

I Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | Qualitäts-  
rahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen |  
Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | Qualitäts-  
rahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen |  
Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | **Qualitätsrahmen** | Qualitäts-  
rahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen |  
Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | Qualitäts-  
rahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen |  
Qualitätsrahmen | **Qualitätsrahmen** | Qualitätsrahmen | Qualitäts-  
rahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen |  
Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | Qualitäts-  
rahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen |  
Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | Qualitäts-  
rahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen |  
Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | **Qualitätsrahmen** | Qualitätsrahmen |  
Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | Qualitäts-  
rahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen |  
Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | Qualitäts-  
rahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen | Qualitätsrahmen |

## Qualitätsrahmen LI 2012

Qualitätsbereiche, Ziele und Indikatoren

## Impressum

### Herausgeber:

Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung  
Felix-Dahn-Straße 3, 20357 Hamburg  
LZ 745/5026

Telefon: 040 | 42 88 42-311

Telefax: 040 | 42 88 42-309

E-Mail: [wolfgang.wunstorf@li-hamburg.de](mailto:wolfgang.wunstorf@li-hamburg.de)

### Redaktion:

AG-Qualitätsmanagement

Wolfgang Wunstorf (AG-Vorsitz)

Jörg Gensel (Kundenkommunikation)

Sausan Gerke (Tagungsmanagement)

Dr. Uwe Heinrichs (BSB)

Peer Kaeding (Abt. Intervention, Prävention und Beratung)

Dr. Gabriele Kandzora (Abt. Ausbildung)

Dr. Monika Renz (Evaluationsbüro)

Wolfgang Steiner (Personalrat LI)

Sabine Werner (Abt. zentrale Dienste)

### Gestaltung & Layout:

Anna Rieger/Jörg Gensel

Download: [www.li.hamburg.de](http://www.li.hamburg.de)

Hamburg 2012

<b>Einleitung</b> .....	<b>4</b>
Kundenorientierte Qualitätsentwicklung als ständige Herausforderung.....	4
Im Rahmen der BSB-Qualitätsinitiative .....	4
LI-spezifische Qualitätsziele .....	4
Arbeit mit dem Qualitätsrahmen im LI .....	5
<b>1 Führung und Management</b> .....	<b>6</b>
1.1 Qualitätsbereich Leitbild .....	6
1.2 Qualitätsbereich Führung .....	7
1.3 Qualitätsbereich Personal und Personalentwicklung .....	8
1.4 Qualitätsbereich Controlling und Qualitätsmanagement.....	9
1.5 Qualitätsbereich strategische Entwicklungsziele .....	10
1.6 Qualitätsbereich Evaluation am LI .....	11
<b>2 Interne Prozesse und Bedingungen</b> .....	<b>12</b>
2.1 Qualitätsbereich Infrastruktur .....	12
2.2 Qualitätsbereich Programmplanung und Bedarfsorientierung .....	13
2.3 Qualitätsbereich Ressourcensteuerung (Beantragung, Bewirtschaftung).....	14
2.4 Qualitätsbereich interne Dienstleistungen .....	15
<b>3 Kundenbezogene Prozesse</b> .....	<b>16</b>
3.1 Qualitätsbereich Lehramtsausbildung .....	16
3.2 Qualitätsbereich Qualifizierung des pädagogischen Personals.....	17
3.3 Qualitätsbereich systemische Beratung .....	18
3.4 Qualitätsbereich individuelle Beratung .....	19
3.5 Qualitätsbereich Verleih von Fachliteratur und Unterrichtsmedien.....	20
3.6 Qualitätsbereich Kundenkommunikation .....	21
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	<b>22</b>

# Einleitung

## Kundenorientierte Qualitätsentwicklung als ständige Herausforderung

Das Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung (LI) hat den Auftrag, erfolgreiche Bildungsprozesse anzustiften, zu begleiten und zu unterstützen. Wir allein können den Bildungserfolg nicht gewährleisten, weil insbesondere die Erwachsenenbildung ein weitgehend selbstgesteuerter Prozess ist, der von den Lernenden selbst vollzogen werden muss. Aber wir können und müssen die Qualität unserer eigenen Organisation und unserer Dienstleistungen sicherstellen und somit die Bedingungen für den Bildungsprozess unserer Kunden kontinuierlich verbessern. Zu diesem Zweck hat das LI in den Jahren 2007 bis 2009 eine Qualitätstestierung auf der Grundlage des LQW-Modells („Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung“) erfolgreich absolviert.

## Im Rahmen der BSB-Qualitätsinitiative

Um nach der Testierung nicht auf dem erreichten Stand stehen zu bleiben, haben wir im Jahr 2011 den hiermit vorgelegten Qualitätsrahmen entwickelt und beschlossen. Mit ihm passen wir die Merkmale der von uns angestrebten Qualität neuen Anforderungen an, die sich in den letzten Jahren ergeben haben. Das LI erweist sich damit seinem Leitbild entsprechend als lernende Organisation, die die Gewährleistung von qualitativ hochwertigen Dienstleistungen als ständigen Auftrag versteht, der immer wieder überprüft und weiterentwickelt werden muss.

Die systematischen Arbeiten zur Qualitätsentwicklung des LI fügen sich ein in die Qualitätsinitiative der Behörde für Schule und Berufsbildung (BSB), die zum Ziel hat, Schule und Unterricht zu verbessern. Die Schulen werden sich mit dem Orientierungsrahmen Schulqualität befassen und sich weiter entwickeln. Das LI wird mit geeigneten Prozessen die Erreichung der in diesem Qualitätsrahmen formulierten Ziele und Kriterien hinterfragen mit dem Ziel, qualitätsentwickelnde Maßnahmen zu beraten und umzusetzen.

## LI-spezifische Qualitätsziele

Der hiermit vorgelegte Qualitätsrahmen beschreibt in 16 Bereichen Qualitätskriterien, denen wir im Sinne einer Selbstverpflichtung in unserer internen Organisation sowie in unseren Dienstleistungen entsprechen wollen. Wir veröffentlichen sie, damit auch unsere Kunden uns darauf verpflichten können. Wir freuen uns über Anregungen und Kritik.

## Arbeit mit dem Qualitätsrahmen im LI

Zum weiteren Vorgehen hat die Leitungsrunde des LI beschlossen:

- Anhand dieses Rahmens wird in den Abteilungen die Erreichung der formulierten Qualitätsziele hinterfragt werden. Da die Gegebenheiten in den Abteilungen unterschiedlich sind, wird kein einheitliches Verfahren vorgegeben. Die Leitungsrunde des LI verständigt sich jedoch über Zeiträume der Befassungen.
- Im Zuge der Erörterungen in geeigneten Abteilungsrunden werden Handlungsbedarfe identifiziert und konkrete Vorschläge für Entwicklungsmaßnahmen formuliert. Nach Beschluss der LI-Leitungsrunde werden die jeweils zuständigen Stellen mit der Umsetzung oder vorgeschalteten Prüfungen beauftragt.
- Erkenntnisse aus der Maßnahmenumsetzung werden daraufhin geprüft, ob sie zur weiteren Ausgestaltung des Qualitätsrahmens und seiner Anforderungen herangezogen werden sollten. Dabei werden auch Entwicklungen aus der laufenden Arbeit der Abteilungen berücksichtigt. Insofern hat der Qualitätsrahmen auch die Funktion einer internen Arbeitsgrundlage, die in weit getakteten Kreisläufen der ständigen Weiterentwicklung unterliegt.

# 1

## Führung und Management

### 1.1 Qualitätsbereich Leitbild

#### Qualitätsziele:

1. Das Leitbild enthält Aussagen zu Identität und Auftrag, Auftraggeber und Zielgruppen, Fähigkeiten, Leistungen, Handlungsprinzipien.
2. Das Leitbild ist partizipativ erstellt, schriftlich fixiert, intern kommuniziert und extern veröffentlicht.
3. Die Revisionsverantwortung für das Leitbild ist festgelegt.

