

Qualitätsmanagement: (K)eine Frage der Größe!?

Referat zum *mekonet* Workshop:
„Qualitätsmanagement in der Medienkompetenzvermittlung“,
23.09.2004, Düsseldorf

Kerstin Giebel, Koordinatorin für Qualitätsentwicklung in der
internationalen Jugendarbeit beim IJAB e.V.

Gliederung



1. Einblick

Qualität – Qualitätsmanagement

2. Durchblick

2.1. Der Internationale Jugendaustausch- und Besucherdienst der Bundesrepublik Deutschland (IJAB) e.V.

- Profil, Aufgaben & Angebote im Kontext von Qualitätsentwicklung
- Grenzen und Chancen einiger ausgewählter Instrumente der Qualitätsentwicklung und -sicherung

2.2. Kampagne Internationale Jugendarbeit

- Medienkooperationen und medienpädagogische Angebote des IJAB

3. Ausblick

3.1. Quo vadis Internationale Jugendarbeit ?

3.2. Qualität (k)eine Frage der Größe und (k)eine Frage des Geldes?!

1. 1. Zum Grundverständnis von Qualität

Qualität / Qualitätsmanagement

... sind Schlagworte, die derzeit alle Lebensbereiche in Deutschland berühren: Bildung, Politik, Wirtschaft, Freizeitsektor etc..

Entsprechend facettenreich ist auch die Auseinandersetzung mit dem Thema bezüglich Begrifflichkeiten, Methoden und Inhalten eines modernen QM-Systems.

- Historische Wurzeln: Wirtschaftssektor
- Ziele: Steigerung der Produktion,
 Erhöhung der Umsätze,
 Minimierung der Produktivkräfte
 Senkung der Produktionskosten
- Internationale Vordenker: Demming, Imai (19./ 20. Jhd.) u.a.

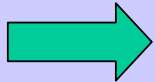
Was ist Qualität?

... ist die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produkts oder einer Tätigkeit, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung gegebener Erfordernisse bezieht. (Quelle: DGQ, Frankfurt/ M., DIN 55350, Teil 11)

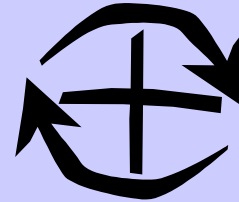
... ist, wenn die Kunden wieder kommen und nicht das Produkt.
(Quelle: QS-Kompendium des BMFSFJ, Bonn 2002)

1. 2. Qualität als Selbstverständnis

Qualität – eine runde Sache:



P-D-C-A-Zyklus nach Demming:



P = Planning (Planung und Entwicklung von Prozess/ Maßnahme)

D = Doing (Durchführung selbiger)

C = Checking (Nachbereitung, Evaluation der Maßnahme und Ergebnisse)

A = Acting (Ableitung und Umsetzung von Schlussfolgerungen)

Fazit:

- QM hat kein absolutes Ende, wenn es konsequent angegangen wird!
- Die fortlaufende Verbesserung, Optimierung der Prozesse muss Anliegen jedes kleinen und großen Unternehmens sein (siehe Definition)!

1. 3. Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement (QM) =

der Teil des übergeordneten Managements einer Institution,
der alle Maßnahmen der Qualitätsentwicklung umfasst:

- Qualitätsplanung
- Qualitätslenkung
- Qualitätssicherung
- Qualitätsverbesserung

Kunde/ Auftraggeber → Organisation → Kunde/ Auftraggeber

Warum brauchen „Kleine“ und „Große“ Qualitätsmanagement?

- *Intern:* Motivationssteigerung im Team, Stärkung der Eigenverantwortlichkeit und Blick auf die Kunden,
- *Extern:* Zufriedenheit der Kunden bzw. Auftraggeber, Legitimation gegenüber Geldgebern (Zertifizierung/ Audit?), Marktbeteiligung (Konkurrenz)

2. Durchblick: Der Internationale Jugendaustausch- und Besucherdienst der Bundesrepublik Deutschland



Profil des IJAB e.V.

