

Qualitätssicherung und -entwicklung in der BBB-Beratung

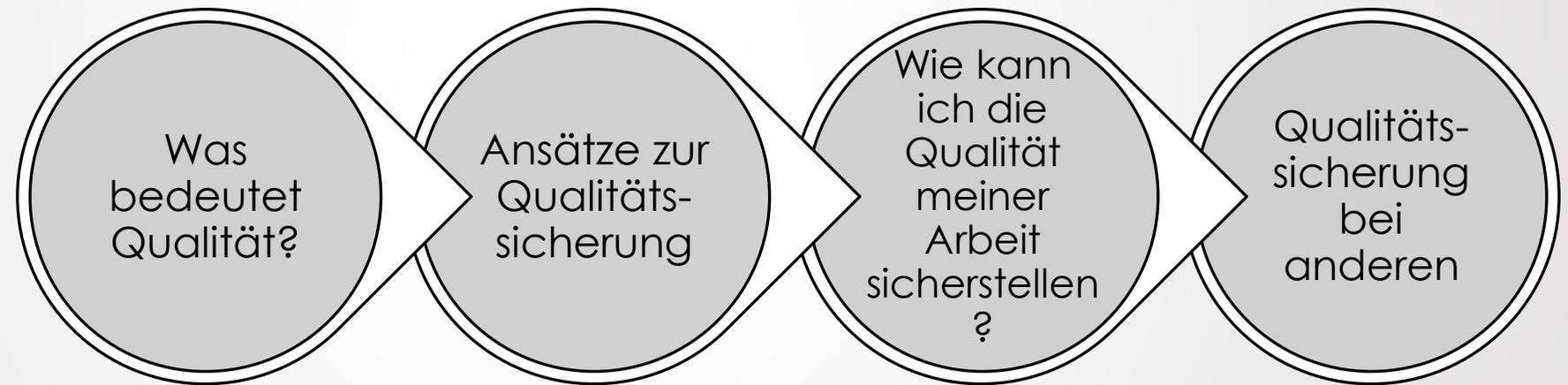
Modul 19 Mentoring Programm,

Autor: Professor Tristram Hooley
(Inland Norway University of Applied Sciences)

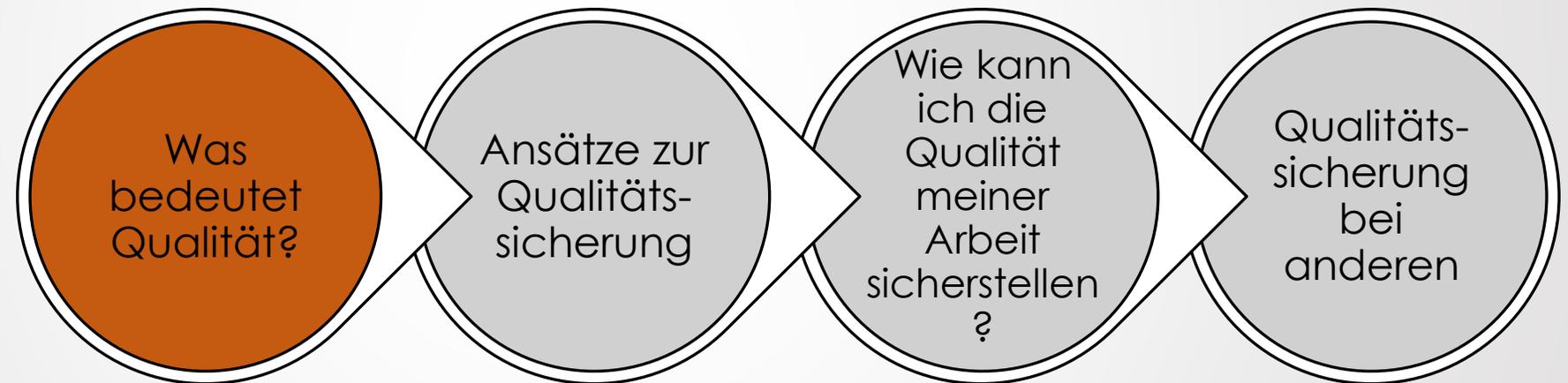
Deutsche Bearbeitung: Susanne Schmidtpott, *nfb*

