



**Präambel zum Dokument
„Erfüllung der Anforderungen und Darstellung der Ergebnisse
im Selbstreport“**



Liebe LQW_K-Anwenderinnen und LQW_K-Anwender!

Mit dieser Arbeitshilfe wollen wir für Sie eine gute Grundlage schaffen für die Einschätzung, ob die Anforderungen des LQW kompakt-Qualitätsmodells durch Ihre Darstellung im Selbstreport als erfüllt gelten können. Dabei spielt insbesondere die Ergebnisdarstellung eine Rolle, die daher auch den Schwerpunkt dieser Arbeitshilfe bildet. Sie als LQW_K-Anwender*innen sollen transparent darüber informiert sein, was von Ihnen erwartet wird, damit eine Anforderung erfüllt ist. Wir wollen Ihnen Hilfestellung und Handlungsorientierung für die Beschreibung Ihrer Qualitätsarbeit im Selbstreport geben – nicht zuletzt auch, damit mehr Zeit bleibt dafür, was die Lerner- und Kundenorientierte Qualitätstestierung ausmacht: die Qualitätsentwicklung als Organisationsentwicklung.

Wir wünschen Ihnen einen produktiven Umgang mit dieser Arbeitshilfe. Herzlichen Dank dafür, dass Sie Ihre Qualitätsentwicklung nach der LKQT zugrunde liegenden Idee von Qualität als Gelingen testieren lassen.

ArtSet Forschung Bildung Beratung GmbH

con!flex Qualitätstestierung GmbH

Inhaltsverzeichnis

Erfüllung der Anforderungen und Darstellung der Ergebnisse im Selbstreport	3
Ergebnisse Qualitätsbereich 1: Leitbild	4
Ergebnisse Qualitätsbereich 2: Bedarfserschließung	6
Ergebnisse Qualitätsbereich 3: Schlüsselprozesse	8
Ergebnisse Qualitätsbereich 4: Lehr-Lern-Prozess	10
Ergebnisse Qualitätsbereich 5: Evaluation der Bildungsprozesse	12
Ergebnisse Qualitätsbereich 6: Infrastruktur.....	14
Ergebnisse Qualitätsbereich 7: Führung	17
Ergebnisse Qualitätsbereich 8: Personal.....	19
Ergebnisse Qualitätsbereich 9: Controlling.....	21
Ergebnisse Qualitätsbereich 10: Kundenkommunikation	22
Ergebnisse Qualitätsbereich 11: Strategische Entwicklungsziele	23

Erfüllung der Anforderungen und Darstellung der Ergebnisse im Selbstreport

„Alle Angaben müssen **inhaltlich ausgeführt** (zumindest zusammenfassend oder beispielhaft), **glaubhaft, nachgewiesen, zugänglich** und **überprüfbar** sein.“ (LQW-Leitfaden 2015, S. 41).

Qualität drückt sich durch die Ergebnisse aus, die aus der Anwendung von Verfahren erreicht werden. Um die **Qualität** und die **Plausibilität** im Vorgehen einer Organisation einschätzen und begutachten zu können, aber auch damit die Gutachtenden diesbezüglich **Beratungskommentare** geben können, müssen im Selbstreport **Ergebnisse** dargestellt werden.

Dabei kann zwischen **zwei Arten von Ergebnissen** unterschieden werden:

1. Ergebnisse, die direkt durch die **Erfüllung der Anforderung** erreicht werden. Ergebnis der Umsetzung der Anforderung in QB 1 Leitbild „Das Leitbild enthält Aussagen zu allen acht Spezifikationen“ wäre somit, dass es ein Leitbild gibt, das zu allen acht Spezifikationen Aussagen enthält (dargestellt im Selbstreport).
2. **Erhebungs- oder Prüfergebnisse**, die durch die Anwendung von Verfahren ersichtlich werden. Dies ist bspw. bei der Bedarfserschließung, der Evaluation und dem Controlling der Fall, aber auch z. B. bei der Prüfung der Lernorte anhand der eigens definierten Kriterien (QB 6 Infrastruktur).