- ✓ 1967 gegründet
- ✓ Kooperationspartner des BMFSFJ
- ✓ Sprachrohr für seine Mitglieder (BKJ, dsj, Senat von Berlin etc.)
- ✓ Bundeszentrale Fachstelle für internationale Jugend**politik**, Jugendar**beit** und Jugend**information**



Aufgaben

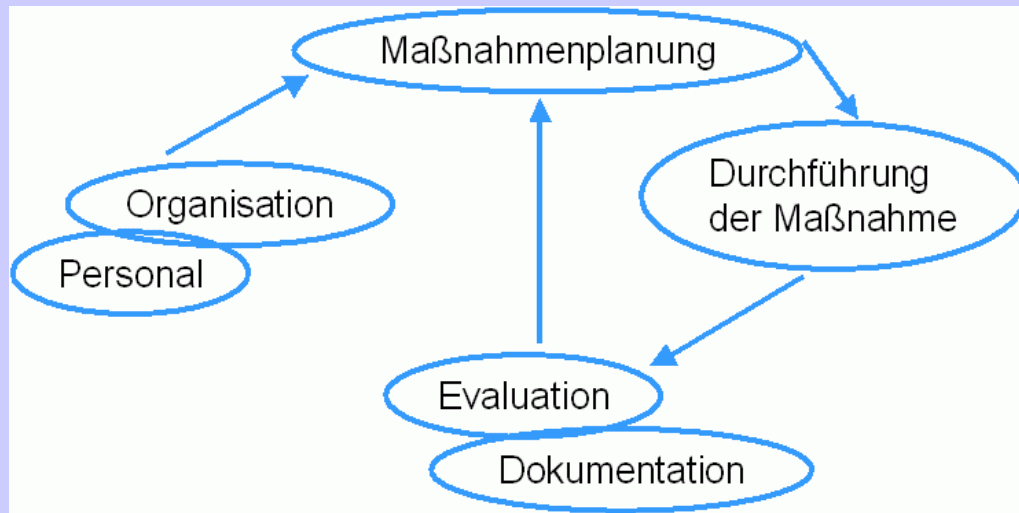
Beratung, Hospitation, Training und Information zu o.g. Bereichen im Auftrag des BMFSFJ, seiner Mitgliedsorganisationen und anderer zentraler Träger der Kinder- und Jugendhilfe in o.g. Bereichen



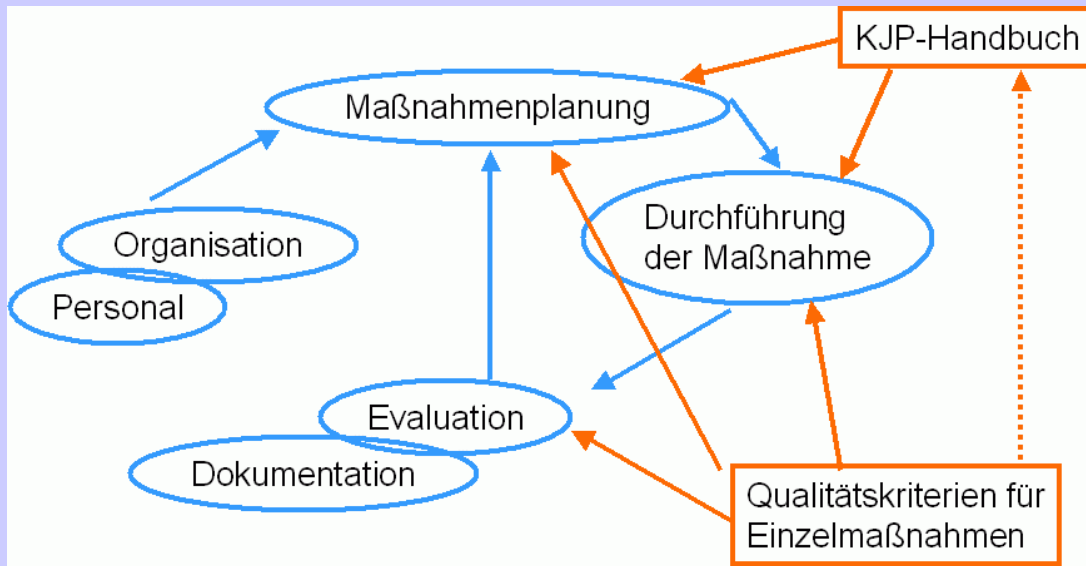
Angebote des IJAB zur Qualitätsentwicklung, (-sicherung)

