



Gesamteinschätzung der Qualität von Angeboten

Auf einen Blick

Das Eingangsmaterial bildet die gesamte Qualitätsdimension Qualität von Angeboten ab und ist flexibel in der Anwendung. Es ermöglicht, alle Entwicklungsziele und Fragen zur Konkretisierung im Hinblick auf die Qualität von Angeboten einzuschätzen und diese Einschätzungen auszutauschen. Auf dieser Grundlage wird gemeinsam priorisiert, und konkrete Maßnahmen zur Weiterentwicklung des Themas können geplant werden.

Zielsetzungen

- ▶ Vorliegen einer Gesamteinschätzung des aktuellen Standes der Qualitätsdimension Qualität von Angeboten
- ▶ Austausch über Übereinstimmungen und Abweichungen in der Einschätzung der Akteure
- ▶ Reflexion von Entwicklungszielen und Förderung von Lernimpulsen
- ▶ Identifikation von Entwicklungszielen mit besonders hohem Entwicklungsbedarf
- ▶ Bekanntheit von Schwerpunkten zur Fortentwicklung der Dimension
- ▶ Planung von ersten Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung

Einsatzmöglichkeiten und Anwendungsbeispiele

Das Eingangsmaterial, Entwicklungsziel 8.1 bis 8.6, umfasst eine Gesamteinschätzung aller Entwicklungsziele (Seite 1) und jeweils eine Seite zur differenzierten Einschätzung der einzelnen Konkretisierungen (Seiten 2–7). Das Eingangsmaterial bietet damit unterschiedliche Einsatzmöglichkeiten. Hier einige Beispiele:

- Eine kleinere Arbeitsgruppe des Netzwerks bearbeitet alle Seiten des Eingangsmaterials (Seiten 1–7) und berichtet dem Netzwerk.
- Es wird eine grobe Einschätzung (Seite 1) durch alle Akteure vorgenommen und gemeinsam diskutiert. Entwicklungsziele zur weiteren Bearbeitung werden identifiziert. Für die Bearbeitung stehen weitere Arbeitsblätter zur Verfügung (vgl. Arbeitsblätter zu Entwicklungszielen 8.1 bis 8.6).
- Die Einschätzung kann regelmäßig (z. B. einmal pro Jahr) durchgeführt werden. Auf diese Weise lassen sich langfristige Entwicklungen dokumentieren.



Vorgehen

Schritt ①: Daten erfassen

Im ersten Schritt werden Daten zum aktuellen Ist-Stand der Qualität von Angeboten aus der Perspektive aller relevanten Akteure im Netzwerk gesammelt. Ergänzend können Daten zur Netzwerkqualität aus den Kommunalbefragungen des NZFH hinzugezogen werden (vgl. www.fruehehilfen.de/forschung-im-nzfh/implementierungsforschung/kommunalbefragungen).

Das Eingangsmaterial wird vorgestellt und das Vorgehen bei der Bearbeitung erläutert. Es kann hilfreich sein, an dieser Stelle gemeinsam in den Qualitätsrahmen zu schauen. Es wird deutlich, dass die zu benotenden Aussagen im Eingangsmaterial den Konkretisierungsfragen im Qualitätsrahmen entsprechen und damit Hinweise auf Kriterien guter Qualität geben. Die Nummerierung im Eingangsmaterial entspricht der Nummerierung der Entwicklungsziele und Konkretisierungsfragen im Qualitätsrahmen. Bei Konkretisierungsfragen, die mehrere Aspekte beinhalten, bietet das Eingangsmaterial die Möglichkeit, differenziert einzuschätzen.

Praxisimpuls

Bei großen Gruppen empfiehlt es sich der Übersichtlichkeit halber, die einzelnen Noten auf einem extra Flipchart mit Notenspiegel zu sammeln, auszurechnen und dann nur die jeweilige Durchschnittsnote des Entwicklungsziels an die Wand zu schreiben/pinnen.

Die Akteure werden gebeten, anhand einer Schulnoten-Skala von 1–6 eine Bewertung in Einzelarbeit vorzunehmen:

1-sehr gut ○ *2-gut* ○ *3-befriedigend* ○ *4-ausreichend* ○ *5-mangelhaft* ○ *6-ungenügend*

Je nach Wunsch kann wie folgt gearbeitet werden:

- Die Qualität von Angeboten wird mithilfe der Seite 1 ausschließlich grob eingeschätzt.
- Die Qualität von Angeboten Verankerung wird auf den Seiten 2–7 mithilfe der Konkretisierungen differenziert eingeschätzt. Die errechneten Durchschnittsnote werden auf Seite 1 übertragen.
- Die Teilnehmenden schätzen die Qualität von Angeboten zunächst grob, dann differenziert ein. Die errechneten Durchschnittswerte der einzelnen Entwicklungsziele werden dann auf der Seite 1 (mit einer anderen Farbe) hinzugefügt, sodass ein Vergleich der ursprünglichen Gesamteinschätzung mit den differenziert errechneten Durchschnittswerten möglich ist

Schritt ②: Dialog ermöglichen

Im folgenden Schritt werden die Einschätzungen transparent gemacht, um zum Austausch einzuladen.



