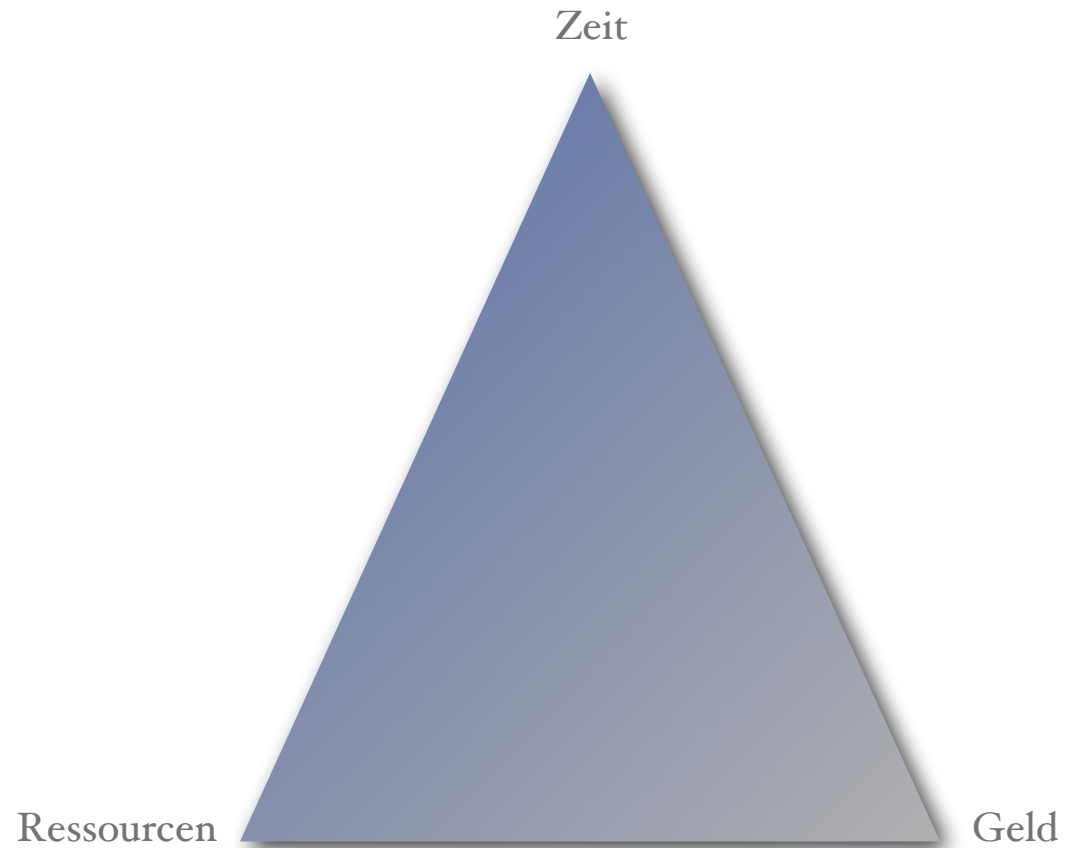


Lena Doppel, IOT

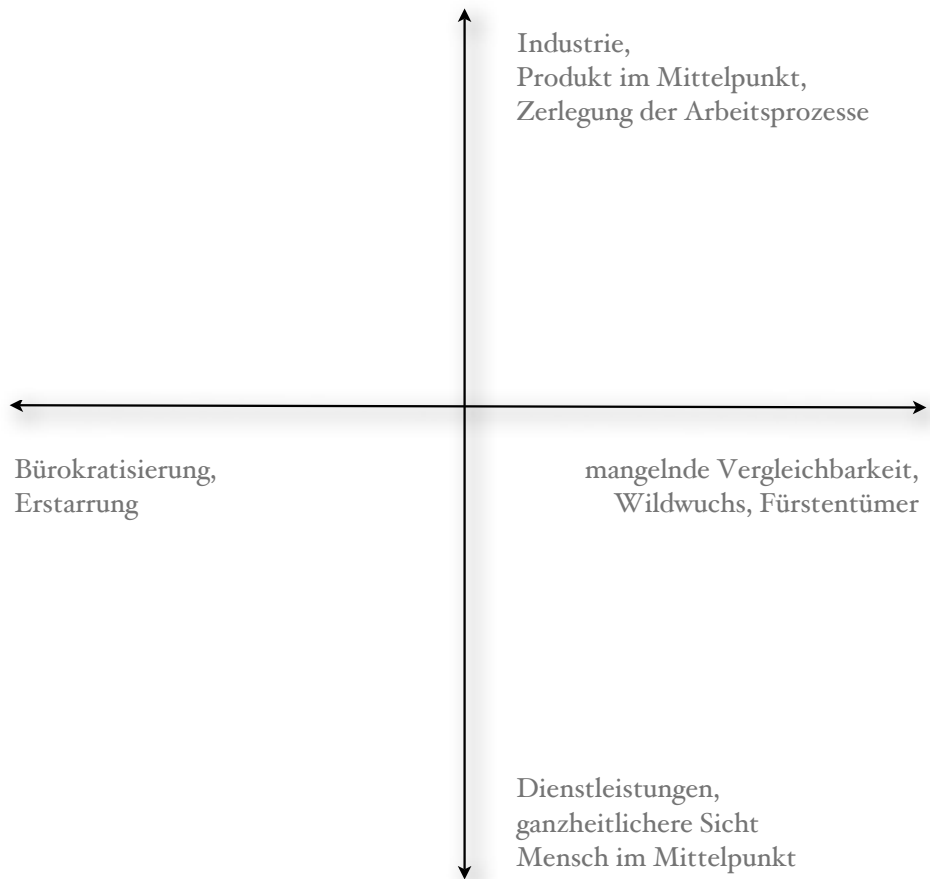
Quinora WS 3
7.-8. Mai 2007

Vor- und Nachteile
von QM-
Zertifizierungen

Qualität im Spannungsfeld...



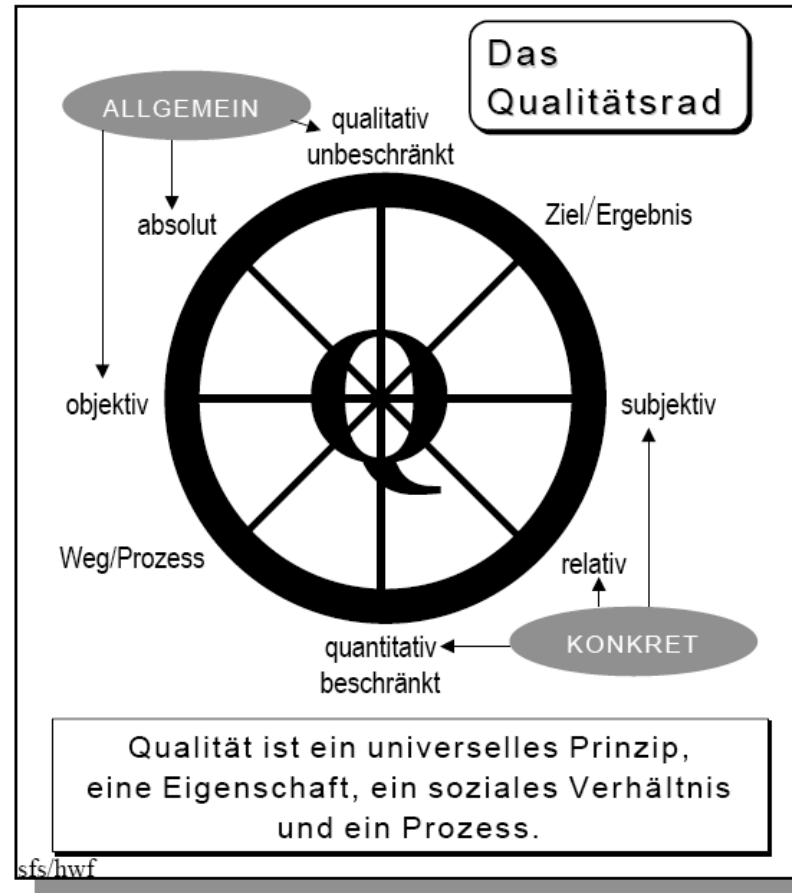
Qualität im Spannungsfeld...



Qualität ist...

- “...die Gesamtheit von Merkmalen (und Merkmalswerten) einer Einheit bzgl. ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen“. **DIN EN ISO 8420**
- einfacher zu definieren wenn es um Produkte geht als um Dienstleistungen
- gleichbleibend (“gesichert”) vs. veränderlich (“wachsend”)
- nicht für alle Systembeteiligten das selbe (= nicht wirklich objektivierbar)

Qualität ist...



Quelle: Integriertes Qualitätsmanagement (IQM) in der Weiterbildung, Hans-Werner Franz

Qualitätsmanagement ist..

- ein Prozess kein Zustand
- klären was die Organisation und die Beteiligten unter Qualität versteht
- ob und wie Qualität dokumentiert und/oder gemessen werden soll
- ob und wie Qualität verbessert werden soll
- ob und wie die Organisation zertifiziert werden soll (oder muss)
- was es für die Organisation bedeutet Qualität zu “leben”

Wenn....

...das einzige
bekannte Werkzeug
ein Hammer ist,
schaut plötzlich alles
aus wie ein Nagel.

