

M a t e r i a l i e n z u r E r w a c h s e n e n b i l d u n g

N r . 4 / 2 0 0 1

P ä d a g o g i s c h e Q u a l i t ä t
i n d e r E r w a c h s e n e n b i l d u n g



B e r i c h t z u r T a g u n g a m B u n d e s i n s t i t u t
f ü r E r w a c h s e n e n b i l d u n g S t . W o l f g a n g
v o m 5 . b i s 6 . A p r i l 2 0 0 1

Materialien zur Erwachsenenbildung Nr. 4/2001
Bericht zur Tagung Pädagogische Qualität in der Erwachsenenbildung

© 2001

Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur
Abteilung Erwachsenenbildung V/B/15
1014 Wien, Wipplingerstraße 20

MR Mag. Ernst Koller
und

Bundesinstitut für Erwachsenenbildung St. Wolfgang
5350 Strobl, Bürglstein 1-7
Dr. Christian Kloyber

Dokumentation, Layout: Dr. Christian Kloyber
Umschlaggestaltung: Robert Radelmacher

Vorwort

Das Bewusstsein über die Bedeutung und Notwendigkeit von Erwachsenenbildung und Weiterbildung ist vor dem Hintergrund der immer rascher vor sich gehenden technologischen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Veränderungen in letzter Zeit deutlich gestiegen. In diesem Zusammenhang hat das Bildungsministerium gemeinsam mit der Konferenz der Erwachsenenbildung Österreichs ein EB-Aktionsprogramm entworfen, in dem u. a. auch die Entwicklung von theoretischen Grundlagen und die Publikation von Ergebnissen der Beschäftigung mit solchen Grundlagen enthalten sind.

Leider existiert seit der Einstellung der Zeitschrift Erwachsenenbildung in Österreich kein gesamtösterreichisches Publikationsorgan zur Erwachsenenbildung mehr - wenn auch verschiedene Zeitschriften der einzelnen Verbände sowie der Förderungsstellen für Erwachsenenbildung bzw. von Landes-Arbeitsgemeinschaften neben verbandsinternen bzw. regionalen Informationen sehr wohl auch wichtige theoretische Auseinandersetzungen beinhalten - und auch sonstige Publikationen fehlten in letzter Zeit weitgehend.

Aus diesem Grund wird die neu begonnene Reihe von Materialien zur Erwachsenenbildung herausgegeben. Sie erscheint in unregelmäßiger Folge und macht für die Erwachsenenbildung interessante Materialien, wie Tagungsberichte, Studien, Analysen, methodisch-didaktische Arbeiten und sonstige für alle in der EB Tätigen brauchbare Texte und „graue Literatur“ öffentlich zugänglich.

Die Materialien werden zwar sicherlich nicht eine regelmäßig erscheinende Zeitschrift ersetzen können und sind auch keineswegs als Konkurrenz zu den verschiedenen Zeitschriften und sonstigen Veröffentlichungen der Verbände oder der Förderungsstellen gedacht. Sie sollen aber mit dazu beitragen, die Auseinandersetzung mit (theoretischen) Grundlagen für die Bildungsarbeit mit Erwachsenen und vor allem den Diskurs über eine zeitgemäße Erwachsenenbildung voranzutreiben.

Mit dieser Ausgabe wird nunmehr die dritte Nummer zum Thema Qualitätsentwicklung vorgelegt, die eine Art Fortsetzung zu den Nummern 1/2000 und 2/2001 der „Materialien“ darstellt. Die hier dokumentierte Veranstaltung hat sich mit der „pädagogischen Qualität“ auseinandergesetzt, die für Erwachsenenbildungseinrichtungen sicherlich von ganz besonderer Bedeutung ist und die Diskussion zum Thema Qualität in der Erwachsenenbildung weiterführen soll.

ERNST KOLLER
BMBWK, Abt. V/E/18 - Erwachsenenbildung

Inhaltsverzeichnis

	Seite
<i>Einleitung</i>	7
<i>Pädagogische Qualität</i> FELICITAS VON KÜCHLER	9
<i>Ergebnis der Tagung</i>	11
<i>15 Standards für Pädagogische Qualität in der Erwachsenenbildung. Arbeitsgruppenergebnis</i> MARTIN WIEDEMAIR	15
<i>Pädagogische Qualität: Widersprüche zwischen Theorie und Praxis</i> WOLFGANG GRILZ	17
<i>Die eduQua-Zertifizierung</i> RUTH JERMANN	25
<i>Programm und Liste der Teilnehmenden</i>	31
<i>ANHANG</i> <i>Die eduQua-Zertifizierung: Anleitung für Zertifizierungsstellen mit Auswertungsraster zur Zertifizierung von Weiterbildungsinstitutionen</i> SCHWEIZERISCHES QUALITÄT SZERTIFIKAT FÜR WEITERBILDUNGSINSTITUTIONEN	33

Einleitung

Die dritte Tagung zur Qualitätsentwicklung in der österreichischen Erwachsenenbildung fand am 5. und 6. April 2001 am Bundesinstitut für Erwachsenenbildung St. Wolfgang statt und bot ein bewährtes Forum für die in der KEBÖ und in den Landesarbeitsgemeinschaften vertretenen Institutionen. Im Jänner 2000 wurde in diesem Rahmen von Tagungen die Reihe „Qualitätsentwicklung in der Erwachsenenbildung“ begonnen. Bei der ersten Veranstaltung mit der Absicht verbunden, den gegenwärtigen Stand zum Thema Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung darzustellen. Gleichzeitig dazu wurde eine Publikationsreihe ins Leben gerufen, die *Materialien zur Erwachsenenbildung*, und die erste Nummer brachte die Zusammenfassung dieser ersten Tagung. Im Oktober des letzten Jahres konnte die zweite Veranstaltung durchgeführt werden, ihr Thema war entsprechend der Absicht dieser Reihe eine Vorstellung von Konzepten der Qualität in der Erwachsenenbildung (Heft 2/2001 der *Materialien zur Erwachsenenbildung*). Im Vordergrund stand eine Darstellung und Bewertung von Ansätzen und Instrumenten der Qualitätsentwicklung im Bereiche der Aus- und Weiterbildung und mit entsprechender Relevanz für die Erwachsenenbildung, und das in einem europäischen und internationalen Zusammenhang.

Ziel der nunmehr dritten Tagung war die Auseinandersetzung mit der PÄDAGOGISCHEN QUALITÄT als der tragenden Säule des Selbstverständnisses der Beteiligten und Betroffenen (*stakeholder*) der Erwachsenenbildung. Im internationalen Vergleich mit Deutschland und der Schweiz wurde der Versuch unternommen zu hinterfragen, ob und wie pädagogische Qualität beschrieben, gesichert, entwickelt, gestaltet und überprüft werden kann, und das vor allem unter dem Gesichtspunkt einer möglichen weiteren und gemeinsamen Vorgangsweise innerhalb der Erwachsenenbildung zur Qualitätsentwicklung und -sicherung. Dazu wurden Expertinnen aus Deutschland und aus der Schweiz eingeladen und damit auch eine beabsichtigte Brücke zur ersten Veranstaltung im Jänner 2000 geschlagen. Wurde im Rahmen dieser ersten Tagung die Qualitätskonzeption des Deutschen Instituts für Erwachsenenbildung durch Frau Felicitas von Kuchler als Hauptreferat vorgestellt, konnte die deutsche Expertin nun für die inhaltliche Begleitung und Moderation gewonnen werden. Zugänge, Grundlagen, Kriterien und Standards der pädagogischen Qualität konnten zu Beginn der Veranstaltung pointiert zusammengefasst werden, und am konkreten Beispiel der Qualitätsentwicklung unter besonderer Berücksichtigung der pädagogischen Qualität wurde von Ruth Jermann das Schweizer Modell vorgestellt.

Ein zentrales Anliegen der österreichischen Erwachsenenbildung ist die Ausbildung von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der Erwachsenenbildung. Pädagogische Qualität wird hier durch die diversen Angebote von Ausbildung transparent gemacht. Anneliese Heilinger (Verband Österreichischer Volkshochschulen) und Ernst Gattol (Bundesinstitut für Erwachsenenbildung St. Wolfgang) stellten den gegenwärtigen Stand der MitarbeiterInnen-Ausbildung dar.

Abschließend widmete sich mit einem durchaus kritischen Blick Wolfgang Grilz (Bildungshaus Retzhof) der „Pädagogischen Qualität aus österreichischer Sicht und unter Berücksichtigung internationaler Erfahrungen.

In Arbeitsgruppen wurde der Versuch unternommen auszuloten, ob es auf der Ebene der Konferenz der österreichischen Erwachsenenbildung die Möglichkeit für einen Entwicklungsraum für eine gemeinsame Vorgangsweise zur Qualitätsentwicklung in der Erwachsenenbildung geben könnte und wie dabei die Auseinandersetzung mit der pädagogische Qualität aussehen könnte. Ein konkretes Ergebnis wurde nach der Tagung von Martin Wiedemair zusammengefasst, die hier als „15 Standards für Pädagogische Qualität“ vorgestellt werden.

Diese dritte Veranstaltung wurde in bewährter Weise wieder in Kooperation des Bundesinstitut für Erwachsenenbildung St. Wolfgang mit der Abteilung Erwachsenenbildung durchgeführt.

CHRISTIAN KLOYBER,
Bundesinstitut für Erwachsenenbildung St. Wolfgang

Pädagogische Qualität - Einführung

Felicitas von Küchler

Die Entwicklungsverläufe der Beschäftigung mit dem Thema „Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung“ in der Weiterbildung werfen für die kritischen Beobachter die Frage auf, welche Einschätzung der Veränderung und Erweiterung der Qualität in der Weiterbildung mit einem Blick über die Grenzen vorhanden ist. Denn Qualität ist nicht mehr „das“ aktuelle Thema, eher ein Thema im Hintergrund, das aber darum nicht weniger regelmäßig und systematisch behandelt werden muss, besonders in der Neuorientierung der Erwachsenenbildung als Dienstleistung und um die Anerkennung der Weiterbildung von „außen“ her weiter einfordern zu können. In den Dokumenten zum „Lebenslangen Lernen der EU“ spielt die Weiterbildung nicht mehr die Rolle, wie man es erwarten hätte können. Die Situation zeigt, dass die Weiterbildung erneut ihren Nutzen, ihre Bedeutung und die Zukunftsfähigkeit nach außen besser verkaufen muss, besser als es bisher geschehen ist. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung soll nicht nur unter dem „Marketing-Gesichtspunkt“ gesehen werden, und trotzdem ist das ein wichtiger Aspekt zur Legitimierung der Weiterbildung; und auch ein wichtiger Aspekt der Verständigung innerhalb der Profession.

Qualitätsentwicklung hat mit Organisationsentwicklung zu tun. Wenn bei der Fehlerkultur angesetzt wird, ist ein neuralgischer Punkt getroffen. In Bildung wurde bisher keine systematische „Fehlerkultur“ entwickelt, die Qualitätsentwicklung und Organisationsentwicklung miteinander verbindet. Womit Qualitätsentwicklung einerseits als Gefahr gesehen wird, aber auch als Chance, weil dadurch zum ersten Mal unterschiedlich beteiligte Gruppen miteinander verbunden werden. Das war der Kultur von Bildungseinrichtungen bisher fremd. Es gibt zwar einen hohen Grad an Kollegialität, die Zusammenarbeit unterschiedlicher Mitarbeiter-/innengruppen wird aber erst durch Maßnahmen der Qualitätsentwicklung *offensichtlich*.