#### Indikatoren der Zielerreichung:

1. Bei der Erstellung oder Überarbeitung des Leitbildes werden Aussagen zu den genannten Spezifikationen aufgenommen.
2. Bei der Überarbeitung des Leitbildes wird eine Beteiligung der LI-Mitarbeiter/innen gesichert, die neue Fassung wird intern und extern veröffentlicht (Flyer, Inter- und Intranet).
3. Die LI-Leitung hat über die Revisionsverantwortung entschieden und sorgt für deren Wahrnehmung.

#### Regelungen, Standards oder andere Bezugsdokumente dieses Qualitätsbereichs

- Leitbild LI
- Protokoll des Leitungsrundenbeschlusses über die geltende Fassung des Leitbildes

## 1.2 Qualitätsbereich Führung

„Wir verstehen uns als ein ‚Haus des Lernens‘ und sind bestrebt, ein glaubwürdiges Modell für eine lernende Organisation zu sein. (...) Wir pflegen eine offene Informations- und Gesprächskultur mit unseren Partnern sowie untereinander.“ (Leitbild LI 2010)



### Qualitätsziele:

1. Das LI hat eine klare Organisationsstruktur und publiziert sie in aktueller Form.
2. Die Führungskräfte richten ihr Handeln an vereinbarten Führungsgrundsätzen aus.
3. Die Führungskräfte überprüfen ihr Führungsverhalten, schärfen ihr Managementprofil und beziehen dabei die Sichtweisen der Mitarbeiter/innen ein.
4. Die mit der Behörde abgeschlossenen Zielvereinbarungen sind Grundlage der Arbeitsplanungen in den Abteilungen.
5. Das LI betreibt internes Qualitätsmanagement aufgrund vereinbarter Verfahren und Zuständigkeiten.
6. Das LI verfügt über Strukturen und Verfahren für eine systematische Personalentwicklung.
7. Unter Einbeziehung der Führungskräfte werden im Sinne des Wissenstransfers und einer selbstgesteuerten Weiterentwicklung Verfahren des kollegialen fachlichen Austauschs praktiziert.
8. Verfahren der internen Kommunikation und Information sind beschrieben und eingeführt, u. a.:
  - abgestimmte Konferenzstrukturen,
  - bekannt gemachte Beschlussprotokolle über Leitungskonferenzen,
  - vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Personalrat,
  - ein zukunftsfähiges Intranet-Redaktionssystem,
  - ein Verfahren zur Kommunikation von Anregungen und Kritik der Mitarbeiter/innen.

### Indikatoren der Zielerreichung:

1. Das veröffentlichte LI-Organigramm wird laufend aktuell gehalten, die Binnenstruktur ist eindeutig geregelt und für die Kunden klar ersichtlich.
2. Führungsleitlinien sind beschlossen, im LI bekannt und veröffentlicht.
3. Verfahren des Führungsfeedbacks werden angewendet (→ 1.3: Handlungsfeld der PE)
4. Zielvereinbarungen (ZLVen) werden kommuniziert, ggf. abteilungsintern spezifiziert, interne Statusbesprechungen sind etabliert.
5. Qualitätsbeauftragte der Abteilungen sind bestimmt, die LI-Leitungsrunde beschließt über anzuwendende Verfahren des QM.
6. Eine AG Personalentwicklung ist eingesetzt.
7. Leitlinien für kollegiale Hospitationen und Leitungshospitationen sind abgestimmt und eingeführt.
8. Vereinbart und etabliert sind u. a.:
  - Konferenzstrukturen auf LI- und Abteilungsebene, Ganzjahreskonferenzpläne, Führungskräfteworkshops und Mitarbeiterkonferenzen,
  - eine transparente Protokollpraxis,
  - regelmäßige Dienststellengespräche mit dem PR-LI sowie Personalversammlungen,
  - ein in der LI-Leitungsrunde abgestimmtes Intranet-Redaktionssystem,
  - eine im Rahmen des Beschwerdemanagements verfügbare Online-Rubrik für Anregungen und Kritik auf der LI-Homepage sowie die Bereitschaft der Abteilungsleitungen, Anregungen der Mitarbeiter/innen anzunehmen und für angemessene Befassung zu sorgen.

### Regelungen, Standards oder andere Bezugsdokumente dieses Qualitätsbereichs

- LI-Organigramm
- Führungsleitlinien
- Ziel- und Leistungsvereinbarungen (LI – BSB und LI – HIBB) und zugehörige Berichte
- Regeln zur Erreichbarkeit im LI
- Leitlinien für kollegiale Hospitationen und Leitungshospitationen im LI
- Intranet-Redaktionssystem
- Rubrik „Anregungen und Kritik“ auf der LI-Homepage
- Einsetzung der AG-QM und Beschlüsse der Leitungsrunde zu deren Vorlagen
- Einsetzung der AG-Personalentwicklung (AG-PE) und Beschlüsse der Leitungsrunde zu den Arbeitsfeldern
- Protokolle der Dienststellengespräche mit dem PR-LI

# 1

## Führung und Management

### 1.3 Qualitätsbereich Personal und Personalentwicklung

„Wir betrachten die Weiterentwicklung unserer eigenen personalen und fachlichen Kompetenzen als eine ständige Aufgabe. Sie ist eingebunden in ein Konzept der Personalentwicklung, das sowohl die individuellen Ziele der beruflichen Entwicklung der einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fördert als auch die Weiterentwicklung des LI als Ganzem.“ (Leitbild LI 2010)

#### Qualitätsziele:

Die kontinuierliche Bearbeitung der Handlungsfelder von Personalentwicklung ist strukturell gesichert. Geeignete Standards und Verfahren sind abgestimmt und werden angewendet für die Handlungsfelder Personalmarketing und -auswahl, Einarbeitung neuer Mitarbeiter/innen, individuelle Förderung am Arbeitsplatz, Mitarbeiterqualifizierung, Führungskräfteentwicklung und Gesundheitsmanagement.

Dazu gehören:

1. Personalbedarfsprognosen incl. Fluktuationsplanungen werden regelhaft betrieben.
2. Fähiges Personal wird wirksam angesprochen und für das LI gewonnen, die Personalauswahl orientiert sich an bewährten Prozeduren professioneller Auswahldiagnostik.
3. Die Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird systematisch vorgenommen und orientiert sich an abgestimmten Leitlinien.
4. Der Einsatz und die regelkonforme Anwendung von Instrumenten der Personalentwicklung wie MAVG und Personalbeurteilungen ist gesichert.
5. Das Qualifikations- und Kompetenzprofil sowie die Aufgabenschwerpunkte prägen die Ausgangslage für eine individuelle Fort- und Weiterbildungsplanung.
6. Eine am individuellen Profil anknüpfende Grundlagenqualifizierung neuer Führungskräfte am LI ergänzt und vertieft vorhandene Kompetenzen.
7. Gemäß Arbeitsschutzgesetz werden die für die verschiedenen Arbeitsbereiche möglichen Gefährdungen analysiert und bewertet; ggf. werden Maßnahmen zur Gefährdungsreduktion durchgeführt.

#### Indikatoren der Zielerreichung:

Eine vom Direktor beauftragte und ihm unterstellte AG-PE bearbeitet die Themenfelder von Personalrekrutierung und -entwicklung auf der Basis eines abgestimmten Personalentwicklungskonzepts, beteiligt die A-Runde mit Entscheidungsvorlagen und sichert die Entwicklung und Durchführung der beschlossenen Maßnahmen.

