

Qualitätsmanagement im Bildungswerk

Bildungspolitischer Hintergrund der Diskussion um Qualitätssicherung

„Einer der Gründe für den weltweiten wirtschaftlichen Erfolg der japanischen Volkswirtschaft besteht darin, dass die von amerikanischen Ingenieuren in den 40er und 50er Jahren entwickelten Ideen zur Qualitätssicherung und Fehlervermeidung von japanischen Betrieben angewendet wurden. Als die amerikanische Industrie in Rückstand geraten war, wurden schließlich auch dort die Gedanken der Qualitätssicherung aufgegriffen und umgesetzt. Das bekannteste Beispiel für die amerikanische Qualitätssicherungsbewegung ist der Malcolm Baldrige Award, der nach einigen Jahren der Vorbereitung – seit 1987 in den USA ausgelobt wird. Etwa gleichzeitig wurden die Prinzipien der Qualitätssicherung auch von der europäischen Wirtschaft aufgegriffen, was an der Einigung auf die Normenfamilie ISO 9000 ff. im Jahre 1987 und an der Gründung der European Foundation for Quality Management im Jahre 1988 ablesbar ist.

Verschiedene Gründe haben dazu geführt, dass die Ideen der Qualitätssicherung in die bildungspolitische Diskussion Eingang gefunden haben und von Einrichtungen der Weiterbildung aufgegriffen worden sind.“¹

Gründe für die Aufnahme der Diskussion waren

- Probleme in dem konkreten Nachweis von Qualität, Wirtschaftlichkeit und Wirksamkeit von Bildungsangeboten
- Veränderungen in den Ansprüchen und Verhaltensweisen der Teilnehmenden an Weiterbildungsveranstaltungen
- die Krise der öffentlichen Finanzen und dadurch die Konzentration auf das „wirklich Wichtige“
- die bildungspolitische Offensive wirtschaftlicher Interessenverbände, die das Ziel verfolgt, staatliche Regelungen und öffentliche Verantwortung in der Weiterbildung zurückzudrängen

Entwicklungen im LandesSportBund Nordrhein-Westfalen

Das Präsidium des LandesSportBundes hat im November 2000 beschlossen, für alle Bereiche des LandesSportBundes ein umfassendes Qualitätsmanagement einzuführen. Das Ziel ist die Zufriedenheit der Nutzer der Leistungen sowie der Partner. Dieses Ziel wird mit Hilfe eines systematischen Qualitätsmanagements auf der Basis des Modells EFQM (European Foundation of Quality Management) verfolgt.

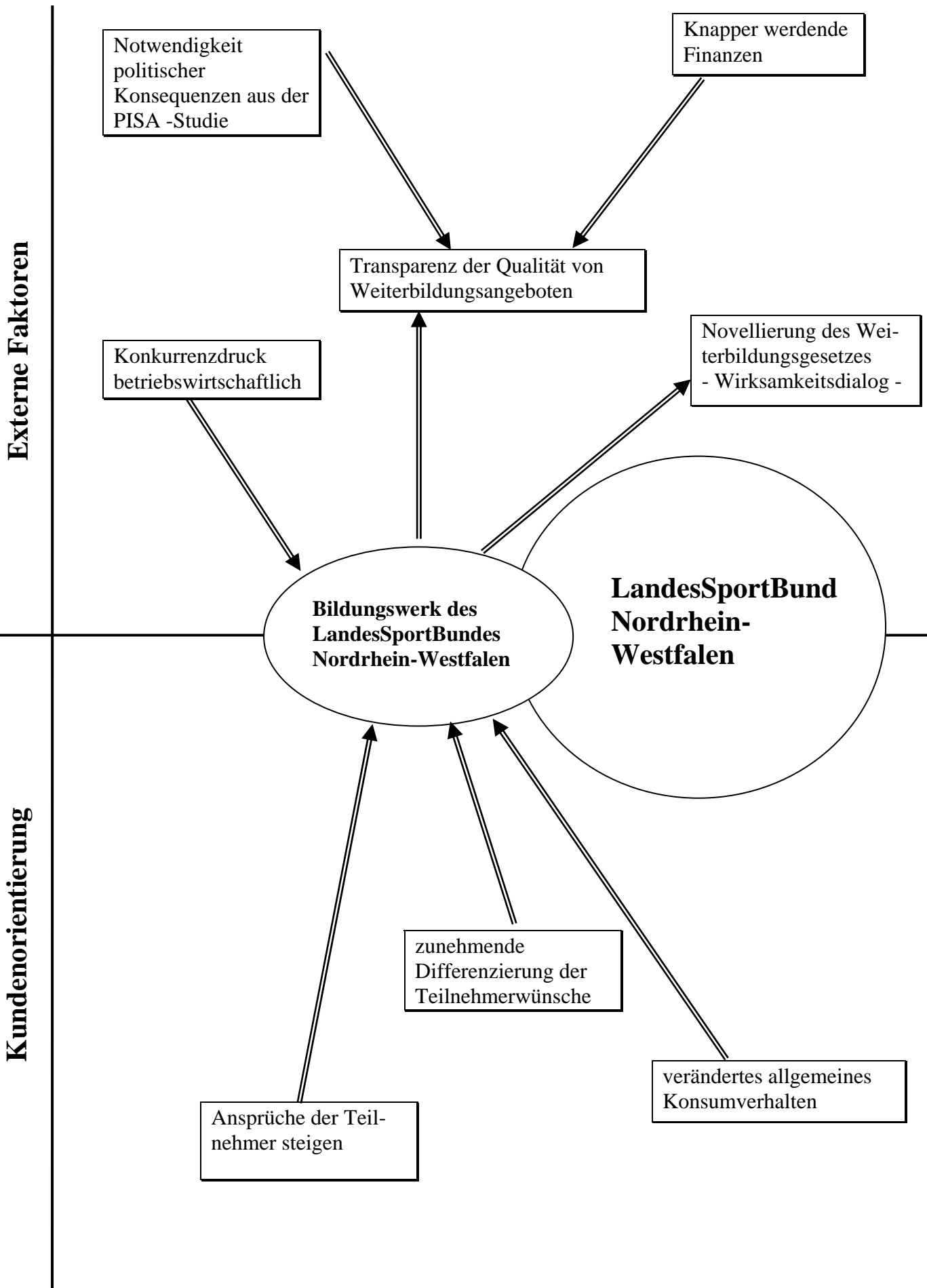
Seit Ende 2001 wird die Arbeit der einzelnen Bereiche des Hauses, inkl. Sportjugend, Bildungswerk und Jugendferienwerk über einen zentralen Lenkungskreis gesteuert.

Sachstand im Bildungswerk

Der Vorstand des Bildungswerkes hat in seiner Sitzung am 15. Mai 2002 beschlossen Qualitätsmanagement – ebenfalls mit Hilfe des Modells EFQM – umzusetzen.

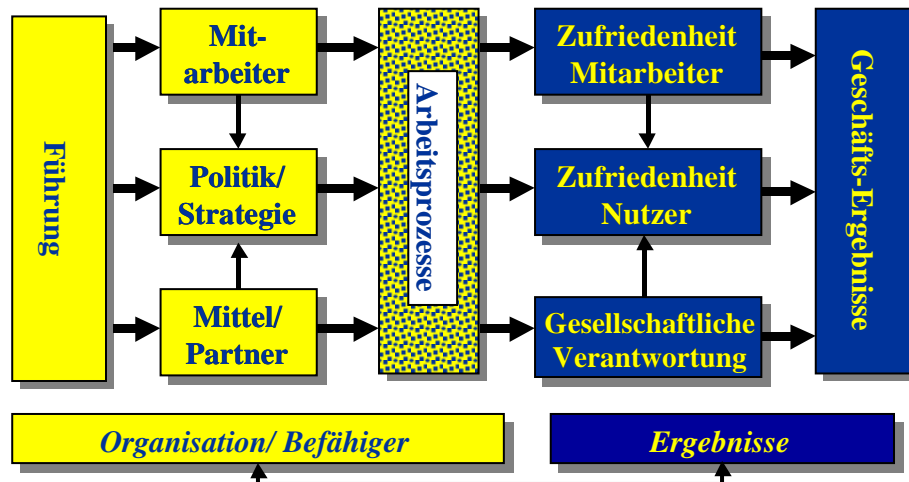
¹ Entwicklungsgruppe: Qualität in der Weiterbildung (Ständige Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland) August 1996

Einflussfaktoren auf die Arbeit des Bildungswerkes und Handlungsnotwendigkeiten



Das EFQM-Modell

EFQM- Modell:



Das Modell gliedert sich in die drei Hauptsäulen – Führung / Arbeitsprozesse / Geschäftsergebnisse – sie bilden die Grundbestandteile des Modells. Die dazwischen liegenden Bereiche geben an, mit welchen Mitteln die Umsetzung des Modells erreicht werden soll und welche Zwischenergebnisse dafür erforderlich sind.

