

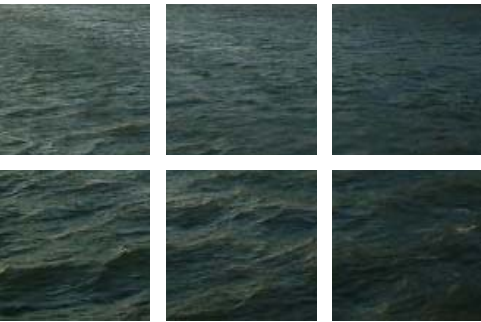
Wir machen Schifffahrt möglich.



WSV.de

Wasser- und
Schifffahrtsverwaltung
des Bundes

Qualitätsmanagement in der Sonderstelle für Aus- und Fortbildung



Wir machen Schifffahrt möglich.

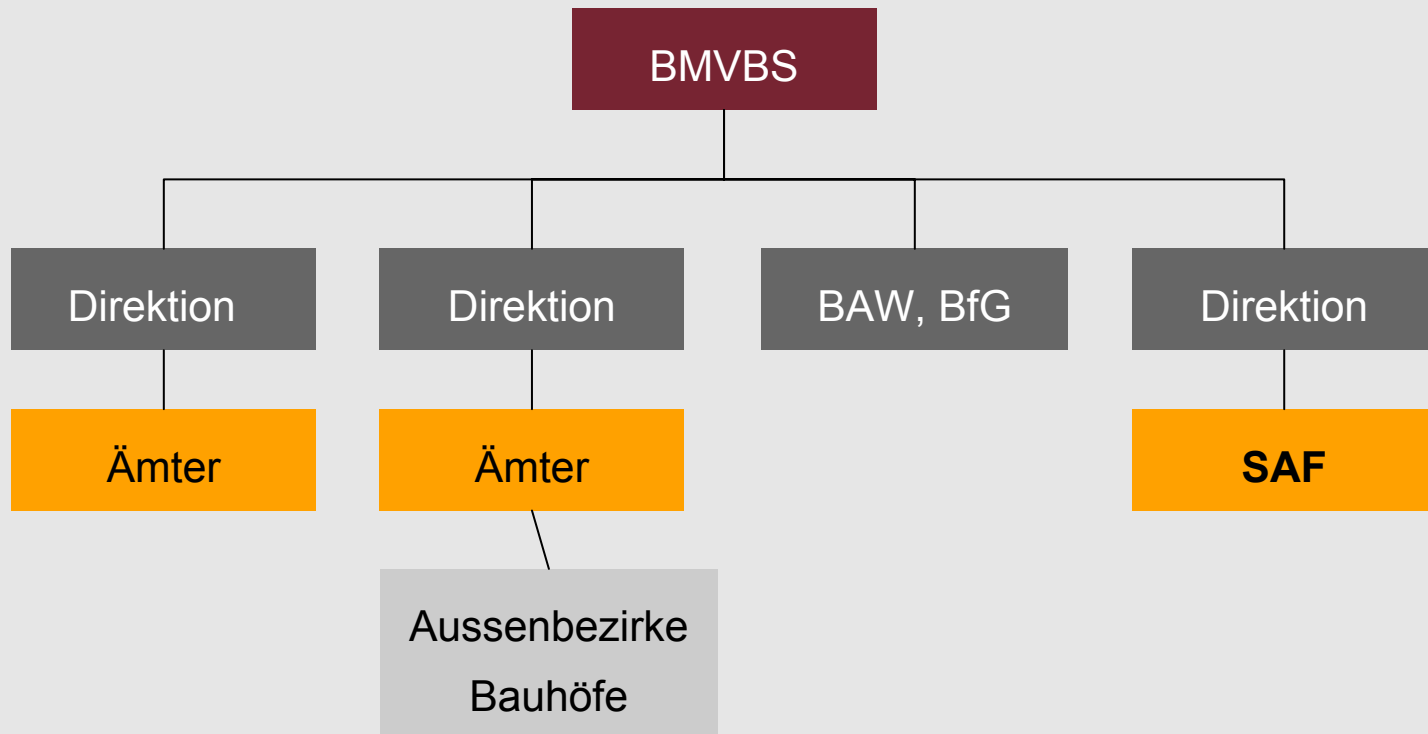
Die Wasser- und Schifffahrtsverwaltung des Bundes



