

Checklisten zum Download

für den Band in der Reihe Perspektive Praxis

Frank Schröder | Peter Schlögl

Weiterbildungsberatung

Qualität definieren, gestalten, reflektieren

© W. Bertelsmann Verlag 2014

Inhaltsverzeichnis

Checkliste 1: Öffentlichkeitsarbeit.....	2
Checkliste 2: Gender- und diversitygerechte Öffentlichkeitsarbeit und Beratung.....	3
Checkliste 3: Netzwerke und Konkurrenz.....	4
Checkliste 4: Netzwerkaktivitäten.....	5
Checkliste 5: Ziele im Netzwerk.....	7
Checkliste 6: Erfolge im Netzwerk.....	10
Checkliste 7: Beratungsprozess.....	12
Checkliste 8: Planung der Dokumentation.....	15
Checkliste 9: Funktionsprüfung Dokumentation.....	18
Checkliste 10: Die Evaluation vorbereiten.....	19
Checkliste 11: Funktionen der Evaluation.....	21
Checkliste 12: Auswahl von Evaluationsinstrumenten.....	22
Checkliste 13: Entwicklung eines Fragebogens.....	25
Checkliste 14: Methodenwahl im Qualitätsmanagement.....	26

CHECKLISTE 1

Öffentlichkeitsarbeit

Überprüfen Sie folgende Voraussetzungen für Ihre Öffentlichkeitsarbeit.

- Sind unsere Zielgruppen klar definiert und nach außen kommuniziert?
- Ist unser Beratungsangebot in Inhalt und Form an den Zielgruppenbedürfnissen und -interessen ausgerichtet?
- Aktualisieren wir regelmäßig die Informationen über unsere Zielgruppe(n)?
- Sind die räumliche und zeitliche Erreichbarkeit an den Bedürfnissen unserer Zielgruppe orientiert?
- Sind die Informationen über unsere Leistungen in einer Form verfügbar, die unserer Zielgruppe zugänglich ist?

CHECKLISTE 2

Gender- und diversitygerechte Öffentlichkeitsarbeit und Beratung

Überprüfen Sie Ihre Materialien für die Öffentlichkeitsarbeit, Ihre Sprachregelungen und internen Abläufe anhand der folgenden Fragen.

- Sind unsere Ziele und Leitlinien gender- und diversitygerechten Handelns im Leitbild verankert und für unsere Beratungskunden sichtbar?
- Verwendet die Beratungseinrichtung in ihren Informationsmaterialien eine gendersensible Sprache?
- Verwendet die Beratungseinrichtung bei der Kontaktaufnahme eine gendersensible Sprache?
- Verwendet die Beratungseinrichtung in der Kommunikation eine gendersensible Sprache?
- Verwendet die Beratungseinrichtung im Beratungsgespräch eine gendersensible Sprache?
- Sind bei der Auswahl des Bildmaterials (für Flyer, Websites etc.) gender- und diversitygerechte Prinzipien berücksichtigt worden?
- Verfügen die Beratenden über gender- und diversityspezifisches Wissen und verwenden sie dieses im Beratungsprozess?
- Aktualisieren die Beratenden regelmäßig ihr gender- und diversityspezifisches Wissen?
- Sind für spezielle Zielgruppen unterschiedliche Sprachen (mehrsprachige Website etc.) oder die Überprüfung des Sprachniveaus (Verwendung einfacher Sprache) angezeigt?

CHECKLISTE 3

Netzwerke und Konkurrenz

So stabilisieren Sie Ihre Netzwerkverbindungen.

- Machen Sie das Thema Konkurrenz und mögliche Grenzen der Kooperation transparent. Gehen Sie offen damit um.
- Stellen Sie das Vorhandensein von Konkurrenz als selbstverständlich dar.
- Sichern Sie das Vertrauen in die Partnerschaft durch Informationsaustausch.
- Erkennen Sie Machtgefälle und greifen Sie diese auf.
- Arbeiten Sie die inhaltlichen Interessen der jeweiligen Akteure klar heraus.
- Unterstützen Sie die Profilsicherung der Akteure.
- Binden Sie die Entscheidungsträger ein.
- Übernehmen Sie offizielle Zuständigkeiten und Mandate.