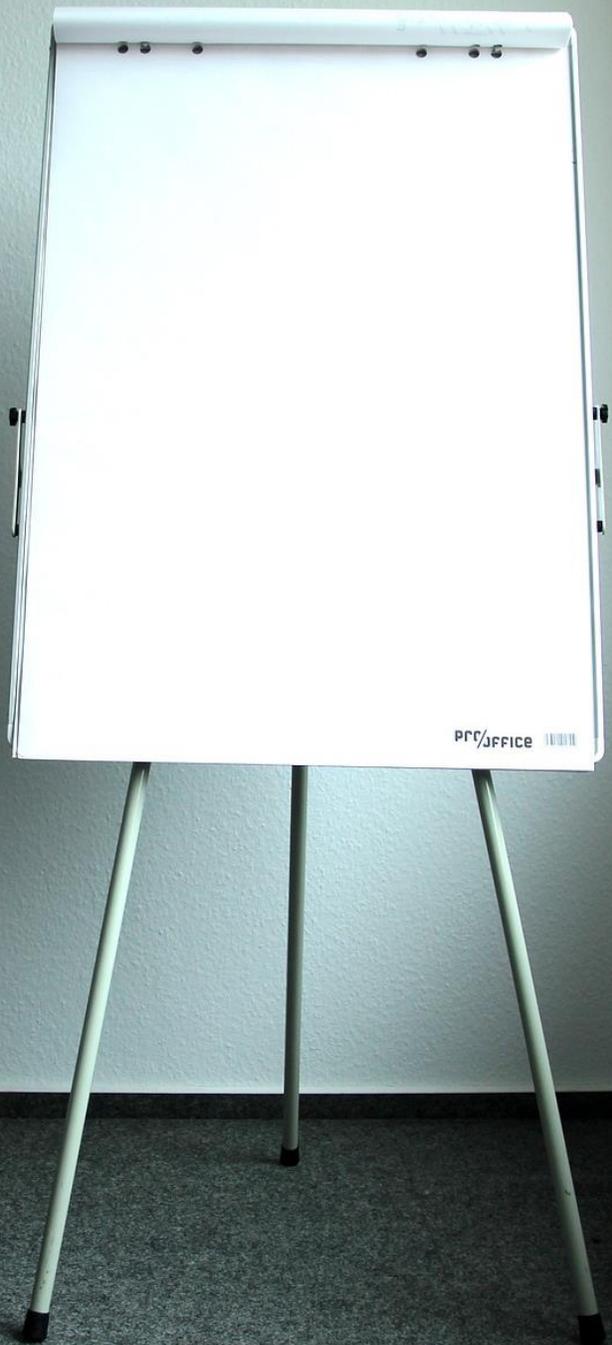


Überblick



Überblick





Diskussion: Was ist Qualität?

- Woran denken Sie, wenn Sie an Qualität denken?
- Wie wissen Sie, dass Ihr Tun Qualität hat?
- Hat Qualität Kehrseiten?

Was macht die Qualität eines Sandwich aus?

- ▶ Wer entscheidet, was Qualität ist?
- ▶ Was ist für gute Qualität wichtig?
- ▶ Was passiert, wenn die Qualität schlecht ist?



Verschiedene Ansätze zum Thema Qualität

- "Qualität in einem Produkt oder einer Dienstleistung ist nicht das, was der Lieferant oder Dienstleister erbringt. Es ist das, was der Kunde bekommt und bereit ist, dafür zu bezahlen." Peter Drucker
- Die Qualitätsnorm der International Organization for Standardisation (ISO) konzentriert sich auf den Prozess und die Organisation, die den Prozess steuert.
- Six Sigma konzentriert sich auf den Output und die Minimierung von Fehlern.