Projekt QuiK: Seit September 2002 beim IJAB angesiedelt

Aufgaben: Koordination der Qualitätsentwicklung in der internationalen Jugendarbeit i.A. des BMFSFJ und für bundeszentrale Träger




I. Katalog zu Qualitätskriterien und Indikatoren in der internationalen Jugendarbeit



Ergebnis:

- 15 Trägervertreter/innen verständigten sich erstmals zu gemeinsamen Kriterien und Indikatoren für internationale Maßnahmen.
- Kriterienkatalog als Grundlage für die Entwicklung von Förderkriterien, Standards und eines KJP-Handbuches (Planung).

Qualitätskriterien versus Qualitätsstandards




Qualitätskriterium

... ist ein Merkmal, nach dem Produkte und Leistungen (qualitativ) bewertet werden können, z. B. eine Unterscheidung nach **gut** oder **schlecht** erlauben.

Kriterien, welche nicht direkt beobachtbar sind, müssen durch Auswahl geeigneter **Indikatoren** einer Bewertung bzw. Messung zugänglich gemacht werden = Operationalisierung.

(Quelle: QS-Kompendium, Heft 24, S.75, BMFSFJ)



Qualitätsstandards

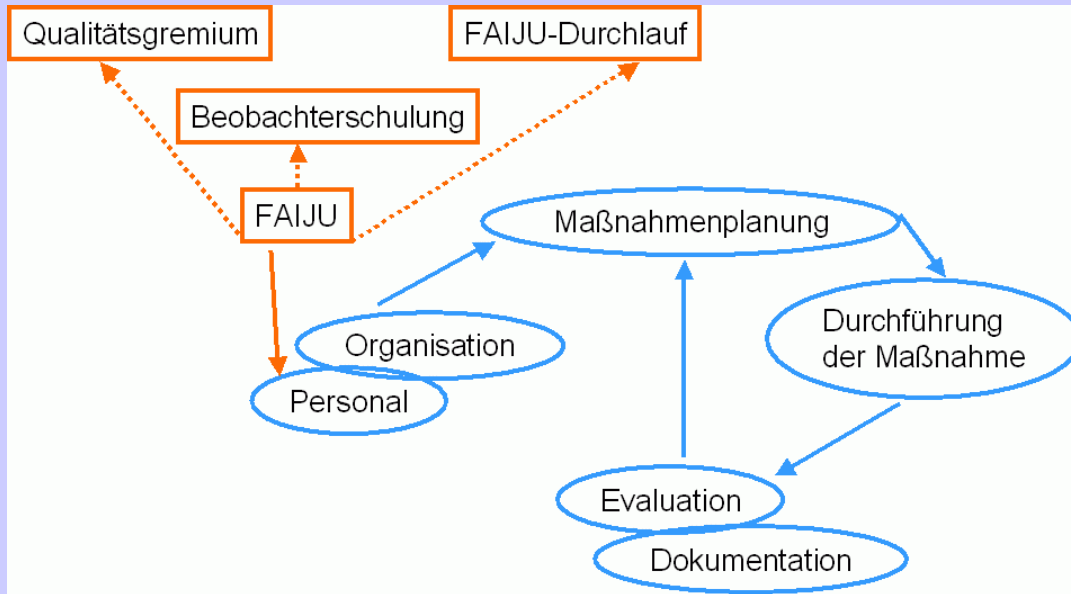
... sind festgelegte Ausprägungsgrade für zu erfüllende Anforderungen an die Qualität von Produkten und Leistungen.

