



Titel	Leitbildentwicklung
Kurzbeschreibung	Im Folgenden werden Methoden und Instrumente dargestellt, um ein Leitbild für ein partizipatives Qualitätsmanagement zu entwickeln, umzusetzen und zu prüfen.
Ziel	Das Leitbild ist im Sinne eines partizipativen Qualitätsmanagements definiert. ➤ Dieses Leitbild stellt einen Bezug zu den definierten Kundengruppen her. ➤ Dieses Leitbild kann sich in Teilen oder im Gesamten in einem Unternehmensleitbild wiederfinden.
Format / Sozialform	Qualitätszirkel, Workshop, Arbeitsgruppe (die zugrundeliegenden Rollenkonzepte sind jeweils zu berücksichtigen und zu realisieren)
Auswahl der Teilnehmer*innen	Bei der Auswahl der Teilnehmenden sind folgende Aspekte leitend: ➤ Aus allen Hierarchieebenen der Institution ➤ Freiwilligkeit und Vorschlagswesen ➤ Kund*innen ➤ Mit dem Thema nur „nachrangig befasste“ Funktionsträger*innen ➤ Expert*innen
Zeitlicher Umfang	Ca. 4 x 4 Stunden + Redaktionsarbeit
Materialien	<ul style="list-style-type: none"> • Für die Sozialform geeignete Räumlichkeiten mit der Möglichkeit zur Teilgruppenarbeit • Satzung und alle relevanten Aussagen des bisherigen QMS • Informationen aus dem internen und externen Kontext zu diesem Thema, z. B. Satzung, Befragungsergebnisse, Fach- bzw. Werteliteratur, DIN EN ISO 9000-2015-11, DIN EN ISO 9001-2015-11, Stand der öffentlichen Diskussion bzw. von Veröffentlichungen • Flipchart, Pinnwände, Stifte, Moderationskarten, Kreativmaterial, Beamertechnik, etc.
Durchführung	<p>Informationsphase:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Informationsparcours <ul style="list-style-type: none"> ↳ Darstellung aller relevanten Informationen zum Vorhaben „Beteiligung“ ○ Wertvorstellungsprofil <ul style="list-style-type: none"> ↳ Zur Darstellung der Wertvorstellungen der Teilnehmenden ○ Aufgabenverteilung für Dokumentation und Redaktion <ul style="list-style-type: none"> ↳ Protokollant und Redaktionsgruppe finden bzw. festlegen <p>Analysephase:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Selbstbildanalyse/Selbstverständnis- und Zieldiskussion <ul style="list-style-type: none"> ↳ Woher kommen wir? Wer sind wir? Wie sehen wir uns? An was glauben wir? Wo wollen wir hin? ○ Fremdbildanalyse <ul style="list-style-type: none"> ↳ Wie werden wir von außen (bzw. von unseren „relevanten Umwelten“ wie Teilnehmende, Besucher, Kunden, andere Verbände, Amtskirche, öffentliche Zuschussgeber etc.) wahrgenommen? ○ Analyse des eigenen Verhaltens und der eigenen Wirkung <ul style="list-style-type: none"> ↳ Wie kommunizieren wir nach außen? Wie treten wir auf? Wie stellen wir uns dar? Wie ist unser Erscheinungsbild? Welche Rolle spielen dabei unsere internen Kommunikationsstrukturen und -prozesse, Organisationsstrukturen und -abläufe? ○ SWOT-Analyse <ul style="list-style-type: none"> ↳ Stärken & Schwächen sowie Bedrohungen & Chancen zur bisherigen Kundendefinition

Legende:

Qm → Qualitätsmanagement

QMS → Qualitätsmanagementsystem

Seite 1 von 2

Gefördert durch das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat
im Rahmen des Bundesprogramms „Zusammenhalt durch Teilhabe“.



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



	<p>Problemlösungsphase:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ GROW <ul style="list-style-type: none"> ↳ Zur Spezifizierung von einzelnen Themen bzw. Teilaspekten des Kundenbegriffs ○ SMART Zieldefinitionen <ul style="list-style-type: none"> ↳ Zur Formulierung der Ziele die mit dem Leitbild in Verbindung stehen ○ Brainstorming <ul style="list-style-type: none"> ↳ Mind Mapping ○ Redaktionsgruppe <ul style="list-style-type: none"> ↳ Arbeit in ständigem Wechsel von Einzel- und Gruppenarbeit empfehlenswert ↳ Erstellung nach einer vorab festgelegten Gliederung <hr/> <p>Implementierungsphase:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Veröffentlichung <ul style="list-style-type: none"> ↳ In Form von prägnanten Sätzen ↳ In den relevanten QM Dokumenten, dem Inter- oder / und Intranet sowie auf Öffentlichkeitsmaterialien und ○ Implementierung bzw. Umsetzung des Leitbildes anhand möglicher Fragen: <ul style="list-style-type: none"> ↳ Wird das Leitbild „gebührend“ verabschiedet und in Kraft gesetzt? ↳ Wird eine umfassende und dem Vorhaben der Beteiligung entsprechende Informationsstruktur aufgebaut und realisiert? ↳ Gibt es zur handlungsleitenden Verstärkung des Leitbildes passende best practice Storys? ↳ Sind im Sinne der Beteiligung aus dem Leitbild erste Ziele abgeleitet worden? ↳ In welcher Beteiligungsform werden die Ziele weiter differenziert? ↳ Ist die Pflege und Fortschreibung des Leitbildes unter dem Aspekt der Beteiligung strukturiert / geplant? ↳ Welche spürbaren Konsequenzen sollen sich aus dem Leitbild ergeben? ○ Interne und externe Kommunikation, Öffentlichkeitsarbeit <ul style="list-style-type: none"> ↳ So gestalten, dass das Leitbild allen bekannt ist und bleibt um darauf die Beteiligung aufbauen zu können. ○ Kennzahlen <ul style="list-style-type: none"> ↳ Festlegen und messen
<p>Lösungsdarstellung</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Möglichst einfache, prägnante und kurze Sätze ➤ Graphisch hervorstechend gestaltet ➤ Eingefügt in die gelenkten Dokumente des Qualitätsmanagementsystems ➤ Veröffentlichung durch Aushänge, über Laufwerk- bzw. Serverstruktur, Intranet, Newsletter, Wissensportal, evtl. Homepage

	<p>Erstellt von: Josef Schwelling, Berufspädagogische Praxis- & Prozessbegleitung Mirabellenstr. 46, 70329 Stuttgart</p>
	<p>Im Auftrag von: EFAS Evangelischer Fachverband für Arbeit und soziale Integration e. V., Fachverband der Diakonie Deutschland Gottfried-Keller-Straße 18 c, 70435 Stuttgart Im Rahmen des Projekts „Teges - Durch Teilhabe gesellschaftlichen Zusammenhalt stärken“.</p>

Legende:

Qm → Qualitätsmanagement

QMS → Qualitätsmanagementsystem

Seite 2 von 2

Gefördert durch das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat
im Rahmen des Bundesprogramms „Zusammenhalt durch Teilhabe“.



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages