



Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung - das Ringen um angemessene Verfahren

Verbändeforum Supervision: Meister oder Master?

Herausforderungen für die Weiterbildung in Beratung und
Supervision auf dem Hintergrund des Bolognaprozesses

Andreas Hermes Akademie, Bonn 6. Februar 2010

HW. Franz | franz@sfs-dortmund.de

Qualität?
Welche Qualität?
Wessen Qualität?

- des Weiterbildungssystems? Welches System?
- der Weiterbildung?
- der **Weiterbildungsorganisation?**

Lernende?
Zahler?
Lehrende?
Anbieter?

Qualitätssysteme für Organisationen

- Systeme zur Gewährleistung und Messung organisatorischer Effektivität und Effizienz
 - **Effektivität**: Erreichen, was man erreichen will
 - **Effizienz**: Mit möglichst geringem Aufwand erreichen, was man erreichen will
- In der Praxis der meisten Organisationen:
Effizienz im Vordergrund

Die Logik:
Qualität der Organisation ...
... und (als Folge) des Produkts



Machen wir das Richtige?



Machen wir das richtig?

Qualität ist (fast) **immer** Ergebnis von Kooperation

Lernerorientierte
Qualitätstestierung
in der Weiterbildung

- Einwand LQW:
Für gelingendes Lernen entscheidend: Inhalte, Personen, Methoden
Definition gelungenen Lernens als Einstieg (Leitbild)
Im Zentrum: Qualität des Lernens
- Einwand (nicht nur LQW):
Besonderheit: Lernen ist **Koproduktion** von Lehrer und Lerner
- Gleiches gilt für alle personenbezogenen Leistungen,
z.B. Heilen und Pflegen (übrigens **auch Beraten!**)
- Das gilt auch für
Qualität der Organisation



Man kann niemand zwingen, **gut zu arbeiten**

Man kann niemand zwingen, sich kulturell korrekt zu **verhalten**

Das muss man wollen, können, dürfen

Was ist Organisation?

Organisation

- absichtsvolles,
- zweckbestimmtes*,
- strukturiertes und
- wertendes
- Zusammenwirken von
- Personen und
- Gruppen

* Sachzweck und
ökonomischer Zweck

Organisation als Container?



Was ist Organisation?

Organisation

- absichtsvolles,
 - zweckbestimmtes*,
 - strukturiertes und
 - wertendes
 - Zusammenwirken von
 - Personen und
 - Gruppen
- * Sachzweck und
ökonomischer Zweck

Was ist Qualität von Organisation?

Qualität von Organisation ist, wenn ...

- ... der Sachzweck durch entsprechende Leistung erfüllt und von den „Kunden“ akzeptiert wird (Produkt/Dienstleistung)
- ... das wirtschaftlich erfolgreich geschieht (Produkt)
- ... die Zusammenarbeit lösungsorientiert funktioniert (Prozess)
- ... die Mitarbeiter/innen gerne zur Arbeit kommen (Wirkung)
- ... wenn das so bleibt (Überlebensfähigkeit des Systems, Innovationsfähigkeit, Nachhaltigkeit)

Wie Organisationsqualität funktioniert

Kompetenz

Angemessen

- entscheiden
- machen
- lernen
- können

Zweck, Absicht

- Vision
- Mission, Aufgabe, Werte
- Strategie
- Menschen und ihre Kompetenz
- Partner
- Prozesse, Produkte und/oder Dienste

Ergebnisse

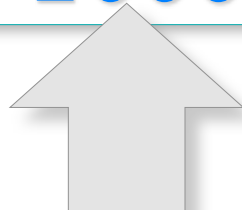
Zufriedenheit

- der Kunden
- der Mitarbeiter/innen
- der Partner
- der Umgebung
- der Investoren

Qualitätsmanagement oder Managementqualität?