Anknüpfungspunkte ans Thema der Tagung:

- Qualitätsdefinitionen werden zum Standard, sind nicht mehr *der* Marktvorteil, wie vor einigen Jahren, Bedeutung von Qualität gehört zur Bestands- und Zukunftssicherung.
- Qualitätssicherung ist ein Navigationssystem, um Ansprüche von Nutzern und Kunden feststellen zu können, um *selbstreflexiv* nicht selbstreferentiell arbeiten zu können, das gilt auch für die Erwartungen für die politische Legitimation der Weiterbildung insgesamt.
- Unterschiedliche Qualitätsmanagementsystemen. ISO nähert sich TQM und EFQM an, dadurch wird die Konfrontation zwischen diesen Systemen nicht mehr so deutlich. In Deutschland ist EFQM der verbreitetste

Ansatz, ISO wird in Deutschland eher in der beruflichen Weiterbildung eingesetzt.

- Trägerbezogene Selbstevaluation:
ein spezifisches Element der Trägerbezogenheit (Leitbild) findet hier Ausdruck und Verbesserung. Der zunehmender Pragmatismus heißt: „*wir entscheiden uns für das, was wir jetzt brauchen*“ und ist strategische Planung und Positionierung.
- Hohe Bedeutung der Selbststeuerung und Support-Veranstaltungen.
- Vorteil und ein guter Einstieg in die Qualität, durch öffnen der eigenen Wege, kreativer Impulse sind die trägerbezogene Formen der Selbstüberprüfung/ Selbstevaluation.
- Nachteile: es gibt keine Entwicklung von Standards oder einrichtungsübergreifende Verfahren ...
(*da es ein öffentliches Bild nach außen gibt, das von der Gesamtheit der Bildungsinstitutionen vermittelt wird, wird dieses Qualitätssignal nach außen zunehmend wichtig!*)
- Qualitätssignal an die Kunden ist wichtig!
- Lernerorientierte Weiterbildung ist im Zentrum des „Paradigmenwechsel“ zu einer lernerzentrierten Didaktik.

Pädagogische Qualität

das anspruchsvolle Thema dieser Tagung:

Es gibt wenig Literatur zu diesem Thema. Ein guter Grund dafür könnte sein, dass „*man sich damit nicht beschäftigen muss, da es ja die anderen schon können*“. Das Thema „Pädagogische Qualität“ sollte eigentlich eine positive Rolle in der Erwachsenenbildung spielen.

1. Der Berufsstand hat sich zur Aufgabe zu machen, die pädagogische Qualität auch verbalisieren zu können: „*Was wir meinen, wenn wir meinen, dass wir schon wissen, was pädagogische Qualität ist!*“ Und das ist nicht nur Aufgabe von Pädagogen.
2. Ein zweiter wichtiger Punkt ist die MitarbeiterInnenqualifizierung.
3. Der dritte große Punkt ist die systematische Evaluation von innen und Evaluation von außen! Evaluationen müssen ein notwendiger Bestandteil werden, um besonders die Kompetenz von ErwachsenenbildnerInnen zur Evaluation nutzen zu können!

Ihre Ergebnisse müssen Bestandteil der Erwachsenenbildung und der Qualitätsentwicklung werden. Als unabdingbarer Bestandteil sind Evaluationen ein Verbindungsglied und sie liefern ganz praktische Ergebnisse für die Weiterarbeit und vor allem auch für die Steuerungsarbeit.

Ergebnis der Tagung

Fragestellung an die Arbeitsgruppen waren in zwei Phasen strukturiert. In der ersten Phase wurde ❶ um eine Darstellung des derzeitigen Standes gebeten, für das Abschlussplenum dann ❷ auf konkrete Entwicklungsmöglichkeiten hin gefragt.

Arbeitsgruppe 1:

Pädagogische Qualität wird von der Arbeitsgruppe als umfassendes Konzept gesehen, das auf die Gesamtorganisation im Sinne von Organisationsentwicklung wirksam ist:

Die Pädagogische Qualität ist nicht nur ein Bestandteil der Planung und Durchführung, sie ist Bestandteil der gesamten Organisation und daher ein leitendes Prinzip der Organisationsentwicklung. Vom Blickpunkt des pädagogischen Handelns her ist die umfassende organisatorische Konsequenz klar abzusehen.

Gemeinsam soll ein Schritt weiter gegangen werden: Gibt es einheitliche Qualitätskriterien für die EB, was bringen heute schon die Bildungshäuser/ der Verband Österreichischer Volkshochschulen/ das Forum Katholischer Erwachsenenbildung/ Landesarbeitsgemeinschaften/usw. ein, und was lässt sich als gemeinsamer „Standard“ festlegen?

Einige Mitglieder der Arbeitsgruppe finden es überlegenswert, längerfristig auch an die Erstellung einer Sammlung von Instrumenten und Methoden zur Entwicklung pädagogischer Qualität (erster Arbeitstitel: „Qualitätskoffer“) zu denken.

Vorgeschlagen wird, die Arbeitsgruppe „Qualitätsentwicklung“ (eventuell um Experten und Expertinnen der KEBÖ erweitert) sollte einen Formulierungsvorschlag für Standards erarbeiten

Arbeitsgruppe 2 :

Der Hinweis auf die Wichtigkeit und Wertigkeit von Standards zur Pädagogische Qualität der Aus- und Weiterbildung ist Ergebnis der Arbeitsgruppe. Eine gemeinsam Formulierung von Grund- oder Minimalstandards wird angeregt. Diese sollen für Lehrende wirksam werden. Womit die (spannende) Frage einer einheitlichen Grundqualifikation der in der Erwachsenenbildung Lehrenden mit Blick auf SVEB I, SVEB II, Qualitätsüberlegungen im Forum Katholischer EB, Gemeinsamkeiten? zwischen den Verbänden etc. gestellt wird.

Auf die Bedeutung und die Notwendigkeit der materiellen und immateriellen Unterstützung durch das Bildungsministerium wird explizit hingewiesen.

Für die weiteren Schritte ist die Arbeitsgruppe „MitarbeiterInnen Aus-/Fortbildung“ zuständig.

Ergebnis der Arbeitsgruppen im Überblick (Fotoprotokoll):

Arbeitsgruppe-1 Pädagogische Qualität als umfassendes Prinzip			Arbeitsgruppe-2 Mitarbeiter Aus-/Fortbildung		
Standards für Qualität festlegen	Qualitäts-Arbeitsgruppe	Weitergabe und Feedback	→	Konkreter Nutzen der Kooperationspartner	Akteure definieren
Redaktion vorhandener Standards	Orientierung am Modell der EDUQUA			Modelle nach SVEB 1,2; Vorschlag Forum Kath. EB, etc.	
Standards erhalten	Fokus: Pädagogische Funktion der Standards			Standards für Aus- und Weiterbildung der Lehrenden	
Rückmeldung durch die Organisationen	Verknüpfung mit Memorandum - Aktivitäten				
Instrumente sammeln/entwickeln					
			Materielle und immaterielle Unterstützung durch das <u>bm.bwk</u>		
			Entwicklung von sich fortsetzenden Aktivitäten		
			Bericht über diese Veranstaltung		
			Protokoll und Dokumentation geht an alle Anwesenden und Eingeladenen		

Konsens im Plenum:

Gemeinsame Leitlinien im Sinne von „Standards“ (für alle akzeptable Standards oder „Minimalstandards“) sollten rasch formuliert werden. Sowohl im Sinne der Arbeitsgruppe 2, die diese Entwicklungsarbeit für die Aus- und Weiterbildung von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen in der Erwachsenenbildung (KEBÖ und Landesarbeitsgemeinschaften) vorsieht, als auch im Sinne des umfassenden Konzepts von pädagogischer Qualität (im Sinne von Organisationsentwicklung).

Ein Formulierungsvorschlag soll erarbeitet werden, der die ja schon vorhandenen Standards berücksichtigt und sich am Beispiel des Schweizer Konzepts „EDUQUA“ orientieren kann. Grundlage für diese Formulierung sollten die schon vorhandenen Kriterien und Standards sein: Projekt der ARGE Bildungshäuser, Qualitätshandbuch des VÖV, Qualitätsmaßnahmen des Landesarbeitsgemeinschaften, „Checkliste“ des Deutschen Instituts für Erwachsenenbildung (siehe: Materialien zur Erwachsenenbildung, 1/2000)/ EDUQUA-Schweiz (im Anhang komplett vorgestellt).

Außerdem sollte dieser Schritt mit den Zielen des „Memorandums über Lebenslanges Lernen“ bzw. dem „Koordinationsworkshop Qualitätsentwicklung“ verbunden werden.

Materielle und immaterielle Unterstützung:

An das Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur wird die Frage gerichtet, inwieweit eine erweiterte Projektgruppe „im Klima der fördernden Akzeptanz“ arbeiten könnte. Die Rolle des Ministeriums wäre die der materiellen und immateriellen Unterstützung. Nicht nur die finanzielle Unterstützung wird als notwendig erachtet, vor allem auch die Akzeptanz im Sinne eines Angebots der Vernetzung und Verknüpfung.

Endergebnis:

Alle Teilnehmenden der Tagung bekräftigen die Notwendigkeit der Weiterarbeit, was die Entwicklung von Standards in beiden genannten Bereichen betrifft (MitarbeiterInnen Aus-/Fortbildung und pädagogische Qualität als Prinzip der Organisationsentwicklung).

Es wird angemerkt, dass schon in vorangehenden Veranstaltungen und Tagungen einhellig vermerkt wurde, dass in die Richtung Standardisierung und gegenseitige Anerkennung gegangen werden muss. Es gelte daher erste konkrete und vernetzende Schritte zu setzen. Die positive Stimmung ist vorhanden, und es muss die Richtung für einen gemeinsamen nächsten Schritt durch die Formulierung gemeinsamer Standards pädagogischer Qualität und Qualität der MitarbeiterInnen Aus-/Fortbildung gegangen werden. Grundlage zur Erreichung dieses Zieles ist ein gemeinsames Vorgehen, das sich auf Transparenz und Verknüpfungsarbeit stützt.