Standards bestimmen den **Umfang**,
die **Intensität** und
die **Art und Weise**,

wie Qualitätsmerkmale gestaltet werden sollen, um fachlich anerkannt zu werden.

(Quelle: ebenda)

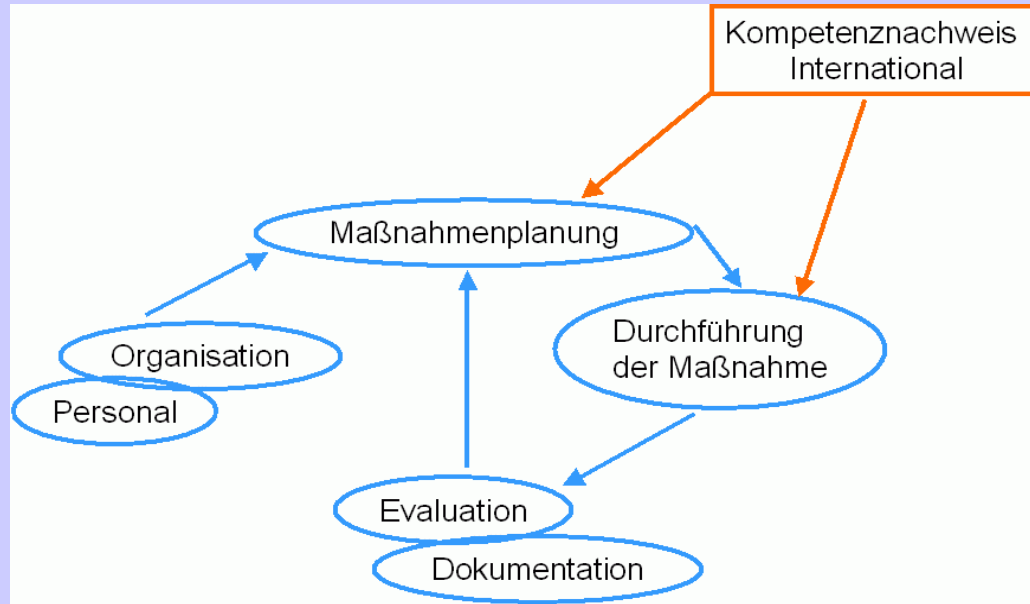
II. Förder Assessment Center (FAIJU)



Ergebnis/ Ziel:

- Kooperationsprodukt der Universität Regensburg, dem iko und 5 Trägervertreter/innen im Feld Internationales (Wissenschaft-Praxis-Kooperation)
- Erfolgreich erprobtes Instrument zur Personalentwicklung und –bindung für ehren- und hauptamtliche Leitungskräfte im Feld Internationale Jugendarbeit