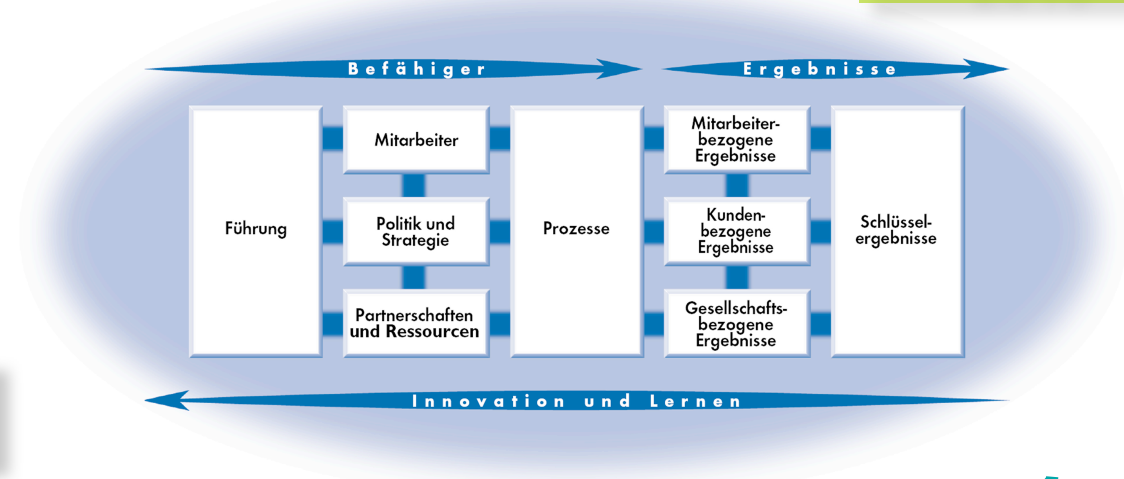
DIN EN ISO
9001: 2000



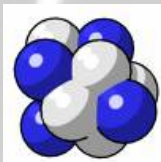
Stakeholder-,
KVP- + Lernmodell



EFQM Exzellenz-Modell **2010**



