

# Musikschulkongress



19.-21. Mai 2017

Kultur- und Kongresszentrum  
Liederhalle Stuttgart

**Mensch • Netz • Musik**  
Musikschule mittendrin!

## Qualitätsmanagement

Referent: Dr. Friedrich Soretz

P 1, Freitag, 19. Mai 2017



**VdM**

Verband deutscher  
Musikschulen

# Qualitätsmanagement im VdM

## Grundlagen, QsM, Modulares System



Musikschulkongress  
Stuttgart, Mai 2017



# ... was wir machen:

- Beratung
- Organisationsentwicklung
- Training
- Evaluation
- Projektdurchführung

# Die Themen heute:

- Qualität und Qualitätsmanagement
- QM für Musikschulen
- EFQM- und QsM-Modell
- Modulares System
- Befragungen und Befragungssoftware

# 1. Qualitätsmanagement

## - Grundlagen -

**Ein häufiges Missverständnis:  
„Qualitätsmanagement???  
Was haben wir denn falsch  
gemacht?“**

# Was bedeutet eigentlich „Qualität“?

von lat. qualitas:

→ Beschaffenheit, Art, Eigenschaft

nach Juran: „fitness for use“

→ Gebrauchstauglichkeit (z. B. Abschlüsse, Prüfungen)

nach DIN EN ISO 8402:

→ „Gesamtheit von Merkmalen einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen“

# Wer bestimmt Qualität für Musikschulen?

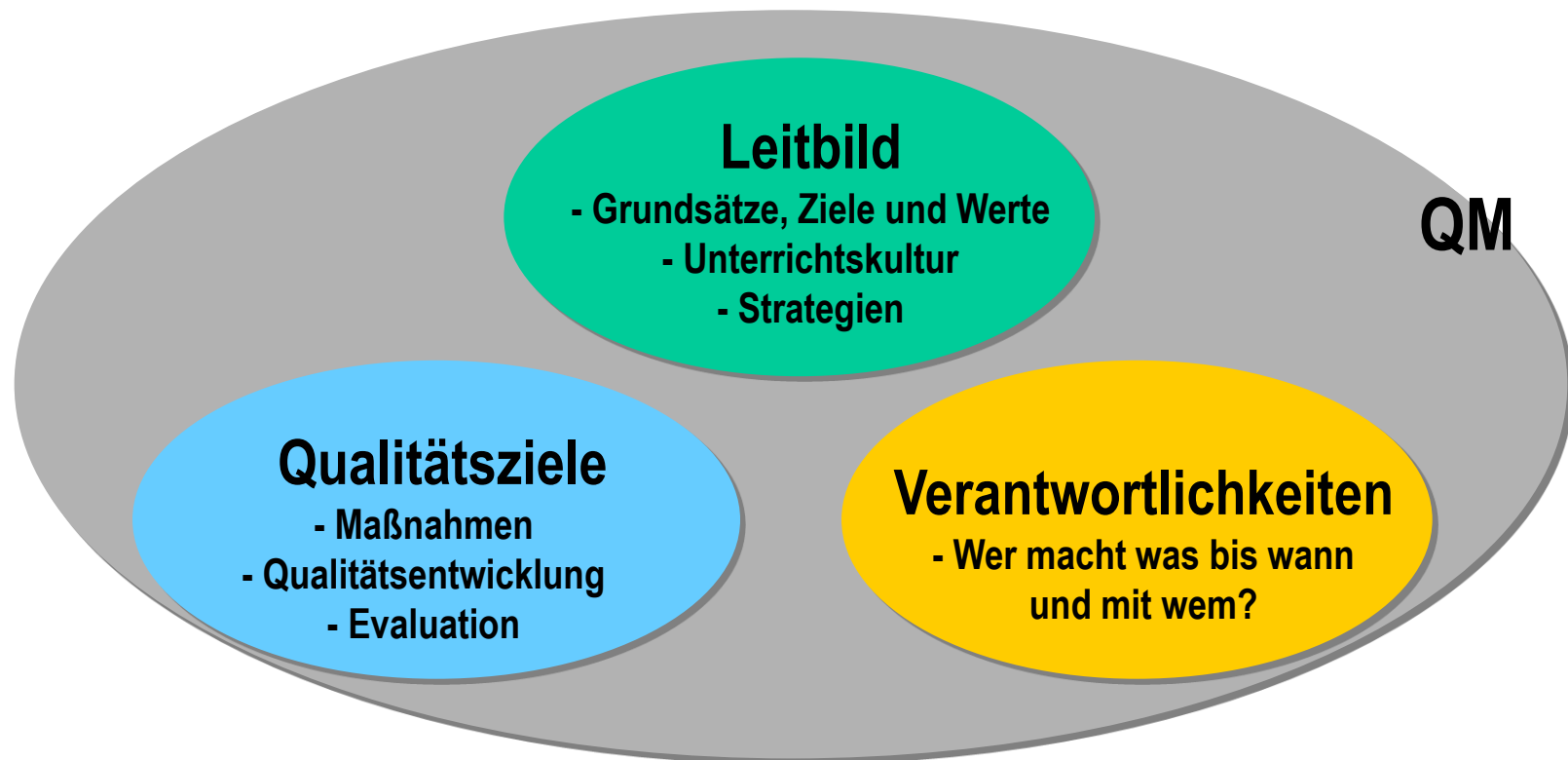




**Qualität ist nicht gleich  
Qualitätsmanagement!**

# Was ist „Qualitätsmanagement“?

Qualitätsmanagement (QM) umfasst alle Tätigkeiten des Gesamtmanagements, die im Rahmen eines QM-Systems folgendes festlegen:



# Qualitäts- management

Qualität ist eine steuerbare Größe:  
Qualitätssicherung als dynamische Kernaufgabe

„Qualität“ definieren:  
Erreichen wir unsere Ziele?