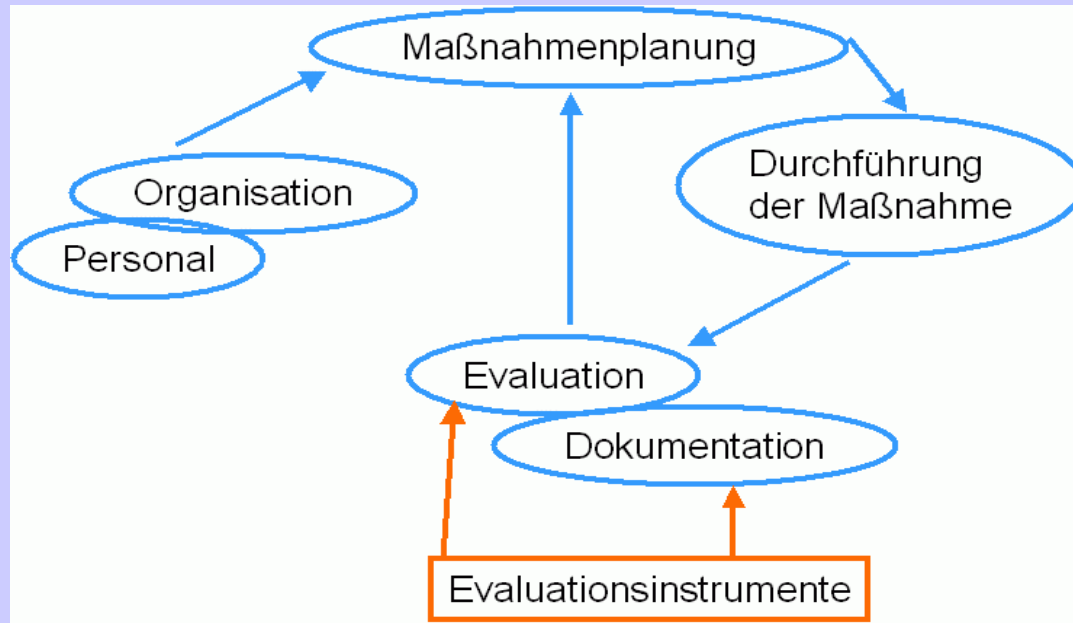
III. Kompetenznachweis International



Ergebnis/ Ziel:

- Steuergruppe mit 13 Trägervertreter/innen, Tagung und gezielte Fortbildung
- Mehrstufiger Nachweis für Teilnehmende in der internationalen Jugendarbeit (in Anlehnung an die EU-Kommission)

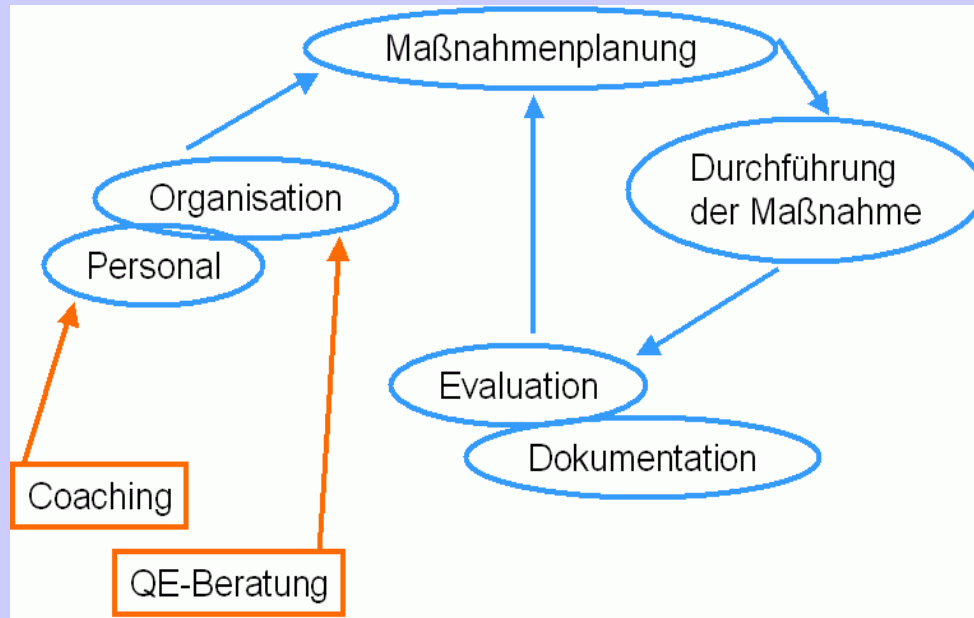
IV. Evaluation internationaler Maßnahmen



