Checklisten zum Download
für den Band in der Reihe *Perspektive Praxis*

Frank Schröder I Peter Schlögl

Weiterbildungsberatung

Qualität definieren, gestalten, reflektieren

© W. Bertelsmann Verlag 2014

Inhaltsverzeichnis

Checkliste 1: Öffentlichkeitsarbeit

Checkliste 2: Gender- und diversitygerechte Öffentlichkeitsarbeit und Beratung

Checkliste 3: Netzwerke und Konkurrenz

Checkliste 4: Netzwerkaktivitäten

Checkliste 5: Ziele im Netzwerk

Checkliste 6: Erfolge im Netzwerk

Checkliste 7: Beratungsprozess

Checkliste 8: Planung der Dokumentation

Checkliste 9: Funktionsprüfung Dokumentation

Checkliste 10: Die Evaluation vorbereiten

Checkliste 11: Funktionen der Evaluation

Checkliste 12: Auswahl von Evaluationsinstrumenten

Checkliste 13: Entwicklung eines Fragebogens

Checkliste 14: Methodenwahl im Qualitätsmanagement

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 Sprachreglungen 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)?

  _____

  _____

  _____

  _____

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

  _____

  _____

  _____

- ☐ Welche Probleme deuten sich an? _____

  _____

  _____

  _____

Checkliste 5

Ziele im Netzwerk

So definieren Sie die Ziele Ihrer 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?

_____

_____

_____

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?

_____

_____

_____

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.

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?

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 selbstaktiv werden.

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? _____

_____

_____

_____

_____

Für wen wird dokumentiert? _____

_____

_____

_____

_____

Dokumentationsmethode

Wie dokumentieren wir? _____

_____

_____

_____

_____

Welche Instrumente der Dokumentation verwenden wir? _____

_____

_____

_____

_____

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

Legitimieren Sie sich gegenüber Ihrem Auftraggeber und nutzen Sie die mittels Dokumentation gewonnene Datenbasis als Rechenschaftslegung gegenüber Externen? ☐ 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?

  _____
  _____
  _____
  _____
  _____

- 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 folgende 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?

  _____

  _____

  _____

  _____

  _____

  _____

- 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)?

  _____

  _____

  _____

  _____

_____

_____

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

  _____

  _____

  _____

  _____

  _____

  _____

- Können die ausgewählten Instrumente praktikabel in den Arbeitsalltag integriert werden?

  ☐ 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)?

   _____

   _____

   _____

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