Vom Leitbild zum Ergebnis:  
Wer muss was wie tun?



# Qualitäts- management

TQM – total quality management:  
Umfassende Qualität als Vision, Maßstab und Kultur

Regelkreis:  
Ziele setzen – Umsetzung planen – Durchführung –  
Bewertung/Evaluation

# Effekte von QM

Standortbestimmung: die Schätze heben

Zielklärung: Wer wollen wir sein?

Steigerung der Effizienz

Legitimation nach außen

Vorbeugung gegen externe QM-Anforderungen

Klärung und Identifikation nach innen

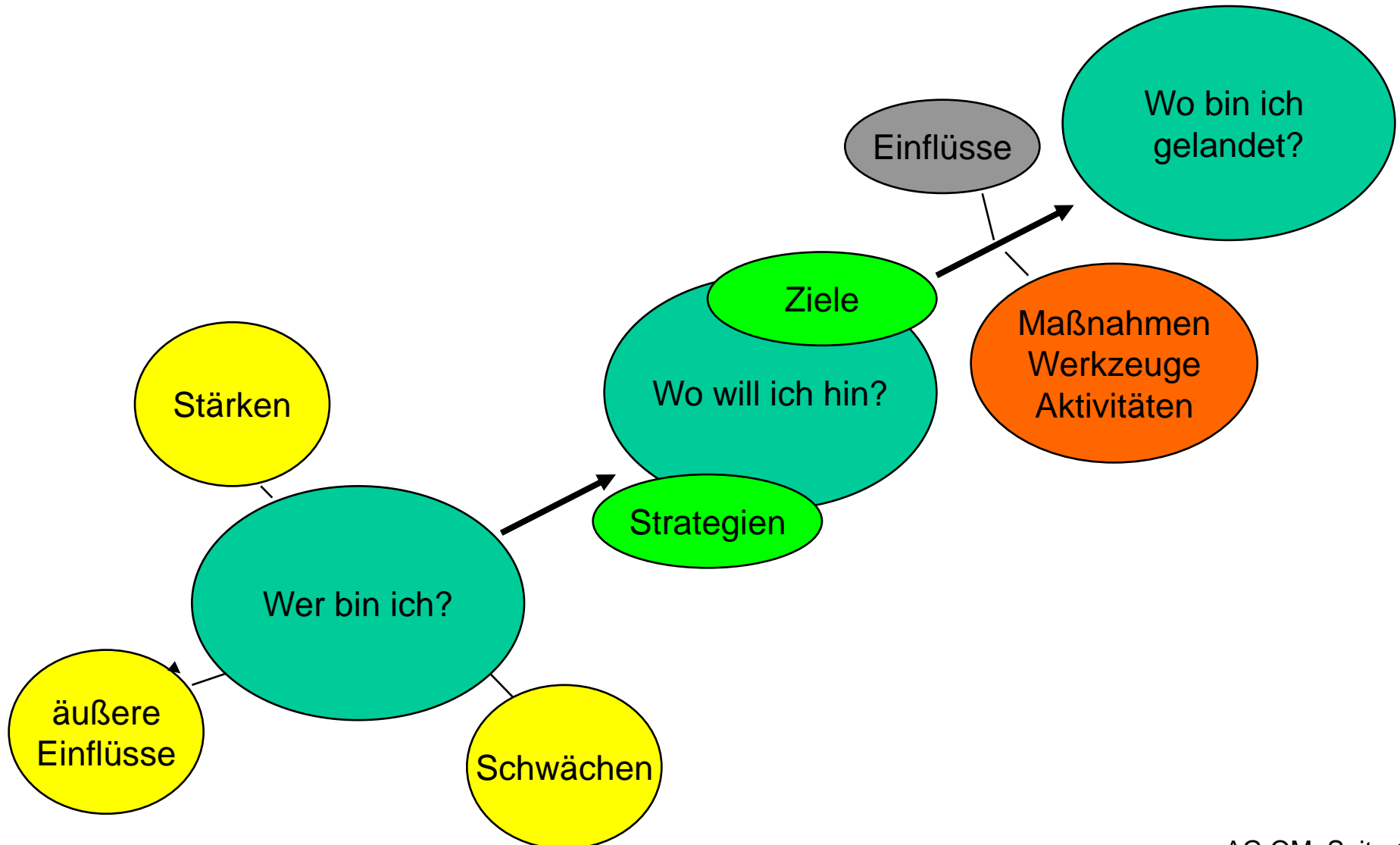
Wenn Du weißt, was Du tust,  
kannst Du tun, was Du willst.