1. Funktions-/Stellenbeschreibungen und Anforderungsprofile liegen vor.
2. Qualifizierung aller Führungskräfte des LI zum Thema „Personalauswahl“ findet statt, Qualitätsstandards für Ausschreibungen und Vorstellungsgespräche sind etabliert.
3. Einarbeitungsleitlinien sind eingeführt. Für neue MA werden individualisierte Eingangsphasen gestaltet. Orientierungsgrößen sind das Anforderungsprofil der eingenommenen Stelle sowie funktionsübergreifende, verhaltensrelevante Vorgaben des LI-Leitbildes (u. a. Dienstleistungsorientierung).
4. Mitarbeiter-Vorgesetzten-Gespräche (MAVG) werden angeboten, die Durchführungen dokumentiert. Personalbeurteilungen werden termingerecht und ohne formale Beanstandungen vorgenommen.
5. Eine Kompetenzdatei wird gepflegt, Mitarbeiterqualifizierung wird geplant und durchgeführt.
6. Seminarbausteine für neue Führungskräfte werden angeboten.
7. Die nach den Arbeitsschutzbestimmungen geforderte Gefährdungsanalyse ist durchgeführt, über Konsequenzen wird entschieden. Überlastungsanzeigen werden ausgewertet.

#### Regelungen, Standards oder andere Bezugsdokumente dieses Qualitätsbereichs

- Personalentwicklungskonzept und Beschlüsse der Leitungsrunde zu den Arbeitsfeldern
- Funktions- und Stellenbeschreibungen
- Qualitätsstandards für Vorstellungsgespräche
- Standardvorlagen für Personalauswahlvermerke
- Einarbeitungsleitlinien
- Leitlinien für Mitarbeiter-Vorgesetzten-Gespräche (MAVG-Leitlinien)
- Beurteilungsregelungen
- Kompetenzdatei
- Qualifizierungsplanung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LI
- Materialien zum Führungsfeedback
- Dienstvereinbarung zur Arbeitszeit am LI



„Leistungsziele des LI werden mit der BSB vereinbart und deren Erfüllung überprüft und dokumentiert. Die Qualität der Arbeit des LI wird fortlaufend weiterentwickelt.“ (Leitbild LI 2010)

### Qualitätsziele:

1. Ziele sowie Erreichungsmaßnahmen und -indikatoren werden mit der Behörde für Schule und Berufsbildung (BSB) und dem Hamburger Institut für berufliche Bildung (HIBB) vereinbart.
2. Ein auf die Ziel- und Leistungsvereinbarungen bezogenes Berichtswesen ist eingeführt. Ergebnisse werden erhoben und bewertet.
3. Entscheidungen der LI-Leitungskonferenz werden transparent dokumentiert und die Erledigung verfolgt.
4. Ein Qualitätsmanagement wird praktiziert, an dem die Abteilungen sich insbesondere mit ihren Qualitätsbeauftragten beteiligen.
5. Die Arbeitsbereiche des LI entsprechen in ihrem Handeln den Qualitätszielen eines LI-spezifischen Qualitätsrahmens.

### Indikatoren der Zielerreichung:

1. Etabliert sind Ziel- und Leistungsvereinbarungen (ZLV) zwischen LI und BSB und zwischen LI und HIBB mit vereinbarten Zielgrößen und Erfolgsindikatoren.
2. ZLV-Berichte liegen termingerecht vor. Ein Austausch über die Ergebnisse auf höchster BSB-Leitungsebene findet statt und wird dokumentiert. Zwischenstandsgespräche der Abteilungsrunden mit LI-D zur ZLV-Erfüllung finden statt.
3. Protokolle der A-Runde sind zeitnah verfügbar (auch im LI-Intranet), offene Punkte werden in einer Liste geführt und für weitere Befassungen terminiert.
4. Qualitätsbeauftragte der Abteilungen sind eingesetzt, ein Handlungskonzept ist mit der Leitungsebene abgestimmt.
5. Ein Qualitätsrahmen liegt vor, ein darauf aufbauendes Verfahren zur Prüfung der Zielerreichung wird praktiziert. Im Sinne einer systematischen Reflexion wird die Erreichung von Qualitätszielen überprüft. Aus den dabei (oder im Zuge der laufenden Arbeit) erkannten Entwicklungspotenzialen werden Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet, umgesetzt und dokumentiert.

### Regelungen, Standards oder andere Bezugsdokumente dieses Qualitätsbereichs

- Ziel- und Leistungsvereinbarungen (ZLV): BSB – LI und LI – HIBB
- Termingerechte ZLV-Berichte an die BSB und das HIBB
- Protokolle der Jahresgespräche mit der Behördenleitung
- Protokollierte Bilanzgespräche der gemeinsamen Leitungsrunden LI und HIBB
- Protokolle der LI-Leitungsrunde
- Beschluss der Leitungsrunde über das Qualitätsmanagement-Konzept und die Einsetzung der AG-Qualitätsmanagement
- Beschlüsse der Leitungsrunde zu den Vorlagen der AG-QM
- Maßnahmencontrolling der AG-Qualitätsmanagement

# 1

## Führung und Management

### 1.5 Qualitätsbereich strategische Entwicklungsziele

„Das LI ist eine lernende Organisation.

Wir verstehen uns als ein ‚Haus des Lernens‘ und sind bestrebt, ein glaubwürdiges Modell für eine lernende Organisation zu sein. Wir wollen unsere Arbeit so gestalten, dass wir auf veränderte Aufgaben und Rahmenbedingungen flexibel reagieren können. Wir betrachten die Weiterentwicklung unserer eigenen personalen und fachlichen Kompetenzen als eine ständige Aufgabe.“

„Das LI ist eine innovative Organisation.

Wir wollen in enger Zusammenarbeit mit unseren Partnern Ziele, Inhalte, Methoden und Rahmenbedingungen der pädagogischen Arbeit so weiterentwickeln, dass sie unter den sich fortlaufend ändernden Bedingungen und Anforderungen der Wissensgesellschaft zukunftsfähig bleiben.“ (Leitbild LI 2010)

#### Qualitätsziele:

1. Im Hinblick auf wachsende und sich verändernde Anforderungen entwickelt das LI seine Kompetenzen, seine Organisationsstruktur und die Angebote bzgl. Form und Inhalt weiter. Ziel- und Maßnahmenberatungen finden regelmäßig auf den Leitungsebenen statt.
2. Das LI führt regelmäßig Veranstaltungen mit Entwicklungscharakter durch, in denen auch Raum für diskursive Erörterungen neuer Konzeptionen gegeben wird.
3. Strategische Entwicklungsziele des LI werden in der Leitungsrunde verabredet und mit der BSB kommuniziert.
4. Das LI orientiert sich an einem Struktur- und Entwicklungsplan.

#### Indikatoren der Zielerreichung:

1. Veranstaltungen, in denen Ziele und Maßnahmen entwickelt und erörtert werden, sind auf LI-Ebene etabliert. Dazu gehören
  - LI-Leitungs-Klausuren
  - Führungskräfte-Workshops
  - Mitarbeiterkonferenzen mit interaktiven Gruppenphasen
  - Abteilungsklausuren.
2. Auf mehrmals jährlich stattfindenden LI-Foren und LI-Kolloquien werden bedeutsame übergreifende Themen und Verfahren vorgestellt und diskutiert, ggf. Ziele und Maßnahmen abgeleitet oder ihre Implementierung eingeleitet. Die Kolloquien sind Dienstveranstaltungen für alle LI-Leitungskräfte.
3. Wesentliche Entwicklungsziele werden in die ZLVen mit der BSB aufgenommen oder LI-intern beschlossen. Es gibt systematische Dokumentationen verabredeter Ziele und Maßnahmen.
4. Unter Berücksichtigung von Erkenntnissen aus Evaluationen und einem Peer-Review (vgl. QB 1.6) ist ein Struktur- und Entwicklungsplan erarbeitet und mit der BSB kommuniziert.

