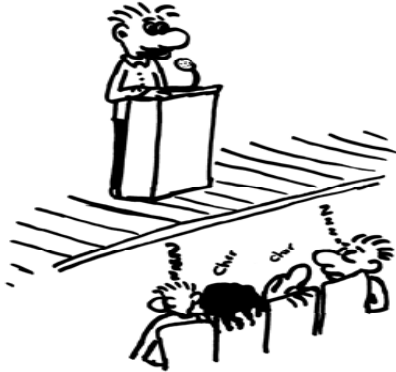


# Qualitätssicherung in der Praxis

## Ergebnisse und Erfahrungen aus zwei Projekten in der öffentlichen Verwaltung

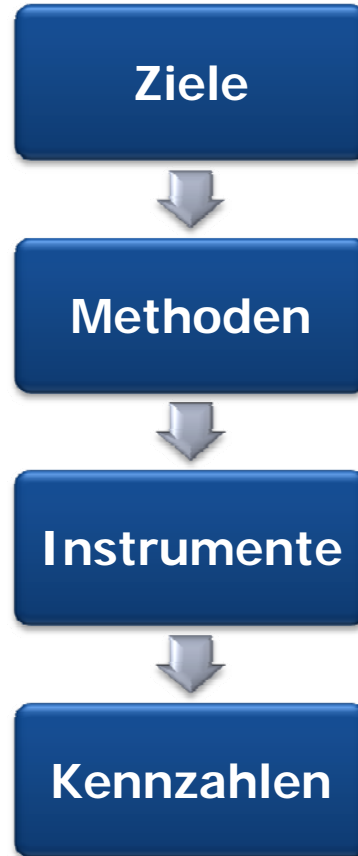


# Aufgaben eines Qualitätsmanagements



- **Kennwerte** zur Verfügung zu stellen
- um auf **sicherer Grundlage**
- an den **richtigen Stellen** im Bildungsprozess
- mit möglichst **geringem Aufwand**
- **nachhaltige Verbesserungen** bei der Qualität
- zu erreichen und dauerhaft zu sichern

# Ansatzpunkt: Sicherung der Qualität



# Ansatzpunkt: Sicherung der Qualität



fehlende strategische Ausrichtung

eindimensionale Erfassung

fehlende Standardisierung

aussageschwache Kennwerte

# Problem: traditionelle Evaluation



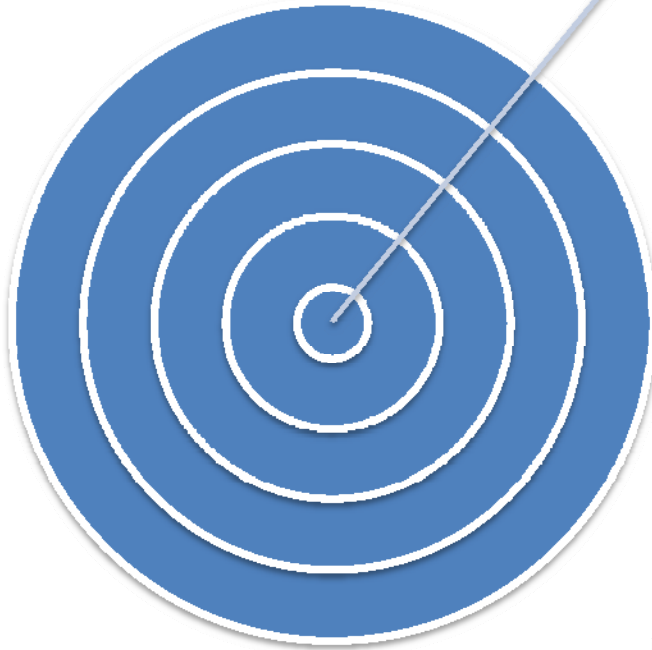
**Wir geben uns damit zufrieden, dass die Teilnehmer zufrieden sind.**