Moshé Feldenkrais

# 2. Qualitätsmanagement

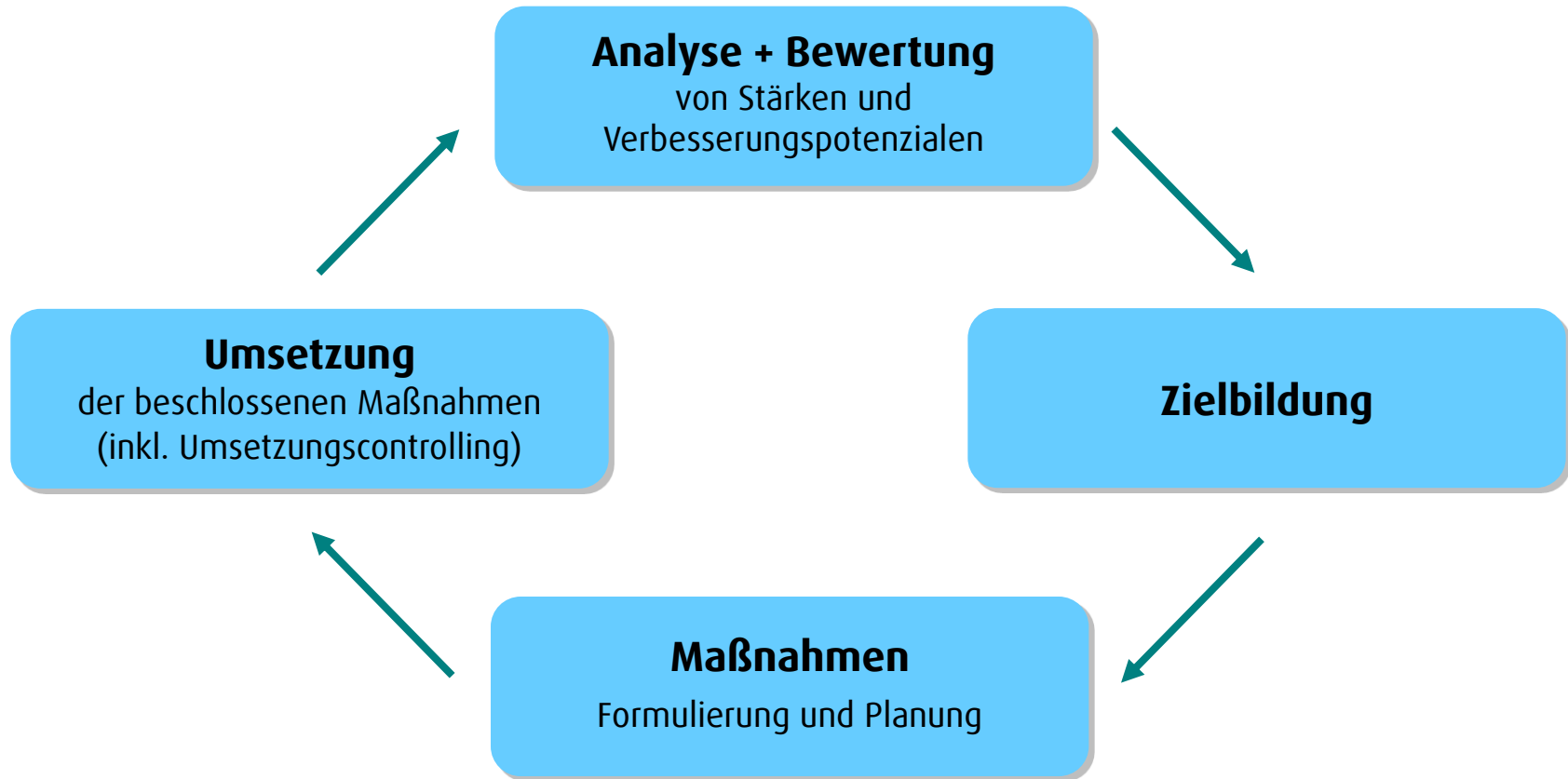
## - Systematik -

# Analyse, Strategie, Ziele