#### Regelungen, Standards oder andere Bezugsdokumente dieses Qualitätsbereichs

- Dokumentationen der genannten Veranstaltungen
- Beschlussprotokolle
- Planungsübersichten für LI-Foren und Kolloquien
- Ziel- und Leistungsvereinbarungen
- Gutachten einer Peer-Review-Kommission
- Struktur- und Entwicklungsplan

# Führung und Management

## 1.6 Qualitätsbereich Evaluation am LI

„Das LI zielt in seiner Arbeit auf die Erweiterung der fachlichen und pädagogischen Handlungskompetenzen der Teilnehmenden bei der Gestaltung von Schule und Unterricht, Erziehung und Schulleben. (...) Dabei betrachten wir die kontinuierliche Evaluation unserer Arbeit als eine wesentliche Voraussetzung. Die jeweils angestrebten Ziele werden durch Beschreibung der zu erwerbenden oder zu vertiefenden Kompetenzen festgelegt, deren Erreichung überprüft und deren Nachhaltigkeit gesichert wird.“ (Leitbild LI 2010)



### Qualitätsziele:

1. Das LI legt sich über die Bedarfe und Bewertungen seiner Kunden Rechenschaft ab und leitet daraus Verbesserungen ab.
2. Das LI analysiert Effekte seiner Qualifizierungen und Dienstleistungen und zieht daraus Konsequenzen.
3. Als lernende Organisation fördert das LI den Qualitätsdiskurs unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie von und mit Vorgesetzten.
4. Das LI sucht den Austausch und Vergleich mit ähnlichen Institutionen mit dem Ziel der Qualitätsverbesserung.

### Indikatoren der Zielerreichung:

1. Regelmäßige
  - zentral organisierte und übergreifend angelegte sowie
  - dezentrale Kundenbefragungen bzw. vertiefende Evaluationen sind etabliert (bezüglich Gegenständen, Verfahren, Rhythmus und Umfang) und werden weiter entwickelt.
2. Die Ergebnisse werden in Evaluationsberichten dokumentiert und intern und extern kommuniziert, Folgerungen werden gezogen.
3. Hospitationen finden sowohl auf kollegialer Ebene als auch durch Vorgesetzte statt. Eine konzeptionelle Leitlinie ist abgestimmt, abteilungsspezifische Praktiken sind eingeführt, die Erfahrungen werden ausgewertet.
4. Das LI stellt sich einer externen Evaluation in einem Peer Review oder ähnlichen Verfahren.

### Regelungen, Standards oder andere Bezugsdokumente dieses Qualitätsbereichs

- Verfahrensbeschlüsse der LI-Leitungsrunde zu regelhaften und anlassbezogenen Evaluationen
- Planungsübersichten der dezentralen Evaluationsvorhaben der Abteilungen
- Erhebungsinstrumente
- Auswertungsdokumentationen
- Beschlussprotokolle über die Befassung mit den Ergebnissen
- Gutachten einer Peer-Review-Kommission

# 2

## Interne Prozesse und Bedingungen

### 2.1 Qualitätsbereich Infrastruktur

„Wir wollen dem Bedarf an Beratung, Unterstützung und Qualifizierung unserer Arbeitspartner auf hohem Niveau gerecht werden. Hierzu gehört auch die Bereitstellung einer kundenfreundlichen Arbeitsumgebung und Infrastruktur.“ (Leitbild LI 2010)

#### Qualitätsziele:

1. Die Lernorte sind adäquat ausgestattet, entsprechende Kriterien sind definiert, ihre Einhaltung wird überprüft.
2. Die Verfügbarkeit und Einsatzfähigkeit der Medien ist sichergestellt.
3. Mängelanzeigeverfahren sind eingeführt, Verbesserungsvorschläge von Mitarbeitern werden angenommen.
4. Der Erhalt der Bausubstanz ist gewährleistet.
5. Das LI setzt Energieressourcen sparsam ein.
6. Das LI leistet seinen Beitrag zum Klimaschutz.
7. Über unvermeidbare Beeinträchtigungen der Infrastruktur (Bauarbeiten, IuK-Systempflege o. ä.) sind Kunden und Mitarbeiter/innen zeitnah informiert.

#### Indikatoren der Zielerreichung:

1. Raum- und Gebäudestandards sind eingeführt, die Gewährleistung ist Teil des laufenden Regelbetriebs der zentralen Dienste. Die Seminarleitungen übernehmen Verantwortung für die Zeit ihrer Veranstaltungen.
2. Prüf- und Wartungsverfahren sind eingeführt.
3. Standards zur Bearbeitung von Mängelanzeigen und ein Helpdesk sind eingeführt. Anregungen/Kritik zur Infrastruktur werden angenommen über die Abteilungen oder ein Online-Tool auf der LI-Homepage.
4. Regelmäßige Intervalle zur Prüfung der Bausubstanz werden eingehalten, erforderliche Bauunterhaltungsmaßnahmen werden durchgeführt.
5. Bei Maßnahmen zur Bauunterhaltung oder Ausstattung des LI werden energiesparende Aspekte berücksichtigt.
6. Ein Klimaschutzkonzept ist erarbeitet, dessen Standards werden eingehalten.
7. Die zentralen Dienste geben anlassbezogen aktuelle Informationen zur Infrastruktur für die Mitarbeiter/innen sowie für die Kunden des LI auf geeignete Weise (Internet, Intranet, Rundmailverteiler, Aushänge).

#### Regelungen, Standards oder andere Bezugsdokumente dieses Qualitätsbereichs

- Ausstattungsstandards für das LI
- Prüf- und Wartungspläne
- Geregelttes Beschaffungswesen
- Transparente Bauunterhaltungsplanung
- Standards zur Mängelbeseitigung
- Einsetzung einer AG Klimaschutz
- Klimaschutzplan incl. Maßnahmenplanung und Ergebnisberichte

# Interne Prozesse und Bedingungen

## 2.2 Qualitätsbereich Programmplanung und Bedarfsorientierung

„Das LI ist das Dienstleistungszentrum der Behörde für Schule und Berufsbildung, das Lehrerinnen und Lehrer ausbildet und qualifiziert und die Hamburger Schulen bei der Weiterentwicklung der Unterrichts- und Schulqualität unterstützt. Es orientiert seine Arbeit am Bedarf der Schulen im Hinblick auf die Umsetzung des im Hamburgischen Schulgesetz verankerten Bildungs- und Erziehungsauftrags. (...) Planung und Durchführung der Angebote und Maßnahmen des LI richten sich gleichermaßen aus an den institutionellen Anforderungen und Erwartungen wie an den individuellen Lernbedürfnissen und Lerninteressen der Teilnehmenden. (...) Wir wollen dem Bedarf an Beratung, Unterstützung und Qualifizierung unserer Arbeitspartner auf hohem Niveau gerecht werden.“ (Leitbild LI 2010)



### Qualitätsziele:

1. Bedarfe werden einerseits aus bildungspolitischen Vorgaben abgeleitet (z. B. Aufträge zur Unterstützung von Schulreformen, inhaltliche Setzungen aus Bildungsplänen und Prüfungsordnungen) oder von der BSB postuliert.
2. Die Angebotsplanung orientiert sich zudem an vom LI ermittelten zielgruppenspezifischen Bedarfen.
3. Die Qualifizierungsplanungen der Schulen und Auswertungen der Ziel- und Leistungsvereinbarungen der Schulen erleichtern dem LI die Orientierung an der schulischen Nachfrage.
4. Das LI-Programm liegt spätestens zwei Wochen vor den Sommerferien bzw. vor dem Halbjahreswechsel vor.
5. Die termingerechte Eingabe der Veranstaltungen in das Teilnehmer-Informationssystem (TIS) ist gesichert.