Qualitätssicherung in der BBB-Beratung

Qualitätssicherung beinhaltet Tätigkeiten, die Planung, Durchführung, Bewertung, Berichterstattung und Qualitätsverbesserung umfassen und durchgeführt werden, um sicherzustellen, dass die Beratungstätigkeiten (Inhalt der Programme, Konzeption, Bewertung und Validierung der Ergebnisse usw.)

den von den Interessengruppen erwarteten Qualitätsanforderungen entsprechen.“

Dodd, V. & Haug, E. (2018). *Quality assurance standards. A synthesis of quality standards across partner countries.* QUAL-IM-G.



Was kann qualitätsgesichert werden? “Qualitätsbereiche”

- Politik
- Organisationen
- Prozess
- Menschen (Beratende, Ratsuchende)
- Output, Ergebnis
- Inanspruchnahme

Siehe Hooley and Rice (2018).



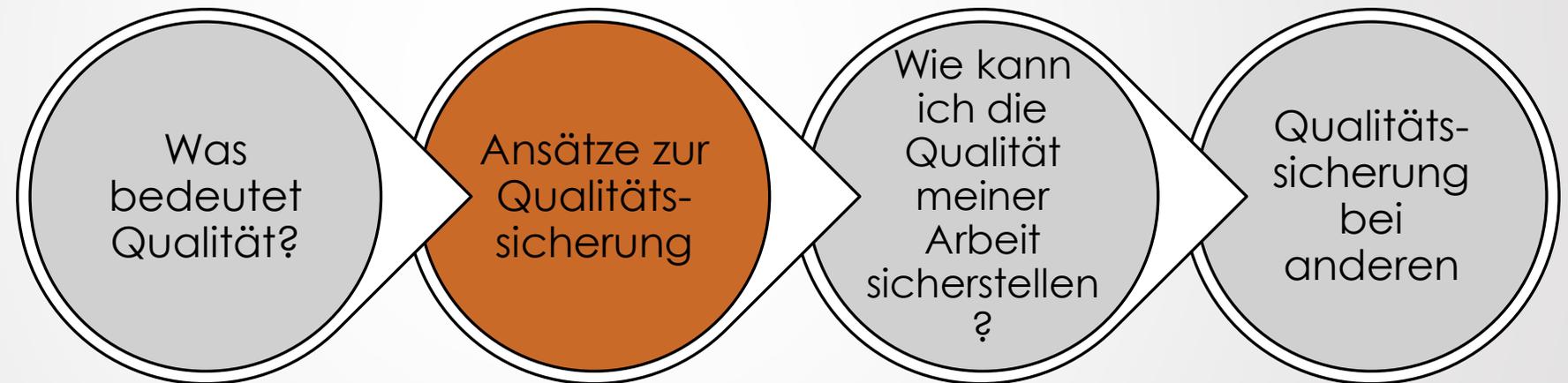
Qualitätsstandards

Qualitätsstandards sind die Standards, die ein Unternehmen oder eine Organisation für seine Tätigkeiten festlegt.

- Sie können den Beratungsbereich, seine Akteure (Beratende, Kunden, Management von Organisationen, Politiker...) und die Dienstleistungen betreffen;
- Sie können dazu dienen, die vielfältigen Fähigkeiten und Kenntnisse von Berufspraktikern zu erkennen.
- Sie können den Zugang für Beratende in diesen Beschäftigungsbereich fördern
- Sie können die Grundlage für die Gestaltung der Ausbildung von Beratenden liefern.
- Sie können der Öffentlichkeit und anderen Interessengruppen Hinweise auf ein qualitätsgesichertes Angebot liefern.
- Sie können eine gemeinsame Terminologie für den Beratungsbereich schaffen.



Überblick



		Antreiber von Veränderung	
		“lokal”	systemisch
Grad der professionellen Autonomie	Niedrig	konsultativ	regulativ
	Hoch	organisch	wettbewerbsorientiert

Grad der professionellen Autonomie

Niedrig

konsultativ

regulativ

Hoch

organisch

wettbewerbsorientiert

Regulativ

- Gesetzliche Anforderungen und formale Standards
- Überprüfungsverfahren
- Registrierung von Praktikern
(mit Qualifikationsanforderungen)
- Vorschriften über die Art der Einrichtungen
- Vorschriften hinsichtlich der Ergebnisse/Outputs (z.B. die Anforderung, dass eine Schule oder Berufsberatungseinrichtung eine bestimmte Anzahl von Einzelberatungen pro Jahr durchführen muss).



