



Schweizerische Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung
Conférence suisse des directrices et directeurs de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière
Conferenza svizzera delle direttrici e dei direttori dell'orientamento professionale, universitario e di carriera

Eine Fachkonferenz
der Schweizerischen Konferenz der kantonalen Erziehungsdirektoren (EDK)
Une conférence spécialisée
de la Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique (CDIP)

Swiss Counseling Quality 2018 - Qualitätsmanagement für die Berufs-, Studien-, Laufbahnberatung

Inhaltsverzeichnis

Zum überarbeiteten und erweiterten System «Swiss Counseling Quality 2018»	3
Qualitätsverständnis	4
Der SCQ-Fragebogen 2018	4
SCQ und EFQM – ein ganzheitlicher Ansatz	5
Das Modell	5
Grundstruktur des Modells.....	6
Exzellente Unternehmensführung	7
Unterschiede zu den klassischen Qualitätssicherungsansätzen.....	7
Verwendung von «Swiss Counseling Quality 2018»	7
Einbettung in das Prinzip des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses	7
Durchführungsmöglichkeiten.....	9
Material	9
Korrespondenzliste SCQ 2018 EFQM	10
Fragebogen SCQ 2018	12
Wer ist für welchen Standard zuständig?	12
A Leistungsangebot	13
B Mitarbeitende.....	14
C Information	16
D Kundenkontakt	17
E1 Beratung - Beratungsprozess	18
E2 Beratung - Diagnostik.....	20
F Gruppenveranstaltungen	21
G Vernetzung und Partnerschaft	22
H Entwicklung und Qualität.....	23
I Marketing und Kommunikation	25
J Infrastruktur	26
K Aktenführung und Datenschutz.....	27
L Führung einer Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungsstelle.....	28

Zum überarbeiteten und erweiterten System «Swiss Counseling Quality 2018»

Die Universität Lausanne erarbeitete im Auftrag der Schweizerischen Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung (KBSB) 2004 das Swiss Counseling Quality System (SCQ). Es war von Anfang an als spezifisches Qualitätssystem konzipiert, welches alle wesentlichen Aufgaben und Bereiche einer Berufsberatungsstelle umfasst. Zehn Jahre später waren es drei Kantone, welche aktiv mit dem System arbeiteten (GE, ZH, ZG). Von diesen Kantonen ging die Initiative zur Überarbeitung des Tools aus, denn es zeigte sich, dass Einzelnes überholt, Anderes in der Praxis nicht gut handhabbar war.

Die KBSB übertrug einer Arbeitsgruppe unter der Leitung von Dr. Daniel Jungo die Aufgabe, die Items der Version SCQ 2004 inhaltlich und formal zu überarbeiten. Um den wissenschaftlichen Ansprüchen auch in Zukunft zu genügen, wurden zur Beurteilung der Änderungen Prof. Dr. Andreas Hirschi vom Institut für Psychologie der Universität Bern und Prof. Dr. Jérôme Rossier vom Institut de psychologie der Universität Lausanne beigezogen. Zudem erklärte sich der «Innovationsfonds für die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung» bereit, die Kosten für die Erweiterung von SCQ um die wesentlichen Punkte des EFQM-Systems zu übernehmen. Diese Ergänzungen wurden zusammen mit Libero Delucchi, ehemaliger Professor und Projektleiter für Unternehmensentwicklung, Business Excellence, EFQM und Qualitätsmanagement an der Berner Fachhochschule, entwickelt.

Der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung steht nun ein aktuelles, fundiertes und einfach handhabbares Tool zur Weiterentwicklung der einzelnen Beratungsstellen zur Verfügung. Zugleich werden die Leitungspersonen in ihren Führungsaufgaben unterstützt. Möge es auf die entsprechende Resonanz stossen – oder wie es bereits bei der ersten Auflage 2004 hiess: *«Das Instrument SWISS COUNSELING QUALITY soll mit dem Engagement aller Fachpersonen der Berufs- Studien- und Laufbahnberatung periodisch zur kritischen Prüfung der eigenen Arbeit und der eigenen Organisation dienen. Es soll jedoch vor allem zur lebendigen Diskussion und zum ständigen Lernen von einander über die Grenzen des eigenen Büros, der eigenen Region und des eigenen Kantons hinaus anregen».*

Die Begleitgruppe der KBSB, November 2017

Urs Brütsch
Leiter Amt für Berufsberatung Kanton Zug

Jean-Pierre Cattin
Directeur du Service de l'orientation scolaire et professionnelle de Genève

Andre Monhart
Leiter Fachbereich Berufsberatung, Amt für Jugend und Berufsberatung Kanton Zürich

Daniel Reumiller
Abteilungsleiter der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung des Kantons Bern

Qualitätsverständnis

Das hier zugrunde gelegte Qualitätsverständnis beruht auf der Annahme, dass Berufsberatung keine isolierte Dienstleistung ist, welche ausschliesslich zwischen einer ratsuchenden und einer beratenden Person stattfindet. Sie findet statt in einem Rahmen unterschiedlicher Kontexte und Systeme. Dabei bewegt sie sich in einem Spannungsfeld zwischen angestrebten fachlichen Standards, finanziellen Rahmenbedingungen und den von Kundinnen und Kunden erwarteten Leistungen. Aus diesem Grund wird die Qualität einer Berufsberatungsstelle nicht nur aus Sicht der Beratung definiert, sondern im Sinne eines ganzheitlichen Qualitätsverständnisses. Auch ist Qualität kein Fakt, welcher zu einem bestimmten Zeitpunkt gemessen wird und dann so bestehen bleibt. Qualität verändert sich, weil sich äussere Umstände verändern oder weil fachliche Entwicklungen stattfinden. Somit ist Qualitätsentwicklung ein dynamischer Prozess, in welchem Qualität kontinuierlich weiterentwickelt werden soll.

Der SCQ-Fragebogen 2018

Der erweiterte Fragebogen SCQ 2018 umfasst zwölf Standards mit insgesamt 116 Kriterien. 76 stammen aus der Bearbeitung der Items SCQ 2004, 40 Items wurden im Rahmen der EFQM-Erweiterung hinzugefügt oder wesentlich umgeschrieben. Mit diesen 40 Items korrespondiert SCQ 2018 noch enger mit dem EFQM-Modell als das bisherige SCQ.