# Ziel: Optimierung zentraler Prozesse



# Basis: E<sup>5</sup>-Modell der Qualitätssicherung

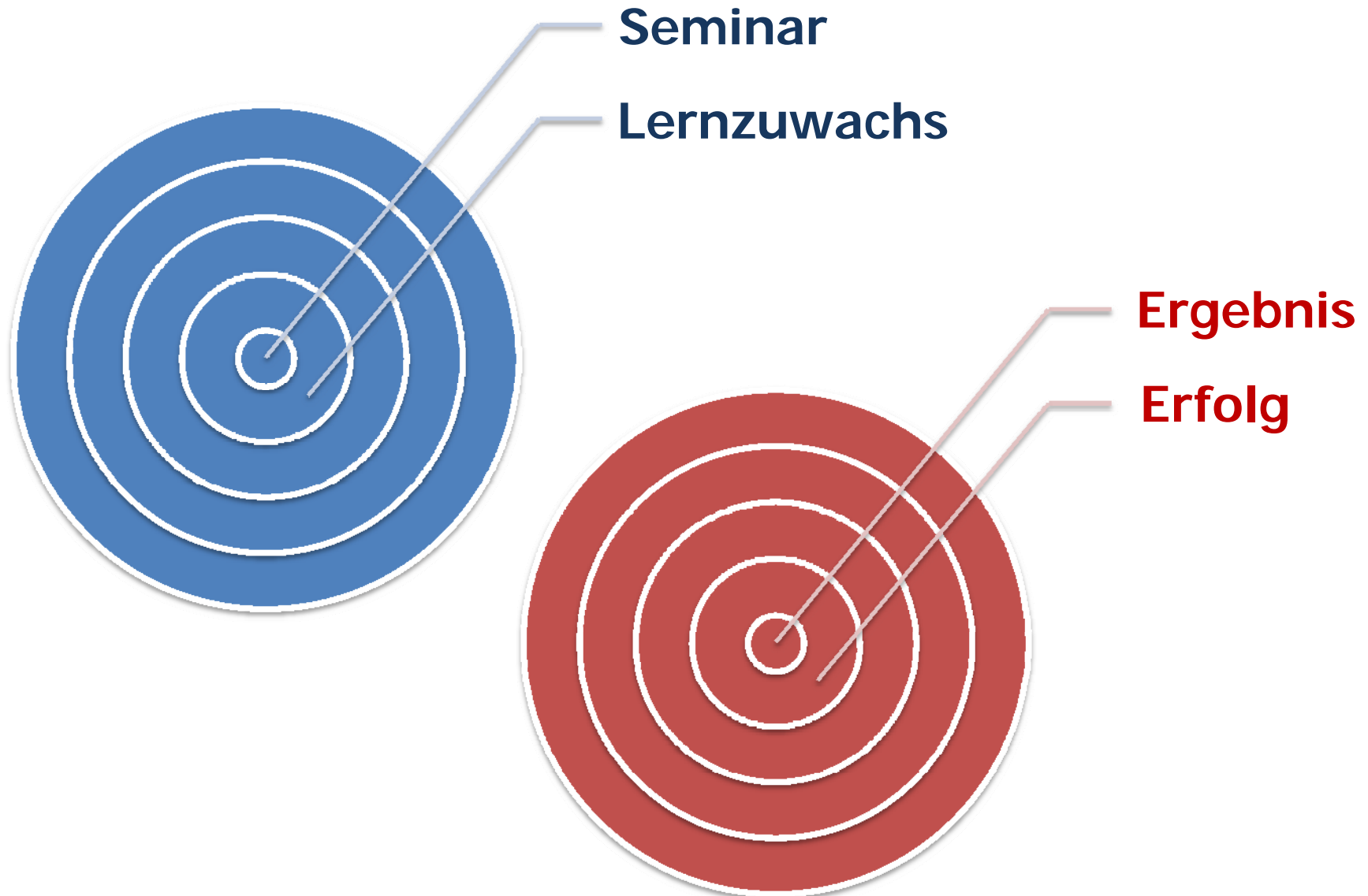
Seminar



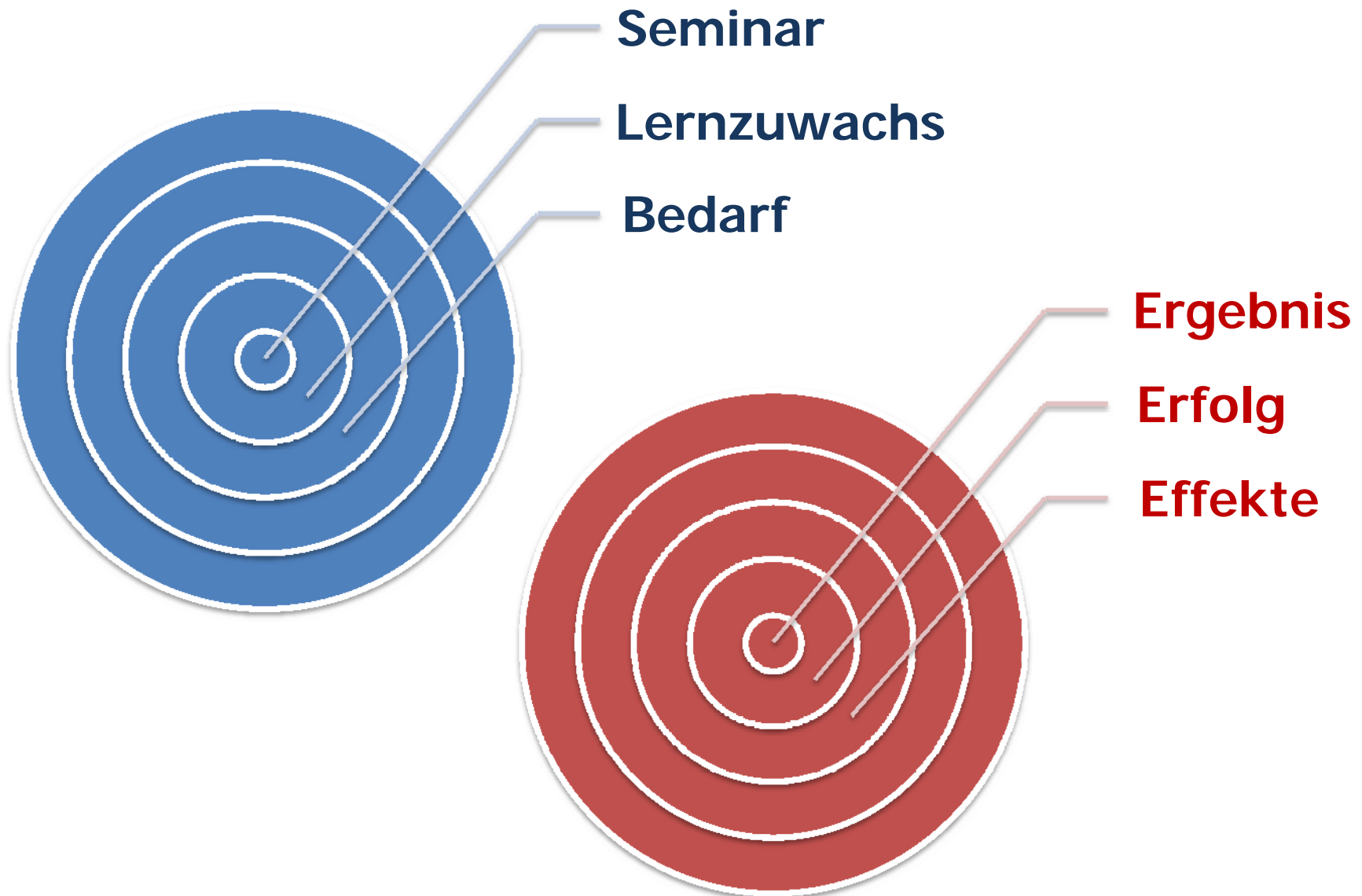
Ergebnis



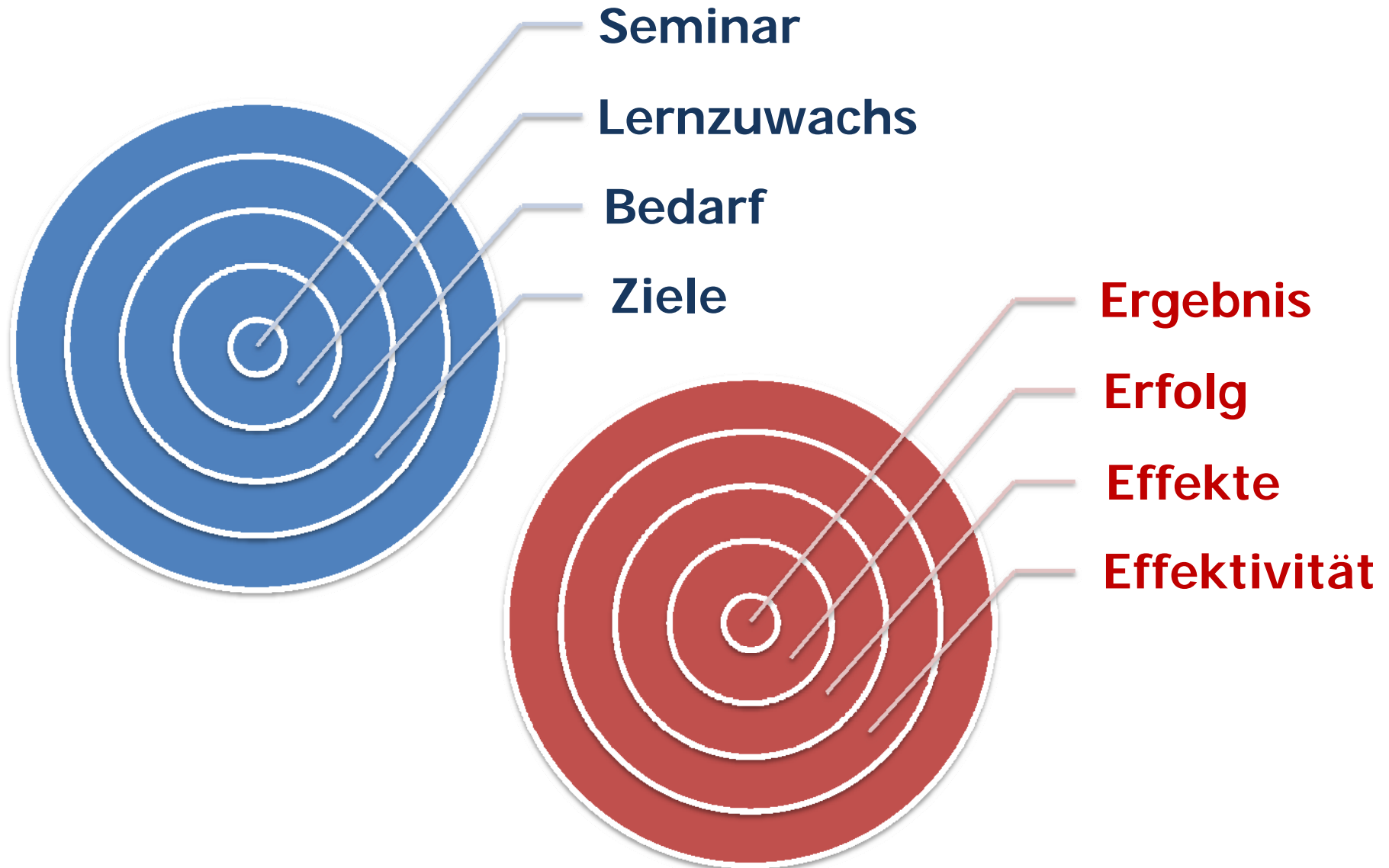
# Basis: E<sup>5</sup>-Modell der Qualitätssicherung