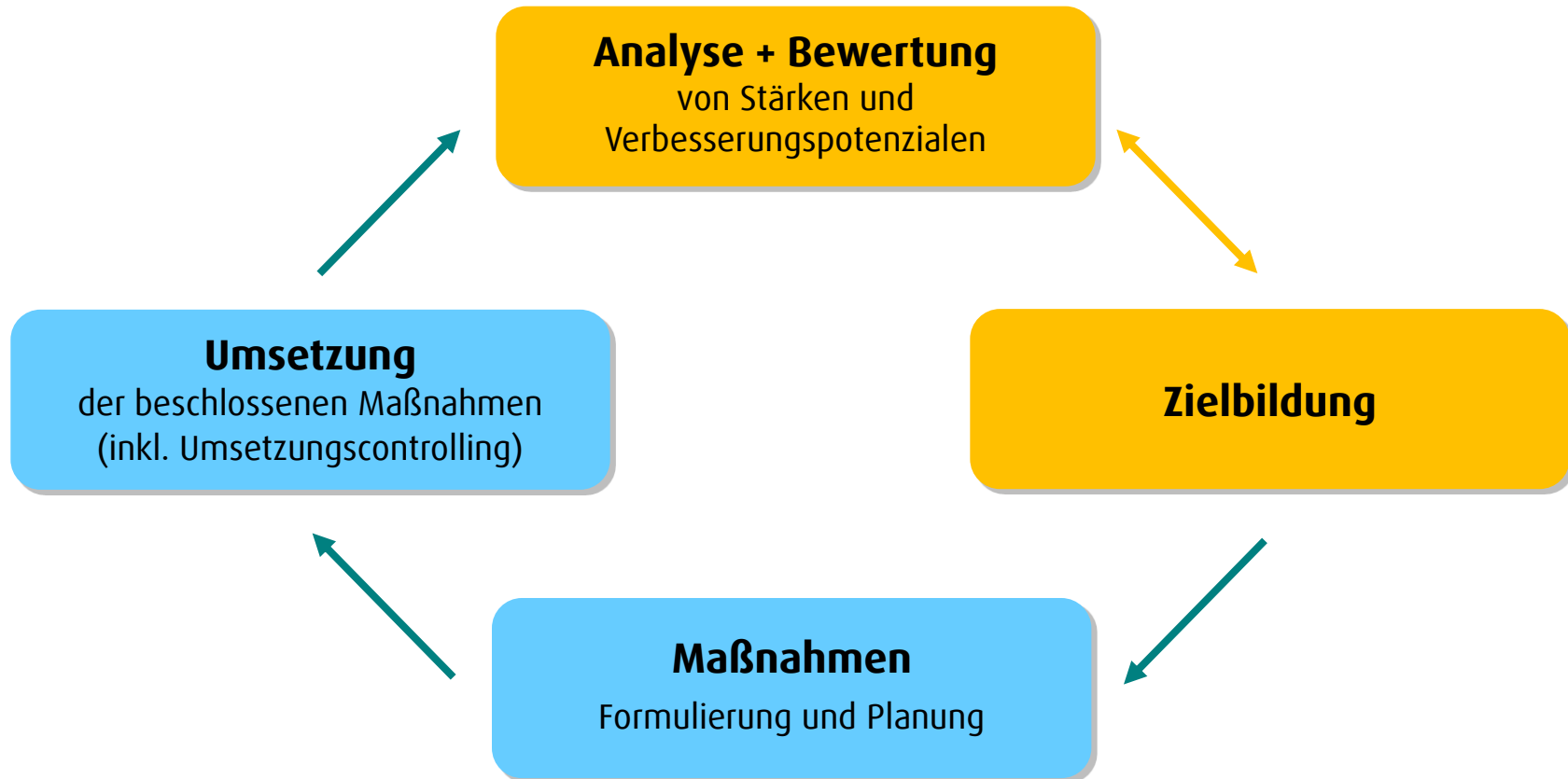




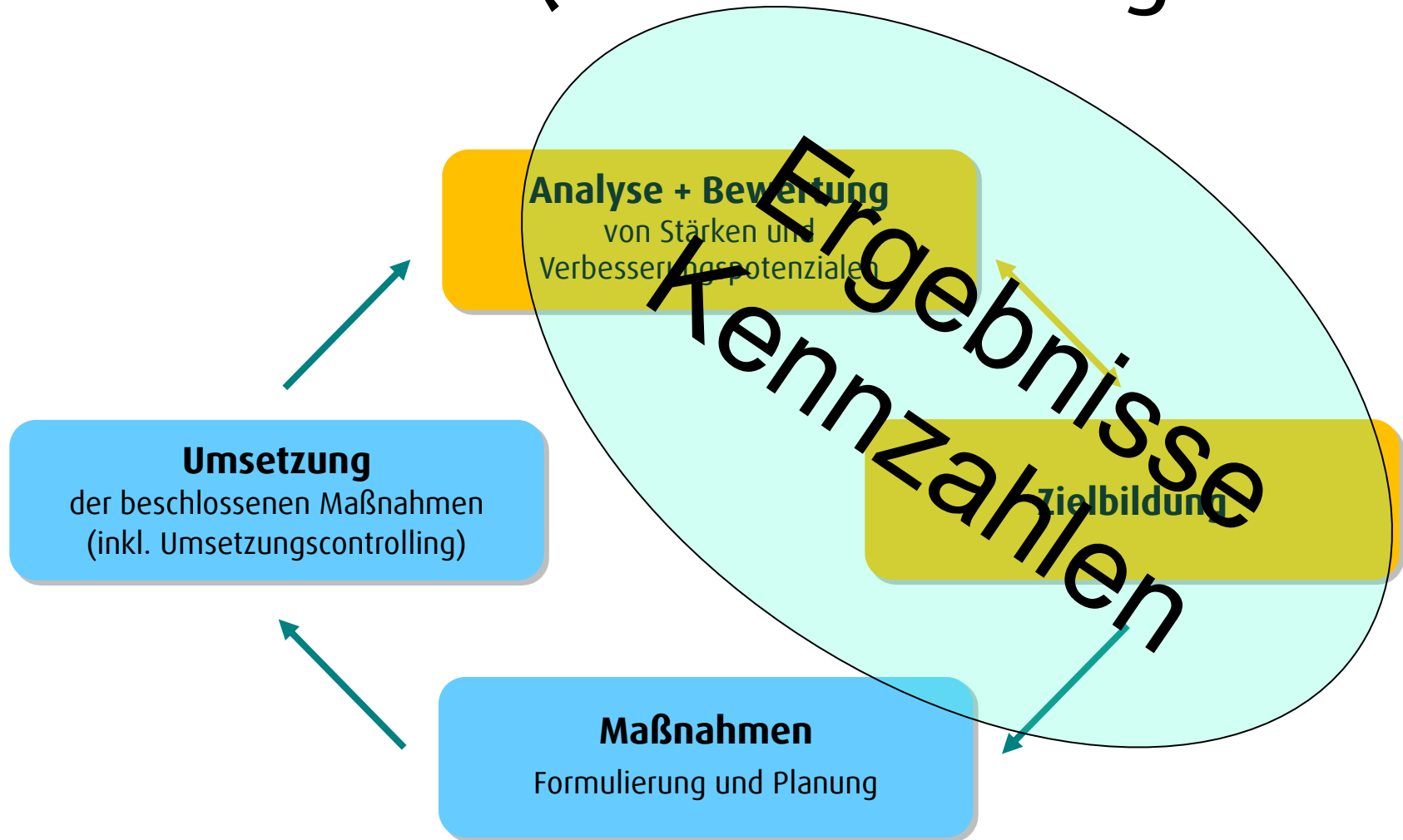
# Wie funktioniert Qualitätsmanagement?