Standard	Definition	Anzahl Kriterien SCQ/EFQM
A. Leistungsangebot	Das Leistungsangebot basiert auf den gesetzlichen Grundlagen, wird regelmässig evaluiert und weiterentwickelt.	4/2
B. Mitarbeitende	Die Mitarbeitenden verfügen über die Kompetenzen und Qualifikationen, um die Qualität der angebotenen Leistungen sicherzustellen und entwickeln diese weiter.	6/8
C. Information	Die Kundinnen und Kunden haben Zugang zu einer Vielfalt an Informationen, die sie dabei unterstützen, ihre Entscheidungen bezüglich Ausbildungs- und Laufbahngestaltung auf einer soliden Grundlage zu treffen.	7/0
D. Kundenkontakt	Die BSLB-Stelle stellt einen freundlichen, professionellen und gut verfügbaren Kontakt zu den Kundinnen und Kunden sicher.	3/1
E. Beratung	Der Beratungsprozess folgt einem strukturierten Vorgehen, welches auf das Anliegen der Kundin/des Kunden eingeht. Die Beratungspersonen handeln professionell und nutzen qualitativ hochwertige Instrumente und Methoden und Informationen.	13/1
E1. Beratungsprozess		
E2. Diagnostik	Beratungspersonen wenden wissenschaftlich fundierte Diagnostikinstrumente an, welche auf die Fragestellung der Kundin/des Kunden bezogen sind.	6/0

F. Gruppenveranstaltungen	In Gruppenveranstaltungen (z.B. Informationsveranstaltungen, Workshops oder Kurse/Seminare) wird eine systematisch geplante und auf spezifische Bedürfnisse der Teilnehmenden ausgerichtete Unterstützung zur Ausbildungs- und Laufbahngestaltung angeboten.	4/0
G. Vernetzung und Partnerschaft	Die BSLB-Stelle arbeitet mit Partnerinstitutionen und externen Fachpersonen zusammen.	3/3
H. Entwicklung und Qualität	Die BSLB-Stelle führt aktiv Massnahmen zur eigenen Weiterentwicklung und zur Sicherstellung und Förderung der Qualität durch.	7/7
I. Marketing und Kommunikation	Die BSLB-Stelle betreibt Marketing- und Kommunikationsmassnahmen.	4/3
J. Rahmenbedingungen	Die Infrastruktur der BSLB-Stelle unterstützt die Erbringung der Leistungen.	9/2
K. Aktenführung und Datenschutz	Verbindliche Weisungen regeln die Führung, Aufbewahrung und den Zugang zu den Kundendossiers sowie den Datenschutz. Diese Weisungen berücksichtigen geltendes Recht.	7/0
L. Führung einer BSLB-Stelle	Die Leitung führt die BSLB-Stelle qualitätsorientiert und nach professionellen Grundsätzen.	7/13

SCQ und EFQM – ein ganzheitlicher Ansatz

Im Rahmen der Überarbeitung von SCQ wurden Aspekte des EFQM-Modells in den Fragebogen aufgenommen. Zusätzlich wurde die Korrespondenztabelle angepasst, welche Entsprechungen von SCQ 2018- und EFQM-Kriterien aufzeigt.

Die Vereinigung EFQM ist eine Non-Profit-Organisation, die Ende der 80er-Jahre von vierzehn europäischen Organisationen gegründet wurde. Ihr Ziel war es, ein umfassendes Managementmodell zu entwickeln, das die Wettbewerbsfähigkeit europäischer Organisationen unterstützt bzw. erhöht. Ursprünglich wurde das Modell hauptsächlich in grossen Organisationen eingesetzt. Heute ist es ein etabliertes Instrument, welches Organisationen – unabhängig von Branche und Grösse – Hilfe beim Aufbau und bei der kontinuierlichen Weiterentwicklung bietet. Auch Non-Profit-Organisationen und Organisationen im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialwesen wenden das Modell an.

Das Modell

Qualität in einer Organisation bedeutet Effektivität und Effizienz. Das heisst, einerseits werden die richtigen Dinge getan (Effektivität), andererseits werden die richtigen Dinge auch richtig gemacht (Effizienz). Doch wie kann eine Organisation sicherstellen, dass sie das Richtige richtig macht? Mit dem EFQM-Excellence-Modell wurde ein Instrument entwickelt, welches Organisationen bei diesen Fragen unterstützen soll. Das EFQM-Modell basiert auf dem Total-Quality-Management-Ansatz (ganzheitliches Qualitätsverständnis). Dieser geht davon aus, dass die kontinuierliche Verbesserung in der ganzen Organisation unerlässlich ist und dass alle Organisationsmitglieder gemeinsam die Verantwortung dafür tragen. Mit Hilfe des EFQM-Modells können Stärken und Verbesserungspotenziale einer Organisation ermittelt und daraus Massnahmen abgeleitet werden. Dadurch wird ein gemeinsames Bewusstsein für eine kontinuierliche Weiterentwicklung in der

gesamten Organisation gestärkt und es werden Transparenz und Offenheit geschaffen. Die Organisation lernt zudem, schneller (proaktiv) mit Veränderungen umzugehen.

Grundstruktur des Modells

Das EFQM-Modell (Abb. 1) ist in zwei eng verwobene Bereiche aufgeteilt: die sogenannten Befähiger (Potenzialfaktoren) und die Ergebnisse. Die Grundidee besagt, dass auf der Seite der Befähiger wesentliche Einflussfaktoren und Instrumente für den langfristigen Erfolg der Organisation realisiert und umgesetzt werden müssen, um auf der Ergebnisseite die Bemühungen aller Aktivitäten aufzeigen zu können. Die erreichten Ergebnisse werden ständig analysiert und daraus bei Bedarf Konsequenzen gezogen. Das Modell zeigt die wichtigsten Zusammenhänge in einer Organisation auf – was geleistet und was erreicht wurde.

Vision, Mission, Strategie und Organisationsziele werden von der Leitung unter Einbezug der Mitarbeitenden erarbeitet und anschliessend umgesetzt. Dadurch orientieren sich alle Beteiligten an den gleichen Zielen der Organisation.

