



Musikschulkongress

2015

MusikLeben

Erbe.Vielfalt.Zukunft

8.-10. Mai 2015

Messe und Congress Centrum Halle Münsterland

Qualitätsmanagement

Referenten: Uwe Raschen / Hermann M. Schnabel

M 1, Freitag, 8. Mai 2015



VdM

Verband deutscher
Musikschulen

- Qualitätsmanagement mit QsM
- Implementierung QsM
- Fragebögenauswertung mit GrafStat
- VdM-Benchmarks

Warum Qualität als Strategie?

- fortdauernde Sparzwänge der öffentlichen Hand bei „freiwilligen Leistungen“
- sich verändernde Erwartungshaltung der Schüler/Eltern und künftiger „Kunden“
- demographischer Wandel, Zielgruppenveränderung
- verändertes Nutzerverhalten (kurzfristiger, spontaner)
- Konkurrenz privater Anbieter

Warum Qualitätsmanagement?

- systematische Bearbeitung aller relevanten Themen
- macht Arbeit
- kostet Zeit
- kostet Geld

Nur zu reagieren wenn es brennt, macht mehr Arbeit, kostet mehr Zeit und mehr Geld.

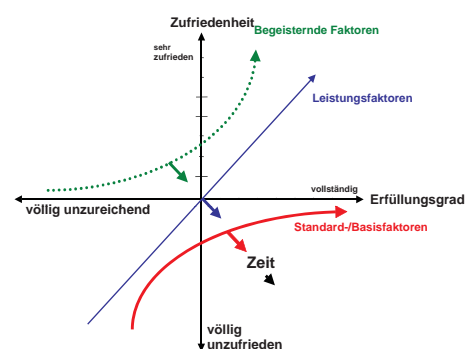
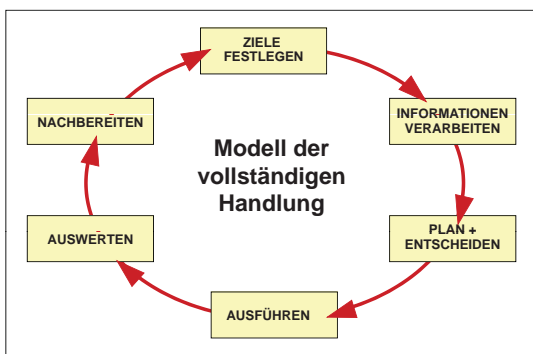
Systematisches Vorgehen spart unterm Strich.

Wenn Du weißt, was Du tust, kannst Du tun, was Du willst.

Moshé Feldenkrais

Warum etwas ändern, wenn es gut läuft??? „KANO Modell“ - die dynamische Entwicklung von Ansprüchen

Das Modell des vollständigen Handelns



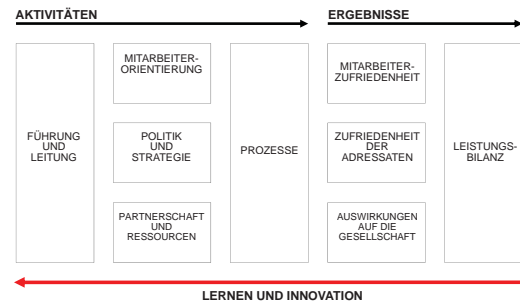
European Foundation for Qualitymanagement - EFQM

Systematische wissenschaftliche Analyse und Entwicklung seit den 1950er Jahren.

Entwicklung des "Excellence-Modells" für den öffentlichen / nicht kommerziellen Sektor.

Das QsM-Modell: Übersetzung / Branchen-Version für öffentliche Musikschulen.

Das QsM-Modell (Excellence-Modell der EFQM)



QsM Befähigerkriterien / Handeln

Kriterium 1 Führung und Leitung

- 1.1 Die Leitung entwickelt ein Leitbild und setzt sich persönlich für dessen Anwendung ein
- 1.2 Die Leitung sorgt für die Entwicklung und Anwendung eines Managementsystems
- 1.3 Die Leitung pflegt den Kontakt zu Schülern/Eltern, Partnern, dem Träger sowie Personen des öffentlichen Lebens
- 1.4 Die Leitung motiviert und unterstützt die Mitarbeiter/innen, gibt Rückmeldung und Anerkennung
- 1.5 Leiter/innen erkennen Veränderungen und meistern diese in ihrer Musikschule

