

Qualitätsentwicklung in der Schweizerischen Berufsberatungslandschaft

von E. Zehnder, Leiter Kant. Berufs- und Studienberatung, KBSB Thurgau /
E. Giezendanner, Leiter Berufs- und Laufbahnberatung Kloten

Sollten der SVB / die SKZB zum Entschluss kommen, sich im Bereich Qualitätsentwicklung zu engagieren, müssten aus unserer Sicht folgende Ziele im Vordergrund stehen:

a) Botschaft an die Öffentlichkeit:

In der Berufs- und Studienberatung wird permanente und systematische Qualitätsverbesserung auf allen Ebenen angestrebt.

b) Schaffung eines „Labels“ als Steuerungsinstrument.

c) Inhaltlicher Beitrag zum BB-Kongress im Jahre 2003.

Ganzheitliche Betrachtungsweise

In den letzten Jahren haben sich im Bereich des Qualitäts-Managements die verschiedensten Methoden etabliert, die von der punktuellen, rein produktemässigen Beurteilung bis hin zu einer ganzheitlichen Betrachtungs- und Wertungsweise im Sinne einer umfassenden Qualitätsbewirtschaftung reichen. In der Berufs- und Studienberatung werden die QM-Erfahrungen der Wirtschaft und der Bildungsinstitutionen bisher nur zögerlich genutzt. Nimmt man erste Ansätze einzelner Beratungsinstitutionen genauer unter die Lupe, so sind vor allem klassische Qualitätsbegriffe im Vordergrund, d.h. Qualität wird mit Beratungsqualität gleichgesetzt. Dies ist aber deshalb verständlich, weil diese output-bezogene Art der traditionellen Qualitätswertung im Beratungsbereich auch von besonderer Bedeutung ist.

Im Zusammenhang mit „New Public Management“ sind aber zusätzliche Qualitätsansprüche entstanden, die ein neues, umfassenderes und wirkungsorientiertes Qualitätsverständnis erforderlich machen. In der Berufs- und Studienberatung sollten Impulse ausgelöst werden, die dieses neue Qualitätsmanagements-Denken fördern. Wer könnte dies besser tun als der SVB? Selbstverständlich ist dies nur in Zusammenarbeit mit den Kantonen möglich, die bekanntlich verantwortlich für die operative Führung der Berufs- und Studienberatungen sind. Ganz wesentlich ist auch, dass das Projekt von Fachleuten mitgestaltet wird, die in der berufsberaterischen Praxis stehen. Damit soll von Anfang an dokumentiert werden, dass richtig verstandenes Qualitätsmanagement nur in enger Zusammenarbeit mit den „Ausführenden“ wirksam und erfolgreich umgesetzt werden kann.

Das Rad nicht nochmals neu erfinden

Es ist undenkbar, ein Konzept für eine systematische Qualitäts-Förderung von Institutionen, die sich mit Berufs- und Studienberatung befassen, völlig neu zu erfinden. Vielmehr geht es darum, bestehende Modelle auf die Bedürfnisse dieser Institutionen umzufunktionieren. Was spricht dagegen, ein Modell zu übernehmen, das sich in Bildungsinstitutionen etabliert hat und mit dem bereits einschlägige Erfahrungen gemacht worden sind? Wir könnten uns vorstellen, das Qualitäts-Management-Konzeptes der Hochschule Zürich zu übernehmen, das sich am „European Quality Model“ orientiert. Auf der Basis dieser Systematik könnte das „Label“ für die Berufs- und Studienberatung erarbeitet werden. Selbstverständlich bemühen sich die Projekt-Initianten, auch andere, im Qualitätsmanagement ebenfalls etablierte Institutionen, zur Mitarbeit zu gewinnen.

Das „European Quality Model“

Bestehend an diesem Modell ist die Tatsache, dass es den Begriff „Qualitätsmanagement“ im umfassenden Sinne versteht, das heisst, dass nicht nur die bisher übliche, outputbezogene Betrachtungsweise der Qualitätswertung Anwendung findet. Es werden grundsätzlich vier Qualitäts-Segmente unterschieden:

1. **Input-Qualität**, 2. **Prozess-Qualität**, 3. **Output-Qualität** und 4. die **Wirkungs-Qualität**. Innerhalb dieser vier Qualitäten ergeben sich Überschneidungs- und Berührungspunkte, weshalb sich die verschiedenen Qualitätsfaktoren nicht immer exakt zuordnen lassen.