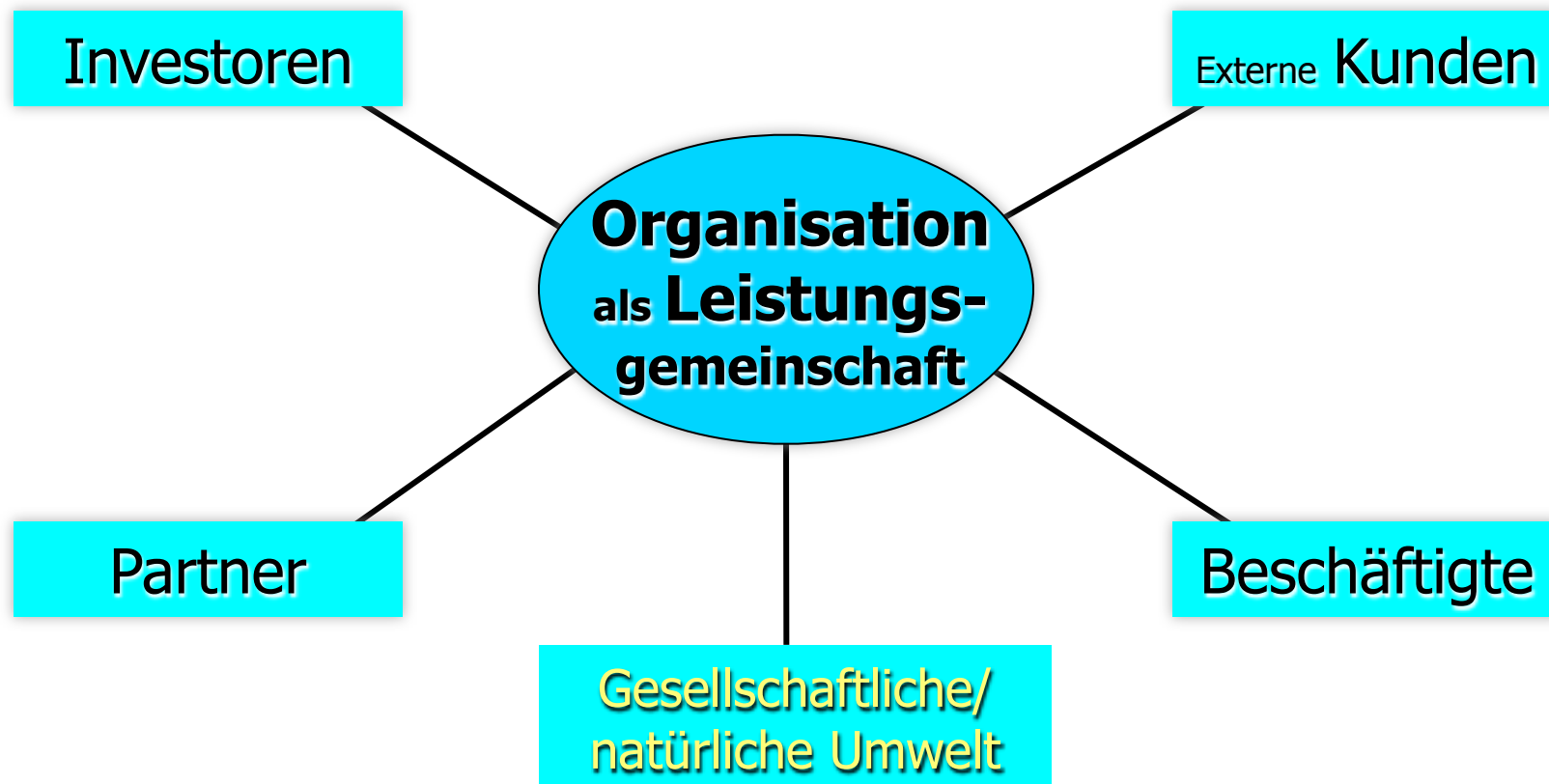
Des Pudels Kern



Die Pflege von (Austausch-)
Beziehungen

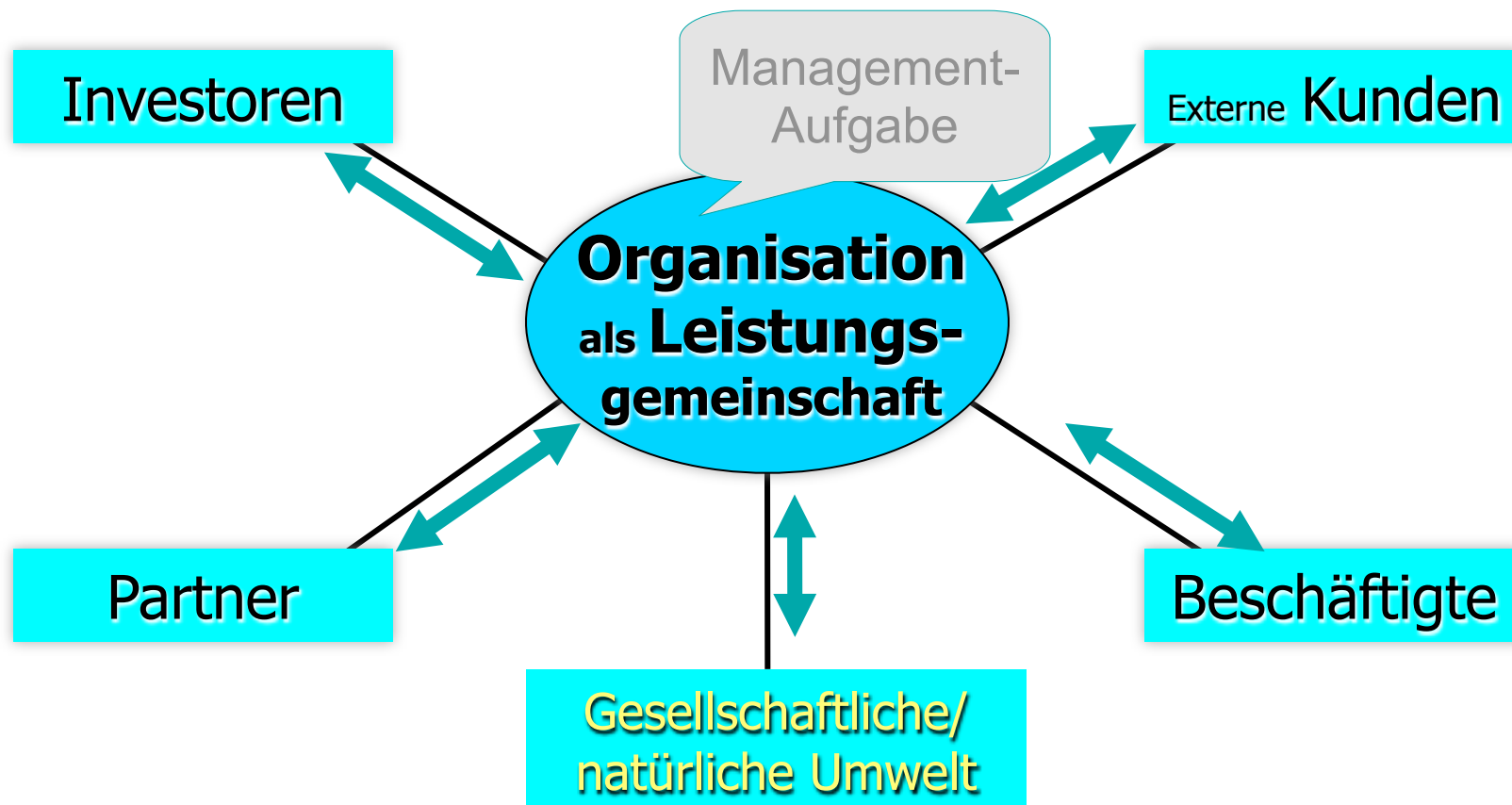
Stakeholder: Interessierte Gruppen