Ergebnisse Qualitätsbereich 1: Leitbild

Anforderungen	Die Anforderung ist erfüllt, wenn...
<p>Das Leitbild enthält Aussagen zu allen acht Spezifikationen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identität und Auftrag - Werte - Kund*innen: Auftraggeber*innen und Teilnehmende, Adressat*innen/ Zielgruppen - Allgemeine Organisationsziele - Fähigkeiten - Leistungen - Ressourcen - Definition gelungenen Lernens 	<ul style="list-style-type: none"> - das Leitbild vollständig im Selbstreport dargestellt ist. - das Leitbild Aussagen zu jeder der acht Spezifikationen enthält. <p> <i>Die Darstellung des Leitbilds ist zugleich auch die adäquate Ergebnisdarstellung.</i></p>
<p>Das Leitbild ist partizipativ erstellt bzw. revidiert.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - im Selbstreport beschrieben wird, wie das Leitbild partizipativ erstellt (bei einem Selbstreport in der Ersttestierung) oder revidiert (bei einem Selbstreport in der Retestierung) wurde.
<p>Es ist schriftlich fixiert.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - benannt ist, in welchem Dokument das Leitbild verschriftlicht sind. <p> <i>Wenn das Leitbild in Gänze im Selbstreport dargelegt wird, ist dies schon die schriftliche Fixierung.</i></p>

<p>Es ist intern kommuniziert und extern veröffentlicht.</p>	<ul style="list-style-type: none">- dargestellt wird, wie und an wen das Leitbild in der Organisation kommuniziert wurde. <p>Dies betrifft vor allem die Mitarbeiter*innen, ggf. aber auch Träger, Vorstände usw.</p> <p> <i>Es macht Sinn, das Leitbild nicht nur bei der Ersttestierung oder erfolgten Revision intern zu kommunizieren, sondern auch bei der Neueinstellung weiterer Mitarbeiter*innen.</i></p> <ul style="list-style-type: none">- außerdem beschrieben wird, wie und über welches Kundenkommunikationsverfahren das Leitbild nach außen kommuniziert wurde (bspw. Homepage, Poster im Gebäude, Programmheft usw.).
--	---

Ergebnisse Qualitätsbereich 2: Bedarfserschließung

Anforderungen	Die Anforderung ist erfüllt, wenn...
<ul style="list-style-type: none"> • Gegenstände, • Verfahren, • Rhythmus und • Umfang <p>der Bedarfserschließung sind beschrieben.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - mindestens ein Gegenstand mit einem dazugehörigen Verfahren inkl. Rhythmus und Umfang beschrieben ist. - außerdem aus der Anwendung der Verfahren gewonnene Ergebnisse der Bedarfserschließung dargestellt werden. Diese müssen zumindest exemplarisch dargestellt werden. Dabei ist es sinnvoll, pro Gegenstand mindestens ein Ergebnis darzustellen. <p>Beispiel Ergebnis zum Gegenstand »Trends in der Branche«: „Die Beobachtung unserer Mitbewerber*innen sowie der von unseren Kund*innen geäußerte Bedarfe haben ergeben, dass das Thema »Agiles Arbeiten« stark im Vordergrund steht“.</p> <p> Das geforderte Ergebnis aus der Bedarfserschließung ist eine Erkenntnis, nicht das aus einer Erkenntnis abgeleitete und konzipierte Angebot (vgl. unten zu »Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.«).</p>
<p>Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - eine Begründung im Selbstreport dargelegt wird. <p> Eine plausible Begründung beschreibt, wie die Qualitätsmaßnahmen konkret dazu beitragen, Ziele aus dem Leitbild und der Definition gelungenen Lernens in der Praxis umzusetzen. Dabei macht es Sinn, pro Begründungszusammenhang ein Ziel aus dem Leitbild/der Definition gelungenen Lernens zu extrahieren, z. B.: „Dadurch, dass wir gesellschaftliche Entwicklungstrends im Rahmen unserer Bedarfserschließung erheben, schaffen wir es, die Grundlage für innovative Konzepte zu legen. Vor allem trägt die Vielfalt der Verfahren, mit denen wir diesen Gegenstand erheben, dazu bei, über den Tellerrand zu schauen und wichtige Impulse zur Generierung von Innovationen zu erhalten“.</p>

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet.

Schlussfolgerungen werden gezogen.

- mindestens die Verfahren oder die im Selbstreport dargestellten Ergebnisse bewertet oder Schlussfolgerungen gezogen werden.

 Die Bestandteile der Anforderung im Sinne der Prüfung sind nicht additiv zu verstehen. Dennoch ist es natürlich sinnvoll, im eigenen Interesse einer systematischen, reflektierten Qualitäts- und Organisationsentwicklung sowohl die Verfahren als auch die Ergebnisse zu bewerten und darauf aufbauend entsprechende Schlussfolgerungen zu ziehen.

Vgl. hierzu das LQW Qualitätswerkzeug »Bewertungen und Schlussfolgerungen«, zu finden im Qualitätsportal www.qualitaets-portal.de → LQW → Arbeitshilfen, Qualitätswerkzeuge und Vorlagen für den Selbstreport.

