

# Qualitätssteigerung der Gewerkschaftsarbeit

Eine Arbeitshilfe



*Innovationsfonds*

**Vereinte  
Dienstleistungs-  
gewerkschaft**



Qualität  
in ver.di



Ergebnisse des Projektes  
„Qualitätssteigerung der  
Gewerkschaftsarbeit“  
im ver.di-Landesbezirk  
Berlin-Brandenburg

Durchgeführt mit  
finanzieller Unterstützung des



## Impressum

Herausgeber:  
ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft  
Bundesverwaltung  
Ressort 3 - ver.di Innovationsfonds  
Paula-Thiede-Ufer 10  
10179 Berlin

V.i.S.d.P.: Gerd Herzberg

Autoren:  
Silke Landerer und Reinhard Bechmann  
(DGB Technologieberatung e.V. Berlin-Brandenburg)  
Werner Ruhnke  
(ver.di Landesbezirk Berlin-Brandenburg)

Zweite Auflage, Berlin September 2004



## Inhaltsverzeichnis

|      |  |    |
|------|--|----|
| 1    | Zur Benutzung dieser Arbeitshilfe .....  | 5  |
| 2    | Vorbereitende Fragen .....   | 6  |
| 2.1  | Warum Qualitätssteigerung der Gewerkschaftsarbeit? .....   | 6  |
| 2.2  | Woran können wir anknüpfen? .....  | 6  |
| 2.3  | Wer ist für die Qualitätssteigerung der Gewerkschaftsarbeit<br>verantwortlich? .....                     | 8  |
| 3    | Schritte zur Qualitätssteigerung .....   | 9  |
| 3.1  | Qualitätsteams und Steuerungsgruppe .....  | 9  |
| 3.2  | Unterstützung von außen .....  | 10 |
| 3.3  | Kernpunkte der Qualitätssteigerung .....   | 10 |
| 3.4  | Erste Schritte .....   | 13 |
| 3.5  | Ist-Stands-Analysen .....  | 13 |
| 3.6  | Qualitätsziele .....   | 14 |
| 3.7  | Qualitätsstandards und -kriterien .....  | 14 |
| 3.8  | Lösungsvorschläge und Maßnahmen .....  | 15 |
| 3.9  | Bewertung .....  | 16 |
| 3.10 | Sicherung und weitere Verbesserung der Qualität .....  | 17 |
| 4    | Typische Felder der Qualitätssteigerung .....  | 19 |
| 4.1  | Erreichbarkeit .....   | 19 |
| 4.2  | Gremienarbeit .....  | 21 |
| 4.3  | Betriebsgruppenarbeit durch die Vertrauensleute .....  | 21 |
| 4.4  | Bildungsarbeit .....   | 23 |
| 4.5  | Internet-Auftritte .....   | 24 |
| 4.6  | Rechtsschutz .....   | 25 |
| 4.7  | IKT und elektronische Kommunikation .....  | 26 |
| 4.8  | Umgang mit Beschwerden .....   | 27 |
| 5    | Überblick über das Projekt „Qualitätssteigerung der Gewerkschaftsarbeit“ .....                           | 29 |
| 6    | Begriffsbestimmungen/Glossar .....   | 31 |
| 7    | Literaturhinweise .....  | 35 |
| 8    | Anhang: Informationen und Beispiele aus dem Projekt Qualitätssteigerung der<br>Gewerkschaftsarbeit ..... | 36 |



## Liebe Leserinnen und Leser,

wer ein Auto oder Milch kauft, eine Reise bucht oder eine Kita für sein Kind sucht, dem ist klar: Die Qualität muss stimmen. Mit Produkten und Dienstleistungen sind die Adressaten nur zufrieden, wenn die Qualität dem Leistungs-Versprechen des Lieferanten und ihren darauf fußenden Erwartungen entspricht und wenn das Preis-/Leistungsverhältnis im Vergleich mit ähnlichen Angeboten stimmt. Wer nicht zufrieden ist, kauft kein zweites Mal oder kündigt das Vertragsverhältnis – es sei denn, er hat keine Wahl oder kann durch eine Beschwerde doch noch die erwartete Leistung erhalten. In gewisser Weise trifft das auch auf die Gewerkschaftsarbeit zu. Ihr Verbleiben bzw. ihren Eintritt in ver.di machen Beschäftigte auch davon abhängig, wie sie die Qualität der Gewerkschaftsarbeit beurteilen. Die unbefriedigende Mitgliederentwicklung zeigt, dass es noch einiges zu tun gibt.

Die Gründung von ver.di hat nicht automatisch dazu geführt, die Gewerkschaftsarbeit zu verbessern. Mit der neuen Größe und dem Zusammentreffen sehr unterschiedlicher Organisationskulturen darf der persönliche Kontakt und Nutzen für das einzelne Mitglied nicht in den Hintergrund treten.

Es ist darum wichtig, sich die folgenden Fragen zu stellen:

- Welche Qualitätsstandards der Gewerkschaftsarbeit erwarten die Mitglieder bzw. potenziellen Mitglieder?
- Wo gibt es Qualitätsmängel?
- Welche Maßnahmen müssen ergriffen werden um Qualitätsverbesserungen zu erreichen?
- Welche Methoden gibt es, um das Erfüllen der Standards zu prüfen?



## 1 Zur Benutzung dieser Arbeitshilfe

Diese Arbeitshilfe soll dabei helfen, sich über Schwerpunkte der Qualitätssteigerung in ver.di und über die dazu erforderlichen Schritte klar zu werden. Gleichzeitig will sie Beispiele und Hilfsmittel liefern, wie man die Qualität der Gewerkschaftsarbeit ganz praktisch steigern kann.

Die Arbeitshilfe richtet sich an haupt- und ehrenamtliche Kolleginnen und Kollegen. Beide Gruppen repräsentieren die Gewerkschaft und sind damit für die Qualität und das Image von ver.di mit verantwortlich. Sie können sich mit den hier beschriebenen Verfahren darüber Rechenschaft ablegen, wie die Qualität zurzeit beschaffen ist, welche Qualität sie gemeinsam erreichen wollen und wie man dieses gemeinsame Ziel angeht.

Natürlich können wir nicht für alle konkreten Fragen eine Antwort liefern und wir wissen, dass jeder Bereich seine eigenen Startbedingungen hat. Daher bleiben manche Aussagen allgemein oder sind nicht für alle unmittelbar übertragbar. Aber wir können zeigen, dass systematische Qualitätssteigerung sinnvoll und machbar ist und die Durchsetzungsfähigkeit von ver.di erhöht.

Es geht nicht darum, perfekt zu sein oder sich auf irgendwelche Normen und formale Auflagen einzustellen. Genausowenig darf Qualitätssteigerung als Suche nach den Schuldigen für Fehler oder Mängel missverstanden werden. Vielmehr steht das Ziel im Vordergrund, in Zeiten knapper finanzieller und personeller Ressourcen den Blick für die wichtigen Leistungen zu schärfen, mit denen Mitglieder immer wieder von ihrer Mitgliedschaft überzeugt und damit gehalten werden und potenzielle Mitglieder vom Nutzen einer Mitgliedschaft überzeugt und damit zum Eintritt bewegt werden können.

Es gilt, die Sicht des „Kunden“ zu akzeptieren und damit die eigenen Leistungen zu bewerten und zu verbessern. Da bei einer Gewerkschaft aber grundsätzlich auch die (ehrenamtlichen) Mitglieder Leistungen erbringen – z.B. mit Informationen, aktiver Beteiligung an Aktionen und Veranstaltungen –, ist in der Gewerkschaft die Qualität keine Einbahnstraße, sondern bedarf eines funktionierenden Qualitäts-Netzwerks.

Wir verzichten bewusst auf bestimmte Elemente eines ausgefeilten Qualitätsmanagement-Systems, wie es in vielen Unternehmen und Verwaltungen mehr oder weniger normgerecht eingesetzt oder auch diktiert wird. Denn ver.di muss keine Zertifikate vorlegen, um ihre Qualität zu beweisen. Dennoch können u.E. mit einigen Instrumenten des Qualitätsmanagements die Erfolge der Gewerkschaftsarbeit gesteigert werden.

Die Arbeitshilfe ist ein Ergebnis des Projektes „Qualitätssteigerung der Gewerkschaftsarbeit“. Es wurde vom April 2002 – März 2004 im ver.di Landesbezirk Berlin-Brandenburg mit finanzieller Unterstützung durch den ver.di-Innovationsfonds durchgeführt (vgl. Kap. 5). Diese Arbeit soll weitergeführt werden. Alle, die sich zusätzlich informieren wollen, können sich unsere Projektdarstellung im Internet unter [www.qm.verdi.de](http://www.qm.verdi.de) ansehen und uns per Mail anschreiben. Sie können auch die im Anhang genannten Adressen kontaktieren, um weitere Informationen, Tipps oder auch Unterstützung zu erhalten.

***Diese Arbeitshilfe liefert Beispiele und Hilfsmittel für die Steigerung der Qualität der Gewerkschaftsarbeit. Sie richtet sich an haupt- und ehrenamtliche Kolleginnen und Kollegen.***

***Es gilt, die Sicht der Kunden zu akzeptieren und die eigenen Leistungen zu bewerten und zu verbessern.***

***Die Arbeitshilfe ist ein Ergebnis des Projektes „Qualitätssteigerung der Gewerkschaftsarbeit“. Weiteres kann man unter [www.qm.verdi.de](http://www.qm.verdi.de) ansehen. Im Material1 gibt es AnsprechpartnerInnen.***



## 2 Vorbereitende Fragen

### 2.1 Warum Qualitätssteigerung der Gewerkschaftsarbeit?

Sicherlich haben jede Hauptamtliche und jeder Ehrenamtliche in ver.di konkrete Vorstellungen, worin gute Gewerkschaftsarbeit für sie oder für ihn besteht, und orientieren sich daran in der eigenen Arbeit. Gute Qualität ist daher etwas anscheinend Selbstverständliches, wenn auch manchmal Fehler durch Missverständnisse oder zu wenig Zeit, fehlende Informationen oder fehlende personelle Ressourcen entstehen.

In Zeiten knapper werdender finanzieller Mittel verbunden mit notwendigem Personalabbau wird es schwieriger, die erwarteten Leistungen für die Kolleginnen und Kollegen vor Ort bereit zu stellen. Es droht die Gefahr, dass die Qualität leidet. Dies spüren auch die Mitglieder. So denkt manches Mitglied, dass der Beitrag für die mäßigen Leistungen nicht mehr lohnt, und verlässt die Organisation und – schlimmer noch – gibt möglicherweise sein negatives Urteil im Kollegenkreis weiter.

58% der Befragten bescheinigten bei einer repräsentativen Umfrage im Frühsommer 2003 den Gewerkschaften eine schlechte bis sehr schlechte Qualität. Damit lagen die Gewerkschaften deutlich schlechter als verschiedene öffentliche Einrichtungen, wie z.B. Krankenhäuser, Schulen oder die öffentlichen Verwaltungen.<sup>1</sup>

### 2.2 Woran können wir anknüpfen?

Die Sicherung der Leistungsqualität und ihre Steigerung sind für die gewerbliche Wirtschaft seit Jahrzehnten eine zentrale Existenzgrundlage. Entsprechend wurden umfangreiche Methoden und Verfahren des Qualitätsmanagements entwickelt, die eine lange Tradition zunächst im produzierenden und inzwischen auch im Dienstleistungsgewerbe haben. Diese standardisierten Verfahren und Instrumente des Qualitätsmanagements sind vor allem in der ISO 9000 ff. und im Beurteilungsmodell der EFQM<sup>2</sup> verankert. Ende 2002 waren weltweit gut 560.000 Zertifikate nach der ISO 9000 ff. ausgestellt.

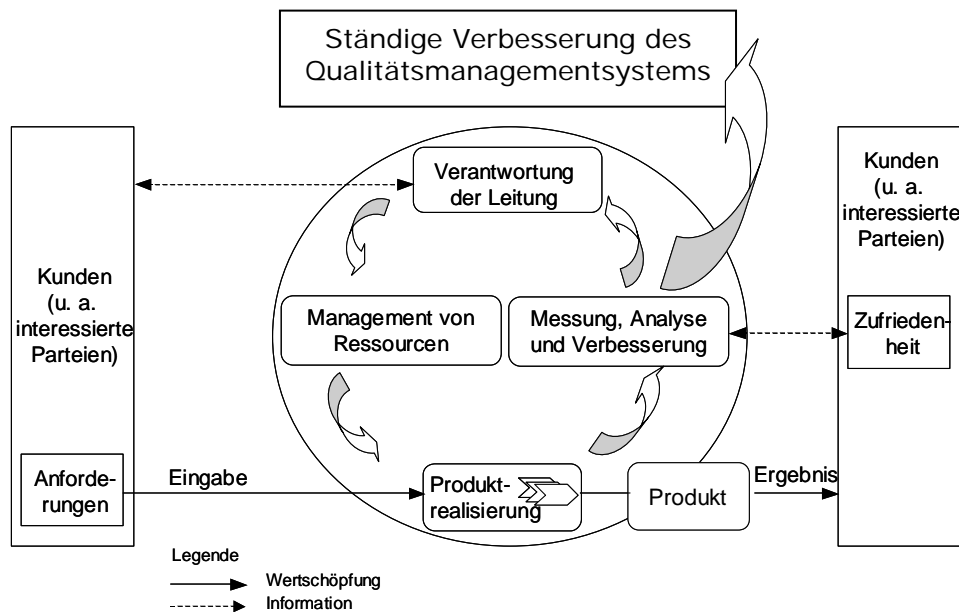
Wegen ihres großen Aufwands sind diese Verfahren u.E. für die Gewerkschaftsarbeit nicht einfach anwendbar. Die Grundgedanken dieser Verfahren sind aber auch für die Qualitätssteigerung der Gewerkschaftsarbeit nützlich.

**Warum ist Qualitätssteigerung notwendig? 58% bescheinigten den Gewerkschaften 2003 in einer Umfrage schlechte bis sehr schlechte Qualität in ihrer Arbeit!**

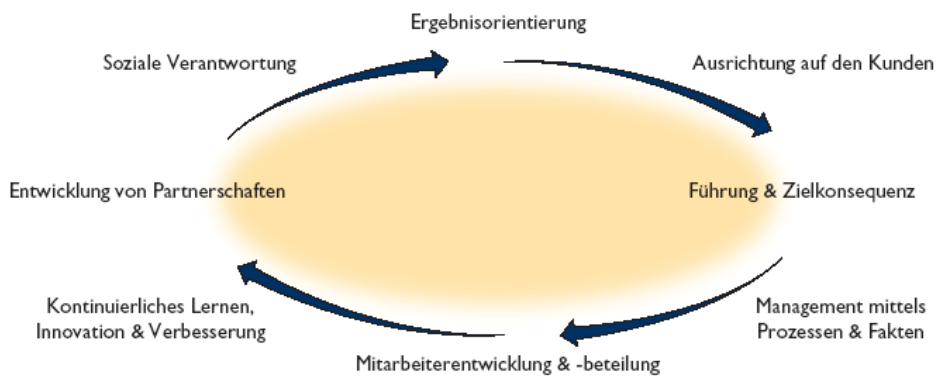
**Die bekannten Verfahren und Instrumente zum Qualitätsmanagement sind nicht direkt auf Gewerkschaftsarbeit anwendbar.**

<sup>1</sup> vgl. EXBA 2003: Benchmarkstudie zur Excellence in der deutschen Wirtschaft

<sup>2</sup> European Foundation for Quality Management



Modell eines prozessorientierten Qualitätsmanagementsystems nach ISO 9000:2000



Grundkonzept der Excellence nach EFQM

Das Projekt „Qualitätssteigerung der Gewerkschaftsarbeit“ hat bereits für eine Reihe Aufgaben der Gewerkschaftsarbeit konkrete Schritte zur Qualitätssteigerung entwickelt, die im Folgenden dargestellt sind.

Darüber hinaus sind in ver.di bereits andere Projekte gestartet und z.T. abgeschlossen, die wichtige Elemente der Qualitätssteigerung enthalten. Hier seien vor allem die Projekte SMILA (Standardisierung mitgliedernaher Arbeitsorganisation, Bundesprojekt), „Standards“ im Landesbezirk Nordrhein-Westfalen, Organisationsentwicklung im Landesbezirk Nord sowie das Servicecenter ver.di Hamburg erwähnt. Auch sie sind daran orientiert, für konkrete Leistungsbereiche bessere und effizientere Lösungen und eine höhere Leistungsqualität für die Mitglieder zu erreichen.

**Weitere interessante Projekte in diesem Zusammenhang sind SMILA sowie das Servicecenter ver.di Hamburg.**



### **2.3 Wer ist für die Qualitätssteigerung der Gewerkschaftsarbeit verantwortlich?**

**Die Leitung ist für die Initiierung und Umsetzung des Projektes verantwortlich..**

Satzungsgemäß ist der jeweilige Bereichsvorstand für die politische Arbeit der Ebene oder des Fachbereichs verantwortlich. Ihre Umsetzung ist vor allem Sache der jeweiligen Leitungen/ Geschäftsführungen (wir nennen sie im Weiteren einfach Leitung). Daher sollte auch die grundsätzliche Entscheidung für die Qualitätssteigerung der Gewerkschaftsarbeit im Bereichsvorstand fallen und von der jeweiligen Leitung umgesetzt werden.

Natürlich müssen Beschäftigte und Ehrenamtliche des Bereichs über die Ziele und Vorgehensweisen informiert und für ihre Aufgaben ausreichend qualifiziert sein. Die einzelnen Beschäftigten und Funktionsträger sind dann für die Qualität und Einhaltung der Standards in ihrer eigenen Arbeit verantwortlich.

**Qualitätsbeauftragte sind für die Umsetzung der Maßnahmen zuständig.**

Zusätzlich sollte ein/e Qualitätsbeauftragte/r benannt werden, der/die für den Fortgang des Projektes sorgt, ggf. die Kolleginnen und Kollegen zur Weiterarbeit motiviert und später die regelmäßige Bewertung der Qualität und daraus erforderliche Maßnahmen anregt. Auch eine übersichtliche und für alle zugängliche Sammlung der vereinbarten Standards und der Ergebnisse der Qualitätsüberprüfungen könnte in seiner Verantwortung liegen.

Qualitätsbeauftragte sind insbesondere für die Einhaltung des Projektplanes zur Umsetzung der einzelnen Schritte zur Qualitätsverbesserung zuständig.



### 3 Schritte zur Qualitätssteigerung

Im Folgenden wollen wir die aus unserer Sicht zentralen Schritte und Elemente der Qualitätssteigerung der Gewerkschaftsarbeit darlegen.

#### 3.1 Qualitätsteams und Steuerungsgruppe

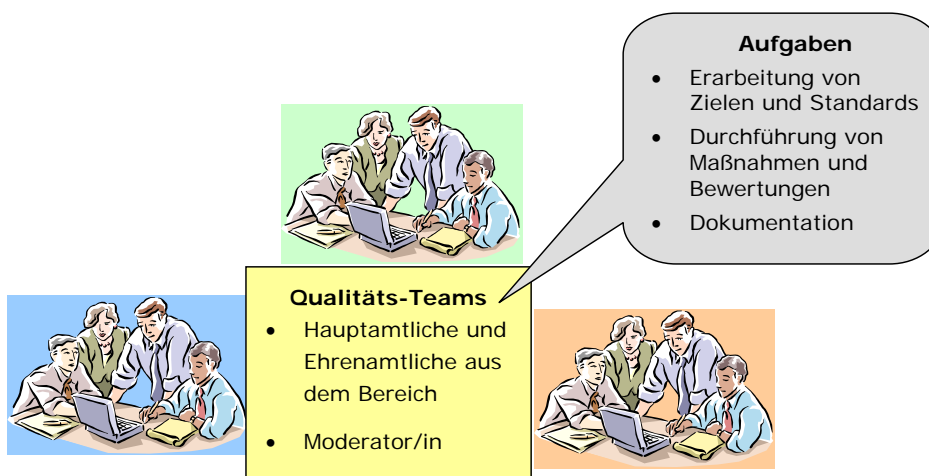
Je nachdem, wer die Initiative für die Qualitätssteigerung zuerst ergreift, kann sich die Qualitätssteigerung erst auf der Arbeitsebene oder im Bereich der Führungskräfte etablieren. Wichtig ist, dass die politische Führung aus (Landes-) Bezirksleitung und (Landes-) Bezirksvorstand (ggf. auch Fachbereichsleitung und -vorstand) die Einführung der Qualitätssteigerung frühzeitig unterstützt und koordiniert.

Die wesentlichen Träger der Qualitätssteigerung setzen sich in sog. Qualitätsteams zusammen. Sie nehmen sich einen konkreten Qualitätsbereich, d.h. einen Organisationsbereich von ver.di oder ein übergreifendes Aufgabengebiet vor. Bei der Zusammensetzung der Teams sollten folgende Gruppen beteiligt werden:

- Hauptamtliche, die die Aufgaben wahrnehmen bzw. dafür verantwortlich oder daran beteiligt sind, d.h. sowohl Gewerkschaftssekretär/innen als auch Verwaltungsangestellte
- Ehrenamtliche oder interessierte Mitglieder, die an der Bereitstellung der Leistungen mitwirken, sie regelmäßig abfordern oder erhalten,
- ein/e Moderator/in, der/die mit dem Themenfeld vertraut ist, aber nicht zu den beiden anderen Gruppen gehört.

**Die politische Führung unterstützt und koordiniert die Einführung der Qualitätssteigerung frühzeitig.**

**In den Qualitätsteams erfolgt die eigentliche Arbeit am Thema.**



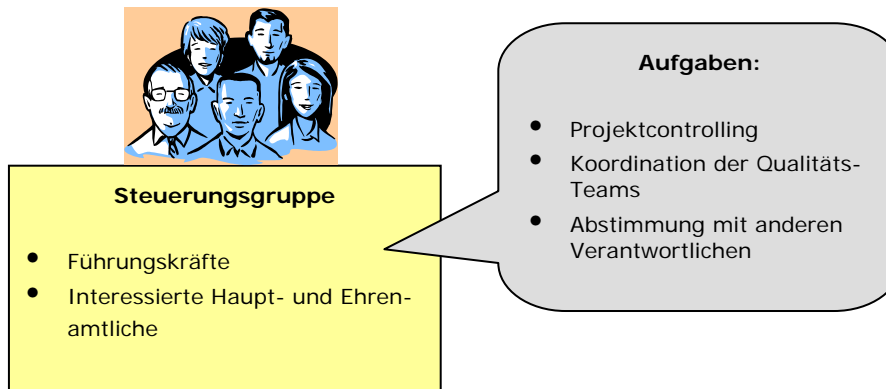
#### Mitglieder und Aufgaben der Qualitäts-Teams

Auf diese Weise können von beiden Seiten Anforderungen und Mängel der Leistungsqualität herausgearbeitet und Maßnahmen zur Qualitätssteigerung entwickelt werden. Bei rein internen Dienstleistungen, wie z.B. der Informations- und Kommunikationstechnik (IKT), sollten die Anbieter und die internen Empfänger der Leistungen zusammenkommen, aber auch in diesem Fall sollten Ehrenamtliche eingebunden werden, um auch den Informationsfluss in die Betriebe im Auge zu behalten.

Führungskräfte und interessierte Haupt- und Ehrenamtliche sollten sich in einer Steuerungsgruppe zusammenfinden, die die Vorgehensweise in den einzelnen Qualitätsteams koordiniert, ihre Arbeit unterstützt (z.B. bei der Suche nach geeigneten Moderator/innen) und für den Austausch zwischen den Teams sorgt. Sie ist auch für die Abstimmung mit der Landesbezirksleitung und dem Landesbezirksvorstand zuständig. Die Arbeit erfolgt damit zwar in den einzelnen Bereichen, die politische Führung muss

**Das Projektcontrolling erfolgt durch die Steuerungsgruppe.**

aber selbst für die erforderlichen Freiräume und Ressourcen sorgen, damit die Qualitätsteams überhaupt arbeiten können und ein gemeinsamer Prozess hin zu einem Qualitätsmanagement entsteht.



*Mitglieder und Aufgaben der Steuerungsgruppe*

### 3.2 Unterstützung von außen

Auch wenn die Beteiligten in einem Qualitäts-Team gute Kenntnisse ihrer Arbeit und der entsprechenden Anforderungen haben, besteht die Gefahr der „Betriebsblindheit“. Die Diskussion kann leicht zu einer langwierigen Auseinandersetzung über Details führen, mit welchen Regeln im Einzelnen Leistungsqualität erreicht wird und welche Gründe für das Scheitern verantwortlich waren.

Daher empfehlen wir grundsätzlich, externe Unterstützung in die Arbeit einzubinden. Dies können ver.di-eigene Multiplikatoren/ Moderatoren oder externe Berater, aber auch QM-Expertinnen und -Experten aus dem jeweiligen Betrieb bzw. der Dienststelle sein. Sie können bereits in der Vorbereitung des Projektes nützlich sein und sollten mindestens die Startphase unterstützen. Sie können insbesondere

- die Ziele und wesentlichen Schritte im Qualitätsmanagement kompetent darstellen,
- Beispiele für erfolgreiche die Qualitätssteigerung aus anderen Bereichen liefern,
- die Auswahl geeigneter Funktionsbereiche zum Einstieg in die Qualitätssteigerung beschleunigen,
- die ersten Qualitätsteam-Sitzungen moderieren und kritisch begleiten und
- die Realisierung und Auswertung der ersten Bewertungsverfahren unterstützen.

Hilfreich ist auch die Teilnahme interessierter Kolleginnen und Kollegen an Schulungsmaßnahmen zum Qualitätsmanagement, egal ob im Rahmen der gewerkschaftlichen Bildung oder im Rahmen des Qualitätsmanagements des Arbeitgebers.

### 3.3 Kernpunkte der Qualitätssteigerung

Gute Qualität ist die Erfüllung eigener Leistungsversprechen und entsprechender („qualitativer“) Erwartungen der Leistungsempfänger. Mit der ver.di- Satzung und in der aktuellen Gewerkschaftspolitik haben wir eine Reihe von Leistungen für die Mitglieder verabredet und politische Ziele zu vertreten. An den darauf gründenden Erwartungen der Mitglieder müssen wir unsere Leistungen und Erfolge messen lassen. Wir müssen die Qualitätsansprüche der Mitglieder kennen und möglichst gut erfüllen. Für die Qualitätssteigerung der Gewerkschaftsarbeit ergeben sich folgende Schritte:

#### a) Themen: Wo sind die wichtigsten Mängel?

**Moderation durch Externe gegen mögliche „Betriebsblindheit“.**

**Schulungen zum Qualitätsmanagement für Interessierte.**

**An den Erwartungen der Mitglieder müssen wir unsere Leistungen und Erfolge messen lassen**



Dazu müssen wir herausfinden, welche Mängel unserer Arbeit

- unseren (potenziellen) Mitgliedern besonders unangenehm auffallen und
- daher vorrangig beseitigt werden müssen.

