



Lernen vor Ort

Eine gemeinsame Initiative des Bundesministeriums
für Bildung und Forschung mit deutschen Stiftungen

Qualität

Entwicklung von Kriterien und Standards & Management der Qualitätsprozesse

Workshop 3

30. November 2010

Moderation: Christa Dyrda

Co-Moderation: Jessica Böckmann

dyrda.de consulting GmbH



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Europäischer Sozialfonds
für Deutschland



EUROPÄISCHE UNION



Programmstelle
Lernen vor Ort



DLR

Deutsches Zentrum
für Luft- und Raumfahrt e.V.
Projekträger im DLR



dyrda.de
consulting GmbH

Orientierung zum Ablauf

10.30 Uhr

Impulsreferat Herr Weber

11.00 Uhr

Arbeit an den Tischgruppen

12.00 Uhr Pause

12.40 Uhr

Präsentation, Moderation der Ergebnisse

12. 50 Uhr

Input Frau Rosenkranz

13.00 Uhr

Arbeit im Plenum

13.30 Uhr

Zusammenfassung und Ausblick

13.40 Uhr

Wechsel in das Plenum BBBÜ

Qualitätsmerkmale und Qualitätsentwicklung „Beratungsqualität in Bildung, Beruf und Beschäftigung“

Peter C. Weber

(Institut für Bildungswissenschaft, Universität Heidelberg)

Struktur eines lebensbiographisch orientierten Phasenmodells von Bildungsübergängen

Martha Rosenkranz

(Regionalverband Saarbrücken)

Wie gelingt es vor Ort, die Brücke zwischen Management, Beratung und Bedarf „gelingen“ zu lösen?

1. Wozu werden Kriterien und Standards in der Bildungsberatung/ im Übergangsmanagement benötigt?
2. Wer formuliert diese Standards, wer entwickelt diese Kriterien?
3. Wer managt, wer überprüft die Qualitätsprozesse für die Bildungsberatung, für das Übergangsmanagement?
4. Welche gemeinsamen **Qualitätskriterien** lassen sich für ein **abgestimmtes Handeln untereinander** formulieren?
Liegen bereits Evaluationsergebnisse zur Untermauerung vor?

„Zentrale Ergebnisse aus den LVO-Kommunen ...“

Qualitätsmerkmale und Qualitätsentwicklung

„Beratungsqualität in Bildung, Beruf & Beschäftigung“

Peter C. Weber, Universität Heidelberg

Lernen vor Ort, Berlin 30.11.2010

Offener Koordinierungsprozess zur Qualitätsentwicklung



Ausgangslage und Kontext im Projekt

Bezug zu Zielen aus des Projekt BeQu

- Standardsetzung Qualitätsmerkmale und Qualitätsstandards für die Beratung entlang des Lebenslaufs
- Verständigung auf ein gemeinsames Kompetenzprofil für Beratung
- Erprobung des Qualitäts-Entwicklungs-Rahmens und der Qualitätsmerkmale in Beratungseinrichtungen und mit Experten/innen aus der Praxis



Kriterien für die zu entwickelnden Qualitätsmerkmale und Standards

- Standardsetzung und deren Kategorisierung strukturiert und fundiert, eine additive, beliebige Auflistung von Standards vermeiden
- Anschlussfähigkeit an Theorien, Modelle und gesicherte Befunde, welche die Forschung zur Verfügung stellt
- Aufgreifen der internationalen Erfahrung und Entwicklungen
- Standards auf eine „handhabbare“ Anzahl beschränkt und übersichtlich strukturieren
- Differenzierung, z.B. für spezifische Beratungsfelder und unterschiedliche Breite/Tiefe der Beratung ermöglichen



Wirkungsforschung und Qualitätsentwicklung – Beispiele aus dem internationalen Kontext

Herausforderung Wirkungsorientierung

Notwendig ist:

