

Geleitwort

Die heutige Lerner- und Kundenorientierte Qualitätstestierung gibt es dem Namen nach seit Oktober 2000, als ein Forschungs- und Entwicklungsprojekt von ArtSet unter dem Titel „Lernerorientierte Qualitätstestierung in Weiterbildungsnetzwerken“ seine Arbeit aufnahm. Aus dem Ursprungsmodell für die Weiterbildung ist inzwischen eine ganze Produktfamilie für die personenbezogenen Dienstleistungen in Bildung, Beratung und sozialer Arbeit geworden. Das Qualitätsmanagementsystem für die Weiterbildung (LQW) wurde mittlerweile ergänzt durch analoge Verfahren für Schule (LQS), Kindertagesstätten (LQK), soziale Dienstleister (KQS) und Beratungsorganisationen (KQB) sowie einem Testierungsmodell für Bildungsveranstaltungen (LQB). Immer noch stehen bei allen Verfahren die Endabnehmer im Zentrum, auf die alle Qualitätsentwicklungen ausgerichtet sind. Weil es jetzt aber nicht mehr nur um Lernen geht, sondern auch um Beratung und soziale Dienstleistung, heißt es nun Lerner- und Kundenorientierte Qualitätstestierung.

Und nach wie vor wird Qualitätsentwicklung als Organisationsentwicklung und Professionalisierung verstanden. Das heißt, dass es sich bei der Lerner- und Kundenorientierten Qualitätstestierung nicht vordergründig um ein Prüfverfahren handelt, sondern dass es darum geht, eine umfassende Entwicklung der Organisationen durch Beratung zu unterstützen. Dabei müssen die interessierten Organisationen auch keine externe Testierung anstreben, sondern können die erklärenden Leitfäden der Qualitätsmodelle inklusive der umfangreichen Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge – mittlerweile sogar ergänzt durch kompatible Managementinstrumente für die Gesamtorganisation¹ – für ihre internen Organisationsentwicklungen nutzen.

Das Wichtigste ist und bleibt aber, dass sich alles um das Gelingen dreht. Und das ist mehr als eine erfolgreiche Zertifizierung von Qualität. Es geht um die organisationalen Bedingungen der Möglichkeit von guter Arbeit und die Frage, wie diese so zu gestalten sind, dass die Adressaten und die Produzenten gleichermaßen davon profitieren. Gegen den Wahn, Alles und Jeden zu zertifizieren, geht es um die selbstbestimmte Gestaltung der Arbeitsbedingungen durch die Arbeitenden.

¹ Rainer Zech: Handbuch Management in der Weiterbildung. Weinheim 2010: Beltz

Damit sind wir bei der Arbeit von Mario Dieninghoff. Wenn es um das Gelingen geht, geht es um die Handlungsfähigkeit und das Können von Individuen. Und wenn es um die Verbesserung der Arbeitsbedingungen geht, kommt man ebenfalls um die Berücksichtigung der Arbeitenden nicht herum. Die Frage der Motivation in einem Qualitätsmanagement ist also von tragender Bedeutung. Grundsätzlich ist LQW als partizipatives Verfahren angelegt, sodass das Engagement und die Beteiligung der Mitarbeitenden der zentrale Aspekt des Gelingens von Qualität ist. Die Arbeit von Herrn Dieninghoff ist deshalb von Bedeutung, weil sie einerseits die bereits vorhandenen Motivationspotenziale von LQW ausweist, aber andererseits auch den Blick auf noch ungenutzte Motivationsmöglichkeiten richtet. Der zukünftige Weg in Richtung einer noch stärkeren Berücksichtigung personeller Faktoren zeichnet sich damit ab. Wir würden uns freuen, wenn Herr Dieninghoff in seiner weiteren wissenschaftlichen Arbeit diesen Weg im Interesse der Weiterentwicklung der Lerner- und Kundenorientierten Qualitätstestierung beschreitet.

Prof. Dr. Rainer Zech
ArtSet[®] Forschung Bildung Beratung GmbH

Zur Berücksichtigung motivationaler Faktoren im
Qualitätsmanagement

Lernerorientierte Qualitätstestierung in der
Weiterbildung

Dieninghoff, M.

2014, XIV, 129 S. 23 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-06289-7