Beispiel Bewertetes Ergebnis zum Gegenstand »Trends in der Branche«:

„Diese Beobachtung hat uns überzeugt, dass das Thema »Agiles Arbeiten« keine Modeerscheinung ist, sondern es explizite Bedarfe unserer Kund*innen gibt, schneller auf Marktentwicklungen zu reagieren und hierfür ein konkreter Bildungsbedarf besteht. Aus diesem Grund werden wir bis Ende des Jahres einen Workshop »Agiles Arbeiten für Führungskräfte« entwickeln und anbieten“.

Ergebnisse Qualitätsbereich 3: Schlüsselprozesse

Anforderungen	Die Anforderung ist erfüllt, wenn...
<p>Organisationsspezifische Schlüsselprozesse sind definiert und dokumentiert.</p>	<p>- mindestens ein Schlüsselprozess im Selbstreport beschrieben ist – entweder in Prosa oder in einer grafischen Darstellung (Diagramm, Tabelle o. ä.).</p> <p> <i>Weitere Schlüsselprozesse werden ggf. in Form von Nachweisen von der Organisation vorgehalten.</i></p>
<p>Die Schnittstellen innerhalb der Prozesse und ggf. zwischen den Schlüsselprozessen sind beschrieben.</p>	<p>- zumindest exemplarisch die Schnittstellen beschrieben sind.</p> <p> <i>Eine Nennung der Schnittstellen genügt nicht, sie müssen beschrieben werden. D. h. es muss im Selbstreport dargestellt werden, welche Qualitätskriterien definiert wurden, damit die Zusammenarbeit an diesen Schnittstellen funktioniert. Die Klärung folgender Kriterien ist dabei sinnvoll:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Was (Information, Teilergebnis etc.) wird - wann (Datum, Prozesszeitpunkt etc.), - in welcher Form (persönlich, schriftlich, mündlich, elektronisch, mit welchem Formblatt etc.), - in welcher Qualität (Qualitätsstandards, Messkriterien etc.) - an wen (interne Kund*innen, externe Dienstleister*innen etc.) übergeben? <p><i>Diese Kriterien sollten bei der Definition und Erarbeitung von Schnittstellen geprüft werden, sind jedoch von LQW nicht additiv zu verstehen. So kann es bei einer Schnittstelle wenig relevant sein, in welcher Form eine Information übermittelt wird, relevant ist jedoch das Zeitfenster. Bspw. kann es verschiedene mögliche Wege geben, Beschwerden der Kund*innen an den/die Verantwortliche*n zu übermitteln. Relevant ist dabei aber, dass dies zeitnah (bspw. innerhalb von zwei Tagen) erfolgt und die Verantwortung für die weitere Bearbeitung geklärt ist.</i></p>

	<p>Beispiel „Eine Schnittstelle befindet sich bei der Semesterplanung zwischen Fachbereichsleitung und Kursleiter*innen. Wenn wir Kursleiter*innen für das kommende Semester für eine oder mehrere Veranstaltungen anfragen, bitten wir um folgende Informationen: Konkreter Titel der Veranstaltung, Anzahl Termine, Gesamtstunden, Ausschreibungstext, Inhalte der Veranstaltung, Ziele der Veranstaltung. Qualitätskriterien sind dabei u. a., dass der Ausschreibungstext min. 500 und max. 1.000 Zeichen enthalten soll. Des Weiteren müssen diese Informationen spätestens drei Wochen nach Anfrage bei uns eingehen“.</p> <p>Dies kann exemplarisch im Selbstreport bei dieser Anforderung erfolgen oder aber auch, wenn die Darstellung des Schlüsselprozesses nachvollziehbar im oben beschriebenen Sinn die Schnittstellen beschreibt.</p>
<p>Eine Begründung der organisationsspezifischen Schlüsselprozesse in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.</p>	<p>- eine Begründung im Selbstreport dargelegt wird.</p> <p> vgl. hierzu auch die Erläuterung zu den Begründungen in QB 2 Bedarfserschließung.</p>

