



# Pastorale Qualität

---

Drei Tools für eine wirksame Qualitätsentwicklung

*Dr. Björn Szymanowski*

# Zum Qualitätsbegriff

---



„Gute Qualität liegt vor, wenn die Merkmale eines Objektes mit erwarteten Anforderungen übereinstimmen.“

(frei nach DIN EN ISO 9000:2015)

# Zum Qualitätsbegriff

---

„Gute Qualität liegt vor, wenn die Merkmale eines **Objektes** mit erwarteten Anforderungen übereinstimmen.“

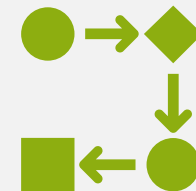
(frei nach DIN EN ISO 9000:2015)



Ergebnis  
(z.B. Wirkung einer  
Predigt)



Prozess  
(z.B. PGR-  
Sitzung)



System  
(z.B. Pfarrei)

# Zum Qualitätsbegriff

---

„Gute Qualität liegt vor, wenn die **Merkmale** eines Objektes mit erwarteten Anforderungen übereinstimmen.“

(frei nach DIN EN ISO 9000:2015)



sensorisch  
z. B. (Geruch)



verhaltensbezogen  
(Höflichkeit)



zeitbezogen  
(Effizienz)



funktional  
(Effektivität)

# Zum Qualitätsbegriff

„Gute Qualität liegt vor, wenn die Merkmale eines Objektes mit erwarteten **Anforderungen** übereinstimmen.“

(frei nach DIN EN ISO 9000:2015)



Pfarrei



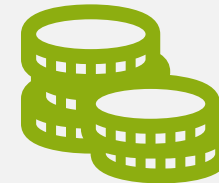
Firmlinge



Pastoralteam



Kommune



Steuerzahler



Gesellschaft

Interessierte  
Parteien

# Drei Regeln guter Qualitätsarbeit...

---

1. Aufgaben systematisch priorisieren!
2. Herausforderungen kreativ explorieren!
3. Lösungen anforderungsorientiert erarbeiten!

## ... und drei passende Tools

---

1. Aufgaben systematisch priorisieren!
2. Herausforderungen kreativ explorieren!
3. Lösungen anforderungsorientiert erarbeiten!