**Ressort des Bundesministeriums für
Verkehr, Bau und Stadtentwicklung**



Anbindung der Sonderstelle für Aus- und Fortbildung - SAF



Unsere Aufgaben

Ausbildung für den höheren und gehobenen technischen Verwaltungsdienst

Schiffssicherheitstrainings für die Besatzungen der deutschen Handelsschifffahrt

Fortbildung für alle Beschäftigten der WSV



Fortbildung in der SAF

Lernfeld **Bau und Betrieb**

Lernfeld **Allgemeine Verwaltung**

Lernfeld **Schifffahrt**

Lernfeld **IT**

**Umsetzung von Projekten wie
SAP-Einführung, TVÖD, leistungsorientierte Bezahlung,
elektronische Vergabe....**

Über die SAF

Aus- und Fortbildung für die WSV seit 30 Jahren

Zentraler Sitz in Hannover

10 Seminarräume, ein IT-Schulungsraum

87 Einzelzimmer, Kantine, Cafeteria

**Trainings überwiegend im eigenen Haus,
seit fünf Jahren verstärkt auch „vor Ort“**



Vorgeschichte

1998 Projekt zur Reform der Fortbildung

- **Bildungsbedarfsbögen**
- **Jahresgespräche**
- **Abkehr vom Katalog**
- **Aufbau von Bildungsstellen in allen Behörden der BVBS**
- **Neue, moderne Lernformen**

- **Dozentenqualifizierung**
- **Transferorientierung**

- **Einführung eines SAP-basierten Personalverwaltungssystems**

Warum und wozu ein QM-Prozess?

- **QM-Prozess leichter handhabbar als ein weiteres „Projekt“**
- **Vogelperspektive war mal wieder wünschenswert**
- **Bedürfnis, die eigenen Prozesse an etwas zu spiegeln**
- **vorhandene Unzufriedenheiten mit einigen Arbeitsschritten**
- **höchst unterschiedliche Sichtweisen auf Probleme bei den Mitarbeitern**
- **Bedürfnis nach einer gemeinsamen Soll-Struktur für unsere Geschäftsprozesse – ohne zu viele Baustellen gleichzeitig –**
- **Bedürfnis nach einer Standortbestimmung**
- **Komplexität der Kommunikationsprozesse in der Fortbildung (Mitarbeiter, Vorgesetzte, Personalvertretungen, Fachaufsicht, Bildungsstellen) ruft nach (mehr) Struktur**

Warum mit dem QM-System von TRANSFER?

- **Lange Suche nach einem geeignetem QM-System.
Wenige eignen sich für Bildungsprozesse.
Bisher kein QM-System für die Erwachsenenbildung gefunden.**
- **Sorge vor hohem Aufwand, QM-System an die Bedürfnisse der Bildungsarbeit anzupassen.
Diesen Aufwand hat TRANSFER bereits betrieben.**
- **Das QM-System von TRANSFER schien mir flexibel genug, den Prozess hier und da nach unseren Bedürfnissen zu gestalten.**

Wie sah der Prozess aus?

Vorbereitung

- ✓ **Qualifizierung einer Mitarbeiterin in QM**
- ✓ **Festlegung eines Zeitfensters: ein Jahr – nur - für die Bestandsaufnahme**
- ✓ **Entscheidung: machen wir das wirklich? Konsequenz dran bleiben!**
- ✓ **Benennung von zwei „Prozessverantwortlichen“**
- ✓ **Festlegung des Bereichs:**
 - Qualifizierung der Dozenten bereits seit einigen Jahren**
 - QM bei den Bildungsstellen noch nicht**
 - Schiffssicherheit (neue personelle Besetzung) und Ausbildung (grundlegend anders strukturierte Abläufe) wurden ausgeblendet**
 - Konzentration auf das Fortbildungsgeschäft in der Hauptstelle**
- ✓ **Abschätzung der benötigten Ressourcen (finanziell, personell)**
- ✓ **Klärung mit Interessenvertretung (Befragung!), Fachaufsicht (QM-Modell)**

Wie sah der Prozess aus?

Auftaktveranstaltung mit allen Mitarbeitern

- ✓ warum, wozu, wie, wann –
- ✓ Bedenken klären
- ✓ Unterstützer orten
- ✓ Bildung von Arbeitspakten und Arbeitsteams
- ✓ Zweier-/Dreier teams, die für „ihr“ Thema die anderen Mitarbeiter interviewen und die Ergebnisse dokumentieren
- ✓ Fester Fertigstellungstermin

Besprechung Leitung – Teams zu jedem Thema

- ✓ Abstimmung der Einschätzung des Ist-Zustandes, Steuerung des Niveaus
- ✓ Benennung von Baustellen
- ✓ Gemeinsame Zielformulierung für jedes Thema

Wie sah der Prozess aus?

Kundenbefragung

- ✓ Dozenten und Bildungsstellen
- ✓ Fachreferate
- ✓ vertiefte Befragung ausgewählter Bildungsstellen
- ✓ → Auswertung durch die Prozessverantwortlichen

Erstellung eines QM-Handbuches im Entwurf

- ✓ Formatvorlagen von Transfer
- ✓ Eingabe durch die Prozessverantwortlichen

Wie sah der Prozess aus?