Ergebnisse Qualitätsbereich 4: Lehr-Lern-Prozess

Anforderungen	Die Anforderung ist erfüllt, wenn...
Die Kund*innen werden über Inhalte, Ziele, Arbeitsformen und Qualifikationen der Lehrenden sowie ggf. über notwendige Lernvoraussetzungen für die Teilnahme informiert.	<ul style="list-style-type: none"> - im Selbstreport beschrieben wird, wie die Kund*innen über Inhalte, Ziele, Arbeitsformen und Qualifikationen der Lehrenden sowie ggf. über notwendige Lernvoraussetzungen informiert werden, d. h. über welche Medien oder bei welchen Gelegenheiten die Kund*innen über diese Spezifikationen informiert werden. <p><i>! Diese Anforderung ist additiv zu verstehen, d. h. alle Spezifikationen müssen den Kund*innen vermittelt werden. Über Lernvoraussetzungen muss nur informiert werden, wenn diese im jeweiligen Lernkontext relevant sind. Selbstverständlich können diese auch auf mehrere Medien aufgeteilt werden.</i></p>
Ein Anforderungsprofil für die Lehrenden ist definiert.	<ul style="list-style-type: none"> - dem Selbstreport eine inhaltliche (exemplarische) Beschreibung des Anforderungsprofils zu entnehmen ist.
Die Qualifikationen und Kompetenzen der Lehrenden sind dokumentiert.	<ul style="list-style-type: none"> - dargelegt wird, wo die Qualifikationen und Kompetenzen der Lehrenden dokumentiert werden. - beispielhaft dargelegt wird, welche Qualifikationen und Kompetenzen die Organisation dokumentiert (z. B. personale, fachlich-methodische, sozial-kommunikative, aktivitäts- und umsetzungsorientierte Kompetenzen usw.).
Die Organisation beschreibt, woran sie feststellt, dass Lernen gelungen ist.	<ul style="list-style-type: none"> - konkret beobachtbare Indikatoren, anhand derer gelungenes Lernens erkannt werden kann, im Selbstreport benannt sind. <p>Beispiele</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>In Tests erfahren wir, dass sich das Wissen der Teilnehmenden erweitert hat, und in praktischen Übungen können wir erkennen, dass dieses Wissen auch angewandt werden kann.</i>

	<p>- Die Entwicklung der Persönlichkeit der Lernenden drückt sich für uns darin aus, dass die Teilnehmenden in der Lage sind, ihre Lernprozesse in zunehmendem Maße selbstbestimmt zu organisieren und die Lernsituationen mitzugestalten.</p> <p>Die soziale Integration der Teilnehmenden erkennen wir an ihrem Gruppenverhalten, z. B. ob und wie sie andere in deren Lernprozessen unterstützen.</p> <p> Indikatoren sind von außen beobachtbare Merkmale und Verhaltensweisen, die sichtbarer Ausdruck gelungenen Lernens oder des Erreichens der Lernziele sind. Sie leiten sich idealerweise aus der Definition gelungenen Lernens ab.</p>
Beratung und Förderung der Lehrenden durch das pädagogische Personal findet statt.	<p>- beschrieben ist, was das pädagogische Personal konkret zur Beratung und Förderung der Lehrenden unternimmt.</p> <p> Dies könnte bspw. eine Hospitation im Kurs mit anschließendem Feedback sein.</p>
Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.	<p>- eine Begründung im Selbstreport ersichtlich wird.</p> <p> Eine Begründung beschreibt, wie die Verfahren im Qualitätsbereich konkret dazu beitragen, Ziele aus dem Leitbild bzw. der Definition gelungenen Lernens in der Praxis umzusetzen. Zur Erfüllung der Anforderung reicht es aus, wenn sich die Organisation eine konkrete Qualitätsmaßnahme auswählt und diese begründet.</p>

Ergebnisse Qualitätsbereich 5: Evaluation der Bildungsprozesse

Anforderungen	Die Anforderung ist erfüllt, wenn...
<ul style="list-style-type: none"> • Gegenstände, • Verfahren, • Rhythmus und • Umfang der Evaluation sind beschrieben.	<ul style="list-style-type: none"> - mindestens ein Gegenstand mit einem dazugehörigen Verfahren inkl. Rhythmus und Umfang beschrieben ist. - außerdem aus der Anwendung der Verfahren gewonnene Ergebnisse der Evaluation dargestellt werden. Diese müssen zumindest exemplarisch dargestellt werden. Dabei ist es sinnvoll, pro Gegenstand mindestens ein Ergebnis darzustellen. <p>Beispiel Ergebnis zum Gegenstand »Zufriedenheit mit den Dozent*innen«: <i>„Die Zufriedenheit unserer Kund*innen mit den Dozent*innen liegt bei 85,2%“.</i></p> <p> <i>Das Ergebnis der Evaluation ist eine Erkenntnis, (noch) nicht eine aus einer Erkenntnis abgeleitete Verbesserungsmaßnahme (vgl. »Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.«).</i></p>
Die Lehrenden werden über die Evaluationsergebnisse informiert.	<ul style="list-style-type: none"> - im Selbstreport beschrieben wird, wie die Lehrenden über die Evaluationsergebnisse informiert werden.
Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.	<ul style="list-style-type: none"> - eine Begründung im Selbstreport ersichtlich wird. <p> <i>Eine Begründung beschreibt, wie die Verfahren im Qualitätsbereich konkret dazu beitragen, Ziele aus dem Leitbild bzw. der Definition gelungenen Lernens in der Praxis umzusetzen. Zur Erfüllung der Anforderung reicht es aus, wenn sich die Organisation eine konkrete Qualitätsmaßnahme auswählt und diese begründet.</i></p>
Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.	<ul style="list-style-type: none"> - mindestens die Verfahren oder die im Selbstreport dargestellten Ergebnisse bewertet oder Schlussfolgerungen gezogen werden. <p> <i>Die Bestandteile der Anforderung im Sinne der Prüfung sind nicht additiv zu verstehen. Dennoch ist es natürlich sinnvoll, im eigenen Interesse einer systematischen, reflektierten Qualitäts- und</i></p>