15 Standards für Pädagogische Qualität in der Erwachsenenbildung

Konkretisierung von Ergebnissen der Arbeitsgruppe 1

zusammengestellt von: DR. MARTIN WIEDEMAIR,

Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung für Salzburg

1. Die eingesetzten Lehrkräfte, KursleiterInnen bzw. RefentInnen gestalten ihr Angebot erwachsenengerecht und fachlich, didaktisch und methodisch auf dem neuesten Stand.
2. Die Auswahl der Lehrkräfte, KursleiterInnen bzw. RefentInnen erfolgt nach pädagogischen Anforderungskriterien und nach dem zu vermittelnden Programmangebot.
3. Die mit der Durchführung und Organisation von Bildungsangeboten befassten MitarbeiterInnen müssen ihre pädagogische, didaktische und fachliche Kompetenz regelmäßig in internen und/oder externen Weiterbildungsangeboten erweitern und aktualisieren.
4. Bei der Besetzung von Leitungspositionen in Einrichtungen ist in angemessener Weise auf pädagogische Kompetenz zu achten.
5. Die Bezahlung des pädagogischen Personals orientiert sich an den geltenden Kollektivverträgen. Die sozial- und arbeitsrechtlichen Regelungen gelten als Mindeststandards.
6. Die Zahl der haupt- oder nebenberuflichen MitarbeiterInnen im pädagogischen Bereich steht in einem angemessenen Verhältnis zum Umfang der Aufgabenstellungen, Angebote und Leistungen der Einrichtung.
7. In der Einrichtung oder in Teilbereichen von ihr finden regelmäßige pädagogische Konferenzen und ein regelmäßiger Austausch über pädagogische Themen statt.
8. Im Selbstverständnis (Leitbild) der Einrichtung sind pädagogische Zielsetzungen expliziert formuliert, die intern und extern kommuniziert werden.
9. Das Veranstaltungsangebot wird regelmäßig begleitend und/oder nach der Durchführung evaluiert. Ein entsprechendes Evaluierungskonzept existiert an der Einrichtung.
10. In allen Programmen, Ankündigungen oder Informationsmaterialien für Veranstaltungen sind folgende Angaben in klarer Form enthalten: Titel, Ort, Datum, Beginnzeit, Dauer und Zeitraum, VeranstalterIn, VeranstaltungsleiterIn/KursleiterIn/ReferentIn, Kosten. Falls erforderlich, weiters: Teilnahmevoraussetzung(en), Anforderungen, Veranstaltungsziel(e)/Lernziel(e), Inhalt(e), Veranstaltungsform(en), Rücktrittsbedingungen, Anmeldefristen, Anmeldeformalitäten.

11. Die angewandten Methoden und Medien stehen in einem angemessenen Verhältnis zu den Lernzielen, den zu vermittelnden Inhalten und zu den Interessen und Möglichkeiten der TeilnehmerInnen.
12. Planung und Ablauf von Weiterbildungsveranstaltungen orientieren sich an den Grundsätzen des „expansiven Lernens“, d.h.: Verbindung von Lernen und Anwenden; adäquate Sprache der Lehrenden; möglichst große Zeitsouveränität für den Lernenden; Partizipation der Teilnehmenden an der Planung, Durchführung und Auswertung von Kursen und Programmen.
13. Planung und Ablauf von Weiterbildungsveranstaltungen orientieren sich nach den Prinzipien: Handlungsorientierung; Teilnehmerorientierung; Interessenbezug; Problembezug; Methodenoffenheit; Selbsttätigkeit.
14. Didaktisch-methodische Materialien (wie Skripten, EDV-Software, Folien, ...), Lehrpläne und pädagogische Veranstaltungskonzepte werden laufend überprüft und neuen Anforderungen angepasst.
15. Die Möblierung und Ausstattung der Veranstaltungsräume erfolgt primär nach didaktischen Gesichtspunkten und sichert erwachsenengerechtes Lernen.

Pädagogische Qualität

Widersprüche zwischen Theorie und Praxis

Von WOLFGANG GRILZ

Das Verhältnis von Bildungsinstitutionen zu Maßnahmen der Qualitätsentwicklung ist ein durchaus Gespaltenes und Widersprüchliches. Einerseits wird häufig eine aktive Rolle eingenommen, Qualitätsentwicklung und natürlich die Qualität selbst sind positiv konnotiert, andererseits gibt es bei Schritten der Qualitätsentwicklung auch Ängste davor, dass von außen Standards definiert werden, die man zu befolgen hat, dass die bisherige Arbeit als nicht qualitativ beurteilt wird. In eine besonders heikle Phase treten Qualitätsdiskussionen in Bildungsinstitutionen erfahrungsgemäß, wenn Fragen der pädagogischen Qualität diskutiert werden.

Jede Form der Qualitätsentwicklung beginnt bei der Definition von Qualität. Dies gilt auch für die pädagogische Qualität. Dabei sind folgende Widersprüche zu beobachten:

1. „Wer Qualität nicht selbst definiert, dem wird sie definiert.“ Mit diesem Satz wird oft als einer Art „Rute im Fenster“ gedroht, wenn es darum geht, auf die Notwendigkeit von Qualitätsdefinitionen hinzuweisen. Er ist symptomatisch für einen Konflikt zwischen zwei Positionen:
Bildungseinrichtungen definieren Qualität für sich selbst: Qualität ist etwas, das sie selbst bestimmen wollen. Gleichzeitig besteht aber der Wunsch nach Standards in der Qualitätsentwicklung. Diese wollen gemeinsam und institutionsübergreifend entwickelt werden.
2. Es gibt einen grundsätzlichen Wunsch nach Überprüfbarkeit und Messbarkeit der Qualität. Dieser wiederum steht im Gegensatz zur Erfahrung, dass viele Dienstleistungen nicht oder nur unzureichend messbar sind.
Nach Heinz v. Foersterns Modell der trivialen und nicht-trivialen Maschine entspricht der Erfolg von Bildungsmaßnahmen eben nicht dem Modell der trivialen Maschine. Das heißt, es gibt keine wirklich berechenbare Relation zwischen Ursache (also einer Bildungsveranstaltung) und Wirkung (dem Erfolg einer Bildungsveranstaltung).

Trotzdem hängt die Frage nach der Qualität der pädagogischen Ergebnisse natürlich an der Frage, ob Lernen stattgefunden hat, genauer gesagt, ob der Transfer aus der Lernumgebung in die Alltagsumgebung stattgefunden hat. Dieses „Produkt“ entsteht nun aber erst durch den Lernenden selbst. Die Bildungsanbieter leisten Hilfestellungen. Insofern ist das Bildungswesen vergleichbar mit anderen

Sparten, in denen es unmittelbar um den Menschen geht (z. B. Medizin, Psychotherapie etc). Qualitätssicherung im pädagogischen Bereich befasst sich folglich mit den Hilfestellungen, die Bildungsanbieter zum Lernen anbieten.

Wovon hängt die pädagogische Qualität ab?

Drei kurze Beispiele sollen die Schwierigkeiten bei der Beschreibung pädagogischer Qualität illustrieren:

In einem von der EU geförderten Projekt mit dem Titel „Qualitätssicherung in Bildungshäusern“ (vgl. Grilz 1998), das unter Beteiligung von Bildungsanbietern aus fünf Ländern durchgeführt wurde, gelangte die entsprechende Arbeitsgruppe bei der Diskussion pädagogischer Fragen immer wieder auf Fragen, die nicht unmittelbar als pädagogische zu bezeichnen sind. So wurden Themen der Prozessqualität, der Servicequalität, Mitarbeiterqualität etc. diskutiert. Dieses „Abschweifen“ wurde bedauert und auch reflektiert, konnte dadurch aber nicht verhindert werden.

In einer Studie über die Qualitätsentwicklung in der politischen Bildung beschreiben Länge und Menke (1999) mehrere Praxisbeispiele von Ansätzen, mit denen Institutionen Qualitätssicherung im Rahmen der politischen Bildung initiieren. Angeführt wird beispielsweise der Arbeitskreis deutscher Bildungsstätten, der folgende Kategorien nennt:

- ◇ Ziele und Selbstverständnis der Einrichtungen
- ◇ Betriebswirtschaftliche Organisation
- ◇ Personelle und strukturelle Rahmenbedingungen
- ◇ Raumstandard
- ◇ Öffentlichkeitsarbeit
- ◇ Zielgruppenbestimmung der Einrichtung
- ◇ Definition der Lehr- und Lernprozesse
- ◇ Operationalisierbare Ziele der Bildungsarbeit

Der Landesverband der VHS Niedersachsen bezieht die pädagogische Qualität auf vier Aspekte:

- ◇ Einrichtungsqualität
- ◇ Programmqualität
- ◇ Durchführungsqualität
- ◇ Erfolgsqualität

Befasst man sich innerhalb eines Projektes mit der pädagogischen Qualität von Bildungseinrichtungen und deren Angeboten, so zeigen sich immer wieder sehr schnell die Verflechtungen zu anderen Qualitätsbereichen. Man kann

die pädagogische Qualität einer Bildungseinrichtung nicht wirklich von anderen Qualitätsdimensionen trennen. Alle drei Beispiele weisen in die Richtung, dass Qualität eben ganzheitlich zu sehen ist und eine klare Trennung zwischen einzelnen Kategorien nicht durchgeführt werden kann.

Wenn nun aber keine klare Kategorie für pädagogische Qualität definiert werden kann, so birgt dies natürlich die Gefahr, dass pädagogische Fragen im Rahmen des Qualitätsentwicklungsprozesses von Bildungsinstitutionen zu geringen Stellenwert erhalten. Dies bestätigt sich vor allem bei Einrichtungen, die sich Zertifizierungsverfahren unterziehen. Die Erfahrungen zeigen, dass pädagogische Fragen häufig einen viel zu geringen Anteil inne haben und von Prozessen der Administration, der Ressourcen und der Zufriedenheitsergebnisse von Teilnehmern überlagert werden, letzteres selbst dann, wenn von pädagogischen Ergebnissen die Rede ist.

Ein Ausweg aus diesem Dilemma bietet sich, wenn Bildungsinstitutionen sich aus spezifisch pädagogischer Perspektive mit einzelnen Qualitätskategorien befassen.

Eine Möglichkeit zur Durchführung von Maßnahmen zur Qualitätssicherung in Bildungsstätten bietet die Unterteilung in unterschiedliche Qualitätskategorien. Dabei wird zunächst zwischen Aktivitäten- und Ergebniskategorien unterschieden. Unter Aktivitäten sind jene Bereiche zu verstehen, die die Voraussetzungen für gute Ergebnisse betreffen. Sie umfassen die Leitung einer Bildungsinstitution, ihre Ziele, Mitarbeiterfragen sowie Ressourcen und Prozesse. Die Ergebnisse beziehen sich auf die Bildungsziele, die Zufriedenheit von Teilnehmern und anderen relevanten Gruppen, die Auswirkungen auf die Gesellschaft und die Geschäftsergebnisse (vgl. Grilz 1999, Zink 1995).

Alle diese Bereiche sind in Bildungseinrichtungen grundsätzlich verwoben mit pädagogischer Qualität, haben aber nicht nur mit ihr zu tun. Durch eine „pädagogische Brille“ gesehen lassen sich jene Teile deutlich hervorheben, die zur pädagogischen Ergebnisverbesserung beitragen.

3 Thesen

Im folgenden soll dies anhand dreier Thesen in Hinblick auf den Bedarf nach Entwicklung pädagogischer Qualität in weiten Teilen der österreichischen Weiterbildungslandschaft (vor allem der öffentlich geförderten Weiterbildung) näher dargestellt werden.

1.

Bildungsinstitutionen verfügen vielfach über keine (oder nur mangelhafte) strategische Planung. Sie haben daher auch keine langfristige pädagogische Planung. Strategische Planung bedeutet, dass eine Bildungsinstitution ihre grundsätzlichen Werte, Visionen und Leitvorstellungen definiert. Vielfach wird diesem Teil mit der Durchführung von Leitbildprojekten entsprochen.

Leitbilder helfen Organisationen bei ihrer Ausrichtung und Zielfindung. Dement-

sprechend wird in die Arbeit mit dem Leitbild Zeit und Geld investiert. Oft wird dieser Prozess auch durch die Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tatsächlich wirksam durchgeführt und ist nicht nur formale Erfüllung einer Management-Aufgabe.

