es das Konzept gibt? [00:13:07-5](#)

B: Ja, ja, also meine Kooperationspartner. Hab ich mit jedem schon drüber gesprochen. [00:13:14-3](#)

I: Sie sind nun EKIZ-Mitarbeiterin und EKIZ-Leitung in einem. Was, würden Sie sagen, bringt das Qualitätskonzept den EKIZ-Leitungen? Zum Beispiel in Bezug auf die Zusammenarbeit mit der Kita? Oder ganz allgemein? [00:13:50-2](#)

B: Also bei uns dürfte da noch viel passieren, finde ich tatsächlich. Wir sind da ganz offen, findet die Leitung auch, also wir arbeiten ja zusammen auch. Ich bin offen, ich find das super, wenn es da noch mehr Schnittstellen gäbe, aber zu diesem Zeitpunkt. Es gibt einige Eltern, die ihre Kinder, wenn sie hier im Haus schon ein Jahr waren im EKIZ, ihre Kinder dann oben in der Kita anmelden, und es kam auch schon mal vor, dass ich bei einer Eingewöhnung noch hinzugezogen wurde. Also dass es einfach einen guten Übergang gab in die Kita. Aber ansonsten habe ich wirklich mit den Erziehern und so aus der Kita, unsere Arbeit, jeder hat seine Arbeit, da ist tatsächlich nicht viel Gemeinsames. [00:14:37-9](#)

I: Und es ist auch nicht so, dass man auf einer Kita-Teamsitzung sagt, das EKIZ hat das Konzept, bearbeitet gerade dieses Wirkungsziel, das würde auch für die Kita passen? [00:14:46-9](#)

B: Ne, ne. Tatsächlich nicht, die arbeiten für sich an ihrem Qualitätsordner, die haben ja auch ihre Sachen da. Und da bin ich so ein bisschen außen vor. [00:14:55-8](#)

I: Ahja, okay. [00:14:53-9](#)

B: Es ist allerdings immer eine Idee von mir und der Leitung. Ja und müssen wir, und wär doch toll und was weiß ich, aber (..) da müsste man noch mal herangehen. Noch ist das nicht so. [00:15:06-7](#)

I: Noch ist das Qualitätskonzept vom EKIZ ja auch noch relativ jung. Also anderthalb Jahre, da sind vielleicht auch andere Punkte, die dringlicher sind? [00:15:14-9](#)

B: Ja, das stimmt auf jeden Fall. Aber wir bleiben zuversichtlich (lacht). [00:15:16-2](#)

I: Sie hatten ja auch schon erwähnt, dass Sie sehr viele Fortbildungen gemacht haben für beratende Tätigkeiten. Würden Sie sagen, in Bezug auf das Qualitätskonzept ist auch noch Fortbildungsbedarf konkret bei Ihnen oder auch bei anderen EKIZ-Mitarbeitern, die Sie kennen? 00:15:35-7

B: Immer. Immer und durchgehend, finde ich. Wir müssen uns immer alle fortbilden, weil es einfach eine Arbeit ist, die so vielfältig ist, dass man, da musst du dranbleiben und immer wieder was Neues mitkriegen, und ich ganz persönlich finde auch, dass es so wahnsinnig hilfreich ist, Fortbildungen zu machen. Ich geh immer schon wieder gestärkt in meine Arbeit, und man hat da auch noch mal den Austausch mit anderen. Total wichtig. 00:16:05-6

I: Also auch inhaltlich. Zu diesem Wirkungsziel, da müsste ich eine Fortbildung haben, da bin ich noch nicht firm im Thema? Und wie ist es so beim Arbeiten mit dem Qualitätskonzept, ist da noch Fortbildungsbedarf. Also, wie man damit arbeitet oder reicht die Anleitung, die im Ordner drin ist? 00:16:31-1

B: Ja. Also ich persönlich finde so wie es bei mir läuft, eigentlich optimal. Ich finde, man ist schon sehr gut aufgeklärt, wenn man den Ordner einfach liest, wenn man einsteigt, und trotzdem ist es gut, es mit jemandem zusammen zu machen. Einfach, um nochmal rückfragen zu können und vielleicht was Gemeinsames, das hatten wir auch schon mal, was Gemeinsames entwickeln zu können, was dann jeder für sich in sein EKIZ getragen hat, aber wir kamen wirklich zusammen auf diese Ideen, es wäre alleine nicht passiert bei mir. Und jeder, der neu anfängt, dem würde ich sagen, hier ist das Handbuch, guck mal, ob du das alleine verstehst, ansonsten steh ich dir gerne zur Seite und ich glaub, jeder würde das nutzen, wenn einer sagt, ich steh dir zur Seite. Es ist sehr übersichtlich, ich finde nicht, dass man das groß (...). Stimmt nicht, ein paar Fragen, da fallen wir immer wieder drüber, ähneln sich so stark, dass wir immer so ein bisschen abgenervt sind. Also, wo man sagt, das war doch eben gerade schon mal die Frage, wieso jetzt noch mal, und dann muss man wieder noch mal fragen, wie habt ihr das verstanden, und oft kommt dann, geht mir genauso, ja dann mach ich da halt wieder das gleiche Kreuz, aber eigentlich fragt man sich so ein bisschen, ist das da jetzt doppelt? Oder manchmal sind die Fragen unverständlich. Das fällt mir jetzt gerade wieder ein. 00:17:46-7

I: Okay. Und okay, dann sagten Sie gerade, dann machen wir da einfach wieder einen Haken oder eben das Kreuz. 00:17:52-7

B: Also nochmal das gleiche eben. 00:17:52-7

I: Okay. Aber es gibt jetzt nicht eine Anlaufstelle bei Ihrem Träger oder von der Supervisionsgruppe, die man fragen kann? Wir haben hier im Qualitätskonzept mit der Frage, da stoßen wir uns immer dran, was bedeutet die eigentlich? Jemand, der Sie da noch mal berät im Verständnis? 00:18:11-1

B: Also ja, tatsächlich bei mir die drei Damen aus der Supervisionsrunde. Das haben wir da mit hingenommen und gesagt, ihr habt es ja mitentwickelt, erklärt noch mal, wie ist das, weil wir finden, es ähnelt sich so sehr, ich kann die Fragen nicht unterscheiden. Dann haben die meistens (...) uns das noch mal sagen können. Ja, hier ist doch so eine ganz kleine Unterscheidung, das ist so gemeint, das ist so gemeint. Aber die kriegen auch schon alle mit, dass das manchmal unverständlich ist. Einfach weil da schon noch mal Rückfragen kommen. Ich find es nicht so dramatisch. Ich finde, der ist super aufgemacht, dieser Ordner. Muss ich echt sagen, ich komm da echt gut mit zurecht. 00:18:43-6

I: Okay, so soll es ja auch sein, dass man schnell damit arbeiten kann, dass man relativ schnell eingearbeitet ist und dass man das auch einfach für seine Arbeit gut nutzen kann. 00:18:53-8

B: Eben. Es ist eine Selbstreflexion, und die ist wichtig, und ich finde, man kann das gut anwenden. 00:19:02-0

I: Und auch Selbstreflexion. Die Selbstevaluation, gibt es da auch feste Zeiten, Termine bei Ihnen, wo Sie sagen, alle zwei Wochen oder einmal im Monat schau ich mir einen Selbstevaluationsbogen an, überprüf noch mal? 00:19:16-4

B: Ich schreib es mir tatsächlich auf. Mit dieser Kollegin, wenn wir das zusammen machen, sagen wir dann, gucken wir noch mal drauf, und wir versuchen eigentlich immer, uns dann

noch mal zusammensetzen und zusammen drauf zu gucken (...) das gelingt nicht immer (lacht). Das muss ich beinhart gestehen, das ist einfach so. Das nehmen wir uns immer vor, und ich find es auch super, dass wir uns das trotzdem wieder aufschreiben und uns dafür verabreden, aber meistens schaffen wir es nicht, und dann mach ich das halt alleine. Dann schiebt es sich alles noch mal nach hinten, und dann guck ich selbst noch mal drauf, überprüf das so für mich, aber ich glaub, das haben wir schon alle im Kopf. Die Zeitspanne ist halt sehr elastisch, aber man guckt immer wieder drauf. Ich weiß nicht, ob das jeder so macht, aber ich bin da dran interessiert, mich zu reflektieren also deswegen. Ich hab ja nur diesen Ordner, weil ich eben keine unmittelbare Kollegin hab. Also muss ich da gucken, was hatte ich mir vorgenommen, nicht umgesetzt, jetzt muss ich aber. Und dann mach ich mir auch ein bisschen Druck und das ist auch gut so. 00:20:14-9

I: Schön, das waren jetzt wirklich schöne ausführliche Infos, die Sie mir geschildert haben. Und ich bin sehr erfreut, wie gut die beschriebene Umsetzung, also was im Konzept steht, auch im Alltag zu klappen scheint, vor allem die Selbstreflexion und dass das Konzept auch so hilfreich zu sein scheint. 00:20:28-7

B: Ja, total hilfreich. Also ich finde es ist einfach auch eine gute Methode gewesen, weil es kann eigentlich jeder so machen, was er will. Ich denke, es zeigt sich dann auch in der Qualität und dann auch an den Besucherzahlen und ob jemand da nur so abhängt oder das wirklich auch mit Herz und Können macht. Und jeder, der das gerne macht, ist auch an Reflexion interessiert und dafür ist das Konzept ein ganz tolles Werkzeug. 00:21:01-1

I: Ja, jetzt waren wir immer schon sehr konkret in der Arbeit mit dem Konzept. Gibt es noch allgemeine Punkte, die Sie gerne loswerden möchten zum Qualitätskonzept? Da sehe ich zum Beispiel große Stärken, oder das ist eine große Schwäche? 00:21:16-3

B: Ja, das ist mein Dauerthema (lacht). Ich finde, es hat sich schon bisschen aufgeweicht, und zwar geht es um die // das ist etwas ganz Grundsätzliches, um die Definition der Zielgruppe, die wir im EKIZ erreichen sollen. Das ist immer wieder ein großes Thema. Gerade auch in meinem EKIZ wird gefragt // das immer wieder die Frage ist, sind es auch die richtigen Besucher, die da kommen. Gewünscht ist ja eine Mischung, das wollen wir alle auch, das stellen wir uns alle so vor, sehen aber auch, dass das in der Umsetzung schwierig ist. Der Professor Sturzenhecker entspannt uns da immer, wenn wir eine Veranstaltung haben mit ihm, wo er sagt „für Eltern mit Kindern“. Das ist die Ansage und nicht immer nur bestimmte bildungsferne Eltern oder möglichst noch finanzielle Probleme oder diese Schublade. Meine Eltern hier sind nicht im Übermaß bildungsfern, aber die haben einen wahnsinnigen Bedarf an Vernetzung mit anderen Eltern, die haben wahnsinnigen Beratungsbedarf. Wir haben viele viele Fälle von Leuten, die einen Bildungshintergrund haben, aber trotzdem kurz vor Kindeswohlgefährdung sind, einfach überfordert mit dem Kind. Und ich kann nicht vom Schulabschluss darauf schließen, der braucht kein EKIZ, das geht nicht. Es ist schwierig, immer wieder erklären zu müssen, dass das EKIZ für alle Eltern, egal aus welcher Schicht sie kommen, da ist. 00:23:22-1

I: Das ist ja ein wunderbares Schlusswort. Ich möchte mich ganz herzlich für Ihre Offenheit bedanken und natürlich auch für Ihre Zeit und Mühe. Vielen Dank. 00:23:34-5

Anhang 5: Interview 2

Name der Interviewerin: Juliana Krohn
Ort des Interviews: EKIZ der Befragten
Datum des Interviews: 14.11.2016
Dauer des Interviews: 13:15 - 13:40 Uhr
Name der Transkribierenden: Juliana Krohn
Geschlecht der Befragten: weiblich
Alter der Befragten: 40-49 Jahre
Beruf der Befragten: EKIZ-Leitung