#### **b) Ziele: Wie soll es sein?**

Wir müssen

- feststellen, was zu einer besseren Qualität erforderlich ist, und
- vereinbaren, wie eine höhere Qualität zu realisieren ist, d.h. Standards setzen.

#### **c) Umsetzung: Was müssen wir ändern?**

Dabei geht es darum,

- Schwerpunkte für wichtige Maßnahmen zu setzen,
- konkrete Maßnahmen zur Qualitätssteigerung zu vereinbaren und
- sie schrittweise umsetzen,
- zu klären, woran wir den Erfolg unserer Maßnahmen erkennen können.

#### **d) Bewertung: Wieweit waren die Maßnahmen erfolgreich?**

Zur Bewertung müssen wir

- Erfolgskriterien und Bewertungsmethoden vereinbaren und
- mit deren Hilfe prüfen, ob die Maßnahmen wirksam sind.

Abhängig vom Ergebnis sind möglicherweise weitere Verbesserungsschritte notwendig. Zugleich sollte aber am Ende eines solchen Prozesses geprüft werden, welche anderen Leistungen weiterhin in der Kritik stehen und daher gezielt verbessert werden sollen.

Diese Schritte sind auf der nächsten Seite mit Beispielen zum Thema Erreichbarkeit im Überblick dargestellt.

Ein wichtiges Element dieses Vorgehens ist die knappe schriftliche Dokumentation der einzelnen Schritte. Mit der Dokumentation sind einmal entwickelte Standards und gewonnene Erkenntnisse auch später und auch für Außenstehende nachvollziehbar.

Im Folgenden stellen wir die einzelnen Schritte genauer dar.

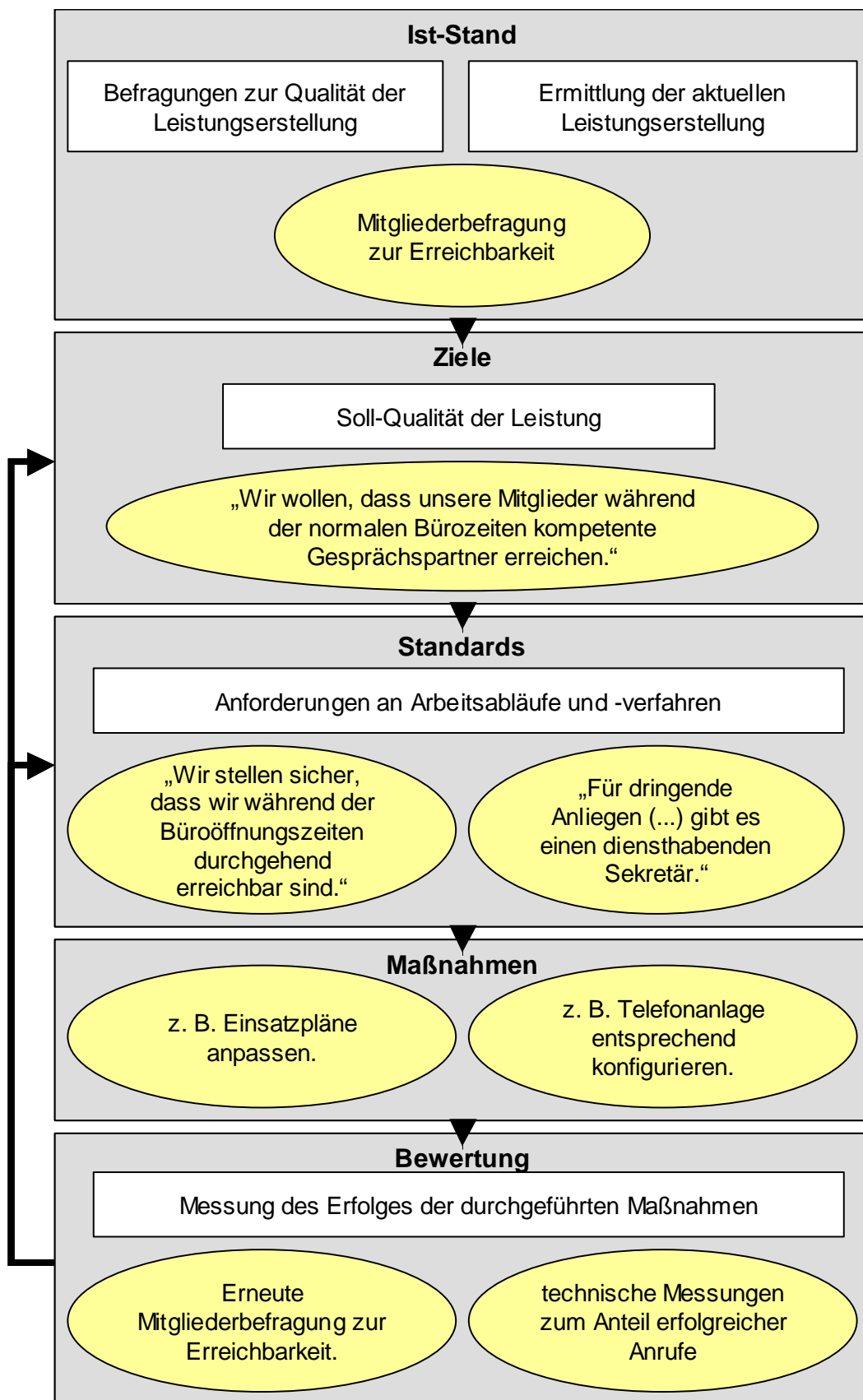
*Themen*

*Ziele*

*Umsetzung*

*Bewertung*

*Dokumentation*



○ Erläuterungen am Thema Erreichbarkeit mit ausgewählten Beispielen.

Übersicht über die wesentlichen Schritte zur Qualitätssteigerung der Gewerkschaftsarbeit



### 3.4 Erste Schritte

Zunächst ist die Qualitätssteigerung als begrenztes Projekt zu verstehen und für einen festen Zeitraum zu vereinbaren. Sinnvoll ist die Beschränkung dieses Projektes zunächst auf jeweils einen Standort oder einzelne Arbeitsbereiche an einem Standort, um kurze Wege und gute Kontakte zwischen den Beteiligten zu gewährleisten.

**Sinnvoll ist es, das Projekt zunächst zu begrenzen.**

Zum Start gehören folgende Vorbereitungen und erste Schritte:

- Information der Kolleginnen und Kollegen und Überzeugung vom Sinn des gemeinsamen Vorgehens,
- Herausfinden, welche Leistungen von den Mitgliedern besonders kritisch beurteilt werden; dies lässt sich z.B. durch Diskussionen im jeweiligen Vorstand erkennen; Schwerpunkte sollten auf zentrale Aufgaben bei der Interessenvertretung und der internen Arbeitsorganisation gesetzt werden,
- gemeinsamer Beschluss der Beteiligten über die gezielte Steigerung der Qualität und Gründung eines oder mehrerer Qualitätsteams mit haupt- und ehrenamtlichen Mitgliedern (ca. 4 - 6 insgesamt, Näheres vgl. in Kap. 3.1)
- Einbeziehung der jeweiligen Führungsebene und des Betriebsrats in die Projektarbeit.

**Startphase: Vorbereitung und erste Schritte.**

### 3.5 Ist-Stands-Analysen

Oft kann bei der Betrachtung der bestehenden Abläufe bereits eine rasche Verständigung über Mängel und notwendige Verbesserungen gefunden werden. Dabei sind gemeinsame Qualitätsstandards eine wichtige Hilfe zur Einschätzung, sie lassen sich z.T. aber gerade erst aus der Kenntnis des unbefriedigenden Zustands genau formulieren. Insofern sollten Ist-Stands-Analysen bald zu Beginn gestartet werden, um sich über die eigenen zentralen Standards zu verständigen.

Die Analyse kann mit dem Austausch der eigenen Erfahrungen und Bedenken zur Qualität begonnen werden. Dies kann als intuitive Selbstbewertung stattfinden. Im weiteren Verlauf wird aber die Analyse mit systematischen Verfahren (z.B. Checklisten, Fragebögen, Auswertung von Beschwerden u.ä.) und mit Hilfe der vereinbarten Standards und Kriterien erforderlich. Nur so kommt man von subjektiven Werturteilen (die manchmal bei den Lieferanten kritischer sind als bei den Empfänger der Leistung) hin zu objektiveren Bewertungsergebnissen.

**Ist-Stands-Analysen liefern eine Verständigung über Mängel und notwendige Verbesserungen. Ebenso sollten Prioritäten für die Verbesserung der einzelnen Aufgaben gesetzt werden.**

Ein wesentlicher Punkt einer nützlichen Analyse ist die Schwerpunktsetzung. Denn ohne Verständigung darüber, welche Mängel besonders hinderlich beim Erreichen der gemeinsamen Ziele sind, kann viel Zeit in weniger wichtige Aufgaben vergeudet werden. Die Analyse muss also auch eine Bewertung der Wichtigkeit und Dringlichkeit der Verbesserung für einzelne Aufgaben enthalten.



### Fragen zur Ist-Stands-Analyse

1. Worüber ärgern wir uns immer wieder? Was ist beispielhaft gelöst?
2. Welche Kritik an unserer Arbeit kennen wir von den Mitgliedern? Was loben sie besonders?
3. Gibt es unklare Regeln oder unterschiedliche Auffassungen, wie wir unsere Leistungen erbringen? Worin bestehen die Unklarheiten/ Unterschiede?
4. Welche der so ermittelten Mängel sollen wir besonders dringend beheben, um die Mitglieder zufriedener zu machen?

**Qualitätsziele sollen grundsätzlich an der Stärkung der Durchsetzungsfähigkeit von ver.di orientiert sein.**

### 3.6 Qualitätsziele

Bei der Bewertung des Ist-Stands haben wir üblicherweise bereits Zielvorstellungen im Kopf, wie die Leistung sein sollte. Da hier durchaus unterschiedliche Meinungen üblich sind, sollten wir uns möglichst bald auf gemeinsame Qualitätsziele verständigen. Auf Grundlage gemeinsam vereinbarter Ziele, die auch schriftlich festgehalten werden, wird die Verständigung auf Standards und Bewertungskriterien möglich sein. Die Ziele sollen grundsätzlich an der Stärkung der politischen und finanziellen Durchsetzungsfähigkeit von ver.di orientiert sein.

**Qualitätsstandards sind dauerhafte Anforderungen an Arbeitsabläufe, deren Erreichung und Sicherung durch Bewertungskriterien überprüfbar sind.**

### 3.7 Qualitätsstandards und -kriterien

Die Konkretisierung der Ziele erfolgt mit Qualitätsstandards und Bewertungskriterien. Sie sollen aus Sicht der Leistungsempfänger entwickelt werden, also die Nützlichkeit der jeweiligen Leistung für die Empfänger sicherstellen.

Unter Standards sind dabei dauerhafte Anforderungen an Arbeitsabläufe und -verfahren zu verstehen, d.h. Vorgaben, wie die Leistungen im Sinne der Empfänger erbracht werden sollen. Bewertungskriterien sind konkrete Messgrößen oder Bewertungsaspekte, die jeder für sich überprüft werden können, um sich über den Erfolg der eigenen Arbeit Rechenschaft abgeben zu können.

Die Bewertung erfolgt später mit Hilfe von Bewertungshilfsmitteln.

#### Zusammenhang zwischen Qualitäts-Zielen, -Standards und -Kriterien am Beispiel Erreichbarkeit

|            |   |
|------------|---|
| Ziel:      | Anrufe während unserer Abwesenheit werden kurzfristig und zuverlässig beantwortet.                        |
| Standard:  | Bei Nachricht auf Anrufbeantworter rufen wir umgehend zurück.   |
| Kriterium: | Anzahl der tatsächlichen Rückrufe bei Nachricht auf Anrufbeantworter innerhalb von maximal 2 Arbeitstagen |



### 3.8 Lösungsvorschläge und Maßnahmen

Sobald Probleme und Qualitätsmängel gemeinsam festgehalten und in eine Prioritäten-Folge gebracht sind, müssen Lösungen und Verbesserungsmaßnahmen gefunden und praktisch umgesetzt werden. Dabei sind die Qualität und die Machbarkeit des gesamten Ablaufs zu beachten, d.h. Lösungen müssen praxistauglich sein und dürfen nicht ungewollte Verschlechterungen an anderer Stelle hervorrufen. Dies gilt gerade bei abnehmenden Personalkapazitäten.

Oftmals sind Schulungsmaßnahmen der Beschäftigten ein wichtiger Bestandteil der Verbesserung. Sie sind rechtzeitig zu planen, und die Steigerung der Qualität als Grund für die Veränderung muss den Kolleginnen und Kollegen transparent gemacht werden.

**Tip:** Mit dem Verfahren der Aufgabenkritik können wir klären, welche Aufgaben besonders wichtig und welche nicht so wichtig sind und daher mit weniger Aufwand (d.h. mit weniger Personal) bearbeitet werden sollen.

#### Verbesserungsmaßnahmen am Beispiel Erreichbarkeit

| Maßnahmeziel             |  |
|--------------------------|--|
|                          | Telefonzentrale muss bessere Kenntnis der internen Zuständigkeiten und Anwesenheiten erhalten und entlastet werden     |
| 1. Schulung              | Schulung der Beschäftigten der Telefonzentrale zu den internen Zuständigkeiten   |
| 2. interne Kooperation   | Anwesenheitszeiten und Änderungen der Zuständigkeiten müssen der Telefonzentrale zeitnah übermittelt werden            |
| 3. Verantwortung         | Es gibt klare Verantwortlichkeiten für Änderungs-Meldungen an die Telefonzentrale                                      |
| 4. flankierende Maßnahme | (Ehrenamtliche) Mitglieder müssen die richtigen Durchwahlnummern erhalten, damit sie die Zentrale nur selten brauchen. |
| 5. Information           | Änderungen der Durchwahlnummern werden regelmäßig über Internet, Flyer etc. bekannt gegeben.                           |

Die gefundenen Lösungen und evtl. geänderten Arbeitsabläufe sind knapp schriftlich zu dokumentieren. Dies hilft untereinander, sich über die tatsächlich vereinbarten Vorgehensweisen klar zu werden. Ebenso nützt es Außenstehenden und später Hinzukommenden (z.B. neuen MitarbeiterInnen im Bereich) beim Verständnis, wie die Arbeiten erledigt und wie Qualität garantiert werden soll.<sup>3</sup>

Diese Dokumente sollten für alle an einem festgelegten Ort zugänglich abgelegt werden, um sie jederzeit noch einmal nachlesen zu können (z.B. in einem speziellen Verzeichnis auf dem allgemeinen Datenserver). Dadurch kann auch nach mehrfachen Verfahrensänderungen – was in der Praxis die Regel ist – sichergestellt werden, was die zuletzt vereinbarte und daher aktuell gültige Vereinbarung ist.

**Eine gute Dokumentation dient der Nachvollziehbarkeit durch Andere.**

<sup>3</sup> Im normierten Qualitätsmanagement werden solche Dokumente als Verfahrens-Beschreibungen (Arbeitsablauf im Überblick) und Arbeitsanweisungen (detaillierte Beschreibung einzelner Arbeitsgänge) bezeichnet.

### 3.9 Bewertung

**Bewertungen dienen der kontinuierlichen Überprüfung der Tauglichkeit der ergriffenen Maßnahmen – auch im Vergleich mit Anderen.**

Nur wenn regelmäßig geprüft wird, wie gut die Qualität ist und ob die ergriffenen Maßnahmen erfolgreich waren, kann eine systematische und kontinuierliche Qualitätssteigerung sichergestellt werden. Damit lassen sich bereits durchgeführte Verbesserungsschritte auf ihre Tauglichkeit überprüfen, und es kann festgestellt werden, an welchen Punkten die Qualität noch nicht so gut ist. Ebenso ist der Vergleich mit früheren Bewertungen oder mit der Bewertung ähnlicher Leistungen vergleichbarer Bereiche möglich (sog. Benchmarking).

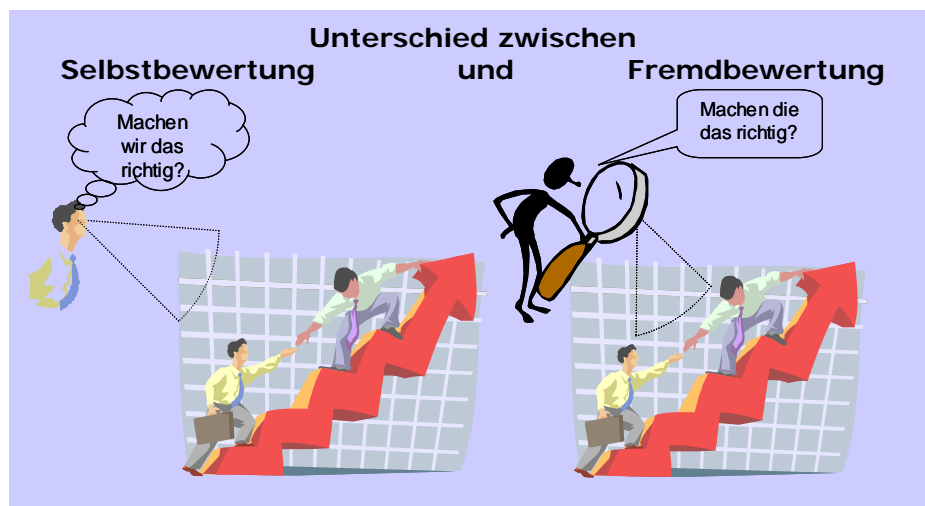
Im Allgemeinen liefert die Bewertung auch konkrete Vorschläge zur Verbesserung der Qualität, besonders wenn sie im Gespräch stattfindet oder ein Fragebogen auch die Möglichkeit zu konkreten Verbesserungsvorschlägen enthält.

Für die Bewertungen stehen unterschiedliche Verfahren und Hilfsmittel zur Verfügung, z.B. statistische Auswertungen der Arbeitsergebnisse, Befragungen und Interviews, Checklisten oder einzelne Meinungsäußerungen. In jedem Fall müssen möglichst quantifizierbare Kriterien vereinbart sein, mit denen eine Bewertung der unterschiedlichen Aspekte der Qualität erstellt werden kann. Hierbei können Statistiken, die Schulnoten oder andere Rangskalen für eine zahlenmäßige Bewertung genutzt werden.

**Mit der Selbstbewertung schätzen die Leistungsträger ihre eigene Zielerfüllung ein.**

Grundsätzlich können wir zwischen Selbst- und Fremdbewertung unterscheiden. Zur Selbstbewertung werden neben statistischen Auswertungen üblicherweise Checklisten (oder Auditlisten) verwendet (vgl. z.B. zur Erreichbarkeit Material 5 im Anhang). Damit schätzen die Träger der Leistung selbst ein, wie weit sie die selbstgesetzten Ziele erfüllen. Dabei müssen sie selbstverständlich selbstkritisch urteilen, ohne sich unerfüllbare Maßstäbe zu setzen.

Auch die Sammlung wiederholt aufgetretener Fehler und Missverständnisse kann für eine Auswertung genutzt werden, um die Ursachen zu ermitteln und abzustellen.







### Methoden zur Selbstbewertung am Beispiel Erreichbarkeit

|  |   |
|--|---|
| Statistik  | prozentuales Verhältnis zwischen angenommenen und nicht angenommenen Telefonanrufen (z.B. besetzt oder niemanden erreicht)  |
| Selbsteinschätzung der Beschäftigten der Telefonzentrale | In wieviel Prozent der Fälle können wir den Anrufern die gewünschte Information oder den gewünschten Ansprechpartner vermitteln? (kann phasenweise durch eine Strichliste untermauert werden) |

Bei Fremdbewertungen werden vor allem die Adressaten der Leistungen, also primär die Mitglieder, nach ihrer Bewertung gefragt, z.B. in einer Befragung, in persönlichen Interviews oder in einem Gruppengespräch. Auch Beschwerden, Vorschläge und andere Arten von Feedback durch die Mitglieder enthalten meist eine Bewertung der Leistungsqualität – und oftmals gute Hinweise oder Anregungen zur Qualitätsverbesserung.

Eine andere Art der Fremdbewertung ist im normierten Qualitätsmanagement üblich: Ein externer Auditor (siehe Glossar) arbeitet mit einer Auditliste die verschiedenen Aspekte der Qualität ab, indem er Dokumente prüft, sich Leistungs- und Befragungsergebnisse vorlegen lässt und auch Beschäftigte nach ihrer Kenntnis von Abläufen, Regeln und Ergebnissen befragt.

Sicherlich kann auch im gewerkschaftlichen Bereich mit externen oder internen Auditoren gearbeitet werden. So können z.B. Ehrenamtliche mit geeigneten Checklisten die einzelnen Qualitätsaspekte bewerten und Anregungen zur Verbesserung geben.

**Die Empfänger der Leistungen beurteilen die Erreichung der gesetzten Ziele über verschiedene Methoden der Fremdbewertung.**

### 3.10 Sicherung und weitere Verbesserung der Qualität

Nur die nachhaltige Beschäftigung mit der Qualität und den Möglichkeiten zu ihrer Verbesserung zeigt dauerhafte Wirkung. Hierfür sind u.a. folgende Regeln zu beachten:

- Bewertungen und Auswertungen der eigenen Statistiken sind in regelmäßigen Abständen zu wiederholen.
- Die Anforderungen an die eigene Arbeit und an die Qualität unterliegen seitens der Mitglieder und anderer Zielgruppen einem ständigen Wandel. Daher müssen auch die wichtigen Leistungen und die Qualitätsanforderungen regelmäßig überdacht und ggf. angepasst werden.
- Die Beschäftigten, Ehrenamtlichen und anderen Interessierten sind in bestimmten Abständen über den erreichten Qualitätsstand, über geplante Verbesserungen und über die Bewertungsergebnisse zu unterrichten. In einer Organisation, die die Qualitätssteigerung ernst nimmt, werden dies dann zunehmend positive und motivierende Informationen sein.
- Qualitätsbeauftragte sollten dafür Sorge tragen, dass die qualitätsrelevanten Dokumente, d.h. Beschreibungen der Verfahren und Arbeitsabläufe, Zuständigkeiten, durchgeführte Schulungen und Bewertungsergebnisse, tatsächlich am vereinbarten Ort verfügbar und immer auf dem neuesten Stand sind. Gleichzeitig sollten sie die Verantwortlichen daran erinnern, wenn Qualitätsbewertungen fällig sind, und den Informationsfluss zum Thema Qualität an alle Interessierten sicherstellen.
- Alle Instrumente und Verfahren, mit denen die Qualität organisiert und bewertet wird, sollen regelmäßig auf ihre Tauglichkeit überprüft werden. Dies gilt z.B. für interne Regeln, für Fragebögen oder Checklisten, um Änderungen im Umfeld

**Die Sicherung der erreichten Qualitätsteigerungen ist eine immer wiederkehrende Aufgabe für alle Beteiligten am Prozess.**



und in den eigenen Zielen und Abläufen auch bei der Qualitätsplanung und -Bewertung zu berücksichtigen.

### **Jährlicher Qualitäts-Check.**

Grundsätzlich empfehlen wir, mindestens jährlich einen Qualitäts-Check durchzuführen, um sich über den erreichten Stand und Verbesserungen der Qualität zu verständigen und die o.g. Punkte zu prüfen. Dies entspricht dem Qualitäts-Audit in den normierten Qualitätsmanagement-Systemen. Der Aufwand sollte möglichst gering gehalten werden. Dennoch sollte man mindestens einen halben Tag einplanen, um sich nicht nur oberflächlich mit den Themen zu beschäftigen.

#### **Fragen für einen regelmäßigen (jährlichen) Qualitäts-Check**

- Wo stehen wir in puncto Qualität im Vergleich zum vorigen Check (Jahr)?
- Wie sehen unsere Mitglieder („internen Kunden“) die erreichte Qualität?
- Haben wir neue Zielgruppen oder neue Erwartungen unserer Mitglieder („internen Kunden“)?
- Sind unsere Standards und Vereinbarungen zur Qualitätssicherung noch aktuell? Und ist auch ihre Dokumentation auf dem neuesten Stand?
- Können wir unsere Bewertungs-Verfahren verbessern?
- Können wir noch besser über den Stand der Qualität informieren?



## 4 Typische Felder der Qualitätssteigerung

Im Rahmen des Projektes „Qualitätssteigerung der Gewerkschaftsarbeit“ haben wir versucht, eine geeignete Auswahl wichtiger Aufgaben für die Qualitätssteigerung zu treffen. Wir wollen sie im Folgenden kurz beschreiben. Ausführlichere Informationen zu jedem Qualitätsbereich gibt es bei den Ansprechpartnern (vgl. Anhang, Material 1) und im Internet: [www.qm.verdi.de](http://www.qm.verdi.de).

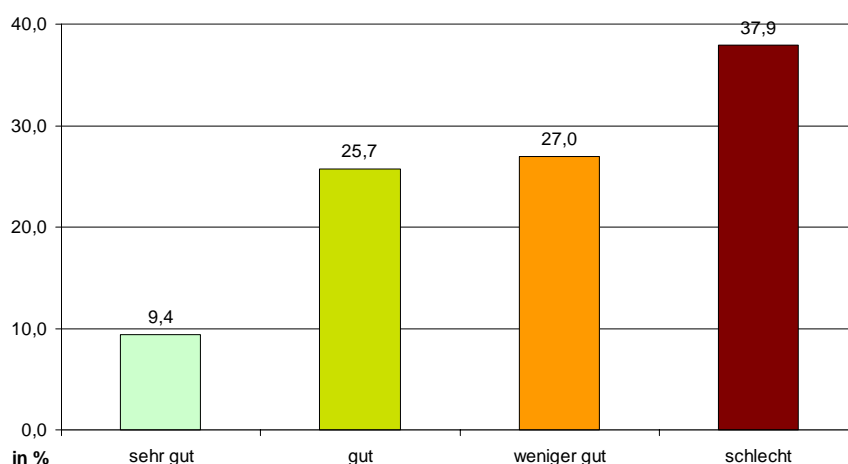
### 4.1 Erreichbarkeit

Aus unserer Internet-Befragung im Herbst 2002 ergab sich das Thema Erreichbarkeit als ein besonders oft kritizierter Aspekt der Gewerkschaftsarbeit (vgl. **Abbildung 1**). Dabei ging es vor allem um mangelnde telefonische Erreichbarkeit. Aber auch Kritik an der örtlichen Erreichbarkeit wurde geäußert.