CHECKLISTE 4

Netzwerkaktivitäten

So klären Sie die Rahmenbedingungen für Ihre Netzwerkaktivitäten.

- Wer ist Auftraggeber? Wie lautet der Auftrag?

- Welche finanziellen Mittel stehen zur Verfügung?

- Welcher zeitliche Rahmen ist gesetzt?

- Welche Funktionsrollen gibt es bereits?

- Welche Umweltfaktoren lassen sich ausmachen (wichtige Akteure im Umfeld, Konkurrenten, politische Rahmenbedingungen, öffentliche Meinung zum und Erwartungen an das Netzwerk)

CHECKLISTE 4

Netzwerkaktivitäten (Fortsetzung)

- Welche persönlichen Faktoren spielen eine Rolle (Eigeninteressen, zeitliche Ressourcen, Erfahrungshintergründe)?

- Welche Probleme deuten sich an?

CHECKLISTE 5

Ziele im Netzwerk

So klären Sie die Rahmenbedingungen für Ihre Netzwerkaktivitäten.

- *Systemziele (Ziele des Netzwerks)*

Was soll durch den Aufbau des Netzwerks erreicht werden?

Was wollen wir?

Was will möglicherweise die Auftrag gebende Instanz?

Wer soll von der Arbeit dieses Netzwerks profitieren?

CHECKLISTE 5

Ziele im Netzwerk (Fortsetzung)

- *Strukturziele (Ziele für die Gestaltung des Netzwerks)*

Wer soll im Netzwerk mitarbeiten?

Wie sind zeitliche und räumliche Voraussetzungen für die Zusammenarbeit zu gestalten?

Wer soll das Netzwerkmanagement übernehmen?

Welche Informationsrechte und -pflichten bestehen?

CHECKLISTE 5

Ziele im Netzwerk (Fortsetzung)

- *Leistungsziele (Ziele in Bezug auf einzelne Vorgaben)*

Was soll in welcher Zeit erreicht werden?

Wer macht was mit wem?

CHECKLISTE 6

Erfolge im Netzwerk

Prüfen Sie Ihr Netzwerk auf Erfolgstauglichkeit.

Ziele

- Gemeinsame Ziele und Interessen sind vorhanden.
- Netzwerkziele sind schriftlich fixiert und allen Partnern zugänglich.

Nutzen

- Das Verhältnis von Nutzen und Aufwand ist ausgewogen.
- Das Netzwerk bringt konkrete Ergebnisse hervor.

Zusammenarbeit

- Die Zusammenarbeit ist freiwillig und vertrauensvoll.
- Leistungen, Angebote und Maßnahmen werden transparent dargestellt und gemeinsam abgestimmt.
- Alle im Netzwerk tragen zu einem gegenseitigen Austausch von Fachwissen und Knowhow bei.
- Durch die Zusammenarbeit steigt die eigene Leistungsqualität.
- Konflikte werden kooperativ und lösungsorientiert ausgehandelt.

Steuerung

- Ein Netzwerkmanagement ist vorhanden.
- Die Steuerungsinstanz bündelt verschiedene Aktivitäten und kommuniziert sie an das Netzwerk.
- Die Organisation des Netzwerks bietet Chancen der aktiven Mitgestaltung.

Information/Kommunikation

- Die Netzwerkpartner sind gut erreichbar.
- Kommunikationsprozesse (persönlich wie virtuell) sind verbindlich festgelegt.
- Kommunikationsprozesse finden regelmäßig statt.

CHECKLISTE 6

Erfolge im Netzwerk (Fortsetzung)*Öffentlichkeitsarbeit*

- Gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit findet statt.
- Durch das Netzwerk werden Bildungsangebote transparenter.
- Das Netzwerk verbessert das eigene Marketing und erhöht den Bekanntheitsgrad.

Qualitätsmanagement

- Es gibt ein gemeinsames Qualitätsmanagement.
- Alle Netzwerkpartner verfügen über vergleichbare Qualitätsansprüche an die eigene Leistung.
- Das Netzwerk hat ein schriftlich fixiertes und an alle kommuniziertes Leitbild.
- Die Leistungen des Netzwerks werden regelmäßig evaluiert.