Kriterium 2 Politik und Strategie

- 2.1 Die Planungen beruhen wesentlich auf den Bedürfnissen und Erwartungen der Schüler/innen und anderer Nutzer
- 2.2 Die Planungen beziehen fachliche Erkenntnisse und relevante Sachinformationen ein
- 2.3 Die Planungen werden ausgearbeitet, regelmäßig überprüft und aktualisiert
- 2.4 Die Planungen werden mit allen Beteiligten in einem Netzwerk von Schlüsselprozessen umgesetzt

Kriterium 3 Mitarbeiterorientierung

- 3.1 Die Personalplanung ist aus der inhaltlichen Planung (Politik und Strategie) abgeleitet
- 3.2 Die Kompetenzen der Mitarbeiter/innen werden erkannt, erhalten und weiterentwickelt
- 3.3 Die Mitarbeiter/innen werden einbezogen, beteiligt und mit Verantwortung ausgestattet
- 3.4 Die innerbetriebliche Kommunikation wird ausgebaut
- 3.5 Die Mitarbeiter/innen werden persönlich anerkannt und in ihrer Leistung gewürdigt

Kriterium 4 Partnerschaften und Ressourcen

- 4.1 Die Musikschule pflegt ein Netzwerk von externen Partnerschaften
- 4.2 Die Finanzen werden professionell bewirtschaftet
- 4.3 Gebäude und Ausstattung werden nutzungsorientiert verwaltet
- 4.4 Instrumente und Geräte werden nutzungsorientiert verwaltet
- 4.5 Information, Wissen und Unterrichtsmaterialien werden gemanagt

Kriterium 5 Prozesse

- 5.1 Die Mitarbeiter/innen identifizieren ihre Schlüsselprozesse und gestalten sie systematisch
- 5.2 Die Prozesse werden auf Verbesserungsmöglichkeiten hin überprüft
- 5.3 Verbesserungen der Prozesse werden innovativ, kreativ und nutzerorientiert entwickelt
- 5.4 Veränderungen der Prozesse werden durchgeführt und bewertet
- 5.5 Die Beziehungen zu den Adressaten/Nutzern werden systematisch aufgebaut, gemanagt und vertieft

QsM Ergebniskriterien

Kriterium 6 Zufriedenheit der Adressaten

- 6.1 Einschätzungen aus Sicht der Adressaten
- 6.2 Indikatoren der Musikschule

Kriterium 7 Mitarbeiterzufriedenheit

- 7.1 Einschätzungen aus Sicht der Mitarbeiter/innen
- 7.2 Indikatoren der Musikschule

Kriterium 8 Auswirkungen auf die Gesellschaft

- 8.1 Einschätzungen aus Sicht des Umfelds
- 8.2 Indikatoren der Musikschule

Kriterium 9 Leistungsbilanz

- 9.1 Kosten und Leistungen
- 9.2 Leistungsumfang der Schlüsselprozesse

Die Qualität des Handelns

QsM

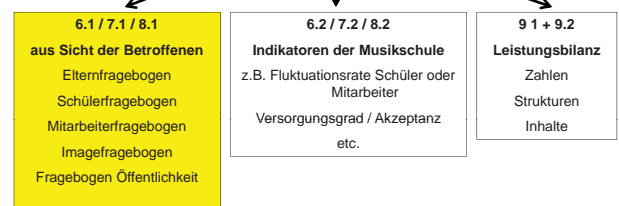
Befähigerkriterien 1-5

1	2	3	4	5
Sporadisch	Regelmäßig	Planmäßig	Systematisch	modellhaft
vorhandene Strukturen	Innovation in Teilbereichen	Innovation der Strukturen	integrierte Planungen	selbstlernender Regelkreis:
pragmatisches Reagieren	aktive Veränderungen	Dokumentation der Arbeit	Evaluation zur Steuerung	Planen-Durchführen-Evaluieren