**Warum das Thema Erreichbarkeit?**

*Abbildung 1:*

*Beurteilung der Erreichbarkeit von ver.di (Herbst 2002)*



(Basis: 319 Befragte)

Die telefonische Erreichbarkeit haben wir sowohl im Bezirk Cottbus als auch im Berliner ver.di-Haus (Bezirk und Landesbezirk) bearbeitet. Denn für die meisten Mitglieder ist die Erreichbarkeit eine Basis-Bedingung, die sie an ihre Gewerkschaft stellen. In Berlin wurden auch die persönliche Erreichbarkeit und die Atmosphäre im ver.di-Haus betrachtet.

Als zentrale Bedingungen (Standards) für eine gute telefonische Erreichbarkeit haben sich herausgestellt:

**Welche Standards?**

1. Wir stellen sicher, dass wir während der Büroöffnungszeiten durchgehend erreichbar sind.
2. Anrufer sollen ein Besetztzeichen erhalten, wenn der gewünschte Gesprächspartner ein anderes Telefonat führt und kein anderer Gesprächspartner oder Anrufbeantworter zur Verfügung steht.
3. Bei Nachricht auf Anrufbeantworter rufen wir umgehend zurück.



4. Anrufer erhalten eine verbindliche Auskunft, bis wann sie zurückgerufen werden, wenn der gewünschte Ansprechpartner nicht da ist. Es gilt der Grundsatz, innerhalb von zwei Arbeitstagen zurückzurufen, ggf. durch StellvertreterIn.
5. Die Service-Verwaltungsangestellte erfragt das Anliegen, gibt selbst kurze Auskünfte oder/und vermittelt das Gespräch weiter.
6. Erste Priorität in der Beratung hat der Fach- (bereichs-) Sekretär.
7. Für dringende Anliegen bei Abwesenheit des zuständigen (Fach-) Sekretärs gibt es einen diensthabenden Sekretär.

Die Realisierung dieser Standards wurde an beiden Standorten für alle Beschäftigten verbindlich verabredet. Sie erfordert die entsprechende Konfiguration der Telefonanlage und eine gründliche Einweisung der Beschäftigten in ihre Nutzung. Dennoch können die Standards nicht jederzeit vollständig eingehalten werden.

Wichtig ist grundsätzlich, dass Anrufe bei Abwesenheit oder während eines anderen Telefonats von anderen Kolleg/innen angenommen und dann kompetent beantwortet bzw. weitergeleitet werden. Soweit die personellen Ressourcen dazu aktuell nicht vorhanden sind, muss entweder ein Besetztzeichen ertönen oder ein Anrufbeantworter zur Verfügung stehen.

Um die tatsächliche Qualität der Erreichbarkeit zu ermitteln, hat der Bezirk Cottbus Ende 2002 eine Mitglieder-Befragung durchgeführt, die ein positives Bild ergeben hat. In Berlin wurde dieser Fragebogen noch erweitert. Die geplante Befragung konnte im Rahmen des Projektes aber nicht mehr abgeschlossen werden.

Mit einer Checkliste zur Selbstbewertung hat sich das Qualitätsteam in Berlin beschäftigt. Die Checkliste enthält sowohl technische Zählungen als auch Strichlisten, um eine Dokumentation über die eigene Qualität zu erstellen und daraus Schwachpunkte der Erreichbarkeit zu ermitteln (Zustimmung des Betriebsrats einholen!). In Berlin konnte die Liste mit der vorhandenen Telefonanlage noch nicht realisiert werden. Sie soll nach dem Umzug im Sommer 2004 und dem Einsatz einer neuen Telefonanlage erneut auf ihre Realisierbarkeit überprüft werden.

Bezogen auf die persönliche Erreichbarkeit und das Wohlfühlen im Haus sind folgende Standards sinnvoll:

- Die erforderlichen Rauminfos sowie aktuelle Informationen zu Veranstaltungen etc. werden durch eine Infotafel und ergänzende Aushänge, Auslagen etc. bereitgestellt.
- Getränkeautomaten und andere Annehmlichkeiten (Kunst und Kultur) sorgen für das Wohlbefinden beim Aufenthalt im Gebäude.
- Zugänge, Einrichtungen und Verkehrswege im Haus werden behindertengerecht gestaltet.

Mit einer entsprechenden Checkliste kann die Erfüllung dieser Anforderungen überprüft werden.

Die Vereinbarung vergleichbarer Standards ist u.E. der erste Schritt zur Qualitätssteigerung der Erreichbarkeit. In einer ersten Bestandsaufnahme muss geklärt werden, wo Mängel bekannt sind – z.B. aus Beschwerden der Mitglieder oder Diskussionen im jeweiligen Vorstand. Wenn die ersten Maßnahmen nach eigener Wahrnehmung erfolgreich abgeschlossen sind, lohnt eine Mitgliederbefragung nach den Mustern im Anhang. Daraus können dann Anregungen zur weiteren Verbesserung entnommen werden.

#### **Materialien:**

*Material 2: Fragebogen zur Erreichbarkeit Cottbus*

*Material 3: Auswertung der Befragung Cottbus*

*Material 4: Fragebogen zur Erreichbarkeit Berlin*

*Material 5: Checkliste zur tel. Erreichbarkeit Berlin*

*Material 6: Checkliste zur Hausbegehung Berlin*



## 4.2 Gremienarbeit

Vorstände, Bezirks- und Landesbezirksleitungen müssen ähnlich wie Betriebs- und Personalräte in regelmäßigen Sitzungen ihre Aufgabenerfüllung organisieren, Ziele und Verantwortlichkeiten abstimmen und politische Entscheidungen treffen. Die gute Vor- und Nachbereitung dieser Sitzungen sowie ihre kompetente Durchführung haben erhebliche Bedeutung für die politische Durchsetzungsfähigkeit von ver.di. Im Präsidium des Landesbezirksvorstands sowie in der Landesbezirksleitung haben wir Ziele und Standards entwickelt, die für die gute Sitzungsorganisation und -durchführung sorgen sollen. Die Qualitätsstandards für die Landesbezirksleitung lauten:

- regelmäßige Teilnahme aller Mitglieder
- klare, kompetente Versammlungsleitung
- gut strukturierter Ablauf mit vorher bekannter Tagesordnung
- realistische, vorausschauende Terminplanung (mind. 4 Wochen)
- aussagefähige Protokolle mit den wesentlichen Beschlüssen
- regelmäßige Protokollkontrolle zur Prüfung der Umsetzung von Beschlüssen
- Abstimmung mit Präsidium des Landesbezirksvorstandes über Termine und
- regelmäßige Bearbeitung der wichtigen politischen Themen.

Mit einer Checkliste kann dann eine Selbstbewertung durchgeführt werden, um eine Einschätzung der Qualität der eigenen Arbeit zu erzielen. Durch ihren regelmäßigen Einsatz ergibt sich ein Niveau, das nicht mehr unterschritten werden soll. Weitere Qualitätsbewertungen können durch die jeweiligen haupt- und ehrenamtlichen Kooperationspartner erfolgen. Hierzu sind Interviews oder eine anonyme Befragung denkbare Mittel.

**Ziele und Standards für eine gute Sitzungsorganisation und -durchführung.**

### **Materialien:**

*Material 7: Checkliste zur Selbstbewertung für die Landesbezirksleitung/ das Präsidium des Landesbezirksvorstands*

## 4.3 Betriebsgruppenarbeit durch die Vertrauensleute

Eine gute betriebliche Gewerkschaftsarbeit ist die Voraussetzung dafür, dass sich neben den ehrenamtlichen Mitgliedern in den gesetzlichen Gremien (Betriebsrat, Personalrat, JAV etc.) auch weitere ver.di-Mitglieder aktiv an der betrieblichen Gewerkschaftsarbeit beteiligen. Dabei geht es einerseits darum, den Informationsfluss zwischen den gewerkschaftlichen Strukturen und den Kolleginnen und Kollegen im Betrieb „am Laufen zu halten“. Andererseits sind die Vertrauensleute am besten in der Lage, bei ihren Kolleginnen und Kollegen in der täglichen Zusammenarbeit Interesse an der Gewerkschaftsarbeit zu wecken und sie zur Mitarbeit und Mitgliedschaft in ver.di zu motivieren.

Weitere grundsätzliche Überlegungen und viele Anregungen zur Arbeit der Vertrauensleute können den Broschüren im Ordner „Vertrauensleute – Aktive im Betrieb“ (vgl. S. 35, ver.di-Bundesverwaltung) entnommen werden. Wir beschränken uns im Folgenden auf wesentliche Ergebnisse der Qualitätsteams, die sich mit der Betriebsgruppenarbeit beschäftigt haben.

Im Projekt wurden zwei Betriebsgruppen bei ihrer Arbeit vor Ort unterstützt: Bei Metro-Dienstleistungen Logistik Altlandsberg<sup>4</sup> (MDL) war das Ziel, die Vertrauensleute zu neuer Aktivität zu motivieren. Bei der Hauptverwaltung der Berliner Stadtreinigung (BSR) wollte die Betriebsgruppe ihre Resonanz bei höher qualifizierten Angestellten (Jung-Akademiker) verbessern.

Bei MDL wurden in einem Qualitätsteam aus Betriebsrats-Mitgliedern die Aufgaben und möglichen Motive der Vertrauensleute gemeinsam zusammengetragen. Zentrales Problem ist, das Engagement der ver.di-Mitglieder für die Arbeit als Vertrauensleute

**Warum das Thema Betriebsgruppenarbeit?**

**Tip:** Ordner: Vertrauensleute – Aktive im Betrieb

<sup>4</sup> offiziell: Metro Group Distribution Logistics GmbH & Co. KG



**Materialien:**

*Material 8:  
Ziele und Aufgaben  
der Vertrauensleute  
Material 9: Motive  
für die Mitarbeit als  
Vertrauensmann/  
Vertrauensfrau  
Material 10: Frage-  
bogen für eine  
Beschäftigtenbefra-  
gung*

**Bewährte  
Aktionen bei MDL.**

zu wecken und ihnen die Chance zu geben, neben ihrer Freizeit auch Teile ihrer Arbeitszeit für die Betriebsgruppenarbeit einzusetzen.

Dabei haben sich folgende Aktionen bewährt:

- Eine Neuwahl der Vertrauensleute zur Aktivierung der Betriebsgruppenarbeit in Kombination mit der Neuwahl der Tarifkommission. Denn Tarifkommissions-Mitglieder sind für die Sitzungen der Tarifkommission freizustellen.
- Beachtung, dass aus allen Betriebs-Bereichen und den einzelnen Arbeitsschichten Kandidaten aufgestellt werden. Das Verfahren der Briefwahl sollte die Wahlbeteiligung erhöhen, brachte aber trotz guter Bekanntgabe nur eine Beteiligung von 12% der ver.di-Mitglieder.
- Bekanntgabe der neuen Vertrauensleute am Schwarzen Brett (mit Namen, Bereichsangabe und Fotos)
- eine Befragung der Kolleginnen und Kollegen zu dem Thema „Wo euch der Schuh drückt“, bei der die Vertrauensleute persönlich die Fragebögen verteilen und wieder einsammeln
- Wochenseminar als Bildungsurlaub, in dem die Neugewählten ihre Aufgaben und Rechte kennen lernen, Gesprächsführung und Argumentation gegenüber Mitgliedern trainieren und eine Aufgaben- und Zeitplanung für die Betriebsgruppe entwickeln
- erste Auswertung der Befragungsergebnisse in diesem Seminar, um damit Schwerpunkte der weiteren Arbeit zu bestimmen
- Rückmeldung der Befragungs-Ergebnisse an die Kolleginnen und Kollegen, z.B. über das Schwarze Brett und/oder ein kleines Faltblatt; dabei ist wichtig, dass der zeitliche Abstand zum Ende der Befragung nicht länger als 6 - 8 Wochen beträgt, um die Aktualität der Ergebnisse zu gewährleisten
- regelmäßige Treffen der Vertrauensleute unter Einschluss der Betriebsrats-Mitglieder, um den Informationsfluss sicher zu stellen
- gelegentliche Wiederholung der Befragung der Kolleginnen und Kollegen, um die Schwerpunkte der eigenen Arbeit zu aktualisieren und auch Rückmeldungen über die Bewertung der eigenen Arbeit zu erhalten.

Eine Selbstbewertung sollte sich auf die selbst gesetzten Ziele bzw. Standards beziehen. Hierfür kann eine Checkliste eingesetzt werden.

Bei dem Versuch, die Resonanz bei höher qualifizierten Angestellten (Jung-Akademikern) der Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR) zu verbessern, können folgende Standards nützlich sein:

- Alle neu eingestellten (Jung-) Akademiker und Beschäftigten der mittleren Führungsebene werden von der ver.di-Betriebsgruppe auf ihre Interessen als Arbeitnehmer angesprochen und über die Vorzüge einer ver.di-Mitgliedschaft informiert.
- Die Zielgruppe wird zu internen und externen Veranstaltungen eingeladen, die den Kontakt zur Gewerkschaft stärken können und den wechselseitigen Austausch über gemeinsame Interessen fördern.
- Die Mitglieder der ver.di-Betriebsgruppe werden regelmäßig bei der Wahrnehmung dieser Aufgaben gefördert, z.B. durch Schulungsmaßnahmen (Rollenspiel etc.), Erfahrungsaustausche, Literatur und Werbematerial etc.
- Die ver.di-Betriebsgruppe macht dieses Thema mindestens einmal pro Halbjahr zum Gegenstand der Betriebsgruppen-Versammlung.

Im Rahmen der Projektarbeit hat sich dieses Aufgabenfeld als schwierig herausgestellt. Etliche Vertrauensleute fühlten sich (noch) nicht fit, um mit Akademikern über Gewerkschaftsarbeit zu sprechen. Sie wissen nicht, mit welchen Argumenten man diese Personengruppe für ver.di werben kann.



Die folgenden Maßnahmen wurden daher zur Steigerung des Werbeerfolgs vereinbart (für weitere Informationen siehe Handbuch zur Vertrauensleutearbeit, vgl. S. 35, ver.di-Bundesverwaltung):

- feste Betreuungsgruppen für Vertrauensleute (Zuordnung von Vertrauensleuten zu Abteilungen, um eine persönliche Beratung/Betreuung sicher zu stellen und Verantwortlichkeiten für einzelne Gruppen festzulegen)
- Bekanntmachung der Vertrauensleute an den Schwarzen Brettern
- Begrüßungsmappe für neu Eingestellte
- Workshop für Vertrauensleute „Begrüßungs-/Werbegespräche“
- Kennenlern-Treffen mit den Trainees (Vorstellung der Ansprechpartner und Aufgaben von ver.di, Personalrat, Frauen- und Schwerbehindertenvertretung im Traineeprogramm, Aufgaben der Vertrauensleute)
- Abstimmung/Vereinbarungen, wie, wann und von wem Neue angesprochen werden

Sicherlich ist bei der Mitgliederwerbung letztlich die Zahl neuer Mitglieder die zentrale Erfolgsgröße. Dennoch muss die Qualitätsbewertung der Werbearbeit auch die verschiedenen Schritte der Vorbereitung und Ansprache der neuen Kolleginnen und Kollegen berücksichtigen. Dies kann mit einer entsprechenden Checkliste durchgeführt werden.

#### 4.4 Bildungsarbeit

Für eine politische Organisation wie ver.di stellt die Bildungsarbeit einen zentralen Pfeiler der politischen Durchsetzungsfähigkeit dar. Zugleich sind die ehrenamtlichen Mitglieder in gesetzlichen Gremien darauf angewiesen, in praxisnahen Schulungen gewerkschaftliches Wissen zu erwerben und in die betrieblichen Gremien einfließen zu lassen. Je besser diese Arbeit organisiert ist, desto eher kann ver.di auch in den Betrieben auf kompetente Repräsentanten bauen und die Vorteile der Mitgliedschaft optimal vermitteln.

In einem Qualitätsteam, das überwiegend aus ehrenamtlichen Teamern aus dem Teamer-Arbeitskreis bestand, wurden folgende Ziele für die Bildungsarbeit erarbeitet:

1. Die Bildungsarbeit leistet einen Beitrag zur Förderung der Handlungsfähigkeit von ver.di.
2. Das Bildungsangebot orientiert sich an den Anforderungen der (potenziellen) Mitglieder und der betrieblichen Interessenvertretungen.
3. Das Bildungsangebot erfüllt die Anforderungen möglichst aller Anspruchsgruppen in ver.di.
4. Die Seminare haben einen hohen Wert am Bildungsmarkt; sie sind gut nachgefragt und ausgebucht. Das Bildungsprogramm „rechnet sich“.
5. Das Bildungsprogramm leistet einen Beitrag zum Halten und zur Gewinnung von Mitgliedern.

Aus diesen Zielen wurden jeweils mehrere Qualitätsstandards abgeleitet, die mit konkreten Umsetzungsschritten realisiert werden können. Im nächsten Schritt wurden 4 Listen mit Qualitätsanforderungen erstellt, die die Umsetzung der Qualitätsstandards zu den 4 Themen zusammenfassen:

- Seminarorganisation,
- Seminarinhalte,
- Didaktik/Methodik und Zusammenarbeit im Team sowie
- Seminar-Umgebung

**Vereinbarte Maßnahmen zur Steigerung des Werbeerfolgs zur Gewinnung neuer Mitglieder in dieser Personengruppe.**

#### **Materialien:**

*Material 12: Checkliste zur Qualitätsbewertung der Mitgliederwerbung bei höher qualifizierten Angestellten*

#### **Materialien:**

*Material 13: Qualitätsstandards zur Bildungsarbeit und ihre Umsetzung  
Material 14: Detaillierte Qualitätsanforderungen zur Bildungsorganisation*



**Materialien:**

Material 15: Checkliste für die Seminarausstattung

Material 16: Fragebogen für Seminar Teilnehmer/innen

Material 17: Fragebogen für die Teamenden

**Das Fehlen einer eigenen Internet-Darstellung der ver.di-Jugend ist als schwerwiegender Qualitätsmangel bewertet worden.**

**Übertragbarkeit auf andere ver.di-Gliederungen.**

**Materialien:**

Material 18: Vorgehensweise zur Bewertung eines Internetauftritts am Beispiel der ver.di-Jugend (Stufenplan)

**Tip:** Broschüre mit den Qualitätskriterien für einen Internetauftritt unter: [www.verdi.de/0x0ac80f2b\\_0x00620f5a](http://www.verdi.de/0x0ac80f2b_0x00620f5a) als pdf-Datei oder beim DGB Technologieberatung e. V. zu beziehen.

**Bewertung des Erfolges des Internetauftritts.**

Der letzte Punkt, die Seminar-Umgebung kann durch eine Checkliste zur Seminarausstattung zwischen Veranstalter und Tagungsort zu einem erheblichen Teil abgesichert werden. Beim Abschluss des Seminars liefern ein Teilnehmer-Fragebogen und ein Teamer-Fragebogen hilfreiche Instrumente für die Bewertung der tatsächlichen Qualität. Beide Fragebögen sind für den Einsatz in jedem Seminar vorgesehen, um damit einen vollständigen Überblick über die Wahrnehmung des Seminars durch die Teilnehmer/innen und die Teamenden selbst zu erhalten.

Im nächsten Schritt ist vorgesehen, die Ergebnisse der Fragebögen in die Seminarverwaltungs-Software einzugeben, die derzeit in einem bundesweiten ver.di-Projekt entwickelt wird.

#### 4.5 Internet-Auftritte

Im Rahmen des Projektes wurde der Bereich "Jugend" des Landesbezirks im Herbst/Winter 2002/03 dabei unterstützt, eine eigene Website zu entwickeln und ins Internet zu stellen. Das Fehlen eines eigenen Internetauftritts wurde als schwerwiegender Qualitätsmangel der gewerkschaftlichen Jugendarbeit erkannt. Seit Januar 2003 ist die ver.di-Jugend im Landesbezirk Berlin-Brandenburg mit einer eigenen Homepage (<http://www.verdi-jugend-bb.de>) erreichbar.

Zur weiteren Unterstützung der Qualität der Arbeit im Bereich Jugend wurde für das Qualitätsteam ein Verfahren entwickelt, um die Qualität und die Resonanz dieses Internet-Auftritts zu beurteilen und damit nützliche Hinweise zur Verbesserung zu entwickeln. Die Diskussion dieses Vorhabens führte dazu, das entwickelte Verfahren so zu gestalten, dass es auch für andere Gliederungen in ver.di anwendbar ist, die einen eigenen Internet-Auftritt haben und verbessern wollen bzw. planen.

Der Kerngedanke ist, dass sich die Entwicklung des Internet-Auftritts eines ver.di-Bereichs an zwei Anforderungen orientieren soll:

- a) den satzungsgemäßen Aufgaben des Bereichs
- b) den Erwartungen der Mitglieder und evtl. der anderen wichtigen Zielgruppen, an die sich der Bereich richten will.

Die daraus ableitbaren inhaltlichen, formalen und gestalterischen Qualitätskriterien sind in der Broschüre genauer beschrieben. Sie steht im Internet als pdf-Download unter [www.verdi.de/0x0ac80f2b\\_0x00620f5a](http://www.verdi.de/0x0ac80f2b_0x00620f5a) zur Verfügung, kann aber auch über den DGB Technologieberatung e.V. bezogen werden.

Die beispielhafte Bewertung des Internet-Auftritts der Jugend-Seiten berücksichtigt

- die inhaltlichen Anforderungen, auf Basis der eigenen politischen Aufgaben und Ziele sowie der Anforderungen der speziellen Zielgruppe,
- die formalen und gestalterischen Anforderungen, die an einen Internet-Auftritt generell sowie an einen mit dieser speziellen Zielgruppe zu stellen sind, sowie
- die organisatorischen Anforderungen, die für eine laufende Aktualisierung und Umsetzung der eigenen Ideen realisiert werden müssen.

In einer nächsten Stufe werden die Reaktion der Zielgruppe und die tatsächlichen Erfolge des Auftritts bewertet, d.h. vor allem die tatsächliche Nutzung, die Anbindung und Auffindbarkeit der Seiten im Netz und das eingehende Feedback von den Nutzer/innen. Verbunden mit den Qualitätskriterien sind Hinweise zur guten Gestaltung eines Auftritts und Vorgehensweisen zu seiner Bewertung.





#### 4.6 Rechtsschutz

Die Rechtsberatung und die kostenlose gerichtliche und außergerichtliche Vertretung bei Rechtsstreitigkeiten oder strafrechtlicher Verfolgung im Zusammenhang mit der Berufstätigkeit ist für sehr viele Mitglieder ein zentrales Leistungsfeld ihrer Gewerkschaft.<sup>5</sup> Gerade in diesem Bereich müssen die Mitglieder-Erwartungen erfüllt werden. Dies bewirkt eine stärkere Bindung der Mitglieder an ver.di und eine erhöhte Attraktivität für potenzielle Mitglieder.

Unter Qualitätsgesichtspunkten stehen sicherlich zwei Aspekte im Mittelpunkt:

- die kompetente Beratung und erfolgreiche rechtliche Vertretung der Mitglieder gegenüber ihren Kontrahenten,
- gute Serviceleistungen, die von der Erreichbarkeit und schnellen Reaktion über Freundlichkeit bis hin zu einer angenehmen Atmosphäre beim Warten auf einen Beratungstermin reichen.

Die Rechtsabteilung im Berliner ver.di-Haus hat sich im Qualitäts-Projekt neben konkreten organisatorischen Verbesserungen auch Standards für die Qualität des Rechtsschutzes erarbeitet. Hierzu gehören:

- Die Rechtsberatung erfolgt in Zusammenarbeit zwischen den Fachbereichen und der Rechtsabteilung und wird zunächst von den Fachbereichen übernommen (Ausnahmen: Kündigungen, Verkehrsrecht). Nur bei Bedarf einer – ggf. gerichtlichen – Einzelfall-Vertretung wird die Rechtsabteilung tätig.
- Termine für die Erstberatung in der Rechtsabteilung sind innerhalb von 3 Wochen verfügbar.
- In dringenden Fällen werden kurzfristige Termine angeboten oder sofortige telefonische Auskünfte erteilt.
- Die telefonische Erreichbarkeit und Freundlichkeit der Beschäftigten wird durch organisatorische Maßnahmen und Schulungen auch bei geringerer Beschäftigtenzahl gewährleistet.
- Für die Wartezeit bis zum Termin steht den Mitgliedern ein Warteraum mit guter Ausstattung und angenehmer Atmosphäre zur Verfügung.
- Die Rechtsberatung ist informativ, kompetent, verständlich und führt zu einer sachgerechten Entscheidung über das Einlegen von Rechtsmitteln.
- Durch eine geordnete Aktenablage und Korrespondenz werden kurze Laufzeiten und eine zuverlässige weitere Bearbeitung der Vorgänge gewährleistet.

Zur Bewertung und Steigerung der Rechtsschutz-Qualität wurden folgende Wege beschritten:

- a) In strukturierten Interviews wurden alle Beschäftigten der Rechtsabteilung zu ihren Verbesserungsideen und -wünschen befragt. Die Interviews wurden von einem externen Berater durchgeführt, die Ergebnisse wurden anonymisiert für die beiden Gruppen Verwaltungsangestellte und Rechtssekretäre zusammengefasst. Basierend auf den eigenen kritischen Erfahrungen wurden 48 Ideen und Verbesserungsvorschläge geäußert, die dann im Qualitätsteam auf ihre Umsetzbarkeit bewertet wurden. Viele Punkte konnten im Laufe des Projektes realisiert werden.
- b) Eine Mitgliederbefragung hat die beschriebenen Standards und weitere Qualitätsaspekte abgeprüft. Dabei bestätigten sich insgesamt die recht positiven Bewertungen der Rechtsschutz-Leistungen aus der Internet-Befragung (vgl. Aus-

**Der ver.di-Rechtsschutz ist ein zentrales Leistungsfeld für die Mitglieder.**

**Konkrete organisatorische Verbesserungen und Qualitätsstandards beim Berliner ver.di-Rechtsschutz.**

#### **Materialien:**

Material 19: Frageleitfaden zur Ideensammlung

Material 20: Fragebogen für Mitgliederbefragung zu Rechtsschutzleistungen

Material 21: Checkliste zur Selbstbewertung der Rechtsschutz-Qualität auf Basis der Qualitäts-

<sup>5</sup> Dies wurde im Rahmen unserer Internet-Befragung im Herbst 2002 dadurch bestätigt, dass ein qualifizierter Rechtsschutz an 3. Stelle aus einer Liste von 8 zentralen gewerkschaftlichen Leistungen genannt wurde, als es um die Frage ging, womit sich das Projekt „Qualitätssteigerung der Gewerkschaftsarbeit“ besonders beschäftigen sollte. Dabei wurde die vorhandene Qualität des Rechtsschutzes bereits recht positiv bewertet (an zweiter Stelle aus 8 Leistungsfeldern). Vgl. im Internet [www.verdi.de/0x0ac80f2b\\_0x000325e6](http://www.verdi.de/0x0ac80f2b_0x000325e6)



wertung im Internet [www.verdi.de/0x0ac80f2b\\_0x00c16873](http://www.verdi.de/0x0ac80f2b_0x00c16873)). Als zentral für die Bewertung der gesamten Leistungen hat sich dabei die Zufriedenheit mit dem juristischen Ergebnis herausgestellt, die gerade bei abgelehnten Rechtsschutz-Ersuchen eher gering ist und zu einer kritischen Wahrnehmung der Beratungsleistungen führt.