CHECKLISTE 7**Beratungsprozess**

Folgende Fragestellungen sind für die Reflexion des Beratungsprozesses und seiner einzelnen Phasen hilfreich.

Vorbereitung

- Ich hatte ausreichend Zeit für meine Vorbereitung.
- Ich habe alle Informationen aus dem letzten Kontakt genutzt.
- Ich konnte die Beratungsumgebung angenehm gestalten.

Eröffnungsphase

- Ich habe die beratene Person angemessen begrüßt.
- Ich konnte alle Rahmenbedingungen klar und verständlich darstellen.
- Das Anliegen der beratenen Person wurde deutlich

Bearbeitungsphase

- Ich habe mit der beratenen Person eine passende und realistische Zielvereinbarung getroffen.
- Ich konnte die Qualifikationen und Kompetenzen der beratenen Person ermitteln, bilanzieren und nutzen.
- Ich habe die persönliche Ausgangssituation der beratenen Person erfasst und angemessen einbezogen.
- Ich konnte personenspezifische Angebote aufzeigen.

Integrationsphase

- Ich konnte die gewählten Angebote anschaulich konkretisieren.
- Ich habe die Handlungsmöglichkeiten der beratenen Person verständlich beschrieben.
- Wir haben gemeinsam die nächsten Schritte geplant.
- Ich habe gemeinsam mit der beratenen Person die Beratungsergebnisse zusammengefasst und gesichert.

CHECKLISTE 7

Beratungsprozess (Fortsetzung)*Abschlussphase*

- Ich habe das Beratungsgespräch für die beratene Person zusammengefasst und einen positiven Ausblick gegeben.
- Der Beratene hat das Beratungsergebnis und die Konsequenzen daraus reflektiert und persönlich bewertet.
- Ich konnte alle offenen Fragen klären.
- Ich konnte ein Feedback von der beratenen Person einholen.
- Wie bin ich mit dem Feedback umgegangen?

- Der Beratene wird nach der Beratung selbst aktiv werden.

CHECKLISTE 7

Beratungsprozess (Fortsetzung)

Nachbereitung

- Ich konnte meine geplanten Methoden und Instrumente einsetzen.
- Die Methoden haben zum gewünschten Ergebnis geführt.
- Ich habe das Ergebnis der Beratung dokumentiert.
- Was nehme ich für die nächste Beratung mit?

- Was werde ich meinen Kollegen in der nächsten Teamsitzung von der Beratung berichten?

CHECKLISTE 8

Planung der Dokumentation

Dokumentationsgegenstand

Was dokumentieren wir?

Dokumentationsfunktion

Zu welchem Zweck wird dokumentiert?

Wie wird die Dokumentation verwendet?

CHECKLISTE 8

Planung der Dokumentation (Fortsetzung)

Für wen wird dokumentiert?

Dokumentationsmethode

Wie dokumentieren wir?

Welche Instrumente der Dokumentation verwenden wir?

CHECKLISTE 8

Planung der Dokumentation (Fortsetzung)

Dokumentationszeitpunkt und -häufigkeit

Wann und wie häufig dokumentieren wir?

Dokumentationsbedingungen

Welche möglichen Hemmnisse oder Schwierigkeiten können die Dokumentationsarbeit behindern (zeitliche Ressourcen, Datenschutz, eine bestimmte Art der Arbeitsorganisation oder organisationale Zielkonflikte etc.)?

CHECKLISTE 9

Funktionsprüfung Dokumentation

Prüfen Sie, welche der folgenden Funktionen von Dokumentation Sie (primär) zum Nutzen Ihrer Organisation einsetzen wollen.