# Wie funktioniert Qualitätsmanagement?



# Wie funktioniert Qualitätsmanagement?

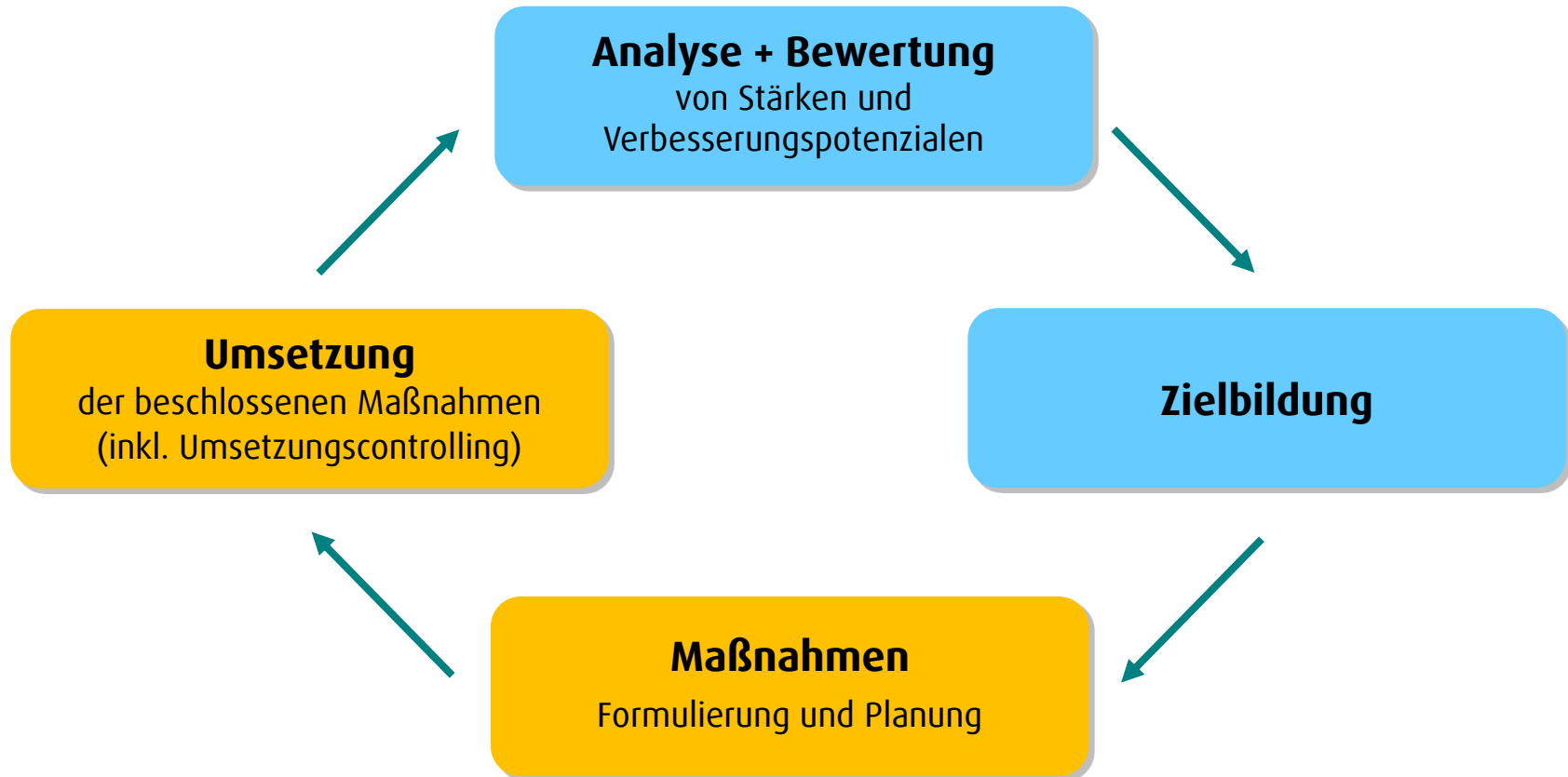


# Funktion von Kennzahlen

Kennzahlen dienen

- der Lenkung durch die Führung,
- der Überprüfung der Zielerreichung (Soll-Ist-Vergleich),
- als Frühwarnsystem,
- eindeutigen Absprachen („klare Sprache“) durch Quantifizierung.