- c) Mit einer Checkliste zur Selbstbewertung können einige Aspekte mit relativ geringem Aufwand eingeschätzt werden. Ihre Nutzung setzt allerdings z.T. den Einsatz technischer Systeme voraus, wie z.B. die in Entwicklung befindliche ver.di-Rechtsschutz-Software (Phantasy) und eine Telefonverkehr-Auswertungs-Software.

#### 4.7 IKT und elektronische Kommunikation

Eine zunehmende Rolle spielt bei der Leistungsfähigkeit der ver.di die technische Ausstattung und die Fähigkeit, mit elektronischen Medien die interne und externe Kommunikation zu beschleunigen und zu vereinfachen.

Dabei müssen verschiedene Komponenten zusammenspielen: Hardware, Software und die Kolleginnen und Kollegen der ver.di, die diese Systeme verwenden und am Laufen halten.

Im Rahmen des Projektes haben sich als zentrale Zielstellungen dafür ergeben:

**Zentrale Zielstellungen für die Sicherstellung einer reibungslosen Arbeit der ver.di-Beschäftigten mit elektronischen Medien im Bereich IKT.**

- eine hohe Verfügbarkeit und Erreichbarkeit der zentralen Dateiserver
- eine gute, d.h. aufgabengerechte Ausstattung mit Informationstechnik (Hard- und Software)
- schnelle und sichere Informations- und Kommunikationskanäle über e-Mail und Internet
- gut geschulte Anwender der Technik sowie
- ein fachkundiger und schnell verfügbarer Nutzersupport

In ähnlicher Weise hat in letzter Zeit das bundesweite Projekt „Entwicklung einer IKT-Strategie für ver.di“ seine Zielsetzungen in seinem Info Nr. 1 formuliert:

- „eine bessere Zusammenarbeit der ver.di-Beschäftigten über leistungsfähige, gemeinsame Programme für alle,
- ein Kommunikationsnetz, das effizienter, robuster und mit weniger Aufwand und Kosten zu betreiben ist,
- eine ständig erreichbare Hotline, die Probleme schneller lösen kann,
- verfügbarere und verlässlichere Systeme und
- weniger Aufwand für deren Betrieb und Unterhalt.“

Aus Sicht der Benutzer der Technik – und letztlich auch der Mitglieder, die damit besetzt betreut und informiert werden sollen – lassen sich folgende Standards bestimmen:

**Qualitätsstandards aus Sicht der Benutzer der Technik.**

- Wir gewährleisten für alle Beschäftigten von ihrem Arbeitsplatz einen schnellen, fehlerfreien technischen Zugriff auf die erforderlichen internen Daten.
- Wir gewährleisten für alle Beschäftigten einen schnellen, fehlerfreien Zugang zu Internet, Intranet und e-Mail-Verkehr unter Wahrung der Datensicherheit und des Datenschutzes.
- Wir ermöglichen allen Beschäftigten die bedarfsgerechte Nutzung zentraler Ressourcen und Instrumente der Büroorganisation und -kommunikation, z.B. Farbdrucker, Etikettendrucker, Kalender-Software, gewerkschaftliche Software.
- Unser zentrales Dateiablagensystem ist der Speicher wesentlicher Teile unseres gemeinsamen Arbeits- und Organisationswissens. Seine Struktur entspricht den



Anforderungen an fachliche Zuordnung und allgemeine Information aller Beschäftigten. Dazu gehört auch die Anleitung zum richtigen Gebrauch dieser Ablagestruktur.

- Mit bedarfsgerechten Schulungen zur Nutzung der Software und der zentralen IT-Ressourcen stellen wir die Arbeitsfähigkeit unserer Beschäftigten sicher.
- Wir gewährleisten eine wirtschaftliche und kompetente Administration der Informationstechnik.
- Wir garantieren einen zeitnahen und kompetenten User-Support.

Als konkrete Maßnahmen wurden u.a. die zentralen Rechnerkapazitäten ausgebaut und eine Strategie zur Vereinheitlichung der Systemarchitektur im Berliner ver.di-Standort festgelegt. Außerdem wurde in einer Arbeitsgruppe ein Konzept für die Neuorganisation der gemeinsamen zentralen Dateiablage erarbeitet, das zum Ende des Projektes auch allgemein umgesetzt wird.

Spezielle Internet-Arbeitsplätze ermöglichen eine schnelle Datenübertragung; aus Sicherheitsgründen bleiben sie allerdings ohne Verbindung mit dem internen Netzwerk.

Für regelmäßige Bewertungen der tatsächlichen Qualität der IKT haben wir eine Checkliste erarbeitet, die mindestens quartalsweise abgearbeitet werden sollte. Sie zeigt, wo noch spürbare Abweichungen vom Sollzustand bestehen.

#### 4.8 Umgang mit Beschwerden

Grundsätzlich erscheinen Beschwerden erstmal als etwas Unangenehmes, das man am liebsten gleich wieder zurückweisen möchte. Unter Qualitätsgesichtspunkten sind sie aber wichtig und können als Angebot angesehen werden, das sorgfältig geprüft und genutzt werden sollte. Denn eine Beschwerde weist auf ein Missverhältnis zwischen Erwartungen des Beschwerdeführers, z.B. eines Mitglieds, und den tatsächlich erbrachten Leistungen hin. Dabei kann die Leistung mangelhaft gewesen sein und eine Nachbesserung oder Entschuldigung erfordern. Es kann aber genauso die Erwartung unrealistisch/ unerfüllbar oder Folge eines Missverständnisses oder fehlender Informationen sein.

Auf jeden Fall liefern Beschwerden Hinweise, an welcher Stelle die Qualität überprüft und ggf. bessere Informationen oder Leistungen geliefert werden sollten. So können z.B. mehrfache Beschwerden über die schlechte Erreichbarkeit zu bestimmten Uhrzeiten oder in einem Fachbereich dazu führen, dass die Präsenz der Hauptamtlichen anders organisiert wird oder die Erreichbarkeit auf andere Weise sichergestellt wird.

Das Ziel im Umgang mit Beschwerden ist daher neben der raschen Antwort und sachlich korrekten Reaktion die Gewinnung von Anregungen zu konkreten Verbesserungen der Gewerkschaftsarbeit.

Im Rahmen des Projektes wurden daher folgende Standards zum Umgang mit Beschwerden entwickelt:

- Kenntnis aller Beschäftigten über die Grundzüge des Beschwerdemanagements
- Dokumentation der eingehenden Beschwerden, möglichst in einer zentralen Ablage
- klar definierte Zuständigkeiten für die Beantwortung der Beschwerden
- Antwort in angemessenem Zeitraum (erste Reaktion innerhalb 1 Woche)
- dem Absender der Beschwerde vermitteln, dass sein Anliegen für uns einen hohen Stellenwert hat
- berechnete Kritik annehmen, möglichst abhelfen und um Entschuldigung bitten, ungerechtfertigte Vorwürfe sachlich entkräften

*Konkrete Maßnahmen.*

#### **Materialien:**

*Material 22: Checkliste zur Selbstbewertung der Servicequalität im Bereich IKT/elektronische Kommunikation*

**Beschwerden liefern Hinweise auf Qualitätsmängel.**

**Qualitätsstandards zum Umgang mit Beschwerden.**



- Auswertung der bearbeiteten Vorschläge und Beschwerden mit dem Ziel, Abläufe zu verbessern und Fehler zu vermeiden.

**Materialien:**

*Material 23: Checkliste zur Qualitätsbeurteilung zum Thema Beschwerdemanagement*

*Material 24: Ablaufdiagramm zum Umgang mit Vorschlägen und Beschwerden*

*Material 25: Checkliste zur Qualitätsbeurteilung zum Thema Beschwerdemanagement*

Die Umsetzung erfordert mindestens eine zentrale Stelle, z.B. beim Landesbezirk, evtl. auch in den einzelnen Bezirken. Sie stellt eine sachlich und terminlich korrekte Bearbeitung sicher und sorgt dafür, dass Beschwerden entweder sofort oder nach Häufung bestimmter Probleme zu gezielten Verbesserungsmaßnahmen genutzt werden. Dabei ist klar, dass die zentrale Stelle die jeweils kritisierten Kolleginnen und Kollegen in die Bearbeitung einbezieht und ggf. nur sicherstellt, dass diese Kolleg/innen rechtzeitig die richtigen Schritte unternehmen.

Im Anhang sind die einzelnen Schritte dargestellt. Das darin beschriebene Vorgehen kann mit einer entsprechenden Checkliste regelmäßig überprüft und bewertet werden.



## 5 Überblick über das Projekt „Qualitätssteigerung der Gewerkschaftsarbeit“

Bereits im Jahre 2001 war erkennbar, dass die Qualität der Gewerkschaftsarbeit nach der ver.di-Gründung gesteigert werden muss. Daher hat der Landesbezirk Berlin-Brandenburg nach einer längeren internen Abstimmung im Januar 2002 einen Förderantrag beim ver.di-Innovationsfonds gestellt. Im März/April 2002 startete die Arbeit mit den zentralen Zielen

- offen über Qualität und Qualitätsmaßstäbe in der Gewerkschaftsarbeit zu diskutieren,
- Schwerpunkte zu setzen, wo die Notwendigkeit zur Qualitätssteigerung besteht, und
- konkrete Qualitätsstandards und erforderliche Verbesserungen umzusetzen und den Transfer der Ergebnisse sicherzustellen.

Die Hauptarbeit fand in über 10 Qualitätsbereichen statt, die sich mit Unterstützung des Projektteams nach und nach bildeten und ausgehend von ihren konkreten Problemen die erforderlichen Verbesserungen und Qualitätsstandards vereinbarten. Folgende Themen wurden bearbeitet:

- Verbesserung der betrieblichen Gewerkschaftsarbeit und Mitgliederwerbung (in der Hauptverwaltung der Berliner Stadtreinigung und bei Metro-Dienstleistungen, Altlandsberg),
- gute telefonische und persönliche Erreichbarkeit (Bezirk Cottbus und ver.di-Haus Berlin, Landesbezirk und Bezirk),
- Betreuungsqualität der Fachbereichssekretäre (Bezirk Cottbus),
- Arbeitsabläufe und Leistungsqualität in der Bildungsarbeit und im Rechtsschutz,
- Gestaltung, Organisation und Bewertung von Internet-Auftritten am Beispiel Jugend und im Landesbezirk,
- Zusammenarbeit zwischen Präsidium des Landesbezirksvorstands und Landesbezirksleitung,
- Vorschlags- und Beschwerdemanagement,
- Verbesserung der elektronischen Kommunikation.

Die Ergebnisse dieser Qualitätsbereiche sind in den vorigen Kapiteln bereits weitgehend dargestellt. Als weitere Ergebnisse können wir festhalten:

- Eine kurze Internet-Befragung zur Leistungsqualität von ver.di allgemein hat im Herbst 2002 die Schwächen in der Erreichbarkeit und Öffentlichkeitsarbeit von ver.di aufgezeigt. Eine Beschäftigtenbefragung im Landesbezirk Berlin-Brandenburg hat diese Schwachpunkte bestätigt und Anregungen zur Verbesserung der internen Kommunikation und der Darstellung nach außen geliefert, die nun weiter bearbeitet werden sollen.
- Eine Befragung bei knapp 500 Mitgliedern des ver.di-Bezirks Cottbus Ende 2002 hat demgegenüber eine hohe Zufriedenheit mit dem telefonischen Service des Bezirks nachgewiesen.
- Prinzipiell positiv wurden auch die Leistungen des ver.di-Rechtsschutzes in Berlin in einer Befragung im Herbst 2003 bewertet. Im Zentrum steht dabei die Qualität der eigentlichen Beratung, mit der ca. 85 % der Befragten zufrieden oder sehr zufrieden waren. Verbesserungswünsche bezogen sich auf mehr Beratungszeit, Verbesserungen der Wartesituation und – auch hier – die Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit und der Wunsch nach schnellerer Terminierung der Erstberatung.

**Zentrale Ziele des Projektes.**

**Themen in den Qualitätsbereichen.**

**Weitere Ergebnisse.**



### **Veranstaltungen im Rahmen des Projektes**

Eine weitere wichtige Aktivität des Projektes bestand schließlich in der Durchführung von 5 Workshops und Arbeitstagen. Daran haben sich ca. 150 haupt- und ehrenamtliche Kolleginnen und Kollegen beteiligt. Die Themen waren:

- Qualität tut gut! Erfahrungen mit Qualitätsmanagement in ver.di
- Mehr Mitglieder durch Qualitätsmanagement, mit den Schwerpunkten Mitgliederwerbung mit System und Vorschlags- und Beschwerdemanagement
- Gestaltung und Bewertung von Internetauftritten
- Qualitätsmanagement von Internetauftritten in ver.di in Kooperation mit der Internet-Redaktion der ver.di-Bundesverwaltung
- Erfolgreiche Arbeitnehmervertretung durch qualitätsorientierte Arbeitsorganisation

Diese Arbeitstagen haben die Orientierung an der Qualität bei der Gewerkschaftsarbeit für die Teilnehmer/innen konkret begreifbar gemacht und zu ihrer Verbreitung auch über den Landesbezirk hinaus beigetragen. Diesem Ziel kam auch die Öffentlichkeitsarbeit im Internet ([www.qm.verdi.de](http://www.qm.verdi.de)), in „publik“, beim ver.di-Bundeskongress und in verschiedenen Gremien im Landesbezirk Berlin-Brandenburg zugute. Die dabei begonnene Zusammenarbeit mit anderen ver.di-Projekten und Unterstützern der Qualitätssteigerung soll auch in Zukunft fortgesetzt werden.



## 6 Begriffsbestimmungen/Glossar

Die folgenden Erläuterungen orientieren sich primär an den Begriffsdefinitionen der Normen zum Qualitätsmanagement (ISO 9000 ff.) sowie an den in den vorigen Kapiteln verwendeten Begriffen.

Der Pfeil ⇒ verweist auf andere Begriffe in diesem Glossar.

### **Audit**

⇒ Qualitätsaudit; ein Audit kann sich neben Qualitätsanforderungen z.B. auch auf Umweltaforderungen beziehen

**Auditor** (von lat. audire: hören, zuhören)

Person, die das ⇒ Audit durchführt und die Resultate bewertet

### **Benchmarking**

Vergleich der Leistungen, Qualität oder des Wissens zwischen verschiedenen, aber vergleichbaren Leistungsanbietern/ Organisationen; dabei werden meist Kennzahlen verwendet, mit denen Unterschiede gemessen und bewertet werden können; im dazu gehörenden Erfahrungsaustausch können Ursachen für die Unterschiede ermittelt werden

### **Beschwerde**

ist ein umgangssprachlicher Begriff; wird im Sinne des ⇒ Qualitätsmanagements als (meist schriftliche) Äußerung über eine fehlerhafte Leistung verstanden; wird meist eingereicht bei der nächst höheren Instanz des Dienstleisters.

### **EFQM**

1988 gegründete European Foundation for Quality Management (EFQM) als gemeinnützige Organisation auf Basis von Mitgliedern (Unternehmen). Das EFQM-Modell wurde als „Grundstruktur zur Bewertung und Verbesserung von Organisationen“ eingeführt, die ihre hervorragende Markt-Stellung (Excellence) dokumentieren wollen. Sie können sich damit im Sinne des ⇒ TQM selbst bewerten und werden bei der Bewerbung um den European Quality Award (Qualitäts-Preis) von externen Auditoren bewertet.

### **Fremdbewertung**

Qualitätsbewertung durch die Adressaten der Leistung oder (externe) Fachleute im Gegensatz zur ⇒ Selbstbewertung

### **Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)**

Der ständige Prozess der Verbesserung setzt bei der Problemauswahl an, beinhaltet eine Auswahl an Lösungen, wobei die am meisten geeignete durchgeführt und auf ihre Wirksamkeit hin überprüft wird. Entspricht die Wirkung nicht den Anforderungen oder tritt ein neuer Fehler auf, beginnt der Prozess erneut.

### **Kriterium**

⇒ Qualitätskriterium



### Qualität

Die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen<sup>6</sup>. Die ISO 9000:2000 definiert Qualität als „Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt“ (ISO 9000:2000: S. 18)<sup>7</sup>. Gerull (2001) beschreibt Qualität als die „Beschaffenheit eines Produkts bzw. einer Leistung, gemessen an den Bedürfnissen der Anspruchsgruppen“. Danach ist Qualität „ein Maß der Übereinstimmung zwischen einer Anforderung (Soll) und einer realisierten Leistung (Ist) bzw. zwischen Leistungsversprechen und Leistungserbringung“ (ebd. S. 135).

### Qualitätsaudit

eine systematische und unabhängige Untersuchung, um festzustellen, ob die qualitätsbezogenen Tätigkeiten und die damit zusammenhängenden Ergebnisse den Vorgaben entsprechen, und ob diese Vorgaben effizient verwirklicht und geeignet sind, die Ziele zu erreichen. Unterschieden wird zwischen internem Audit (durch interne ⇒ Auditoren) und externem Audit (durch externe Auditoren z.B. eines unabhängigen Fachinstituts oder eines Großkunden).

### Qualitätsbeauftragter

nach ISO 9001:2000 Mitglied der obersten Leitung, das die Verantwortung und Befugnis hat,

- a) „sicherzustellen, dass die für das Qualitätsmanagement-System erforderlichen Prozesse eingeführt, verwirklicht und aufrechterhalten werden,
- b) der obersten Leitung über die Leistung des Qualitätsmanagement-Systems und jegliche Notwendigkeit für Verbesserungen zu berichten, und
- c) die Förderung des Bewusstseins über die Kundenanforderungen in der gesamten Organisation sicherzustellen.“ (S. 21)

Auch für Teilbereiche einer Organisation ist die Benennung von Qualitätsbeauftragten hilfreich.

### Qualitätsfehler

Nichterfüllung vorgegebener Qualitätsforderungen.

### Qualitätshandbuch (= Qualitätsmanagementhandbuch)

dient der umfassenden Dokumentation aller qualitätsrelevanten betrieblichen Abläufe, ggf. auch einzelner Teilaufgaben oder -bereiche. Es enthält Grundsätze, Verfahrensbeschreibungen und Hilfsmittel (z.B. auch zur Qualitätsbewertung), um die qualitätsrelevanten Prozesse auch für Dritte nachprüfbar zu machen.

---

<sup>6</sup> Im Falle von Gewerkschaftsleistungen werden die Erfordernisse durch die Satzung, Richtlinien und Gremien-Beschlüsse definiert; ergänzend gelten aber auch die Erwartungen der Mitglieder, die sich aus ihrem Bedarf an gewerkschaftlicher Unterstützung ergeben.

<sup>7</sup> Unter „inhärenten Merkmalen“ sind kennzeichnende Eigenschaften (ebd. S. 25) zu verstehen, die einer Einheit (einem Produkt) innewohnen (ebd. S. 19). „Anforderung“ bedeutet: Erfordernis oder Erwartung, die „festgelegt, üblicherweise vorausgesetzt oder verpflichtend ist“ (ebd. S. 19).





### **Qualitätskriterium**

Merkmal und Maßstab, mit dem die Erfüllung einer Qualitätsanforderung an ein Produkt gemessen bzw. bewertet werden kann

### **Qualitätslenkung**

Darunter werden vorbeugende, überwachende und korrigierende Tätigkeiten zur Sicherung der Qualitätsanforderungen verstanden.

### **Qualitätsmanagement**

Qualitätsmanagement wird durch die ISO 9000:2000 als „aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich Qualität“ definiert (ISO 9000:2000 S. 21)<sup>8</sup>. Qualitätsmanagement dient dabei als Oberbegriff für eine Vielzahl von Managementaufgaben und -aktivitäten zur Sicherstellung von Qualität.

### **Qualitätsmanagementsystem (QMS)**

Organisatorisches System zur Umsetzung der Qualitätspolitik im Unternehmen. Als QMS wird das System<sup>9</sup> bezeichnet (ISO 9000:2000 S. 20), in dessen Rahmen die Tätigkeiten des Qualitätsmanagements durchgeführt werden. Gerull (2001) definiert ein Qualitätsmanagementsystem als ein „strategisches Konzept zur Umsetzung des Qualitätsmanagements“ und verweist auf ⇒Total Quality Management sowie ⇒EFQM.

### **Qualitätsmerkmal**

⇒Qualitätskriterium

### **Qualitätsplanung**

Festlegen der Qualitätsziele und der Ausführungsprozesse sowie notwendiger Ressourcen.

### **Qualitätspolitik**

Festlegung übergeordneter Absichten und Ausrichtung einer Organisation hinsichtlich Qualität.

### **Qualitätsprüfung**

Dient der Feststellung, inwieweit eine Einheit die vorgegebenen Qualitätsanforderungen erfüllt. Eine Qualitätsprüfung kann einen internen oder externen Bezug haben. Der interne Bezug kann über Mitarbeiterbefragungen, der externe über Kundenbefragungen hergestellt werden.

### **Qualitätssicherung**

Alle geplanten und systematischen Tätigkeiten, die notwendig sind, um ein angemessenes Vertrauen zu schaffen, dass ein Produkt oder eine Dienstleistung die gegebenen Qualitätsanforderungen erfüllen wird.

### **Qualitätsstandard**

Festgelegtes Leistungsergebnis zur Erreichung eines ⇒Qualitätsziels, d.h. Art und Weise, wie ⇒Qualitätsmerkmale/ -kriterien gestaltet werden sollen, um dem Ziel gerecht zu werden.

### **Qualitätsteam**

Gruppe, die sich freiwillig und regelmäßig trifft, um immer neue Fragen zur Prozessgestaltung aufzugreifen. Die Arbeitsweise dieser Gruppe folgt dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess. (wird teilweise gleichbedeutend verwendet wie ⇒Qualitätszirkel)

---

<sup>8</sup> Als Aufgabenfelder des Qualitätsmanagement werden das Festlegen der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele, die Qualitätsplanung, Qualitätslenkung, Qualitätssicherung sowie die Qualitätsverbesserung beschrieben.

<sup>9</sup> Ein System besteht aus Einzelelementen, die in Wechselwirkungen oder -beziehung zueinander stehen (ebd. S. 20).



### **Qualitätsüberwachung**

Die ständige Beobachtung und Verifizierung des Zustandes von Abläufen, Methoden, Rahmenbedingungen, Prozessen, Produkten und Dienstleistungen sowie Analysen von Aufzeichnungen hinsichtlich festgelegter Bezugsgrößen, um sicherzustellen, dass die festgelegten Qualitätsanforderungen erfüllt sein werden.

### **Qualitätsverbesserung**

Die Erhöhung der Fähigkeit zur Erfüllung der Qualitätsanforderungen.

### **Qualitätsziel**

Gewünschter Zustand, angestrebte Eigenschaften eines Produktes oder einer Dienstleistung

### **Qualitätszirkel**

Vom Management offiziell eingesetzte Gruppe, die in einem zeitlich festgelegten Rahmen Lösungen für klar definierte Probleme finden sollen. Dabei kann es sich um bereichsinterne oder abteilungsübergreifende Gruppen handeln. (wird teilweise gleichbedeutend verwendet wie ⇒Qualitätsteam)

### **Selbstbewertung**

Qualitätsbewertung durch interne Personen, die an der Erbringung einer Leistung beteiligt sind, im Unterschied zur ⇒Fremdbewertung

### **Standard**

⇒Qualitätsstandard

### **Steuerungsgruppe**

Gruppe aus leitenden Mitarbeitern, die die Vorgehensweise in den einzelnen Qualitätsteams koordiniert, ihre Arbeit unterstützt und für den Austausch zwischen den Teams sorgt.

### **TQM (Total Quality Management)**

Totales, umfassendes ⇒Qualitätsmanagement. „Leitgedanke ist, dass sich hohe Qualität nur durch Kombination eines systematischen Managementansatzes mit einer Qualitätskultur im Sinne einer gelebten Unternehmensphilosophie erreichen lässt.“ (Gerull, S. 137)

### **Verbesserungsvorschlag**

Eingereichte schriftliche Anregung, die eine Verbesserung des bisherigen Zustandes beabsichtigt.

### **Zertifikat**

„Unter einem Zertifikat versteht man allgemein eine Bescheinigung über den Zustand einer Sache oder eines Systems nach erfolgreicher Prüfung durch eine dafür qualifizierte, unabhängige Instanz.“<sup>10</sup> (TBS Rheinland-Pfalz, 1994: 18f.). Ergebnis einer ⇒Zertifizierung

### **Zertifizierung**

Überprüfung, ob die qualitätsbezogenen Tätigkeiten und die damit zusammenhängenden Ergebnisse den Vorgaben entsprechen und ob diese Vorgaben effizient verwirklicht und geeignet sind, die Ziele zu erreichen, mit dem Ziel ein ⇒Zertifikat zu erhalten.

---

<sup>10</sup> Weltweit wurden bis Ende 2001 510.616 Zertifikate dieser am meisten verwendeten Norm in 161 Staaten vergeben. Europa nimmt dabei den ersten Platz mit 269.950 Zertifikaten ein (Vgl. ISO 9000:2000: 10ff.).



## 7 Literaturhinweise

Die folgenden Publikationen sind teilweise in den vorigen Kapiteln zitiert worden, z.T. sind sie auch als weitere Handlungshilfen zu verwenden. Dies gilt besonders dann, wenn im Unternehmen/ in der Verwaltung Qualitätsmanagement z.B. nach ISO 9000 eingeführt wird und die Interessenvertretung ihre eigene Position dazu bestimmen möchte.