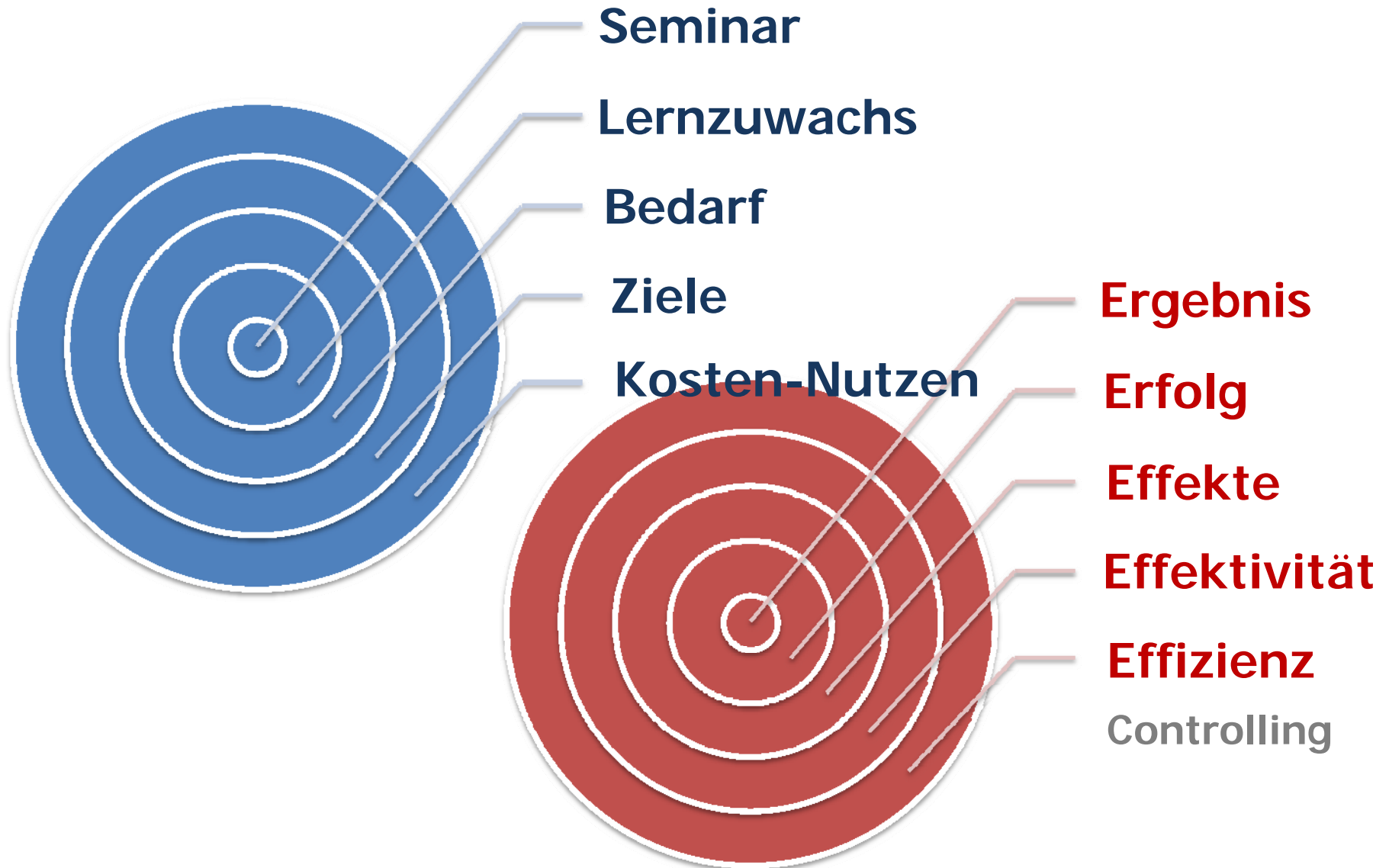
# Basis: E<sup>5</sup>-Modell der Qualitätssicherung