Auf einer Pinnwand wird die grobe Einschätzung der Qualität von Angeboten (vgl. Seite 1) visualisiert. Jede bzw. jeder Teilnehmende erhält sechs kleine Moderationskarten (alternativ Klebezettel), auf denen die Noten der sechs Entwicklungsziele notiert werden. Die Karten werden angepinnt. So entsteht ein Bild der gemeinsamen Einschätzung. Die errechnete Durchschnittsnote wird gut sichtbar auf einer andersfarbigen Karte hinzugefügt.

Diese Visualisierung ist Ausgangspunkt für den Dialog. Die Formulierungen im Eingangsmaterial beleuchten einerseits qualitätssichernde Verfahren (z. B. „Das Vorgehen zu XY ist geklärt.“) und andererseits Ergebnisse (z. B. „Gezielte Veränderungen sind festzustellen.“). Die Moderation lädt die Gruppe ein, sich jeweils mit beiden gedanklichen Richtungen – Verfahren/Prozess und Ergebnis/Wirkung – zu beschäftigen.

In dieser Phase geht es noch nicht um konkrete Ziele oder Ergebnisse, vielmehr ist Raum für einen offenen Austausch.

Praxisimpulse

Vor den Austausch in der großen Gruppe kann ein Zweierausaustausch geschaltet werden. Das ermöglicht, den eigenen Standpunkt bereits im Dialog mit einer zweiten Person zu reflektieren, und reduziert zudem die anzuheftenden „Notenkarten“. Dazu werden jeweils zwei Akteure (Nachbarschafts- oder Zufallsgruppen) gebeten, ihre Noten zu vergleichen und sich auf eine Note zu einigen.

Gedankenregungen und Frageimpulse

- Wie geht es den Netzwerkakteuren grundsätzlich mit dem sichtbaren Bild ihrer Qualität von Angeboten? Was fällt beim Betrachten auf?
- Bei welchen Entwicklungszielen gibt es besonders große Unterschiede in den Einschätzungen? Wie lassen sich diese Unterschiede erklären (unterschiedliche Bereiche, verschiedene Informationsstände oder Ähnliches)?
- Welches Entwicklungsziel bzw. welche Entwicklungsziele der Qualitätsdimension Qualität von Angeboten haben besonders gute Bewertungen? Was gelingt gut? Was genau trägt zu dieser guten Benotung bei? Was kann daraus gelernt werden? Was kann getan werden, um die gute Note zu sichern?
- Welches Entwicklungsziel bzw. welche Entwicklungsziele der Qualitätsdimension Qualität von Angeboten haben die schlechtesten Bewertungen? Welche konkreten Erfahrungen und Situationen führen zu diesen Einschätzungen? Was kann daraus gelernt werden?

Schritt ③: Priorisierungen vornehmen und Aktivitäten planen

Dieser Schritt dient dazu, bisherige Einschätzungen und Überlegungen zu bündeln und in konkrete Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung zu überführen. In dieser Phase wird stärker ergebnisorientiert gearbeitet.

Zunächst gilt es, eine Priorisierung vorzunehmen, beispielsweise durch Bepunktung der Entwicklungsziele. Die Teilnehmenden vergeben hierfür maximal zwei Klebepunkte für die Entwicklungsziele, zu denen aus ihrer Sicht weitergearbeitet werden soll. Es können beide Punkte für ein Entwicklungsziel vergeben werden, oder die Punkte werden auf zwei Ziele aufgeteilt. Für das Entwicklungsziel mit den meisten Punkten werden anschließend konkrete Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung erarbeitet.



Fragestellungen für die Moderation

- Welche Ziele haben wir erreicht? Welches konkrete Ergebnis wollen wir erreichen? Woran merken wir, dass es erreicht ist?
- Welche konkreten Aktivitäten können dazu beitragen, die Bewertung (um eine Note) zu steigern? Welche Wirkung erhoffen wir uns von diesen Aktivitäten? Wie lässt sich die erhoffte Wirkung erhöhen?
- Welche Bedingungen und Ressourcen werden benötigt, und wie sorgen wir dafür, dass sie zur Verfügung stehen?
- Wer ist wofür verantwortlich? Bis wann?
- Wie und wann soll erneut überprüft werden? Wann wird die Benotung wieder durchgeführt (Überprüfung der Zielerreichung)?
- Wer dokumentiert und hält die Entwicklung fest?

Sofern ausreichend Zeit zur Verfügung steht oder die Gruppe sich auf ein arbeitsteiliges Vorgehen einigt, können auch für mehrere Entwicklungszielbereiche Maßnahmen geplant werden.

Die Ergebnisse dieser Phase werden auf einem Flipchart visualisiert. Wenn gewünscht, kann für die Bearbeitung dieses Schrittes auch auf das dimensionsübergreifende Arbeitsblatt Maßnahmenplanung zurückgegriffen werden. Dieses kann einzeln oder in Kleingruppen ausgefüllt bzw. auf eine Pinnwand übertragen und gemeinsam gefüllt werden.

Benötigte Arbeitsblätter und Materialien

- ▶ Arbeitsblatt Eingangsmaterial, Entwicklungsziele 8.1 bis 8.6 (ein Ausdruck pro Person)
- ▶ Arbeitsblatt Maßnahmenplanung (dimensionsübergreifend)
- ▶ Pinnwand (Eingangsmaterial vergrößert kopiert)
- ▶ Moderationsmaterial (Moderationskarten, Stifte, Klebepunkte)