**EFQM 2003:** Die Grundkonzepte der Excellence; zu beziehen über [www.deutsche-efqm.de](http://www.deutsche-efqm.de)

**EXBA 2003:** Benchmarkstudie zur Excellence in der deutschen Wirtschaft: Schlechte Noten für Gewerkschaften & öffentliche Verwaltung; zu beziehen über [www.exba.de](http://www.exba.de)

**Gerull, Peter 2001:** Qualitätsmanagement light – Beiträge zur ressourcenschonenden Professionalisierung. Münster: Votum Verlag

**ISO 9000:2000** (DIN EN ISO 9000) Qualitätsmanagementsysteme. Grundlagen und Begriffe

**ISO 9001:2000** (DIN EN ISO 9001) Qualitätsmanagementsysteme. Anforderungen

**ISO 9004:2000** (DIN EN ISO 9004) Qualitätsmanagementsysteme. Leitfaden zur Leistungsverbesserung

**TBS Rheinland-Pfalz** (Rossmann, Giselind / Hans Rupp) **1994:** ISO 9000 – Eine Arbeitshilfe für Betriebsräte. TBS Technologieberatungsstelle beim DGB Landesbezirk Rheinland-Pfalz, 2. überarbeitete Auflage.

**Stahl, M./ Binder, G./ Jutta, M. 2001:** Qualitätsmanagementsysteme und ihre Anwendung auf Serviceeinrichtungen der WGL. Informationszentrum Sozialwissenschaften der Arbeitsgemeinschaft Sozialwissenschaftlicher Institute e.V. (ASI), IZ-Arbeitsbericht Nr. 22

**TBS beim DGB Landesbezirk NRW e.V.** (Hrsg.) 1995: Qualität von Dienstleistungen – Handlungshilfe für Betriebs- und Personalräte. Technik und Gesellschaft, Heft 18

**TBS beim DGB Landesbezirk NRW e.V.** (Hrsg.) 2001: Die neue ISO 9000, das EFQM-Modell und andere Qualitätsmanagementsysteme. Handlungshilfe für Betriebsräte. Reihe Arbeit, Gesundheit, Umwelt, Technik Heft 51

**ver.di-Bundesverwaltung**, Ressort 4 Bereich Vertrauensleute und Betriebsarbeit: „Vertrauensleutearbeit – Aktive im Betrieb“. Ordner mit verschiedenen Broschüren. Februar 2004 Arbeitsmaterial mit praktischen Beispielen



## **8 Anhang: Informationen und Beispiele aus dem Projekt Qualitäts- steigerung der Gewerkschaftsarbeit**

|              |   |    |
|--------------|---|----|
| Material 1:  | Ansprechpartner für Fragen zur Qualitätssteigerung der Gewerkschaftsarbeit .....                    | 38 |
| Material 2:  | Befragung zur telefonischen Erreichbarkeit des Bezirks Cottbus.....                                 | 38 |
| Material 3:  | Gute Erreichbarkeit – zufriedene Mitglieder .....   | 40 |
| Material 4:  | Befragung zur telefonischen Erreichbarkeit des ver.di Hauses Berlin, Köpenicker Straße 55 .....     | 41 |
| Material 5:  | Selbstbewertung der telefonischen Erreichbarkeit auf Basis der vereinbarten Q-Standards.....        | 43 |
| Material 6:  | Maßnahmen zur besseren Orientierung und Komfort im Haus .....                                       | 46 |
| Material 7:  | Checkliste zur Selbstbewertung für das Qualitätsteam Landesbezirksleitung .....                     | 47 |
| Material 8:  | Ziele und Aufgaben der Vertrauensleute .....  | 48 |
| Material 9:  | Motive für die Mitarbeit als Vertrauensmann/ Vertrauensfrau.....                                    | 49 |
| Material 10: | Fragebogen für eine Beschäftigtenbefragung, Beispiel Fa. XYZ.....                                   | 50 |
| Material 11: | Checkliste zur Selbstbewertung der Arbeit der Vertrauensleute .....                                 | 52 |
| Material 12: | Checkliste zur Qualitätsbewertung der Mitgliederwerbung bei höher qualifizierten Angestellten ..... | 53 |
| Material 13: | Qualitätsstandards zur Bildungsarbeit und ihre Umsetzung .....                                      | 54 |
| Material 14: | Detaillierte Qualitätsanforderungen zur Bildungsorganisation .....                                  | 59 |
| Material 15: | Checkliste für die Seminarausstattung .....   | 63 |
| Material 16: | Fragebogen für Seminarteilnehmer/innen .....  | 64 |
| Material 17: | Fragebogen für die Teamenden .....  | 69 |
| Material 18: | Vorgehensweise zur Bewertung eines Internetauftritts am Beispiel der ver.di-Jugend.....             | 74 |
| Material 19: | Frageleitfaden zur Ideensammlung bei den Beschäftigten der ver.di-Rechtsabteilung.....              | 78 |
| Material 20: | Fragebogen für Mitgliederbefragung zu Rechtsschutzleistungen...79                                   |    |
| Material 21: | Checkliste zur Selbstbewertung der Rechtsschutz-Qualität auf Basis der Qualitäts-Standards.....     | 82 |
| Material 22: | Checkliste zur Selbstbewertung der Servicequalität im Bereich IKT/ elektronische Kommunikation..... | 83 |
| Material 23: | Umgang mit Vorschlägen und Beschwerden .....  | 85 |
| Material 24: | Ablaufdiagramm zum Umgang mit Vorschlägen und Beschwerden .....                                     | 86 |
| Material 25: | Checkliste zur Qualitätsbeurteilung zum Thema Beschwerdemanagement.....                             | 87 |



## **Material 1:** **Ansprechpartner für Fragen zur Qualitätssteigerung der Gewerkschaftsarbeit**

| Thema  | Ansprechpartner                       | Org.-Einheit  | Telefon, e-Mail   |
|--|---------------------------------------|---|---|
| Generelle Fragen zum Projekt „Qualitätssteigerung der Gewerkschaftsarbeit“ | Werner Ruhnke                         | ver.di-Lbz Berlin-Brandenburg                                 | (030) 8866-4119   |
|  | Reinhard Bechmann                     | DGB Technologieberatung e.V.                                  | <a href="mailto:Werner.Ruhnke@verdi.de">Werner.Ruhnke@verdi.de</a><br>(030) 23 62 56 78<br><a href="mailto:r.bechmann@tbs-bb.de">r.bechmann@tbs-bb.de</a> |
| Fragen zu Qualitätsmanagementsystemen                                      | Reinhard Bechmann                     | DGB Technologieberatung e.V.                                  | (030) 23 62 56 78<br><a href="mailto:r.bechmann@tbs-bb.de">r.bechmann@tbs-bb.de</a>   |
| Erreichbarkeit   | Thorsten Druschke und Helga Bunke     | ver.di-Lbz Berlin-Brandenburg<br>ver.di-Bezirk Cottbus        | (030) 8866-4300<br>Thorsten.Druschke@verdi.de<br>(0355) 47858-20<br>helga.bunke@verdi.de  |
| Rechtsschutz   | Beate Schuh                           | ver.di-Lbz Berlin-Brandenburg                                 | (030) 8866-5054<br>Beate.Schuh@verdi.de   |
| Gremienarbeit  | Werner Ruhnke                         | s.o.  |   |
| IKT  | Maria Jantzen                         | ver.di-Lbz Berlin-Brandenburg                                 | (030) 8866-4304<br>Maria.Jantzen@verdi.de   |
| Bildung  | Brigitte Hansmeier und Silke Landerer | ver.di-Lbz Berlin-Brandenburg<br>DGB Technologieberatung e.V. | (030) 8866-4151<br>brigitte.hansmeier@verdi.de<br>(030) 23 62 56 79<br>s.landerer@dgb-technologieberatung.de  |
| Betriebsgruppenarbeit  | Michael Enge                          | Metro Dienstleistungen Altlandsberg                           | (03343) 853801<br>Michael.Engge@metro-mdl.de  |
| Arbeitsorganisation/<br>Kommunikation/<br>Zusammenarbeit                   | Brigitte Johst                        | DGB Bundesvorstand  | (030) 24060-378<br>brigitte.johst@bvv.dgb.de  |
| Internet-Auftritte   | Reinhard Bechmann                     | s.o.  |   |
| Beschwerdemanagement   | Hartmut Friedrich                     | ver.di-Lbz Berlin-Brandenburg                                 | (030) 8866-4102<br>hartmut.friedrich@verdi.de   |



## Material 2: Befragung zur telefonischen Erreichbarkeit des Bezirks Cottbus

### 1. Wie zufrieden sind Sie mit unseren Servicezeiten

(Mo, Mi, Do 8 - 17 Uhr, Di 8 - 18 Uhr, Fr 8 - 12 Uhr)

|                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| sehr zufrieden<br>++     | zufrieden<br>+           | weniger zufrieden<br>-   | unzufrieden<br>--        |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### 2. Haben Sie einen Änderungswunsch zu unseren Servicezeiten?

\_\_\_\_\_

### 3. Wie zufrieden sind Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit des Bezirks?

|                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| sehr zufrieden<br>++     | zufrieden<br>+           | weniger zufrieden<br>-   | unzufrieden<br>--        |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

weil: (Kreuzen Sie die Aussagen an, die Sie bestätigen können.)

Ich bin (fast) immer gleich telefonisch durchgekommen.

Es war lange/oft besetzt, bis ich endlich durchgekommen bin.

Es ist lange/oft niemand ans Telefon gegangen.

Andere Erfahrung: \_\_\_\_\_

### 4. Wie zufrieden sind Sie mit der Reaktion des Bezirks, wenn Sie außerhalb der Servicezeiten auf Anrufbeantworter eine Nachricht hinterlassen haben?

|                          |                          |                          |                          |                                |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| sehr zufrieden<br>++     | Zufrieden<br>+           | weniger zufrieden<br>-   | unzufrieden<br>--        | habe noch keine Erfahrung<br>? |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>       |

weil: (Kreuzen Sie die Aussagen an, die Sie bestätigen können.)

ich umgehend zurückgerufen/ mein Anliegen erledigt wurde.

ich am nächsten Tag zurückgerufen wurde.

ich nicht zurückgerufen wurde und selbst noch einmal anrufen musste.

Andere Erfahrung: \_\_\_\_\_

### 5. Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität des Service?

|                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| sehr zufrieden<br>++     | zufrieden<br>+           | weniger zufrieden<br>-   | unzufrieden<br>--        |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

weil: (Kreuzen Sie die Aussagen an, die Sie bestätigen können.)

Ich wurde sofort zu meinem Fachbereich/zur Mitgliederverwaltung durchgestellt.



Ich bekam eine verbindliche Auskunft, wann mich der Betreuungssekretär zurückruft und wurde dann auch zurückgerufen.

In dringenden Fällen hat mir ein anderer Sekretär weitergeholfen.

Andere Erfahrung: \_\_\_\_\_

Nun haben wir noch ein paar Fragen zu ihrer Person:

**6. Welchem ver.di-Fachbereich sind Sie zugeordnet?**

- |       |   |                          |
|-------|---|--------------------------|
| FB 1  | Finanzdienstleistungen                  | <input type="checkbox"/> |
| FB 2  | Ver- und Entsorgung                     | <input type="checkbox"/> |
| FB 3  | Gesundheit, soz. Dienste                | <input type="checkbox"/> |
| FB 4  | Sozialversicherung                      | <input type="checkbox"/> |
| FB 5  | Bildung, Wissenschaft                   | <input type="checkbox"/> |
| FB 6  | Bund und Länder                         | <input type="checkbox"/> |
| FB 7  | Gemeinden                               | <input type="checkbox"/> |
| FB 8  | Medien, Kunst, Kultur,<br>Druck, Papier | <input type="checkbox"/> |
| FB 9  | Telekommunikation                       | <input type="checkbox"/> |
| FB 11 | Verkehr                                 | <input type="checkbox"/> |
| FB 12 | Handel, Großhandel                      | <input type="checkbox"/> |
| FB 13 | besondere Dienstleistungen              | <input type="checkbox"/> |

**7. Sind Sie Betriebsrat/Personalrat/MAV/JAV/Vertrauensmann/-frau?**

ja  nein

## Material 3: Gute Erreichbarkeit – zufriedene Mitglieder

Auswertung einer Mitglieder-Befragung im ver.di-Bezirk Cottbus zur telefonischen Erreichbarkeit im November-Dezember 2002

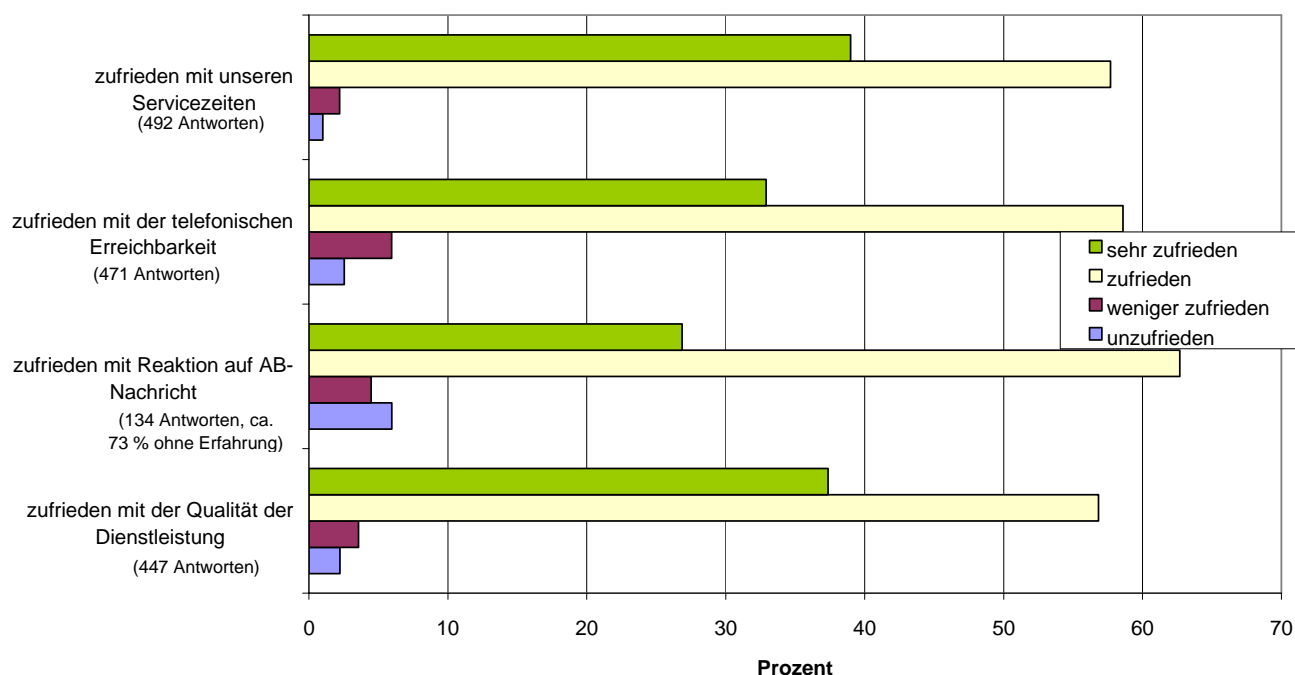
(Auszug, vollständiger Text im Internet: [www.qm.verdi.de](http://www.qm.verdi.de))

Eine Befragung bei knapp 500 Mitgliedern des ver.di-Bezirks Cottbus hat eine hohe Zufriedenheit mit dem telefonischen Service des Bezirks deutlich gemacht.

Bei den unterschiedlichen Aspekten der Erreichbarkeit waren die Mitglieder besonders mit den Servicezeiten und mit der Qualität der Dienstleistung zufrieden (vgl. Abb. 1). Letztere bezieht sich vor allem auf die kompetente fachliche Information und Beratung.

### Abbildung 1: Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit und dem Service des Bezirks Cottbus

Nicht ganz so zufrieden waren die Mitglieder mit der Reaktion des Bezirks, wenn sie eine Nachricht auf dem



Anrufbeantworter hinterlassen hatten. Allerdings hatten zu diesem Thema auch nur knapp  $\frac{1}{4}$  der Befragten eigene Erfahrungen.

Da nur ca. 12 % der Befragten ein Ehrenamt in ver.di innehatten, kann das Ergebnis für die gesamte Mitgliedschaft als verlässlich angesehen werden. Bemerkenswerter Weise waren die Ehrenamtlichen nicht ganz so zufrieden wie die übrigen Mitglieder (vgl. Abb. 2).

Nur bei der Reaktion auf den Anrufbeantworter zeigten sie sich etwas zufriedener als die „einfachen“ Mitglieder.





## Material 4: Befragung zur telefonischen Erreichbarkeit des ver.di Hauses Berlin, Köpenicker Straße 55

### 1. Wie zufrieden bist du mit unseren Servicezeiten

(Mo – Do 8.15 – 16.15 Uhr, Fr 8.15 – 13.15 Uhr)

|                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| sehr zufrieden<br>++     | zufrieden<br>+           | weniger zufrieden<br>-   | unzufrieden<br>--        |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### 2. Hast du einen Änderungswunsch zu unseren Servicezeiten?

\_\_\_\_\_

### 3. Zu welcher Tageszeit benötigst du meistens die telefonische Kontaktmöglichkeit zu ver.di?

|                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| gleich früh              | vormittags               | mittags                  | nachmittags              |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Andere Zeit: \_\_\_\_\_

### 4. Wie zufrieden bist du mit der telefonischen Erreichbarkeit des ver.di Hauses?

#### a) bei Anrufen in der Zentrale

|                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| sehr zufrieden<br>++     | zufrieden<br>+           | weniger zufrieden<br>-   | unzufrieden<br>--        |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

weil: (Kreuze bitte die Aussagen an, die du bestätigen kannst.)

Ich bin (fast) immer gleich telefonisch durchgekommen.

Es war lange/oft besetzt, bis ich endlich durchgekommen bin.

Es ist lange/oft niemand ans Telefon gegangen.

Ich blieb lange/oft in der Warteschleife hängen.

Andere Erfahrung: \_\_\_\_\_

#### b) bei Anrufen direkt beim Gesprächspartner (z. B. Fachbereich, Bezirk, Landesbezirk)

|                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| sehr zufrieden<br>++     | zufrieden<br>+           | weniger zufrieden<br>-   | unzufrieden<br>--        |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

weil: (Kreuze bitte die Aussagen an, die du bestätigen kannst.)

Ich bin (fast) immer gleich telefonisch durchgekommen.

Es war lange/oft besetzt, bis ich endlich durchgekommen bin.

Es ist lange/oft niemand ans Telefon gegangen.

Ich blieb lange/oft in der Warteschleife hängen.

Andere Erfahrung: \_\_\_\_\_



### 5. Wie zufrieden bist du mit der Qualität des Service?

| sehr zufrieden<br>++     | zufrieden<br>+           | weniger zufrieden<br>-   | unzufrieden<br>--        |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

weil: (Kreuze bitte die Aussagen an, die du bestätigen kannst.)

|   |  |
|---|--|
| Ich wurde sofort zum/r gewünschten Gesprächspartner/in durchgestellt. <input type="checkbox"/>  | In dringenden Fällen hat mir ein/e andere/r Gesprächspartner/in weitergeholfen. <input type="checkbox"/> |
| Ich wurde trotz Terminvereinbarung nicht zum/r gewünschten Gesprächspartner/in durchgestellt. <input type="checkbox"/>  | Die Reaktion war freundlich. <input type="checkbox"/>  |
| Ich bekam eine verbindliche Auskunft, wann mich der/die Gesprächspartner/in zurückruft, und wurde dann<br>a) auch zurückgerufen. <input type="checkbox"/><br>b) nicht zurückgerufen. <input type="checkbox"/> | Die Reaktion war unfreundlich. <input type="checkbox"/>  |
|   | Ich musste mich erst mühselig durchfragen. <input type="checkbox"/>                                      |
|   | Ich habe keine befriedigende Antwort/ Reaktion erhalten <input type="checkbox"/>                         |

Andere Erfahrung: \_\_\_\_\_

Nun haben wir noch ein paar Fragen zu deiner Person:

### 6. Welchem ver.di Fachbereich bist du zugeordnet?

|   |  |
|---|--|
| FB 1 Finanzdienstleistungen <input type="checkbox"/>      | FB 8 Medien, Kunst, Kultur <input type="checkbox"/>                  |
| FB 2 Ver- und Entsorgung <input type="checkbox"/>         | Druck, Papier <input type="checkbox"/>                               |
| FB 3 Gesundheit, soziale Dienste <input type="checkbox"/> | FB 9 Telekommunikation <input type="checkbox"/>                      |
| FB 4 Sozialversicherung <input type="checkbox"/>          | FB 10 Postdienste, Speditionen und Logistik <input type="checkbox"/> |
| FB 5 Bildung, Wissenschaft <input type="checkbox"/>       | FB 11 Verkehr <input type="checkbox"/>                               |
| FB 6 Bund und Länder <input type="checkbox"/>             | FB 12 Handel, Großhandel <input type="checkbox"/>                    |
| FB 7 Gemeinden <input type="checkbox"/>                   | FB 13 besondere Dienstleistungen <input type="checkbox"/>            |
| weiß ich nicht <input type="checkbox"/>                   | ich bin kein ver.di Mitglied <input type="checkbox"/>                |

### 7. Welcher Personengruppe, welchem Ortsverein oder Arbeitskreis gehörst du an?

|   |  |   |
|---|--|---|
| Frauen <input type="checkbox"/>         | Meister/Techniker/ Ingenieur/innen <input type="checkbox"/>          | Erwerbslose <input type="checkbox"/>      |
| Arbeiter/innen <input type="checkbox"/> | Ausländische Arbeitnehmer/innen <input type="checkbox"/>             | Jugend <input type="checkbox"/>           |
| Senior/innen <input type="checkbox"/>   | Lesben, Schwule, Bisexuelle und Transgender <input type="checkbox"/> | Schwerbehinderte <input type="checkbox"/> |
| Beamt/innen <input type="checkbox"/>    | Ortsverein <input type="checkbox"/>                                  | Keiner/m <input type="checkbox"/>         |

### 8. Bist du Mitglied in einem Gremium

|  |                             |                               |
|--|-----------------------------|-------------------------------|
| a) im Betrieb: Betriebsrat/Personalrat/MAV/JAV/Vertrauensmann/-frau etc.?  | ja <input type="checkbox"/> | nein <input type="checkbox"/> |
| b) bei ver.di: Bezirks-/ Fachbereichs-/ Fachgruppen-/ Personengruppen-Vorstand bzw. -Ausschuss, Tarifkommission etc. ? | ja <input type="checkbox"/> | nein <input type="checkbox"/> |

### 9. Wann hast du zuletzt beim ver.di Bezirk Berlin oder Landesbezirk Berlin-Brandenburg angerufen?

|   |  |
|---|--|
| in den letzten 2 Wochen <input type="checkbox"/>  | im letzten Halbjahr <input type="checkbox"/> |
| in den letzten 2 Monaten <input type="checkbox"/> | schon länger her <input type="checkbox"/>    |



## Material 5: Selbstbewertung der telefonischen Erreichbarkeit auf Basis der vereinbarten Q-Standards

| Kriterium  | Bewertungshilfsmittel  | Ergebnis am: |  |  |  |
|--|--|--------------|--|--|--|
|  |  |              |  |  |  |
| 1. durchgehende Erreichbarkeit während der Geschäftszeiten, d.h. Besetzung des Telefons<br>a) in der Zentrale,<br>b) bereichsweise | Technische Zählung der externen Anrufe, die <ul style="list-style-type: none"> <li>• länger als 1 min. in der Warteschleife hingen,</li> <li>• nicht angenommen wurden,</li> <li>• auf Besetzt gestoßen sind,</li> <li>• sofort auf die Zentrale umgeleitet wurden,</li> </ul> a) in der Zentrale und<br>b) in den einzelnen Bereichen (Nummernbündel) <sup>11</sup> |              |  |  |  |
| 2. korrekte Vermittlung und ggf. Wiederannahme nach erfolgloser Vermittlung  | Technische Zählung der Anrufe, die innerhalb kurzer Zeit (z.B. 2 min.) mehr als 1 x weitervermittelt wurden oder nach Vermittlung längere Zeit (z.B. > 1 min.) in Warteschleife waren  |              |  |  |  |
| 3. breite Information über direkte Ansprechpartner in den einzelnen Bereichen  | Technische Zählung der Direkt-Anrufe in der Zentrale in Relation zu den Anrufen in den Bereichen   |              |  |  |  |
| 4. Rückruf bei Nachricht auf Anrufbeantworter  | Prozentsatz, wieviele der Nachrichten auf AB beantwortet wurden, evtl. mit Zeitspanne seit Anruf (Strichliste der Anrufe und Rückrufe)   |              |  |  |  |
| 5. Rückruf-Versprechen, wenn der gewünschte Ansprechpartner nicht da ist   | Prozentsatz, wieviele der Rückrufwünsche innerhalb der versprochenen Zeit beantwortet wurden, evtl. mit Zeitspanne seit Anruf (Strichliste der Anrufe und Rückrufe pro Sekretär/in)  |              |  |  |  |

Die Werte sollten 1x pro Monat oder Quartal erfasst und dann untereinander sowie in ihrer Entwicklung verglichen werden. Die Auswertungen erfordern die Betriebsrats-Zustimmung. Punkte 1 – 3 können mit einem zentralen Auswertungsprogramm automatisch erstellt werden. Punkte 4 und 5 sollten pro Bereich bzw. Sekretär/in erhoben werden (wegen des zusätzlichen Arbeitsaufwands evtl. nur zeitweise erheben). Punkt 1 kann bei Bedarf auch differenziert nach Wochentagen oder Tageszeiten erhoben werden, um den Personaleinsatz in Relation zur Nachfrage optimieren zu können.

<sup>11</sup> Für die Dokumentation der bereichsbezogenen Zählungen sind funktionale Nummernbündelungen erforderlich, die in einem gemeinsamen Arbeitszusammenhang stehen.