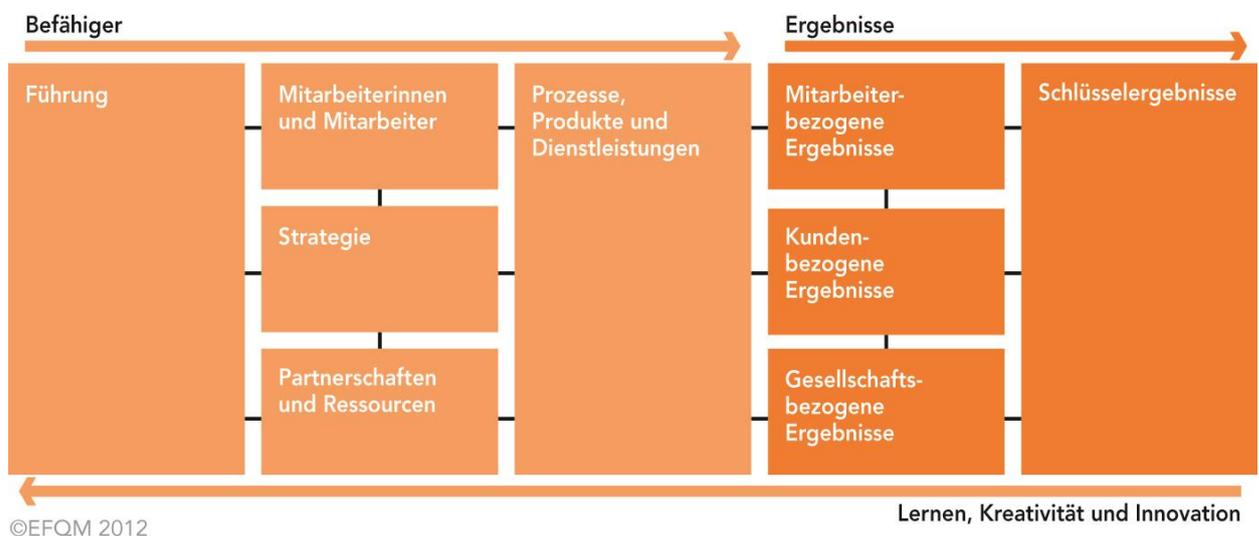


Abbildung 1: EFQM-Modell

Exzellente Unternehmensführung

Dem Modell liegen die Gedanken einer «exzellenten» Unternehmensführung zugrunde, welche in den sogenannten Grundkonzepten dargestellt werden (siehe Abbildung 2).

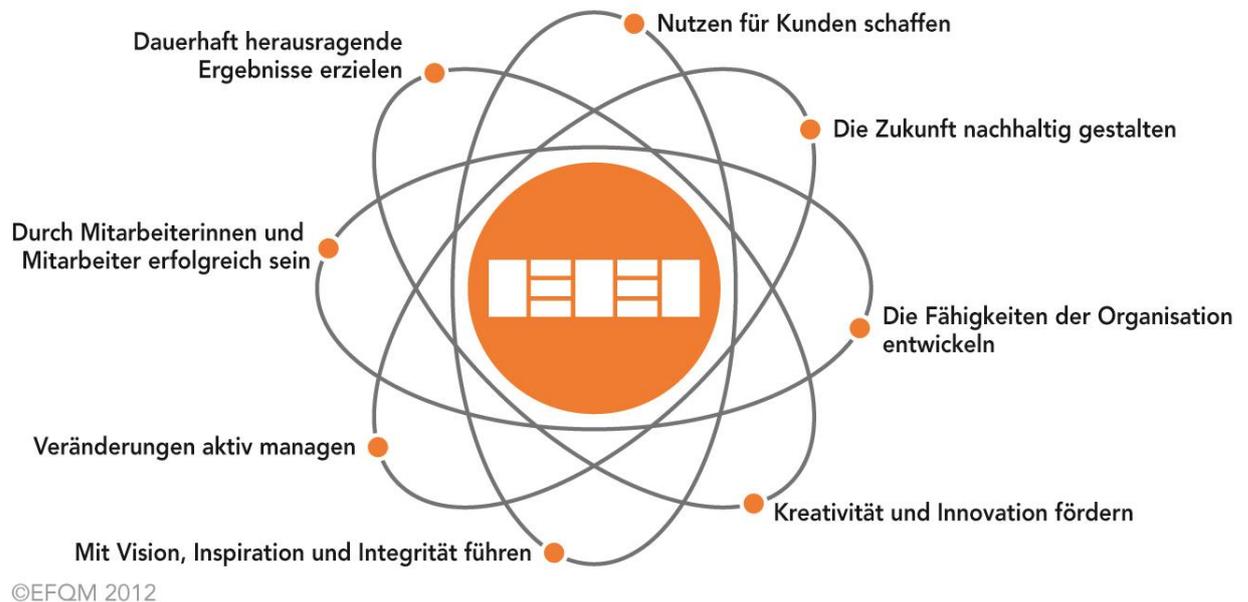


Abb. 2 – Die Grundkonzepte der Excellence nach EFQM

Unterschiede zu den klassischen Qualitätssicherungsansätzen

Mit dem EFQM-Ansatz wird eine kontinuierliche, umfassende Unternehmens- bzw. Organisationsentwicklung angestrebt. Zudem ist das EFQM-Modell keine Norm, kein Standard und keine abzuarbeitende Checkliste. Mit dem EFQM-Ansatz geht es darum, die für die Organisation relevanten Methoden und Instrumente so anzuwenden, dass die Organisation einen Schritt weiter kommt. Es geht nicht primär darum sicherzustellen, dass «man etwas hat» (z.B. ein Organigramm, ein Leitbild), sondern dass die Organisation so aufgestellt ist, dass sie ihre Ziele erreichen kann.

Verwendung von «Swiss Counseling Quality 2018»

Einbettung in das Prinzip des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses

Durch eine kontinuierliche Überprüfung und Bewertung der Standards und ihrer Kriterien wird SCQ zu einem Instrument des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP). Unter KVP versteht man einen Managementansatz, welcher die Produkte sowie die organisatorischen Prozesse durch stetige Veränderung nachhaltig verbessern möchte. Konkrete Verbesserungsvorschläge werden von Führungspersonen, einzelnen Mitarbeitenden und/oder Teams erarbeitet. Wichtig ist hierbei eine Unternehmenskultur, bei der die Mitgestaltung und Verbesserung der Prozesse durch die Mitarbeitenden erwünscht ist. Durch den Prozess einer Selbstevaluation werden sich die beteiligten Mitarbeitenden eines qualitätsorientierten Denkens und Handelns bewusst. Gleichzeitig wird die Fähigkeit geschult, die eigene Tätigkeit einer systematischen Analyse zu unterziehen.

Das Prinzip des KVP erfolgt durch die Selbstevaluierung mit vier Elementen.



Die Evaluation mithilfe von SCQ 2018 sollte für eine kontinuierliche Verbesserung periodisch wiederholt werden. Dies ermöglicht eine stetige Entwicklung und fördert eine Kultur der Innovation und des Lernens in Richtung Excellence. Um eine hohe Beteiligung durch die Mitarbeitenden zu fördern ist es empfehlenswert, dass die Evaluierung nicht ausschliesslich durch die Leitung der BSLB-Stelle vorgenommen wird. Stattdessen können Verantwortliche für einzelne Standards oder Kriterien festgelegt oder eine Gruppe von Mitarbeitenden aus den verschiedenen Bereichen damit beauftragt werden.

