

Checkliste

Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung für Mehrgenerationenhäuser

Sicherstellung der Konzeptqualität	
1. Problembeschreibung und Ursachenanalyse	
<input type="checkbox"/> Das Problem / der Bedarf ist identifiziert und beschrieben.	Es ist klar, was im Einzugsbereich des Mehrgenerationenhauses unbefriedigend ist. Es ist klar, was sollte vordringlich angegangen werden sollte.
<input type="checkbox"/> Die wichtigsten Ursachen für das Problem /den Bedarf sind identifiziert.	Da die Ressourcen begrenzt sind, sollten Sie sich auf die wichtigsten Ursachen konzentrieren.
2. Zielsystem, das auf Veränderungen bei der Zielgruppe ausgerichtet ist	
<input type="checkbox"/> Es gibt ein attraktives Leitziel, das die Grundausrichtung des Mehrgenerationenhauses zum Ausdruck bringt.	Leitziele sollen ... <ul style="list-style-type: none"> ✓ den Auftrag des Hauses klar zum Ausdruck bringen, ✓ dauerhaft gelten, weil grundlegende Wertentscheidungen einfließen, ✓ eine positive Ausrichtung haben, attraktiv sein, eine Herausforderung sein, eine hohe Akzeptanz und ein positives Image schaffen, ✓ prägnant, leicht verständlich und eingängig formuliert sein, ✓ glaubhaft sein, ✓ Spielraum für individuelle Ausgestaltung lassen.
<input type="checkbox"/> Es gibt Mittlerziele mit einem Bezug zu den Problemursachen.	Mittlerziele sollen ... <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bestandteile der Leitziele konkretisieren, ✓ wichtige Problemursachen und Annahmen über die Zielgruppe, den Kontext und die verfügbaren Ressourcen einbeziehen, ✓ eine positiv besetzte Herausforderung darstellen, ✓ realistisch und zumindest teilweise erreichbar sein, ✓ Akzeptanz bei Zielgruppe, Träger, Fachleuten, Geldgebern finden ✓ Spielraum für verschiedene Handlungsziele lassen ✓ prägnant, leicht verständlich und eingängig formuliert sein, ✓ widerspruchsfrei sein.

Sicherstellung der Konzeptqualität	
<input type="checkbox"/> Es gibt konkrete, überprüfbare Handlungsziele nach dem "smart"-Prinzip.	<p>Handlungsziele sollen ...</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ smart sein (engl. für pffiffig) – d.h. spezifisch, messbar, akzeptabel, realistisch und terminiert), ✓ Mittelziele umsetzen, ✓ positiv formuliert sein, ✓ eine (nicht zu große!) Herausforderung darstellen, ✓ möglichst wenig Spielraum lassen, ✓ eindeutig formuliert sein, so dass alle dasselbe darunter versteht, ✓ auf die Zielgruppe ausgerichtet sein und auf Besonderheiten der Zielgruppe reagieren.
3. Bestimmung und Abgrenzung der Zielgruppe	
<input type="checkbox"/> Die Zielgruppe ist klar umrissen.	Beschreiben Sie die Merkmale der berechtigten bzw. bedürftigen Personen möglichst genau (Alter von... bis..., Geschlecht, soziale Lage, Wohnort etc.). Geben Sie an, wie groß Ihre Zielgruppe in etwa ist.
<input type="checkbox"/> Es ist klar geregelt, wie viele der Berechtigten bzw. Bedürftigen erreicht werden sollen.	Falls Sie eine Auswahl aus Ihrer Zielgruppe treffen müssen: Beschreiben Sie, nach welchen Kriterien Sie diese Auswahl vornehmen.
4. Festlegung der Maßnahmen	
<input type="checkbox"/> Die Maßnahmen und die dadurch erwarteten Wirkungen sind klar und nachvollziehbar beschrieben.	Beschreiben Sie die Maßnahmen und die erwarteten Wirkungen so, dass sie auch für Kollegen und Außenstehende nachvollziehbar sind.
<input type="checkbox"/> Die Maßnahmen sind geeignet, um die angestrebten Ziele zu erreichen.	Stützen Sie sich möglichst auf abgesicherte Erfahrungen, um die Wirksamkeit der Maßnahmen sicherzustellen.

Sicherstellung der Prozessqualität	
1. Voraussetzungen der durchführenden Organisation	
<input type="checkbox"/> Das Haus ist zur Durchführung der Maßnahmen in der Lage.	Das Mehrgenerationenhaus muss ausreichend Erfahrung, kompetente Personen und genügend finanzielle Ressourcen für die Umsetzung der Maßnahmen besitzen. Wenn dies nicht der Fall ist, müssen Ressourcen und Kompetenzen eingeworben werden.
<input type="checkbox"/> Es gibt Möglichkeiten zur Fort- und Weiterbildung.	Fort- und Weiterbildung können die Prozessqualität bei vielen Aufgaben verbessern.
2. Erfahrungen, Kompetenzen und Motivation der durchführenden Akteure	
<input type="checkbox"/> Die mit der Aufgabe betrauten Personen besitzen die erforderlichen Kompetenzen	Erfahrene Mitarbeiter/innen sind wichtig, um Maßnahmen routiniert durchzuführen. Wenn