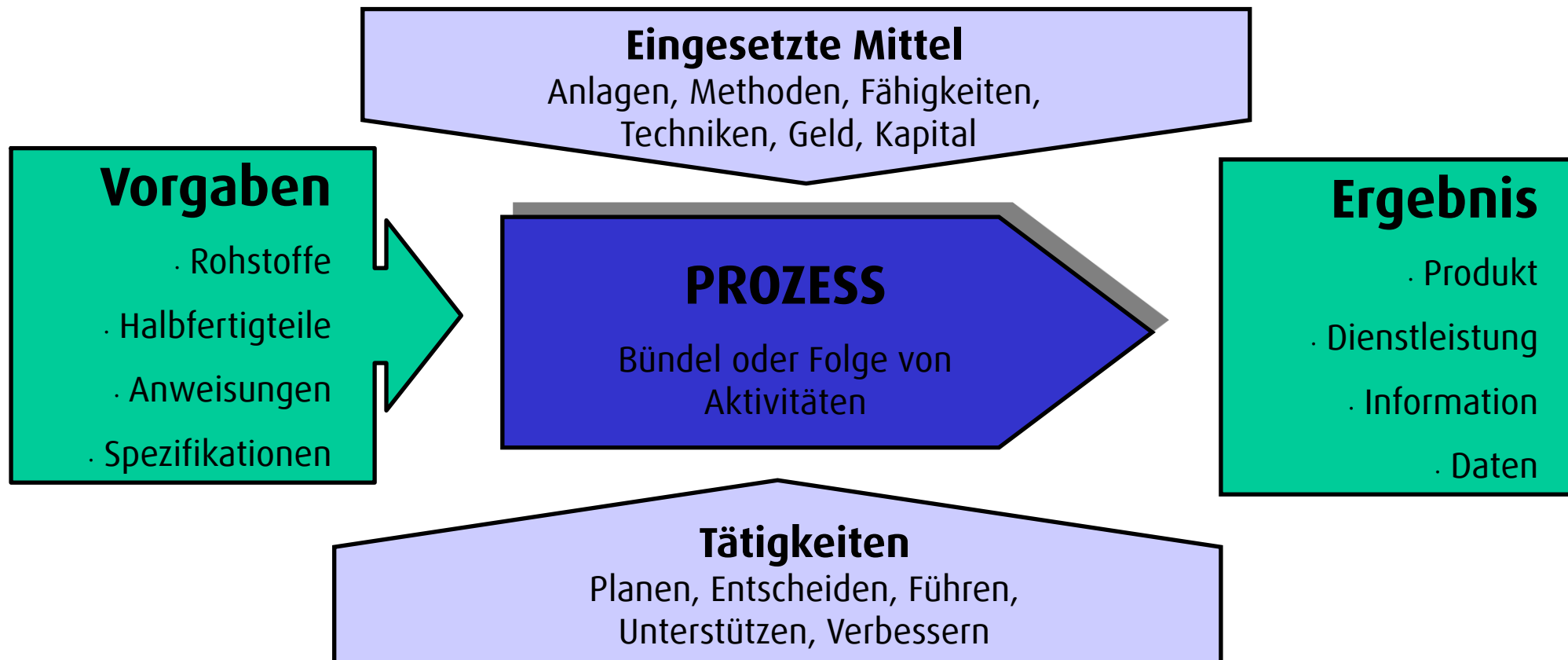
# 3. Aktivitäten und Prozesse





# Definition von Prozessen

Ein Prozess ist ein Bündel oder eine Folge von Aktivitäten, für die Vorgaben benötigt werden und die ein für den Kunden verwertbares Ergebnis erzeugen.





# 4. Qualitätssystem Musikschule

# Die Qualität des Handelns

# EFQM

1	2	3	4	5
<b>sporadisch</b>	<b>regelmäßig</b>	<b>planmäßig</b>	<b>systematisch</b>	<b>modellhaft</b>
„gute“ Arbeit	Konzentration	Vorausplanen	umfassend	selbstlernend
vorhandene Strukturen	Innovation in Teilbereichen	Innovation der Strukturen	integrierte Planungen	Regelkreis: Planen- Durchführen- Evaluieren
pragmatisches Reagieren	aktive Verän- derungen	Dokumentation der Arbeit	Evaluation zur Steuerung	