Strategische Planung bedeutet aber darüber hinaus die Arbeit an den langfristigen Zielen, die sich am Leitbild orientieren. Die entscheidenden Fragen, die an Bildungseinrichtungen in der Praxis heute häufig zu stellen sind, sind folgende:

- ◇ Was passiert mit dem Leitbild?
- ◇ Bildet es die Grundlage für die Erstellung strategischer Ziele?
- ◇ Wie werden diese definiert?
- ◇ Wo sind sie festgehalten?

Natürlich wird von einzelnen Institutionen oft bestritten, dass es keine strategische Planung gibt. In diesem Fall empfiehlt sich die Frage nach diesbezüglichen Unterlagen. Spätestens dann zeigt sich, welche über das Leitbild hinausgehenden schriftlichen Zielsetzungen es gibt.

Nicht selten lässt sich auch beobachten, dass planende Mitarbeiter in Bildungsorganisationen dazu neigen, die angebotenen Bildungsinhalte auf ihre persönlichen Vorlieben und Interessen hin auszurichten. Dies ist einerseits sympathisch und notwendig, da Bildung persönliches Engagement und die grundlegende Übereinstimmung mit den Werten, die hinter den Angeboten stehen, erfordert.

Andererseits schafft dies natürlich Probleme bei der zielorientierten Ausrichtung der Bildungsinstitution. Bei jedem Mitarbeiterwechsel wird dies besonders virulent.

Notwendig sind also die Festlegung von pädagogischen Basiszielen, die Definition von Tätigkeitsbereichen und Kernfeldern, in deren Rahmen Angebote entwickelt werden und die für die planenden Mitarbeiter bindend sind.

2.

Der Bedeutung der pädagogischen Mitarbeiter wird in Weiterbildungsinstitutionen nicht ausreichend Rechnung getragen. Dies spiegelt sich in der Qualität der Angebote.

Von ganz entscheidender Bedeutung für die Qualität der Arbeit im Bildungsbereich ist das Potenzial der Mitarbeiter. Dies gilt sowohl für den Bereich der Planung und Konzeption des Bildungsprogrammes, der fast immer mit hauptamtlichen Mitarbeitern besetzt ist als auch für die Durchführung von Bildungsveranstaltungen, die durch angestellte, freiberufliche oder auch ehrenamtliche Vortragende und Trainer erfolgt.

In allen wesentlichen Qualitätsentwicklungssystemen spielen die Mitarbeiter eine zentrale Rolle. So befasst sich das Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM) beispielsweise in gleich zwei von neun Qualitätskriterien mit Mitarbeiterfragen. Das Qualitätssicherungsmodell „Investors in People“ konzentriert sich generell auf die Frage, wie die Unternehmensziele durch Maßnahmen der Personalentwicklung erreicht werden können, wobei natürlich die Weiterbildung der Mitarbeiter eine zentrale Rolle spielt.

Die Realität in Bildungseinrichtungen läuft nicht selten in eine völlig entgegengesetzte Richtung. Zwei Fallbeispiele sollen dies verdeutlichen:

Frau K. arbeitet seit kurzem als Trainerin an einem großen österreichischen Weiterbildungsinstitut. Sie ist ausgebildete Krankenschwester und hat in diesem Beruf auch praktische Erfahrung. In den letzten Jahren hat sie aber in ihrem zweiten erlernten, handwerklich orientierten, Beruf gearbeitet. Aus privaten Gründen übersiedelte sie vor einiger Zeit in eine größere österreichische Stadt und bewarb sich um einen Job als Trainerin, den sie auch erhielt. Sie unterrichtet zukünftige Krankenpflegerinnen.

Im Rahmen ihrer Anstellung unterrichtet sie 33 Stunden in der Woche (zum Teil zu zweit), erfüllt einige Stunden organisatorische Aufgaben, den geringen Rest ihrer Arbeitszeit hat sie zur Vor- und Nachbereitung ihrer Unterrichtstätigkeit zur Verfügung. Sie verneint die Frage, ob sie pädagogische oder didaktische Weiterbildungen absolviert hat bzw. umfassende Einführungen in ihre Arbeit erhielt.

Zum Vergleich ein zweiter Fall außerhalb des Bildungswesens:

Frau S. ist eine Bekannte von Frau K. Sie hat kürzlich eine Stelle als Dekorateurin in einem großen Möbelhaus angenommen, ein Beruf, den sie auch erlernt hat. Zu Beginn ihrer Tätigkeit erhält sie eine dreimonatige interne-Einschulung gemeinsam mit anderen neu eingestellten Mitarbeitern.

Immer wieder zeigt sich, dass vielen Bildungsinstitutionen die Bedeutung der Rolle der Mitarbeiter nicht klar ist. Fehlende oder unzureichende Einschulung, schlechte und unrealistische Arbeitsbedingungen erschweren häufig die Tätigkeit. Staatlich geförderte Stellen mit befristeten und höchst unsicheren Arbeitsverträgen und selbst ungesetzliche Kettenverträge sind ebenso keine Seltenheit, wie dies lange Zeit unechte Werkverträge waren, mit denen eine Anstellung umgangen wurde. Hinzu kommt nicht selten schlechte Bezahlung. Sehr unterschiedlich sind die Möglichkeiten zur persönlichen Weiterbildung, wobei diese auch selten im Rahmen von persönlichen Entwicklungsplänen mit der Leitung von Bildungsinstitutionen abgesprochen sind.

Die Leiter von Bildungseinrichtungen widmen sich nur zu einem geringen Teil ihren Aufgaben als Personalentwickler und übernehmen stattdessen vielfach Aufgaben, die eigentlich ihre Mitarbeiter erledigen sollten. Maßnahmen der Personalentwicklung, der Umgang mit Konflikten mit und unter Mitarbeitern, Probleme mit der Leistung von Mitarbeitern werden vielfach als Störungen und Hindernisse bei der Erfüllung der täglichen Pflichten empfunden, dabei betreffen gerade diese Angelegenheiten ganz wesentlich das eigentliche Aufgabengebiet einer Führungskraft.

Im Bereich des Personalwesens hat dies häufigen Mitarbeiterwechsel, bei manchen Einrichtungen auch besonders schlechte Arbeitsbedingungen und Ausbildungen für die anspruchsvolle Trainertätigkeit zur Folge. So gibt es Beispiele von

Einrichtungen, deren angestellte Trainer so viel Zeit in Kursen verbringen, dass eine angemessene Vor- und Nachbereitung nicht mehr möglich ist. Zudem handelt es sich dabei vielfach um Personen, die didaktisch und methodisch nicht adäquat ausgebildet sind. Auch gibt es genügend Beispiele dafür, dass Aufträge an freiberufliche Trainer vergeben werden, deren Qualifikation nur sehr notdürftig hinterfragt wird.

3.

Bildungseinrichtungen kennen vielfach die Bildungsergebnisse ihrer Angebote nicht. Sie berauben sich auf diese Art der Möglichkeit, aus Fehlern zu lernen.

Wenn von Evaluation die Rede ist, passieren sehr oft zwei Dinge:

Erstens wird über die Zufriedenheit der Teilnehmer gesprochen, pädagogischer Wert wird mit Teilnehmerzufriedenheit quasi gleichgesetzt bzw. dieser untergeordnet. Natürlich ist die Zufriedenheit der Teilnehmer ein Qualitätsfaktor einer Bildungsmaßnahme, sie ist aber getrennt von den pädagogischen Ergebnissen zu betrachten, diese hängen von den gesetzten Bildungszielen ab und die sind es wohl nur selten, die Teilnehmer bloß zufriedenzustellen.

Zweitens wird sehr schnell die Frage nach der Messbarkeit der Ergebnisse gestellt. Der Versuch dies durchzuführen führt rasch zu Enttäuschungen, da die Ergebnisse des Lernens vielfach nicht ausreichend beschrieben werden können:

- ◇ sie stellen sich vielfach erst lange nach Abschluss einer Bildungsveranstaltung ein,
- ◇ sind schwer von anderen Lernsituationen zu unterscheiden und
- ◇ betreffen oft auch Lebensbereiche, die sich einer klaren Überprüfung entziehen.

Trotzdem bewegt sich Bildung nicht im Bereich chaotischer Beliebigkeit, sondern zeigt Wirkung. Wichtig wäre daher eine qualitative Evaluierung der Bildungsergebnisse. Diese muss eng an die Bildungsziele geknüpft sein, was bedeutet, dass die Evaluierung einer Bildungsveranstaltung bereits in der Planungsphase berücksichtigt werden muss.

Qualität glaubhaft machen

Institutionen der Weiterbildung werden sich in Hinkunft noch mehr als jetzt damit auseinandersetzen müssen, dass die Vielfalt und Unüberblickbarkeit der Bildungsangebote und somit auch der Mitbewerber zunimmt. Zwar nimmt die Nachfrage nach Bildung stark zu, noch schneller scheint jedoch die Zahl der Anbieter von Bildungsveranstaltungen zu wachsen.

Vor allem traditionelle Bildungsinstitutionen, die in der Vergangenheit häufig ihre festen und klar definierten Zielgruppen hatten, für deren bildungsmäßige Betreuung sie vielfach sogar gegründet wurden, werden zur Kenntnis nehmen müssen, dass die Bedürfnisse ihrer Zielgruppen in Bewegung gekommen sind.

Das entscheidende Merkmal für die Wahl von Bildungsangeboten durch die Kunden wird die Frage sein, wie sehr es einer Institution gelingt, die Qualität ihres Angebo-

tes glaubhaft zu machen. Die glaubhafte Darstellung von Qualität bedingt aber die intensive Auseinandersetzung mit den eigenen Schwächen. Sie erfordert das Eingeständnis dieser Qualitätsschwächen und die Bereitschaft sich ihnen zu stellen und an ihnen zu arbeiten.

Verwendete Literatur

- Badelt, Christoph (1999), Handbuch der Nonprofit-Organisationen. Schäffer-Poeschel, Stuttgart.
Drucker, Peter F. (1999), Management im 21. Jahrhundert. Verlagshaus Goethestraße, München.
Drucker, Peter F. (2000), Die Kunst des Managements. Econ, München.
Foerster, Heinz von (1988), „Abbau und Aufbau.“ In: F. Simon, Lebende Systeme. Berlin, Heidelberg.
Grilz, Wolfgang (1998), Qualitätssicherung in Bildungsstätten. Luchterhand, Neuwied.
Grilz, Wolfgang (2001), „Zur Zukunft der Weiterbildungsorganisationen“, in: Kapfer, Ludwig, Common Win Organisations of Styria. Kompetenz-Verlag, Graz.
Länge, Theo und Barbara Menke (1999), „Aspekte zur Qualitätsentwicklung in der politischen Bildung“ in: Felicitas von Küchler und Klaus Meisel, Hrsgg., Qualitätssicherung in der Weiterbildung. Deutsches Institut für Erwachsenenbildung, Frankfurt.
Warhanek, Christoph (1997), Trainings. Ueberreuter, Wien.
Zink, Klaus J. (1995), TQM als integratives Managementkonzept. Hanser, München und Wien.