- Klärung Erwartungen und Zielsetzung
- Festlegung von übergreifend akzeptierten Merkmale für Wirkung
- Indikatorisierung und Messinstrumente
- Akzeptables und machbares Erhebungsdesign
- Nutzung von vorhandenen Daten als Kontrollvariablen
- Prozess der Messung und Datenauswertung
- Nutzung der Daten und Ergebnisse in der Praxis
- Nachhaltigkeit, Regelmäßigkeit



I. Verbindung von Qualitätsmanagement und Indikatoren/Standards

Kriterien:

- Standards und Indikatoren
- Qualitätsmanagement-Modell
- Beratungsanbieter „müssen“ oder „sollen“ beides in Verbindung anwenden
- Entwicklungsgedanken
- Außen vs. Innensteuerung



Beispiele Standards und Qualitätsentwicklung

Einige Beispiele, wo diese Verbindung realisiert ist oder realisiert werden soll:

- England (alle Beratungsbereiche)
- Finnland (alle öffentlichen Beratungsbereiche, Bildung)
- Dänemark (alle öffentlichen Beratungsbereiche, Bildung)
- Schottland (Career Scotland, „all age service“ für Bildung und Beruf)
- Portugal (alle öffentlichen Beratungsbereiche, Beschäftigung und Bildung)
- Irland (alle Beratungsbereiche, Anlehnung an Matrix, Existierende Indikatoren, Verbindung mit Evidence-Ansatz, in Implementierung)
- Schweiz (öffentliche Beratungsbereiche, Bildung und Beruf)
- Frankreich (beschlossen, Modell liegt noch nicht vor)
- ELGPN (Entwurf für einen Europäischen Rahmen)



Europäisches Rahmen-Modell?

Entwicklung von Standards und Indikatoren entlang folgender Elemente:

- Citizen and user involvement
- Practitioner competence and guidance process
- Coherence of service and means of co-operation and co-ordination (National, regional and local level)
- Outcomes and Evidence
- Service provision and improvement

Der Punkt „Service provision and improvement“ definiert:

- Existence of quality management system (including evaluation, monitoring and development/improvement, certification)
- Existence of a quality model based on standards

(Quelle: ELGPN.eu)

II. Wirkungsmessung

Kriterien:

- Klare Definition angestrebter Zielsetzungen
- Definition einer begrenzten Zahl Items
- Erhebung von Daten in einem Wirkungsforschungs-Design
- Kombination mit intervenierenden Variablen
- Regelmäßige Durchführung
- Nutzung der Ergebnisse



II. Wirkungsmessung

Länder mit Erfahrungen:

- Dänemark (am ersten Übergang)
 - Neuseeland (Career Service)
 - Schottland (Career Scotland, All age)
 - UK (Pilotstudie Erwachsene)
 - Canada
-
- In diesen Ländern wurden Items definiert und es wurden/werden dazu Daten erhoben (siehe Handout)
 - Teilweise bereits fest etabliertes System