Konsultativ

- Modelle, Benchmarks und Best-Practice-Beispiele
- Bereitstellung von Unterstützung für Anbieterorganisationen und Beratende
- angetrieben eher von moralischem als von gesetzlichem Druck.



Organisch

- Qualität wird vom Anbieter und von Fachleuten definiert.
- Angetrieben von professionellen Werten und dem Wunsch, gute Arbeit zu leisten.
- Zu den Mechanismen gehören Qualitätszirkel, Aufsichtsregelungen, Peer Beobachtung und Mentoring, professionelle Netzwerke und lokale Selbstbewertung.
- Einbeziehung der Nutzer*innen als Koproduzent*innen.



Wettbewerbsorientiert

- Qualität angetrieben durch Kundenreaktionen auf Informationen über Ergebnisse
- Verbraucher-Feedback
- Ranglisten
- Ergebnisorientiert
- Vergütung entsprechend der Ergebnisse



Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in der BBB-Beratung– ausgewählte regionale und überregionale Ansätze in Deutschland

(siehe auch Sonderausgabe des BeQu-Newsletters April 2015)

- ▶ BeQu-Konzept: *nfb* und Universität Heidelberg
- ▶ k.o.s. GmbH: Qualitätsrahmen Berliner Modell (QBM)
- ▶ Weiterbildung Hessen e.V: Gütesiegel „Geprüfte Einrichtung für Bildungsberatung“
- ▶ Institut für Bildungswissenschaft, Universität Heidelberg: Aufbau eines Landesnetzwerks Weiterbildungsberatung in Baden-Württemberg
- BA: Sicherung der Beratungsqualität in den Agenturen für Arbeit und gemeinsamen Einrichtungen
- Forschungsinstitut Betriebliche Bildung, f-bb: Qualitätssicherung in der Migrationsberatung
- dvb e.V. / BBR-BerufsBeratungsRegister e.V.: Die Qualitätsstandards des Deutschen Verbands für Bildungs- und Berufsberatung (dvb) und das BBR-BerufsBeratungsRegister
- Gesellschaft für Information, Beratung und Therapie an Hochschulen ^{****}GIBeT: Professionalisierung der Beratung und die Entwicklung von Standards – eine Rundschau aus Sicht der ^{***}GIBeT



Diskussion: Vor- und Nachteile

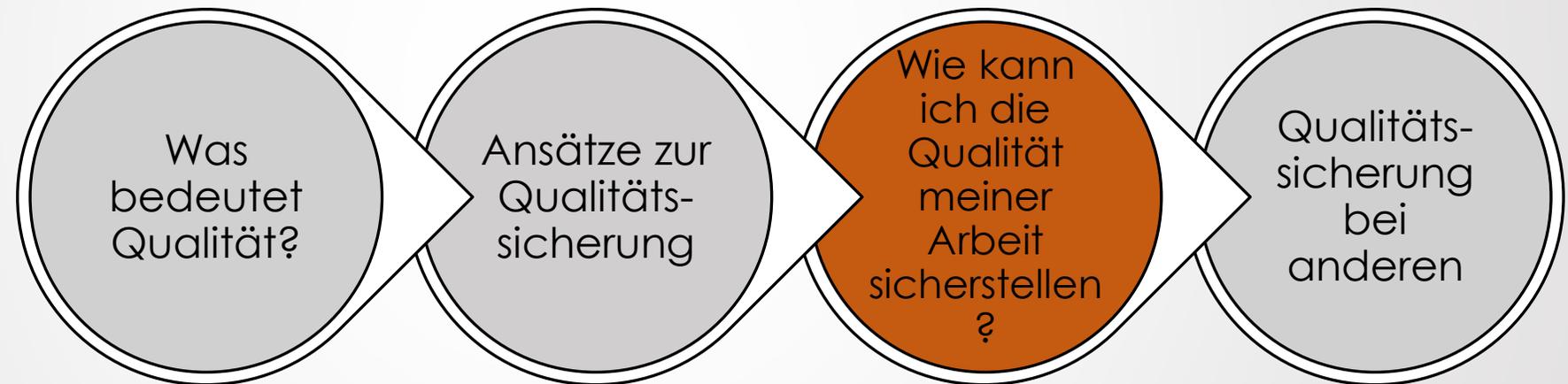
- ▶ Regulativ
- ▶ Konsultativ
- ▶ Organisch
- ▶ Wettbewerbsorientiert



Pause?