Organisationsentwicklung sowohl die Verfahren als auch die Ergebnisse zu bewerten und darauf aufbauend entsprechende Schlussfolgerungen zu ziehen.

Vgl. hierzu das LQW Qualitätswerkzeug »Bewertungen und Schlussfolgerungen«, zu finden im Qualitätsportal www.qualitaets-portal.de → LQW → Arbeitshilfen, Qualitätswerkzeuge und Vorlagen für den Selbstreport.

Ergebnisse Qualitätsbereich 6: Infrastruktur

Anforderungen	Die Anforderung ist erfüllt, wenn...
<p>Kriterien für die Qualität von Lernorten und Ausstattungen sind definiert.</p>	<p>- aussagekräftige SOLL-Kriterien für die Qualität von Lernorten und Ausstattungen benannt sind.</p> <p> <i>Mit aussagekräftigen SOLL-Kriterien entwirft die Organisation ein Bild, wie die Infrastruktur optimalerweise beschaffen sein soll. Dies muss (noch) nicht dem aktuellen Zustand der Infrastruktur entsprechen. Durch eine entwicklungs-offene Formulierung eignen sich die Kriterien als Schablone zum Abgleich mit dem IST-Zustand.</i></p> <p><i>Ebenso ist es sinnvoll, auch Kriterien hinsichtlich digitaler Lernorte zu definieren, wenn digitale oder hybride Veranstaltungen geplant und/oder durchgeführt werden.</i></p> <p>Beispiele für mögliche Kriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seminarraum (z. B. Bereiche zum Experimentieren bzw. selbstorganisierten Lernen, Ergonomie und Beweglichkeit des Mobiliars, Lichtverhältnisse, allgemeine Raumästhetik, Wohlfühl-atmosphäre), - Außengelände (Bewegungsmöglichkeiten, Rückzugsecken, Platz für geselliges Zusammensein), - Lage (Sportstätten, Anbindung an öffentlichen Nahverkehr, Kulturangebote), - Materialien (z. B. verständlich und lesbar, gut gegliedert und übersichtlich, ergänzt durch Bilder, Grafiken und Beispiele, praktisch nutzbar, aktivierend z. B. mit Übungen, dem aktuellen Stand des Wissens entsprechend, angemessen im Umfang) - Medien (z. B. technische Geräte funktionsfähig, zugänglich und leicht bedienbar, Moderationsausstattung komplett und einsatzfähig, WLAN-Zugang).

<p>Die Organisation überprüft Lernorte und Ausstattung regelmäßig anhand dieser Kriterien.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - das Prüfverfahren (inkl. des definierten Rhythmus) beschrieben ist und mit diesem Verfahren aktuell erhobene Ergebnisse dargestellt sind. - alle definierten Kriterien für die Qualität von Lernorten und Ausstattungen geprüft werden oder es begründet wird, wenn nicht alle Kriterien geprüft werden. <p>Beispiel „Wir prüfen unsere Lernorte und deren Ausstattung mindestens einmal jährlich anhand unserer Kriterien. Hierfür haben wir eine Checkliste mit den Kriterien erstellt. Bei der letzten Prüfung bekamen wir folgende Ergebnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prinzipiell entsprechen die Lernräume unseren Kriterien. - Unzufrieden sind wir aber damit, dass wir kein einheitliches Farbkonzept verfolgen. Jeder Raum ist individuell gestaltet. - Der Freizeitraum sowie unsere Klausur sind nicht auf dem aktuellen Stand und bedürfen einer grundlegenden Renovierung, die wir bis Ende nächsten Jahres abgeschlossen haben wollen.“ <p> Die Überprüfung der „Lernorte und Ausstattungen“ bezieht sich auf eigene Räume. Es ist jedoch sinnvoll, zusätzlich zu beschreiben, wie die Organisation darauf hinwirkt, dass externe Lernorte gegenstands- und methodenangemessen sind.</p>
<p>Kriterien für die Qualität der Arbeitsbedingungen der Beschäftigten sind definiert.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - aussagekräftige SOLL-Kriterien für die Qualität Arbeitsbedingungen der Beschäftigten benannt sind. <p>Siehe hierzu auch den Hinweis zu den Kriterien der Lernorte und Ausstattungen.</p> <p>Beispiele für Kriterien der Arbeitsbedingungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ergonomie der Möbel - Rückzugsmöglichkeiten - Räume zum Austausch bzw. für Teamtreffen - Möglichkeiten, im Home-Office zu arbeiten