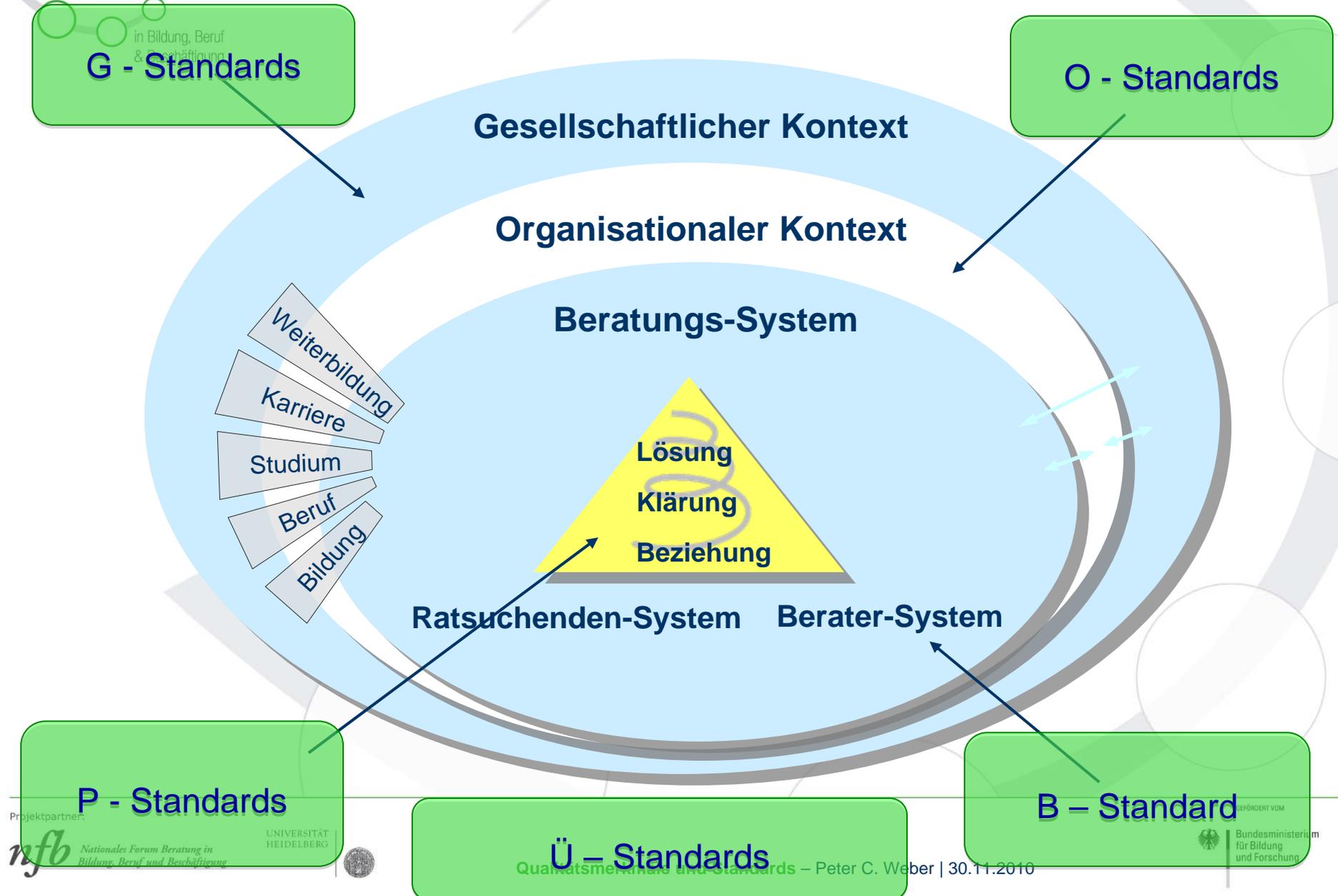
Beispiel Dänemark

- Dänemark hat ein Wirkungsbezogenes Qualitätsmodell für den Übergang Schule-Beruf/Berufsbildung implementiert.
- Festlegung von Indikatoren, hauptsächlich output-orientiert,
 - 1. Bildungserfolg, insb. Abschluss Sek. 1
 - 2. Realisierter Übergang in Sek. 2 inkl. berufliche Bildung
 - 3. Subjektive Zufriedenheit: „Benefit of users“
- „User-Surveys“ mit repräsentativen Samples (50 Tsd.)
- Kombination mit sozialstatistischen Daten
- Datenaufbereitung, Benchmarking zwischen den Einrichtungen
- Einbindung in „Quality Assurance System“ in den Beratungsorganisationen
- Externe „Beratung“ durch Ministerium zu Qualitätsentwicklungsmöglichkeiten in der Anbieterorganisation (Quelle: Ministry of Education Denmark 2010)



Qualitätsmerkmale und Bezug zu Wirkungsmessung

Zuordnung der QMM und Standards



Übersicht der Qualitätsmerkmale (QMM)

- Übergreifende Merkmale „Ü“
- Merkmale zum Beratungsprozess „P“
- Merkmale zur Beraterin „B“
- Merkmale zur Organisation „O“
- Merkmale zu gesellschaftlichen Rahmenbedingungen „G“



Übergreifende Merkmale (Ü)

- Einleitend – und den beschriebenen Qualitätsmerkmalen übergeordnet - werden sogenannte „Übergreifende Merkmale“ (Ü) definiert.
- Diese sind solche Merkmale, die für Beratung als professionelle, kommunikative Dienstleistung wesentlich sind
 - Ü1. Orientierung am Ratsuchenden
 - Ü2. Transparenz der Beratung
 - Ü3. Ethische Grundlagen
 - Ü4. Orientierung an kontinuierlicher Qualitätsverbesserung

Worum geht es?