I: So, nun klappt hoffentlich alles mit der Technik so wie gewünscht. 00:00:17-0

B: Ja, okay. 00:00:18-5

I: Ja, dann noch mal offiziell: Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen für das Interview. Und (..) zum warmwerden, vielleicht mögen Sie sich kurz vorstellen: Also seit wann arbeiten Sie hier im EKIZ und welche Aufgaben haben Sie hier? 00:00:30-1

B: Ja, also (...) wir sind jetzt im Januar neun Jahre da. Ich bin [Name der Befragten], bin bei [Träger] angestellt, bin Erzieherin und Familientherapeutin und ich wurde vor neun Jahren gefragt, ob ich nicht Interesse hab, dieses hier mit aufzubauen. Und dann war das ja erst so ein Projekt hier in Hamburg, ob das überhaupt anläuft und so, und dann hab ich gedacht: „warum nicht? Selbst wenn das nach anderthalb Jahren nichts wird, dann such ich mir wieder was Neues.“ Eigentlich bin ich da immer ganz offen, und jetzt sind wir seit neun Jahren hier. Und ich glaube, wir machen hier gute Arbeit, muss ich einfach mal sagen, und es wird hier gut angenommen. Wir arbeiten mit unserem Kooperationspartner zusammen, also [Name eines Kooperationspartners]. Dazu kommen wir wahrscheinlich noch, oder? 00:01:21-9

I: Ja, teilweise. 00:01:22-6

B: Also damit arbeiten wir zusammen, und das ist auch sehr gut und dass wir hier auch sehr gut im Stadtteil vernetzt sind. Eine der wichtigsten Arbeiten, weil ich kann das nicht alleine. 00:01:33-8

I: Mhm (bejahend). 00:01:33-0

B: Ja, wir arbeiten mit [Kollegin] zusammen hier im Team. (..) und eine Praktikantin, die studiert Bildung und Erziehung in der Kindheit. 00:01:46-8

I: Und wie viele Wochenstunden arbeiten Sie hier im EKIZ? 00:02:35-2

B: 20. Genau, [Name der Kollegin] arbeitet 15, die Praktikantin einmal in der Woche oder wenn sie einen Block hat, so wie sie Zeit hat, und die anderen (..) kommen und gehen, immer nur so zwei Stunden, also die Kooperationspartner. Wir haben auch eine Hebamme, weil wir eine Babygruppe haben. Und die wollen immer gut informiert werden von allem, was so ist, und dann kommen die die nächste Woche wieder. 00:03:01-0

I: Und wie viel Tage haben Sie in der Woche geöffnet? 00:03:01-1

B: Wir haben, ich kann Ihnen auch einen Flyer mitgeben nachher, wir haben vier Tage geöffnet und immer von 9.30 bis 12.30. Außer Mittwoch, da haben wir geschlossen. Uns war es wichtig, dass wir immer den Montag geöffnet und den Freitag nochmal, zum Wochenende und nach dem Wochenende. Viele EKIZ machen nur drei Tage und haben dann Montag und Dienstag geschlossen, und dann immer nur Dienstag, Mittwoch, Donnerstag. Ist natürlich, für mich persönlich wäre das supi, immer schönes langes Wochenende (lacht). Aber man geht ja nach den Bedarfen im Stadtteil und ich glaube, das ist schon ganz gut so. 00:03:53-2

I: Ja, okay. Dann habe ich jetzt schon mal einen guten Eindruck vom EKIZ. Dann würde ich jetzt gerne zu dem Hauptthema, zu dem Qualitätskonzept kommen. 00:04:02-8

B: Ja, ja. 00:04:04-0

I: Wie haben Sie den Prozess der Entwicklung mitbekommen? Inwieweit waren Sie da involviert? 00:04:11-2

B: Ja. Das hat ja, wie heißt sie? 00:04:15-7

I: Frau Voigtsberger. 00:04:15-7

B: Die hat das ja mitentwickelt, und ich hatte mich damit auch angemeldet, um auch daran zu arbeiten und diese Fragen auch zu beantworten. Aber da musste ich leider wieder austreten, wegen familiären Problemen, und deswegen konnte ich da die anderthalb Jahre nicht mitarbeiten. Und hab dann nur diese Fragebögen, die sie dann in die KITAS geschickt haben, und die haben wir dann ausgefüllt, und die sind dann wieder zurück, und die haben die in den Arbeitsgruppen dann verwertet. Und dann waren wir, dann gab es noch mal so zwei, drei Veranstaltungen, immer wenn ein Part fertig war (.), dann wurden wir gefragt, und nochmal, und dann gab es so Arbeitsgruppen, und dann wurde das wieder eingearbeitet und bis vor, wie lange ist das jetzt her? Anderthalb Jahre? 00:05:14-8

I: Ja, genau. 00:05:18-1

B: Und wir sind jetzt beim dritten Wirkungsziel. Das müssten wir jetzt eigentlich fertig machen. Aber meine Kollegin ist neu, die hat jetzt erst im September angefangen, deswegen lassen wir uns erstmal Zeit zur Einarbeitung, und dann im Januar machen wir das dritte Wirkungsziel. Und wir müssen das dann ja nochmal verschriftlichen, was wir da rausgenommen haben, und das schicken wir dann zu unserm Arbeitgeber und zur BASFI. 00:05:51-2

I: Ah, okay. Ich würde gerne noch mal an den Punkt kommen, als das Qualitätskonzept veröffentlicht wurde und vorgestellt wurde. Wie haben Sie das Qualitätskonzept zum ersten Mal zu Gesicht bekommen? 00:06:09-7

B: Genau, es gab so ein Seminar oder Workshop, und da wurde der Ordner vorgestellt, welche einzelnen (.), wie heißt das, also hab ich vergessen, wurde also vorgestellt, und dann gab es einen extra Workshop, mit Herrn Sturzenhecker, und dann gab es verschiedene Arbeitsgruppen, und in diesen Arbeitsgruppen wurden diese Themen dann bearbeitet. Um dann zu gucken, wie wir das finden, was verändert werden müsste oder ja, also wir sind da ganz gut eingearbeitet worden oder auch angewiesen worden, wie das zu machen ist. 00:06:55-6

B: Wir machen, also wir lesen immer so den Text, der vor dem Ziel steht, aber eigentlich ist das Wichtige der Fragenkatalog, aber wir wurden gut eingearbeitet, also wir haben selber von [Träger] eine Veranstaltung, und der Arbeitgeber, dem war das auch ganz wichtig, dass wir da gut mit arbeiten können. 00:07:54-5

I: Und noch mal ganz konkret in Ihrem Alltag: Welchen Nutzen sehen Sie in dem Ordner? Nutzen Sie den Ordner für bestimmte Situationen? 00:08:05-1

B: Also wir haben jetzt das Wirkungsziel drei, das haben wir angefangen, das müssen wir noch zu Ende bringen, und Wirkungsziel zwei haben wir erarbeitet, das haben wir mal in den Jahresbericht geschrieben und haben da auch ganz gute Sachen herausgezogen, haben jetzt noch mal festgestellt, dass wir noch mal extra Informationen für die Eltern machen wollten. Wir haben da jetzt Fachbücher für die Eltern bestellt und haben jetzt ein Extrabord dafür. Da können die Eltern noch mal nachlesen, dass sie noch mal Informationen bekommen, und die wichtigsten Entwicklungsthemen, zum Beispiel Schlafen oder Rituale und welche Lernziele wir bei den Angeboten für die Kinder haben, also Turnen oder so. Das haben wir alles aus dem Ordner rausgezogen. 00:09:11-4

I: Also das Konzept hat Ihnen da die Anregungen gegeben, die Sie jetzt auch nutzen? 00:09:16-5

B: Genau, wenn man denn die Zeit hat. Ja. 00:09:19-2

I: Ja (...) jetzt muss ich mal kurz auf meine Fragen schauen, damit ich auch nichts vergesse (...). Ja genau, zum Thema Eltern und Elternarbeit. Wissen die Eltern, dass es diesen Konzeptordner gibt? Nutzen Sie den Ordner, um Ihre Arbeit den Eltern gegenüber transparent zu machen? 00:09:45-1

B: Also, ich sehe das eher so, dass das mitarbeiterintern ist. Also dass wir an unserer Qualität arbeiten, das können die schon wissen, und das wir jetzt zum Beispiel „da haben wir jetzt diese Borde da für euch gemacht“, das find ich schon ganz wichtig. Aber, das ist ja eigentlich nur für die Mitarbeiter. Genau, das ist für uns, fürs Team, für die Leitung und die anderen

[Kooperationspartner], die auch mal so einen Bogen ausfüllen. Eigentlich wäre schön, wenn auch alle Partner auch darumsitzen würden an einem Tisch und würden das gemeinsam erarbeiten, aber das geht leider nicht, die Zeit. Und wenn, dann kann man mal bestimmte Fragen nehmen, die dann zu einem Thema passen, und die anderen Personen mal drauf ansprechen, wie die das so sehen. Aber wir im EKIZ und auch unsere Praktikantin und so (.) und unsere Leitung, wir setzen uns schon hin und erarbeiten das. 00:10:47-3

I: Die Kooperationspartner, die wissen aber von dem Qualitätskonzept? 00:10:53-5

B: Genau 00:10:52-4

I: Und manche Fragen guckt man sich dann auch mal zusammen an? 00:10:53-8

B: Ja, oder man sagt eben, da kann ich nichts zu sagen, da frag ich noch mal [Name eines Kooperationspartners] oder die Elternschule oder so. 00:11:15-7

I: Schön, und mit der Leitung, das hatten Sie ja gerade angedeutet, sind Sie im Austausch über das Qualitätskonzept? 00:11:24-7

B: Ja, die Leitung ist, glaube ich, einfach // die Leitung muss uns ja kontrollieren, ob wir das auch alles machen. Herr Sturzenhecker sagt zwar „das ist nur für euch“, aber bei unserem Arbeitgeber ist das schon so, dass der sagt, die Leitung soll auch dabei sein, damit die weiß, was auch im Alltag hier im EKIZ ist. Und deswegen erarbeiten wir das zusammen mit der Leitung, und welche Ziele sollen wir erreichen. Wir haben auch regelmäßig Besprechung mit unserer Leitung. 00:12:14-8

I: Wenn ich Sie jetzt als EKIZ-Leitung frage: Welchen Nutzen sehen Sie für die Leitungen durch das Qualitätskonzept? 00:12:22-4

B: Also bei dem ersten Wirkungsziel, und da ging es um die Zusammenarbeit der Kita und des Eltern-Kind-Zentrums, meinen Sie das? Und da haben wir dann nochmal extra Fragen aufgeschrieben und haben das in die Kita mitgegeben bei einer Dienstbesprechung, und da wurden die Fragen auch noch mal beantwortet. Das heißt zum Beispiel, dass wir jetzt auch bei Teambesprechungen dabei sind oder bei Studientagen. (...) Bei dem ersten Wirkungsziel haben wir beschlossen, dass wir unsere Arbeit noch mal vorstellen, was schwerpunktmäßig eigentlich hier passiert, und das haben wir anhand eines Konzepts geschrieben. 00:13:09-5

I: Aha, interessant. 00:13:09-9

B: Und das haben wir dann nochmal auf einer Dienstbesprechung vorgetragen, weil die denken ja immer, wenn wir hier mit den Eltern sitzen, so immer so ein bisschen gemütlich zusammensitzen, weil die wissen ja nicht, was wir hier machen. Die wissen nicht, woher die Eltern kommen, was für Ziele wir haben, und deswegen haben wir das nochmal vorgetragen. Das war das erste Wirkungsziel, glaub ich. 00:13:29-5

I: Also, durch das Konzept wurde dann angestoßen, dass Sie gesagt haben, wir machen mal ein EKIZ-Konzept und stellen das dann auch dem Kita-Team vor? 00:13:36-5

B: Genau. Auf einer Dienstbesprechung. 00:13:40-8

I: Okay, das heißt, es herrscht auch ein guter Austausch zwischen Kita-Team und EKIZ? 00:13:48-6