Legitimation

Welche möglichen Hemmnisse oder Schwierigkeiten können die Dokumentationsarbeit behindern (zeitliche Ressourcen, Datenschutz, eine bestimmte Art der Arbeitsorganisation oder organisationale Zielkonflikte etc.)? Ja Nein

Selbstversicherung

Versichern Sie sich nach innen gegenüber Ihrer eigenen Organisation und definieren im Sinne des Wissensmanagements organisationale Standards und Abläufe, nach denen gehandelt werden soll? Ja Nein

Reflexion

Nutzen Sie Dokumentation, um das Beratungsgeschehen Ihrer Organisation (Beratungsprozesse, Beratungsmethoden, Beratungsinstrumente) zu reflektieren? Ja Nein

Marketing

Machen Sie Ihre Angebote gegenüber Beratungskunden verbindlich, indem Sie Standards festlegen und transparent machen, welche Leistungen in welchem Umfang angeboten werden? Ja Nein

Entwicklung

Nutzen Sie Dokumentation als Grundlage für organisationale Veränderungs- und Entwicklungsmöglichkeiten etwa hinsichtlich Inhalten und Umfang Ihrer Beratungsangebote, Ausrichtung auf bestimmte Kundengruppen etc.? Ja Nein

CHECKLISTE 10

Die Evaluation vorbereiten

Klären Sie die folgenden Fragen.

- Wozu soll die Evaluation dienen, und welchen Nutzen verspreche ich mir für meine Organisation?

- Was will ich wissen und was soll mithin untersucht werden?

CHECKLISTE 10

Die Evaluation vorbereiten (Fortsetzung)

- Welche konkreten Informationen benötige ich, um meinen Wissensbedarf zu decken?

- Mittels welcher Methoden kann ich die hierfür notwendigen Daten erheben?

CHECKLISTE 11

Funktionen der Evaluation

Prüfen Sie, welche der nachstehenden Funktionen Sie mit Ihrem Evaluationsvorhaben primär verfolgen möchten.

Erkenntnisfunktion

Nutzen Sie Evaluation, um Erkenntnisse über bestimmte Strukturen und Prozesse zu gewinnen? Ja Nein

Kontrollfunktion

Nutzen Sie die Ergebnisse Ihrer Evaluation, um zu überprüfen, inwiefern Ihre organisationalen und beraterischen Ziele realisiert wurden (Soll-Ist-Abgleich)? Ja Nein

Entwicklungsfunktion

Nutzen Sie die Evaluationsbefunde, um Strukturen und Prozesse Ihrer Organisation zu reflektieren und Entwicklungspotenziale zu identifizieren? Ja Nein

Streben Sie auf Basis der Ergebnisse die konzeptionelle Weiterentwicklung Ihrer Einrichtung sowie die systematische Optimierung Ihrer Angebote an? Ja Nein

Wird die Evaluation im Sinne der internen Qualitätssicherung zur Sicherstellung der Qualität eingesetzt? Ja Nein

Legitimationsfunktion

Nutzen Sie Evaluation, um einer Rechenschaftspflicht gegenüber Externen (etwa Auftraggebern) zu genügen? Ja Nein

Marketingfunktion

Nutzen Sie Evaluation, um nach außen mehr Transparenz über eigene Angebote herzustellen und die Ergebnisse im Sinne des Marketings in der Öffentlichkeit zu präsentieren?

Ja Nein

Dialogfunktion

Nutzen Sie die Evaluationsergebnisse, um einen Dialog zwischen den verschiedenen Akteuren (Mitarbeitenden, Teilnehmenden, Auftraggebern etc.) zu initiieren? Ja Nein

CHECKLISTE 12

Auswahl von Evaluationsinstrumenten

Klären Sie die folgenden Fragen.

- Welche Informationen werden bereits erfasst und können für die Evaluation genutzt werden?

- Welche Instrumente werden bereits eingesetzt und können für die Erhebung der benötigten Informationen genutzt werden?

CHECKLISTE 12

Auswahl von Evaluationsinstrumenten (Fortsetzung)

- Welche (weiteren) Instrumente sind grundsätzlich geeignet, um den Evaluationsgegenstand zu untersuchen und die benötigten Informationen zu erheben?

- Mit welchen Eigenschaften, einschließlich Vor- und Nachteilen, sind die ausgewählten Instrumente verbunden (Standardisierungsgrad, Objektivität, Aufwand, Anonymität, Stichprobengröße, Zeitpunkt der Erhebung)?

CHECKLISTE 12

Auswahl von Evaluationsinstrumenten (Fortsetzung)

- An welche Personen oder Organisationen sind die ausgewählten Instrumente der Evaluation adressiert und ist die Erreichbarkeit dieser Zielgruppen gewährleistet?