Modell organisationaler Entwicklungsphasen (Glasl, Lievegoed 1993)

- Pionierphase (Gründung)
 - Leitung
- Differenzierungsphase
(Bürokratisierung)
 - Ordnung
- Integrationsphase (Nabelschau)
 - Sinnsuche
- Assoziationsphase (Weltsicht)
 - Vernetzung

mögliche Vorteile von Zertifizierungsmodellen

- Richtschnur zum Anhalten für “Einsteiger”
- Einigung auf ein gemeinsames über die Unternehmensgrenze hinweg gültiges Modell
- neutrale Vorgaben, die in einer Auftragsituation zu erfüllen sind
- kleinster, gemeinsamer Nenner (Mindestqualität)
- Beschäftigung mit der Materie fördert Verbesserungen im Unternehmen (Organisationales Lernen)
- moderne Systeme balancieren die Festschreibung und die Entwicklung von Qualität aus

mögliche Probleme von Zertifizierungsmodellen

- Freiwilligkeit der Modellwahl
- Praktikabilität des Einsatzes eines “fremden” Modells vs. Erarbeitung “eigener” Grundsätze
- hohe Kosten und Aufwand begünstigen große Unternehmen
- Fremd- und Selbst-Suggestion von “hoher” Qualität
- Ressourcen-Ausrichtung auf Messung statt auf Veränderung

mögliche Probleme von Zertifizierungsmodellen

- modernes QM ist prozessorientiert, sollte “gelebt” werden
- Prozessorientierung war ursprünglich gedacht um erstarrte Organisationsformen aufzubrechen (“irritieren”)
- der bürokratischer Aufwand vieler Modelle fördert aber die Tendenz zur Erstarrung
- Neue (aber auch Alte) Medien fördern die Erstarrung durch die Festschreibung ungeeignete Prozessabbildungen (z.B. Wissensmanagementsysteme)
- Formulare ersetzen Kommunikation
- Wie wird man eigentlich ein Modell wieder los?

Systeme

- CERTQUA (DIN ISO 9001)
- EFQM/TQM
- Systeme mit Fokus in der Aus- und Weiterbildung
 - IQM (EFQM/TQM i.d. WB)
 - EDUQUA
 - LQW

Was heisst....

- **DIN EN ISO 9001**
Deutsche Industrienorm, Europa Norm, Internationale Organisation für Normung, ISO, stammt vom griechischen Wort „isos“ ab, das „gleich“ bedeutet.
- **EFQM/TQM**
Europäische Stiftung für Qualitätsmanagement, Total Quality Management

Was heisst....

- **CERTQUA (ISO)**
Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung und Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen in der Beruflichen Bildung
- **IQM**
Integriertes Qualitätsmanagement, Leonardo Projekt(e)
- **EDUQUA**
Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen
- **LQW**
Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung, Zertifizierung in Deutschland

ISO...

- herber Charme der Industrienorm, mit Ursprung i.d. Rüstungsindustrie
 - „Leitfaden für Dienstleistungen“ (DIN ISO 9004-2)
 - Konzentration auf Darlegung der Qualität
 - quality assurance: Versicherung an den Kunden, DASS Qualität erfüllt wird, nicht WIE
 - Norm -> Zertifizierungsdruck durch Auftraggeber
 - Prozessorientierung -> Standardisierung
-

EFQM/TQM

- ganzheitlicherer Ansatz als ISO
- Self-Assessment Modell mit Award-System (Vorbildwirkung)
- Im Kern des Modells steht ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)
- keine Zertifizierungskosten aber auch kein objektivierbarer Nachweis

Systeme mit Weiterbildungsfokus

- zumeist Kombination aus ISO und EFQM Elementen
 - Fokus auf inhaltliche Qualität und Qualitätsentwicklung
 - inhaltlicher Fokus / Qualitätskriterien auf Weiterbildung ausgerichtet
 - Zertifizierungsmöglichkeit (Certqua, eduQua, LQW)
 - Offen genug um zu kombinieren, z.B. Entwicklung nach IQM, Zertifizierung nach eduQua
-

Die 6 eduQua Qualitätskriterien

1. Angebote, die den Bildungsbedarf und die Bildungsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden befriedigen
 2. Nachhaltiger Lernerfolg der Teilnehmenden
 3. Transparente Darstellung der Angebote und pädagogischen Leitideen
 4. Kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungserbringung
 5. Engagierte Auszubildende, welche fachlich, methodisch und didaktisch auf dem neuesten Stand sind
 6. Bewusstsein für Qualitätssicherung und -entwicklung
-

Weblinks

- EDUQUA-Handbuch: [http://www.eduqua.ch/
http://www.eduqua.ch/pdf/
eduqua_handbuch.pdf](http://www.eduqua.ch/http://www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf)
- LQW-Verfahren: <http://www.artset-lq.de/html/verfahren.html>
- IQM (EFQM in der Wb): [http://www.ams-
forschungsnetzwerk.at/downloadpub/iqm.pdf](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at/downloadpub/iqm.pdf)
- CERTQUA (ISO): <http://www.certqua.de/page/index2.html>



Danke
für die
Aufmerksamkeit!