Prioritäten-  
Filter

Challenge  
Mapping

Value Proposition  
Canvas

# Prioritäten-Filter: Eisenhower trifft Pareto

## Eisenhower-Prinzip



## Pareto-Prinzip





# Challenge Mapping: Schritt 1

---

Herausforderung als „Wie könnten wir...?“-Statement formulieren

*Immer weniger Menschen  
besuchen unsere  
Gottesdienste.*



*Wie könnten wir mehr  
Menschen für unsere  
Gottesdienste gewinnen?*

# Challenge Mapping: Schritt 2

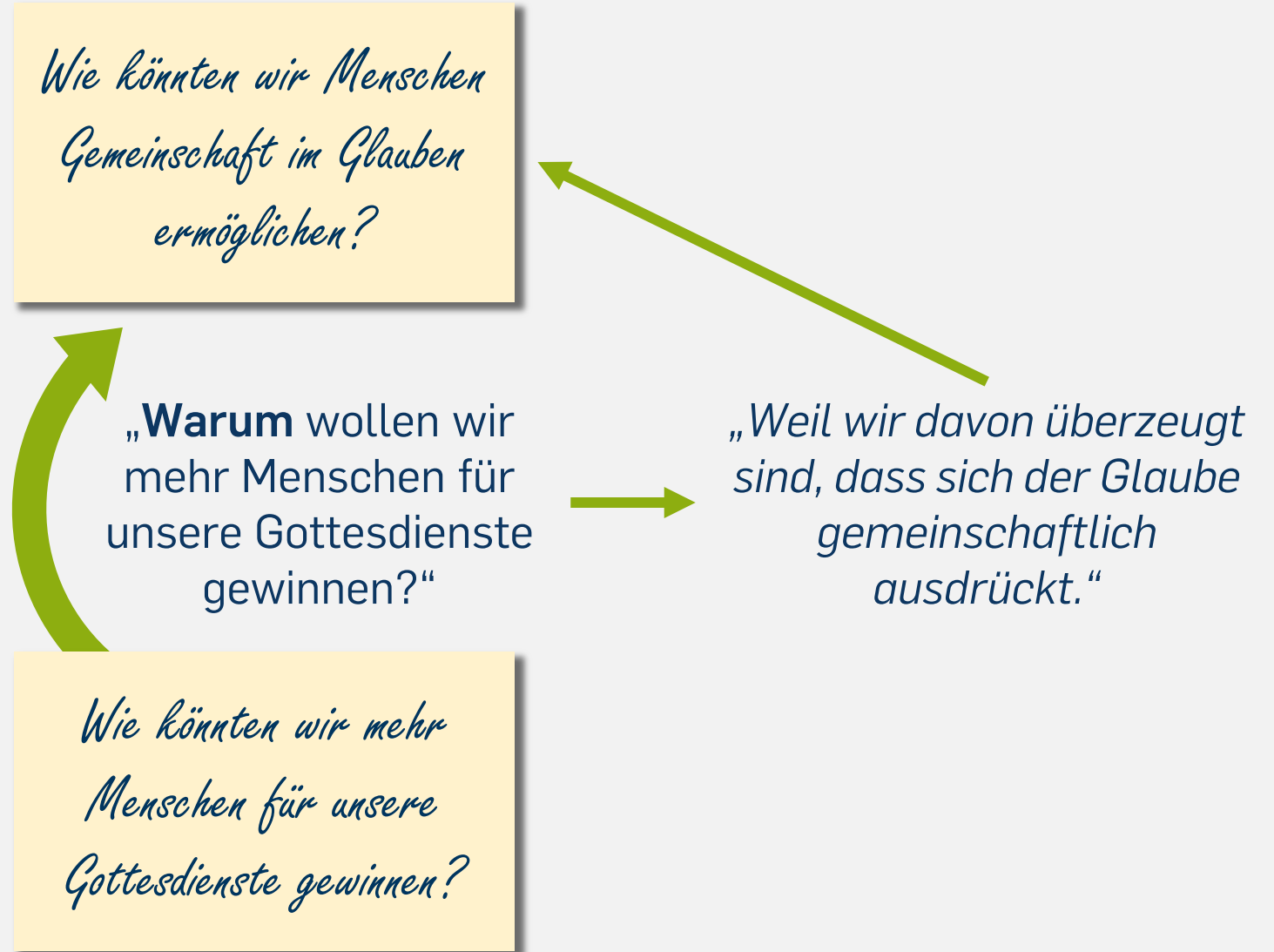
Die Challenge Map „aufbauen“

*Wie könnten wir Menschen  
Gemeinschaft im Glauben  
ermöglichen?*

„**Warum** wollen wir  
mehr Menschen für  
unsere Gottesdienste  
gewinnen?“

*Wie könnten wir mehr  
Menschen für unsere  
Gottesdienste gewinnen?*

„Weil wir davon überzeugt  
sind, dass sich der Glaube  
gemeinschaftlich  
ausdrückt.“



# Challenge Mapping: Schritt 3

Die Challenge Map „abbauen“

*Wie könnten wir mehr Menschen für unsere Gottesdienste gewinnen?*

„**Was hält uns auf,** mehr Menschen für unsere Gottesdienste gewinnen?“

„*Unsere Gottesdienste sind nicht attraktiv genug.*“

*Wie könnten wir unsere Gottesdienste attraktiver machen?*

# Challenge Mapping: Schritt 4

Die Challenge Map verbreitern

„Warum ...  
**noch?**“

*Wie könnten wir mehr  
Menschen für unsere  
Gottesdienste gewinnen?*

„Was hält uns  
**noch** auf?“

*Wie könnten wir ...?*

*Wie könnten wir ...?*

*Wie könnten wir ...?*

*Wie könnten wir ...?*

*Wie könnten wir ...?*

*Wie könnten wir ...?*

# Herzlichen Dank

---

für Ihre Aufmerksamkeit!