Interessierte Beziehungen



Stakeholder: Interessierte Gruppen

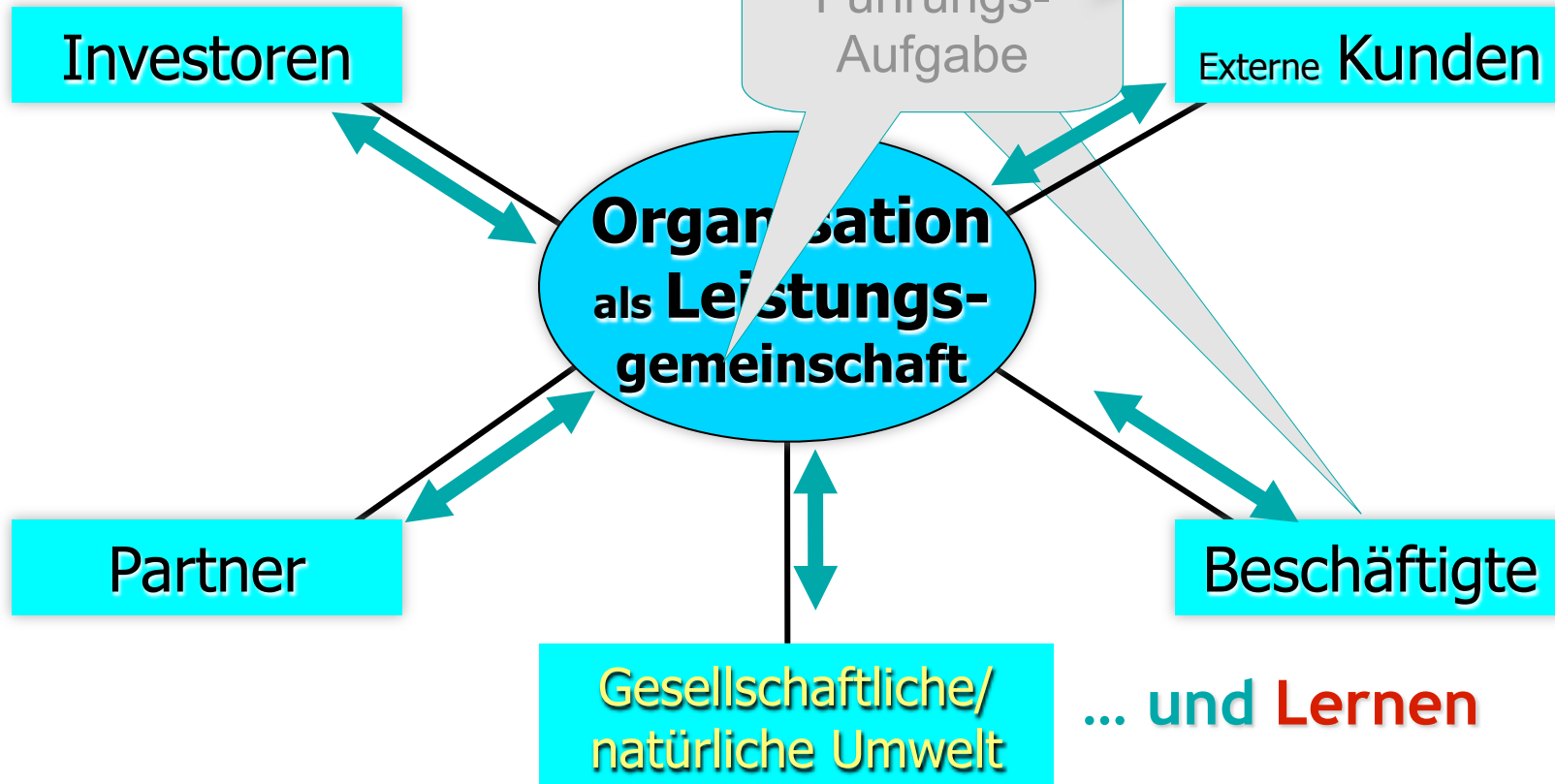
Interessierte Dienst-Leistungs-Beziehungen