Es gibt Merkmale die alle
weiteren Merkmale
übergreifen, ihnen voraus
gehen.



Qualitätsmerkmale (Prozess)

- Zum *Beratungsprozess (P)* werden Merkmale beschrieben, die abgeleitet aus empirischen Befunden und der Beratungspraxis nachweislich notwendiger Bestandteil wirkungsvoller Beratung sind.
 - Dabei bleiben die Merkmale und Indikatoren offen für eine angebotsangemessene Ausgestaltung (verschiedene Breite und Tiefe, verschiedene Konzepte der Berater).
- Worum geht es?**
Beratungsqualität basiert auf gelungener Gestaltung von Prozessen!
- P1. Beziehung
 - P2. Anliegenklärung
 - P3. Zielkonkretisierung
 - P4. Entwicklung von Lösungen



Beraterin und Berater (B)

- Die *Merkmale zum Berater/zur Beraterin (B)* beschreiben die Notwendigkeit von Kompetenzen und reflektierter Weiterentwicklung.
- Es verbindet die Qualitätsmerkmale mit dem Kompetenzrahmen für Berater das im Projekt entwickelt wird.
- Es verweisen darauf, dass die Beraterinnen und Berater in der Lage sein müssen, Qualitätsstandards umzusetzen und angebotsangemessen abzugestatten.
- B1. Ausbildung, kontinuierliche Fortbildung und Orientierung an einem anerkannten Kompetenzprofil
- B2. Orientierung an Standards

Worum geht es?

Ohne professionelle

Berater/innen keine

höchwertige und
erfolgreiche Beratung!



Organisation (O)

- In den *Qualitätsmerkmalen zum Bereich Organisation (O)* wird ausgeführt, welche Rahmenbedingungen Beratung benötigt.
- Wichtig ist die Differenzierung zwischen reinen Beratungsanbietern und Beratungsangeboten die innerhalb größerer Organisationen gemacht werden.
- O1. Leitbild/Angebotsbeschreibung
- O2. Strukturen und Prozesse
- O3. Organisationskultur
- O4. Personelle und sachliche Ressourcen
- O5. Vernetzung

Worum geht es?

Beratung braucht
Rahmenbedingungen!



Gesellschaftliche Rahmenbedingungen (G)

- Zum einen geht es darum, zu beschreiben, wie Beratung sich fachlich auf gesellschaftliche Rahmenbedingungen (z.B. Arbeitsmarkt, Wirtschaft, Bildungssystem, Bildungsmöglichkeiten, rechtlichen Bedingungen) bezieht.
Worum geht es?
- Zum anderen beschreiben die Qualitätsmerkmale Maßstäbe, an denen sich die Wirksamkeit (Wirksamkeit, Orientierung) der Beratung orientieren kann.
Wirkung und Erfolg der Beratung orientiert sich an Zielsetzungen, die gesellschaftlich begründet sind.
- G1. Vermittlung von Informationen/Fachwissen zu relevanten Rahmenbedingungen
- G2. Steigerung der Selbstorganisation des RS im System
- G3. Förderung der tatsächlichen Bildungs- und Berufsentwicklung
- G4. Bessere Chancen zur Teilhabe

Beispiel zum QMM G3 – Bildungs- und berufsbezogene Entwicklung

Indikatoren zu G3, Förderung der bildungs- und berufsbezogene Entwicklung. (Beispiele)

- Die Beratung hat die Beteiligung an beruflichen Aktivitäten/ Bildungsaktivitäten erhöht oder stabilisiert.
- Durch die Beratung (...) hat einen erfolgreichen Übergang in eine Bildungsmaßnahme oder eine neue Beschäftigung, (...) unterstützt.
- (...) Die Beratung (hat) zur Verringerung von (...) Fehlinvestitionen und Fehlallokationen beigetragen, z.B. zu einem geringeren Abbruchrisiko, höherer Zufriedenheit mit einer begonnener Maßnahme, etc. geführt.