<p>Die Organisation überprüft die Arbeitsbedingungen regelmäßig anhand dieser Kriterien.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - das Prüfverfahren (inkl. des definierten Rhythmus) beschrieben ist und mit diesem Verfahren aktuell erhobene Ergebnisse dargestellt sind. - alle definierten Kriterien für die Qualität der Arbeitsbedingungen geprüft werden oder es begründet wird, wenn nicht alle Kriterien geprüft werden. <p>Beispiel „Zur Prüfung der Arbeitsbedingungen setzen wir das Qualitätswerkzeug »Büroqualität« alle zwei Jahre ein. Die Ergebnisse werden anschließend in einer Exceltabelle zusammengetragen und im Team besprochen.</p> <p>Die letzte Auswertung der Arbeitsbedingungen fand am 11.02.2019 mit allen Mitarbeitenden statt. Hier konnten wir feststellen, dass die Arbeitsbedingungen im Gesamten als »gut« mit Tendenz zu »sehr gut« eingestuft werden. Aktuell erhobene Verbesserungsideen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Neues Raumkonzept für den Material- und Lagerraum. - Sonnenblendschutz für die Fenster. - Einführung in die neue Datenbank für alle Mitarbeiter*innen. - Ausprobieren des Konzepts der mobilen Arbeitsplätze...“
<p>Die Verfügbarkeit der Medien (Beamer, Moderationsmaterial etc.) ist sichergestellt und deren Einsatzfähigkeit wird regelmäßig überprüft.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - das Verfahren, wie die Verfügbarkeit der Medien sichergestellt wird, beschrieben ist (bspw. durch eine Ausleihliste). - das Verfahren, wie die Einsatzfähigkeit der Medien regelmäßig überprüft wird, beschrieben ist.
<p>Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - eine Begründung im Selbstreport ersichtlich wird. <p> Eine Begründung beschreibt, wie die Verfahren im Qualitätsbereich konkret dazu beitragen, Ziele aus dem Leitbild bzw. der Definition gelungenen Lernens in der Praxis umzusetzen. Zur Erfüllung der Anforderung reicht es aus, wenn sich die Organisation eine konkrete Qualitätsmaßnahme auswählt und diese begründet.</p>

Ergebnisse Qualitätsbereich 7: Führung

Anforderungen	Die Anforderung ist erfüllt, wenn...
<p>Führungsgrundsätze bzw. Grundsätze des internen Umgangs miteinander sind vereinbart und verschriftlicht.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - beschrieben wird, wie die Führungsgrundsätze bzw. die Grundsätze des internen Umgangs in der Organisation vereinbart wurden. - benannt ist, in welchem Dokument die Führungsgrundsätze bzw. die Grundsätze des internen Umgangs verschriftlicht sind. - die Führungsgrundsätze bzw. die Grundsätze des internen Umgangs zumindest beispielhaft im Selbstreport beschrieben sind. <p> <i>Führungsgrundsätze gelten als vereinbart, wenn sie offiziell in der Organisation bekannt gegeben sind.</i></p>
<p>Die Verfahren, wie in der Organisation entschieden wird, sind definiert.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entscheidungsverfahren beschrieben sind. <p> <i>Mit Entscheidungsverfahren sind Prozesse gemeint, die zur Entscheidungsfindung führen (vgl. Arbeitshilfe QB 7 Führung S. 6 f., LQW → Arbeitshilfen, Qualitätswerkzeuge und Vorlagen für den Selbstreport), nicht die Nennung oder Beschreibung von Entscheidungsthemen oder Entscheidungsgremien.</i></p>
<p>Die Verfahren, wie in der Organisation informiert wird, sind definiert.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - beschrieben ist, welche Instrumente und Verfahren eingeführt sind, um die Mitarbeitenden zu informieren.