### Indikatoren der Zielerreichung:

1. In der ZLV mit der BSB sind Angebote, die aus bildungspolitischen Vorgaben abgeleitet sind, konkretisiert.
2. Die Abteilungen praktizieren zielgruppengerechte Verfahren einer Nachfrageorientierung. Dazu gehören Kundenbefragungen und Feedback-Runden. Die Verfahren sind beschrieben und begründet.
3. Es gibt zwischen LI und BSB eine funktionierende Kommunikation über die Qualifizierungsplanungen der Schulen und die Auswertungen der ZLVen der Schulen.
4. Ein Ablaufplan ist abgestimmt, die Terminsetzungen werden eingehalten.
5. Verantwortlichkeiten sind geklärt, Terminsetzungen gemäß Ablaufplan werden von den Arbeitsbereichen eingehalten.

### Regelungen, Standards oder andere Bezugsdokumente dieses Qualitätsbereichs

- Ergebnisdokumentationen von Workshops mit Schulleitungen bzw. deren Fortbildungsbeauftragten zur Nachfrageorientierung
- Ziel- und Leistungsvereinbarungen der Schulen (nicht vom LI beeinflussbar)
- Ausbildungscurricula der Abteilung LIA mit Modulangeboten
- Ablaufplan zur Programmerstellung
- LI-Veranstaltungsprogramm

# 2

## Interne Prozesse und Bedingungen

### 2.3 Qualitätsbereich Ressourcensteuerung (Beantragung, Bewirtschaftung)

„Wir wollen unsere Arbeit so gestalten, dass wir auf veränderte Aufgaben und Rahmenbedingungen flexibel reagieren können.“ (Leitbild LI 2010)

#### Qualitätsziele:

1. Die Beantragung und Bewirtschaftung von Sachmitteln und Stellen folgt klaren Regelungen und Abläufen.
2. Der Direktor und die Abteilungsleitungen stimmen Mittelbedarfe und Bewirtschaftungsmaßnahmen regelmäßig, auch unterjährig, ab.
3. Die Ressourcenbewirtschaftung orientiert sich am Gebot der Wirtschaftlichkeit.
4. Das LI trifft die notwendigen Entscheidungen und setzt die Maßnahmen um, die für die Einführung der Verfahren und Instrumente des Neuen Haushaltswesens Hamburg (NHH) erforderlich sind.
5. Das LI nutzt Instrumente des NHH für die interne Steuerung.

#### Indikatoren der Zielerreichung:

1. Ablaufpläne und Verfahrensregelungen werden regelmäßig mit der BSB abgestimmt, sind beschrieben, dokumentiert und im LI kommuniziert.
2. Unterjährige Budgetkonferenzen finden statt (Direktor und Abteilungsleitungen), Beschlüsse werden protokolliert.
3. Die Wirtschaftlichkeitsgrundsätze werden beachtet.
4. Die von der Finanzbehörde vorgegebenen Schritte zur Umsetzung des NHH werden gemeinsam mit der Projektgruppe der BSB termingerecht ausgeführt.
5. Die Instituts- und Abteilungsleitungen haben die Instrumente und Verfahren des NHH auf die Verwendbarkeit für interne Steuerungszwecke geprüft und sich auf die Anwendung ausgewählter Prozesse verständigt.

#### Regelungen, Standards oder andere Bezugsdokumente dieses Qualitätsbereichs

- Landeshaushaltsordnung und zugehörige Rechtsverordnungen
- Verfahrensregelungen zur Haushaltsaufstellung (Sachhaushalt und Stellenplan)
- Jährlich aktualisierte Ablaufpläne
- Budgetübersichten für die LI- und Abteilungsleitungen
- Beschlussprotokolle der LI-Budgetkonferenzen
- Ausarbeitungen zu den Vorlagen der Finanzbehörde bzgl. der Strukturen der Kosten- und Leistungsrechnung im Rahmen des NHH (Kostenstellen, Verrechnungsschritte etc.)
- Definierte und beschriebene Prozesse für die interne Steuerung

# Interne Prozesse und Bedingungen

## 2.4 Qualitätsbereich interne Dienstleistungen

„Das LI ist eine dienstleistungsorientierte Organisation. Wir wollen dem Bedarf an Beratung, Unterstützung und Qualifizierung unserer Arbeitspartner auf hohem Niveau gerecht werden. Hierzu gehört auch die Bereitstellung einer kundenfreundlichen Arbeitsumgebung und Infrastruktur.“ (Leitbild LI 2010)



### Qualitätsziele:

1. Die zentralen Dienste erfüllen die dienstleistungsorientierten Grundsätze des LI-Leitbilds auch nach innen.
2. Die hohe Qualität der Arbeitsbedingungen der Beschäftigten orientiert sich an definierten Kriterien.
3. Ein Tagungsmanagement unterstützt das wichtige Veranstaltungsformat Fachtagung hinsichtlich Planung, Organisation, Ausstattung und Durchführung.
4. Geregelte Verantwortlichkeiten und Verfahren der Seminarraumvergabe und -verwaltung sichern die organisatorischen Voraussetzungen für den Seminarbetrieb.
5. Ein Gebäudemanagement unterstützt die Einhaltung definierter Raumstandards, nimmt Mängelanzeigen entgegen und reagiert darauf verlässlich und zeitnah.
6. Ein IT-Support leistet die Betreuung der im LI eingesetzten Hard- und Software, nimmt Problemanzeigen und Ausstattungswünsche entgegen und reagiert darauf verlässlich und zeitnah.
7. Für die Anwender des Teilnehmerinformations-Systems TIS ist die Wahrnehmung von Administrationsaufgaben sowie Unterstützungsleistungen gesichert.
8. Eine Redaktionsgruppe sichert die Qualität und Aktualität der Inhalte der LI-Website auf der Basis eines zukunftsfähigen Online-Redaktionssystems.

### Indikatoren der Zielerreichung:

1. Die Zuständigkeiten der Mitarbeiter/innen der zentralen Dienste sind eindeutig beschrieben und LI-weit bekannt gegeben (Intranet).  
Deren fachliches Know-how wird durch angemessene Schulungen aktuell gehalten.
2. Bei der Ausstattung der Arbeitsplätze werden die vereinbarten Standards berücksichtigt.
3. Für das Tagungsmanagement ist eine Stabsstelle LIT eingerichtet und nimmt definierte Supportaufgaben wahr. Standards für die Planung und Durchführung von Tagungen sind abgestimmt und eingeführt. Ein laufend aktualisierter Tagungskalender mit den Terminplanungen ist LI-weit bekannt.
4. Ein Raumbuchungsverfahren ist eingeführt, die technische Betreuung der Räume ist gewährleistet.
5. Für Fragen des Gebäudemanagements ist ein Helpdesk eingerichtet, kurze Rückmeldefristen werden eingehalten (ein Arbeitstag).
6. Für den IT-Support ist ein Helpdesk eingerichtet, kurze Rückmeldefristen werden eingehalten (ein Arbeitstag).
7. Ein TIS-Büro ist eingerichtet und verfügt über die zur Aufgabenerledigung erforderliche Kapazität.
8. Für die Pflege des LI-internen Online-Redaktionssystems ist eine Redaktionsgruppe eingesetzt, in der alle Abteilungen vertreten sind (verantwortlich: Leitung des Bereichs Kundenkommunikation). Die Internet-Redakteure sind oder werden angemessen qualifiziert.