Zu diesen Indikatoren werden Items zur Verfügung gestellt, die für die Wirkungsmessung genutzt werden können (Siehe Handout)



Von Qualitätsmerkmalen zu Standards

- Im Moment sind inhaltliche Qualitätsmerkmale formuliert und mit Indikatoren präzisiert.
- Diese sind potentiell die Basis für die Einigung auf normative Standards die als Vergleichsmaße gelten sollen.
- Je nach Merkmal ist dafür eine Quantifizierung notwendig:
 - Bspw. O4, Verhältnis Berater – Ratsuchende, Dauer der Beratung
 - Bspw. B1, zeitliche Anforderung an Weiterbildung der Berater
- Solche Konkretisierungen werden in der Erprobung mit der Praxis diskutiert und entwickelt.
- Eine handhabbare Differenzierung nach Beratungsangeboten ist vorgesehen.
- Die Standards müssen dynamisch und veränderbar bleiben.

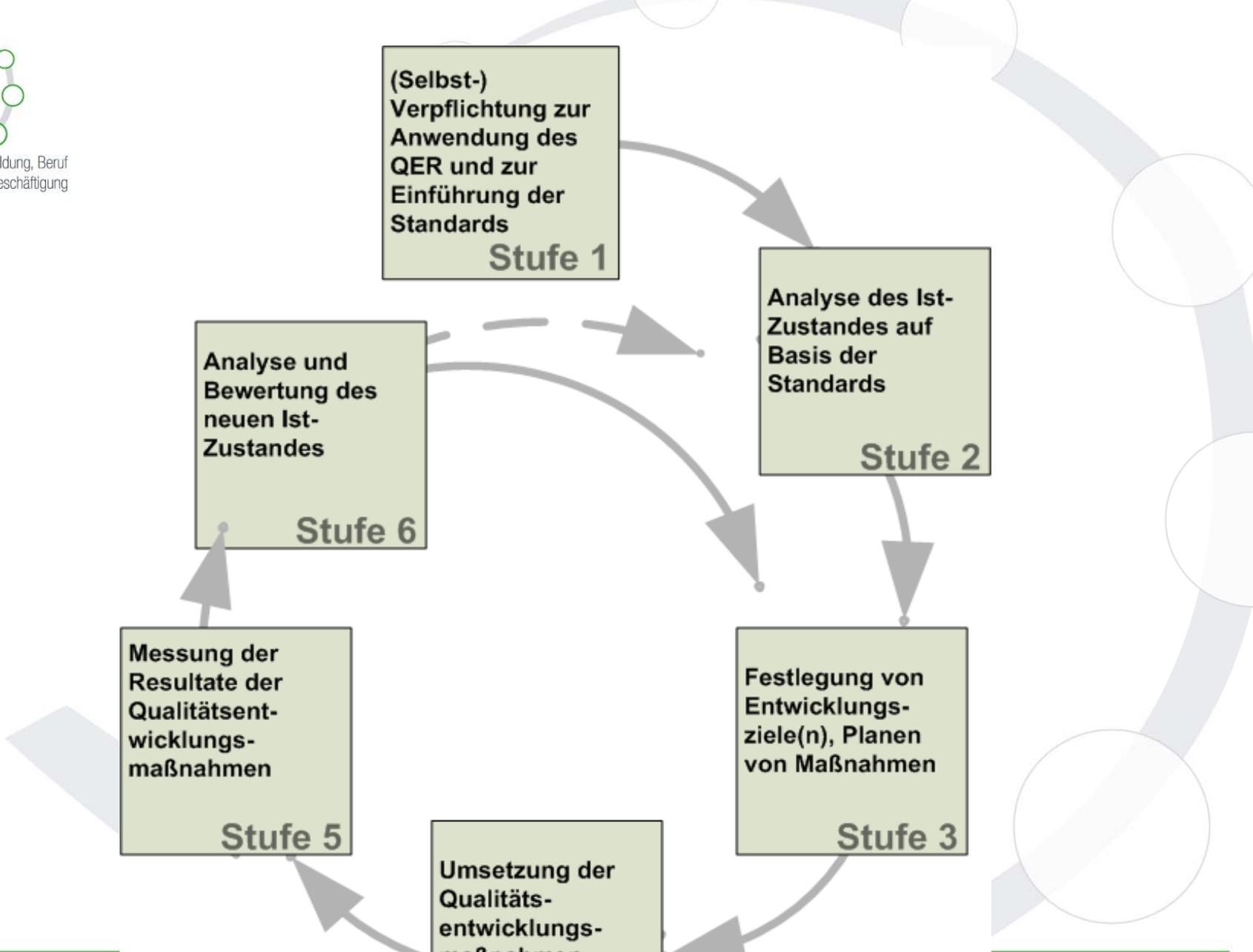


Der QER als Rahmen zur Etablierung von Wirkungsforschung

Der Qualitätsentwicklungsrahmen (QER) Anforderungen und Funktionen

- Etablierung der Standards als Bezugspunkte des organisationalen Handelns, der Qualitätsaktivitäten und des Beratungsangebots in den Anbieterorganisationen
- Verbindung von Qualitätsaktivitäten mit Aspekten der Evaluation, des Managements und der Transparenz
- Einfache Handhabung: leicht verständlicher Aufbau mit klar strukturierten Elementen