<p>Ziele werden aufgestellt, dokumentiert und ihre Erreichung wird überprüft.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - beschrieben ist, bei welcher Gelegenheit Ziele aufgestellt werden. - benannt ist, wo diese Ziele dokumentiert werden. - beschrieben ist, bei welcher Gelegenheit die Ziele hinsichtlich ihrer Erreichung überprüft werden. <p> <i>Systematische Zielvereinbarungen dienen der Festlegung von Arbeitszielen für unterschiedliche Funktionsbereiche und Funktionsstellen. Sie können sowohl mit einzelnen Mitarbeitenden bzw. für die jeweiligen Funktionsstellen/ Positionen vereinbart werden; es ist aber auch denkbar, dass Ziele mit dem Team vereinbart werden.</i></p> <p><i>Bei Einzelunternehmen zielt die Anforderung auf Ziele des/der Inhaber*in ab.</i></p>
<p>Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - eine Begründung im Selbstreport ersichtlich wird. <p> <i>Eine Begründung beschreibt, wie die Verfahren im Qualitätsbereich konkret dazu beitragen, Ziele aus dem Leitbild bzw. der Definition gelungenen Lernens in der Praxis umzusetzen. Zur Erfüllung der Anforderung reicht es aus, wenn sich die Organisation eine konkrete Qualitätsmaßnahme auswählt und diese begründet.</i></p>

Ergebnisse Qualitätsbereich 8: Personal

Anforderungen	Die Anforderung ist erfüllt, wenn...
Aufgabenprofile für alle Arbeitsplätze sind vorhanden und werden fortgeschrieben.	<ul style="list-style-type: none"> - dem Selbstreport eine inhaltliche (exemplarische) Beschreibung eines Aufgabenprofils zu entnehmen ist. - deutlich wird, dass für alle Arbeitsplätze/ Funktionsstellen Aufgabenprofile vorhanden sind. - beschrieben ist, bei welcher Gelegenheit die Aufgabenprofile fortgeschrieben werden.
Alle hauptamtlichen Mitarbeiter*innen bilden sich regelmäßig fort.	<ul style="list-style-type: none"> - beschrieben ist, wie sich die hauptamtlichen Mitarbeiter*innen regelmäßig fortbilden. - beschrieben ist, in welchem Rhythmus dies erfolgt. - beschrieben ist, welche Fortbildungen zuletzt absolviert wurden. <p> <i>Bei der Beschreibung, wie sich die hauptamtlichen Mitarbeiter*innen regelmäßig fortbilden, soll erläutert werden, in welcher Art und Weise dies erfolgt. Dies betrifft auch die Unternehmensinhaber*innen und/oder Geschäftsführer*innen. Fortbildungen können auch selbstgesteuert sein, bspw. in Form von Videos, Podcasts, Webinaren usw.</i></p>
Die Entwicklung der Mitarbeiter*innen wird gefördert.	<ul style="list-style-type: none"> - beschrieben wird, durch welche Maßnahmen die Organisation die Entwicklung der Mitarbeiter*innen aktiv fördert.
Fortbildungen werden dokumentiert.	<ul style="list-style-type: none"> - beschrieben wird, wo absolvierte Fortbildungen dokumentiert werden.

Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.

- eine Begründung im Selbstreport ersichtlich wird.



Eine Begründung beschreibt, wie die Verfahren im Qualitätsbereich konkret dazu beitragen, Ziele aus dem Leitbild bzw. der Definition gelungenen Lernens in der Praxis umzusetzen. Zur Erfüllung der Anforderung reicht es aus, wenn sich die Organisation eine konkrete Qualitätsmaßnahme auswählt und diese begründet.

Ergebnisse Qualitätsbereich 9: Controlling

Anforderungen	Die Anforderung ist erfüllt, wenn...
Die Organisation beschreibt, woran sie feststellt, dass sie ihre Ziele erreicht hat (Kennzahlen / qualitative Erfolgsindikatoren).	<ul style="list-style-type: none"> - mindestens eine Kennzahl benannt ist hat. - ggf. ein qualitativer Erfolgsindikator benannt ist. - mindestens ein Ergebnis einer Kennzahl und/oder eines qualitativen Erfolgsindikators benannt ist.
Die eingesetzten Verfahren der finanziellen Steuerung sind beschrieben und begründet, Gesichtspunkte der Wirtschaftlichkeit werden beachtet.	<ul style="list-style-type: none"> - beschrieben ist, welche Verfahren der finanziellen Steuerung eingeführt sind und diese begründet werden. - beschrieben ist, wie die finanzielle Wirtschaftlichkeit sichergestellt wird.
Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.	<ul style="list-style-type: none"> - eine Begründung im Selbstreport ersichtlich wird. <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> <i>Eine Begründung beschreibt, wie die Verfahren im Qualitätsbereich konkret dazu beitragen, Ziele aus dem Leitbild bzw. der Definition gelungenen Lernens in der Praxis umzusetzen. Zur Erfüllung der Anforderung reicht es aus, wenn sich die Organisation eine konkrete Qualitätsmaßnahme auswählt und diese begründet.</i></p> </div>