Überblick



Qualität hat mit
Verbesserung zu tun.

- ▶ Wir können nicht immer genau messen, wie gut wir sind.
- ▶ Aber wir können herausfinden, wie wir uns am besten verbessern können.

Image from Sjoerd Los

<https://www.flickr.com/photos/12513419@N05/4906895029/>



Der PDCA-Zyklus: Regelkreis des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses

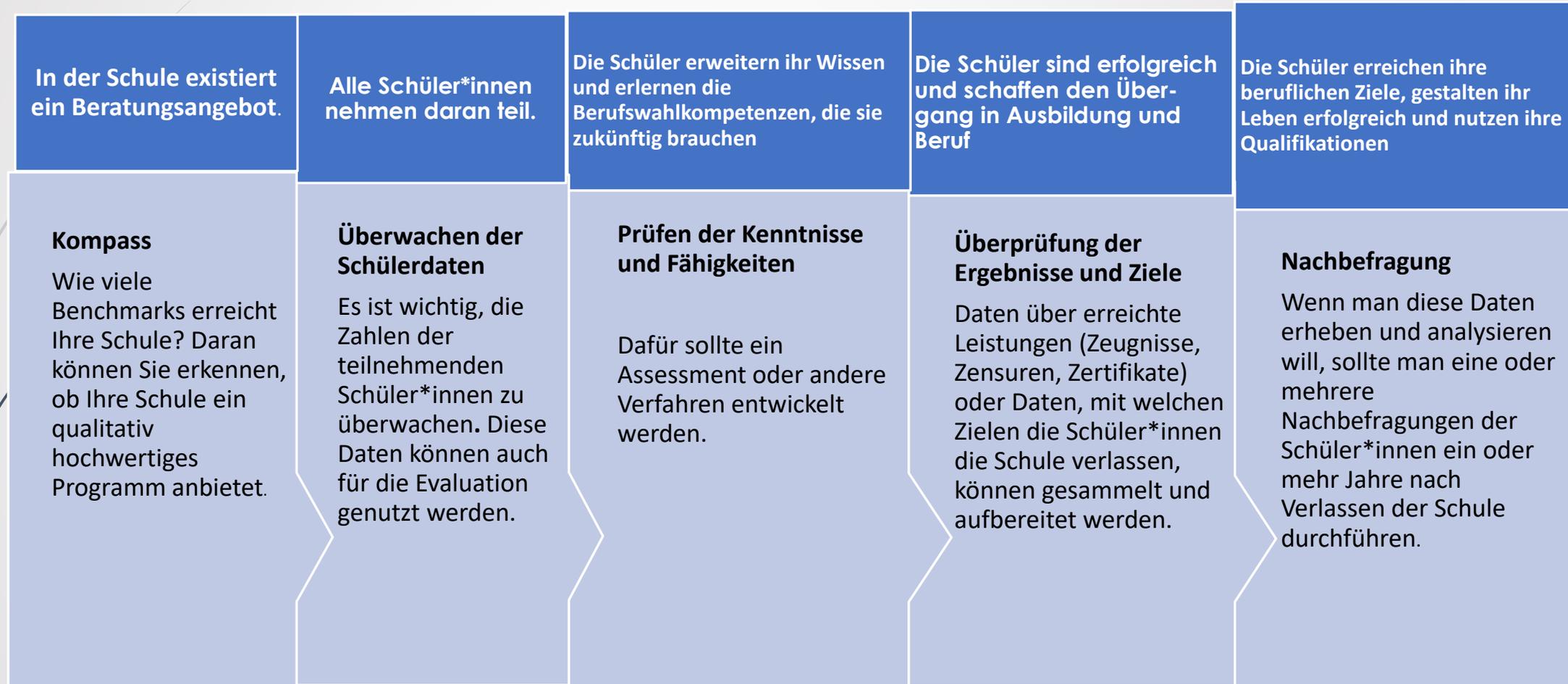


Modell zur Erreichung von Veränderung (“Theory of change”)