Wertschätzendes QM
Fairness

Stakeholder: Interessierte Gruppen

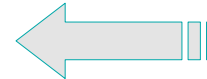
Interessierte Dienst-Leistungs-Beziehungen
von Geben und Nehmen ...



... und Lernen

Lernen in Handlungsabläufe (Geschäftsprozesse) integrieren

- Potentiale (input)
Menschen, Materialien, Maschinen
- Prozesse (throughput)
Strukturen, Regeln, Vereinbarungen
- Produkte (output)
Artefakte, Dienste,
- Wirkungen (outcome, impact)
 - erwünschte
 - unerwünschte



Für jede dieser Dimensionen
müssen Spezifikationen und
Ziel- oder Ergebniskriterien
definiert und quantifiziert
werden:

**Wann ist das Kriterium
erfüllt?**

**Ziel von Lernen:
Kompetenz verbessern**

Qualität als Lern- und Verbesserungsprozess

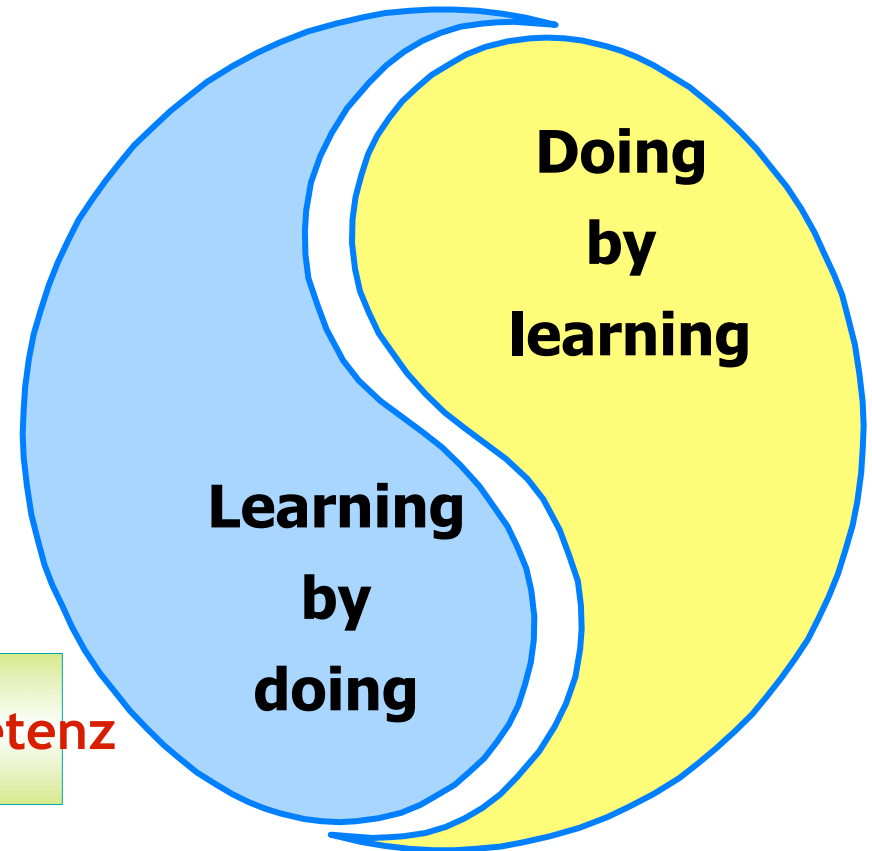
- Lernen = virtuelle Re-Konstruktion der Wirklichkeit
- Organisationsentwicklung = reale Re-Konstruktion der Wirklichkeit