QM-Workshop

- ✓ Vorlauf zwei Wochen zum Lesen des Entwurfs
- ✓ Beteiligung aller Mitarbeiter, zwei halbe Tage
- ✓ Vorstellung der bisherigen Schritte und Arbeitsergebnisse
- ✓ Vorstellung der Ergebnisse der Kundenbefragung
- ✓ Gemeinsames Durcharbeiten jedes QM-Feldes
- ✓ Klärung von Fragen, Unklarheiten
- ✓ Gemeinsamer Beschluss zu jedem QM-Feld:
 - Ist das eine zutreffende Bestandsaufnahme?
 - Sind Änderungen oder Ergänzungen erforderlich?
 - Wer kann sich mit den Zielen identifizieren?
 - Welches sind unsere Baustellen zu diesem Feld?
- ✓ Abschluss der Ist-Aufnahme und Priorisierung der Baustellen

Zeitliche Übersicht zum QM-Prozess

Januar 2010	Entscheidung zur Durchführung, Vorbereitung
Februar 2010	Auftaktveranstaltung
April 2010	Auswertung der Teamergebnisse, tw. Nacharbeit Kundenbefragung Dozenten, Bildungsstellen
Juni 2010	erste Präsentation von Arbeitsergebnissen Kundenbefragung Fachreferate
Juli 2010	Erstellung Entwurf QM-Handbuch
November 2010	QM-Workshop zum Abschluss der Bestandsaufnahme Priorisierung der Baustellen Fertigstellung QM-Handbuch für das Audit

Reaktionen der Kunden

70 bis 80% Rücklauf

Interessiert und unterstützend

Ehrliches Feedback – erfreut, gefragt zu werden

Die begleitende Kommunikation durch die Prozessverantwortlichen war zwingend notwendig, zeitaufwändig, aber äußerst lohnenswert!

Nutzen

- ✓ **Im Team ist erfreulich hohes Engagement entstanden.**
- ✓ **Viel interne Kommunikation, auch mal in neuen Zusammensetzungen.**
- ✓ **Neue Partnerschaften aus Interesse / Begeisterung für ein Themenfeld.**
- ✓ **Einige wenige Zweifler bleiben, aber sie sind im Boot.**
- ✓ **Es ist eine hohe Transparenz über unsere Arbeitsprozesse entstanden. Die Angst Einzelner, mit ihrer Arbeit hinter dem „Standard“ zurück zu bleiben, ist dem Interesse gewichen zu erfahren, wie man es anders machen kann.**
- ✓ **QM ist ein ausgezeichnetes Instrument zu indirekten Steuerung. Direkter wird es mit Zielvorgaben zu Beginn des Prozesses (je nach Führungsstil).**
- ✓ **Wir sind gespannt auf das Audit!**
- ✓ **50 Baustellen warten auf uns, denen werden wir uns in den nächsten Jahren nach und nach widmen.**
- ✓ **Zeitplan für die ersten Baustellen in 2011 steht.**

Erkenntnisgewinn

Einige kleinere, seit langem lästige „Probleme“ konnten bereits mit der Energie der Arbeitsteams gelöst werden (insbesondere im unmittelbaren Vorfeld des Trainingsbeginns).

Andere Probleme stellen sich klarer und für alle verständlicher in ihrem systemischen Kontext dar.

Daraus folgt Zustimmung und Unterstützung im Team und bei den Kunden zu größeren, systemisch angelegten Hebeln (insbesondere bei der Bedarfsermittlung).

Hoffnungen, die sich erfüllt haben

- + **QM-Prozess ist tatsächlich leichter handhabbar als ein weiteres „Projekt“.**
- + **Die eigenen Prozesse können am Fragenkatalog und seiner Systematik gut gespiegelt werden.**
- + **Bedürfnis nach einer gemeinsamen Soll-Struktur für unsere Geschäftsprozesse und nach einer Standortbestimmung ist erfüllt.**
- + **Erfolge und Probleme sind nicht mehr „Ansichtssache“, sondern objektiver erkennbar (Folge der Vogelperspektive und der gemeinsam formulierten Ziele).**
- + **Auf die Baustellen freuen wir uns.**
- + **Komplexität der Kommunikationsprozesse in der Fortbildung (Mitarbeiter, Vorgesetzte, Personalvertretungen, Fachaufsicht, Bildungsstellen) braucht tatsächlich mehr und mehr Struktur und ständige Beachtung. QM hilft, am Ball zu bleiben.**

Wir machen Schifffahrt möglich.



Weiter geht's ...

Vielen Dank für Ihr Interesse!