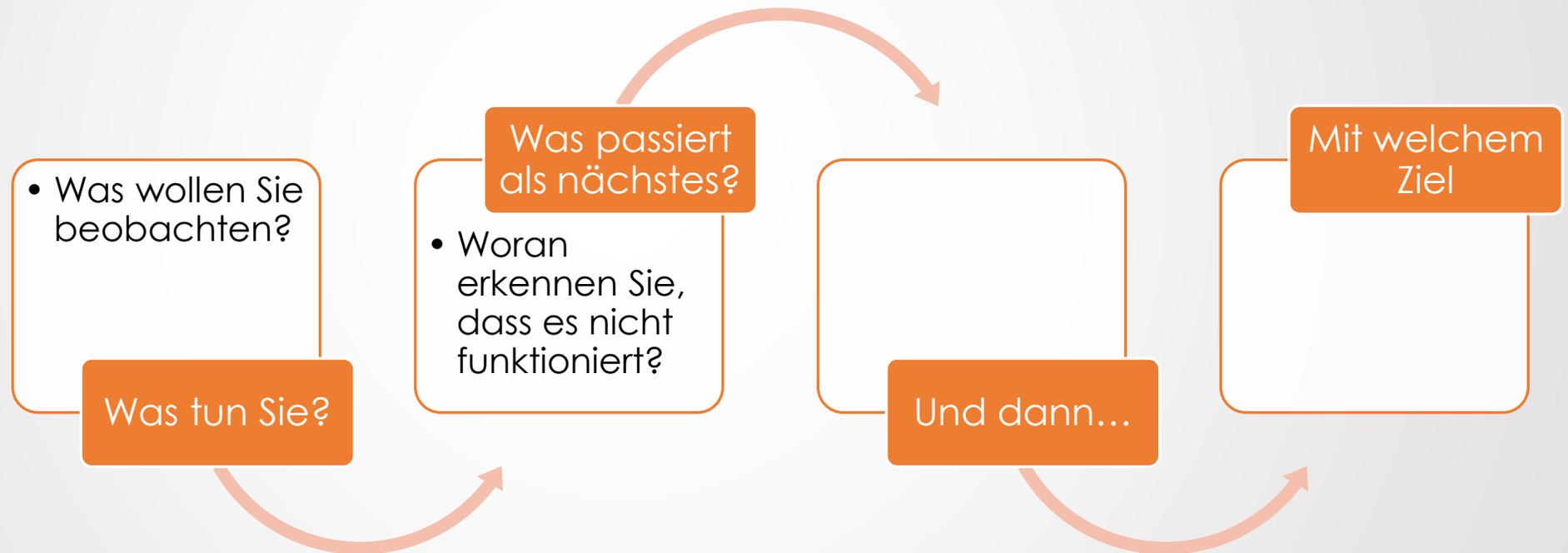
- ▶ Ein Modell zur Erreichung von Veränderung beschreibt die Schritte, die zwischen dem, was Sie aktuell tun, und der Wirkung, die Sie zu erreichen hoffen, stattfinden müssen.
- ▶ Unterstützt die Reflexion „Was tue ich? Warum?“
- ▶ Unterstützt die Schaffung eines Rahmens für die Evaluation und die Qualitätssicherung