## Beispiel für Statistikbogen zur Qualität der telefonischen Erreichbarkeit

| Zählung der externen Anrufe, die | länger als 1 min. in der Warteschleife hingen |    |     |    | nicht angenommen wurden |    |     |    | auf Besetzt gestoßen sind |    |     |    | sofort auf die Zentrale umgeleitet wurden |    |     |    |
|----------------------------------|---|----|-----|----|-------------------------|----|-----|----|---------------------------|----|-----|----|---|----|-----|----|
|                                  | I   | II | III | IV | I                       | II | III | IV | I                         | II | III | IV | I   | II | III | IV |
| Quartal                          |   |    |     |    |                         |    |     |    |                           |    |     |    |   |    |     |    |
| Zentrale                         |   |    |     |    |                         |    |     |    |                           |    |     |    | x   | x  | x   | x  |
| 01                               |   |    |     |    |                         |    |     |    |                           |    |     |    |   |    |     |    |
| 02                               |   |    |     |    |                         |    |     |    |                           |    |     |    |   |    |     |    |
| 03                               |   |    |     |    |                         |    |     |    |                           |    |     |    |   |    |     |    |
| 04                               |   |    |     |    |                         |    |     |    |                           |    |     |    |   |    |     |    |
| 05                               |   |    |     |    |                         |    |     |    |                           |    |     |    |   |    |     |    |
| 06                               |   |    |     |    |                         |    |     |    |                           |    |     |    |   |    |     |    |
| 07                               |   |    |     |    |                         |    |     |    |                           |    |     |    |   |    |     |    |
| 08                               |   |    |     |    |                         |    |     |    |                           |    |     |    |   |    |     |    |
| 09                               |   |    |     |    |                         |    |     |    |                           |    |     |    |   |    |     |    |
| 10                               |   |    |     |    |                         |    |     |    |                           |    |     |    |   |    |     |    |
| 11                               |   |    |     |    |                         |    |     |    |                           |    |     |    |   |    |     |    |
| 12                               |   |    |     |    |                         |    |     |    |                           |    |     |    |   |    |     |    |
| 13                               |   |    |     |    |                         |    |     |    |                           |    |     |    |   |    |     |    |
| Lbz                              |   |    |     |    |                         |    |     |    |                           |    |     |    |   |    |     |    |
| Bez.B                            |   |    |     |    |                         |    |     |    |                           |    |     |    |   |    |     |    |
| Summe                            |   |    |     |    |                         |    |     |    |                           |    |     |    |   |    |     |    |



## **Material 6:** **Maßnahmen zur besseren Orientierung und Komfort im Haus**

| <b>Prüfaspekt/ Problem</b>   | <b>Antwort/Lösung</b> |
|--|-----------------------|
| 1. Schwerbehinderte<br>Behinderten-Fahrstuhl mit TÜV-Plakette?   |                       |
| 2. Rollstuhlfahrer<br>Was passiert mit Rollstuhlfahrern, die<br>eventuell zu anderen Gebäudeteilen möchten?                      |                       |
| 3. Behinderten-WC<br>Gibt es genügend Hinweise, wo es sich<br>befindet?  |                       |
| 4. Türöffnungszeiten<br>Ab und bis wann ist die Eingangstür zu den Besprechungsräu-<br>men geöffnet?                             |                       |
| 5. Eingänge<br>Sind an den Türen des Gewerkschaftshauses die Aufkleber „Hil-<br>fe bei rassistischen Übergriffen“ befestigt?     |                       |
| 6. Tafel am Empfang<br>Sind die Beratungsangebote für VBL- und Renten- sowie Er-<br>werbslosenberatung dort angebracht?          |                       |
| 7. Getränkeautomat<br>Sind genügend Standorthinweise angebracht?   |                       |
| 8. Informationsregale<br>Gibt es genügend Regale für Informationsmaterial? (Ggf. auch<br>in verschiedenen Etagen/ Gebäudeteilen) |                       |
| 9. Sani-Raum<br>Wer hat dafür den Hut auf und zu welcher Zeit?   |                       |
| 10. Bilder und Poster<br>Ist genügend Kunst und Kultur auf den Gängen aufgehängt?  |                       |
| 11. Gibt es Wasserspender auf den Fluren?  |                       |
| 12. Orientierung im Haus<br>Gibt es ein Informationsblättchen zur Orientierung im Haus zum<br>Mitnehmen für alle Besucher?       |                       |



## **Material 7: Checkliste zur Selbstbewertung für das Qualitätsteam Landesbezirksleitung**

*auf Basis der vereinbarten Q-Standards*

| Kriterium   | Bewertungshilfsmittel  | Erfüllungsstand<br>Datum: |
|---|--|---------------------------|
| 1. regelmäßige Teilnahme aller Mitglieder   | Anwesenheitsliste, Erinnerung  |                           |
| 2. klare, kompetente Versammlungsleitung  | Beobachtung, Anzahl unklarer Themen- und Rednerreihenfolge   |                           |
| 3. gut strukturierter Ablauf mit vorher bekannter Tagesordnung                                      | Vorhandensein von Tagesordnungen, vorherige Bekanntgabe, Orientierung der Diskussion an der Tagesordnung |                           |
| 4. realistische, vorausschauende Terminplanung (mind. 4 Wochen)                                     | Einträge in den Terminkalendern  |                           |
| 5. aussagefähige Protokolle mit den wesentlichen Beschlüssen  | Existenz von Sitzungs-Protokollen, Stichprobenkontrolle auf Aussagekraft                                 |                           |
| 6. regelmäßige Protokollkontrolle zur Prüfung der Umsetzung von Beschlüssen                         | TOP Protokollkontrolle vorhanden und realisiert?   |                           |
| 7. Abstimmung mit Präsidium des Landesbezirksvorstandes über Termine und wichtige politische Themen | Protokoll-Ergebnisse, Gespräch mit/ Befragung der Präsidiums-Mitglieder                                  |                           |
| 8. Bearbeitung wichtiger gewerkschaftspolitischer Themen  | Gewicht der entsprechenden Tagesordnungspunkte (Erinnerung)  |                           |

Als Bewertungsstufen des Erfüllungsstands können z.B. eingesetzt werden:

- immer – manchmal – selten – nie
- vollständig – überwiegend – teilweise – kaum – gar nicht
- sehr gut (1) – gut (2) – befriedigend (3) – ausreichend (4) – mangelhaft (5) – unbefriedigend (6)



## **Material 8:** **Ziele und Aufgaben der Vertrauensleute**

- Die Vertrauensleute bilden die sichtbare Vertretung der ver.di im Betrieb und sind dort das Fundament der Gewerkschaftsarbeit.
- Die Vertrauensleute verbessern den Informationsfluss zwischen den Beschäftigten und dem Betriebsrat.
- Die Vertrauensleute sind Ansprechpartner für Mitglieder und Beschäftigte bei Problemen bei der Arbeit. Sie können Hilfestellungen geben oder kennen kompetente Ansprechpartner und können Auskunft über die Leistungen von ver.di geben.
- Die Mitgliederwerbung ist eine wichtige Aufgabe für die Vertrauensleute.
- Sie kennen den Tarifvertrag und erarbeiten Vorschläge für die Tarifkommission.
- Während einer Tarifauseinandersetzung unterstützen sie ver.di durch organisierte Aktionen.
- Vertrauensleute fördern das Zusammengehörigkeitsgefühl durch politische und gesellschaftliche Veranstaltungen.
- Des Weiteren bilden sie sich kontinuierlich fort, damit sie kompetent beraten können. Die Anbindung und Identifikation mit der ver.di wird dadurch zusätzlich verstärkt.



Qualität  
in ver.di

## ***Material 9: Motive für die Mitarbeit als Vertrauensmann/Vertrauensfrau***

- Soziale Anerkennung
- Engagement für andere
- Mögliche Freistellung von der Arbeit bei Sitzungen der Tarifkommission
- Besseres Wissen über Leistungen von ver.di und Arbeitnehmer-Rechte usw.
- Ansprache auf der emotionalen Seite (Film/Video/ CD)



**Material 10:**  
**Fragebogen für eine Beschäftigtenbefragung,**  
**Beispiel Fa. XYZ**

Vertrauensleute  
bei XYZ



*Wir wollen  
Wissen, wo euch  
der Schuh  
drückt.*

*Was gefällt Dir nicht in Deiner  
Arbeit? Was könnte besser sein?  
Fragebogen bitte ausgefüllt in die Box  
in der Kantine werfen – Danke!*

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

als Vertrauensleute wurden wir von den ver.di-Mitgliedern bei XYZ gewählt und wollen uns nun auch um die Belange der Beschäftigten kümmern.

Wir sind ein Teil der Beschäftigten bei XYZ und haben immer ein offenes Ohr für die Ideen, Wünsche, Sorgen und Probleme der anderen Beschäftigten.

Wir wollen uns für euere guten Ideen und Wünsche einsetzen und haben daher erst einmal einen Fragebogen entwickelt, damit wir wissen, wo euch „der Schuh drückt“ oder ob ihr gute Vorschläge habt, die es gilt, in Angriff zu nehmen.

Wir haben uns vorgenommen, euch regelmäßig über neue Entwicklungen bei XYZ zu informieren und diese zu kommentieren. Auch hier sind wir auf euere Hilfe angewiesen, da wir nicht überall sein können. Sagt uns Bescheid, wenn euch was auffällt.

Die Auswertung werden wir allen Beschäftigten zugänglich machen.

Die Vertrauensleute danken euch!

NN

Im September 2003



Bist du mit der BV-Flex/Gleitzeit zufrieden? Ja  Nein

Falls **NEIN**, was stört dich bei der BV-Flex/Gleitzeit?

---

Bist du mit der Ausstattung an deinem Arbeitsplatz zufrieden? Ja  Nein

Falls **NEIN**, was stört dich an der Ausstattung an deinem Arbeitsplatz?

---

Bist du mit deinem Vorgesetzten zufrieden? Ja  Nein

Falls **NEIN**, was stört dich an deinem Vorgesetzten?

---

Bist du mit deinen Pausen (Erholzeiten) zufrieden? Ja  Nein

Falls **NEIN**, was stört dich an deinen Erholzeiten?

---

Bist du mit deinen Aufgaben und Zuständigkeiten zufrieden? Ja  Nein

Falls **NEIN**, was stört dich an deinen Aufgaben und Zuständigkeiten?

---

Stört dich sonst noch etwas bei deiner Arbeit? Ja  Nein

Falls **JA**, mich stört \_\_\_\_\_

Ich bin in der Abteilung \_\_\_\_\_ beschäftigt.

Kennst du deine/n Vertrauensmann/-frau? Ja  Nein

Was wünschst du dir von ihm/ihr? \_\_\_\_\_

Bist du ver.di Mitglied? Ja  Nein

Falls **NEIN**, warum nicht? \_\_\_\_\_

*Deine Vertrauensleute bedanken sich  
für Deine Mithilfe bei der Umfrage.*



## Material 11: Checkliste zur Selbstbewertung der Arbeit der Vertrauensleute

| Kriterium   | Bewertungshilfsmittel  | Bewertung Datum: |
|---|--|------------------|
| 1. guter Informationsfluss zwischen Beschäftigten und Betriebsrat         | Einschätzung durch Vertrauensleute und ver.di-Betriebsrats-Mitglieder*                         |                  |
| 2. Beratung für Mitglieder und Beschäftigte bei Problemen bei der Arbeit  | Anzahl durchgeführte Beratungsgespräche** für<br>a) Mitglieder<br>b) andere Beschäftigte       |                  |
| 3. Mitgliederwerbung  | Anzahl neuer Mitglieder**  |                  |
| 4. konstruktive, ausgewogene Mitarbeit in der Tarifkommission             | Einschätzung der Mitglieder der Tarifkommission*   |                  |
| 5. Unterstützung bei Tarifaueinandersetzungen durch organisierte Aktionen | Anzahl der durchgeführten Aktionen** zum Tarifkampf und Beteiligung der Vertrauensleute* daran |                  |
| 6. Organisation politischer und gesellschaftlicher Veranstaltungen        | Anzahl der sonstigen organisierten Veranstaltungen**   |                  |
| 7. kontinuierliche eigene Fortbildung                                     | Anzahl der Teilnehmer-Stunden** der besuchten Veranstaltungen                                  |                  |

\* Als Bewertungsstufen könnten eingesetzt werden:  
regelmäßig – manchmal – selten – nie,  
oder sehr gut (1) – gut (2) – befriedigend (3) – ausreichend (4) –  
mangelhaft (5) – unbefriedigend (6)

\*\* Die zahlenmäßige Bewertung könnte sich jeweils auf ein halbes oder ganzes Jahr beziehen.

Ein sinnvoller Vergleichsmaßstab entsteht vor allem durch wiederholte Selbstbewertung.



## **Material 12:** **Checkliste zur Qualitätsbewertung der Mitgliederwerbung bei höher qualifizierten Angestellten**

| <b>Kriterium</b>  | <b>Bewertungshilfsmittel</b>   | <b>Bewertung<br/>Datum:</b> |
|---|--|-----------------------------|
| 1. regelmäßige Ansprache der neu Eingestellten höher qualifizierten Angestellten (hqA)      | Prozentsatz, wieviele der neu Eingestellten pro (Halb-) Jahr angesprochen wurden               |                             |
| 2. Übergabe von Informationsmaterial/ Werbeträgern für ver.di                               | Prozentsatz, wievielen der neuen hqA pro (Halb-) Jahr Materialien angeboten/ überreicht wurden |                             |
| 3. Einladung zu internen und externen Veranstaltungen zur ver.di-Politik                    | Anzahl der ausgesprochenen Einladungen pro (Halb-) Jahr  |                             |
| 4. Fördermaßnahmen zur Vorbereitung und Unterstützung der Mitglieder bei den Werbemaßnahmen | Anzahl der Teilnehmer-Stunden der besuchten Veranstaltungen pro (Halb-) Jahr                   |                             |
| 5. Ansprache des Themas in der Vertrauensleute-Versammlung                                  | Beobachtung durch Qualitätsbeauftragte *   |                             |
| 6. Eintritte in ver.di  | Anzahl (oder Prozentsatz) der neuen ver.di-Mitglieder aus der Zielgruppe pro (Halb-) Jahr      |                             |

\* Als Bewertungsstufen könnten eingesetzt werden:  
regelmäßig – manchmal – selten – nie

Ein sinnvoller Vergleichsmaßstab entsteht vor allem durch wiederholte Selbstbewertung.



## **Material 13:** **Qualitätsstandards zur Bildungsarbeit und ihre Umsetzung**

**Qualitätsstandards zu Ziel 1:  
„Die Bildungsarbeit leistet einen Beitrag zur Förderung der Handlungsfähigkeit von ver.di.“**

Die Seminare vermitteln Kompetenzen und Wissen, um die Teilnehmenden für ihre Arbeit zu qualifizieren und zu motivieren.

Die Seminare vermitteln und fördern die Handlungskompetenz und damit das Selbstbewusstsein der betrieblichen Interessenvertretungen.

Das Bildungsprogramm erweitert den Blickwinkel der Menschen und vermittelt gewerkschaftliche Ideen.

**Maßnahmen:**

Das Seminarprogramm wird an den Bedürfnissen der Menschen und an den Forderungen der ver.di orientiert erstellt. Befragungen der TN und Beteiligung der ver.di Anspruchsgruppen.

Durch Befragungen nach dem Seminar werden die Ergebnis- und die Erfolgsqualität überprüft. Z. B. web/E-Mail-Befragungen



**Qualitätsstandards zu Ziel 2:  
„Das Bildungsangebot orientiert sich an den Anforderungen der (potentiellen) Mitglieder und/bzw. der betrieblichen Interessenvertretungen.“**

Die Seminare zeichnen sich durch einen durchgängig hohen Qualitätsstandard in Organisation, Inhalt, Didaktik/Methodik sowie Umgebung aus.

Das Seminarprogramm bietet den Bildungsinteressierten Veranstaltungen zu attraktiven, aktuellen sowie zielgruppen- und bedarfsorientierten Themen an.

Das Bildungsprogramm ist so gestaltet, dass die unterschiedlichen Bildungstraditionen der Quellgewerkschaften in eine ver.di-Identität einfließen.

**Maßnahmen:**

Qualitätsanforderungen für Seminare erheben, formulieren und umsetzen im Hinblick auf: Organisation, Inhalt, Didaktik/Methodik, Umgebung.

Personalentwicklung für Teamende entwickeln: Befragung zur Vorbereitung der TAK-Jahresplanung durchführen.

Befragungen der Teilnehmer/innen und der Teams direkt nach dem Seminar sowie per E-Mail: TN-Fragebogen, Team-Fragebogen und Konzept für E-Mail-Befragung entwickeln.



**Qualitätsstandards zu Ziel 3:  
„Das Bildungsangebot erfüllt die Anforderungen aller  
Anspruchsgruppen in ver.di.“**

**Die ver.di Anspruchsgruppen werden breit  
und qualifiziert beteiligt.**

**Die unterschiedlichen Bildungstraditionen aus den Quellge-  
werkschaften werden integriert.**

**Das Bildungsprogramm bietet gewerkschaftsorientierte Semi-  
nare - auch für Interessenvertretungen - an.**

**Maßnahmen:**

**Der Landesbezirksvorstand beschließt die Eckpunkte des  
Bildungsprogramms. In der Landesbildungskommission werden  
Vorschläge zu den Eckpunkten erarbeitet.**

**Die Teamenden aus den ver.di Quellgewerkschaften werden in  
der Teamer-AK-Jahrestagung an der Konzeption beteiligt.**



**Qualitätsstandards zu Ziel 4:  
Die Seminare haben einen hohen Wert am Bildungsmarkt; sie sind gut nachgefragt und ausgebucht. Das Bildungsprogramm „rechnet“ sich.**

Das Bildungsprogramm und die durchgängig gute Qualität der Seminare ist allen Zielgruppen bekannt. Die Kompetenz und Erfahrung der Teamenden ist ein besonderes Qualitätsmerkmal der Seminare.

Die angemeldeten Teilnehmer/innen kommen verlässlich zu den Seminaren. Die Planungs- und Investitionssicherheit ist gewährleistet.

Ver.di b+b arbeitet wirtschaftlich (mind. kostendeckend), die ver.di Abt. Bildung holt aus den begrenzten Finanzmitteln möglichst viel heraus.

Maßnahmen:

Die Qualität wird über Fragebögen ermittelt, die Ergebnisse werden ausgewertet und regelmäßig veröffentlicht.

Die Seminarorganisation gewährleistet eine zeitnahe Bearbeitung der Anmeldungen mit verlässlichen Rückmeldungen an die Interessenten und Nach-Bewerbung.





**Qualitätsstandards zu Ziel 5:  
„Das Bildungsprogramm leistet einen Beitrag zum  
Halten und zur Gewinnung von Mitgliedern.“**

Die Teamenden verfügen über fachliche und methodische Kompetenz, stehen für aktuelle gewerkschaftspolitische Diskussionen zur Verfügung, sind für (pos. und neg.) Kritik offen, halten Material bereit und vermitteln bei Bedarf Kontakte.

Das Angebot berücksichtigt die Wünsche und verschiedenen Bildungstraditionen der (potentiellen) Mitglieder.

Die Seminarinhalte sind aktuell und transportieren Gewerkschaftsnähe.

**Maßnahmen:**

Qualitätsanforderungen für Teams formulieren, Personalentwicklung für Teamende konzipieren, C.I. für ver.di verstärken.

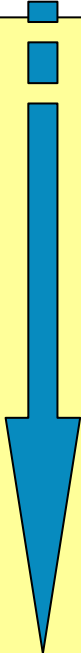
In TN-Fragebogen nach Anregungen und Kritik fragen.

Beschwerdemanagement einbinden.



## Material 14: Detaillierte Qualitätsanforderungen zur Bildungsorganisation

### Qualitätsanforderungen an Seminare: Seminarorganisation

- 
- Im Oktober des Vorjahres sind die **Bildungsprogramme flächendeckend verteilt**. Die Verteilung erfolgt per Post, Verteilung, Auslagen, E-Mail und Internet-Download.
  - Eine **geringe Ausfallquote** wird angestrebt. Die angemeldeten TN erhalten Planungssicherheit durch zeitnahe Informationen. Zu wenig gebuchte Seminare werden nachbeworben.
  - Die **Seminarankündigung** enthält klare Hinweise auf die evtl. Notwendigkeit der Übernachtung für Teilnehmende und Teams und über das Freizeitangebot am Seminarort.
  - Die TN erhalten rechtzeitig Informationen über die von ihnen **mitzubringende Literatur**.
  - Die **Abstimmung** über das Seminar zwischen Organisation und Team erfolgt in Abhängigkeit von der Teamerfahrung mindestens eine Woche vor dem Seminar. Besprochen werden Inhalt, Ablauf und Methodik sowie Material und Möblierung am Seminarort. Ein Budget für Sonderausgaben wird festgelegt.
  - Jedes Team erhält/findet eine abgestimmte **Seminar-ausrüstung** vor. Diese enthält: Seminarspezifische Unterlagen, Texte und Kommentare; aktuelle Materialien, ein aktuelles Exemplar der TN-Unterlagen Beitrittsformulare, Moderationskoffer und Fragebögen.
  - Die **TN-Unterlagen** sind aktuell und spiegeln das Seminar wider. Sie eignen sich auch später noch als Arbeitshilfe für die TN. (Leseproben als Werbung ins Internet stellen?) Die Unterlagen werden vor dem Seminar gesichtet und mit dem Team gemeinsam zusammengestellt und aktualisiert. Ein ver.di „c.d.“ wird eingearbeitet. Eine flexible erweiterbare Bindung ermöglicht den TN das individuelle Zusammenstellen ihrer Seminarunterlagen. (Bindegewebe vor Ort?)
  - Die **Teams** sprechen sich täglich über den Verlauf des Seminars und evtl. Änderungen ab. Dazu gehört auch ein Feedback über die Zusammenarbeit im Team.
  - Die **TN-Fragebögen** werden zu Beginn des Seminars ausgeteilt, am Ende eingesammelt und gesichtet.
  - Die **Team-Fragebögen** werden ausgefüllt. Die **Rückkopplung** über den Ablauf des Seminars an die Organisation erfolgt zeitgleich mit der Übergabe der Fragebögen.
  - Die **Fragebögen** werden ausgewertet, Maßnahmen konzipiert und durchgeführt.
  - Die Notwendigkeit einer **Nach-Befragung per E-Mail** wird geprüft, die Befragung durchgeführt und ausgewertet.



## Qualitätsanforderungen an Seminare: **Umgebung**

- Die Seminare finden in hellen, freundlichen und ausreichend großen **Räumen** statt. Die Arbeit im Stuhlkreis und das Aufhängen von Arbeitsergebnissen sind sowohl von den räumlichen als auch von den technischen Gegebenheiten her möglich.
- Es stehen - abhängig vom Seminartyp - ausreichend **Gruppenarbeitsräume** zur Verfügung.
- Eine moderne und vielfältige **Ausstattung für methodisch/didaktische Visualisierungstechniken** (Metaplan, Overhead, White-Board, Video, TV, Camcorder, CD-Player, PC, Beamer, Drucker, Scanner, Internetzugang etc.) steht - abhängig vom Seminartyp - zur Verfügung.
- Eine thematisch ausgesuchte und aktuelle **Literaturausstattung** (Gesetzestexte, Kommentare, Aufsätze, Fachzeitschriften) wird vor Ort bereitgestellt.
- Bei der Wahl der **Hotelunterbringung** (möglichst in gewerkschaftseigenen Bildungsstätten) werden die Mindeststandards: Einzelzimmer mit Dusche/Bad +WC auf dem Zimmer, Radiowecker, TV auf dem Zimmer oder in einem Fernsehraum berücksichtigt.
- Die **Verpflegung** ist abwechslungsreich und vitaminhaltig. Für Vegetarier wird ein entsprechendes Angebot erstellt.
- Die **Atmosphäre vor Ort** ist freundlich und dienstleistungsorientiert.
- Vor allem bei stationären Seminaren gibt es für die **Freizeitgestaltung** vor Ort Angebote, die Gruppenerlebnisse nach der Seminararbeit fördern (z. B. Kegeln/Bowling, Schwimmen, Spaziergänge, Gastronomie).
- Die Bildungsstätte/das Hotel ist mit öffentlichen **Verkehrsmitteln** gut erreichbar. In anderen Fällen wird ein Transfer vom Bahnhof zur Bildungsstätte / zum Hotel organisiert.



## Material 15: Checkliste für die Seminarausstattung

Seminar-Nr.:

Seminarort:

### 1. Räume/Sitzordnung

- a. Der Plenumsraum muss für  Personen geeignet sein.
- b. Die Einrichtung und die Größe des Raumes müssen:
- das Schreiben an Tischen gewährleisten Ja  Nein
  - einen Stuhlkreis ermöglichen Ja  Nein
- c.  Gruppenräume für jeweils  Personen werden benötigt.
- d. Die Einrichtung und die Größe der Gruppenräume müssen:
- das Schreiben an Tischen gewährleisten Ja  Nein
  - einen Stuhlkreis ermöglichen Ja  Nein

### 2. Visualisierungsmittel

Es wird für dieses Seminar benötigt: Anzahl: bitte vor Ort bereitstellen wird von uns mitgebracht

| Es wird für dieses Seminar benötigt: | Anzahl:              | bitte vor Ort bereitstellen | wird von uns mitgebracht |
|--------------------------------------|----------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Metaplanstellwände                   | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| Wandzeitungspapier                   | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| Moderationskoffer                    | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| Flipchart                            | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| Flipchartpapier                      | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| Whiteboard mit Stiften               | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |

Sonstiges:

### 3. Sonstige technische Ausstattung

Es wird für dieses Seminar benötigt: Anzahl: bitte vor Ort bereitstellen wird von uns mitgebracht

| Es wird für dieses Seminar benötigt: | Anzahl:              | bitte vor Ort bereitstellen | wird von uns mitgebracht |
|--------------------------------------|----------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Overheadprojektor                    | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| Diaprojektor                         | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| Leinwand                             | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| PC/Notebook                          | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| Drucker                              | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| Beamer                               | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| Internetzugang                       | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| Fernsehgerät                         | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| Videorekorder                        | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| CD-Player                            | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| digitaler Fotoapparat                | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| Filmkamera (VHS)                     | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| Kopierer                             | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |

Sonstiges:



## Material 16: Fragebogen für Seminarteilnehmer/innen

Liebe Kollegin, lieber Kollege,

Zur Sicherung und Verbesserung der Qualität unserer Seminare bitte wir um Beantwortung dieses Fragebogens. Selbstverständlich erfolgt dies anonym. Die erhobenen Daten werden ausschließlich für die Auswertung unserer Arbeit verwendet und dienen als wichtige Planungsgrundlage für unsere weitere Arbeit. Wir bedanken uns.