B: Doch, das ist uns wichtig, weil viele Kinder aus dem EKIZ hier gehen auch in die Kita oder sind mal zwischendurch hier. Wir arbeiten zwar sehr unterschiedlich, aber trotzdem müssen wir ja miteinander kommunizieren, auch weil wir die gleichen Eltern haben. Wir kennen ja auch die Kinder aus der Krippe, und dann ist der Austausch schon gut. Gibt ja auch Familien, die auch bisschen mehr Unterstützung brauchen, und das wissen die manchmal so gar nicht. 00:14:34-8

I: Jetzt haben Sie schon viele Fragen beantwortet. Zum Thema Fortbildung hätte ich allerdings noch eine Frage. 00:14:52-2

B: Ja, immer zu. 00:14:52-5

I: Wie sehen Sie den Fortbildungsbedarf? Zum einen inhaltlich, also zu den Wirkungszielen, wären da Fortbildungen notwendig? 00:15:02-2

B: Also, was man jetzt noch mal machen müsste, wäre eigentlich, wenn alle Ziele durch sind, dass so eine Arbeitsgruppe von der Uni sich jetzt mal alle Wirkungsziele noch mal nimmt und dann nochmal guckt, wo es da eigentlich Parallelen gibt oder was da noch verändert werden muss, oder man lädt die EKIZ-Leitungen noch mal, „was für Erfahrungen habt ihr gemacht“ und noch mal so einen Workshop, also find ich schon, weil sonst wäre es ja, man hat was ins Leben gerufen, und jetzt läuft das so. 00:15:48-2

I: Also, Sie meinen, es wäre wünschenswert, wenn man sich in anderthalb, zwei Jahren das Konzept noch mal anschaut mit den EKIZ-Leitungen und das reflektiert. 00:15:54-4

B: Genau, man schickt den Jahresbericht ja weg, wir kriegen ja aber auch nie eine Antwort. Anderes Thema (lacht). 00:16:09-7

I: Da meinen Sie jetzt den Bericht für die BASFI? 00:16:09-0

B: Genau und für den Arbeitgeber, da sind wir verpflichtet. Aber das ist in Ordnung, wir kriegen ja Geld, und dann wollen die sehen, was wir hier machen. Aber ich finde schon, dass man das Konzept noch mal besprechen sollte. Was kann man umsetzen, was geht doch nicht so gut. Oder wie wichtig ist das oder das. Also wir gucken, was für uns wichtig ist, was wir da rausnehmen, das schreib ich dann auf, das fasse ich dann noch mal zusammen, und dann versuchen wir das umzusetzen. Und dann ist das gut, wenn man da noch Praktikanten hat (lacht). 00:16:55-0

I: Also Fortbildungen für die inhaltliche Auseinandersetzung sind nicht zwingend notwendig? 00:17:07-9

B: Also wenn ich davon ausgehe, dass vier Leute am Tisch sitzen, also, ich mach das ja nicht alleine, da kann immer einer was dazu sagen und deswegen brauch ich keine Fortbildung. Wenn ich da alleine davorsitze, ist das vielleicht blöd, das geht gar nicht. Zu viert findet ganz gut der Austausch statt. 00:17:26-5

I: Also, da würden Sie auch sagen, es ist wichtig, dass man sich das mit mehreren Personen anschaut? 00:17:31-1

B: Auf jeden Fall, das soll so auch sein. Das ist ja zum Beispiel auch, wenn man das wichtig nimmt, nimmt man sich die Zeit. (...) Also ich fühl mich nicht dadurch kontrolliert, man setzt sich zusammen zu einem bestimmten Thema und guckt, ob das hier fürs EKIZ passt, und dann kann man gucken, was man da gemeinsam draus machen möchte. 00:18:09-1

I: Jetzt hab ich schon ganz viele Infos von Ihnen bekommen, und wir sind schon ins Detail gegangen. Vielleicht noch mal ganz allgemein, wo sehen Sie große Stärken und wo auch Schwächen in dem Konzept? Was, würden Sie sagen, bringt das Konzept im Allgemeinen? 00:18:36-6

B: Naja, was, glaub ich, ganz wichtig ist: Vorher war das ja so, jeder hat so gearbeitet, wie er das möchte, weil das wurde ja vor neun Jahren eröffnet, eigentlich darf das ja nicht passieren in Hamburg, dass ein Kind verhungert, wir hatten jetzt gerade eine Uni-Klasse hier, und die hospitieren immer ganz gerne hier, und da stell ich auch manchmal das Konzept vor und dass wichtig ist, dass jeder auch so arbeitet, und wie wichtig auch die Arbeit ist. Und ob man jetzt eine bestimmte Ausbildung haben muss, das weiß ich nicht. Es gibt ja Menschen, die sind Erzieher und die sind einfach top, und es gibt Sozialpädagogen, und die sind vielleicht nicht so, das hat damit nichts zu tun. Und was wichtig ist, dass man das eben immer wieder bespricht und sieht, wie wichtig diese Arbeit hier ist. Also ich finde das gut, ich weiß nicht, ob ich jedes Jahr zwei Wirkungsziele schaffe, aber das ist für mich in Ordnung. Da lass ich mich nicht unter Druck setzen, ich könnte das dritte jetzt schnell machen, aber das wäre halbherzig, und dann machen wir das lieber im Januar. 00:20:18-4

I: Also könnte man sagen, das Konzept gibt einen Rahmen vor, aber es lässt auch Spielraum, was die Dauer angeht, also wie lange man für ein Wirkungsziel braucht? 00:20:31-3

B: Genau, wir haben jetzt ein Wirkungsziel gehabt, das ging so schnell, weil wir genauso arbeiten, und dann braucht man ja nicht noch was Neues erfinden. Dann sagt man „okay, abgehakt“. Aber für alle war es noch mal wichtig, „sind die Eltern hier vernetzt, was muss ich noch machen, was für Informationen muss ich noch geben?“. Die Studentin macht hier jetzt einen Fragebogen für die Babygruppe, ob sie gut aufgehoben sind und ob das passend für sie ist. Und wenn ich solche Sachen immer wieder anbiete, dann reflektier ich mich ja auch,

und dann hab ich ja eigentlich schon ganz viel gemacht, und wenn ich das zu den Wirkungszielen dazuhefte, dann setz ich mich ja damit auseinander. Ich glaub, man kann auch nicht alle Fragen hundertprozentig, das gibt es gar nicht. 00:21:58-9

I: Gibt es vom Träger speziell für EKIZ-Leitungen Arbeitsgruppen oder dass der Träger speziell für EKIZ-Leitungen und Mitarbeiter was entwickelt? 00:22:38-3

B: Ja, also die haben jetzt angefangen, Supervision jetzt für die EKIZ-Leitungen zu machen, und jetzt sagt meine Kollegin, sie möchte das auch gerne mal machen, das ist ja auch wichtig für sie. 00:23:04-0

B: Genau, unser Arbeitgeber, der macht immer so Jahresbesprechungen, und da gehen wir auch zweimal im Jahr hin, und da werden dann auch bestimmte Sachen nochmal besprochen. Und jetzt haben wir nochmal eine Abschlussbesprechung und Vorplanung fürs nächste Jahr, was man mitnehmen könnte. Also da sind die schon sehr bemüht, anders als bei den Stunden, 20 Stunden sind echt wenig, der Tag rennt einem davon (lacht) und wir haben noch gar nicht im Team alles besprochen. 00:24:18-0

I: Wunderbar, das waren jetzt wirklich umfangreiche Informationen zum Qualitätskonzept. Gibt es noch etwas, was Sie gerne loswerden möchten zu dem Thema? 00:24:18-4

B: Also ich werde meine Kollegin auf jeden Fall noch einarbeiten, damit wir dann auch im Januar das Wirkungsziel weitermachen. 00:24:33-3

I: Also Sie machen dann auch die Einarbeitung in das Konzept, also worum geht es und wie arbeitet man damit? 00:24:37-6

B: Ja genau, so wie ich das eben auch gelernt habe. Also erst mal vorher lesen und dann gemeinsam besprechen. 00:25:01-7

I: Ja, dann vielen Dank für Ihre Zeit und Mühe, auch trotz der Unterbrechungen, hab ich viele nützliche Infos bekommen. 00:25:08-6

Anhang 6: Interview 3

Name der Interviewerin: Juliana Krohn
Ort des Interviews: EKIZ der Befragten
Datum des Interviews: 16.11.2016
Dauer des Interviews: 13:00 - 13:15 Uhr
Name der Transkribierenden: Juliana Krohn
Geschlecht der Befragten: weiblich
Alter der Befragten: 30-39 Jahre
Beruf der Befragten: EKIZ-Leitung

I: So, die Aufnahme läuft. Dann noch einmal ganz offiziell, vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen für das Interview, und als Warm-up bitte ich Sie, dass Sie das EKIZ kurz vorstellen, sich vorstellen, also seit wann arbeiten Sie im EKIZ und welche Aufgaben haben Sie? 00:00:18-2

B: Ja, also unser Eltern-Kind-Zentrum gibt es jetzt seit letztem Jahr Januar, also wir sind ganz frisch dabei. Ich bin von Anfang an hier mit dabei, hab das hier mitaufgebaut und (.) meine Aufgaben sind hier viel Elternberatung, dass wir viel nachfragen. Da unser EKIZ nicht typisch ist, wie andere, wir haben jetzt nicht die große Klientel von Migranten und ausländischen Mitbürgern, wir haben viele deutsche Muttis, die in Elternzeit sind und darauf warten, dass sie wieder arbeiten gehen können, deswegen fällt dieses weg, viele Behördenfragen, haben wir so gar nicht, weil die Eltern doch recht informiert sind (..) Ich arbeite viel mit unseren Kooperationspartnern zusammen, wir haben verschiedene Angebote, wir kochen hier gemeinsam, haben Musik, haben eine Zeitlang Babysignal, Rückenschule und so weiter und so fort (.) Ich selber hab ein Angebot, ich bastel mit den Eltern, wenn es angenommen wird, das ist ja, wie das so ist, das EKIZ ist ja wirklich so aufgebaut „alles kann, nichts muss“. Niemand wird gezwungen zu basteln, niemand wird gezwungen zu kochen, niemand wird gezwungen zu Musik, aber jeder ist herzlich willkommen. Das ist so mein Aufgabenbereich hier. 00:01:32-5

I: Und wie viel Stunden in der Woche sind Sie im EKIZ beschäftigt, und wie oft hat das EKIZ geöffnet? 00:01:40-4

B: Wir haben zwölf Stunden geöffnet, wir sind von Montag bis Donnerstag von zehn bis dreizehn Uhr da und wir haben das Zusatzmodul noch, das heißt, ich bin freitags in der Unterkunft und mache das EKIZ von zehn bis dreizehn Uhr. 00:01:56-3

I: Das ist ja interessant, das ist ja auch nochmal andere EKIZ-Arbeit, also nachgehende EKIZ-Arbeit in der Unterkunft, spannend. 00:02:03-5

B: Wir haben // Also wenn das, was erwartet wird, nicht kommt, kommen wir da hin. Und das läuft auch sehr gut, das läuft jetzt seit Mai dieses Jahres. 00:02:15-1

I: Sehr interessant, wäre auch ein tolles Thema für ein Interview (lacht). 00:02:15-1

B: Ja, auf jeden Fall. Gerne dann beim nächsten Mal (lacht). 00:02:20-7

I: Heute soll ja aber das Qualitätskonzept das Thema sein. Da würde ich jetzt gerne den Schwenk machen und (.) Sie haben jetzt gerade schon gesagt, seit fast zwei Jahren gibt es das EKIZ hier (.) Haben Sie den Prozess der Entwicklung des Konzepts mitverfolgt und wenn ja, wie? Und wie haben Sie von dem Qualitätskonzept erfahren? 00:02:49-0

