

Hauptthemen („Rote Fäden“)

Stärke-Bereiche

- Die Führungskräfte und Mitarbeiterinnen der Geschäftsstelle engagieren sich weit über die Dienstverpflichtung hinaus.
- Die persönliche und wertschätzende Beratung der Kunden durch die Mitarbeiterinnen der Geschäftsstelle wird als große Stärke empfunden.
- Wiederkehrende Abläufe im Verwaltungsbereich sind straff und folgerichtig organisiert.
- In zwei Workshops haben die Führungskräfte Grundlagen für ein Prozessmodell erarbeitet. Ein kundenorientierter Kernprozess „Kursangebote entwickeln und durchführen“ wurde modelliert, die Interessenpartner identifiziert sowie Messgrößen entwickelt
- Der Marktauftritt ist inhaltlich breit gefächert, wird mit einer breiten Palette von Mitteln umgesetzt und teilweise begründet (z.B. Preisgestaltung).
- Die Gesamtanzahl der KursteilnehmerInnen kann seit Jahren auf demselben Niveau mit leicht steigender Tendenz gehalten werden.
- Die Ergebnisse der wichtigsten finanziellen Parameter ermöglichen eine ausgeglichene Bilanzierung.

Verbesserungsbereiche

- Die Erarbeitung eines Leitbildes (oder wenigstens von Leitsätzen) unter Mitwirkung aller relevanten Interessenpartner und unter Berücksichtigung von Maßnahmen zur Umsetzung auf allen Ebenen wäre sinnvoll.
- Die Weiterentwicklung des erarbeiteten Prozessmodells (Entwicklung von Abläufen zu zielgerichteten Prozessen mit konsequenten Mess- und Steuerungsinstrumenten im Hinblick auf gesetzte Ziele) könnte die Qualitätsentwicklung nachhaltig unterstützen.
- Um geschlossene Regelkreisläufe (PDCA-Zyklen: Plan – Do – Check – Act) zu erreichen, wären aus der Erhebung und Bewertung der erhobenen Daten in strukturierter Form Lernaktivitäten und Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten.
- Externe Vergleiche erleichtern die Bewertung der erhobenen Ergebnisse; gute Erfahrungen anderer (vergleichbarer) Organisationen sind eine wertvolle Unterstützung bei der Entwicklung und Umsetzung eigener Maßnahmen.
- Erkannte Verbesserungsbereiche bedürfen der konsequenten Umsetzung auf allen Ebenen der Organisation mit ebenso konsequenter Unterstützung der Veränderung durch alle Führungskräfte.