



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

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

	<p><b>Erstellt von:</b>          Josef Schwellinger, Berufspädagogische Praxis- &amp; Prozessbegleitung          Mirabellenstr. 46, 70329 Stuttgart</p>
	<p><b>Im Auftrag von:</b>          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“.