Eine weitere Zweiteilung wurde in die Bereiche *Organisation* und *Ergebnisse* vorgenommen. Dies ist ein grundlegendes Ergebnis aus dem TQM (Total Quality Management). Danach reicht es nicht aus, die Ergebnisse zu managen, sondern es ist zwingend erforderlich, die *Befähiger / Organisation* mit einzubeziehen. Mit den Ergebnissen wird definiert, *was* die Organisation erreichen will, mit den Befähigern, *wie* sie vorgehen will und mit welchen Mitteln und Wegen sie die Ergebnisse erarbeiten will. Dabei wird EFQM als Prozess verstanden, bei dem permanent alle drei Säulen und die Wege / Methoden bearbeitet werden.

1. Ausgangslage und Zielsetzung

1.1 Die Situation

- Novellierung des Weiterbildungsgesetzes
- Qualitätsstandards – Forderungen und Wege
- Landes- und bundesweite Diskussion der Weiterbildungsträger
- PISA-Studie
- Beschlüsse des LandesSportBundes

1.2 Die Ziele

- Langfristige Sicherung des Bildungswerkes als gesetzliche, öffentlich geförderte Weiterbildungseinrichtung
- Berücksichtigung der Planungen zur Entwicklung eines Berichtssystems Weiterbildung NRW durch das MASQT²

² Ministerium für Arbeit, Soziales, Qualifikation und Technologie des Landes Nordrhein-Westfalen

- Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems (QMS), das die selbst gesteuerte Organisationsentwicklung ermöglicht
- Aufbau eines QM-Systems, das die zu erwartenden Vorgaben zur Qualitätsmessung und Zertifizierung mit wenig Aufwand erfüllen kann
 - o Prozessorientierung und Standardsicherung verknüpfen
 - o Selbst- und Fremdevaluation kombinieren
 - o einrichtungsspezifische Umsetzung
 - o auf Entwicklung statt auf Status-quo-Beschreibung setzen
 - o Verbindlichkeit und Offenheit verbinden
 - o eine öffentliche Anerkennung vorsehen
- Erarbeitung eines Leitbildes

2. Umsetzung

2.1 Formale Arbeitsschritte

- 2.1 Vorstellung der Leitgedanken
- 2.2 Erste Vorstellung und Diskussion mit den hauptberuflichen pädagogischen Mitarbeiter/innen auf der Herbstklausur (Termin: 19./20. November 2002 in Hachen)
- 2.3 Fachtagungen im 1. Halbjahr 2003
- 2.4 Zielformulierungen für die Zentrale und die jeweiligen Außenstellen
- 2.5 Erstellung einer Bestandsanalyse
- 2.6 Schrittweise Umsetzung ab 2003 mit dem Ziel bis 2005 (WbG 11.2) handlungsfähige Strukturen für das Qualitätsmanagement im BLSB stehen zu haben

2.2 Inhaltliche Vorgehensweise

- Beteiligung der Führung an allen Prozessen, besonders bei notwendigen Verbesserungsprojekten, die nicht durch die Mitarbeiter/innen selbst gesteuert werden können
- Beteiligung der Geschäftsleitung an Auftaktveranstaltungen
- Beteiligung der Geschäftsleitung an Ergebnispräsentationen
- TOP auf Betriebsversammlungen
- Mitgliederversammlung und Vorstand für Präsentationen nutzen
- Übernahme von Entscheidungen und Durchführung entsprechender Erfordernisse zur weiteren Qualitätssicherung durch die Geschäftsleitung, da wo Mitarbeiter/innen die entsprechenden Handlungskompetenzen nicht haben

2.3 Konkrete Maßnahmen

- Erstellung des Konzeptes „Qualitätsmanagement im Bildungswerk“ und Beschlussfassung in den entsprechenden Gremien
- Durchführung von Fachtagungen in der ersten Jahreshälfte 2003
- Konkrete praktische Umsetzungen z.B. durch
 - Erstellung spezifischer Handlungsprofile in den einzelnen Außenstellen
 - Erfassung der Nutzerzufriedenheit in den einzelnen Angeboten
 - Erfassung der Mitarbeiterzufriedenheit (Kursleitungen, hauptberufliche Mitarbeiter)
 - Entwicklung zentraler und dezentraler Verbesserungsprojekte
 - Analyse der Auswirkungen der Verwaltungsstrukturreform auf die Zusammenarbeit von Verwaltung und Außenstellen und Entwicklung notwendiger Handlungskonzepte