- Mit welchen Eigenschaften, einschließlich Vor- und Nachteilen, sind die ausgewählten Instrumente verbunden (Standardisierungsgrad, Objektivität, Aufwand, Anonymität, Stichprobengröße, Zeitpunkt der Erhebung)? Ja Nein
- Liegen adäquate Zeitressourcen vor, um die ausgewählten Instrumente zum Einsatz zu bringen? Ja Nein
- Liegen adäquate Finanzressourcen vor, um die ausgewählten Instrumente zum Einsatz zu bringen? Ja Nein
- Liegen adäquate Kompetenzressourcen vor, um die ausgewählten Instrumente zum Einsatz zu bringen? Ja Nein
- Ist das Aufwand-Nutzen-Verhältnis angemessen? Ja Nein

CHECKLISTE 13

Entwicklung eines Fragebogens

Wenn Sie einen Fragebogen für Beratene nach Abschluss der Beratung erstellen wollen, so können Sie dies anhand der folgenden Aspekte tun.

- Erstellen Sie einen übersichtlichen, gut zu lesenden Fragebogen im Umfang einer Seite.
- Geben Sie eine kurze Einleitung zum Ziel des Fragebogens (kann auch mündlich erfolgen).
- Versichern Sie den Verbleib der persönlichen Informationen/Daten (kein Zugriff Dritter) und einen vertraulichen Umgang mit diesen.
- Bestimmen Sie nicht mehr als 15 bis 20 Antwortmöglichkeiten.
- Definieren Sie max. zehn Minuten Antwortdauer für den Fragebogen.
- Achten Sie darauf, dass eine klare Trennung (räumlich, personell, technisch) bei der Beantwortung und beim Ausfüllen des Fragebogens gesichert ist. Die Befragung sollte in geschützter Atmosphäre und anonym, ohne Einsichtnahme oder Beisein des Beratenden erfolgen.
- Der ausgefüllte Bogen sollte in einem Kasten separat eingeworfen werden können.
- Die Antwortkategorien (offene/geschlossene Fragen) sollten sich nicht abwechseln.
- Stellen Sie offene Fragen besser zum Schluss.
- Formulieren Sie die Fragestellungen kurz, klar und verständlich.
- Der Fragebogen sollte keine Fremdwörter oder doppelte Verneinung enthalten.
- Geben Sie eine eindeutige Bewertungsskalierung vor.
- Bieten Sie eine gerade Anzahl an Skalenabstufungen und zusätzlich „weiß nicht“ oder „keine Angabe“ als Antwortmöglichkeit an, z.B.: „Der Beratende hat mein Anliegen verstanden“
trifft vollständig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft gar nicht zu weiß nicht
- Und zu guter Letzt: Machen Sie einen Pre-Test mit neutralen Personen, um zu erproben, ob Ihre Fragen verstanden und eindeutig beantwortet werden konnten.

CHECKLISTE 14

Methodenwahl im Qualitätsmanagement

Vor der Wahl einer geeigneten Methode sollten Beratungseinrichtungen Folgendes prüfen.

1. Welche allgemeine Zielstellung verfolgen wir für unsere Organisation (strenger Soll-Ist-Vergleich von Anforderungen, Stärken- und Schwächen-Analysen, Selbstreflexion, kritische Beurteilung etc.)?

2. Welche Gegenstände sollen der Überprüfung unterzogen werden (das Qualitätsmanagement, Beratungsprozesse und Maßnahmen, Beratungsergebnisse und -produkte, Wirkungen von Beratungsdienstleistungen)?

3. Wie groß ist unser Untersuchungsbereich (Teilaspekte der Organisation vs. gesamte Organisation)?

CHECKLISTE 14

Methodenwahl im Qualitätsmanagement (Fortsetzung)

4. Bevorzugen wir die Orientierung an einem vorgegebenen Qualitätsmanagement-Modell bzw. Qualitätskonzept oder bestimmen wir die Anforderungen an „gute“ Beratung selbst?

5. Bevorzugen wir eine organisationsinterne oder organisationsexterne Bewertungsinstanz?

- Selbstbewertung
- Fremdbewertung

6. Bevorzugen wir eine Zertifizierung oder eher ein kollegiales Feedback?

- Zertifizierung
- kollegiales Feedback