Ergebnisse Qualitätsbereich 10: Kundenkommunikation

Anforderungen	Die Anforderung ist erfüllt, wenn...
Die wichtigsten Kundenkommunikationsverfahren sind beschrieben.	- mindestens ein Kundenkommunikationsverfahren beschrieben ist.
Die Geschäftsbedingungen, inkl. der Maßnahmen zum Verbraucherschutz, sind veröffentlicht.	- beschrieben ist, wo die Geschäftsbedingungen inkl. der Maßnahmen zum Verbraucherschutz, veröffentlicht sind. - beschrieben ist, welche Maßnahmen zum Verbraucherschutz in den Geschäftsbedingungen enthalten sind.
Die verbindlichen Anmeldeverfahren sind definiert und werden vorgehalten.	- beschrieben ist, welche Anmeldeverfahren definiert sind. - beschrieben ist, wie die Anmeldeverfahren vorgehalten werden.
Anregungen und Beschwerden werden erhoben und ausgewertet. Konsequenzen werden gezogen.	- beschrieben ist, wie Anregungen und Beschwerden erhoben werden. - beschrieben ist, wie die erhobenen Anregungen und Beschwerden ausgewertet werden. - mindestens ein Ergebnis aus der Erhebung von Anregungen bzw. Beschwerden benannt ist. - beschrieben ist, welche Konsequenzen aus den Anregungen und Beschwerden gezogen wurden.
Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.	- eine Begründung im Selbstreport ersichtlich wird.  <i>Eine Begründung beschreibt, wie die Verfahren im Qualitätsbereich konkret dazu beitragen, Ziele aus dem Leitbild bzw. der Definition gelungenen Lernens in der Praxis umzusetzen. Zur Erfüllung der Anforderung reicht es aus, wenn sich die Organisation eine konkrete Qualitätsmaßnahme auswählt und diese begründet.</i>

Ergebnisse Qualitätsbereich 11: Strategische Entwicklungsziele

Anforderungen	Die Anforderung ist erfüllt, wenn...
<p>Qualitätsentwicklungsziele und/ oder -maßnahmen werden systematisch gesammelt und sind dokumentiert.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - beschrieben ist, mit welcher Systematik Qualitätsentwicklungsziele und / oder -maßnahmen gesammelt werden. - beschrieben ist, wo die gesammelten Qualitätsentwicklungsziele und / oder -maßnahmen dokumentiert werden. - Qualitätsentwicklungsziele und / oder -maßnahmen benannt sind. <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> Die Sammlung von „Qualitätsentwicklungszielen und/oder -maßnahmen“ bezieht sich auf die über die Anforderungen hinausgehenden Ziele für die spätere Qualitätsentwicklung in einzelnen Qualitätsbereichen.</p> </div>
<p>Strategische Entwicklungsziele der Gesamtorganisation werden im Selbstreport vorgeschlagen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - strategische Ziele im Selbstreport vorgeschlagen werden.

Im Falle einer Retestierung

Bei einer **Retestierung** erhält der Selbstreport ein neues bzw. erweitertes Teilkapitel, in dem die Erfüllung der strategischen Entwicklungsziele, die auf dem Abschlussworkshop der vorangegangenen Testierung vereinbart wurden, dargelegt und nachgewiesen wird.

Anforderungen	Die Anforderung ist erfüllt, wenn...
Vereinbarte Strategische Entwicklungsziele der vorangegangenen Testierung in den Selbstreport aufnehmen und beschreiben, was die Organisation getan hat, um die Strategischen Entwicklungsziele zu erreichen.	<p>- beschrieben ist, wie die mit der Testierungsstelle vereinbarten Ziele erreicht wurden oder plausibel begründet wird, warum die Ziele nicht erreicht werden konnten.</p> <p> Bitte beachten Sie, dass es sich um die mit der Testierungsstelle vereinbarten Ziele handelt. Eine entsprechende Vereinbarung wurde von beiden Seiten (Kundenorganisation und Testierungsstelle) unterschrieben und der Organisation als Kopie zugesandt.</p> <p><i>Eine Beschreibung, wie die im letzten Selbstreport vorgeschlagenen strategischen Entwicklungsziele erreicht wurden, kann nur dann Gegenstand der Testierung sein, wenn die strategischen Entwicklungsziele deckungsgleich mit der oben beschriebenen Vereinbarung sind.</i></p>