Beispielhafter Ablauf eines Evaluierungszyklus

1. Evaluierung planen
2. Vorhaben und geplante Vorgehensweise kommunizieren
3. Personen und/oder Team(s) zur Durchführung der Selbstevaluierung bestimmen und bei Bedarf schulen
4. Evaluierung durchführen
5. Verbesserungsbereiche identifizieren
6. Massnahmenplan ausarbeiten
7. Massnahmenplan durchführen
8. Review, Fortschritt ermitteln

Durchführungsmöglichkeiten

Ursprünglich war SCQ vorgesehen als Instrument zur Selbstevaluierung. Wie die Erfahrungen aus dem Kanton Genf zeigen, wo SCQ im Rahmen einer Auditierung durch die Universität Lausanne verwendet wurde, eignet es sich aber ebenso für eine Fremdevaluation z.B. durch eine Hochschule oder im Rahmen eines EFQM-Assessments. Nach erfolgreicher Selbstevaluierung bzw. Auditierung haben die BSLB-Stellen die Möglichkeit, ihre Qualitätsstandards öffentlich zu machen, z.B. als Selbstdeklaration im Sinne von «Wir arbeiten nach Swiss Counseling Quality-Standard».

SCQ 2018 kann also auf unterschiedliche Weise verwendet werden: Als Instrument zu Selbst- oder zur Fremdevaluierung, als kürzere Standortbestimmung oder im Rahmen eines aufwändigen Verfahrens. Für eine einfache und wenig aufwändige Selbstevaluierung werden die Kriterien nach ihrem Realisierungsgrad mit einem bis drei Punkten bewertet. (1 = nicht realisiert, 2 = teilweise realisiert, 3 = vollständig realisiert).

Wenn eine weitergehende, detailliertere Evaluierung vorgenommen werden soll, kann zusätzlich das Vorhandensein von Nachweisen für die Erfüllung eines Kriteriums bewertet werden. Nachweise können z.B. sein: Standards, Merkblätter, Prozessbeschreibungen, interne Weisungen, Beschreibungen etc. (1 = keine Nachweise, 2 = einige Nachweise, 3 = vollständige Nachweise). Bei der Wahl dieser Variante, insbesondere aber im Fall einer externen Auditierung werden die Nachweise detailliert beschrieben oder es wird auf die entsprechenden Dokumente verlinkt.

Damit ein Vergleich mit anderen Stellen möglich bleibt, sollten bestehende Kriterien und Antwortmöglichkeiten des Fragebogens nicht verändert werden. Hingegen können bei Bedarf zusätzlich Kriterien wie z.B. zum Thema Berufswahlvorbereitung oder Projektmanagement eingefügt werden. Ausserdem können im Anschluss an die Selbstevaluierung zusätzliche Bewertungen vorgenommen werden wie z.B. «Wichtigkeit» (Welche Bedeutung hat das Kriterium für die Qualität der Leistungserbringung der BSLB-Stelle?) oder «Dringlichkeit» (Wo ist eine Qualitätsverbesserung am raschesten notwendig?).

Material

Für die Verwendung von SCQ 2018 werden folgende Unterlagen und Instrumente auf der KBSB Sharepoint Plattform bereitgestellt:

- SCQ-Gesamtdokument (Word und PDF)
- SCQ-Fragebogen (Excel-Datei inkl. Möglichkeit zur grafischen Darstellung der Ergebnisse)
- Praxisbeispiele

Die Projektgruppe, November 2017

Jean-Pierre Cattin, Service de l'orientation scolaire et professionnelle de Genève
 Susanna Conte, Amt für Berufsberatung Kanton Zug
 Dr. Daniel Jungo, Laufbahnzentrum der Stadt Zürich
 Libero Delucchi, Libero Delucchi Organisationsberatung
 Marissa Rosenmund, Amt für Jugend und Berufsberatung Kanton Zürich

Korrespondenzliste SCQ 2018 EFQM

	EFQM-Kriterien								
Standards SCQ	1 Führung	2 Strategie	3 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	4 Partnerschaften & Ressourcen	5 Prozesse, Produkte und Dienstleistungen	6 Kundenbez. Ergebnisse	7 Mitarbeiterbez. Ergebnisse	8 Gesellschaftsbez. Ergebnisse	9 Schlüssel-ergebnisse
A Leistungsangebot		A2 > 2D			A1 > 5D A3 > 5D A4 > 5D A5 > 5C A6 > 5C				
B Mitarbeitende	B13 > 1A		B1 > 3A B2 > 3A B3 > 3A B4 > 3A B5 > 3B B6 > 3B B7 > 3B B8 > 3B B9 > 3A B10 > 3A B11 > 3D B12 > 3D B14 > 3A						
C Information				C3 > 4E C4 > 4E C5 > 4E C7 > 4E	C1 > 5A C2 > 5A C6 > 5E				
D Kundenkontakt					D1 > 5E D2 > 5A D3 > 5D D4 > 5A				
E1 Beratungsprozess	E1.1 > 1C E1.4 > 1C		E1.3 > 3B		E1.2 > 5D E1.5 > 5D E1.6 > 5D E1.7 > 5D E1.8 > 5D E1.9 > 5D E1.10 > 5E E1.11 > 5E E1.12 > 5E E1.13 > 5E E1.14 > 5E				
E2 Diagnostik			E2.5 > 3C		E2.1 > 5A E2.2 > 5E E2.3 > 5E E2.4 > 5A E2.6 > 5E				
F Gruppenveranstaltungen					F1 > 5E F2 > 5E F3 > 5E F4 > 5A				
G Vernetzung und Partnerschaft	G1 > 1C G5 > 1C			G2 > 4A G3 > 4A G4 > 4A G6 > 4A					
H Entwicklung und Qualität	H1 > 1A H6 > 1D	H2 > 2C H3 > 2A H7 > 2B		H8 > 4A H13 > 4E	H4 > 5B H5 > 5B H9 > 5A H10 > 5A H11 > 5A/5E H12 > 5E H14 > 5B				
I Marketing und Kommunikation	I6 > 1C		I4 > 3C		I1 > 5C I2 > 5C I3 > 5C I5 > 5C I7 > 5E				

J Infrastruktur	J7 > 1D		J4 > 3B J6 > 3B	J3 > 4C J5 > 4C J8 > 4D J10 > 4C/4D J11 > 4C	J1 > 5E J2 > 5E J9 > 5E				
K Aktenführung und Datenschutz				K1 > 4E K2 > 4E K3 > 4E K5 > 4E K6 > 4E	K4 > 5A				
L Führung einer BSLB-Stelle	L2 > 1D L3 > 1A L5 > 1D L6 > 1D L11 > 1A L12 > 1A L13 > 1D L15 > 1D L16 > 1D L17 > 1B L18 > 1E L19 > 1E	L1 > 2D L4 > 2D	L5 > 3B L14 > 3E	L9 > 4B L10 > 4B	L6 > 5A L7 > 5A L8 > 5A	L20 > 6A, 6B	L20 > 7A, 7B	L20 > 8A, 8B	L20 > 9A, 9B

Erläuterung: Bsp. "L2 > 1D" bedeutet SCQ-Standard L2 korreliert mit dem Kriterium 1, Teilkriterium D des EFQM-Modells.