### A Fragen zur Seminarvorbereitung

1.) Wie hast Du / haben Sie von dem Seminar erfahren? *(mehrere Antworten möglich)*

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> <sub>1</sub> Bildungsprogramm ver.di  | <input type="radio"/> <sub>8</sub> Bildungsprogramm ver.di b+b |
| <input type="radio"/> <sub>2</sub> in früheren Seminaren    | <input type="radio"/> <sub>9</sub> von Kolleg/innen            |
| <input type="radio"/> <sub>3</sub> Betriebsrat/Personalrat  | <input type="radio"/> <sub>10</sub> Aushang im Betrieb         |
| <input type="radio"/> <sub>4</sub> Vertrauensmann/ - frau   | <input type="radio"/> <sub>11</sub> Bildungsbeauftragte/r      |
| <input type="radio"/> <sub>5</sub> ver.di                   | <input type="radio"/> <sub>12</sub> ver.di b+b                 |
| <input type="radio"/> <sub>6</sub> ver.di-Website           | <input type="radio"/> <sub>13</sub> ver.di b+b-Website         |
| <input type="radio"/> <sub>7</sub> Flyer/Einzelwerbung      |  |
| <input type="radio"/> <sub>14</sub> Sonstiges, und zwar.... |  |
- 

2.) Aus welchen Gründen hast Du Dich / haben Sie sich für dieses Seminar entschieden?  
*(mehrere Antworten möglich)*

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> <sub>1</sub> erforderlich für meine Arbeit | <input type="radio"/> <sub>4</sub> wollte Bildungsurlaub in Anspruch nehmen |
| <input type="radio"/> <sub>2</sub> Interesse am Thema            | <input type="radio"/> <sub>5</sub> auf Grund guter Seminarerfahrungen       |
| <input type="radio"/> <sub>3</sub> mal raus aus dem Alltagstrott | <input type="radio"/> <sub>6</sub> Gruppenerlebnis / Leute kennen lernen    |
| <input type="radio"/> <sub>7</sub> Sonstiges, und zwar...        |   |
- 

3.) Ist die Seminarbeschreibung im Bildungsprogramm / auf der Homepage informativ?

- Ja <sub>1</sub>                      Nein <sub>2</sub>                      Keine Erfahrung <sub>3</sub>

4.) Die Seminarorganisation des Veranstalters war

- sehr zufriedenstellend    ①    ②    ③    ④    ⑤    gar nicht zufriedenstellend,

Bemerkung:

---



## B Fragen zum Seminar

- 5.) Entsprachen die vermittelten Seminarinhalte Deinen/Ihren Erwartungen?  
 sehr zufrieden ① ② ③ ④ ⑤ gar nicht zufrieden,

Bemerkung:

---

- 6.) Welche Arbeitsformen haben Dir/Ihnen besonders gefallen, von welchen hättest Du Dir /hätten Sie sich mehr gewünscht?

|   | sehr gut |   |   | schlecht |   | mehr davon            |
|---|----------|---|---|----------|---|-----------------------|
| <input type="radio"/> <sub>1</sub> Vortrag                            | ①        | ② | ③ | ④        | ⑤ | <input type="radio"/> |
| <input type="radio"/> <sub>2</sub> Diskussion im Plenum               | ①        | ② | ③ | ④        | ⑤ | <input type="radio"/> |
| <input type="radio"/> <sub>3</sub> Arbeit in Arbeitsgruppen           | ①        | ② | ③ | ④        | ⑤ | <input type="radio"/> |
| <input type="radio"/> <sub>4</sub> praktische Übungen/Fallbearbeitung | ①        | ② | ③ | ④        | ⑤ | <input type="radio"/> |
| <input type="radio"/> <sub>5</sub> Medieneinsatz                      | ①        | ② | ③ | ④        | ⑤ | <input type="radio"/> |

<sub>6</sub> Sonstiges, und zwar...

---

- 7.) Wie zufrieden bist Du/sind Sie mit den ausgegebenen Seminarunterlagen?  
 (z.B. mit Inhalt, Vollständigkeit, Gestaltung, Aktualität und Praxisnähe)

sehr zufrieden ① ② ③ ④ ⑤ gar nicht zufrieden,

Bemerkung:

---

- 8.) Kannst Du / können Sie die Seminarinhalte verwenden...

|   | sehr gut |   |   | schlecht |   | trifft auf mich nicht zu |
|---|----------|---|---|----------|---|--------------------------|
| <input type="radio"/> <sub>1</sub> ... um mich persönlich besser einmischen zu können   | ①        | ② | ③ | ④        | ⑤ | <input type="radio"/>    |
| <input type="radio"/> <sub>2</sub> ... für die Arbeit im Betriebs-/Personalrat, der Jugend- und Auszubildendenvertretung, der Schwerbehindertenvertretung, der Frauenvertretung | ①        | ② | ③ | ④        | ⑤ | <input type="radio"/>    |
| <input type="radio"/> <sub>3</sub> ... für die Arbeit im Vertrauensleutekörper  | ①        | ② | ③ | ④        | ⑤ | <input type="radio"/>    |
| <input type="radio"/> <sub>4</sub> ... um politisch besser durchzublicken ?   | ①        | ② | ③ | ④        | ⑤ | <input type="radio"/>    |
| <input type="radio"/> <sub>5</sub> ... um bei ver.di besser mitwirken zu können ?   | ①        | ② | ③ | ④        | ⑤ | <input type="radio"/>    |

<sub>6</sub> Sonstiges, und zwar...

---



## C Fragen zum Team

- 9.) Mit den fachlichen Kenntnissen des Teams war ich...  
 sehr zufrieden      ①      ②      ③      ④      ⑤      gar nicht zufrieden
- 10.) Die Zusammenarbeit des Teams mit der Gruppe fand ich...  
 sehr zufrieden stellend      ①      ②      ③      ④      ⑤      gar nicht zufriedenstellend
- 11.) Die Zusammenarbeit innerhalb des Teams war...  
 sehr zufrieden stellend      ①      ②      ③      ④      ⑤      gar nicht zufriedenstellend
- 12.) Was möchtest Du / möchten Sie zum Team loswerden?

---



---



---

## D Fragen zur Atmosphäre im Seminar

- 13.) Wie hast Du Dich / haben Sie sich persönlich im Seminar gefühlt ?  
 sehr wohl gefühlt ①      ②      ③      ④      ⑤      gar nicht wohl gefühlt

Bemerkung:

---

- 14.) Das Lernen bzw. Arbeiten mit anderen Seminarteilnehmern/Seminarteilnehmerinnen fand ich...

○<sub>1</sub> anregend      ①      ②      ③      ④      ⑤      hemmend  
 ○<sub>2</sub> harmonisch      ①      ②      ③      ④      ⑤      konfliktreich

- 15.) Ich fand die Zusammenarbeit mit Beschäftigten aus unterschiedlichen Branchen...

sehr interessant      ①      ②      ③      ④      ⑤      uninteressant

Bemerkung:

---



## E Fragen zu den Rahmenbedingungen des Seminars

16.) Wie zufrieden warst Du / waren Sie mit...

|  | sehr<br>zufrieden |   |   | gar nicht<br>zufrieden |   |
|--|-------------------|---|---|------------------------|---|
| <input type="radio"/> <sub>1</sub> den Seminarräumen                   | ①                 | ② | ③ | ④                      | ⑤ |
| <input type="radio"/> <sub>2</sub> der Verpflegung                     | ①                 | ② | ③ | ④                      | ⑤ |
| <input type="radio"/> <sub>3</sub> der Unterbringung                   | ①                 | ② | ③ | ④                      | ⑤ |
| <input type="radio"/> <sub>4</sub> dem Service vor Ort                 | ①                 | ② | ③ | ④                      | ⑤ |
| <input type="radio"/> <sub>5</sub> den Freizeitmöglichkeiten           | ①                 | ② | ③ | ④                      | ⑤ |
| <input type="radio"/> <sub>6</sub> der Erreichbarkeit des Seminarortes | ①                 | ② | ③ | ④                      | ⑤ |
| <input type="radio"/> <sub>7</sub> Was hat Ihnen/Dir gefehlt?          |                   |   |   |                        |   |

---

## F ...und zum Schluss noch...

17.) Möchtest Du / Möchten Sie weitere Seminare von uns besuchen?

ja <sub>1</sub>      vielleicht <sub>2</sub>      nein <sub>3</sub>

18.) Wirst Du / werden Sie unsere Seminare weiter empfehlen?

ja <sub>1</sub>      vielleicht <sub>2</sub>      nein <sub>3</sub>

Bemerkung:

---

19.) Wie alt bist Du / Wie alt sind Sie?

<sub>1</sub> bis 25      <sub>2</sub> 26-35      <sub>3</sub> 36-45      <sub>3</sub> 46-55      <sub>4</sub> über 55 Jahre

20.) Geschlecht:      <sub>1</sub> männlich      <sub>2</sub> weiblich

21.) Region:      <sub>1</sub> Berlin      <sub>2</sub> Brandenburg      <sub>3</sub> andere

22.) Was ich sonst noch loswerden, anregen, kritisieren möchte (zum Seminar oder/und zu ver.di allgemein):

---

---

---





Bitte direkt im Seminar abgeben oder per Post verschicken an:

**ver.di Landesbezirk Berlin-Brandenburg**  
**Abteilung Bildung**  
**Kollegin Brigitte Hansmeier**  
**Köpenicker Str. 55**  
**10179 Berlin**



**Ich bin neugierig geworden und möchte Infos über**

- weitere Bildungsveranstaltungen für Betriebsräte/Personalräte
- weitere Bildungsveranstaltungen im Rahmen des Bildungsurlaubs-/Weiterbildungsgesetzes
- die Leistungen, Arbeitskreise und Beratungsangebote der ver.di
- die Mitgliedschaft in ver.di
- .....
- .....

Bitte nehmt/nehmen Sie mit mir Kontakt auf unter:



|                  |                      |
|------------------|----------------------|
| Name:            | <input type="text"/> |
| Adresse:         | <input type="text"/> |
| Tel. privat:     | <input type="text"/> |
| Tel. dienstlich: | <input type="text"/> |
| Betrieb:         | <input type="text"/> |
| e-mail:          | <input type="text"/> |

Bitte leite/leiten Sie diese Seite, unabhängig vom Fragebogen weiter.

**Vielen Dank!**



## **Material 17:** **Fragebogen für die Teamenden**

Liebe Kollegin, lieber Kollege,  
wir bitten Euch, uns zu helfen, die Qualität unserer Seminare zu sichern und zu verbessern. Gleichzeitig wollen wir Euch bei Eurer Arbeit unterstützen. Wir freuen uns, wenn Ihr Euch Zeit nehmt folgende Fragen gründlich zu beantworten.

### **Hinweise zum Ausfüllen:**

**Bitte die entsprechende „Note“ ankreuzen und die Bemerkungen anfügen.**

**Beide Teamer/Teamerinnen füllen diesen einen Fragebogen gemeinsam aus! Falls es Euch einmal nicht möglich sein sollte, Euch auf eine gemeinsame Note zu verständigen, notiert diese unterschiedlichen Bewertungen bitte in der Bemerkungszeile zu der betreffenden Frage.**

### **A Fragen zur Seminarvorbereitung**

1.) Die Seminarvorbereitung des Veranstalters war

sehr zufriedenstellend    ①    ②    ③    ④    ⑤    gar nicht zufriedenstellend

Bemerkung:

---

### **B Fragen zum Seminarinhalt**

2.) Sind die Seminarinhalte wie geplant vermittelt/erarbeitet worden?

vollständig    ①    ②    ③    ④    ⑤    gar nicht

Bemerkung:

---

Falls es Probleme gab:

Getroffene Maßnahmen und/bzw. Vorschläge zur Vermeidung der o. g. Probleme für die Zukunft:

---

---

---



3.) Entsprachen die Seminarinhalte den Erwartungen der Teilnehmer/innen?

vollständig                      ①            ②            ③            ④            ⑤            gar nicht

Bemerkung:

---

Falls es Probleme gab:

Getroffene Maßnahmen und/bzw. Vorschläge zur Vermeidung der o. g. Probleme für die Zukunft:

---



---



---

4.) Folgende (neue) Vorgehensweise/Methode hat sich im Seminar besonders bewährt (Highlight):

---



---



---

5.) Von folgenden Vorgehensweisen/Methoden raten wir für die Zukunft ab:

---



---



---

Begründung:

---

6.) Welche Qualität hatten die ausgegebenen Seminarunterlagen in Bezug auf nachfolgende Kriterien?

|                              | sehr gut |   |   |   | schlecht |
|------------------------------|----------|---|---|---|----------|
|                              | ①        | ② | ③ | ④ | ⑤        |
| Vollständigkeit              | ①        | ② | ③ | ④ | ⑤        |
| Sachliche Korrektheit        | ①        | ② | ③ | ④ | ⑤        |
| Inhaltliche Verständlichkeit | ①        | ② | ③ | ④ | ⑤        |
| Grafische Attraktivität      | ①        | ② | ③ | ④ | ⑤        |
| Aktualität                   | ①        | ② | ③ | ④ | ⑤        |
| Praxisnähe                   | ①        | ② | ③ | ④ | ⑤        |

Bemerkung:

---

**(Fortsetzung zu Frage 6.):**

Die Korrekturen und Verbesserungsvorschläge



sind in der Anlage zu diesem Fragebogen  
(z. B. Auszüge aus den Seminarunterlagen)  
von uns festgehalten

Ja

Nein

## C Fragen zum Team

7.) Wir haben uns als Team sicher im Thema gefühlt und konnten alle an uns gerichteten Fragen beantworten.

Sehr sicher                      ①            ②            ③            ④            ⑤            unsicher

Bemerkung:

---

8.) Die Zusammenarbeit des Teams mit den Teilnehmenden fanden wir...

anregend                      ①            ②            ③            ④            ⑤            hemmend

harmonisch                    ①            ②            ③            ④            ⑤            konfliktreich

Bemerkung:

---

9.) Für die Zukunft wünschen wir uns als Unterstützung:

---

---

---

---

## D Fragen zu den Teilnehmenden

10.) Wir fanden die Zusammenarbeit zwischen Teilnehmenden aus unterschiedlichen Branchen / ver.di-Fachbereichen

sehr interessiert aneinander            ①            ②            ③            ④            ⑤            desinteressiert

Bemerkung:

---



11.) Wir fanden den Umgang zwischen gewerkschaftlich Organisierten und Nicht-Organisierten in der Gruppe...

anregend      ①      ②      ③      ④      ⑤      hemmend

harmonisch      ①      ②      ③      ④      ⑤      konfliktreich

Bemerkung:

---

## E Fragen zu den Rahmenbedingungen

12.) Wir waren mit...

|                           | sehr zufriedengar nicht zufrieden |   |   |   |   |
|---------------------------|-----------------------------------|---|---|---|---|
| den Seminarräumen         | ①                                 | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| der Verpflegung           | ①                                 | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| der Unterbringung         | ①                                 | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| dem Service vor Ort       | ①                                 | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| den Freizeitmöglichkeiten | ①                                 | ② | ③ | ④ | ⑤ |

Bemerkung:

---

Falls es Probleme gab:

Getroffene Maßnahmen und/bzw. Vorschläge zur Vermeidung der o. g. Probleme für die Zukunft:

---



---



---



---



## F ...und zum Schluss noch...

- 13.) Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben folgende Wünsche/Anregungen/Kritik an uns gerichtet:  
(zum Veranstalter, zu einer ver.di Organisationseinheit, zu einem Betreuungssekretär)

**Bitte folgende Information weiterleiten an:**

**Name/Organisationseinheit:**

\_\_\_\_\_

**Mitteilung:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- 14.) Unser Gesamteindruck vom Seminar ist:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- 15.) Folgendes ist noch von der Seminarorganisation zu erledigen:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- 16.) Wir wünschen uns ein persönliches Auswertungsgespräch  
mit dem Veranstalter

Ja

Nein

**Vielen  
Dank!**



## **Material 18:** **Vorgehensweise zur Bewertung eines Internetauftritts am Beispiel der ver.di-Jugend**

### **1. Stufe: Ziele und Zielgruppe des Auftritts**

#### **a) Ziele und Aufgaben der jeweiligen Gliederung von ver.di**

Erste Grundlage für die Anforderungen an einen guten Internet-Auftritt sind die Zielsetzungen der Gewerkschaft ver.di allgemein sowie der speziellen Gliederung, deren Auftritt beurteilt wird. Insofern müssen im ersten Schritt die Ziele und – ggf. selbst gestellten – Aufgaben der jeweiligen ver.di-Gliederung festgehalten werden, die sich aus der ver.di-Satzung sowie den entsprechenden Richtlinien, einem Leitbild und den aktuellen Grundsatzbeschlüssen des jeweiligen Vorstands o.ä. ergeben.

#### **b) Charakterisierung der Zielgruppe**

In Ergänzung zu den funktionalen Aufgaben muss mit Blick auf eine Internet-Seite geklärt werden, welche Merkmale die Zielgruppe dieser Internet-Seite charakterisieren. Daraus können sich sowohl Anforderungen an die Inhalte wie auch an die optische Aufbereitung/ das Layout und den strukturellen Aufbau einer Website ergeben.

### **2. Stufe: Abgleich der Ziele und des konkreten Konzepts für den Internetauftritt**

Jedem Webauftritt sollte ein ausformuliertes Konzept zugrunde liegen, das die wesentlichen Inhaltsbereiche und strategische Aussagen zur Gestaltung unter Berücksichtigung der Zielgruppe enthält. Denn wir gehen davon aus, dass ver.di-Websites grundsätzlich von Gruppen von Mitgliedern und Hauptamtlichen entwickelt und realisiert werden, die sich am besten durch ein schriftlich fixiertes Konzept über die Grundlagen ihrer Arbeit verständigen.

Dieses Konzept wird in dieser Stufe den allgemeinen Richtlinien aus Stufe 1 gegenübergestellt und zugeordnet. Damit soll geprüft werden, ob die Ziele aus Stufe 1 in dem Konzept ausreichend berücksichtigt sind. Wichtig ist, dass neben rein informativen Inhalten auch Möglichkeiten der Interaktion und Serviceleistungen für die Zielgruppe geplant werden.

Mit Blick auf die erforderlichen Schwerpunktsetzungen sollte das Redaktionsteam auch definieren, welche Inhalte/Themen besonderes Gewicht bei der Darstellung (Umfang, „Aufreißer“ etc.) und ggf. Aktualisierung der Seiten haben.

### **3. Stufe: Bestimmung der Qualitätskriterien, um die Zielvorstellungen im Hinblick auf die Zielgruppe zu erreichen, bezogen auf:**

#### **a) den Inhalt**

Zunächst sind die satzungsgemäßen Zielsetzungen so zusammenzufassen, dass sie als Qualitätskriterien leicht zu erfassen sind und ihre Erfüllung leicht beurteilt werden kann. Als Ergänzung sind dann die Besonderheiten der Zielgruppe bezogen auf inhaltliche Anforderungen an die Website festzuhalten.

Bereits in dieser Stufe können – in Ergänzung zum Konzept aus Stufe 2 – Vorschläge zu konkreten Inhalten die Beurteilung des tatsächlichen Angebots erleichtern und den Machern der Website Ideen (sortiert nach Prioritäten) zur Weiterentwicklung geben.

#### **b) die Gestaltungs-Standards eines Webauftritts**

Nach unserer Auffassung gibt es gewisse Standards für einen Webauftritt, die grundsätzlich bei jedem Webauftritt erfüllt sein müssen, um die Benutzerfreundlichkeit („Usability“) zu gewährleisten. Wir haben sie in dieser Stufe beschrieben. Vereinzelt haben wir zusätzlich wünschenswerte Punkte mit aufgenommen und als solche gekennzeichnet. Die Anforderungen beruhen auf wissenschaftlichen Untersuchungen bzw. Publikationen anerkannter Webdesigner.

Sie sollten in zwei Schritten ergänzt werden:

- ver.di sollte – wie alle großen Unternehmen und Verbände – ein Corporate Design entwickeln, das auch für Internet-Auftritte gilt und damit eine Konkretisierung für verschiedene



Merkmale der Internet-Auftritte und der Qualitätskriterien liefert. Bisher liegt ein solches Corporate Design nicht vor. Dabei ist es wichtig, dass das Corporate Design genügend Spielraum für die Ausrichtung auf sehr unterschiedliche Mitglieder- und Bevölkerungsgruppen gibt.

- Auf dieser Basis müssen die gestalterischen Mindestanforderungen jeweils auf die Zielgruppe genauer abgestimmt werden.

Wenn diese Anforderungen eingehalten werden, gewährleistet der Webauftritt u.E. eine hohe Benutzerfreundlichkeit für die Zielgruppe.

### c) die interne Organisation

Die Aktualität der Informationen und die Berücksichtigung neuer Entwicklungen im eigenen Umfeld und bei der Zielgruppe erfordern die laufende Überarbeitung der Website, bevor ggf. ein grundsätzlicher Neuaufbau („Relaunch“) des Auftritts ansteht. Diese routinemäßigen Arbeiten müssen zwischen den verschiedenen Beteiligten abgestimmt werden. Dabei ist auch hilfreich, sich die jeweiligen Arbeitsschritte in Form von Prozessablaufplänen deutlich zu machen. Damit können Schrittfolgen und unterschiedliche Verantwortlichkeiten besonders leicht fassbar dargestellt werden.

Wesentliche Elemente für diese Planung sind:

- I. ein Aufgaben- und Vertretungsplan, der die grundsätzlichen Verantwortlichkeiten enthält,
- II. eine kontinuierliche Arbeits- und Terminplanung, die laufend fortgeschrieben wird,
- III. Prozessablaufpläne, in denen wichtige Abläufe grafisch dargestellt werden.

### 4. Stufe: Überprüfung des Internetauftritts

anhand der Kriterien aus Stufe 3. Ein Soll-/ Ist-Vergleich im Rahmen einer „internen“ Beurteilung wird durchgeführt.

Anhand der festgelegten Anforderungen der Stufe 3 (zu Inhalten, Webstandards und Organisation) wird jeweils eine Checkliste erstellt. Die Checklisten werden bei der Prüfung eingesetzt, ob die Qualitätskriterien ganz, teilweise oder gar nicht erfüllt sind. In einer Spalte „Abweichungen, Hinweise“ sind Mängel und notwendige Verbesserungen bzw. Bemerkungen (auch positive, z.B. beispielhafte Elemente) einzutragen. Die Überprüfung der internen Organisation stellt fest, ob die erforderlichen Planungsunterlagen vorhanden und bekannt sind und ob die Aufgaben im Allgemeinen vollständig und termingerecht erfüllt werden. Werden sie öfter nicht termingerecht erfüllt, muss nach den Ursachen gesucht und ggf. eine bessere Organisation, eine neue Aufgabenverteilung oder eine realitätsgerechte Terminplanung vereinbart werden.





Auf dieser Grundlage können bereits Korrekturen an Inhalt, Gestaltung und Organisation vorgenommen werden, um die Benutzerfreundlichkeit und den Erfolg des Auftritts zu erhöhen.

### **5. Stufe: Verständigung über Messinstrumente und Zielwerte der Erfolgsbewertung**

Um die Beurteilung durch die Zielgruppe und die Wirkung des Internetauftritts auf die Zielgruppe zu erkennen, soll eine „externe“ Messung vorbereitet werden. Zu dieser Erfolgsbewertung können verschiedene Instrumente verwendet werden. Ihr Nutzen und ihre konkreten Einsatzweisen und -möglichkeiten, d.h. auch der damit verbundene Aufwand, sollen in diesem Schritt präzisiert werden.

Als typische Verfahren sind zu prüfen:

- Messung der Nutzungshäufigkeiten und Nutzungsverläufe,
- Links auf die Website in verschiedenen Suchmaschinen,
- Zielgruppenbefragungen (persönlich, via Internet, telefonisch) ,
- Nutzungsbeobachtungen (unter konkreten Aufgabenstellungen) von Mitgliedern der Zielgruppe und
- persönliches Feedback, z.B. in Form von e-Mails oder Forumbeiträgen.

Dabei sollen auch konkrete Zielsetzungen festgelegt werden, die entsprechend den in Stufe 1a und 3a definierten Zielen Schwerpunkte in der Nutzung und Beurteilung durch die Zielgruppe einbeziehen. Nicht z.B. Seitenabrufe allgemein müssen das Ziel sein, sondern Abrufe der Seiten mit den wesentlichen Botschaften.

### **6. Stufe: Durchführung und Auswertung der Erfolgsbewertungen**

Mit Hilfe der in Stufe 5 definierten Instrumente und Ziele können Zielwerte genau überprüft werden. Leitfragen sind: Wird unsere Website ausreichend wahrgenommen? Sprechen wir die von uns definierte Zielgruppe an? Werden unsere gesetzten Ziele und Leitlinien unserer Organisation tatsächlich von der Zielgruppe erkannt? Was läuft gut und wo gibt es „Nutzungslöcher“, die sich z.B. aus Mängeln in der Navigation oder Aktualität ergeben?

Die Daten werden mit Hilfe der in Stufe 5 erstellten Prüflisten zusammengetragen und entsprechend den Zielsetzungen bewertet.

### **7. Stufe: Auswertung der Messungen**

Die Ergebnisse der 2., 4. und 6. Stufe sollen zusammengetragen und mit Blick darauf ausgewertet werden, an welchen Punkten noch gravierende Mängel bestehen und welche guten Ergebnisse als Beispiel für andere Teile des Webauftritts verwendet werden können.