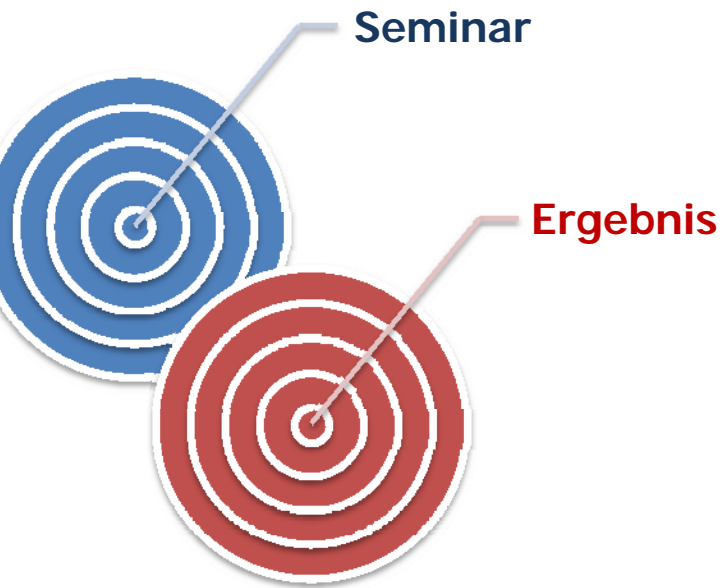


# Basis: E<sup>5</sup>-Modell der Qualitätssicherung



# Basis: E<sup>5</sup>-Modell der Qualitätssicherung





## Beispiel 1: Verbesserung der Qualität von Schulungen

# Problem: Dr. Fox-Effekt



## Vortrag

**Die Anwendung der mathematischen Spieltheorie in der Ausbildung von Ärzten**

## Evaluation

**100 % zum Denken angeregt**

**90 % Material gut geordnet**

**90 % interessant vermittelt**

**Mit viel Humor und engagiert vorgetragen**

# Problem: Dr. Fox-Effekt



## Vortrag

Die Anwendung der mathematischen Spieltheorie in der Ausbildung von Ärzten

## Evaluation

100 % zum Denken angeregt

90 % Material gut geordnet

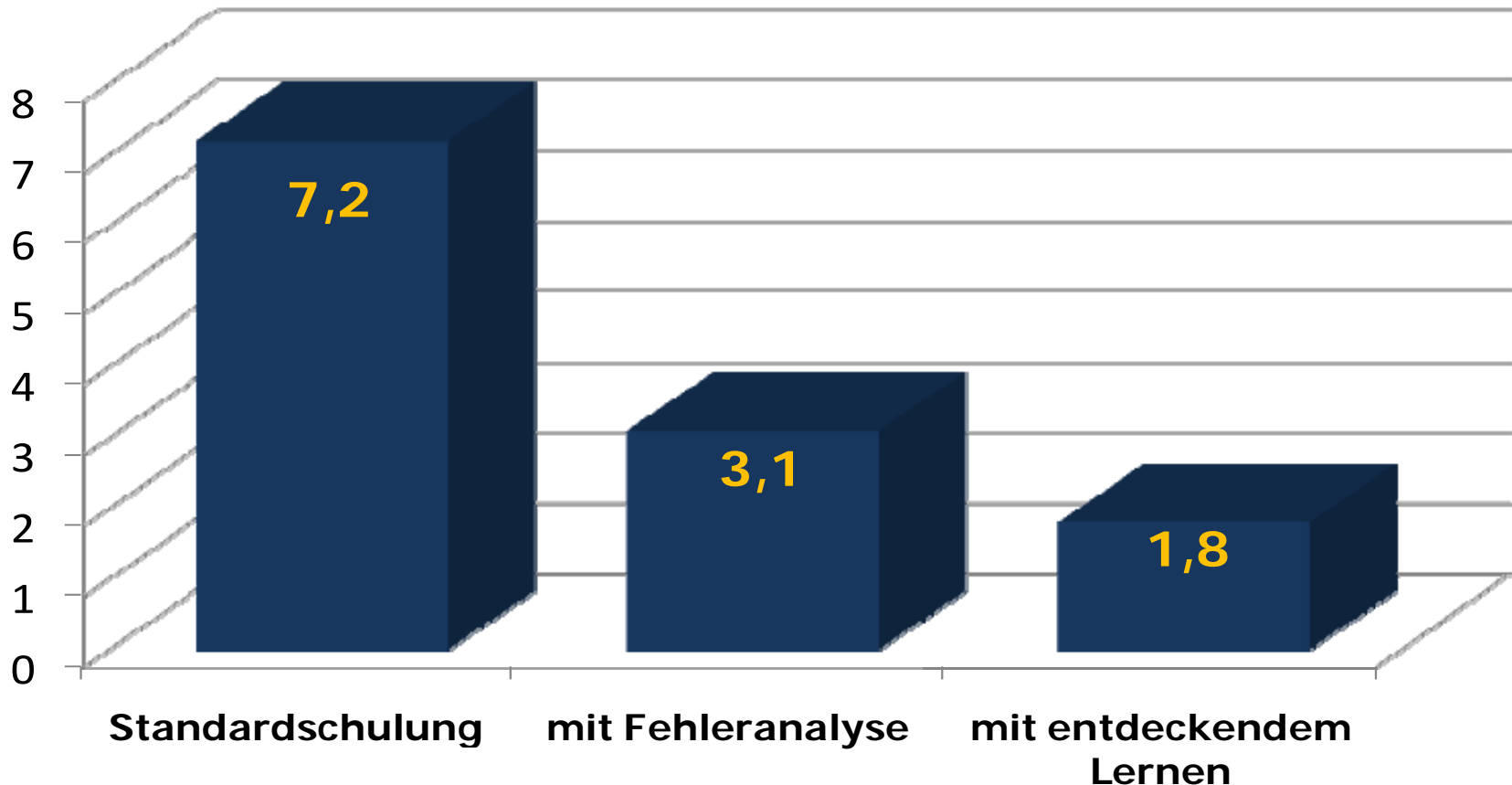
90 % interessant vermittelt

Mit viel Humor und engagiert vorgetragen

Schauspieler, ohne Ahnung vom Thema  
Sinnleerer Vortrag, unklares Gerede,  
erfundene Wörter, widersprüchliche  
Feststellungen