- Ermöglichung, mit kleinen Zielen und Schritten in die Qualitätsarbeit einzusteigen und diese sukzessive auszubauen
- Anerkennung vorhandener Qualitätsaktivitäten und QMS (z.B. LQW, ISO 9000) und deren beratungsspezifische Anpassung
- Messbare Steigerung der Qualität, Erhöhung des Nutzens für die Ratsuchenden
- Optimierung des Ressourceneinsatzes
- Erhöhung der Transparenz und Orientierungshilfe für alle Akteure





Verbindung des Qualitätsentwicklungsrahmen (QER) mit Wirkungsforschung

- Inhaltliche Grundlage: G-Qualitätsmerkmale
- Erhebung von Daten in Stufe 3 des Prozesses
- Die Einrichtungen erhalten Items und Tools, die zur Datenerhebung genutzt werden können
- Erhobene Daten können auch Über-institutionell ausgewertet werden
- Die Materialien (Items, Tools) werden in der Erprobung validiert
- Breitere Nutzung ist Zukunftsperspektive
- Projektierung im Rahmen des Europäischen Prozesses möglich



Herzlichen Dank.

Kontakt:

www.beratungsqualität.net

Peter C. Weber

pweber@ibw.uni-heidelberg.de



Phasenmodell

eines biographieorientierten Bildungsansatzes im Sinne des Lebenslangen Lernens vor Ort

Martha Rosenkranz
(Regionalverband Saarbrücken)

Übersicht

- **Nutzenüberlegungen**
- **Methodischer Ansatz**
- **Modellierung**

Nutzenüberlegungen

- **Entwicklung eines kohärenten Modells zur Bildungssteuerung als Grundlage des Managements**
...