Arbeitsstand/ Ziel:

- Kooperationsprojekt i.R. des Forscher-Praktiker-Dialogs
- Adaptierung von Evaluationsstandards auf das Feld internationale Jugendbegegnungen sowie Kinder- und Jugendreisen
- Handreichung und Implementierung im Online-Modul Interkulturelles Lernen beim IJAB e.V. (Planung)

V. Coaching und Qualitätsberatung



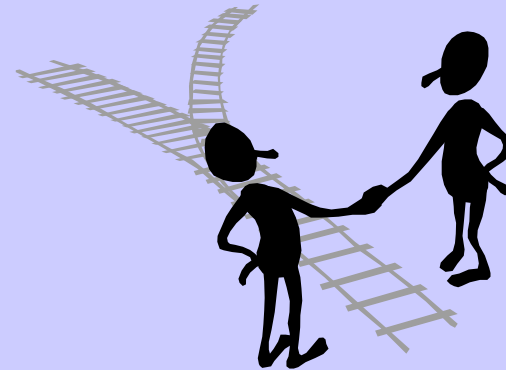
Ziel:

- Unterstützung kleiner und großer Verbände/ Netzwerke beim Aufbau von Qualitätsmanagementsystemen, Zertifizierungen und zur Verbesserung von internationalen Programmen (z.B. DSJ, DRK, EURODESK-Nationalagenturen und Brussels Link, Au pair-Organisationen u.a.)
- Formen: Beratung, Coaching von Teams, Trainings

2. 2. Kampagne Internationale Jugendarbeit

www.open-the-world.de

(Folie bzw. Screenshot)



2. 2. Kampagne Internationale Jugendarbeit

Unterstützung der Kampagne Internationale Jugendarbeit durch medienpädagogische bzw.-gestützte Angebote des IJAB:

- ✓ Jugend ans Netz (JAN)
- ✓ Nationaler Jugendserver in Kooperation mit den Landesjugendservern
- ✓ Europäisches Jugendportal
- ✓ EURODESK
- ✓ Datenbank Internationale Jugendarbeit und
- ✓ QuiK

Themen:

Was macht die Qualität unserer Angebote aus?

Wie können wir Kinder/ Jugendliche effizienter beraten?

Welche Qualitätskriterien gelten für uns bzw. können wir vereinbaren als Grundlage für unsere Arbeit?

Gibt es ein gemeinsames Corporate Design im jeweiligen Bereich?

3. Ausblick



Quo vadis internationale Jugendarbeit ?

- ❖ Weitere Haushaltskürzungen
- ❖ Weniger Maßnahmen/ Angebote für Jugendliche und Fachkräfte
- ❖ Weniger hauptamtliches Personal
- ❖ Anerkennung ehrenamtlichen Engagements bleibt zunehmend auf der Strecke

Aber:

1. Wir (Pädagog/inn/en) leisten einen wesentlichen Beitrag in der Persönlichkeitsbildung und –entwicklung von Kindern und Jugendlichen!
2. Wir brauchen klare Zielvorgaben, Strukturen, Zuständigkeiten!
3. Wir brauchen Motivation für unsere Arbeit (Sinnhaftigkeit)!

Qualität (k)eine Frage der Größe und (k)eine Frage des Geldes?!

- ❖ Qualität fängt am eigenen Arbeitsplatz an (kleinste Arbeitseinheit).
- ❖ Offenheit und Kommunikationsfluss ist Grundvoraussetzung für Veränderungen.
- ❖ Qualität muss als Selbstverständnis, nicht als Legitimation verstanden werden.
- ❖ Veränderungen und Qualifizierung bedürfen des Geldes (Qualität hat ihren Preis!)

Das muss uns die Jugend(-Arbeit) wert sein!

Danke für Ihr Interesse!

Viel Kraft in Ihrer Arbeit!