WOLFGANG GRILZ, MAG. PHIL.,
*Pädagogischer Leiter des Bildungshauses Retzhof, Lehrbeauftragter an der Universität Graz,
freiberuflicher Trainer und Coach.*

Die eduQua-Zertifizierung

vorgestellt von RUTH JERMANN

Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen

1. Inhalt der Zertifizierung

Im eduQua-Zertifizierungsverfahren geht es darum, die Qualität der Weiterbildungsanbieter, das heißt der Institutionen, sowie einzelner Weiterbildungsangebote zu erheben und zu beurteilen. Es wird davon ausgegangen, dass eine Institution mit hohem Qualitätsbewusstsein auch qualitativ hochwertige Leistungen oder „Produkte“ erbringt. Deshalb wird die Qualität der einzelnen Angebote nur stichprobenweise geprüft.

1.1. Qualitätskriterien

Kultur, Struktur, Prozesse und Leistungen einer Weiterbildungsinstitution sind je nach Zweck, Größe und Entwicklungsstand sehr unterschiedlich. Die Qualität einer Institution lässt sich deshalb nicht einfach nur an der Ausgestaltung von einzelnen Elementen beurteilen, sondern leitet sich aus dem optimalen Zusammenwirken der verschiedenen Elemente ab.

eduQua hat bei Weiterbildungsinstitutionen sechs Elemente definiert, die qualitätsentscheidend sind: Das Angebot, die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden, die Art und Weise der Leistungserbringung, das eingesetzte Personal, der Lernerfolg sowie die Art und Weise der Qualitätssicherung und -entwicklung.

Daraus wurden sechs eduQua-Qualitätskriterien abgeleitet, welche die Grundlage der Zertifizierung bilden. Zertifizierte Institutionen weisen sich aus über:

1. Angebote, die den Bildungsbedarf und die Bildungsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden befriedigen;
2. den nachhaltigen Lernerfolg der Teilnehmenden;
3. die transparente Darstellung ihrer Angebote und pädagogischen Leitideen;
4. eine kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungserbringung;
5. engagierte Lehrkräfte, welche fachlich, methodisch und didaktisch auf dem neuesten Stand sind;
6. ein Bewusstsein für Qualitätssicherung und -entwicklung.

1.2. Indikatoren, Standards und Quellen

Abgeleitet aus den Qualitätskriterien wurden passenden Indikatoren bestimmt, an welchen die Umsetzung der generellen Qualitätsansprüche sichtbar wird. Standards

legen fest, welche Anforderungen mindestens erfüllt sein sollten, d.h. in welchem Ausmaß die Qualitätskriterien erreicht sein müssen. Da unterschiedlichste Weiterbildungsinstitutionen für die eduQua-Zertifizierung nach bestimmten Indikatoren und Standards beurteilt werden sollen, konnte lediglich eine Liste mit möglichen

Indikatoren sowie minimale Standards festgelegt werden. Im Rahmen der eigenen Qualitätsentwicklung sollte jede Institution die generellen Qualitätsansprüche umsetzen und für sich selbst angepasste Indikatoren und präzisere Standards formulieren. Bei der eduQwa-Zertifizierung werden jedoch nur die minimalen Standards geprüft. Anhand von diversen Quellen wie Dokumenten, Reglementen, Ausschreibungen etc. soll die Qualität schliesslich, soweit wie dies auf schriftlichem Weg möglich ist, belegt werden. eduQwa schlägt den Bildungsinstitutionen eine Reihe von möglichen und passenden Quellen vor. Allenfalls besitzt die Institution noch zusätzliche Quellen, kennt andere Bezeichnungen für die jeweiligen Dokumente oder verwendet aus bestimmten Gründen gewisse Dokumente gar nicht. Die Bildungsinstitutionen geben bei den jeweiligen Dokumenten solche Besonderheiten oder Abweichungen an.

1.3. Systematik des eduQwa-Verfahrens

Die Zertifizierung wird aufgrund des eingereichten Dossiers der Institution vorgenommen. Dem Auditor stehen bei der Beurteilung lediglich die Quellen sowie die Selbstevaluation (vgl. Kap. 2.3.3) der Institution zur Verfügung. Er muss aufgrund der Beurteilung dieser Unterlagen auf die eduQwa-Qualitätskriterien schließen und beurteilen, ob diese in genügendem Maß (Minimalstandards) erreicht sind. Der Inhalt und die Systematik des eduQwa-Verfahrens ist in der nachfolgenden tabellarischen Übersicht auf einen Blick dargestellt. Abgeleitet aus den sechs Qualitätskriterien (Spalte 1) folgen mögliche Indikatoren (Spalte 2) und die verlangten Minimalstandards (Spalte 3). Mittels geeigneter Quellen (Spalte 4) ist die Umsetzung der Qualitätskriterien zu belegen.

Auf den folgenden Seiten ist die Systematik des eduQwa-Verfahrens tabellarisch in übersichtlicher Form dargestellt

Tabellarische Übersicht			
Qualitätskriterien <i>Wodurch zeichnet sich eine Institution aus?</i>	Indikatoren <i>Woran zeigt sich die Qualität einer Institution?</i>	Minimalstandards <i>In welchem Ausmaß sollten die Qualitätskriterien erreicht sein?</i>	Quellen <i>Mit welchen Dokumenten lässt sich die Qualität belegen?</i>
1. Angebote, die den Bildungsbedarf und die Bildungsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden befriedigen.	<ul style="list-style-type: none"> • an regelmäßigen Marktbeobachtung • an den Bedarfsüberlegungen in den Ausbildungskonzepten • an der Anwendung von geeigneten Instrumenten zur Bedarfsermittlung bei verschiedenen Kunden • an der Übereinstimmung der Angebote mit dem Kundenbedarf • an der Zufriedenheit der Kunden, die sich bei regelmäßigen Messungen zeigt • an den Gründen für Aussteigerquoten in laufenden Kursen • an Ausbildungskonzepten, die den bereits erworbenen Fähigkeiten und Vorkenntnissen der Teilnehmer Rechnung tragen und allenfalls eine Modularisierung der Weiterbildung vorsehen 	<ul style="list-style-type: none"> • Bedarfsüberlegungen sind im Ausbildungskonzept vorhanden • Jede Bildungsaktivität wird durch die Teilnehmenden mittels geeigneter Verfahren evaluiert. • Die Aussteigerrate ist bekannt, Gründe dafür wurden analysiert und gegebenenfalls wurden geeignete Maßnahmen getroffen 	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumente oder Beschreibung der Wege, die zur Bedarfsanalyse angewendet werden • Ausbildungskonzept Beschreibung der/des Verfahren(s) wie Kundenzufriedenheit gemessen wird und Resultate der Evaluation(en) • Aussteigerstatistiken eines Lehrgangs mit Angabe von Gründen Beispiele von Prospekten und Weiterbildungs-angeboten

<p>2. Den nachhaltigen Lernerfolg der Teilnehmenden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • an klaren Zielformulierungen für die gesamte Weiterbildung • an einer ausgeprägten Transferorientierung, die sich in den Lernziele sowie der Inhalts- und Methodenwahl zeigt • am Angebot und der Nutzung von Selbstlern- und Übungsangeboten • an Evaluationen nach Abschluss der Weiterbildung durch Teilnehmer und eventuell Auftraggeber • an Erfolgsquoten bei Lernerfolgskontrollen oder Prüfungsstatistiken, der Analyse dieser Resultate und wenn angezeigt an geeigneten Maßnahmen 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Lernziele sind operationalisiert. • Bei Inhalten und Methoden ist der Lerntransfer berücksichtigt. • Die Verbindung von theoretischer Wissensvermittlung und praktischer Anwendung ist erkennbar • Selbstlern- und Übungsangebote sind im Konzept formuliert. • Es werden der Weiterbildung angepasste Lernerfolgskontrollen in regelmäßigen Abständen durchgeführt • Evaluationen nach Abschluss der Weiterbildung • Lehrgänge werden mindestens einmal umfassend evaluiert 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausschreibungsunterlagen für Teilnehmende • Kurskonzept oder Kursplanung mit: Beschreibung der Zielgruppe, Lernzielen, Inhalten und methodischen Überlegungen, Transferüberlegungen, Angaben zum Verhältnis von dozentenbetreutem Unterricht und Selbststudium • Beispiele von Lernerfolgskontrollen • Für Lehrgänge, die auf einen externen, anerkannten Abschluss vorbereiten: Prüfungsstatistik mit Analyse der Resultate und ev. ergriffenen Maßnahmen
<p>3. Die transparente Darstellung ihrer Angebote und ihrer pädagogischen Leitideen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Klare, vollständige und aussagekräftige Informationsmaterialien • an positiven Rückmeldungen von Interessenten, wenige Rückfragen • an der Formulierung von pädagogischen Leitideen 	<ul style="list-style-type: none"> • Informationsmaterialien mit Eingangsvoraussetzungen, Lernzielen, Inhalten, Arbeitsformen, Dauer, Kosten, Rücktrittsbedingungen, ev. Abschluss und Rekurswegen • Leitbild mit Aussagen zu Zielen und pädagogischen Leitideen 	<ul style="list-style-type: none"> • Aktuelle Ausschreibungen, Prospekte und weitere Informationsangebote der Institution sowie des ausgewählten Angebots • Leitbild der Institution oder schriftliche Unterlagen mit Zielen und pädagogischen Leitideen
<p>4. Eine kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungserbringung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • an einem sorgfältigen Auswahlverfahren, welches homogene Arbeitsgruppen garantiert • an einer der Zielgruppe, den Kursziele und dem pädagogischen Vorgehen angepasste Teilnehmerbetreuung • an einer den Kurszielen angepassten Kursdauer • an einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis und marktkonformen Kurskosten • an einer schlanken und effizienten Kursadministration • an der Übereinstimmung von Zielgruppe und Kursteilnehmenden 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Anforderungen an die Kursteilnehmer sind klar definiert • Der Umfang und die Art der Teilnehmerbetreuung ist der Zielgruppe sowie der Weiterbildung angepasst • Die Kursziele können in der vorgesehenen Kursdauer und mit der Zielgruppe erreicht werden. • Die Preise sind marktgerecht • Die administrativen Kosten sind auf das Minimum reduziert 	<ul style="list-style-type: none"> • Beschreibung des Auswahlverfahrens und Vorgehens zur Überprüfung von potenziellen Teilnehmern • Evaluation der Übereinstimmung des Anforderungsniveaus mit den Voraussetzungen der Zielgruppe • Beispiele von Kursprogrammen, Stundenplänen sowie Beschreibung der Lehrmittel • <i>Benchmarking</i> • Beschreibung der Kalkulation der Kurskosten, Preispolitik • Beschreibung der Kursadministration mit den Anmeldeformalitäten