B: Also bei uns war es so, wir sind quasi hier eingestiegen, da war das Konzept schon fast fertig. Wir wurden dann eingeladen zu den ganzen Vorstellungen. Als uns das Konzept vorgestellt wurde, und dann wurde uns erzählt, dass auch alle EKIZ-Mitarbeiter mit daran gearbeitet haben. So sind wir dann dazugekommen. Ich glaube, das war wirklich kurz nach unserer Eröffnung, drei, vier Monate, dass das dann auch bei uns ankam. 00:03:13-7

I: Ich weiß, es ist ja so ein Ordner, den haben Sie dann in die Hand gedrückt bekommen? Wie war so der erste Kontakt mit dem Ordner? 00:03:22-3

B: Also es wurde da ja auch ein bisschen was erzählt, was da so die einzelnen Punkte sind, dann gab es ja auch die Vorgabe im letzten Jahr, alle EKIZ sollen mit dem ersten Wirkungs-

ziel anfangen und jetzt die weiteren Jahre dann immer zwei Wirkungsziele, und wir haben gesagt, wir arbeiten uns wirklich von eins bis [sechs] durch, wir tüdeln das nicht durcheinander, sondern arbeiten uns wirklich vom ersten an durch. 00:03:51-4

I: Und wie man mit dem Konzept arbeitet? Wurde das auf dieser Veranstaltung erklärt, oder haben Sie das dem Ordner entnommen? 00:03:59-5

B: Nein, es wurde auch mit erklärt, und es ist ja auch ähnlich. Ich habe selber vorher viele Jahre in der Gruppe gearbeitet, und wir arbeiten bei [Name des Trägers] selber mit einem Qualitätskonzept für das Haus, und dementsprechend war es doch schon recht klar, was die Aufgabe ist. 00:04:24-5

I: Also waren Sie schon erfahren, in der Qualitätssicherung und wie man mit Qualitätskonzepten arbeitet? 00:04:28-9

B: Genau, Qualitätssicherung ist unserem Träger auch sehr wichtig. 00:04:31-8

I: Okay, und ganz alltagspraktisch gefragt: Wie findet der Ordner im Alltag seinen Platz? Welchen Nutzen hat der Ordner für Sie als EKIZ-Leitung? 00:04:48-1

B: (lacht) Wir arbeiten damit, wenn wir das Wirkungsziel machen. So (..) ja. Er ist da, ja, und wenn man sagt „ach wir müssen mal“, dann könnte man das durchaus, ansonsten machen wir unsere Arbeit. Es funktioniert so und (...) 00:05:04-9

I: Und wenn Sie sagen: „wenn wir das Wirkungsziel machen“. Wann ist das? Auf Teambesprechungen? 00:05:09-8

B: Das mach ich mit meiner Leitung zusammen. Meine Leitung und ich arbeiten sehr eng insgesamt an der EKIZ-Geschichte. Wir sind quasi das EKIZ-Team. Ich als EKIZ-Leitung und er als Kita-Leitung. 00:05:25-6

I: Und Sie füllen dann gemeinsam die Selbstevaluation aus? 00:05:27-9

B: Genau, genau. 00:05:31-9

I: Das war dann jetzt zum Thema Umgang mit dem Konzept im Alltag. Meine nächste Frage wäre zu Ihrer Elternarbeit: Wissen die Eltern von dem Qualitätskonzept? Sagen Sie den Eltern, an welchem Wirkungsziel Sie arbeiten? Machen Sie das transparent? 00:05:50-9

B: Also, wir haben das auch tatsächlich schon gehabt, weil das im Laufe der Zeit manchmal schwierig ist zu sagen, wir machen das nach der EKIZ-Zeit oder vor der EKIZ-Zeit, weil ich selber auch nach und vor der EKIZ-Arbeit im Kita-Betrieb mitarbeite. Wenn wir wissen, es gibt Tage, die ein bisschen ruhiger sind, dann machen wir das auch hier im EKIZ, die Eltern kommen rein, die machen ihr Ding und die wissen, dass wir jetzt hier an unserem Qualitätskonzept arbeiten, also sie wissen auch immer, wenn wir mal Fragen stellen, worum es geht. Ähnlich wie unsere Jahresberichte, da wissen die Eltern auch, warum wir das jetzt abfragen oder so. 00:06:30-3

I: Und nutzen Sie das Konzept auch, um den Eltern zu zeigen, das ist die Arbeit, die Sie hier leisten, das können die Eltern vielleicht auch erwarten? 00:06:39-6

B: Ne, also das mach ich nicht. Ich erklär immer, wenn die neu ins EKIZ kommen, ich sag denen immer „ich bin da für alle Fragen“, und wir haben hier auch ganz viel, was wir ausgehängt haben. Erkläre den Eltern auch vorher immer, wenn ich auf eine Frage nicht antworten kann, weiß ich immer, an wen kann ich mich wenden, damit wir Fragen beantworten können (.). Ist ja auch mit Teil des Konzepts, entweder durch die Leitung oder durch Kooperationspartner oder durch verschiedene Flyer, die wir hier ausgehängt haben. 00:07:06-9

I: Das ist eine schöne Überleitung zu meiner nächster Frage: Wissen Ihre Kooperationspartner von dem Konzept? 00:07:15-5

B: Das eher jetzt nicht so. Also die wissen, dass wir sowas haben, aber ich sag mal so, wenn wir sowas ausfüllen, ist das jetzt nicht, dass wir die mit einbeziehen und sagen „wir füllen das jetzt aus, was habt Ihr da noch zu sagen“. 00:07:28-6

I: Okay, und jetzt fällt mir doch noch was ein zu der Zusammenarbeit mit dem Kita-Team, also Sie sagten ja schon, Sie arbeiten ganz eng mit der Kita-Leitung zusammen. Wie ist das sonst mit dem Kita-Team? Gibt es gemeinsame Besprechungen in Bezug auf das Qualitäts-

konzept? Gibt es Wirkungsziele oder Punkte, bei denen Sie sagen, das ist auch wichtig für das Kita-Team, das müssen wir gemeinsam bearbeiten? [00:07:58-8](#)

B: Die wissen, dass es das Konzept gibt, die haben ja auch ihre eigenen Konzepte, die wissen, dass wir damit arbeiten, dass wir uns dafür zurückziehen und dass dann auch, dass das unser Studientag ist, ich sage mal, die Kita macht das an ihren Studientagen, die sind da ganz für sich, wir machen es halt einfach im Alltag, wir schließen dafür jetzt nicht das EKIZ oder sowas. Aber da wissen die Kollegen dann auch, die Tür ist zu, und jetzt wird hier gearbeitet, die wissen vom Prinzip her, wie es aussieht. Ein so ein Ordner liegt hier im EKIZ, ein so ein Ordner liegt auch im Büro, das heißt also, die haben auch die Möglichkeit, da reinzugucken. [00:08:26-7](#)

I: Okay, und tun das die Kollegen auch? Wissen Sie das? [00:08:28-3](#)

B: Weiß ich nicht, aber sie könnten halt, wenn sie Zeit und so haben. [00:08:34-8](#)

I: Und gab es schon mal den Fall, dass ein Wirkungsziel auch für die Kita relevant war? [00:08:38-3](#)

B: Nein (lacht). [00:08:42-3](#)

I: Wäre das für Sie wünschenswert? Oder sagen Sie, es ist gut, dass das getrennt ist: EKIZ-Qualitätskonzept speziell für die EKIZ-Arbeit zugeschnitten und Kita-Arbeit? [00:08:51-1](#)

B: Meines Empfindens nach, ja. Wir versuchen auch ein bisschen, nicht dass wir das strikt trennen, also es ist auch immer mal so, dass auch mal Kinder hier vorbeikommen und sagen „dürfen wir mit ins EKIZ?“, und ich bin auch schon mit EKIZ-Kindern in die Kita und habe geguckt, die sind ja auch ganz neugierig, wenn sie die anderen Kinder sehen, aber es ist eigentlich schon getrennt, es sind zwei verschiedene Geschichten. Das eine ist das EKIZ, das andere ist die Kita. Wir haben viele Eltern, die sich dann hier auch anmelden und sich die Kita auch angucken, gar keine Frage. Wir vermieten das EKIZ ja auch, das sind Räumlichkeiten, die man mieten kann, und dadurch haben wir das natürlich auch, dass sich die Kita-Eltern das auch gerne mal angucken möchten. Es ist jetzt nicht stark transparent, also dass die Kita immer weiß, was wir machen, und dass wir das Konzept auch zusammen bearbeiten, nein. [00:09:44-2](#)

I: Meine nächste Frage zielt auf Fortbildungen ab: Wie schätzen Sie den Bedarf ein? Herrscht Fortbildungsbedarf in Bezug auf das Qualitätskonzept, also zum einen inhaltlich, also würden Sie sagen, bei dem einen oder anderen Wirkungsziel braucht man noch mal eine Fortbildung, mehr Fach- oder Methodenwissen? Und zum anderen auch Schulungsbedarf, wie man mit dem Konzept arbeitet? [00:10:16-7](#)

B: Also bis jetzt, das was wir gemacht haben, ist selbsterklärend. Und der Vorteil ist einfach, ich bin Erzieherin, studiere jetzt Leitungswesen und soziales Management für Frühpädagogik, und meine Leitung ist studierter Sozialpädagoge. Das ist natürlich gut, man hat also schon beide Bereiche, die da ganz gut abgedeckt sind, und ich glaube nicht, dass man jetzt noch eine Fortbildung dazu machen müsste. Es wurde ja bei der Vorstellung mit den Leitungen auch einmal so ein Wirkungsziel durchgegangen, also wie man das macht. Und inhaltlich kann man immer eine Fortbildung machen, das ist immer wichtig. [00:10:50-9](#)

I: Und wie wichtig ist es Ihrer Meinung nach, dass man das zusammen mit jemandem ausfüllt? [00:10:55-3](#)

B: Das ist sehr wichtig, weil (.) das ist ja noch mal was anderes, also die Eigenwahrnehmung und die Fremdwahrnehmung. Und ich sag mal so, man selber ist immer ganz selbstkritisch mit sich und „mach ich das wirklich so gut?“ oder „tun wir das eigentlich richtig?“, und wenn dann noch jemand sagt „doch, tun Sie“, das ist schon ganz praktisch, so auch zur Reflexion. [00:11:18-3](#)

I: Wunderbar, jetzt haben Sie schon meine Fragen ganz konkret beantwortet (...) Mich würde jetzt noch mal interessieren, welche Stärken und Schwächen sehen Sie so ganz allgemein in der Arbeit mit dem Qualitätskonzept? [00:11:44-5](#)

B: Ja, also prinzipiell finden wir es gut, weil es einfach noch mal einen Einblick in die eigene Arbeit ermöglicht. „Was machen wir schon?“, „was machen wir nicht?“ Wir finden, dass einige Fragen, also ich sprech jetzt in Wir-Form, weil ich mich vorher mit meiner Leitung auch

ausgetauscht habe, um noch mal fit zu sein für das Interview. Wir finden einige Punkte nicht passend zu dem, wie ein EKIZ eigentlich sein soll. Also es ist ein anonymes Angebot, es ist niederschwellig, es ist für alle zugänglich, und ich sag mal, wenn da Fragen vorkommen, ob wir den Eltern, wenn sie drei Tage nicht da sind, hinterher telefonieren (lacht), dann denk ich mir, das passt unserer Meinung nach nicht zu der Beschreibung und zu anonym und freiwillig, dass jeder kommen kann, wie er will und wann, wenn ich anfangen, hinterher zu telefonieren. Und da sind öfter mal solche Fragen, wo wir denken „passt nicht zum Konzept der EKIZ“. Das ist ein bisschen schwierig, weil man sich fragt, wie beantworte ich das. Gut, man hat da ja auch immer „kein Handlungsbedarf“, und dann kreuzt man das halt an. Aber prinzipiell ist das eine gute Sache und für manche EKIZ ist das vielleicht auch passend, weil die eben andere Eltern da haben, die das brauchen. Und man guckt noch mal auf seine Arbeit und wird sich bewusst, was man alles so macht, was für einen selbstverständlich ist in der Arbeit. Und das gibt auch so was Gemeinsames für alle EKIZ, also man kann sagen, nicht nur wir arbeiten so, machen das und das, sondern auch das EKIZ in soundso, auch wenn die Familien mal umziehen oder so, kann man sagen „gehen Sie mal in das EKIZ“. Man weiß dann, dass die auch mit dem Konzept arbeiten. 00:13:35-7