Bei der **Input-Qualität** geht es zunächst einmal um die personellen, materiellen und organisatorischen Voraussetzungen, welche den erfolgreichen Beratungsbetrieb überhaupt erst möglich machen. Dazu gehören kantonale Gesetze und Verordnungen über die Berufs- und Laufbahnberatung, ein kantonales Leitbild über die Berufs- und Studienberatung sowie eine der Aufgabenstellung gerechte Einordnung in die kantonale Verwaltung. Dann aber sind Finanzen und die Infrastruktur, die zur Verfügung stehen, von grosser Bedeutung. Es geht überdies um das strategisch und operativ fähige Führungs-Team, um ein fachlich wie menschlich qualifiziertes Fachpersonal, deren Weiterbildung und die organisatorische Regelung des Beratungsbetriebes. Das Vorhandensein eines anerkannten und geeigneten Qualitätssystemes für Prozess-Qualität gehört ebenfalls zur Input-Qualität. Da die Berufs- und Studienberatung in der Regel ihre Kundschaft nicht auslesen kann, ist der von der Politik bestimmte Auftrag an die Berufs- und Studienberatung von grösster Wichtigkeit.

Als **Prozess-Qualität** werden all jene Faktoren gewertet, welche die Beratungs- und Informationsleistung im weiteren Sinne ermöglichen. Dazu zählen die eigentliche Beratung und Information der Kundschaft und die BIZ-Leistungen. Weitere prozess-orientierte Faktoren sind die Schulungs- und Orientierungstätigkeiten für Dritte sowie das Angebot an selber entwickelten Berufswahlmedien. In die Prozess-Qualität hinein gehören auch die administrativen und logistischen Supports, ohne die die öffentliche Berufs- und Studienberatung nicht durchführbar ist.

Bei der Beurteilung der sogenannten **Output-Qualität** interessieren in erster Linie die angewandten Verfahren in Beratung und Information sowie das Vorhandensein von neuen Erkenntnissen und Handlungsmöglichkeiten der Kundschaft. Feedback-Lieferanten sind vor allem die Kundinnen und Kunden. Mit „Zufriedenheit“ wird eine der wesentlichsten Output-Qualitäten evaluiert. Output-Zufriedenheit der Kundschaft bedingt aber auch Input-Zufriedenheit des Fachpersonals. Zusätzlicher Gradmesser für Output-Qualität soll aber auch die Bewertung unserer „externen“ Kunden sein: Eltern, Lehrerschaft, Angehörige, Arbeitgeber/innen unserer Kundschaft sowie die Auftraggeber/innen für Orientierungs- und Schulungsaufträge.

Strategische Fragen stellen sich bei der Bewertung der **Wirkungs-Qualität**. Hier sind es vor allem unsere Auftraggeber/innen aus Politik und Verwaltung, welche entsprechende Vorgaben zu stellen haben. Welches ist der volkswirtschaftliche und kulturelle Nutzen, sind die gesellschaftlichen Impulse oder sogar ökologischen Folgen unseres Tuns? Es geht bei der Wirkungsqualität nicht einfach um eine rein fachbezogene Beurteilung, sondern sie soll einwandfrei messbare Wirkungen unserer Tätigkeit aufzeigen.

Weiteres Vorgehen im SVB / in der SKZB

Wir empfehlen dem SVB und der SKZB, einen Grundsatzentscheid über das weitere Vorgehen zu fällen. Besteht Interesse an diesem Projekt, wird die Projektleitung eine Kostenzusammenstellung sowie einen Terminplan zur Genehmigung vorlegen. Auf dieser Grundlage erfolgen die weiteren Projektarbeiten.

Eckpunkte:

- a) Grundsatzentscheid SVB / SKZB
- b) Finanzierung
- c) Erarbeitung Q-Panel SVB / SKZB
- d) Definition „Label“
- e) Q-Tag BB-Kongress 2003
 - Themenwahl
 - Referenten
 - Workshops

Wir danken Herrn Dr. Urs Dürsteler, Wissenschaftlicher Studienleiter an der HSZ Zürich, für die fachliche Beratung.

Frauenfeld/Kloten, 29. 3. 2001

Q-Team SVB/BSB: E. Zehnder / E. Giezendanner