Selbst-
Verbesserung

Ziel von Lernen/Lernen als Ziel:

- Verbesserung des Steuerungspotentials
- zur Realitätsbewältigung

Kompetenz



Relevante Qualitätssysteme in der Fort- und Weiterbildung

- **ISO 9001/9004** (Version 2000)
- **EFQM** Excellence-Modell (Total Quality)
- **LQW** (innerhalb weniger Jahre das am weitesten verbreitete in der Weiterbildung in Deutschland, vor allem in VHS)
- **QM Stufen-Modell**® PAS* 1037:2004 (3 Stufen: Basis; Standard, Excellence)
- **Gütesiegel Weiterbildung**
- **BSC** Balanced ScoreCard
- außer Konkurrenz: **AZWV**
Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung

Mit **Selbstbewertung**

Anschluss an Qualitätssysteme in der Fort- und Weiterbildung finden

- ISO 9000/9004 (Version 2000)
- EFQM Excellence-Modell
- LQW
- QM Stufen-Modell®
(3 Stufen: Basis; Standard, Excellence)
- Gütesiegel Weiterbildung
- Balanced ScoreCard
- Prozess- und Systemaudits, auch Teilaudits, sowie Selbstbewertung nach 9004
- Selbstbewertung, systematisch verlangt für Selbstreport
- Selbstreport als Ergebnis einer Selbstbewertung (Beschreibung)
- dokumentierte Selbstbewertung, auf allen drei Stufen systematisch verlangt für Selbstreport
- Selbstreport als Ergebnis einer Selbstbewertung (Beschreibung)
- Selbstbewertung mögliches Verfahren

Anschluss an Qualitätssysteme in der Fort- und Weiterbildung

- ISO 9000/9004 (Version 2000)
- EFQM Excellence-Modell
- LQW
- QM Stufen-Modell®
(3 Stufen: Basis; Standard, Excellence)
- Gütesiegel Weiterbildung
- Balanced ScoreCard
- Prozess- und Systemaudits, auch
Teilaudits, sowie Selbstbewertung
nach 9004
- **Selbstbewertung, systematisch
verlangt für Selbstreport**
- Selbstreport als Ergebnis einer
Selbstbewertung (Beschreibung)
- dokumentierte Selbstbewertung,
auf allen drei Stufen systematisch
verlangt für Selbstreport
- Selbstreport als Ergebnis einer
Selbstbewertung (Beschreibung)
- Selbstbewertung mögliches
Verfahren

Anschluss an Qualitätssysteme in der Fort- und Weiterbildung

- ISO 9000/9004 (Version 2000)
- EFQM Excellence-Modell
- **LQW**
- QM Stufen-Modell®
(3 Stufen: Basis; Standard, Excellence)
- Gütesiegel Weiterbildung
- Balanced ScoreCard
- Prozess- und Systemaudits, auch
Teilaudits, sowie Selbstbewertung
nach 9004
- Selbstbewertung, systematisch
verlangt für Selbstreport
- **Selbstreport als Ergebnis einer
Selbstbewertung (Beschreibung)**
- dokumentierte Selbstbewertung,
auf allen drei Stufen systematisch
verlangt für Selbstreport
- Selbstreport als Ergebnis einer
Selbstbewertung (Beschreibung)
- Selbstbewertung mögliches
Verfahren