Sicherstellung der Prozessqualität	
und haben Erfahrungen mit ähnlichen Aufgaben.	Kompetenzen fehlen, kann versucht werden, diese über Fortbildungsmaßnahmen aufzubauen.
<input type="checkbox"/> Die zuständigen Mitarbeiter/innen sind motiviert und engagiert.	Die Motivation der Mitarbeiter/innen ist eine entscheidende Voraussetzung für den Erfolg einer Maßnahme.
3. Kooperation	
<input type="checkbox"/> Für die Durchführung der Maßnahmen notwendige und hilfreiche Personen und Organisationen sind eingebunden.	Die Kooperation mit anderen Organisationen und Akteuren ist unter Umständen eine entscheidende Voraussetzung für den Erfolg.
4. Berücksichtigung der Kontextbedingungen	
<input type="checkbox"/> Soziale Rahmenbedingungen sind berücksichtigt.	Es ist geklärt, welche Personen aus dem Umfeld der Teilnehmerinnen und Teilnehmer ggf. eingebunden oder berücksichtigt werden müssen.
<input type="checkbox"/> Kulturelle Rahmenbedingungen sind berücksichtigt.	Es ist geklärt, welche kulturellen Werte und Normen der Zielgruppe oder ihres sozialen Umfelds den Erfolg der Maßnahmen fördern oder behindern können.
<input type="checkbox"/> Materielle Rahmenbedingungen sind berücksichtigt.	Es ist geklärt, ob die Zielgruppe die Kosten für eine Inanspruchnahme der Maßnahmen aufbringen kann und welche materiellen Formen der Unterstützung ggf. erforderlich sind.
5. Genaue Planung der Maßnahmendurchführung im Hinblick auf die Zielgruppe	
<input type="checkbox"/> Ein Maßnahmenplan liegt vor.	Reihenfolge der Durchführung, Intensität und Dauer der Durchführung und die Art und Weise der Durchführung der Maßnahmen sind im Hinblick auf die Personen aus der Zielgruppe festgelegt. Ferner sind der Ort der Durchführung und gegebenenfalls die einzusetzenden Medien und Materialien festgelegt.
6. Zielgruppenerreichung	
<input type="checkbox"/> Die festgelegte Zielgruppe wird erreicht.	Es wird regelmäßig überprüft, ob die festgelegte Zielgruppe tatsächlich erreicht wird. Dazu müssen bestimmte Daten der Teilnehmerinnen und Teilnehmer (z.B. Alter und Geschlecht) erfasst werden.
7. Akzeptanz	
<input type="checkbox"/> Die Maßnahmen werden von der Zielgruppe angenommen.	Je besser die Maßnahmen bei der Zielgruppe ankommen, desto eher ist eine Veränderung in die erwünschte Richtung zu erwarten. Daten zur Akzeptanz können mit relativ einfachen standardisierten Fragebögen erhoben werden.

Überprüfung der Ergebnisqualität	
1. Sammlung von Wirkungsindikatoren	
<input type="checkbox"/> Anzeichen, an denen man Wirkungen erkennen kann, sind identifiziert.	Ausgangspunkt ist immer ein konkretes Handlungsziel. Wenn dieses Ziel "smart" formuliert ist, fällt es meist leicht, Anzeichen zu benennen, an denen man erkennen kann, ob die gewünschten Veränderungen bei der Zielgruppe eingetreten sind oder nicht.
<input type="checkbox"/> Anzeichen für Wirkungen werden festgehalten und dokumentiert.	Solche Anzeichen sollten systematisch dokumentiert werden. Sie sind ein wichtiger Hinweis für die Wirkung der Maßnahmen und damit auch für die Ergebnisqualität.
2. Ergebnisse werden über eine Befragung festgehalten und dokumentiert	
<input type="checkbox"/> Ein brauchbarer Fragebogen liegt vor.	<p>Bei der Erstellung eines standardisierten Fragebogens müssen folgende Punkte beachtet werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Der Fragebogen sollte übersichtlich gestaltet sein. ✓ Bei der Fragen-Reihenfolge muss berücksichtigt werden, dass der Befragte jede Frage im Sinnzusammenhang der vorhergehenden Fragen sieht. ✓ Oberstes Gebot der Frageformulierung ist das Prinzip der Einfachheit. Die Fragen sollten möglichst einfach und verständlich sein. Die Fragen sollten auch möglichst kurz sein. ✓ Die Fragen sollten eindeutig sein. Mehrdeutige Begriffe und unklare Formulierungen (z.B. doppelte Verneinungen) sind zu vermeiden. Vor allem sollte jede Frage nur einen Sachverhalt/Einstellungsaspekt erfassen. [Nicht: "Mögend Sie Hunde und Katzen?" Sondern: "Mögen Sie Hunde?" "Mögen Sie Katzen?"]. ✓ Suggestive Formulierungen, die den Befragten zu einer bestimmten Antwort drängen, sind zu vermeiden. ✓ Fragen sollten möglichst neutral formuliert werden. Sofern Antwortvorgaben in die Frage eingebaut sind, sollten die Antwortalternativen gleichermaßen positive und negative Vorgaben enthalten.
<input type="checkbox"/> Ergebnisse werden ausgewertet und für Verbesserungen genutzt.	Damit die erhobenen Daten nicht ungenutzt in einem Regal verstauben, sollte bereits vor der Erhebung geklärt werden, wie die Daten ausgewertet und genutzt werden können.