



WIE PRAKTISCH

IHR ARBEITSMATERIAL
ZUM THEMA ...

QUALITÄTSMANAGEMENT IM DKBM

Qualitätsmanagement wird definiert als „der Oberbegriff für alle Tätigkeiten, Führungsaufgaben und Methoden, die zur Planung, Umsetzung, Sicherung, Überprüfung und Verbesserung von Dienstleistungen und Produkten, sowie ihrer Leistungsbedingungen gehören.“ (Die Bundesregierung, Verwaltung innovativ 2018) Beschrieben wird in dieser Definition ein Steuerungskreislauf, der ebenfalls dem DKBM zugrundeliegt – die Planung, Umsetzung, Sicherung, Überprüfung und Verbesserung. Qualitäts- und Bildungsmanagement sind demzufolge in ihrem jeweiligen Grundgedanken kompatibel.

Mit dieser Zusammenstellung wollen wir Bildungsmanager/-innen und -monitorer/-innen sowie weitere Bildungsakteure dazu ermutigen, das Thema Qualität verstärkt in den Blick zu nehmen. Eine Umsetzung kann beispielsweise im Rahmen eines Bildungsbüros, der Bildungsregion oder einer Arbeitsgruppe für den ganzen Fachbereich erfolgen. Die Fragen können aber auch jeden Einzelnen dabei unterstützen, die eigene Arbeit immer wieder auf den Prüfstand zu stellen und so langfristig deren Qualität zu verbessern.

MEHRWERTE AUF EINEN BLICK: WAS LEISTET EIN QM IM DKBM?



- Übergeordnete Zielklärung/-orientierung
- Regelmäßige Reflexion und gegebenenfalls Anpassung der Ziele
- Überprüfbarkeit und Bewertung der eigenen Arbeit
- Struktur: Erleichterung von Arbeitsprozessen
- Effizienz und Qualitätsverbesserung
- Sichtbarkeit und Transparenz der Arbeit gegenüber Stakeholdern, Öffentlichkeit etc.
- Partizipation: Dialog und „Mitnehmen“ von Netzwerkpartnern
- Entwicklung eines gemeinsamen Verständnisses (von Qualität)
- Einüben des Zusammenwirkens an Schnittstellen
- Synergieeffekte
- Verbindlichkeit für alle Beteiligten

LITERATURTIPPS



- TRANSFER*kompass* Qualität im DKBM
- Dokumentation und Themenposter
FACHTAG*Qualität im DKBM*

- STRATEGISCHE ZIELE
- DATENBASIERUNG
- KOORDINATION
- INTERNE KOOPERATION
- EXTERNE KOOPERATION
- QUALITÄTSMANAGEMENT**
- ÖFFENTLICHER DISKURS



1. Wirkungsorientierung und übergeordnete Ausrichtung des Handelns

- Bei wem wollen wir welche Veränderungen bewirken?
- Welche Bedürfnisse haben unsere Zielgruppen? Eine Stakeholderanalyse kann helfen, die relevanten Zielgruppen zu identifizieren.
- Wie muss unsere Arbeit gestaltet sein, um den Bedürfnissen gerecht zu werden und die gewünschten Wirkungen zu ermöglichen: Was sind für uns Qualitätsmerkmale unseres Handelns?

2. Ist-Stand und strategischer Rahmen für die Qualitätsentwicklung

- Welche Zielvorgaben gibt es für unsere Arbeit, an denen wir uns orientieren müssen? Gibt es beispielsweise ein Leitbild oder strategische Bildungsziele?
- Welche Haltung existiert auf den unterschiedlichen Verwaltungsebenen gegenüber dem Thema Qualitätsentwicklung? Wie gehen wir mit „Fehlern“ um?
- Wie reflektieren und optimieren wir bisher unser Handeln? Welche Orientierungs-, Reflexions- und Verbesserungsinstrumente wenden wir bereits an (z. B. Fokusgruppen im Rahmen der Bildungsberichterstattung, Evaluationen, Feedbackrunden mit externen Akteuren)
- Welche Ansätze gibt es in anderen Organisationseinheiten? Über Interviews mit relevanten Personen in Ihrer Verwaltung können Sie sich ein stimmiges Bild verschaffen.

3. Zielfindung und Klärung des Rahmens des eigenen Ansatzes

- Auswahl eines Teilbereiches und Zielformulierung: Was möchten wir in den Blick nehmen? Was wollen wir mit der Qualitätsentwicklung erreichen?
- Was tun wir bereits, um unsere Ziele zu erreichen?
- Welche Schnittstellen sind betroffen? Wer sollte an der Entwicklung beteiligt sein?
- Welche Ressourcen stehen zur Verfügung?

4. Prüfung möglicher Lösungen für eine Basisausstattung

- Aushandlung eines konkreten Qualitätsbegriffs: Was bedeutet Qualität im ausgewählten Teilbereich? Wie muss unsere Arbeit gestaltet sein, um diese Merkmale zu erfüllen?
- Wozu wollen wir die Ergebnisse nutzen? Wem sollen sie kommuniziert werden? Was sollten wir dafür schon jetzt beachten?
- Welches Instrument eignet sich in unserem spezifischen Kontext mit unserem Qualitätsverständnis und unserem Ziel für den Prozess? Z. B. Formulierung gemeinsamer Kriterien, Entwicklung einer Matrix zur Reflexion, Evaluationen, Qualitätsdialoge, QM-System wie CAF ...
- Welche Informationen haben wir, um zu einer Selbst- und Fremdeinschätzung zu kommen? Welche Daten stehen uns zur Verfügung? Welche benötigen wir darüber hinaus?
- Wie kommen wir von der Feststellung von Optimierungsbedarfen zu tatsächlichen Verbesserungsmaßnahmen?
- Was brauchen wir, um diesen Ansatz umsetzen zu können? (Personelle Ressource, Beratung oder Begleitung von Externen, Sachmittel ...)
- Welchen Zeitrahmen streben wir für eine erste Umsetzung an?
- Mit welchen Widerständen ist zu rechnen und wie können wir diesen begegnen?
- Wann wollen wir wie unseren Ansatz reflektieren?

5. Erprobung und Revision des Ansatzes

- Was hat gut geklappt? Woran erkennen wir das?
- Was wollen wir verbessern? Wie wollen wir das tun?
- Gibt es weitere Akteure, die wir in die Weiterentwicklung und Umsetzung unseres Ansatzes eines Qualitätsmanagements im DKBM einbeziehen sollten?

► Einleitung der Schleife zur erneuten Umsetzung des überarbeiteten Ansatzes

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Transferinitiative
Kommunales
Bildungsmanagement

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums
für Bildung und Forschung gefördert.

Trägerverein Transferagentur
Kommunales Bildungsmanagement
Niedersachsen e.V.
Am Schölerberg 1 | 49082 Osnabrück