Anschluss an Qualitätssysteme in der Fort- und Weiterbildung

- ISO 9000/9004 (Version 2000)
- EFQM Excellence-Modell
- LQW
- **QM Stufen-Modell[®]**
(3 Stufen: Basis; Standard, Excellence)
- Gütesiegel Weiterbildung
- Balanced ScoreCard
- Prozess- und Systemaudits, auch Teilaudits, sowie Selbstbewertung nach 9004
- Selbstbewertung, systematisch verlangt für Selbstreport
- Selbstreport als Ergebnis einer Selbstbewertung (Beschreibung)
- **dokumentierte Selbstbewertung, auf allen drei Stufen systematisch verlangt für Selbstreport**
- Selbstreport als Ergebnis einer Selbstbewertung (Beschreibung)
- Selbstbewertung mögliches Verfahren

Anschluss an Qualitätssysteme in der Fort- und Weiterbildung

- ISO 9000/9004 (Version 2000)
- EFQM Excellence-Modell
- LQW
- QM Stufen-Modell®
(3 Stufen: Basis; Standard, Excellence)
- Gütesiegel Weiterbildung
- Balanced ScoreCard
- Prozess- und Systemaudits, auch
Teilaudits, sowie Selbstbewertung
nach 9004
- Selbstbewertung, systematisch
verlangt für Selbstreport
- Selbstreport als Ergebnis einer
Selbstbewertung (Beschreibung)
- dokumentierte Selbstbewertung,
auf allen drei Stufen systematisch
verlangt für Selbstreport
- Selbstreport als Ergebnis einer
Selbstbewertung (Beschreibung)
- Selbstbewertung mögliches
Verfahren

Anschluss an Qualitätssysteme in der Fort- und Weiterbildung

- ISO 9000/9004 (Version 2000)
- EFQM Excellence-Modell
- LQW
- QM Stufen-Modell®
(3 Stufen: Basis; Standard, Excellence)
- Gütesiegel Weiterbildung
- **Balanced ScoreCard**
- Prozess- und Systemaudits, auch
Teilaudits, sowie Selbstbewertung
nach 9004
- Selbstbewertung, systematisch
verlangt für Selbstreport
- Selbstreport als Ergebnis einer
Selbstbewertung (Beschreibung)
- dokumentierte Selbstbewertung,
auf allen drei Stufen systematisch
verlangt für Selbstreport
- Selbstreport als Ergebnis einer
Selbstbewertung (Beschreibung)
- **Selbstbewertung mögliches
Verfahren**

Selbstbewertung (ggf. plus Zertifikat)

Warum?

- Kann selbständig **und** mit Anschluss an vorhandene Systeme genutzt werden
- Gute Anschlussfähigkeit an vorhandene Qualitätssysteme lässt sich als Ziel eines Selbstbewertungssystems formulieren und umsetzen
- Kann (sollte) nach Organisationsgrößen bzw. nach Umfang der bestehenden Erfahrungen (eigene Entscheidung) dimensioniert werden
- Kann software-gestützt vereinfacht werden

HW. Franz | franz@sfs-dortmund.de



C.-Andreas Dalluege, Hans-Werner Franz

IQM
Integriertes Qualitätsmanagement
in der Aus- und Weiterbildung

Selbstbewertung für EFQM, DIN EN ISO 9001
und andere QM-Systeme



 Leonardo da Vinci





als Beispiel

www.saeto.eu

www.ibk.eu

Inhalte

- Selbstbewertung nach EFQM
- mit schon erfolgter sprachlicher Anpassung an Bildungsbereich
- dreistufig:
Basic, Medium (Check up),
Vollversion (EFQM Excellence)
- mit „Übersetzungshilfe“ für
DIN EN ISO 9001:2000
- mehrsprachig
- Basic-Version kostenlos

Software

- Fragebogengenerator GOA WorkBench
(Group Opinion Analyser)
- Fragen können gestrichen oder
geändert werden, d.h. individuelle
Anpassungen möglich
- Mit tabellarischer und graphischer
Auswertung der Ergebnisse auf
Knopfdruck
- Medium- und Vollversion mit Modulen
zum KVP, Projektmanagement,
Befragungstools (Kunden, Beschäftigte)