### Regelungen, Standards oder andere Bezugsdokumente dieses Qualitätsbereichs

- Aktuelle Informationen im Intranet bzgl. der Zuständigkeiten der Ansprechpartner der zentralen Dienste
- Ausstattungsstandards für das LI
- Raumbuchungssystem und dessen Anwendungsregularien
- Tagungsstandards und Evaluationsprotokolle
- LI-weit publizierter Tagungskalender des Tagungsmanagements
- Helpdesk für IT-Support und Gebäudemanagement
- Beschriebenes und in der Praxis ausgefülltes Aufgabenprofil für das TIS-Büro
- Einsetzung der Web-Redaktionsgruppe

# 3

## Kundenbezogene Prozesse

### 3.1 Qualitätsbereich Lehramtsausbildung

„Das LI bildet in Abstimmung mit den Hochschulen und in enger Zusammenarbeit mit den Schulen die angehenden Lehrkräfte im Vorbereitungsdienst so aus, dass sie zu selbstständiger und erfolgreicher Unterrichts- und Erziehungsarbeit befähigt werden. (...)“

Das LI arbeitet mit den Schulen an der Weiterentwicklung der schulischen Ausbildung und qualifiziert Mentorinnen und Mentoren für die Wahrnehmung der Ausbildungsaufgaben bei Referendarinnen und Referendaren sowie Studierenden. Das LI sichert mit der Abnahme der Staatsexamina die Einhaltung qualitativ hochwertiger Ausbildungsstandards.“ (Leitbild LI 2010)

#### Qualitätsziele:

1. Auf der Grundlage der im Studium erworbenen Qualifikationen werden die Lehrkräfte im Vorbereitungsdienst mit der Praxis von Erziehung und Unterricht so vertraut gemacht, dass sie zu selbstständiger und erfolgreicher Arbeit als Lehrerin bzw. Lehrer befähigt werden.
2. Die Ausbildung im Vorbereitungsdienst für die Hamburger Lehrämter orientiert sich
  - am Bildungs- und Erziehungsauftrag der Schule gemäß Schulgesetz,
  - an den Bildungs- und Rahmenplänen für die jeweiligen Schulformen und Unterrichtsfächer,
  - am Orientierungsrahmen Schulqualität an Hamburger Schulen,
  - an publizierten Leitvorstellungen der Abteilung Ausbildung des LI.
3. Zu den leitenden Prinzipien der Ausbildung gehören
  - der Grundsatz des reflexiven Erfahrungslernens,
  - die weitere Ausprägung des in der Universität angelegten Habitus forschenden Lernens.
4. Die Referendarinnen und Referendare haben Gelegenheit zur individuellen Schwerpunktsetzung, zur Vertiefung von Kenntnissen oder zum Erwerb zusätzlicher überfachlicher Kompetenzen.
5. Am Ausbildungsort Schule begleiten qualifizierte Mentorinnen und Mentoren die schulpraktische Ausbildung. Die Kooperation mit den Seminarleitungen ist gesichert.
6. Die Ausbildungsarbeit wird evaluiert und auf der Basis der dabei gewonnenen Erkenntnisse weiter entwickelt.
7. Die inhaltliche und organisatorische Verzahnung aller Phasen der Lehrerbildung wird befördert.

#### Indikatoren der Zielerreichung:

1. Die Befähigung zur selbstständigen Erfüllung der Unterrichts- und Erziehungsaufgaben wird durch Bestehen der 2. Staatsprüfung für die Hamburger Lehrämter nachgewiesen.
2. Auf die normativen Rahmenbedingungen wird im Referenzrahmen für die Lehrerbildung, in Ausbildungscurricula und in der Seminararbeit Bezug genommen.
3. Die berufsbezogene Selbst- und Fremdeinschätzung wird durch Angebote des reflexiven Erfahrungslernens gestärkt (u. a. Kleingruppenhospitationen). Ein Lehrertraining zur Reflexion und Erprobung von Fähigkeiten in personalen und sozialen Kompetenzbereichen wird angeboten.
4. Wahl-Modulblöcke ergänzen die Seminararbeit. Als Instrument für die persönliche Ausbildungsdokumentation und -steuerung wird ein strukturiertes Portfolio genutzt.
5. Ein Qualifizierungsprogramm für Mentoren und Ausbildungsbeauftragte an Schulen ist realisiert. Das LI organisiert regelmäßige Austausche zwischen Seminarleitungen und Mentorinnen und Mentoren.
6. Die Referendare werden regelmäßig in den Seminaren oder mit zentralen Online-Verfahren um Feedback zu ihrer Ausbildung gebeten. Es finden externe Evaluationen statt, aus deren Ergebnissen Vorschläge zur Weiterentwicklung der Seminare und Module abgeleitet werden.
7. Kooperationsbeziehungen zu den Hochschulen, dem Zentrum für Lehrerbildung, den Schulen und der Abteilung Fortbildung werden gepflegt.

#### Regelungen, Standards oder andere Bezugsdokumente dieses Qualitätsbereichs

- Informationsbroschüre „Wegweiser für Referendare“
- Rechtsgrundlagen der Lehramtsausbildung (u. a. Ausbildungsrichtlinien, Prüfungsordnungen, Schulgesetz)
- Bildungspläne und KMK-Standards für die Lehrerbildung
- Ausbildungscurricula und Referenzrahmen für die Lehramtsausbildung
- Modulangebote und Ausbildungsportfolio



# Kundenbezogene Prozesse

## 3.2 Qualitätsbereich Qualifizierung des pädagogischen Personals

„Das LI trägt durch Qualifizierung und Beratung der in der Schule arbeitenden Kolleginnen und Kollegen dazu bei, dass sie auf der Grundlage der Bildungspläne, des Orientierungsrahmens Schulqualität und des jeweiligen Schulprogramms den besonderen Anforderungen ihrer Schule sowie den sich verändernden Rahmenbedingungen ihres Berufs dauerhaft gewachsen sind.“  
(Leitbild LI 2010)



### Qualitätsziele:

1. Die Gestaltung von Fortbildungsveranstaltungen und den dort angelegten Lehr-/Lernprozessen orientieren sich an vereinbarten inhaltlich-methodischen Standards und an Prozessstandards. Dazu gehören:
  - Die Ziele der Veranstaltung sind praxisrelevant und den Teilnehmer/innen bekannt.
  - Die methodische Gestaltung des Lehr- und Lernprozesses passt zum Inhalt.
  - Ein angemessenes Lernarrangement wird eingesetzt.
  - Die Inhalte und Methoden entsprechen dem Stand der Wissenschaft und fachdidaktischen Erkenntnissen.
  - Die Differenzierung erfolgt innerhalb der Veranstaltung bezogen auf die unterschiedlichen Voraussetzungen und Interessen der Teilnehmer/innen.
  - Die Teilnehmer/innen haben die Möglichkeit, auf Inhalte und Ablauf der Veranstaltung Einfluss zu nehmen (ist abhängig von Zielsetzung und Planung des Seminars).
2. Unter Berücksichtigung der inhaltlich-methodischen Standards und der Prozessstandards sind themen- und teilnehmerbezogene Outputstandards für die Fortbildung beschrieben, insbesondere bei Qualifizierungen mit Zertifikat.
3. Interne und externe Fortbildner genügen definierten qualitativen Anforderungen.
4. Die Veranstaltungen werden regelhaft evaluiert.