<p>5. Engagierte Lehrkräfte, welche fachlich, methodisch und didaktisch auf dem neuesten Stand sind.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • an der fachlichen Qualifikation sowie der praktischen Erfahrung der Lehrkräfte in ihrem Fachgebiet • an deren methodisch-didaktischen Qualifikation sowie der Erfahrung in der Erwachsenenbildung • an der laufenden fachlichen und pädagogischen Weiterbildung • an der Zufriedenheit der Kursteilnehmenden mit den Lehrkräften • an einer erwachsenen- und zielgruppengerechten Gestaltung des Lernangebots 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Lehrkräfte verfügen über einen dem unterrichteten Fach entsprechenden Schulabschluss sowie über eine Ausbildung in Erwachsenenbildung (SVEB 1 oder äquivalente Ausbildung) • Lehrkräfte besuchen mindestens einmal jährlich interne oder externe Weiterbildungen • Unterrichtsbesuche werden regelmäßig durch interne oder externe Fachkräfte durchgeführt 	<ul style="list-style-type: none"> • Schriftlich formuliertes Anforderungsprofil für Lehrkräfte • Lebensläufe der Lehrkräfte • Auflistung der durch die Bildungsinstitution veranstalteten Weiterbildungsaktivitäten für Lehrkräfte • Liste der besuchten externen Weiterbildungen der Lehrkräfte • Berichte von Unterrichtsbesuchen durch die Leitung, andere Lehrkräfte, ein externes Aufsichtsorgan • Ergebnisse von Dozentenbeurteilungen durch die Teilnehmer
<p>6. Ein Bewusstsein für Qualitätssicherung und -entwicklung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • an der Anwendung eines systematischen Instrumentes zur Qualitätsentwicklung mit Rückmeldungen an alle Beteiligten • an methodisch vielfältigen internen und/ oder externen Evaluationen • zur Funktionsweise der Institution • am Vorhandensein eines laufenden Prozesses zur Evaluation der Weiterbildungsaktivitäten • am Leitbild der Institution • an klaren Strukturen / Funktionen • an regelmäßig durchgeführten pädagogischen Konferenzen, • Supervisionen, gegenseitigen Kursbesuchen etc. unter Lehrkräften • an Partnerschaften mit anderen Bildungsinstitutionen • an der Bereitschaft mit geeigneten externen Spezialisten zu arbeiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Existenz eines Evaluationskonzeptes • Überlegungen zur Qualitätsentwicklung der Organisation sollen schriftlich vorliegen • Leitbild muss vorhanden sein • Organigramm muss vorhanden sein • Regelmäßig stattfindende pädagogische Konferenzen bzw. ein Austausch über pädagogische Themen mit den Lehrkräften 	<ul style="list-style-type: none"> • Beispiel eines Evaluationsberichts eines Angebots mit Darstellung der daraus gezogenen Konsequenzen • Beschreibung der Qualitätsentwicklungsmaßnahmen der Institution • Zertifikat von vorhandenen Qualitätssystemen mit entsprechendem Bericht Leitbild und Organigramm • Protokoll einer pädagogischen Lehrerkonferenz mit Lehrkräften

Programm der Tagung

Donnerstag

Begrüßung, Einleitung und Einführung

MR MAG.ERNST KOLLER, *Abteilung V/18, bm:bwk*

Zugänge, Grundlagen und Kriterien/Standards der pädagogischen Qualität

FELICITAS VON KÜCHLER, *Deutsches Institut für Erwachsenenbildung*

Qualitätsentwicklung mit besonderer Berücksichtigung der pädagogischen Qualität am Beispiel der Schweiz

RUTH JERMANN, *Schweizerische Vereinigung für Erwachsenenbildung*

Arbeitsgruppen:

Rückblick und Stand der Entwicklung von pädagogischer Qualität

Kurzberichte der Arbeitsgruppen

Mitarbeiter/innen-Ausbildung (MAFIÖ)

Statement von ANNELIESE HEILINGER, *Verband Österreichischer Volkshochschulen;*
und ERNST GATTOL, *Bundesinstitut für Erwachsenenbildung St. Wolfgang*

Freitag

Einstieg

FELICITAS VON KÜCHLER

Pädagogische Qualität aus österreichischer Sicht unter Berücksichtigung internationaler Erfahrungen Referent

WOLFGANG GRILZ

Arbeitsgruppen: zur weiteren Vorgangsweise

Schlussplenum: zur weiteren Vorgangsweise

Die Tagung wurde von Frau FELICITAS VON KÜCHLER moderiert.

Dokumentation: CHRISTIAN KLOYBER,

Bundesinstitut für Erwachsenenbildung St. Wolfgang

Liste der Teilnehmenden

- HELENE BREITENEDER
Bildungshaus Großrußbach, ARGE Bildungshäuser
- ERNST GATTOL
Bundesinstitut für Erwachsenenbildung
- WOLFGANG GRILZ
Bildungshaus Retzhof
- ANNELIESE HEILINGER
Verband Österreichischer Volkshochschulen
- DAGMAR HENN
Präsidentenkonferenz der LWK Österreich
- RUTH JERMANN
Schweizer Vereinigung für Erwachsenenbildung
- KARL KALCICS
Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung Steiermark
- CHRISTIAN KLOYBER
Bundesinstitut für Erwachsenenbildung
- ERNST KOLLER
Abteilung V/E/18 - Erwachsenenbildung, bm:bwk
- FELICITAS VON KÜCHLER
Deutsches Institut für Erwachsenenbildung
- CHRISTIAN OCENASEK
ARGE Weiterbildung
- NORBERT SCHERMANN
Forum Katholischer Erwachsenenbildung
- MARTIN WIEDERMEIER
Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung Salzburg
- REINHARD ZÜRCHER
Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung Burgenland

ANHANG

Die eduQua-Zertifizierung

***Anleitung für Zertifizierungsstellen mit Auswertungsraster
zur Zertifizierung von Weiterbildungsinstitutionen***

**Nachdruck mit Genehmigung der eduQua
BifEB 2001**



Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen
Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue
Certificato svizzero di qualità per istituzioni di aggiornamento

Die eduQua – Zertifizierung

**Anleitung für Zertifizierungsstellen mit Auswertungsraster
zur Zertifizierung von Weiterbildungsinstitutionen**

September 2000



BUNDESAMT FÜR BERUFSBILDUNG UND TECHNOLOGIE **BBT**
OFFICE FÉDÉRAL DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE LA TECHNOLOGIE **OFFT**
UFFICIO FEDERALE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELLA TECNOLOGIA **UFFT**

Staatssekretariat für Wirtschaft
Secrétariat d'Etat à l'économie
Segretariato di Stato dell'economia
State Secretariat for Economic Affairs

The logo for the State Secretariat for Economic Affairs (seco) consists of a red lowercase "s" followed by the lowercase letters "e", "c", and "o" in a dark grey, bold, sans-serif font.

Impressum

Projektorganisation

Christof Thierstein, DenkBAR, AG (Projektleitung)

Res Marty und Roland Jost, Bureau Bildung & Beratung

Peter Müller

Übersetzungen Benoît Michel (französisch)

Mauro Lupi (italienisch)

Steuerungsgruppe und Herausgeber

BBT (Bundesamt für Berufsbildung und Technologie)
Heinrich Summermatter und Gilbert Ambühl

DBK (Deutschschweiz. Berufsbildungsämter-Konferenz)
Robert Galliker

CRFP Jean-Pascal Mougin

seco Olivier Nussbaum und Irene Burri

SVEB André Schläfli

VSAA (Verband schweizerischer Arbeitsämter)
Pierre Alain Borel und Charly Gmür

Verlag

Eigenverlag eduQua

Inhaltsverzeichnis

1. Zu dieser Anleitung.....	3
2. Die eduQua-Zertifizierung	4
2.1. Inhalt der Zertifizierung	4
2.1.1. Qualitätskriterien.....	4
2.1.2. Indikatoren, Standards und Quellen	5
2.1.3. Systematik des eduQua-Verfahrens.....	5
2.2. Methodisches Vorgehen bei der Zertifizierung.....	10
2.2.1. Dokumentenanalyse	10
2.2.2. Qualitatives Vorgehen	10
2.3. Ablauf und Instrumente der Zertifizierung	11
2.3.1. Anmeldung der Bildungsinstitution zur Zertifizierung.....	11
2.3.2. Auswahl des zu evaluierenden Angebots	12
2.3.3. Vollständigkeit des Dossiers.....	12
2.3.4. Prüfung und Beurteilung des Dossiers	13
2.4. Ergebnisse der Zertifizierung.....	14
2.4.1. Fremdevaluation und Hinweise zur Qualitätsentwicklung.....	14
2.4.2. Kurzbericht.....	14
3. Anhang Formulare.....	16

1. Zu dieser Anleitung

In dieser Anleitung ist das Vorgehen zur eduQua-Zertifizierung für Zertifizierungsstellen festgehalten. Sie ist als Unterstützung für die Auditorinnen und Auditoren¹ gedacht und soll eine einheitliche Durchführung der eduQua-Zertifizierung durch die verschiedenen Zertifizierungsstellen gewährleisten. Die Abwicklung der Zertifizierung zwischen Bildungsinstitution und Zertifizierungsstelle wird nicht behandelt, da jede Zertifizierungsstelle ihr eigenes Verfahren definiert. Als Ergänzung zu dieser Anleitung wird auf die Dokumentation für Bildungsinstitutionen verwiesen.

Die Anleitung umfasst zwei Teile. Im **ersten Teil** (Kapitel 2) wird das gesamte Verfahren vorgestellt. Zentral ist die inhaltliche Ausrichtung an den eduQua-Qualitätskriterien, worauf sich die Zertifizierung abstützt. Im Kapitel 2.1 werden die Qualitätskriterien, die Indikatoren und Minimalstandards sowie die Systematik der eduQua-Zertifizierung vorgestellt. In der tabellarischen Übersicht (ab Seite 6) ist der gesamte Inhalt der Zertifizierung dargestellt. Anschliessend folgen Hinweise zum methodischen Vorgehen (vgl. Kap. 1.1) sowie eine schrittweise Beschreibung des empfohlenen Ablaufs (vgl. Kap. 2.3). In diesem Kapitel werden auch die vorhandenen Hilfsmittel und Instrumente zur Zertifizierung beschrieben. Im abschliessenden Kapitel 2.4 sind die Ergebnisse der Zertifizierung zu Handen der Bildungsinstitution erklärt.

Der **zweite Teil** (Kapitel 3, bzw. Anhang der Anleitung) beinhaltet sämtliche Formulare und Arbeitsmittel des Auditoren, die zur Durchführung einer Zertifizierung benötigt werden.

¹ In der Folge wird auf die gleichzeitige Nennung der weiblichen und männlichen Schreibweise verzichtet. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird jeweils nur die männliche Form verwendet.

2. Die eduQua-Zertifizierung

2.1. Inhalt der Zertifizierung

Im eduQua-Zertifizierungsverfahren geht es darum, die Qualität der Weiterbildungsanbieter, das heisst der **Institutionen, sowie einzelner Weiterbildungsangebote** zu erheben und zu beurteilen. Es wird davon ausgegangen, dass eine Institution mit hohem Qualitätsbewusstsein auch qualitativ hochwertige Leistungen oder "Produkte" erbringt. Deshalb wird die Qualität der einzelnen Angebote nur stichprobenweise geprüft.