Fragebogen SCQ 2018

Wer ist für welchen Standard zuständig?

In der untenstehenden Tabelle sind die Namen und Funktionen der Personen aufgeführt, die für die Umsetzung der Standards verantwortlich sind.

Standards	Name und Funktion der für den Standards verantwortlichen Person(en)
A. Leistungsangebot	
B. Mitarbeitende	
C. Information	
D. Kundenkontakt	
E. Beratung E1. Beratungsprozess E2. Diagnostik	
F. Gruppenveranstaltungen	
G. Vernetzung und Partnerschaft	
H. Entwicklung und Qualität	
I. Marketing und Kommunikation	
J. Infrastruktur	
K. Aktenführung und Datenschutz	
L. Führung einer Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungsstelle	

In BLAU jeweils diejenigen Items, welche das ursprüngliche SCQ mit spezifischen EFQM Items ergänzen.

Auf den folgenden Seiten evaluieren Sie bitte, ob die in den 12 Standards beschriebenen Kriterien in Ihrem Verantwortungsbereich erfüllt werden. Und zwar mittels der folgenden Skala, in der Sie die zutreffende Zahl eintragen:

Realisierungsgrad

- 1 = nicht realisiert
- 2 = teilweise realisiert
- 3 = vollständig realisiert

Nachweise (Prozess- und Ablaufbeschreibungen)

- 1 = keine Nachweise
- 2 = einige Nachweise
- 3 = vollständige Nachweise

A Leistungsangebot

Definition

Das Leistungsangebot basiert auf den gesetzlichen Grundlagen, wird regelmässig evaluiert und weiterentwickelt.

A	Leistungsangebot	Realisierungsgrad	Nachweise	Bemerkungen
A1	Der Leistungskatalog basiert auf den aktuellen gesetzlichen Grundlagen.			
A2	Das Leistungsangebot hat einen unmittelbaren Bezug zu den Strategien und Zielen der BSLB-Stelle.			
A3	Bei der Ausgestaltung der Leistungen werden - unter Berücksichtigung der aktuellen gesetzlichen Grundlagen - die Kundenbedürfnisse berücksichtigt.			
A4	Bei der Weiterentwicklung des Leistungsangebotes werden aktuelle Gegebenheiten (z.B. Arbeitsmarkt, gesellschaftliche Trends, Zielgruppen) sowie Kundenrückmeldungen berücksichtigt.			
A5	Die Überprüfung und die Weiterentwicklung des Leistungsangebotes erfolgen nach einem definierten und transparenten Vorgehen.			
A6	Eine Darstellung der Leistungen der BSLB-Stelle wird jährlich publiziert und ist jederzeit erhältlich.			

B Mitarbeitende

Definition

Die Mitarbeitenden verfügen über die Kompetenzen und Qualifikationen, um die Qualität der angebotenen Leistungen sicherzustellen und entwickeln diese weiter.

B	Mitarbeitende	Realisierungsgrad	Nachweise	Bemerkungen
B1	Die BSLB-Stelle verfügt über eine mit der Strategie abgestimmte mittel- und langfristige qualitative und quantitative Personalplanung.			
B2	Die Aufgaben, Mindestqualifikation und Kompetenzen der Mitarbeitenden sind klar definiert, dokumentiert (z.B. in Stellenbeschreibungen, Anforderungsprofilen) und entsprechen den definierten Anforderungen.			
B3	Neue Mitarbeitende werden systematisch eingeführt und unterstützt. Der Personalrekrutierungs- und -einführungsprozess ist dokumentiert.			
B4	Die Mitarbeitenden verfügen über die notwendigen Qualifikationen, Kompetenzen und Verantwortungen, um ihre Funktion adäquat ausführen zu können.			
B5	In periodisch durchgeführten Gesprächen (z.B. Mitarbeitendenbeurteilungen, Zielbeurteilungsgespräche) werden die Leistungen der Mitarbeitenden bezüglich Qualitätsstandards, den Bedürfnissen der Kundschaft und den Zielsetzungen der Institution besprochen. Im Rahmen dieser Gespräche werden mögliche Potenziale mit den Mitarbeitenden erörtert.			
B6	Die Bedürfnisse der Mitarbeitenden nach Entwicklung und Weiterbildung werden regelmässig eruiert, Massnahmen werden bei Bedarf initialisiert.			
B7	Die Rahmenbedingungen für die Aus- und Weiterbildung sind geregelt (inkl. Budget).			
B8	Die Mitarbeitenden entwickeln ihre Kompetenzen und Methoden z.B. durch Reflexionen, Fachfortbildungen, Interventionen, Supervisionen und Qualitätszirkel kontinuierlich weiter.			

B9	Die Personalplanung der BLSB-Stelle wird unter Einbezug der Mitarbeitenden laufend überprüft und wenn nötig angepasst.			
B10	Die BSLB-Stelle verfügt über eine angemessene und systematische Personalentwicklung.			
B11	Die Bedürfnisse der Mitarbeitenden bezüglich interne Information und Kommunikation sind bekannt und werden durch entsprechende Kanäle erfüllt.			
B12	Die BSLB-Stelle verfügt über ein internes Kommunikationskonzept, welches zumindest Ziele, Zielgruppen, Massnahmen und Verantwortlichkeiten definiert.			
B13	Die Mitarbeitenden treten für die Werte der Organisation ein und sind Vorbilder in Bezug auf Integrität, soziale Verantwortung und ethisches Verhalten.			
B14	Die BSLB-Stelle setzt Mitarbeiterbefragungen und andere Formen der Rückmeldungen von Mitarbeitenden ein, um das Klima und die Personalentwicklung zu verbessern.			

C Information

Definition

Die BSLB-Stelle stellt sicher, dass die Kundinnen und Kunden Zugang zu einer Vielfalt an Informationen haben, die sie dabei unterstützen, ihre Entscheidungen bezüglich Ausbildungs- und Laufbahngestaltung auf einer soliden Grundlage zu treffen.