### Indikatoren der Zielerreichung:

1. Inhaltlich-methodischen Standards und Prozessstandards sind etabliert. In Fortbildungsveranstaltungen wird ihnen gemäß u. a. gewährleistet, dass
  - Grundlageninformationen zu den Veranstaltungszielen und -inhalten gegeben werden,
  - die Handlungsrelevanz der Inhalte für die Praxis der Kunden transparent ist,
  - der zeitliche Umfang der Veranstaltung auf die Zielsetzung abgestimmt ist,
  - Inhaltsumfang und Lerntempo für die Zielgruppe angemessen sind,
  - gut aufbereitete Veranstaltungsmaterialien verwendet werden und die Nutzung von Medien angemessen erfolgt,
  - Möglichkeiten zum selbstständigen Erarbeiten und Erproben der Inhalte gegeben sind.
2. Zertifikate benennen die erworbenen Qualifikationsmerkmale (z. B.: Kompetenzbereiche der Fachleiterqualifizierung).
3. Fortbildnerinnen und Fortbildner haben oder erhalten eine definierte Grundlagenqualifizierung und laufende Qualifizierungen, in denen neue Entwicklungen aufgenommen werden. An die Qualifikation von externen Fortbildnern werden definierte Anforderungen gestellt. Die Schulen und Lehrkräfte erhalten (ggf. in verallgemeinernder Form) Informationen zu den Kompetenzen des Lehrpersonals.
4. Die Seminarleitungen holen regelmäßig ein Feedback ein. Zu bestimmten Zeitpunkten werden Fortbildungsveranstaltungen in die zentrale Evaluation am LI einbezogen.

### Regelungen, Standards oder andere Bezugsdokumente dieses Qualitätsbereichs

- Standards für Fortbildungsveranstaltungen
- Standards für die Planung und Durchführung von Tagungen
- Zertifikate für erfolgreich absolvierte Weiterbildungsveranstaltungen
- Veranstaltungsprogramme und deren Updates

# 3

## Kundenbezogene Prozesse

### 3.3 Qualitätsbereich systemische Beratung

„Das LI berät und unterstützt die Kollegien und die Mitglieder schulischer Gremien bei der Gestaltung von Unterricht, Erziehung und Schulleben, bei der Schulentwicklung sowie der Evaluation und Weiterentwicklung ihres Schulprogramms.

Das LI qualifiziert und begleitet die Schulen in Bezug auf die Planung, Durchführung und Evaluation sowohl präventiver Maßnahmen als auch schulischer Interventionsprogramme insbesondere in den Bereichen, Sucht- und Gewaltprävention und Gesundheitsförderung.

Das LI hilft bei der Entwicklung hin zu einer friedlichen und gesunden Schule.

Das LI berät und unterstützt die Schulen beim Umgang mit spezifischen Anforderungen, Ansprüchen und Problemlagen besonderer Schülergruppen.“ (Leitbild LI 2010)

Zielgruppen: Gruppen oder Multiplikatoren von Lehrern, Schülern, Eltern, Bezugspersonen, Kooperationspartnern, bezogen auf schulrelevante Angelegenheiten.

#### Qualitätsziele:

1. Das LI berät Hamburger Schulen und leistet passgenaue Beratung und Begleitung. Dabei berücksichtigt die systemische Beratung stets den Zusammenhang von Schul-, Unterrichts- und Personalentwicklung und leitet daraus Unterstützungsangebote ab.
2. Die mit den Schulen getroffenen Absprachen haben Verbindlichkeit.
3. Die Beratungs- und Vermittlungsarbeit richtet sich an vereinbarten Standards aus.
4. Alle Anfragen werden zeitnah bearbeitet.
5. Schulbezogene Beratungen zur Bewältigung psychosozialer Problemlagen
  - erstrecken sich auf alle Betroffenen,
  - erfolgen lösungsorientiert, normverdeutlichend und opferschützend.
6. Schulbezogene Beratungen fachlicher Art basieren auf inhaltlichen und methodischen Kompetenzen, die dem aktuellen Stand der normativen und wissenschaftlichen Entwicklung entsprechen.
7. Die Beratungsarbeit insbesondere gegenüber Eltern und Kooperationspartnern folgt der Idee von Partizipation und Vernetzung.
8. Kenntnis und Austausch über wegweisende Entwicklungen in den Hamburger Schulen (u. a. bei Schulversuchen, Hospitationsschulen, besonderen Schulprofilen) erweitern die Grundlagen der Beratungsarbeit.

#### Indikatoren der Zielerreichung:

1. Im Beratungsgespräch werden die schulischen Strukturen, Entwicklungsprozesse und weitere relevante Daten thematisiert.
2. Kontrakte über Unterstützungsmaßnahmen mit Angaben zu Zielen, Umfang, Zeit und Beteiligten werden vereinbart.
3. Beratungs- und Vermittlungsstandards sind beschrieben und eingeführt, die Verfahrensschritte von der Auftragsklärung bis zur Vermittlung sind bekannt.
4. Die zeitnahe Bearbeitung der Anfragen wird dokumentiert.
5. In den Beratungsprozess einbezogen werden fallbezogen sowohl Opfer, Täter, Bezugspersonen, involvierte Lehrkräfte, ggf. auch außerschulische Kooperationspartner (Runder Tisch). Basierend auf einer konkreten Problemanalyse werden Maßnahmenpläne entwickelt und dokumentiert.
6. Die Berater verfügen über aktuelle Kenntnisse der Bildungspläne, der Unterrichtsprogramme und -materialien, der Didaktik und Methodik sowie der Unterstützungsangebote.
7. Möglichkeiten von Partizipation und Vernetzung werden in der Beratungsarbeit aufgezeigt und unterstützt.
8. Besuche der Fortbildner und Berater in Schulen sowie LI-interner Austausch über die Erkenntnisse finden statt.

#### Regelungen, Standards oder andere Bezugsdokumente dieses Qualitätsbereichs

- Standards für Beratungssituationen
- Standards für Beratungen und Vermittlungen durch die Agentur für Schulberatung
- Muster für Kontrakte über Unterstützungsmaßnahmen
- Dokumentationen über Aufkommen und Abarbeitung von Beratungsanfragen

## Kundenbezogene Prozesse

### 3.4 Qualitätsbereich individuelle Beratung

Zielgruppen: Lehrer, Schüler, Eltern, Bezugspersonen, Kooperationspartner, bezogen auf ein Einzelanliegen)



#### Qualitätsziele:

1. Die auf Einzelanliegen bezogene Beratungsarbeit am LI richtet sich an vereinbarten Standards aus.
2. Neben allgemeingültigen Standards sind spezifische Kriterien einer erfolgreichen Beratungsarbeit für die wichtigsten Zielgruppen handlungsleitend:
  - Lehrkräfte,
  - Schülerinnen und Schüler,
  - Eltern,
  - Bezugspersonen,
  - Kooperationspartner.
3. Alle Anfragen werden zeitnah bearbeitet.
4. Eine Evaluation der Zufriedenheit mit den Leistungen und der Wirkung der Beratungen findet statt, Folgerungen werden gezogen.
5. Die inhaltlichen, methodischen und interkulturellen Kompetenzen des beratenden Personals entsprechen dem aktuellen Stand der normativen und wissenschaftlichen Entwicklung.

#### Indikatoren der Zielerreichung:

1. Beratungsstandards sind eingeführt, sie erstrecken sich u. a. auf folgende Merkmale:
  - bezogen auf den Input vor der Beratung
    - ▶ zielgruppengerechte Bekanntmachung und Niederschwelligkeit der Angebote, Transparenz der erwartbaren Leistungen,
    - ▶ verlässliche und barrierefreie (physisch, kulturell) Erreichbarkeit,
  - bezogen auf die Rahmenbedingungen und den Inhalt der Beratung
    - ▶ Wahrung der Vertraulichkeit und Datensparsamkeit,
    - ▶ Berücksichtigung des persönlichen Bezugssystems,
    - ▶ systematischer Beratungsprozess,
    - ▶ Lösungs- und Netzwerkorientierung
  - bezogen auf das Ergebnis der Beratung
    - ▶ handlungsleitende, klare Ergebnisse (Weitervermittlungen einschließend),
    - ▶ reduzierter Problemdruck,
    - ▶ Zugewinn an Handlungsfähigkeit.
2. Zielgruppenbezogene Anforderungen an die Beratungsprozesse sind beschrieben und werden weiter entwickelt.
3. Die zeitnahe Bearbeitung wird dokumentiert, auf Kapazitätsengpässe wird reagiert.
4. Feedback-Verfahren werden angewendet, nachgehende Befragungen finden statt, werden ausgewertet und mit der Abteilungsleitung beraten.
5. Beraterinnen und Berater haben oder erhalten eine definierte Grundlagenqualifizierung und laufende Qualifizierungen, in denen neue Entwicklungen aufgenommen werden.