2.1.1. Qualitätskriterien

Kultur, Struktur, Prozesse und Leistungen einer Weiterbildungsinstitution sind je nach Zweck, Grösse und Entwicklungsstand sehr unterschiedlich. Die Qualität einer Institution lässt sich deshalb nicht einfach nur an der Ausgestaltung von einzelnen Elementen beurteilen, sondern leitet sich aus dem optimalen Zusammenwirken der verschiedenen Elemente ab.

eduQua hat bei Weiterbildungsinstitutionen **sechs Elemente** definiert, die qualitätsentscheidend sind: Das Angebot, die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden, die Art und Weise der Leistungserbringung, das eingesetzte Personal, der Lernerfolg sowie die Art und Weise der Qualitätssicherung und –entwicklung. Daraus wurden **sechs eduQua-Qualitätskriterien** abgeleitet, welche die Grundlage der Zertifizierung bilden. Zertifizierte Institutionen weisen sich aus über:

1. Angebote, die den Bildungsbedarf und die Bildungsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden befriedigen;
2. den nachhaltigen Lernerfolg der Teilnehmenden;
3. die transparente Darstellung ihrer Angebote und pädagogischen Leitideen;
4. eine kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungserbringung;
5. engagierte Lehrkräfte, welche fachlich, methodisch und didaktisch auf dem neuesten Stand sind;
6. ein Bewusstsein für Qualitätssicherung und –entwicklung.

2.1.2. *Indikatoren, Standards und Quellen*

Abgeleitet aus den Qualitätskriterien wurden passenden Indikatoren bestimmt, an welchen die Umsetzung der generellen Qualitätsansprüche sichtbar wird. Standards legen fest, welche Anforderungen mindestens erfüllt sein sollten, d.h. in welchem Ausmass die Qualitätskriterien erreicht sein müssen. Da unterschiedlichste Weiterbildungsinstitutionen für die eduQua-Zertifizierung nach bestimmten Indikatoren und Standards beurteilt werden sollen, konnte lediglich eine Liste mit **möglichen Indikatoren** sowie **minimale Standards** festgelegt werden. Im Rahmen der eigenen Qualitätsentwicklung sollte jede Institution die generellen Qualitätsansprüche umsetzen und für sich selbst angepasste Indikatoren und präzisere Standards formulieren. Bei der eduQua-Zertifizierung werden jedoch nur die minimalen Standards geprüft.

Anhand von diversen **Quellen** wie Dokumenten, Reglementen, Ausschreibungen etc. soll die Qualität schliesslich, soweit wie dies auf schriftlichem Weg möglich ist, belegt werden. eduQua schlägt den Bildungsinstitutionen eine Reihe von möglichen und passenden Quellen vor. Allenfalls besitzt die Institution noch zusätzliche Quellen, kennt andere Bezeichnungen für die jeweiligen Dokumente oder verwendet aus bestimmten Gründen gewisse Dokumente gar nicht. Die Bildungsinstitutionen geben bei den jeweiligen Dokumenten solche Besonderheiten oder Abweichungen an².

2.1.3. *Systematik des eduQua-Verfahrens*

Die Zertifizierung wird aufgrund des eingereichten Dossiers der Institution vorgenommen. Dem Auditor stehen bei der Beurteilung lediglich die Quellen sowie die Selbstevaluation (vgl. Kap. 2.3.3) der Institution zur Verfügung. Er muss aufgrund der Beurteilung dieser Unterlagen auf die eduQua-Qualitätskriterien schliessen und beurteilen, ob diese in genügendem Mass (Minimalstandards) erreicht sind. Der Inhalt und die Systematik des eduQua-Verfahrens ist in der nachfolgenden tabellarischen Übersicht auf einen Blick dargestellt. Abgeleitet aus den sechs Qualitätskriterien (Spalte 1) folgen mögliche Indikatoren (Spalte 2) und die verlangten Minimalstandards (Spalte 3). Mittels geeigneter Quellen (Spalte 4) ist die Umsetzung der Qualitätskriterien zu

² Dazu vorgesehen ist die Liste der Prüfungsinhalte Institution und Angebot, welche der eingereichten Dokumentation vorangestellt wird (vgl. Kap. 2.3 sowie Anleitung für Bildungsinstitutionen).

Tabellarische Übersicht

Qualitätskriterien Wodurch zeichnet sich eine Institution aus?	Indikatoren Woran zeigt sich die Qualität einer Institution?	Minimalstandards In welchem Ausmass sollten die Qualitätskriterien erreicht sein?	Quellen Mit welchen Dokumenten lässt sich die Qualität belegen?
1. Angebote, die den Bildungsbedarf und die Bildungsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden befriedigen.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ an regelm. Marktbeobachtung ➤ an den Bedarfsüberlegungen in den Ausbildungskonzepten ➤ an der Anwendung von geeigneten Instrumenten zur Bedarfsermittlung bei verschiedenen Kunden ➤ an der Übereinstimmung der Angebote mit dem Kundenbedarf ➤ an der Zufriedenheit der Kunden, die sich bei regelmässigen Messungen zeigt ➤ an den Gründen für Aussteigerquoten in laufenden Kursen ➤ an Ausbildungskonzepten, die den bereits erworbenen Fähigkeiten und Vorkenntnissen der Teilnehmer Rechnung tragen und allenfalls eine Modularisierung der Weiterbildung vorsehen 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Bedarfsüberlegungen sind im Ausbildungskonzept vorhanden ◆ Jede Bildungsaktivität wird durch die Teilnehmenden mittels geeigneter Verfahren evaluiert ◆ Die Aussteigerrate ist bekannt, Gründe dafür wurden analysiert und gegebenenfalls wurden geeignete Massnahmen getroffen 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Instrumente oder Beschreibung der Wege, die zur Bedarfsanalyse angewendet werden ❖ Ausbildungskonzept ❖ Beschreibung der/des Verfahren(s) wie Kundenzufriedenheit gemessen wird und Resultate der Evaluation(en) ❖ Aussteigerstatistiken eines Lehrgangs mit Angabe von Gründen ❖ Beispiele von Prospekten und Weiterbildungsangeboten

<p>2. Den nachhaltigen Lernerfolg der Teilnehmenden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ an klaren Zielformulierungen für die gesamte Weiterbildung ➤ an einer ausgeprägten Transferorientierung, die sich in den Lernzielen sowie der Inhalts- und Methodenwahl zeigt ➤ am Angebot und der Nutzung von Selbstlern- und Übungsangeboten ➤ an Evaluationen nach Abschluss der Weiterbildung durch Teilnehmer und eventuell Auftraggeber ➤ an Erfolgsquoten bei Lernerfolgskontrollen oder Prüfungsstatistiken, der Analyse dieser Resultate und wenn angezeigt an geeigneten Massnahmen 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Die Lernziele sind operationalisiert ◆ Bei Inhalten und Methoden ist der Lerntransfer berücksichtigt ◆ Die Verbindung von theoretischer Wissensvermittlung und praktischer Anwendung ist erkennbar ◆ Selbstlern- und Übungsangebote sind im Konzept formuliert ◆ Es werden der Weiterbildung angepasste Lernerfolgskontrollen in regelm. Abständen durchgeführt ◆ Evaluationen nach Abschluss der Weiterbildung ◆ Lehrgänge³ werden mindestens einmal umfassend evaluiert 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ausschreibungsunterlagen für Teilnehmende ❖ Kurskonzept oder Kursplanung mit: Beschreibung der Zielgruppe, Lernzielen, Inhalten und methodischen Überlegungen, Transferüberlegungen, Angaben zum Verhältnis von dozentenbetreutem Unterricht und Selbststudium ❖ Beispiele von Lernerfolgskontrollen ❖ Für Lehrgänge, die auf einen externen, anerkannten Abschluss vorbereiten: Prüfungsstatistik mit Analyse der Resultate und ev. ergriffenen Massnahmen
<p>3. Die transparente Darstellung ihrer Angebote und ihrer pädagogischen Leitideen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ klare, vollständige und aussagekräftige Informationsmaterialien ➤ an positiven Rückmeldungen von Interessenten, wenige Rückfragen ➤ an der Formulierung von pädagogischen Leitideen 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Informationsmaterialien mit Eingangsvoraussetzungen, Lernzielen, Inhalten, Arbeitsformen, Dauer, Kosten, Rücktrittsbedingungen, ev. Abschluss und Rekurswegen ◆ Leitbild mit Aussagen zu Zielen und pädagogischen Leitideen 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Aktuelle Ausschreibungen, Prospekte und weitere Informationsangebote der Institution sowie des ausgewählten Angebots ❖ Leitbild der Institution oder schriftliche Unterlagen mit Zielen und pädagogischen Leitideen ❖

³ Längere, mehrmals durchgeführte Angebote werden als „Lehrgänge“ bezeichnet.

<p>4. Eine kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungserbringung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ an einem sorgfältigen Auswahlverfahren, welches homogene Arbeitsgruppen garantiert ➤ an einer der Zielgruppe, den Kursziele und dem pädagogischen Vorgehen angepasste Teilnehmerbetreuung ➤ an einer den Kurszielen angepassten Kursdauer ➤ an einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis und marktkonformen Kurskosten ➤ an einer schlanken und effizienten Kursadministration ➤ an der Übereinstimmung von Zielgruppe und Kursteilnehmenden 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Die Anforderungen an die Kursteilnehmer sind klar definiert ◆ Der Umfang und die Art der Teilnehmerbetreuung ist der Zielgruppe sowie der Weiterbildung angepasst ◆ Die Kursziele können in der vorgesehenen Kursdauer und mit der Zielgruppe erreicht werden ◆ Die Preise sind marktgerecht⁴ ◆ Die administrativen Kosten sind auf das Minimum reduziert 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Beschreibung des Auswahlverfahrens und Vorgehens zur Überprüfung von potenziellen Teilnehmern ❖ Evaluation der Übereinstimmung des Anforderungsniveaus mit den Voraussetzungen der Zielgruppe ❖ Beispiele von Kursprogrammen, Stundenplänen sowie Beschreibung der Lehrmittel ❖ Benchmarking ❖ Beschreibung der Kalkulation der Kurskosten, Preispolitik⁵ ❖ Beschreibung der Kursadministration mit den Anmeldeformalitäten
<p>5. Engagierte Lehrkräfte, welche fachlich, methodisch und didaktisch auf dem neuesten Stand sind.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ an der fachlichen Qualifikation sowie der praktischen Erfahrung der Lehrkräfte in ihrem Fachgebiet ➤ an deren methodisch-didaktischen Qualifikation sowie der Erfahrung in der Erwachsenenbildung ➤ an der laufender fachlichen und 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Die Lehrkräfte verfügen über einen dem unterrichteten Fach entsprechenden Schulabschluss sowie über eine Ausbildung in Erwachsenenbildung (SVEB 1 oder äquivalente Ausbildung) ◆ Lehrkräfte besuchen mindestens 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Schriftlich formuliertes Anforderungsprofil für Lehrkräfte ❖ Lebensläufe der Lehrkräfte ❖ Auflistung der durch die Bildungsinstitution veranstalteten Weiterbildungsaktivitäten für Lehrkräfte ❖ Liste der besuchten externen Wei-