C	Information	Realisierungsgrad	Nachweise	Bemerkungen
C1	Sämtliche, durch die BSLB-Stelle bereitgestellten Informationen und Dokumente sind inhaltlich auf dem neuesten Stand und qualitativ hochwertig.			
C2	Sprache, Format und Stil der Informationen und der eingesetzten Medien sind auf die einzelnen Benutzenden abgestimmt.			
C3	Bei der Erstellung und Verbreitung von Informationen werden aktuelle Informations- und Kommunikationstechnologien angemessen berücksichtigt.			
C4	Die Mitarbeitenden können mit den neuen Informations- und Kommunikationstechnologien umgehen.			
C5	In Zusammenarbeit mit Vertreterinnen/Vertretern der Arbeitswelt werden öffentliche Veranstaltungen oder Firmenbesuche (z.B. berufskundliche Veranstaltungen) organisiert, um die Kundinnen und Kunden über die Arbeitswelt zu informieren.			
C6	Die Kundinnen und Kunden haben einen direkten und einfachen Zugang zu Informationen (Selbstinformation, keine Voranmeldung, kundenorientierte Öffnungszeiten) und werden bei Bedarf von Fachpersonen unterstützt.			
C7	Die BSLB-Stelle ist im Bereich der Information/Dokumentation unabhängig und neutral.			

D Kundenkontakt

Definition

Die BSLB-Stelle stellt einen freundlichen, professionellen und gut verfügbaren Kontakt zu den Kundinnen/Kunden sicher.

D	Kundenkontakt	Realisierungsgrad	Nachweise	Bemerkungen
D1	Es ist sichergestellt, dass Kundinnen und Kunden über verschiedene Kanäle (z.B. Telefon, Internet, E-Mail, persönlicher Kontakt) Informationen über das Leistungsangebot und allfällige Kosten erhalten können.			
D2	Nach einer Anfrage/Anmeldung erhalten Kundinnen und Kunden spätestens am nächsten Werktag eine Antwort.			
D3	Bei der Terminvergabe werden die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden soweit möglich berücksichtigt.			
D4	Die BSLB-Stelle definiert bei Bedarf angemessene interne Qualitätsstandards betreffend Wartezeiten.			

E1 Beratung - Beratungsprozess

Definition

Der Beratungsprozess folgt einem strukturierten Vorgehen, welches auf das Anliegen der Kundin/des Kunden eingeht. Die Beratungspersonen handeln professionell und nutzen qualitativ hochwertige Instrumente und Methoden und Informationen.

E1	Beratung - Beratungsprozess	Realisierungsgrad	Nachweise	Bemerkungen
E1.1	Die Beratungspersonen verpflichten sich, von Standesorganisationen anerkannte ethische Richtlinien und Standards einzuhalten, z.B. ethische Standards der Internationalen Vereinigung für Schul- und Berufsberatung IVSBB.			
E1.2	Die Beratung ist freiwillig. Bei Beratungen in Sanktionskontexten werden die Kundinnen und Kunden über ihre Rechte und Pflichten aufgeklärt und können auf dieser Basis über die weitere Teilnahme am Beratungsprozess entscheiden.			
E1.3	Die Beratungspersonen verfügen über ein Repertoire an qualitativ hochwertigen Instrumenten, Arbeitsmitteln und Beratungsfertigkeiten um das Beratungsziel zu erreichen (z.B. Abklärung von Interessen und Fähigkeiten, Hilfen zur Entscheidung, Planung der nächsten Schritte, Unterstützung bei der Umsetzung, Gesprächsführungsmethoden).			
E1.4	Bei Beratungen im Auftrag Dritter werden Rolle, Funktion und Auftrag der Beratungsperson, der Austausch von Daten und Ergebnissen sowie allfällige Folgen aus dem Beratungsergebnis frühzeitig transparent gemacht.			
E1.5	In Einzelberatungen werden die Fragestellungen der Kundinnen und Kunden geklärt. Daraus werden von den Beratungspersonen gemeinsam mit den Kundinnen und Kunden die Beratungsziele vereinbart.			
E1.6	In Einzelberatungen werden das weitere Vorgehen, die entstehenden Kosten sowie der geplante Zeitrahmen mit den Kundinnen und Kunden			

	besprochen und festgelegt.			
E1.7	In Einzelberatungen werden bei Bedarf alternative Vorgehensweisen aufgezeigt, die der Fragestellung und den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden entsprechen.			
E1.8	Die Beratungspersonen unterstützen Kundinnen und Kunden dabei, Informationen (z.B über sich selbst, Berufe, Ausbildungen, den Arbeitsmarkt) mit der Fragestellung zu verbinden.			
E1.9	Die Beratung ist auf das Anliegen und die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden ausgerichtet.			
E1.10	Die Kundin/der Kunde wird soweit wie möglich in die Gestaltung des Beratungsprozesses miteinbezogen.			
E1.11	In Einzelberatungen werden Kundinnen und Kunden mit Wertschätzung und Respekt behandelt.			
E1.12	Einzelberatungen werden kultursensitiv durchgeführt (u.a. Gender, Nationalität, Religion, Alter).			
E1.13	In Einzelberatungen werden Kundinnen und Kunden in ihrer Eigenverantwortung und Selbständigkeit gestärkt.			
E1.14	Zum Abschluss der Beratung halten die Beratungsperson und die Kundin/der Kunde einen Rückblick über den Beratungsprozess, reflektieren die Zielerreichung und besprechen allfällige nächste Schritte und deren Umsetzung.			

E2 Beratung - Diagnostik

Definition

Beratungspersonen wenden wissenschaftlich fundierte Diagnostikinstrumente an, welche auf die Fragestellung der Kundin/des Kunden bezogen sind.

E2	Beratung - Diagnostik	Realisierungsgrad	Nachweise	Bemerkungen
E2.1	Für jede diagnostische Anwendung wird eine spezifische Fragestellung formuliert.			
E2.2	Diagnostische Instrumente werden mit Einverständnis der Kundin/des Kunden eingesetzt.			
E2.3	Vor der Abklärung wird die Kundin/der Kunde darüber orientiert, was jedes eingesetzte Instrument misst, welchen Nutzen es für die Klärung der Fragestellung bringt und welches die Grenzen der verwendeten Instrumente sind.			
E2.4	Es werden Instrumente eingesetzt, welche wissenschaftliche Mindestanforderungen der Gütekriterien erfüllen (Objektivität, Reliabilität, Validität, Normen oder validierte Rohwerte).			
E2.5	Die Durchführung, Auswertung und Interpretation diagnostischer Verfahren werden nur von dafür ausgebildeten Fachpersonen geleistet.			
E2.6	Die Ergebnisse der Abklärung werden der Kundin/dem Kunden verständlich, transparent und umfassend vermittelt und mit der Fragestellung in Zusammenhang gebracht.			