### **8. Stufe: Vorschläge für die weitere Entwicklung des Webauftritts**

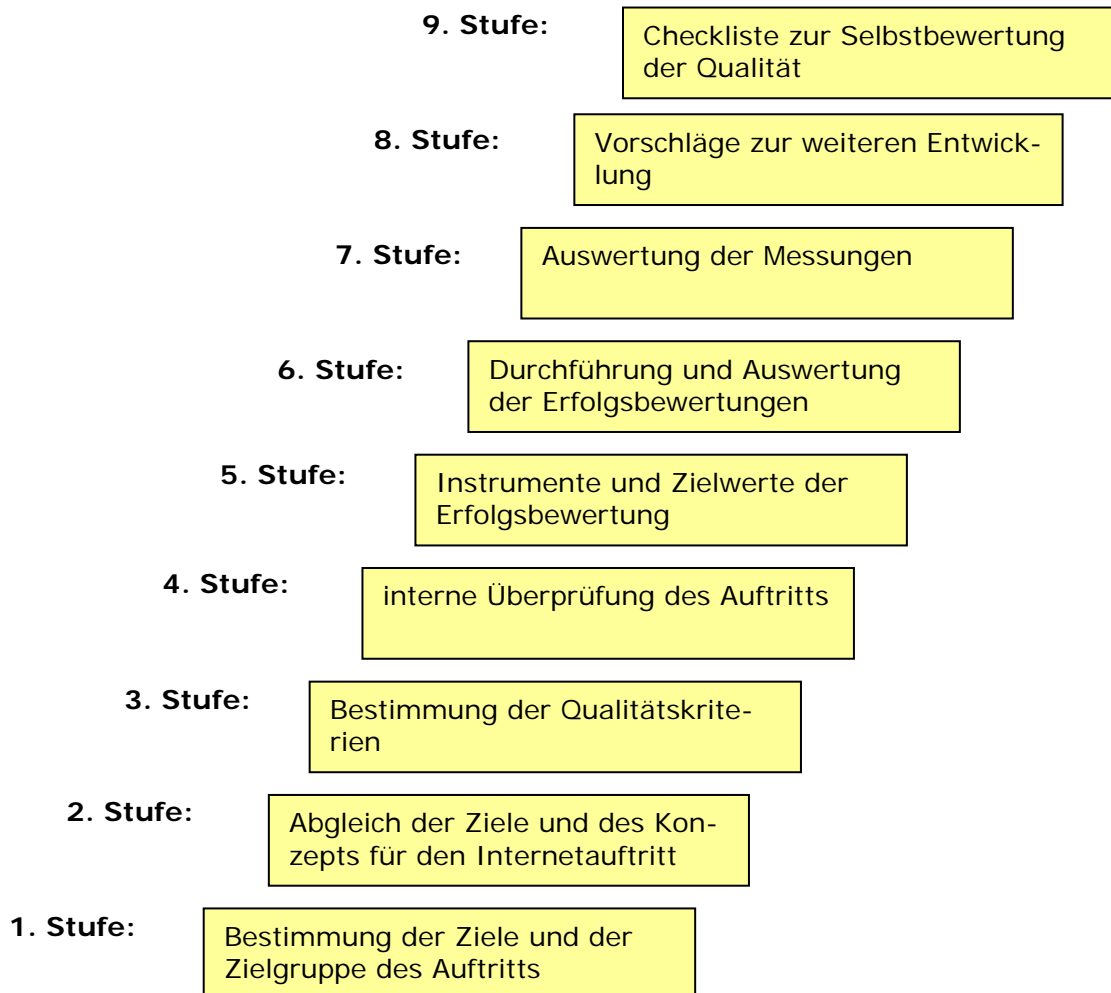
In einer gemeinsamen Besprechung aller an der Planung, Organisation und Realisierung des Auftritts Beteiligten soll eine Prioritätenliste der nächsten Verbesserungsschritte erstellt werden (unter Berücksichtigung bereits zwischenzeitlich erfolgter Verbesserungen oder Veränderungen). Sie sollte nach den Verfahren des Projektmanagements abgearbeitet und controlled werden.

### **9. Stufe: Checkliste für zukünftige kontinuierliche Qualitätskontrollen**

In einem regelmäßigen Rhythmus sollten die Schritte 1 – 8 wiederholt werden. Dabei soll die Aufmerksamkeit allen Änderungen im Umfeld, den eigenen Zielsetzungen und im Nutzungsverhalten gelten. Unsere Checkliste soll die kontinuierliche Planung und Realisierung der Qualitäts-Überprüfungen unterstützen.



## Grafischer Stufenplan





## **Material 19:** **Frageleitfaden zur Ideensammlung bei den Beschäftigten der ver.di-Rechtsabteilung**

1. Welche Verbesserungen kannst du dir vorstellen oder hältst du für erforderlich

im Hinblick auf:

- die Organisation der Erstberatungen
- die Abwicklung der Prozessvertretung
- die Zusammenarbeit zwischen RechtssekretärInnen und Verwaltungsangestellten
- den internen Informationsfluss im Bereich Rechtsschutz
- die Kooperation mit den Fachbereichen
- die Außendarstellung des Rechtsschutzes
- die eigene Qualifizierung/ Weiterbildung

2. Welche weiteren Verbesserungsvorschläge möchtest du zur Diskussion stellen?



## Material 20: Fragebogen für eine Mitgliederbefragung zu den ver.di-Rechtsschutzleistungen

### 1. Mit den Rechtsschutz-Leistungen bin ich ...

|  | sehr<br>zufrieden .....  |                          |                          |                          |                          | unzu-<br>frieden         | kann ich<br>nicht<br>beurteilen |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------|
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        |
| a) erster Kontakt zum Rechtsschutz<br>mögl. Begründung .....               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        |
| b) Terminierung der Erstberatung<br>mögl. Begründung .....                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        |
| c) telefonische Erreichbarkeit<br>mögl. Begründung .....                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        |
| d) Erscheinungsbild im Haus<br>mögl. Begründung .....                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        |
| e) Verständlichkeit der Unterlagen/<br>Formulare<br>mögl. Begründung ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        |
| f) Freundlichkeit der Beschäftigten<br>mögl. Begründung .....              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        |
| g) Qualität der Beratung:  |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                                 |
| 1. Information   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        |
| 2. Kompetenz   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        |
| 3. Verständlichkeit  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        |
| 4. Entscheidungshilfe<br>mögl. Begründung .....                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        |
| h) Diskretion/Datenschutz<br>mögl. Begründung .....                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        |
| i) Zuverlässigkeit im weiteren Verlauf<br>mögl. Begründung .....           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        |
| j) Auftreten bei Gerichtsverhandlungen<br>mögl. Begründung .....           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        |

### 2. Das bisherige juristische Ergebnis der Beratung/des Verfahrens

- übertraf meine Erwartungen oder
- entsprach meinen Erwartungen oder
- war enttäuschend, weil .....



### 3. Verbesserungswünsche/-vorschläge

Nach meiner Meinung sollte sich der Rechtsschutz weiter verbessern durch

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> mehr Beratungszeit                            | <input type="checkbox"/> Zeitschriften im Wartebereich |
| <input type="checkbox"/> Trennung Raucher/Nichtraucher im Wartebereich | <input type="checkbox"/> Kopierer für Unterlagen       |

Weitere Vorschläge:

.....

.....

### 4. persönliche Daten

- a) Ich bin  weiblich  
 männlich
- b) Ich bin  unter 25 Jahre alt  
 25 – 35 Jahre alt  
 35 – 45 Jahre alt  
 45 – 55 Jahre alt  
 über 55 Jahre alt
- c) Ich bin Mitglied in ver.di oder einer der Gründungsgewerkschaften seit  
 weniger als 1 Jahr  6 – 10 Jahren  
 1 – 2 Jahren  über 10 Jahren  
 3 – 5 Jahren
- d) Ich bin  abhängig beschäftigt  selbstständig  
 erwerbslos  RentnerIn/PensionärIn
- e) Ich bin ver.di-Mitglied im Fachbereich ...  
 FB 1: Finanzdienstleistungen  FB 09: Telekommunikation, Informationstechnik,  
Datenverarbeitung  
 FB 2: Ver- und Entsorgung  FB 10: Postdienste, Speditionen u.  
Logistik  
 FB 3: Gesundheit, Soz. Dienste, Wohlfahrt und Kirche  FB 11: Verkehr  
 FB 4: Sozialversicherung  FB 12: Handel  
 FB 5: Bildung, Wissenschaft und Forschung  FB 13: besondere Dienstleistungen  
 FB 6: Bund und Länder  weiß nicht  
 FB 7: Gemeinden  
 FB 8: Medien, Kunst u. Kultur, Druck u.  
Papier, indust. Dienste u. Produktion
- f) Ich bin als ehrenamtliches Mitglied tätig (Vertrauensmann/frau, Mitglied in ver.di-Gremien, Betriebsrats/-  
Personalrats-Mitglied o.ä.)  ja  nein



## 5. Angaben zum Gegenstand/Verfahren

- a) Der Gegenstand der Auseinandersetzung liegt auf dem Gebiet
- des Arbeitsrechts, und zwar
    - Kündigung, Versetzung
    - Geld, Entlohnung, Eingruppierung
    - Abmahnung
    - Zeugnis, Arbeitspapiere
    - Sonstiges
  - des Beamtenrechts
  - des Sozialrechts (z.B. Arbeitslosengeld, Sperrfrist, Alters-/Erwerbsunfähigkeits-/ Berufsunfähigkeits-Rente, GbB, Arbeitsunfall, Krankenkassenleistung)
  - des Verkehrsrechts/ Strafrechts
  - des Zivilrechts (z.B. Honorarstreitigkeiten, Vertragsrecht ohne Arbeitsverträge)
  - Sonstiges
- b) Vor der Beratung durch den ver.di-Rechtsschutz wurde ich von einem/einer Fachbereichssekretär/in beraten
- ja
  - nein
- c) Mein Anliegen ist im folgenden Stadium:
- erste Beratung ist abgeschlossen
  - erste Gerichtsverhandlung hat stattgefunden
  - Urteil/Vergleich liegt vor
- d) Mein Verfahren wird/wurde nach der ersten Beratung
- nicht weitergeführt → bitte weiter mit Frage e)
  - weitergeführt, und zwar
    - von einem/einer ver.di-Jurist/in.
    - vom DGB-Rechtsschutz.
    - von einem von ver.di bezahlten Rechtsanwalt.
- e) Dies ist
- mein erstes Rechtsverfahren/ Rechtsanliegen
  - bereits mein zweites oder ein weiteres Rechtsverfahren. Bei dem/den früheren Verfahren wurde ich unterstützt durch
    - den ver.di- bzw. gewerkschaftlichen Rechtsschutz
    - einen Rechtsanwalt

## Wir danken Ihnen herzlich für die Beteiligung!

Ausgefüllten Fragebogen bitte in den beigefügten Umschlag stecken, verschließen und in den Postkasten werfen,

oder per Fax senden an



## Material 21: Checkliste zur Selbstbewertung der Rechtsschutz-Qualität auf Basis der Qualitäts-Standards

| Kriterium  | Bewertungshilfsmittel  | Bewertung<br>Datum: |
|--|--|---------------------|
| 1. Rechtsschutz-Anliegen werden zunächst vom Fachbereich beantwortet (Ausnahme: Kündigungen, Verkehrsrecht).                           | Abfrage der Anrufer in der Rechtsabteilung nach Fachbereichsberatung vor Terminvergabe, Aufnahme eines Feldes „fehlende FB-Beratung“ zum Ankreuzen in der Prozessregister-Datenbank  |                     |
| 2. Termine für die Erstberatung in der Rechtsabteilung sind innerhalb von 3 Wochen verfügbar.  | Statistik über tatsächliche Wartezeiten, z.B. mit Hilfe eines Datumsfeldes in der Termin-Datenbank und Differenzrechnung zwischen Eingabe-Termin und vereinbartem Beratungstermin  |                     |
| 3. In dringenden Fällen werden kurzfristige Termine angeboten oder sofortige telefonische Auskünfte erteilt.                           | Strichliste/Datenfeld in Termin-DB über sofortige Rechtsberatung am Telefon bzw. kurzfristig anberaumter Sondertermin (Problem: Anzahl der dringenden Fälle fehlt)   |                     |
| 4. Die telefonische Erreichbarkeit und Freundlichkeit der Beschäftigten sind gewährleistet.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit: Technische Zählung der externen Anrufe (evtl. im Spreeport möglich), die <ul style="list-style-type: none"> <li>○ länger als 1 min. in der Warteschleife hingen,</li> <li>○ nicht angenommen wurden,</li> <li>○ auf Besetzt gestoßen sind,</li> <li>○ sofort auf die Zentrale umgeleitet wurden</li> </ul> </li> <li>• Beschwerden über schlechte telefonische Erreichbarkeit und unfreundliches Verhalten (wenig aussagekräftig); Freundlichkeit ist zuverlässig nur über Befragung (Fremdbewertung) zu ermitteln</li> </ul> |                     |
| 5. Für die Wartezeit bis zum Termin steht den Mitgliedern ein Warteraum mit guter Ausstattung und angenehmer Atmosphäre zur Verfügung. | evtl. kleiner Fragebogen im Warteraum zu räumlichen Bedingungen und weiteren Qualitätsaspekten der Rechtsberatung mit Beschwerde-Briefkasten im Raum und regelmäßiger Auswertung   |                     |
| 6. Kurze Laufzeiten und eine zuverlässige weitere Bearbeitung der Vorgänge sind gewährleistet.   | Festhalten von Verspätungen oder anderen Terminversäumnissen in Fehlerliste  |                     |
| 7. Durch fachlich gut qualifizierte Verhandlungsführung wird ein hoher Prozentsatz der Verfahren erfolgreich abgeschlossen.            | Anteil der erfolgreich abgeschlossenen Verfahren (z.B. mind. 50% der Forderung realisiert) in Relation zur Gesamtzahl der Verfahren.   |                     |



## Material 22: Checkliste zur Selbstbewertung der Servicequalität im Bereich IKT/ elektronische Kommunikation

| Kriterium  | Bewertungshilfsmittel   | Bewertung<br>Datum: |
|--|---|---------------------|
| 1. Alle Beschäftigten haben einen schnellen, fehlerfreien technischen Zugriff auf die erforderlichen internen Daten (z.B. auch MIBS).        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Versorgungsgrad mit schnellen Terminals/PCs (z.B. Start von Standardprogrammen □ 5 sec., Zugriffszeit □ 3 sec. beim Öffnen kleiner zentraler Dateien)</li><li>• Häufigkeit von Abstürzen und angekündigten Stilllegungen der zentralen Datei- bzw. Rechner-Ressourcen während der Arbeitszeit pro Zeitraum (z.B. Quartal)</li><li>• Anzahl der eingehenden Beschwerden wegen zu langsamer oder fehlerhafter Verarbeitung pro Zeitraum (z.B. Quartal)</li><li>• (Un-) Zufriedenheitsäußerungen der Beschäftigten im Gespräch</li></ul> |                     |
| 2. Alle Beschäftigten haben einen schnellen, fehlerfreien Zugang zu Internet, Intranet und e-Mail-Verkehr unter Wahrung der Datensicherheit. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Versorgungsgrad mit schnellen Internet-Zugängen (z.B. Übertragungsrate □ 128 kbit/s) am Arbeitsplatz</li><li>• Häufigkeit von Leitungsunterbrechungen oder anderen zentralen Zugangsproblemen während der Arbeitszeit pro Zeitraum (z.B. Quartal)</li><li>• Anzahl der eingehenden Beschwerden wegen zu langsamer oder fehlerhafter Übertragung pro Zeitraum (z.B. Quartal)</li><li>• (Un-) Zufriedenheitsäußerungen der Beschäftigten im Gespräch</li></ul>  |                     |
| 3. Alle Beschäftigten können entsprechend ihren Aufgaben zentrale Ressourcen und Instrumente der Büroorganisation und -kommunikation nutzen. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ausstattungsgrad mit wichtigen Ressourcen am Arbeitsplatz (z.B. Kalender-Software) oder in max. 20 m Entfernung (z.B. Drucker, Scanner)</li><li>• Häufigkeit von Störungen und angekündigten Unterbrechungen dieser Ressourcen während der Arbeitszeit pro Zeitraum (z.B. Quartal)</li><li>• Anzahl der eingehenden Beschwerden wegen fehlender Hilfsmittel pro Zeitraum (z.B. Quartal)</li><li>• (Un-) Zufriedenheitsäußerungen der Beschäftigten im Gespräch</li></ul>  |                     |
| 4. Gut nutzbares zentrales Datei-ablagesystem  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Regelmäßige Einschätzung des Zustands der zentralen Datei-ablage bezogen auf Übersichtlichkeit und Aktualität im Rahmen der gemeinschaftlich genutzten Verzeichnisse (z.B. 1 x pro Quartal)</li><li>• Anzahl der eingehenden Beschwerden wegen fehlender Übersichtlichkeit oder Aktualität oder wegen unnötiger Mehrfachspeicherungen pro Zeitraum (z.B. Quartal)</li><li>• (Un-) Zufriedenheitsäußerungen der Beschäftigten im Gespräch</li></ul>  |                     |





| Kriterium  | Bewertungshilfsmittel  | Bewertung<br>Datum: |
|--|--|---------------------|
| 5. wirtschaftliche und kompetente Administration der Informationstechnik | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einhaltung der geplanten Haushalts-Budgets pro Jahr</li> <li>• (Un-) Zufriedenheitsäußerungen der Beschäftigten im Gespräch bezogen auf die IT-Administration</li> </ul>  |                     |
| 6. zeitnaher und kompetenter User-Support                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeitaufschreibung der Verfügbarkeit des User-Supports während der Arbeitszeit</li> <li>• Strichliste des Anteils der abschließend beantworteten/gelösten Fragen/Probleme an allen Anfragen (ggf. unterteilt in: sofort/ nach 1 Tag/ länger als 1 Tag/ nicht gelöst)<sup>12</sup></li> <li>• Anzahl der eingehenden Beschwerden wegen fehlendem/ mangelhaftem Support pro Zeitraum (z.B. Quartal)</li> <li>• (Un-) Zufriedenheitsäußerungen der Beschäftigten im Gespräch</li> </ul> |                     |

Die Bewertung sollte zunächst mit einer Ist-Stands-Aufnahme begonnen werden und in regelmäßigen Abständen (z.B. quartalsweise) wiederholt werden. Dann kann durch Vergleich der aktuellen Zahlen mit früheren Zahlen eine relative Bewertung erfolgen (zeitlicher Vergleich). Der Vergleich zu anderen ver.di-Einheiten wäre später bei Einsatz der gleichen Checkliste möglich.

<sup>12</sup> ergänzend könnte eine gezielte thematische Auswertung der Anfragen dazu genutzt werden, Problem-Schwerpunkte zu erkennen und ggf. entsprechende Schulungen anzubieten.



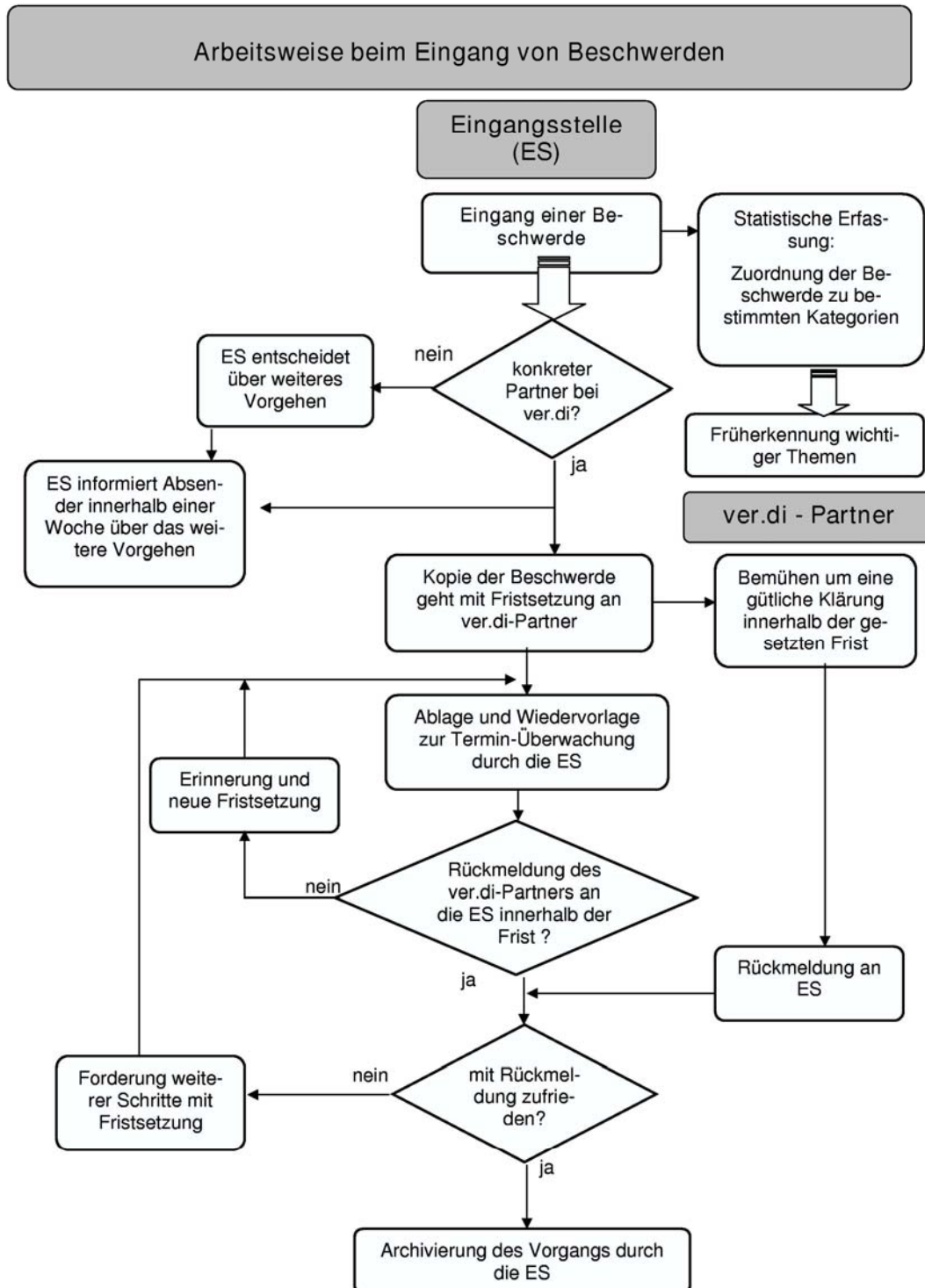
## **Material 23: Umgang mit Vorschlägen und Beschwerden**

Der Landesbezirksvorstand hat beschlossen, dass ein Vorschlags- und Beschwerdemanagement eingerichtet wird. Zur Umsetzung des LBV-Beschlusses hat die Landesbezirksleitung das folgende vorläufige Verfahren als ersten Schritt in Richtung auf ein Vorschlags- und Beschwerdemanagement beschlossen:

1. Vorschläge und Beschwerden (VuB) werden ab sofort im Sinne des Beschlusses des LBV bearbeitet. Über das Verfahren erfolgt in Publik ein Hinweis. Die Materialien werden im Internet veröffentlicht.
2. Alle VuB werden innerhalb von 5 Arbeitstagen mindestens mit einem Zwischenbescheid beantwortet. Darin wird der/m Einreicher/-in eines VuB mitgeteilt, bis wann eine abschließende Bearbeitung erfolgt. Ist dies nicht innerhalb von 15 Arbeitstagen möglich, erfolgt ein weiterer Zwischenbescheid.
3. Erfolgt eine Beschwerde über eine/n persönlich benannte/n Beschäftigte/n dann wird die Beschwerde durch die/den jeweilige/n Vorgesetzte/n bearbeitet. Derjenige, über den die Beschwerde erfolgt ist, erhält vor der Beantwortung die Möglichkeit zur Stellungnahme.
4. In dem Schreiben an denjenigen, der sich beschwert hat, wird dieser/m mitgeteilt, an wen sie/er sich wenden kann, sofern sie/er mit der Antwort nicht einverstanden ist. Das ist die jeweils vorgesetzte Stelle.
5. Grundsätzlich wird der-/demjenigen gedankt, der eine VuB an die Gewerkschaft eingebracht hat.
6. Bei telefonischen oder persönlichen VuB wird ein kurzer schriftlicher Vermerk erstellt. Erfolgt die Beantwortung einer VuB persönlich oder telefonisch, dann wird darüber ebenfalls ein schriftlicher Vermerk erstellt.
7. VuB, die sich auf gewerkschaftspolitische Vorgänge beziehen, werden in der jeweils fachlich zuständigen Stelle bearbeitet. (Beispiele: Tarifabschluss ö.D. Berlin von der Bezirksleitung Berlin; VuB zur Tarifpolitik von dem jeweiligen Fachbereich usw.)
8. VuB, die ohne konkreten Adressaten eingehen, werden von der Landesbezirksleitung (H. Friedrich) an die jeweils zuständige Stelle weitergeleitet. Bei der LBL wird die Einhaltung der Termine beobachtet.
9. In anonymisierter Form werden Kopien aller VuB und die jeweilige Bearbeitung an die LBL (Koll. XY) geleitet. Dadurch soll ermöglicht werden, allgemeine Schlussfolgerungen für die Verbesserung der Arbeit von ver.di zu ziehen und Vorschläge für die Bearbeitung von sich wiederholenden VuB zu ziehen.
10. Von der LBL wird in regelmäßigen Abständen ein kurzer Bericht über die VuB für den Landesbezirksvorstand erstellt.



## Material 24: Ablaufdiagramm zum Umgang mit Vorschlägen und Beschwerden





## **Material 25:** **Checkliste zur Qualitätsbeurteilung zum Thema** **Beschwerdemanagement**

| Kriterium   | Bewertungshilfsmittel  | Erfüllungsstand<br>Datum: |
|---|--|---------------------------|
| 1. Kenntnis aller Beschäftigten über die Grundzüge des Beschwerdemanagements  | Stichprobenartige Gespräche mit Beschäftigten (setzt Schulungen/Unterweisungen voraus), Beschäftigtenbefragung |                           |
| 2. Dokumentation aller eingehenden Beschwerden, möglichst in zentraler Ablage   | Einsicht in zentrale Ablage der Beschwerden  |                           |
| 3. klar definierte Zuständigkeiten für die Beantwortung der Beschwerden   | Stichprobenartige Prüfung eingegangener Beschwerden auf ihre Stationen/ tatsächliche Bearbeiter                |                           |
| 4. Antwort in angemessenem Zeitraum (Reaktionsfrist 5 Tage)   | Stichprobenartige Prüfung eingegangener Beschwerden auf Zeitspanne der Bearbeitung                             |                           |
| 5. dem Absender der Beschwerde vermitteln, dass sein Anliegen für uns einen hohen Stellenwert hat                               | Stichprobenartige Prüfung der Antworten auf entsprechende Hinweise   |                           |
| 6. berechtigte Kritik annehmen, möglichst abhelfen und um Entschuldigung bitten, ungerechtfertigte Vorwürfe sachlich entkräften | Stichprobenartige Prüfung der Antworten auf entsprechende Beantwortung   |                           |
| 7. Auswertung der bearbeiteten Beschwerden mit dem Ziel, Abläufe zu verbessern und Fehler zu vermeiden                          | Stichprobenartige Prüfung der Sammlung und Auswertung der Beschwerden auf daraus folgende Maßnahmen            |                           |

Als Bewertungsstufen des Erfüllungsstands können z.B. eingesetzt werden:

- sehr gut – gut – befriedigend – ausreichend –mangelhaft – unbefriedigend  
(in Anlehnung an die Schulnoten)