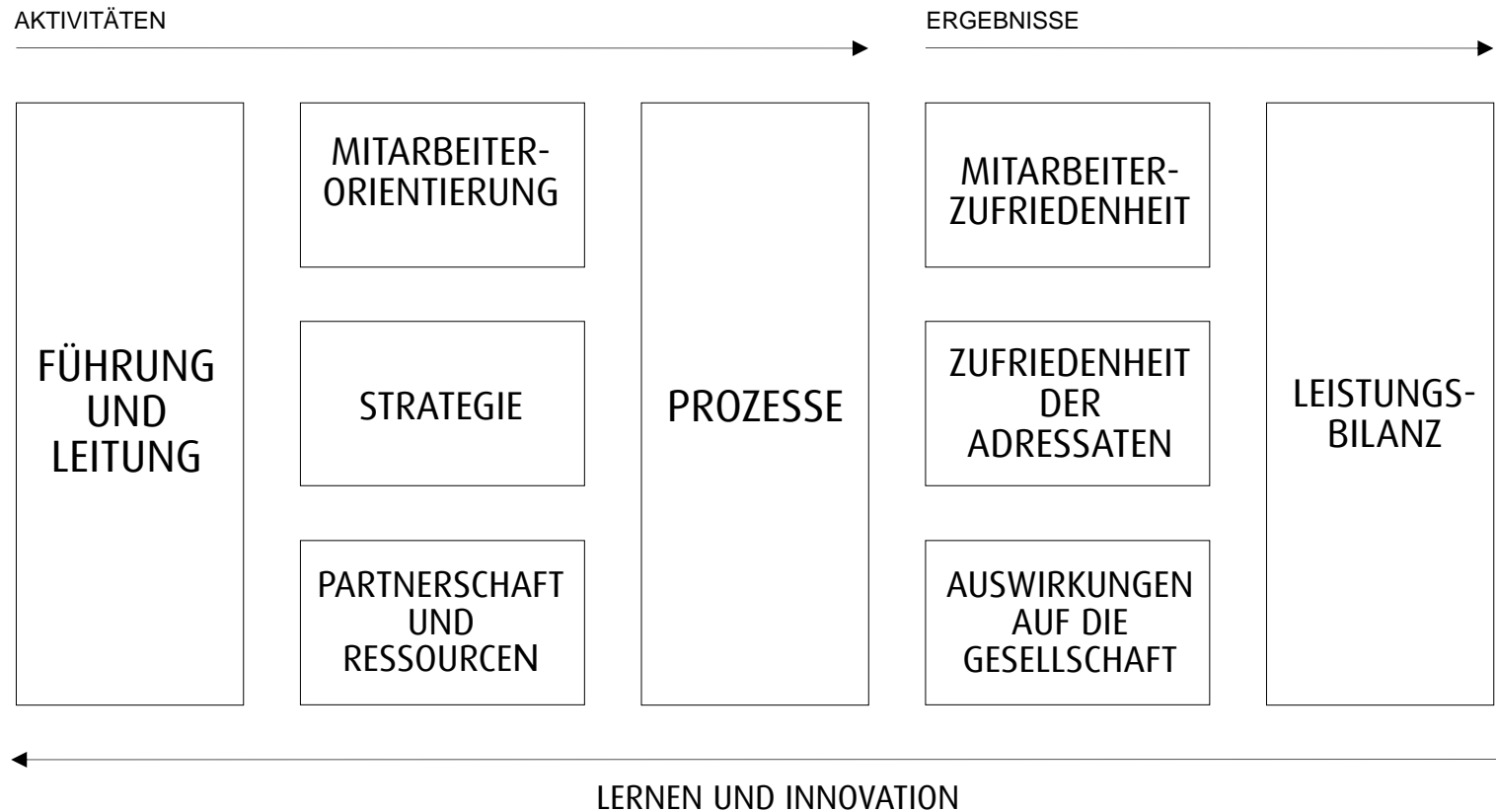
## Befähigerkriterien 1-5

# Ein Beispielaspekt

# QSM

1	2	3	4	5
<p><b>sporadisch</b></p> <p>In Grundlagenpapieren der Musikschule sind der musikalische Bildungsauftrag und die Arbeitsweise der Musikschule nach den Richtlinien und dem Strukturplan des VdM verankert</p>	<p><b>regelmäßig</b></p> <p>Die Ziele und Aufgaben der Musikschule sind differenziert festgeschrieben.</p>	<p><b>planmäßig</b></p> <p>Die Musikschule verfügt über ein ausformuliertes Leitbild. Dieses beinhaltet neben den institutionellen Zielen und Aufträgen auch Aussagen zu Werten und Visionen.</p>	<p><b>systematisch</b></p> <p>Die Musikschulleitung leitet systematisch aus dem Leitbild ihre konkreten Planungen ab und macht dies gegenüber Träger, Mitarbeitern und Eltern sichtbar.</p>	<p><b>modellhaft</b></p> <p>Die Musikschulleitung setzt das Leitbild als Managementinstrument ein. Das Leitungs Handeln und die strategische wie operative Planung sind darauf bezogen.</p>

# Das QsM-Modell



# Arbeiten mit QsM



Selfassessment: angeleitete Selbstbewertung, um Stärken und Schwächen zu erkennen

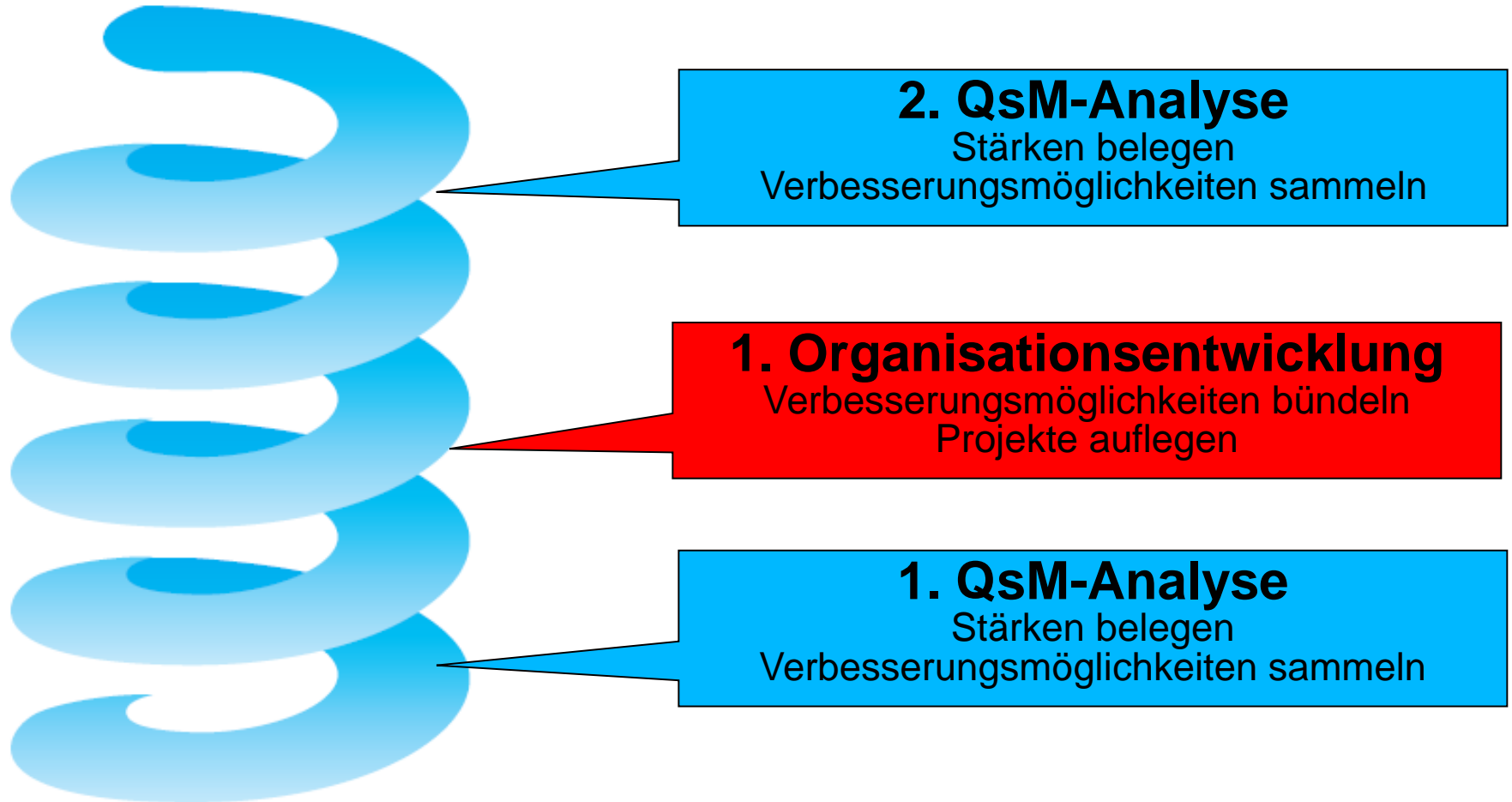
Keine „Kontrolle“ von außen, aber objektivierbare Belege