I: Sie sagten gerade, manchmal passen die Fragen in der Selbstevaluation nicht zum Konzept der EKIZ. Würden Sie sich da eine Überarbeitung des Konzepts wünschen? 00:13:44-0

B: Das ist eine schwierige Frage, weil die, die das erarbeitet haben, die gehen, glaube ich, wirklich so vom absoluten Nonplusultra und noch bisschen mehr aus. So wäre es wirklich perfekt, perfekter, am perfekten. Und die haben sich was dabei gedacht. Wie jeder einzelne damit umgeht, ist ja noch mal eine andere Geschichte. Das hängt dann auch von der Klientel und den Eltern ab und vielleicht auch, wie viel Erfahrung man schon hat. Unser EKIZ ist ja noch recht jung, wir arbeiten so, und vielleicht ändert sich das irgendwann auch mal, aber momentan machen wir das mit dem Konzept so, dass wir das ausfüllen, was für uns passt, und was nicht passt, dann halt nicht. Ich denk mal schon, dass die Leute, die das entwickelt haben, das schon sehr gut gemacht haben und wirklich versucht haben, dass es so gut wie möglich ist. Wie man das umsetzt, ist ja jedem selbst überlassen. 00:14:57-9

I: Könnte man sagen, das Konzept bietet eine Art Rahmen, und innerhalb des Rahmens kann jedes EKIZ individuell arbeiten? 00:14:58-6

B: Genau, genau. Und wir haben ja auch unterschiedliche Schwerpunkte. Die eine Elternschaft braucht was anderes als die andere Elternschaft, und ich denke, das ist ja auch gut so. Wenn man irgendwann das Konzept wiederholt, also das Wirkungsziel nochmal macht, sagt „Mensch, das ist jetzt aber ganz anders als damals“. Und wir machen das auch so, wir heften alles ab, dann ist das alles dokumentiert, und wir können das immer überprüfen, ist das noch so oder was hat sich geändert. 00:15:39-4

I: Wunderbar, vielen Dank für die vielen Infos. Gibt es von Ihnen noch etwas, was Sie gerne zu dem Thema noch loswerden möchten? 00:15:47-3

B: Ne, also wie gesagt, wir arbeiten ganz gut damit. Wir müssen uns da auch erst mal reinarbeiten. Ich sag mal so, wir haben auch erst zwei Wirkungsziele bearbeitet, machen jetzt im Dezember das dritte. Der Anfang läuft gut, man muss gucken, wie es weitergeht. 00:16:06-8

I: Okay, wunderbar. Vielen Dank, vor allem auch für Ihre Zeit und Ihr Interesse. 00:16:11-0

Anhang 7: Interview 4

Name der Interviewerin: Juliana Krohn
Ort des Interviews: EKIZ der Befragten
Datum des Interviews: 21.11.2016
Dauer des Interviews: 13:10 - 13:25 Uhr
Name der Transkribierenden: Juliana Krohn
Geschlecht der Befragten: weiblich
Alter der Befragten: 50-59 Jahre
Beruf der Befragten: EKIZ-Leitung

I: Dann läuft jetzt das Aufnahmegerät, wunderbar. Dann jetzt noch einmal offiziell: Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen für das Interview. 00:00:07-8

B. Gerne. 00:00:09-2

I: So zum Warmwerden: Mögen Sie sich einmal kurz vorstellen und das EKIZ hier. Seit wann gibt es das EKIZ? Was sind Ihre Aufgaben im EKIZ? 00:00:18-2

B: Also ich bin [Name der Befragten], arbeite seit fünf Jahren, also seit fünf Jahren haben wir das EKIZ hier im Haus (.) und seit 1988 arbeite ich hier in dieser Kita. Hab dann irgendwann das Studium berufsbegleitend gemacht, zur Sozialpädagogin, und hab dann das EKIZ übernommen. Ich arbeite mit einer halben Stelle hier im EKIZ und mit der anderen halben Stelle in der Abteilungsleitung Kita. Ja, seit November 2011 gibt es uns hier. 00:00:49-4

I: Und Ihre Aufgaben hier sind? 00:00:53-9

B: Beratung und Begleitung der Eltern. Ich bin neben dem, dass ich Sozialpädagogin, Erzieherin und Kinderpflegerin irgendwann mal gelernt habe, bin ich auch noch erfahrene Fachkraft für Kindeswohlgefährdung und systemische Therapeutin und Familienberaterin und, ja, hab da eine Menge im Rucksack, sag ich mal. Das ist auf jeden Fall gut hier für die EKIZ-Arbeit. Obwohl auch ich dann natürlich auch aufs Jugendamt und andere Institutionen zurückgreife in bestimmten Beratungsfällen, weil da kann ich nicht mehr mithalten. Sie sehen ja, ich bin alleine hier, das heißt, wenn ich einen akuten Fall habe, kann ich, wenn viele Stammütter da sind, auch nach nebenan gehen mit einer Mutter, aber wenn ich hier viele neue Mütter habe, dann ist es schon schwieriger. 00:01:41-1

I: Ja, jetzt haben Sie sich schon sehr detailliert vorgestellt, auch mit Ihrer Ausbildung, sehr schön. Dann würde ich jetzt gerne zu dem Hauptthema des Interviews kommen, zu der Arbeit mit dem Qualitätskonzept. Und da möchte ich Sie als erstes fragen: Wie haben Sie den Prozess der Entwicklung des Konzepts miterlebt? Wie haben Sie von dem Konzept erfahren? Wie wurde das hier eingeführt? 00:02:11-1

B: Also in schriftlicher Form, und wir hatten Sitzungen auch bei unserem Träger. Und ja, also wir haben so einen umfangreichen Ordner bekommen und da hab ich mich halt eingelesen, weil mitunter diese Sitzungen auch stattfinden, wenn das EKIZ offen ist. Das heißt, dann ist es immer schwierig, zu solchen Sitzungen zu gehen. Aber der Ordner ist sehr übersichtlich und sehr selbsterklärend, insofern war das nicht so ein Problem. Grundsätzlich find ich das auch gut. Und nicht, um Ihnen vorzugreifen, aber ich finde auch gut, dass man Arbeit auch mal messbar machen kann. Weil nur, was messbar ist, kann man auch qualitativ bewerten. Sonst pudzelt man so vor sich hin und am Ende (..) ja. 00:02:50-9

I: Dafür eignen sich die Selbstevaluationsbögen ja auch gut. Noch einmal eine kurze Frage zu dem Ordner: Den haben Sie hier überreicht bekommen? 00:03:02-6

B: Ne, das haben wir in der Zentrale bekommen, mit einer kurzen Einführung, und dann haben wir den mitbekommen. 00:03:08-5

I: Wer hat den überreicht und die Einführung gemacht? 00:03:11-1

B: Die Zuständige für die Eltern-Kind-Zentren, die Regionalleitung. 00:03:17-0

I: Genau, jetzt haben wir die Einführung des Konzeptordners besprochen, wie arbeiten Sie im Alltag mit dem Qualitätskonzept? Welchen Nutzen hat der Ordner für Sie? 00:03:31-1

B: Also so ganz intensiv arbeite ich immer, wenn ich meinen Jahresbericht für die BASFI schreiben muss, dann arbeite ich ganz intensiv damit. Letztendlich glaub ich aber, dass ich durch meine Ausbildung und das Einlesen in diesen Ordner das letztendlich ein Stück weit immer präsent hab auch. Also diese Säulen, die letztendlich meine Arbeit auch ausmachen, die auch schon bevor ich diesen Ordner in der Hand hatte, letztendlich immer präsent ist, was Elternzufriedenheit, Kindesentwicklung angeht, was Angebote angeht. Und das ist für jeden, der diesen Job gut macht, und ich will mich da nicht selber loben, eigentlich ja ein Basic. Und jetzt hab ich dieses Basic einfach noch mal schriftlich bekommen. Diese Bögen, muss ich gestehen, damit arbeite ich nicht. Ich hab eine Statistik zu führen, aber diese Dokumentation mach ich in der Regel nicht, weil da mir einfach die Zeit zu fehlt, und eigentlich, das haben Sie ja gerade gesehen, kamen schon meine beiden Kollegen, weil wir eigentlich Besprechung hatten, die haben es aber vergessen, nicht ich. So das heißt, ich switch, ich bin ja jetzt, als EKIZ-Leitung, hätte ich jetzt Feierabend, weil ich fang dann ja meinen nächsten Job, Abteilungsleitung, an. Von daher ist manchmal die Zeit einfach nicht da und im Alltag, wenn hier zwanzig Frauen sitzen (.), kann ich auch nicht nebenbei Bögen machen. Das ist nett gedacht, und vielleicht, wenn wir hier mal eine zweite Kraft haben, dass ich mich auch mal zurückziehen kann, aber momentan ist das nicht möglich. 00:04:57-6

I: Haben Sie sich die Bögen mal angeschaut? 00:04:58-6

B: Ja, ja. 00:05:02-8

I: Sie füllen sie zwar nicht aus, weil die Zeit fehlt, aber wie würden Sie die Selbstevaluationsbögen bewerten? Sind die hilfreich oder eher nicht? 00:05:07-2

B: Total gut, also ich finde diesen Ordner total gut durchdacht. Also da haben Leute dran gegessen, die sich wirklich auch einen Kopf gemacht haben, und nicht nur Theoretiker. Das merkt man durchaus. Und das ist dann hilfreich, wenn ich meinen Jahresbericht schreibe, dann nehme ich es mir ja auch nochmal zur Hand, und dann hab ich es präsenter wieder. 00:05:26-4

I: Und (.) zum Thema Elternarbeit: Wissen die Eltern, dass es diesen Qualitätsordner gibt? Nutzen Sie den Ordner auch, um zu sagen „das machen wir hier, das bieten wir hier an“? 00:05:46-4

B: Ne, also so nicht, aber das ist eine gute Anregung. Könnte man mal machen. Ich glaube, das Problem ist // also es kommt immer darauf an, welche Eltern da sind. Heute waren Eltern da, da würde ich denken, so die Hälfte davon würde das eventuell interessieren, aber auch nur eventuell, und von zweien würde ich sagen, die hätten Interesse dran, der Rest, dem wär es wichtiger, was für ein Aufschnitt auf dem Tisch liegt. Das ist nicht böse gemeint, aber das ist so. Sofern, aber nichtsdestotrotz, das wäre noch mal eine Anregung. 00:06:22-1

I: Und Kooperationspartner? Sie sagten, Sie verweisen ja auch an andere Institutionen, wissen die von dem Konzept? 00:06:31-3

B: Ja, also die kennen den Ordner auch. Denen habe ich den gezeigt. Nicht jetzt implizit. Also Frühe Hilfen kennen ihn, Jugendamt wird ihn auch kennen, davon geh ich aus, das hab ich jetzt nicht nachgefragt. Doch, die meisten, denk ich, kennen das. 00:06:53-6

I: Ist es denn so, dass Sie sich mit den Kooperationspartnern auch darüber austauschen? 00:06:56-7

B: Wir haben auch da wenig Zeit. Morgen zum Beispiel kommt die Hebamme, und wenn die kommt, dann ist der Laden in der Regel schon voll, weil da ist halt ein großes Interesse von den Frauen mit den Babys, daher manchmal auch über zwanzig [Besucher], und dann haben wir auch zu tun, dann ist wirklich, ich krieg die Mütter in der Regel nicht um eins heraus, also das hat heute schnell funktioniert, normalerweise schieb ich die letzten um viertel nach eins heraus. 00:07:28-4

I: Das habe ich auch schon von mehreren gehört, dass häufig die Zeit knapp ist für diese mittelbare Pädagogik. Was aber dennoch schade ist. 00:07:40-2