F Gruppenveranstaltungen

Definition

In Gruppenveranstaltungen (z.B. Informationsveranstaltungen, Workshops oder Kurse/Seminare) wird eine systematisch geplante und auf spezifische Bedürfnisse der Teilnehmenden ausgerichtete Unterstützung zur Ausbildungs- und Laufbahngestaltung angeboten.

F	Gruppenveranstaltungen	Realisierungsgrad	Nachweise	Bemerkungen
F1	Gruppenveranstaltungen sind auf die Bedürfnisse einer Zielgruppe ausgerichtet.			
F2	Ziele und Inhalte der Gruppenveranstaltungen sind formuliert.			
F3	Die Ziele können in der vorgesehenen Dauer der Veranstaltung und mit der beteiligten Zielgruppe erreicht werden.			
F4	Gruppenveranstaltungen werden nach zeitgemässen methodischen und didaktischen Grundsätzen durchgeführt.			

G Vernetzung und Partnerschaft

Definition

Die BSLB-Stelle arbeitet mit Partnerinstitutionen und externen Fachpersonen zusammen.

G	Vernetzung und Partnerschaft	Realisierungsgrad	Nachweise	Bemerkungen
G1	Die für die BSLB-Stelle relevante externe Organisationen sind ermittelt, die Zusammenarbeit mit ihnen ist geregelt (z.B. Ziele, Verantwortung, Vertrag, Prozess).			
G2	Alle Mitarbeitenden vernetzen sich in einem definierten Rahmen mit dem für ihren Arbeitsbereich bzw. für ihre Organisation relevanten Umfeld (z.B. andere Beratungsstellen, relevante Institutionen und Organisationen).			
G3	Die Zusammenarbeit mit anderen Organisationen wird regelmässig evaluiert.			
G4	Bei Bedarf weisen die Beratenden Kundinnen und Kunden an geeignete Stellen weiter.			
G5	Die Leitung der BSLB-Stelle kommuniziert den relevanten Zusammenarbeitspartnern in angemessener Form Strategie, Ziele, Werte, Grundsätze und Qualitätsstandards der Organisation.			
G6	Die BSLB-Stelle ist ihren Zusammenarbeitspartnern und der Öffentlichkeit gegenüber transparent und übernimmt die Verantwortung für ihre Leistungen.			

H Entwicklung und Qualität

Definition

Die BSLB-Stelle führt aktiv Massnahmen zur eigenen Weiterentwicklung und zur Sicherstellung und Förderung der Qualität durch.

H	Entwicklung und Qualität	Realisierungsgrad	Nachweise	Bemerkungen
H1	Die BSLB-Stelle hat ein Leitbild formuliert, in dem Mission (Auftrag) und Werte beschrieben sind. Die Inhalte werden regelmässig thematisiert, reflektiert und weiterentwickelt.			
H2	Strategie und Ziele der BSLB-Stelle werden einmal pro Jahr kritisch hinterfragt und bei Bedarf neu festgelegt. Die Überprüfung findet unter Einbezug von Mitarbeitenden statt.			
H3	Die BSLB-Stelle erfasst die Bedürfnisse und Erwartungen ihrer Interessengruppen als Input für die Entwicklung und Überprüfung ihrer Strategie und Ziele.			
H4	Es existiert eine laufende oder regelmässige Evaluation der Dienstleistungen (z.B. Beratungen, Information, Gruppenveranstaltungen). Mitarbeitende werden regelmässig über die Resultate der Evaluation informiert.			
H5	Die Dienstleistungen werden auf Basis von messbaren Indikatoren weiterentwickelt.			
H6	Die Mitarbeitenden sind an der Entwicklung bzw. Weiterentwicklung der Organisation inkl. der Dienstleistungen aktiv beteiligt.			
H7	Die BSLB-Stelle nutzt wo sinnvoll und angebracht systematische interne und externe Vergleiche (z.B. Vorgehen, Praktiken, Kennzahlen usw.), um sich kontinuierlich weiterzuentwickeln.			
H8	Die BSLB-Stelle bezieht für die Weiterentwicklung der Organisation und der Dienstleistungen wo sinnvoll externe Partner und Organisationen mit ein.			

H9	Es existieren Unterlagen, die zentrale Aspekte des Qualitätsmanagements regeln (z.B. Konzepte, Prozessbeschreibungen, Handbücher) und welche von den Mitarbeitenden eingesehen werden können.			
H10	Die für die BSLB-Stelle relevanten Dokumente werden systematisch geführt (Verantwortung, Änderungsnachweis, Zugriff, Archivierung usw.).			
H11	Es existiert ein Standardablauf zum Umgang mit Kundenreklamationen mit dem Ziel, daraus zu lernen und die Leistungen zu verbessern.			
H12	Die BSLB-Stelle erfasst und überprüft alle Kundenwahrnehmungen (inkl. Beratungsabbrüche) und reagiert darauf in angemessener Art.			
H13	Das in der BSLB-Stelle vorhandene Wissen ist transparent und wird intern geteilt.			
H14	BSLB-interne Projekte werden systematisch und auf der Basis von bewährten Methoden durchgeführt (inkl. Projektcontrolling).			

I Marketing und Kommunikation

Definition

Die BSLB-Stelle betreibt Marketing- und Kommunikationsmassnahmen.

I	Marketing und Kommunikation	Realisierungsgrad	Nachweise	Bemerkungen
I1	Die Marketing- und Kommunikationsmassnahmen basieren auf einem umfassenden Konzept, das auf den aktuellen Strategien und Ziele der Organsiation Bezug nimmt.			
I2	Für die Umsetzung der Marketing- und Kommunikationsmassnahmen stehen die erforderlichen Mittel zur Verfügung.			
I3	Marketing und Kommunikation werden koordiniert, aktiv wahrgenommen und regelmässig reflektiert.			
I4	Die Mitarbeitenden kennen die Marketing- und Kommunikationsaktivitäten der BSLB-Stelle.			
I5	Marketing- und Kommunikationsaktivitäten werden zielgruppengerecht durchgeführt.			
I6	Die BSLB-Stelle präsentiert sich regelmässig in der Öffentlichkeit und den Medien.			
I7	Die Marketing- und Kommunikationsmassnahmen werden soweit möglich evaluiert, die Erkenntnisse werden nötigenfalls für die neuen Pläne berücksichtigt.			

J Infrastruktur

Definition

Die Infrastruktur der BSLB-Stelle unterstützt die Erbringung der Leistungen.