Vergleichbarkeit bei individuellen Schwerpunkten

Einführung i. d. R. in fünf ganztägigen Workshops mit einer Arbeitsgruppe, dazwischen „Hausaufgaben“

Zertifikat des VdM für Implementierung – ggf. Zertifikat ISO 9001

# Organisations- entwicklung



# 5. Das Modulare System



## Leitgedanken:

Ein Instrumentarium, das von möglichst allen öffentlichen Musikschulen in Deutschland leistbar und zu bewältigen ist, sowie ...





- die zeitlichen,
- die finanziellen und
- die personellen Ressourcen einer Musikschule berücksichtigt,
- dabei konkrete Ergebnisse erzielt,
- die sichtbar und nachvollziehbar für Musikschule, Träger und Öffentlichkeit sind.



Der zeitliche Aspekt:

- **Jahresprogramme**, in denen sich die Vertreter der Musikschulen mit ausgewählten Themenbereichen beschäftigen.
- Die **Aufgaben** sind in Jahreszyklen zu leisten.



## Der finanzielle Aspekt:

- Die Vertreter werden in **Seminaren** eingeführt und geschult.
- Sie bekommen **Aufgaben** für die Umsetzung in der eigenen Musikschule.
- Die Schulungen können in **Gruppen** durchgeführt werden, da themenbezogen gearbeitet wird.



Der personelle Aspekt:

- Die **Aufgaben** sind so gestellt, dass sie von einem kleinen QM-Team bis hin zu einem großen Leitungsapparat erarbeitet werden können.
- Die Aufgaben beziehen sich auf die Kernthemen von QM in öffentlichen Musikschulen.



## Angestrebte Änderungen im Vorgehen:

- Das bisherige Analyseinstrument wird primär zu einem **Umsetzungsinstrument**.
- Die **Nachhaltigkeit** der Beschäftigung mit QM soll über die zeitliche Streckung angelegt werden.
- Die **Kosten** werden durch Jahresprogramme verringert bzw. zeitlich gestreckt.



## Das Vorgehen im Überblick:

- Die Seminare bieten konkreten Input zu den Sachthemen.
- Die Musikschulen bearbeiten gestellte Aufgaben.
- Belege und Arbeiten der Musikschulen werden vom VdM – Beauftragten gegengelesen und rückgemeldet.
- Urkunden über die Teilnahme am modularen System werden in Jahresabständen vergeben.



## Themenbereiche:

1. Führung und Leitung
2. Mitarbeiterorientierung
3. Leistungsbilanz, Ressourcen und Partnerschaften
4. Umfragen und Indikatoren
5. Prozesse
6. Unterricht



Beispiel 2:

6. Modul: Kernprozess Unterricht – Vorgehen in MV



# Modul 6 im Ablauf

Workshop 1

Aufgaben und Feedback

Workshop 2

Aufgaben und Feedback

Zertifikat

# 6. Befragungssoftware

# Befragungen und Befragungssoftware

- Befragungen sind wichtige Datenquellen.
- Befragungssoftware hilft, die formale Systematik in Befragungen einzuhalten.
- Online-Befragungen können helfen, Porto und Arbeitszeit zu einzusparen.

# Freie Befragungs- software

- [www.grafstat.de](http://www.grafstat.de)  
Eine sehr einfache lokal und online zu verwendene umfassende Software von der Fragenformulierung bis zur Auswertung.
- [Maq-online.de](http://Maq-online.de), [Umfrageonline.com](http://Umfrageonline.com), [Onlineumfragen.com](http://Onlineumfragen.com), [SurveyMonkey](http://SurveyMonkey), [limesurvey.org](http://limesurvey.org) und viele andere  
Tools für Online-Befragungen

# Auswahlkriterien für Befragungssoftware

- Wo liegen die Daten?
- Gibt es eine Dokumentation/ein Handbuch/Tutorials, ggf. im Netz?
- Kenne ich jemanden, der das Programm kennt (und beherrscht)?

Haben Sie noch  
Fragen?

**info@soretz.de**