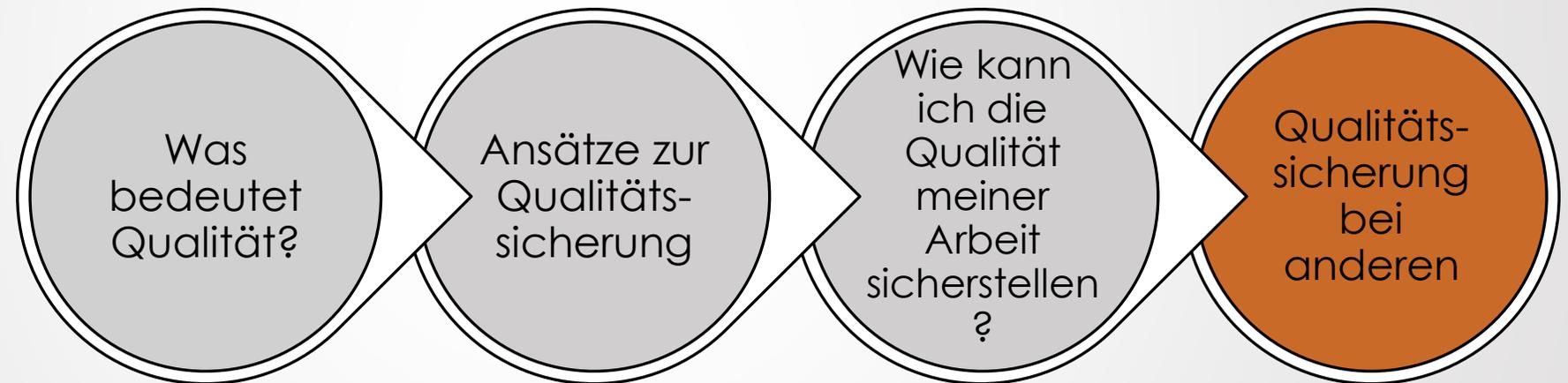
Beispiel für einen Veränderungsprozess



Übung: Erstellen Sie ein Modell zur Erreichung von Veränderung!



Überblick



Was ist Ihre Rolle?

Ansatz	Ihre Rolle
Regulativ	Sicherstellen, dass andere die Regeln und Vorschriften einhalten (und bestrafen, wo sie es nicht tun).
Konsultativ	Anderen dabei zu unterstützen zu verstehen, was erwartet wird und wie sie dies erreichen können.
Organisch	Mit anderen zusammenzuarbeiten, um die Entwicklung ihrer Praxis zu unterstützen.
Wettbewerbsorientiert	Den Markt zu gestalten und andere dabei zu unterstützen zu verstehen, wie sie im Vergleich mit anderen dastehen





Methoden der Qualitäts- verbesserung

- Gespräche
- Dokumentenprüfung
- Beobachtung
- Agieren als 'critical friend'
- Nachweise prüfen
- Festlegung von Best Practice Verfahren
- Inspektionen
- Erstellung von Ranglisten
- Zertifizierungen
- Ziele/ Zielvorgaben festlegen
- Sanktionen

Reflexionsfragen

- Wie definieren Sie Qualität?
- Wer muss in das Nachdenken über Qualität einbezogen werden?
- Was bedeutet das für Ihre Praxis?
- Was tun Sie als nächstes?



Schlussfolgerungen

- Qualität ist ein komplexes und umstrittenes Konzept.
- Qualität bedeutet verschiedene Dinge für verschiedene Menschen. Daher müssen Sie einige Zeit damit verbringen, darüber nachzudenken, was es für Sie bedeutet!
- Ein solches Verfahren ermöglicht es Ihnen, effektive Qualitätssicherungsprozesse zu etablieren, die Ihren Zielen dienen.



Quellen

- Andrews, D. & Hooley. (2018). *The Careers Leader Handbook*. Bath: Trotman. See also <https://www.trotman.co.uk/CLH/>.
- Dodd, V. & Haug, E. (2018). *Quality assurance standards. A synthesis of quality standards across partner countries*. QUAL-IM-G.
- Drucker, P. (2015). *Innovation and entrepreneurship*. Abingdon, Oxfordshire: Routledge.
- ELGPN. (2012). *Lifelong guidance policy development: A European resource kit*. Saarijärvi, Finland: University of Jyväskylä.
- Hooley, T. and Rice, S. (2018). Ensuring quality in career guidance: A critical review. *British Journal of Guidance and Counselling*, Online first.