B: Das ist wirklich schade, durchaus. 00:07:43-6

I: Und welchen Nutzen des Konzepts sehen Sie als EKIZ-Leitung? Sie sind ja EKIZ- und Abteilungsleitung. Gibt es da Querverbindungen, dass Sie sagen, das Qualitätskonzept des

EKiZ ist auch wichtig in Bezug auf bestimmte Themen der Kita, dass die Kita das weiß? Gibt es Schnittmengen, wo wichtig ist, dass sie zusammenarbeiten? 00:08:00-8

B: Also meine unmittelbaren Vorgesetzten, also Kita-Leitung und Stellvertretung, die wissen Bescheid. Die lesen ja auch meinen Bericht gegen, und die müssen ja wissen, was hier läuft. Aber Kollegen jetzt selber, nur indirekt. Also wenn mich hier mal jemand vertritt, also dann geb ich dem schon mal bisschen was mit auf den Weg, aber jetzt nicht so „arbeite dich mal in den Ordner ein!“. Das nicht. 00:08:23-2

I: Und dass Sie in dem Ordner auf etwas stoßen, wo Sie sagen, das passt auch für die Kita? Das nehm ich mit auf eine Besprechung? 00:08:36-5

B: Nein, bis jetzt noch nicht (..) Also, wenn es passiert ist, dann bis jetzt noch nicht bewusst. Also manchmal macht man ja Sachen, man hat was gelesen, und dann geht man ins Gespräch, und dann kommt es wieder hinten hoch und man weiß aber gar nicht genau, wo kommt der Gedanke jetzt her. So, also ich will damit sagen, da stehen viele wertvolle Sachen drin, die mit Sicherheit auch in den Alltag meiner Tätigkeit als Abteilungsleitung einfließen, aber dann nicht konkret, wo ich sage „da oder da hab ich das gelesen und zwei Stunden später hab ich das meiner Kollegin erzählt“. Das nicht. 00:09:10-8

I: Dann vielleicht auch noch mal zum Thema Fortbildungen: Würden Sie sagen, in Bezug auf das Qualitätskonzept gibt es noch Fortbildungsbedarf, zum einen inhaltlich, also zu einem bestimmten Thema bräuchte ich noch mehr Infos, das kam in der Ausbildung vielleicht nicht vor. Wobei Sie ja sehr viele verschiedene Ausbildungen haben. 00:09:35-9

B: Da fragen Sie, glaub ich, tatsächlich die Falsche, weil mein Studium ist halt nicht so lange her. Ich bin jetzt fünfzig, und ich habe mit zweiundvierzig erst mit dem Studium angefangen. Da hab ich vieles halt auch noch mal neu gelernt, und eben auch die Ausbildung zur Fachfrau für Kindeswohlgefährdung war ja auch, das passt ja thematisch voll rein. 00:10:09-7

I: Und können Sie das einschätzen, wie das nach der Erzieherausbildung wäre? Also die EKIZ-Stelle ist ja für Erzieherinnen ausgeschrieben, reicht die Ausbildung für diese Arbeit im EKIZ? 00:10:26-9

I: Also zum einen würde ich denken, eine Kollegin, die gerade von der Schule kommt, der könnte in dieser Arbeit im EKIZ einiges passieren, wo sie gar nicht denkt, dass es das gibt. Und ich glaube [Unterbrechung, weil jemand den Raum betritt] 00:10:43-8

I: Jetzt sind wir wieder da. 00:00:02-0

B: Also grundsätzlich denke ich, dass einfach viele Inhalte in der Ausbildung einfach nicht sind. Also da ist schon mehr Kita abgedeckt. Ich denke, gerade was Kindeswohlgefährdung angeht und ja, was es alles so gibt, Hilfe zur Erziehung, Hartz IV, was kann ich da tun, wo muss ich was beantragen, ich glaube, in der Sorgfältigkeit findet das in der Ausbildung nicht statt. Kann auch nicht, da ist dann auf jeden Fall Fortbildungsbedarf. 00:00:33-7

I: Und das wäre jetzt das Inhaltliche, und zu dem "Wie" man mit dem Konzept arbeitet, ist da auch Fortbildungsbedarf? 00:00:47-0

B: Das ist eigentlich selbsterklärend in dem Ordner. Das müsste jeder, der Erzieher gelernt hat, umsetzen können und verstehen können. 00:00:57-8

I: Okay (..) Nun hab ich doch noch eine Frage zu der Zusammenarbeit mit der Kita. Tauschen Sie sich immer mit der Kita-Leitung aus, über das Konzept, also welches Wirkungsziel ansteht? 00:01:18-9

B: Ja, das muss ich. Zum einen bin ich meinem Vorgesetzten erklärungspflichtig, muss dem ja erzählen, was ich hier so mache und warum. Und dadurch, dass ich eben auch Abteilungsleitung bin, bietet sich das an, ich muss ja auch meine Arbeit reflektieren, und das tu ich dann mit der Kita-Leitung. 00:01:37-1

I: Und nutzen Sie dafür auch das Konzept, also quasi als Reflexionsinstrument? 00:01:42-8

B: Ja, nein, also wenn, dann auch wieder nicht bewusst. Also die ein oder andere Frage kommt aus dem Ordner, aber wir reflektieren jetzt nicht mit dem Ordner auf dem Tisch oder so. 00:01:54-7

I: Jetzt haben wir ja schon sehr konkret über die Arbeit mit dem Ordner gesprochen. Gibt es noch Allgemeines, was Sie zu dem Qualitätskonzept loswerden möchten? Welche Stärken und Schwächen das Konzept Ihrer Meinung nach hat? 00:02:06-7

B: Ne, das könnte ich jetzt gar nicht sagen. Dass manchmal die Zeit nicht da ist, da hat das Konzept ja nichts mit zu tun. Also die Sache als solches finde ich wirklich großartig, aber (..) wo ich jetzt sagen würde, das geht gar nicht oder da ist was vergessen worden oder so? Nein, das könnte ich nicht behaupten. Sehr gut durchdacht. 00:02:36-8

I: Wunderbar. Haben Sie sonst noch etwas zu dem Thema auf dem Herzen? 00:02:41-0

B: Nö, also ich finde es wirklich grundsätzlich gut. Es ist ja immer diese Sache. Dieser Jahresbericht ist natürlich immer „oh ne, den musst du jetzt schreiben“, aber dann auch mit den Wirkungszielen zu gucken, wie hab ich gearbeitet, wie kann ich das überprüfen und auch messbar machen. Und selber noch mal in die Reflexion zu gehen, das finde ich gut. Das finde ich sehr hilfreich, zu gucken, wie gut oder auch wie schlecht man arbeitet, und eben auch zu gucken, dass man da sich selber noch mal reflektiert. Gerade, wenn man alleine ist, dann ist das noch mal wichtiger, auch zu reflektieren. Ich finde das immer gut, zu gucken, was geht noch besser. Wobei, so voll wie mein EKIZ momentan ist, will ich das gar nicht noch besser (lacht). Ich stoß hier wirklich an meine Grenzen, was den Platz angeht. Das ist manchmal ein bisschen doof, mir fehlen vier Quadratmeter für eine zweite Kollegin, das scheitert an den Vorgaben, den Rahmenbedingungen. Da ist dann manchmal auch die Qualität nicht so leistbar, wenn die Rahmenbedingungen nicht stimmen. 00:04:00-4

I: Ja, das ist sicherlich ärgerlich für Sie. Umso mehr freue ich mich, dass Sie sich trotz wenig Zeit die Zeit genommen haben für das Interview. 00:04:06-1

B: Sehr gerne. 00:04:08-1

Anhang 8: Interview 5

Name der Interviewerin: Juliana Krohn

Ort des Interviews: Mitarbeiterraum der Kita, zu der das EKIZ gehört

Datum des Interviews: 28.11.2016

Dauer des Interviews: 14:00 - 14:35 Uhr

Name der Transkribierenden: Juliana Krohn

Geschlecht der Befragten: B1: weiblich, B2: weiblich

Alter der Befragten: B1: 60-69 Jahre, B2:50-59 Jahre

Beruf der Befragten: B1: EKIZ-Leitung/Kita-Leitung, B2: EKIZ-Mitarbeiterin

I: Wunderbar, das Aufnahmegerät läuft und ich lege das hier in die Mitte. Dann noch einmal offiziell: Vielen Dank, dass Sie beide sich die Zeit nehmen für das Interview. Es ist für mich auch das erste Mal, dass ich EKIZ-Erzieherin und Kita-Leitung gemeinsam befragen darf, und Sie werden sich sicherlich gut ergänzen können bei vielen Fragen. Ein bisschen zum Warmwerden: Mögen Sie das EKIZ einmal vorstellen und auch sich selbst, also seit wann arbeiten Sie im EKIZ, was sind Ihre Aufgaben? (...) Einigen Sie sich ruhig, wer anfängt (lacht). 00:00:39-6

B1: Also das EKIZ gibt es seit 2008. Da ist das gebaut worden, es ist relativ groß gebaut worden, weil da ein Architektenfehler vorlag (.) Es war eigentlich nicht vorgesehen, dass es hier ein EKIZ gibt. Wir sind am Rande eines Brennpunktgebietes, sind dann aber von allen Seiten bekniert worden, dass wir das dann doch machen, auch von Jugendamtsseite. Und dann haben wir uns entschieden und das dann auch gemacht. Aber uns war von vorn herein klar, dass wir nicht einfach nur die politische Antwort auf den Tod von Jessica sein wollten, sondern dass wir hier was etablieren, was Gott sei Dank auch aufgrund ihrer Arbeit [zeigt zu ihrer Kollegin] gelungen ist, dass wir hier den Ortsmittelpunkt darstellen für nicht berufstätige Mütter, die kleine Kinder haben, die ansonsten in diesem Stadtteil relativ häufig nur aneinander vorbei leben, also wir haben es relativ häufig gehabt, dass Eltern sich hier kennengelernt haben, obwohl sie eine Tür weiter gewohnt haben. 00:01:58-1

B2: Die konnten sich quasi in die Wohnung gucken. 00:02:00-5

B1: Und auf dem Spielplatz haben sie sich kaum registriert. Gar nicht mal, weil sie nicht wollten, sondern das eine war eine afrikanische Mutter und das andere eine türkische Mutter mit Kopftuch, und die haben sich irgendwie nicht angeguckt, und hier ist das gar kein Thema mehr. 00:02:18-6

I: Vielleicht noch mal zu Ihrer Aufgabe. Sie sind die Kita-Leitung und EKIZ-Leitung? 00:02:27-4

B1: Also ich bin die Leitung von der Kita [Name der Kita]. Einmal von dem GBS-Standort und von dem EKIZ hier im Stadtteil. Ich halt den Laden so ein bisschen zusammen, alle drei Teile, und die direkte Arbeit macht dann [zeigt auf die Kollegin]. Wir sprechen uns regelmäßig ab, und wir beide evaluieren auch gemeinsam. 00:03:09-1

B2: Und ich bin eigentlich hier schon von Anbeginn Erzieherin mit Unterbrechungen hier im Haus gewesen und bin, als das EKIZ eröffnet wurde, gefragt worden, ob ich das gerne machen würde. Ich glaube, ich habe dann eine Nacht darüber geschlafen, ja, muss man ja, und dann hab ich gesagt „ja, mach ich“ und (..) ich bin eigentlich tagsüber im EKIZ, ich betreue die Eltern, ich kümmer mich um die Eltern, ich mach dann teilweise auch die schriftlichen Sachen, diesen Monatsbericht und diese Sachen. 00:03:53-6

I: Im Internet hatte ich gelesen, Sie haben vier Tage geöffnet. Wie viel Stunden am Tag? 00:05:15-1