Die Qualität der Ergebnisse

QsM

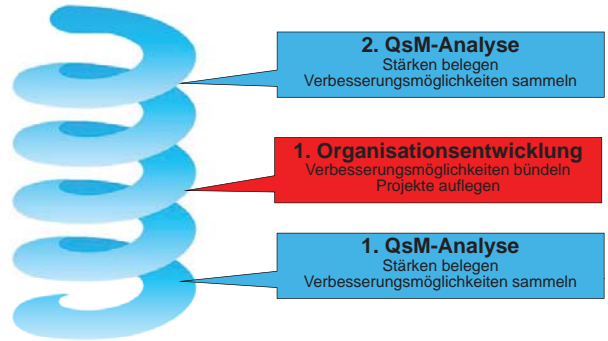
Ergebniskriterien 6-9



QsM-Implementierung

- Workshop 1** (ggf. im Bündel)
Einführung Q(s)M – Arbeitsweise K 1-5
- Workshop 2** (einzeln vor Ort)
Analyse K 1-5
- Workshop 3** (ggf. im Bündel)
Abschluss K 1-5, Highlights“ Verbesserungsideen – Arbeitsweise/Projektplan Ergebniskriterien
- Workshop 4** (einzeln vor Ort)
Stand Umfragen, Indikatoren, Zieldefinitionen
- Workshop 5** (ggf. im Bündel)
Ergebnis Umfragen und Zieldefinitionen
Auswertung
Organisationsentwicklung und Projektmanagement

Organisationsentwicklung



2. QsM-Analyse
Stärken belegen
Verbesserungsmöglichkeiten sammeln

1. Organisationsentwicklung
Verbesserungsmöglichkeiten bündeln
Projekte auflegen

1. QsM-Analyse
Stärken belegen
Verbesserungsmöglichkeiten sammeln

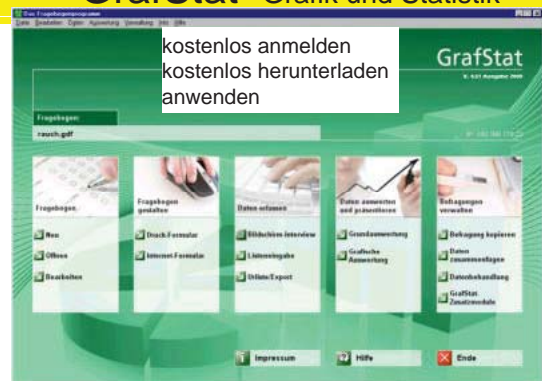
Wozu Fragebögen?

Unmittelbare Rückmeldung der Betroffenen.
Keine Interpretation von Indikatoren.

Bewertung der Ergebnisse absolut.
Sind wir mit dem Ergebnis zufrieden?
Was sind die Verbesserungsmöglichkeiten?

Bewertung der Ergebnisse im Vergleich.
Wo liegen wir im Bundestrend?
Wo weichen wir besonders ab?
Warum weichen wir ab?

Arbeiterleichterung durch GrafStat Grafik und Statistik

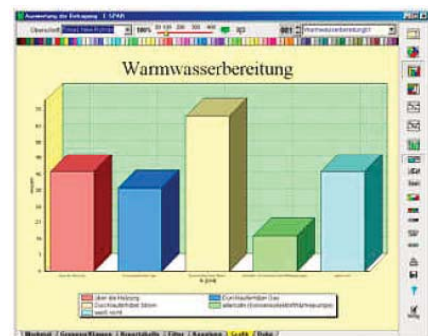


www.grafstat.de

Eingabemaske

Die angegebenen Inhalte waren für mich sehr wichtig.	gar nicht	1	2	3	4	5	vollig	Keine Wertung
Die Tagung hat zur Erweiterung meiner Kompetenzen beigetragen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Inhalte sind für meinen Unterricht verwendbar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Tagung knüpft an meine Schulpraxis an.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meine Fortbildungsbedürfnisse wurden berücksichtigt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die praktischen Anteile entsprachen meinen Erwartungen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

www.grafstat.de grafische Auswertung



Auswertung in Zahlen

7) Zufriedenheit Veranstaltungen

ja	207	(96,73%)
o	0	(0,00%)
o	0	(0,00%)
o	0	(0,00%)
o	0	(0,00%)
nein	7	(3,27%)
Summe	214	
ohne Antwort	86	
Mittelwert	1,16	
Median	1	

20) Zufriedenheit insgesamt

ja	17	(50,00%)
o	14	(41,18%)
o	2	(5,88%)
o	1	(2,94%)
o	0	(0,00%)
o	0	(0,00%)
nein	0	(0,00%)
Summe	34	
ohne Antwort	0	
Mittelwert	1,47	
Median	1	