J	Infrastruktur	Realisierungsgrad	Nachweise	Bemerkungen
J1	Die BSLB-Stelle ist für Kundinnen und Kunden barrierefrei zugänglich und einfach zu finden.			
J2	Die BSLB-Stelle verfügt über einen barrierefreien, kundenorientierten Internetauftritt.			
J3	Die Räumlichkeiten der BSLB-Stelle sind sauber, angenehm, funktionell und repräsentativ.			
J4	Die Mitarbeitenden können Beratungsgespräche in einem ruhigen und abgeschlossenen Raum führen.			
J5	Alle Einrichtungen und technischen Geräte befinden sich in einsatzfähigem Zustand und werden regelmässig gewartet und gegebenenfalls erneuert.			
J6	Die Mitarbeitenden gehen mit der zur Verfügung stehenden Infrastruktur fachgerecht um.			
J7	Die Leitung der BSLB-Stelle sorgt dafür, dass die Mitarbeitenden in einer gesunden und sicheren Arbeitsumgebung arbeiten können.			
J8	Informatik- und Multimediainfrastruktur (inkl. Software) sind auf dem aktuellen Stand der Technologie und untereinander kompatibel.			
J9	Für Kundinnen und Kunden zugängliche Geräte sind bedienerfreundlich.			
J10	Es ist sichergestellt, dass Mängel an Einrichtungen und technischen Geräten so rasch wie möglich behoben werden.			
J11	Die BSLB-Stelle leistet einen aktiven Beitrag, um ihren lokalen Umwelteinfluss zu minimieren (z.B. durch Abfallvermeidung, Optimierung des Ressourcenverbrauchs).			

K Aktenführung und Datenschutz

Definition

Verbindliche Weisungen regeln die Führung, Aufbewahrung und den Zugang zu den Kundendossiers sowie den Datenschutz. Diese Weisungen berücksichtigen geltendes Recht.

K	Aktenführung und Datenschutz	Realisierungsgrad	Nachweise	Bemerkungen
K1	Weisungen beschreiben, wie Akten aufbewahrt und archiviert werden. Diese Weisungen berücksichtigen geltendes Datenschutzrecht und beschreiben insbesondere Sicherheitsvorschriften. Diese Weisungen sind allen Mitarbeitenden bekannt.			
K2	Das Einsichtsrecht von Kundinnen und Kunden in ihre Unterlagen ist sichergestellt und berücksichtigt geltendes Datenschutzrecht.			
K3	Der Zugang zu Kundendossiers ist geregelt. Insbesondere ist sichergestellt, dass nur berechtigte Personen Zugang haben.			
K4	Ein Dokument zuhanden der Mitarbeitenden beschreibt die Anforderungen an die Dossierführung (z.B. Angaben zur Person, Fragestellung, Verlauf und Ergebnis der Beratung).			
K5	Kundendossiers werden laufend aktualisiert.			
K6	Bei der Weitergabe von Kundendaten werden die Richtlinien des Datenschutzes und der Vertraulichkeit gemäss geltendem Recht von allen Mitarbeitenden sowohl im mündlichen wie auch im schriftlichen Kontakt jederzeit respektiert.			

L Führung einer Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungsstelle

Definition

Die Leitung führt die BSLB-Stelle qualitätsorientiert und nach professionellen Grundsätzen.

L	Führung einer Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungsstelle	Realisierungsgrad	Nachweise	Bemerkungen
L1	Die Leitung richtet die Organisationsstruktur, die Prozesse, die Projekte und die Massnahmen gemäss den Strategien der Organisation aus.			
L2	Die Leitung kommuniziert regelmässig die Strategie und Ziele der BSLB-Stelle um sicherzustellen, dass ihre Mitarbeitenden ihren Beitrag zur Zielerreichung verstehen.			
L3	Die Leitung engagiert sich dafür, dass die Leistungserbringung auf aktuellen Konzepten und fachlichem Know-how basiert.			
L4	Die für die Leistungserbringung notwendigen personellen Ressourcen und Kompetenzen werden systematisch geplant, evaluiert und bei Bedarf angepasst (z.B. Stellenplan, Finanzen, Infrastruktur).			
L5	Die Leitung unterstützt aktiv die Weiterbildung der Mitarbeitenden.			
L6	Die Leitung unterstützt ihre Mitarbeitenden bei der Erreichung der vereinbarten Ziele.			
L7	Prozesse sind effizient gestaltet, dokumentiert und werden systematisch geführt, analysiert und ggf. verbessert.			
L8	Die Leitung sorgt dafür, dass die Prozessverantwortlichen ihre Rolle und Verantwortlichkeiten in Bezug auf die Analyse und Verbesserung der Prozesse wahrnehmen können.			
L9	Die Finanzen werden im Rahmen der kantonalen Vorgaben transparent und effizient gesteuert.			
L10	Es wird eine regelmässige Analyse der Budgets			

	vorgenommen.			
L11	Die Leitung reflektiert regelmässig ihr Führungsverhalten (z.B. mittels Vorgesetztenbeurteilung), ihre Führungsgrundsätze sowie ihre Führungskonzepte und -instrumente, um ihre Führungsarbeit zu verbessern.			
L12	Die Leitung entwickelt bei Bedarf die eigenen Führungskompetenzen durch interne oder externe geeignete Massnahmen weiter.			
L13	Die Leitung fördert Respekt und Chancengleichheit und betrachtet Vielfalt als Potenzial.			
L14	Die Leitung begegnet ihren Mitarbeitenden mit Wertschätzung und schafft eine Kultur der Offenheit und der gegenseitigen Anerkennung.			
L15	Die Leitung fördert aktiv in der gesamten Organisation eine Kultur der Zusammenarbeit und der Arbeit im Team.			
L16	Die Leitung schafft eine Kultur der Miteinbeziehung der Mitarbeitenden, der Eigenverantwortung und der kontinuierlichen Verbesserung.			
L17	Die BSLB-Stelle verfügt über ein effektives System zum Management der strategischen, operativen und finanziellen Risiken der Organisation.			
L18	Die Leitung managt interne Veränderungen effektiv durch Anwendung eines systematischen Vorgehens (Projektmanagement).			
L19	Bei Veränderungen der Organisation werden die Mitarbeitenden frühzeitig informiert und miteinbezogen (von Betroffenen zu Beteiligten).			
L20	Die BSLB-Stelle verfügt über ein ausgewogenes Set von mitarbeiter-, kunden-, gesellschafts- und leistungsbezogenen sowie finanziellen Ergebnissen, um ihre Fortschritte und die Zielerreichung zu überprüfen.			