B2: Und ursprünglich, ganz am Anfang, hatten wir auch fünf Tage auf (..) und waren auch dermaßen überlaufen, und irgendwann mussten wir aufgrund der Gelder, die einfach zu viel vom Haus ins EKIZ fließen mussten, durch die Mittagessen, die Reinigung und durch die Zeit für die Monatsberichte, mussten wir allen Ernstes zurückrudern, und dann hieß es, man soll drei Tage auf haben, und da hab ich noch einen rausgeschlagen, weil ich meinen Babytag nicht aufgeben wollte. Aber die Eltern (..), die wissen schon ganz genau, die müssen

gucken, wo geh ich mittwochs hin. Für die Eltern wäre es wirklich eine große Hilfe, der fünfte Tag. 00:06:06-1

I: Also würden Sie sagen, die Rahmenbedingungen sind für Sie hier nicht optimal. Sie möchten den Eltern gerne die ganze Woche ein Angebot für den // ein Angebot bieten, damit die ihren Tagesablauf besser rhythmisieren können? 00:06:31-1

B1: Also Rahmenbedingungen, ja klar. Raumgröße ist gar nicht so ein Thema, seit die Einjährigen schon in die Kita kommen mit fünf Stunden. Der Raum ist zwar momentan ziemlich voll, aber wir könnten das ausgleichen. Wir beliefern auch Nachbarkitas mit den Einjährigen (lacht), dadurch ist das EKIZ auch nicht zu voll. Am Raum würde ich gar nicht rummeckern, aber die Zeit, die Wochenstunden könnten mehr sein. 00:07:16-2

B2: Nicht nur ein Tag mehr, sondern auch die Stunden am Tag aufstocken, länger auf haben. Und es würden immer Leute da sein. Die, die früh kommen, gehen vielleicht auch früher wieder, und die, die später kommen, bleiben dann bis zum Nachmittag. So ballt sich das auf unsere Öffnungszeiten. Zu Anfang hatte ich hier 20 Kinder und Eltern sitzen. Das war schon voll. Die haben sich hier wohlgefühlt. 00:07:59-1

I: Wunderbar, jetzt haben Sie schon ein bisschen einen Eindruck von Ihrem EKIZ vermittelt, nun würde ich gerne zu dem Hauptthema meines Interviews kommen, zu dem Qualitätskonzept. Als erstes möchte ich fragen: Wie haben Sie von dem Konzeptordner erfahren, wie wurde der hier im EKIZ eingeführt? 00:08:47-3

B2: Wir haben das beispielhaft gemacht und geübt, um zu sehen, wie es sich damit arbeitet. 00:08:52-2

B1: Und da wir Evaluation ja schon kennen bei [Name des Trägers] zur Genüge, hab ich zuerst sogar gedacht, „diese Evaluation find ich irgendwie besser“, weil sie (...) genauer, kleingliedriger [setzt sich um, da die Sonne blendet]. 00:09:22-7

I: Und nun ganz konkret, wie arbeiten Sie mit dem Qualitätskonzept? Was, würden Sie sagen, ist der Nutzen des Konzepts für Ihre EKIZ-Arbeit? 00:09:32-7

B1: Wir haben einen Studientag, den machen wir beide dann auch wirklich alleine, zweimal im Jahr zu dem Wirkungsziel eben. Am späten Nachmittag oder manchmal auch am Samstag, das liegt mehr an mir, weil ich nicht so oft kann. Ja, mit der Evaluation, das ist für uns eigentlich eher so eine Art Controlling. Wir gehen dann durch, was machen wir für eine Arbeit, wie kriegen wir das hin, wo haben wir was vernachlässigt, kann ja auch mal vorkommen, wo müssen wir noch mehr rein, oder uns wird auch bewusst, das wollen wir nicht. Es ist einfach ein Kontrollsystem, wie wir die Arbeit sehen. Und da sind wir uns immer relativ einig (.) Ansonsten arbeiten wir so, dass wir direkt etwas besprechen, entweder sofort, wenn es anfällt, oder wenn sie den Monatsbericht schreibt, dann sind wir auch beide im Büro, oder wenn was Dickeres ist, einmal im Monat, aber das ist eine kurze Besprechung. Da das fast ein Ein-Mann-Unternehmen ist, vielleicht noch mal eine Kollegin, die sie mal ersetzt, ist das alles nicht so ein Thema. 00:11:13-1

B2: Im Grunde ist das so, da wir beide auch ziemlich die gleiche Einstellung haben, wie so was laufen sollte und was man den Eltern vermitteln möchte und den Kindern und wie das zum Haus passen soll, läuft das ziemlich Hand in Hand. Wir haben da nie sehr große Konflikte, dass wir da anderer Meinung sind oder so. 00:11:36-9

B1: Ja und [Name von B2] guckt ja auch ab und zu ins Haus, ist dann auch in den Gruppen drin und sieht dann auch, wo müsste man mal mit Eltern was besprechen, weil es eben im Moment völlig aus dem Ruder läuft oder solche Geschichten. Wir haben natürlich auch solche Eltern, die hinter ihren Kindern herlaufen und sie dann mit dem Löffel füttern wollen und nur darauf warten, dass sie den Mund aufmachen. Denen jetzt beizubringen, dass das ja fast übergriffig ist, was sie da treiben, und dann im Restaurant bei uns, wir haben ja ein Kinderrestaurant, müssen sich die Kinder alleine entscheiden. Ja, also sie sieht dann auch die Eltern und wo muss mal was getan werden. Und die Eltern haben aber auch so viel Vertrauen zu ihr, die fordern auch. 00:12:26-3

B2: Das sind die anstrengenden Eltern (lacht). 00:12:31-1

I: Ich möchte einmal noch nachfragen für mein Verständnis, wenn Sie so einen Bogen ausgefüllt haben mit den Ergebnissen? Wie gehen Sie damit um? 00:12:39-5

B2: Abheften und dann kontrollieren. 00:12:46-2

B1: Wir geben uns dann eine gewisse Zeit, meistens wird das ziemlich schnell umgesetzt. Wenn wir jetzt feststellen, da haben wir etwas vernachlässigt oder da müssen wir jetzt noch mal einen Fokus drauf richten, dann (...) machen wir das relativ schnell und setzen das um. 00:13:04-2

B2: Bis jetzt haben wir das immer gehabt, dass das mehr so war „Mensch, da hab ich aber lange nicht mehr dran gedacht“. Also so ein Aha-Moment, das ist auch das, weil es so feingliedrig ist, dass es wirklich Punkte sind, wo man denkt „ja, das müsste ich mal wieder machen“. Und dass einem das dann wieder bewusst wird, dass man das eigentlich so macht. 00:13:23-1

B1: Sonst haben wir auch noch eine Schleife drin, dass wir irgendwann mal gucken, haben wir das erledigt oder noch nicht. Und spätestens, wenn der Bericht geschrieben werden muss, gucken wir noch mal rein, aber da hatten wir das Instrument auch noch nicht so lange. 00:13:42-3

I: Sie sagten eben halb lachend „abheften“. Das heißt, Sie dokumentieren die Ergebnisse, heften die Evaluationsbögen ab? 00:13:54-3

B1: Ja, genau. Dann sieht man, wenn man das noch mal macht oder sich anguckt, da war Handlungsbedarf und jetzt ist da keiner mehr oder andersherum. 00:14:00-9

B2: Ich hab die auch noch mal in einem Extraordner, dass man da noch mal reingucken kann. 00:14:32-2

I: Wissen denn die Kooperationspartner vom EKiz, dass es dieses Qualitätskonzept gibt? 00:14:58-7

B1: Ne, das haben wir noch nicht erzählt. 00:15:01-5

B2: Dass [Name des Trägers] sehr konzeptfreudig sind und evaluationsfreudig, das wissen, glaub ich, alle, und letztendlich auch im ganzen Stadtgebiet weiß man die ganzen [Name des Trägers]-Kitas, die heben sich ja im Moment positiv ab und treten jetzt ganz anders in Erscheinung und man weiß auch, da steckt viel dahinter. 00:15:31-5

I: Aber Sie nutzen das Konzept jetzt nicht, dass Sie mit den Kooperationspartnern den Ordner gemeinsam nehmen und schauen, was wollen wir den Eltern, zum Beispiel, bieten, wo können sie uns ergänzen? 00:15:41-1

B1: Nein, wir stellen fest, es müsste was ergänzt werden, und suchen dann einen Kooperationspartner. So machen wir das in der Regel. 00:15:52-0

B2: Also eigentlich haben unsere Kooperationspartner auch keine Zeit dafür, die [Name der Erziehungsberatung] ist einmal im Monat da, Musik zweimal die Woche, aber auch nur zum Angebot. Da wäre auch die Fragestellung eine ganz andere, die könnte gar nicht darauf eingehen (...) 00:16:19-2

B1: Nein, also das machen wir beide, die Evaluation, und dann geht das durch unseren Filter. Wir entscheiden, wenn das einen Kooperationspartner betrifft, was wir dann damit machen. 00:16:43-7

B2: Die sind ja auch nicht so nah dran, also die Gruppe wechselt täglich, man weiß nie, wer kommt, und es kann sein, dass die einige Situationen oder Eltern gar nicht kennengelernt haben. 00:17:03-6

I: Und in Bezug auf die Eltern: Nutzen Sie das Konzept da, dass Sie transparent machen: „Das bieten wir hier. So arbeiten wir hier“? 00:17:20-9

B1: Wir haben ja auch schon ohne das Konzept so gearbeitet, wir haben ja ohne die Evaluation gearbeitet. Und letztendlich wissen die Eltern Bescheid, es gibt einen Tag, da können sie ihre Wünsche äußern, das haben wir aber alles auch schon vorher gemacht, in irgendeiner Form. wir benutzen es wirklich als Kontrollinstanz für unsere eigene Arbeit. Und mehr auch nicht. 00:17:52-4

I: Okay, Sie sagten, sie haben schon vorher, vor dem Qualitätskonzept, so gearbeitet und nun haben Sie quasi eine wissenschaftlich fundierte Grundlage dafür. Kann man das so sagen? 00:18:06-4

B1: Ja, ja, genauso. Als Controllinginstrument, aber nicht, dass wir jetzt erst sehen, so müssten wir arbeiten, nein. Wir haben auch beim letzten Mal überlegt (..) Fragen gingen auch schon in ein anderes Thema, und da haben wir gesagt, nein, wir bleiben dabei und gucken, da, da, da und kreuzen an. 00:18:31-1

B2: Meistens war das eigentlich schon fast so ein kleines Schulterklopfen. 00:18:36-2

B1: Also wir haben uns für die ersten beiden Male richtig [viel Zeit genommen], wir haben das noch mal abgefragt bei [Name des Trägers], die anderen sind alle viel schneller da durchgegangen. Wir haben uns wirklich Zeit gelassen und haben das wirklich abgeklopft von hinten nach vorne und zurück (..) Ja, wir waren // 00:18:56-3

B2: Mehrere Stunden dabei, die anderen nicht mal eine Stunde. 00:19:02-6

B1: Wir nehmen das als Kontrollinstrument auch ernst, und es ist hilfreich. Wir überlegen uns, was ist gemeint, Situationen überlegen, läuft das wirklich so ab. 00:19:23-6

B2: Und das gibt auch eine Sicherheit und Hilfestellung, weil sonst hast du ja niemanden, der sagt „ist das richtig so?“ Wir wohnen auch beide fast hier, wir sind so mittendrin, und da kann man noch mal von außen drauf gucken. Insofern ist das in Ordnung, aber mehr auch nicht. 00:19:49-4

I: Ich schau mal kurz in meine Fragen. Sie haben schon so viel berichtet, dass ich gar nicht so viel nachfragen muss. Zum Thema Fortbildung haben wir aber noch gar nicht gesprochen. Sehen Sie Fortbildungsbedarf in Bezug auf das Qualitätskonzept? Also inhaltlich zu den einzelnen Wirkungszielen? Das andere wäre zu dem „Wie“ man mit dem Konzept arbeitet, ist das gut eingeführt worden, ist das selbsterklärend? 00:20:32-0