VdM Benchmark Mitarbeiterfragebogen

12	Sind Sie mit Ihrer Arbeit an der Musikschule insgesamt zufrieden?	Zensur	1,8	1,71	1,60	2,14	0,06	9	2,13
13	Wodurch fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit besonders belastet?								
a	schlechte Räumssituation	% Zustimmung	38,3%	45,0%	0,0%	61,4%	0,04	9	61,36
b	zuviel Arbeit	% Zustimmung	18,5%	17,8%	5,0%	36,4%	0,01	9	36,36
c	ungerechte Behandlung	% Zustimmung	7,8%	5,6%	0,0%	20,0%	0,01	9	4,66
d	zu wenig Kontakte	% Zustimmung	20,3%	21,0%	5,0%	36,4%	0,01	9	36,36
e	Mobbing	% Zustimmung	2,2%	0,0%	0,0%	6,3%	0,00	9	0,00
f	Schwierigkeiten mit Eltern	% Zustimmung	6,5%	5,6%	0,0%	13,1%	0,00	9	9,09
g	Schwierigkeiten mit Schülern	% Zustimmung	8,9%	10,5%	0,0%	25,0%	0,01	9	11,36
h	Schwierigkeiten mit Kolleginnen	% Zustimmung	3,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,00	9	0,00
i	Schwierigkeiten mit der Verwaltung	% Zustimmung	4,4%	5,3%	0,0%	9,4%	0,00	9	0,00
j	Schwierigkeiten mit der Schulleiterin	% Zustimmung	3,8%	2,3%	0,0%	13,3%	0,00	9	2,27
14	Ist die Personalplanung an unserer Musikschule transparent?	% Zustimmung	54,6%	57,6%	25,1%	81,8%	0,05	9	3,18
15	Die Kommunikation funktioniert mit ...	Zensur	1,9	1,95	1,50	2,14	0,04	9	2,11
a	den Kolleginnen/Kollegen								

VdM Benchmark Eltern-/Schülerfragebogen

Median (oder Zentralwert) bezeichnet eine Grenze zwischen zwei Hälften. In der Statistik handelt der Median eine Stichprobe. Gegenüber dem arithmetischen Mittel, auch Durchschnitt genannt, hat der Median den Vorteil, robuster gegenüber Ausreißern (stetig abweichenden Werten) zu sein.

Die Varianz ist ein Maß, das beschreibt, wie sehr ein Sachverhalt „streut“. Sie wird berechnet, indem man die Abstände der Messwerte vom Mittelwert quadriert, addiert und durch die Anzahl der Messwerte teilt.

Anzahl Fragebögen	Mittelwert	Median	Min	Max	Varianz	ANZ	MS XY
1 Alter						877	
2 Fühlen Sie sich von der Musikschule ausreichend informiert?	Zensur 2,0	2,00	1,51	2,11	0,08	10	2
3 Ist die Erreichbarkeit der Musikschulverwaltung für Sie ausreichend? Wenn Sie schon einmal Anregungen oder Kritik gegenüber der Musikschule geäußert haben: Würde von der Musikschule angemessen reagiert?	% Zustimmung 86,6%	92,1%	76,9%	98,0%	0,01	10	95%
4 Halten Sie Ihre Möglichkeiten zur Mitwirkung am Musikschulleben für ausreichend?	% Zustimmung 53,5%	54,8%	20,5%	85,0%	0,08	10	85%
5 Sind Sie mit dem Gesamtangebot der Musikschule zufrieden?	% Zustimmung 68,5%	64,5%	43,0%	98,2%	0,05	9	48%
6 Sind Sie mit dem Gesamtangebot der Musikschule zufrieden?	Zensur 1,67	1,66	1,36	2,00	0,03	10	2
7 Sind Sie mit den Veranstaltungen der Musikschule zufrieden?	% Zustimmung 88,9%	90,5%	74,5%	98,8%	0,01	10	96%

Wenn der Wind des Wandels weht,
bauen die einen Schutzmauern.
Die anderen bauen Windmühlen.

Chinesisches Sprichwort

Gegen den Wind ist der schnellste Weg
das Kreuzen.

Der kürzeste Weg ist die gerade Linie,
aber man kommt nie an...

Norddeutsche Erkenntnis

Vielen Dank

für Ihre Aufmerksamkeit!

...fragen Sie nach!

uwe.raschen@kjm-stade.de