... in den Handlungsfeldern

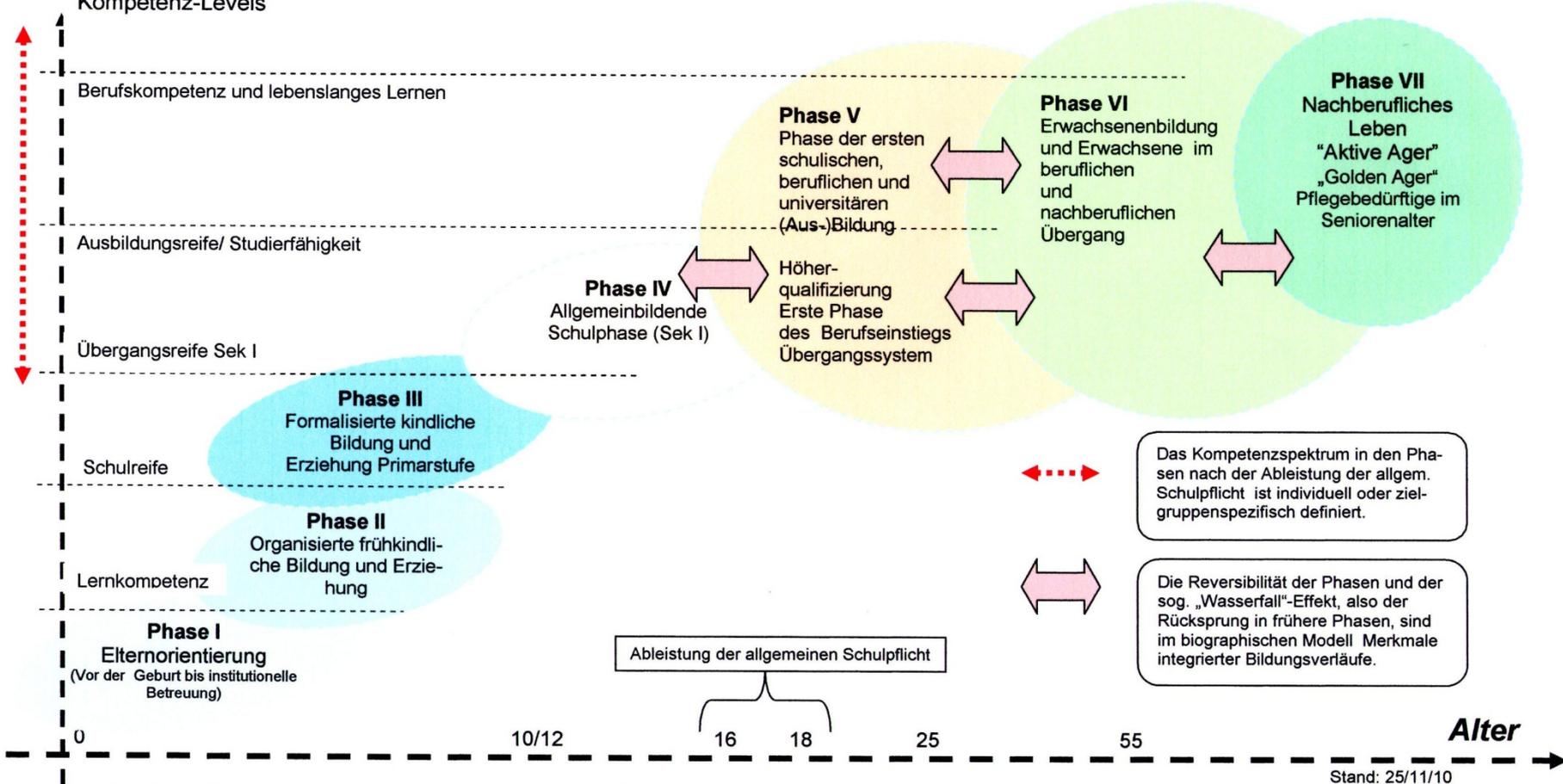
- **Bildungsmonitoring**
- **Übergangsmanagement**
- **Bildungsberatung**
- **Zentrale Aktionsfelder**

Methodischer Ansatz

- **Verbindung der individuell bildungsbiographischen Perspektive mit der systemorientierten Sicht auf die kommunalen Bildungsstrukturen vor Ort**

Kompetenzerwerb

Definition der
Kompetenz-Levels



GEFÖRDERT VOM

**Herzlichen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**

Ihre Fragen und Anregungen ...