B1: Also wir hatten vor Kurzem noch mal eine Sitzung von [Name des Trägers] und da ist das alles noch mal hinterfragt worden und da ist hauptsächlich gesagt worden von den anderen, der Hauptpunkt war, dass es ein bisschen zu feingliedrig ist. Weil manche Punkte werden von hinten bis vorne und oben bis unten betrachtet, aber ich meine, wir schreiben dann „siehe oben“ und gut ist. Das braucht man nicht ändern, und inhaltlich kamen wir bis jetzt gut damit klar, wir haben viel hinterfragen können, wir haben uns auch auf die Schultern geklopft, und es widerspricht auch in keiner Weise dem, was wir bisher gemacht haben, im Gegenteil. Und fortbildungsmäßig, Elternberatung wär noch mal eine Nummer, die ich bisschen erweitern würde. Ich bin 40 Jahre dabei, also auch in diesem Haus, ich wohn im Bezirk, ich kenn die meisten Eltern, die saßen auf meinem Schoß als Kinder. Wenn man so eine große Kita hat, kennt man halt vieles, also Berufserfahrung ist da viel wert. Und wir haben gute Erfolge, wir haben Eltern, die haben das dritte oder vierte Kind bei uns, sind immer durchs EKIZ gegangen in ihrer Elternzeit. 00:22:13-5

B2: Manche nutzen es auch ohne Kind. Die Eltern haben auch so viel Vertrauen, auch wenn sie mal eine Fehlleistung hatten, die holen sich Hilfe und so [Husten]. 00:23:00-9

B1: Wir hatten auch schon für die JVA, wo Eltern sich hier mit ihrem Kind getroffen haben, weil Mama im Gefängnis gesessen hat, oder wo auch regelmäßig von den Babylotsen uns junge Mütter geschickt werden. Auch wenn ich jetzt Flüchtlingseltern habe, die kein Deutsch sprechen, Syrien pur, die können die Schrift nicht lesen. Wenn ich dann die Eltern ins Eltern-Kind-Zentrum bringe, dann sitzen die da, und irgendeine Türkin kann ein bisschen arabisch und die werden sofort aufgenommen und angenommen in dem Elternkreis. 00:23:47-4

B2: Die eine Mutter ist eine afghanische Mama, das ist schon lange her, das war ziemlich am Anfang. Das EKIZ war ziemlich voll, so an die 20 Kinder, Papa hat sie mit drei kleinen Kindern reingesetzt, kein Wort Deutsch, und dann saß sie da und dann (..) hat sie mir die Kindernamen durch die Krankenkassenkarte gezeigt, weil sie nicht schreiben konnte, dann haben wir mit dem Mann auch mal am Telefon gesprochen und immer so, und die Frau ist regelmäßig gekommen. Ich habe sie so bewundert, weil ich gedacht habe, sie muss sich da vorgekommen sein wie in einer anderen Welt, und trotzdem wurde sie angenommen und das ist eine tolle Atmosphäre. 00:24:30-7

B1: Und jetzt ist sie mit ihrem vierten Kind nämlich wieder da (lacht). Aber Evaluation oder so haben wir mit der nicht durchgesprochen, das hätte nicht gepasst. Die kennen ja das Wort auch oft gar nicht: „evaluieren“. 00:25:06-0

I: In dem Konzeptordner steht in dem ersten Teil auch, dass das Konzept für die Zusammenarbeit von Kita und EKiz genutzt werden könnte. Sie [Ansprache der Leitung] haben ja jetzt die Doppelposition EKiz- und Kita-Leitung, gibt es da gemeinsame Besprechungen mit EKiz-Team und Kita-Team? Weiß die Kita zum Beispiel von dem Qualitätshandbuch? 00:25:34-8

B1: Also die Erzieher wissen, dass es das gibt. Die Erzieher haben zwar noch nicht reingeguckt, denk ich mal, aber sie wissen, dass es ziemlich feingliedrig und genauer ist als unsere Evaluation. Wir haben Eltern, die sind Kita-Eltern, haben jetzt aber noch ein kleines Kind und sind auch drüben [im EKiz]. Also die Eltern kriegen mit, was in der Kita und im EKiz so läuft. Wir machen gemeinsame Feste von Kita und EKiz. Die Krippe geht auch manchmal rüber, also es gibt eine Zusammenarbeit, aber mit dem Konzept direkt jetzt nicht. Es gibt keinen, der sich das durchlesen würde. 00:26:29-8

I: Und wenn Sie beide jetzt bei einem Wirkungsziel auf etwas stoßen, das auch für die Kita relevant sein könnte? 00:26:40-2

B1: Wenn es Probleme gibt in irgendeiner Form, dann machen wir eine Dienstbesprechung mal dazu, das läuft automatisch. Das geht schon Hand in Hand. Jeder kann auch zu einer Dienstbesprechung dazukommen, es gibt die Tagesordnung, und dann kann das jeder auch für sich entscheiden und sagen, ich möchte jetzt mal Übergang EKiz-Kita besprechen oder so. Frau [Name der EKiz-Mitarbeiterin] macht auch die Termine mit den Eltern, wenn die ihr Kind in unserer Kita anmelden, auch mit den einzelnen Abteilungsleitungen, was dann angesagt ist. Was wir immer machen, wenn Erziehungsziele angesagt sind, Elternberatung, dann wird das auch mit den Abteilungsleitungen aus der Kita besprochen, wenn das Kind dann in die Kita kommt. 00:28:05-0

B2: Das ist nicht so abgegrenzt, die Kollegin kommt dann auch mal ins EKiz für Vorabinformationen und lernt die Eltern kennen. Ich werde manchmal auch gefragt, in welche Gruppe das Kind passen würde, wo kommen auch die Eltern mit der Kollegin besser zurecht. 00:28:44-4

I: Also die Zusammenarbeit zwischen EKiz und Kita in Bezug auf die Kinder läuft sehr intensiv, also quasi fallbezogen? 00:28:46-9

B2: Ja schon, aber ich bin auch der Meinung, so viel wie nötig, so wenig wir möglich. Jeder soll sich sein eigenes Bild von der Familie machen, aber manchmal sind ja Sachen, die muss man auch vorher schon wissen. 00:29:01-6

B1: Oder wir sagen zum Beispiel auch zu Eltern, die mit ganz Kleinen auf der Warteliste stehen: „Gehen Sie doch schon mal ins Eltern-Kind-Zentrum.“ Dann sehen die die Klientel, die Einrichtung, dann machen die schon mal Erfahrungen in einer Institution. Und dann klappt die Eingewöhnung auch relativ gut. Wenn ein Kind im EKiz war, kommt es auch verhältnismäßig gut in die Gruppe rein. Hat also weniger Probleme. 00:29:47-1

B2: Und ich arbeite mit den Müttern daran, dass sie auch mal loslassen und nicht immer hinter dem Kind herrennen (lacht). Aber dafür brauch ich das Instrument nicht, das mach ich sowieso schon. Und die Evaluation ist nur Controlling „haben wir wirklich alles gemacht, was fehlt noch?“ 00:30:14-8

I: Das leitet jetzt schon fast zu meiner letzten Frage über: Sie haben ja bereits gesagt, Sie verbessern mich, wenn ich das falsch verstanden habe, für Sie ist das ein Instrument zur Kontrolle, das ist eine große Stärke des Qualitätshandbuchs, dass Sie sich selbst überprüfen können, dass Sie Ihre Arbeit reflektieren können? 00:30:34-0

B1: Ja genau, Reflexion ja auch, aber eben hauptsächlich Kontrollfunktion. 00:30:38-0

I: Sehen Sie noch weitere große Stärken des Instruments oder auch Schwächen? Was, würden Sie sagen, bringt Ihnen das Konzept für Ihre Arbeit, außer der Kontrolle? 00:30:50-4

B1: Es ist immer gut, dass es das Instrument gibt, dass es da ist. Das sagt etwas über uns aus, und bei dem einen oder anderen Elternteil erwähnen wir das schon mal, und das heißt

für die Eltern „aha, die kontrollieren sich regelmäßig“. Besser als wenn man nur so vor sich hin arbeitet. Das passte in das ganze Konzept [Name des Trägers], es stellt eine andere Wertigkeit dar für den EKIZ-Kollegen und die Arbeit im EKIZ, sonst ist es ja leicht so, dass das EKIZ was separates ist, das so nebenherläuft, aber jetzt hat das EKIZ ein gesondertes Instrument, das hat schon noch mal eine Wirkung gehabt, auch bei den Kollegen hier im Haus. Es zwingt uns auch, mal einen Studientag gemeinsam zu machen (lacht), das haben wir vorher nicht gemacht. Es ist gut, weil man so konkrete Ideen bekommt, was will man jetzt machen, in welche Marschrichtung geht es oder welchen Kooperationspartner wollen wir oder auch gerade nicht mehr. Aber es gibt auch eine relaxte Haltung, wenn wir das Konzept durcharbeiten, dann haben wir alles Wichtige beachtet, was die Qualität angeht, da müssen wir nicht selber noch drüber nachdenken, was fehlt noch. Wir machen jetzt ein halbes Jahr auch wirklich die Geschichten, es sei denn, es kommt was Akutes dazwischen, die Wohnunterkunft bedienen oder so. Aber man braucht nicht andauernd und immer, man ist so fokussiert, und es ist dann auch sicher abgearbeitet. [00:33:19-7](#)

I: Schön. Haben Sie noch Ergänzungen? [00:33:19-5](#)

B2: Nein, eigentlich nicht, wenn jetzt ein Punkt wirklich ins Auge springt, dann kann man das mit dem Konzept auch gut beheben oder ändern oder so, weil ja auch Ideen drinstehen, wie man es machen kann. Aber im Endeffekt ist es eigentlich so, dass wir überprüfen und feststellen, dass wir das eigentlich hier ziemlich gut machen. Als Kontrolle, und die Arbeit bekommt auch eine Wertigkeit dadurch, wir sitzen nicht nur rum und trinken Kaffee, sondern es ist auch mehr dahinter, was auch greifbar ist. [00:34:16-2](#)

B1: Wir haben ja auch leistungsorientierte Bezahlung, und da nutze ich die Evaluation auch, um die Kollegin zu bewerten, was macht sie, was macht sie noch nicht. [00:34:25-8](#)

I: Also schon auch als eine Art Bewertungsbogen für Ihre Mitarbeiterin? [00:34:27-0](#)

B1: Ja, schon auch. Also immer gemeinsam, und die macht das ja auch alles gut. Also hauptsächlich als Kontrollinstrument und bisschen auch so als Beurteilung. [00:34:45-1](#)

I: Okay. Wunderbar. Gibt es sonst noch etwas, das Sie gerne zu diesem Thema sagen möchten? [00:35:01-3](#)

B1: Fünf Tage die Woche offen (lacht). [00:35:00-5](#)

B2: Ganz erster Satz: „Wir wollen einen fünften Tag“ (lacht). [00:35:03-1](#)

I: Ich werde sehen, was ich tun kann. Ich kann aber nichts versprechen (lacht). Vielen Dank für Ihre Zeit und Ihre Mühe und die offenen Worte über Ihre Arbeit. [00:35:15-8](#)

Eigenständigkeitserklärung

Hiermit versichere ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und unter Benutzung keiner anderen Quellen als der genannten (gedruckte Werke, Werke in elektronischer Form im Internet, auf CD und anderen Speichermedien) verfasst habe. Alle aus solchen Quellen wörtlich oder sinngemäß übernommenen Passagen habe ich im Einzelnen unter genauer Angabe des Fundorts gekennzeichnet. Quellentexte, die nur in elektronischer Form zugänglich waren, habe ich in den wesentlichen Auszügen kopiert und der Ausarbeitung angehängt. Die schriftliche Fassung entspricht derjenigen auf dem elektronischen Speichermedium. Die vorliegende Arbeit habe ich vorher nicht in einem anderen Prüfungsverfahren eingereicht.

Hamburg,

.....

Juliana Krohn

Ich erkläre mich damit nicht einverstanden, dass eine Version dieser Arbeit der MMB bis auf Widerruf zur Verfügung gestellt wird und dort einsehbar ist.

Hamburg,

.....

Juliana Krohn