# Beispiel 1: Verbesserung der Seminarqualität

## Zahl der Fehler in der ersten Woche nach einer IT-Schulung



# Beispiel 1: Verbesserung der Seminarqualität



## Verbesserung der Aussagekraft der Evaluationsbögen auf empirischer Basis



# Beispiel 1: Verbesserung der Seminarqualität



## Verbesserung der Aussagekraft der Evaluationsbögen auf empirischer Basis

3. Einschätzung des Trainers	Wie beurteilen Sie die Arbeit des Trainers?				
	Diese Aussage trifft zu				
	vollständig	weitgehend	weder, noch	kaum	gar nicht
Kennt sich mit dem Thema aus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erklärt verständlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weckt Interesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Geht strukturiert vor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wiederholt, fasst zusammen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stellt den Praxisbezug her	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sorgt für Abwechslung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Setzt gezielt Medien ein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fördert den Erfahrungsaustausch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sorgt für die Anwendung des Gelesenen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schafft Möglichkeiten zur Mitarbeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Baut ausreichend Praxisübungen ein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hält sich an Zeitvorgaben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nutzt die Lernzeit ökonomisch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gibt präzise Arbeitsanweisungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Beispiel 1: Verbesserung der Seminarqualität



## Definition von Zielen und Kennwerten

Anforderungen an IT-Schulungen							
Kennwerte							Mittel
Infogehalt	Lehrmethoden	Arbeitsunterlagen	Möglichkeit zur Mitarbeit	Praxisnutzen	Möglichkeit der Umsetzung		
80	80	70	75	80	80	77,5	

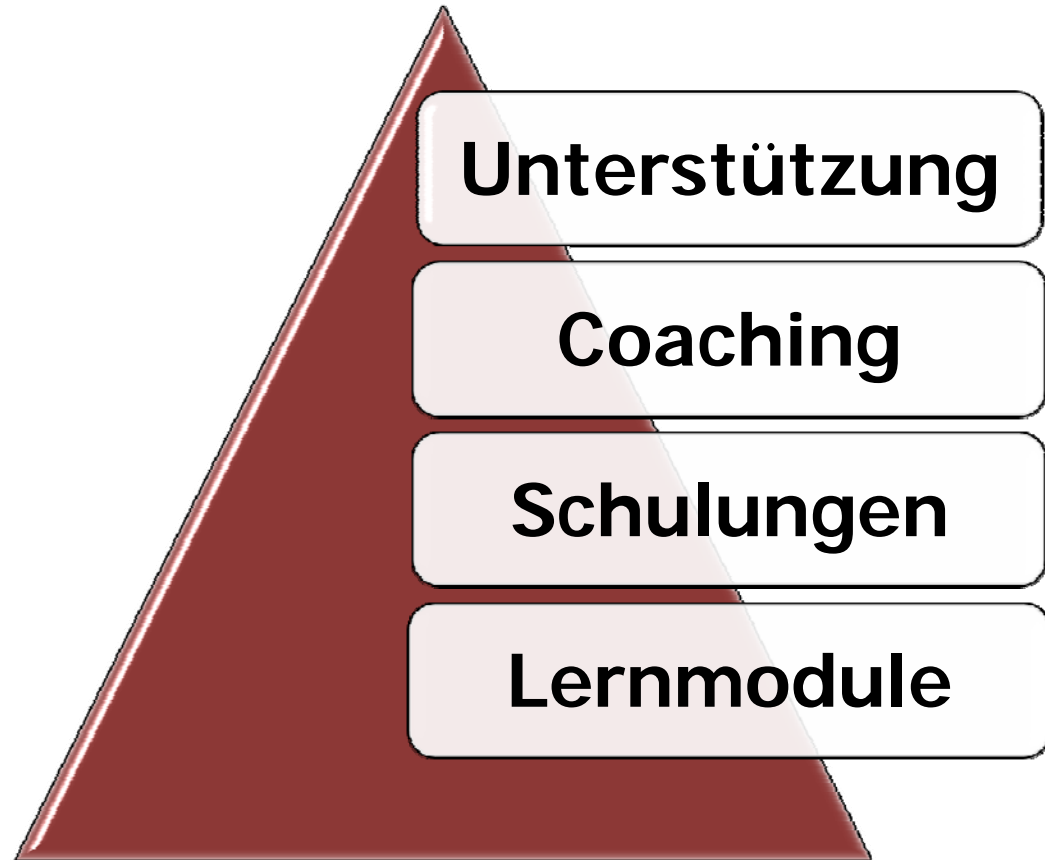
# Beispiel 1: Verbesserung der Seminarqualität