#### Regelungen, Standards oder andere Bezugsdokumente dieses Qualitätsbereichs

- Standards für Beratungssituationen
- Beschreibungen der zielgruppenbezogenen Anforderungen an die Beratungsprozesse
- Dokumentationen über Aufkommen und Abarbeitung von Beratungsanfragen
- Qualifizierungsplanungen für Beraterinnen und Berater

# 3

## Kundenbezogene Prozesse

### 3.5 Qualitätsbereich Verleih von Fachliteratur und Unterrichtsmedien

„Das LI stellt Lehrkräften, Referendaren und Studierenden durch die Hamburger Lehrerbibliothek und den Medienverleih und -service Bücher, Zeitschriften, Filme und technische Geräte zur Verfügung, um eine zeitnahe Berücksichtigung fachlicher Entwicklungen zu gewährleisten.“ (Leitbild LI 2010)

#### Qualitätsziele:

1. Die Hamburger Lehrerbibliothek (HLB) und der Medienverleih gewährleisten für die Hamburger Schulen, für das LI und sonstige öffentliche Bildungseinrichtungen ein auf die geltenden Bildungsstandards und Lehrpläne abgestimmtes Ausleihangebot an fachdidaktischen und -methodischen Medien, Zeitschriften, Schulbüchern und technischen Geräten.
2. Die Öffnungszeiten der Lehrerbibliothek und des Medienverleihs, das Ausleihverfahren und die Beratung sind kundenfreundlich und zielgruppenorientiert gestaltet.
3. Der Ausleihbestand der Bücher, Fachzeitschriften und AV-Medien ist auf einem aktuellen Stand.
4. HLB und Medienverleih werden nach bibliothekarischen / dokumentarischen Grundsätzen geführt und organisiert.
5. Die durch den technischen Fortschritt sich eröffnenden Möglichkeiten werden genutzt.
6. Bei der Weiterentwicklung des Angebots werden Wünsche der Kunden berücksichtigt.

#### Indikatoren der Zielerreichung:

1. Die Kunden werden bedarfsgerecht und zeitgemäß über Online-Kataloge, Medien- und Neuerwerbungslisten informiert.
2. Die Verfügbarkeit der Bücher und Medien sowie verlässliche Öffnungszeiten werden gewährleistet.
3. Der Ausleihbestand der Bücher, Fachzeitschriften und AV-Medien wird regelmäßig aktualisiert und auf aussondernden Altbestand überprüft. Mitarbeit in regionalen und überregionalen Netzwerken findet statt.
4. Bibliothekarische Standards sind beschrieben und werden beachtet.
5. Der Medienverleih strebt den Übergang von der Video- zur DVD-Ausleihe und zur Online-Distribution an und gewährleistet Vorführrechte.
6. Kundenbefragungen werden durchgeführt, die Ergebnisse bewertet und im Rahmen des Möglichen berücksichtigt.

#### Regelungen, Standards oder andere Bezugsdokumente dieses Qualitätsbereichs

- Hinreichender Erwerbungsetat
- Benutzungs- und Gebührenordnung
- Dokumentation von Benutzerbefragungen
- Regelmäßig ausgewertete Statistiken (Bestände, Umschlagswerte)

# Kundenbezogene Prozesse

## 3.6 Qualitätsbereich Kundenkommunikation

„Wir pflegen eine offene Informations- und Gesprächskultur mit unseren Partnern sowie untereinander. Wir bieten ein Forum für alle, die an der Weiterentwicklung des Schulwesens und der Lehrerbildung interessiert sind.“ (Leitbild LI 2010)



### Qualitätsziele:

1. Die Kunden werden über Inhalte, Ziele, Arbeitsformen der Veranstaltung und Qualifikationen der Lehrenden sowie ggf. über notwendige Lernvoraussetzungen für die Teilnahme informiert.
2. Die wichtigsten Kundenkommunikationsverfahren sind begründet und beschrieben (Print, Web, Hausbeschilderung, Telefon, Mail)
3. Die Publikationen des LI orientieren sich an einer auf der Leitungsebene abgestimmten Jahresplanung.
4. Die verbindlichen Anmeldeverfahren sind definiert und werden vorgehalten.
5. Anregungen und Beschwerden werden erhoben und ausgewertet, Konsequenzen werden gezogen.
6. Objektive Daten und Fakten, die Rückschlüsse über die Zufriedenheit der Kunden erlauben, werden gesammelt und ausgewertet.  
Die Ergebnisse fließen in die strategischen Planungen ein.

### Indikatoren der Zielerreichung:

1. Das Veranstaltungsprogramm enthält Informationen über Inhalte, Ziele, Arbeitsformen der Veranstaltung, über Qualifikationen der Lehrenden sowie ggf. über notwendige Lernvoraussetzungen.
2. Print: Standards und Regeln sind beschrieben (Manual/Checkliste/CD der FHH); ein Web-Redaktionsteam ist eingesetzt; LI-Besucherführung/Beschilderung: ein System ist etabliert und wird gepflegt; Erreichbarkeitsregeln sind eingeführt.
3. Die Publikationsplanung wird regelmäßig in der A-Runde beraten und beschlossen.
4. Ein Teilnehmerinformations-System TIS ist implementiert.
5. Ein Beschwerdeverfahren zur Erleichterung der Abgabe von Anregungen und Kritik, mit Bearbeitungs- und Antwortgrundsätzen sowie Auswertungsverfahren, ist eingeführt und wird ausgewertet.
6. Kundenzufriedenheit wird im Zuge der zentralen Veranstaltungsevaluation und mit diversen Feedback-Verfahren erhoben, Schlüsse werden gezogen.

### Regelungen, Standards oder andere Bezugsdokumente dieses Qualitätsbereichs

- Standards für die Planung, Erarbeitung und Gestaltung von LI-Publikationen
- Regeln zur Erreichbarkeit im LI
- Regelung zum Beschwerdeverfahren und lfd. gepflegte Tabelle der bearbeiteten Einzelfälle
- Auswertungen im Rahmen des Beschwerdemanagements
- Dokumentierte Abstimmungen auf LI-Leitungsebene zur Publikationsplanung
- BSB-Leitfaden „Externe Webauftritte“
- Redaktionsstatut FHH
- Pressekodex

## Abkürzungsverzeichnis

A-Runde	Abteilungsleitungs-Runde
AV-Medien	Audiovisuelle Medien
BSB	Behörde für Schule und Berufsbildung Hamburg
HIBB	Hamburger Institut für berufliche Bildung
HLB	Hamburger Lehrerbibliothek
KMK	Kultusministerkonferenz
LI	Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung Hamburg
LIA	Landesinstitut, Abteilung Ausbildung
LI-D	Landesinstitut, Direktor
LIT	Landesinstitut, Tagungsmanagement
LIZ	Landesinstitut, Zentrale Dienste
LQW	Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung
MA	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
MAVG	Mitarbeiter-Vorgesetzten-Gespräch
NHH	Neues Haushaltswesen Hamburg
QB	Qualitätsbereich
QM	Qualitätsmanagement
PE	Personalentwicklung
PR-LI	Personalrat des Landesinstituts
TIS	Teilnehmer-Informationen-System
ZLV	Ziel- und Leistungsvereinbarung