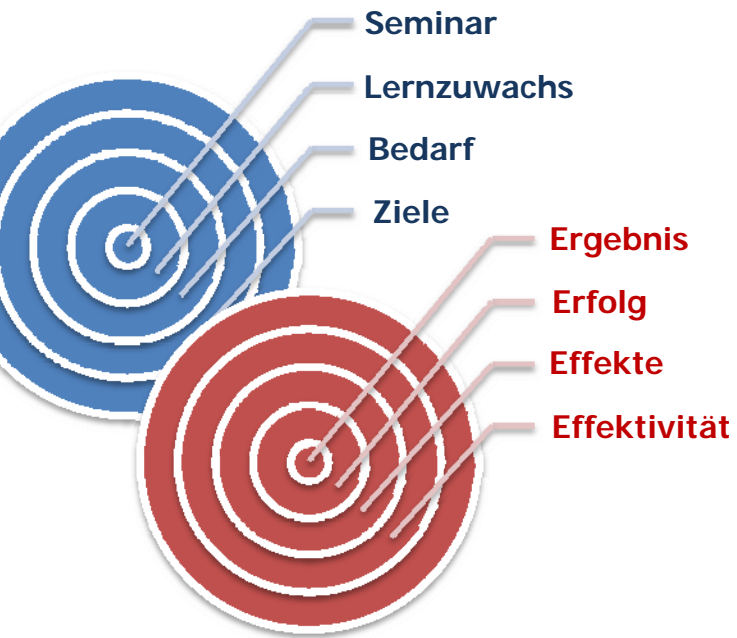


## Definition von Zielen und Kennwerten

Übersicht der Ergebnisse zu den Schulungen								
	Thema	Kennwerte						Mittel
		Info-gehalt	Lehr-methoden	Arbeits-unterlagen	Möglichkeit zur Mitarbeit	Praxis-nutzen	Möglichkeit der Umsetzung	
	Führung	80	82	68	78	80	76	77,5
	Kooperation	78	89	91	78	76	88	83,3
	Konflikt-management	77	76	79	82	81	83	79,6

# Beispiel 1: Verbesserung der Seminarqualität





## Beispiel 2: Ziel- und Transferorientierung

# Problem: traditioneller Evaluation



**Wenn Seminare nur Motivation schaffen**

**und nicht zu einer konkreten und messbaren Steigerung der Kompetenz führen,**

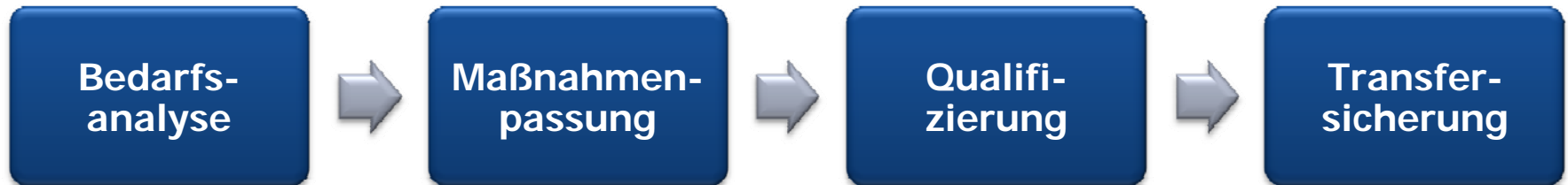
**sollte man sie besser durch Betriebsfeste ersetzen.**

# Beispiel 2: Ziel- und Transferorientierung





# Beispiel 2: Ziel- und Transferorientierung



Mitarbeiter vereinbart mit Führungskraft Ziele



Die Teilnehmer melden sich mit Ihren Zielen an  
—————  
Der Dozent erhält die Zielabfragen



# Beispiel 2: Ziel- und Transferorientierung



# Beispiel 2: Ziel- und Transferorientierung





# Empfehlungen

---

- **Nehmen Sie sich der Qualität an.**
- **Überprüfen Sie Ihre Evaluationsstrategie**
- **Setzen Sie an der Qualität der Schulungen an**
- **Nehmen Sie die Ziele der Teilnehmenden als Grundlage**
- **Beziehen Sie den Transfer mit ein**
- **Steuern Sie die Qualität über Transferergebnisse**

---

**Sie wollen mehr wissen?**

Zu den Projekten?  
Zu Theorie und Praxis der  
Qualitätssicherung?

Ein E-Mail genügt:

**[Rolf.Meier@transfer-online.de](mailto:Rolf.Meier@transfer-online.de)**