⁴ Hier sind keine Standards gesetzt

⁵ sofern vorhanden, bzw. sinnvoll

6. Ein Bewusstsein für Qualitätssicherung und –entwicklung.

<ul style="list-style-type: none"> ➤ pädagogischen Weiterbildung ➤ an der Zufriedenheit der Kursteilnehmenden mit den Lehrkräften ➤ an einer erwachsenen- und zielgruppengerechten Gestaltung des Lernangebots 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ einmal jährlich interne oder externe Weiterbildungen ◆ Unterrichtsbesuche werden regelmässig durch interne oder externe Fachkräfte durchgeführt 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ terbildungen der Lehrkräfte ❖ Berichte von Unterrichtsbesuchen durch die Leitung, andere Lehrkräfte, ein externes Aufsichtsorgan ❖ Ergebnisse von Dozentenbeurteilungen durch die Teilnehmer
<ul style="list-style-type: none"> ➤ an der Anwendung eines systematischen Instrumentes zur Qualitätsentwicklung mit Rückmeldungen an alle Beteiligten ➤ an methodisch vielfältigen internen und/oder externen Evaluationen zur Funktionsweise der Institution ➤ am Vorhandensein eines laufenden Prozesses zur Evaluation der Weiterbildungsaktivitäten ➤ am Leitbild der Institution ➤ an klaren Strukturen / Funktionen ➤ an regelmässig durchgeführten pädagogischen Konferenzen, Supervisionen, gegenseitigen Kursbesuchen etc. unter Lehrkräften ➤ an Partnerschaften mit anderen Bildungsinstitutionen ➤ an der Bereitschaft mit geeigneten externe Spezialisten zu arbeiten 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Existenz eines Evaluationskonzeptes ◆ Überlegungen zur Qualitätsentwicklung der Organisation sollen schriftlich vorliegen ◆ Leitbild muss vorhanden sein ◆ Organigramm muss vorhanden sein ◆ Regelmässig stattfindende pädagogische Konferenzen bzw. ein Austausch über pädagogische Themen mit den Lehrkräften 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Beispiel eines Evaluationsberichts eines Angebots mit Darstellung der daraus gezogenen Konsequenzen ❖ Beschreibung der Qualitätsentwicklungsmassnahmen der Institution ❖ Zertifikat von vorhandenen Qualitätssystemen mit entsprechendem Bericht ❖ Leitbild und Organigramm ❖ Protokoll einer pädagogischen Lehrerkonferenz mit Lehrkräften

2.2. Methodisches Vorgehen bei der Zertifizierung

2.2.1. Dokumentenanalyse

Das gesamte Verfahren erfolgt auf dokumentarischem Weg, das heisst die Beurteilung der Institution sowie des Angebots wird ausschliesslich aufgrund des eingereichten Dossiers vorgenommen. Ebenso wird das Ergebnis der Beurteilung schriftlich kommuniziert. Die im Kurzbericht (vgl. Kap. 2.4.2) festgehaltenen Resultate stellen in verdichteter Form die Ergebnisse aus der Prüfung der Dokumente dar. Ein Besuch der Institution durch einen Auditor ist möglich, erfolgt selbstverständlich ohne Kostenfolgen.

2.2.2. Qualitatives Vorgehen

Wir bezeichnen das methodische Vorgehen bei der eduQua-Zertifizierung als qualitativ. Es entspricht dem komplexen Gegenstand und unterstützt die Zielsetzung der Zertifizierung. Das methodische Vorgehen zeichnet sich durch folgende Merkmale aus:

Einhaltung von Minimalstandards	Geprüft wird das Vorhandenseins, die Angemessenheit und Qualität der eingereichten Dokumente sowie die Einhaltung der Minimalstandards.
Auf den Einzelfall bezogen	Berücksichtigt werden die Eigenheiten sowie der Entwicklungsstand der Institution und deren Angebote im jeweiligen Kontext.
Deskriptives Vorgehen	Schriftliche, stichwortartige Beurteilung der Dokumente.
Ganzheitliche Betrachtungsweise	Querbezüge zwischen den Prüfungsinhalte und Zusammenhänge zwischen den Kriterien werden erkannt beziehungsweise hergestellt.

Qualitätsentwicklung	Der Selbstevaluation der Institution wird mit dem Kurzbericht und den darin enthaltenen Empfehlungen zur Qualitätsentwicklung eine Fremdevaluation des Auditors gegenüber gestellt. Die Zertifizierung muss alle drei Jahre erneuert werden.
Transparenz	Schriftliche, an den inhaltlichen Vorgaben des eduQua-Verfahrens orientierte Begründung, falls das Zertifikat nicht vergeben werden kann.

2.3. Ablauf und Instrumente der Zertifizierung

Nachfolgend sind die Schritte zur Zertifizierung sowie der Ablauf bei der Prüfung der Dokumente beschrieben. Die dabei verwendeten Instrumente (Formulare) sind im Text durch Fettdruck hervorgehoben. Alle Formulare, welche vom Auditor benötigt werden, befinden sich im Anhang der Anleitung. Sie sind auf die Formulare, welche die Bildungsinstitutionen für die Zusammenstellung ihrer Dossiers verwenden, abgestimmt⁶.

2.3.1. Anmeldung der Bildungsinstitution zur Zertifizierung

Die Bildungsinstitutionen können die Zertifizierungsstelle durch welche sie zertifiziert werden möchten selbst wählen. Die Liste der akkreditierten Zertifizierungsstellen wird auf der Homepage www.eduqua.ch publiziert. Die Bildungsinstitution nimmt mit der gewählten Zertifizierungsstelle Kontakt auf und verlangt die Anmeldeunterlagen. Die Form der Anmeldeunterlagen ist nicht vorgegeben, sondern kann von der Zertifizierungsstelle frei gewählt werden. Neben den üblichen Informationen (wie Datum, Namen, Ort, Unterschrift) die für den Vertragsabschluss zwischen der Bildungsinstitution und der Zertifizierungsstelle notwendig sind, muss von der Bildungsinstitution ein Prospekt über die Institution sowie einen bzw. mehrere Prospekt(e) der aktuell laufenden Angebote verlangt werden. Mit der Rücksendung der ausgefüllten und unterzeichneten Anmeldeunterlagen sowie den erwähnten Beilagen beginnt das Zertifizierungsverfahren.

2.3.2. *Auswahl des zu evaluierenden Angebots*

Nach der Prüfung der Anmeldeunterlagen und insbesondere der beiliegenden Prospekte der Bildungsinstitution mit deren Angeboten, wählt die Zertifizierungsstelle das zu evaluierende Angebot aus. Die Auswahl sollte nicht zufällig getroffen werden, sondern aufgrund der eingereichten Unterlagen erfolgen. Wenn möglich soll ein repräsentatives Angebot, das die hauptsächlichen Aktivitäten der Institution betrifft, ausgewählt werden. Anschliessend informiert die Zertifizierungsstelle die Bildungsinstitution über die getroffene Auswahl, damit diese das Dossier für die Zertifizierung vorbereiten kann.

2.3.3. *Vollständigkeit des Dossiers*

Sobald das Dossier bei der Zertifizierungsstelle eingetroffen ist, muss es zunächst auf Vollständigkeit überprüft werden. Ein vollständiges Dossier besteht aus:

- Ausgefülltes **Titelblatt** mit Angaben zur Institution sowie zur Kontaktperson für die Zertifizierung.
- Ausgefüllte **Selbstevaluation** der Bildungsinstitution
- Zur Institution: **Liste der Prüfungsinhalte Institution**, eventuell ergänzt mit Hinweisen für die Zertifizierungsstelle, Quellen (Dokumente) gemäss Liste der Prüfungsinhalte Institution (Beilagen 1-16)
- Zum ausgewählten Angebot: **Liste der Prüfungsinhalte Angebot**, eventuell ergänzt mit Hinweisen für die Zertifizierungsstelle, Beilagen Kurs- und Lehrgangskonzept, Informationsmaterial, Lebensläufe der Lehrkräfte

Zum besseren Verständnis der zu prüfenden Institution trägt die eingereichte **Selbstevaluation**⁷ bei. Die Bildungsinstitution hat sich darin mit den geforderten sechs eduQua-Qualitätskriterien auseinandergesetzt. Der Auditor bekommt damit einen ersten Überblick über die Institution sowie das Angebot. Eventuell erhält er auch bereits wichtige Informationen, beispielsweise betreffend den Indikatoren, welche eine Bildungsinstitution sich selbst gesetzt hat. Diese können von den eduQua-Vorgaben (vgl. Tabellarische Übersicht) abweichen.

⁶ Alle Formulare für Bildungsinstitutionen sind in der Anleitung für Bildungsinstitutionen ausführlich beschrieben.

⁷ Das von der Bildungsinstitution ausgefüllte Formular befindet sich nicht in im Anhang dieser Anleitung, sondern in der Anleitung für Bildungsinstitutionen.

Die von der Bildungsinstitution eingereichten **Listen der Prüfungsinhalte Institution und Angebot**⁸ dienen zur Überprüfung der Vollständigkeit des Dossiers. Allenfalls haben die Verantwortlichen für die Zertifizierung bei einzelnen Dokumenten Hinweise für die Zertifizierungsstelle angebracht. Diese Hinweise sind bei der weiteren Bearbeitung der Dossiers zu berücksichtigen. Der Auditor selbst arbeitet ebenfalls mit je einer Liste der Prüfungsinhalte für die Institution sowie für das Angebot (vgl. nachfolgendes Kap. 2.3.4). Sie enthält zusätzlich Verweise zu den Qualitätskriterien sowie Spalten, um das Resultat der Evaluation festzuhalten.

2.3.4. Prüfung und Beurteilung des Dossiers

Die eigentliche Dokumentenanalyse wird mit Hilfe der **Auswertungsbogen Institution und Angebot** durchgeführt. Pro Seite wird je ein Prüfungsinhalt beschrieben. Den Auswertungsbogen Institution und Angebot ist eine **Liste der Prüfungsinhalte Institution und Angebot** vorangestellt. Sie dient primär dazu, das Ergebnis (erfüllt, zu verbessern bzw. nicht erfüllt) der beurteilten Prüfungsinhalte zu notieren. Zudem ist jeder Prüfungsinhalt einem oder mehreren der sechs eduQua-Qualitätskriterien zugeordnet. Dadurch wird plausibel, weshalb ein Kriterium schliesslich als erfüllt, nicht erfüllt oder verbesserungswürdig angesehen wird.

Die Auswertungsbogen sind wie folgt aufgebaut und gekennzeichnet:

-  **Schwerpunkt der Bewertung:** Hier finden die Auditoren Präzisierungen und Hinweise zu den einzelnen Dokumenten und Prüfungsinhalten, die sie bei der Beurteilung berücksichtigen sollten⁸. Insbesondere werden **Aussagen über die Qualität** aufgeführt, die mit den entsprechenden Dokumenten und Prüfungsinhalten gemacht werden können. Ausserdem werden **Querverweise** auf andere Prüfinhalte gemacht. Schliesslich sind zu jedem Prüfungsinhalt **Fragen** formuliert, die sich auf die sechs eduQua-Qualitätskriterien beziehen. Können diese Fragen mit „ja“ beantwortet werden, so ist das gefragte Kriterium teilweise erfüllt, denn jedes Kriterium wird durch mehrere Prüfungsinhalte überprüft bevor die definitive Beurteilung gemacht werden kann (vgl. Kap. 2.4.2). Empfehlungen zeigen ein Verbesserungspotential auf, an dem die Institution arbeiten muss.



Verbesserungen, Empfehlungen zur Qualitätsentwicklung: An dieser Stelle soll der Auditor seine Kommentare zu den einzelnen Prüfinhalten und Empfehlungen bzw. Auflagen zur Qualitätsverbesserung anbringen. Diese Bemerkungen und insbesondere die Auflagen und Empfehlungen werden anschliessend zum Kurzbericht für die Bildungsinstitution verarbeitet (vgl. Kap. 2.4.2).

2.4. Ergebnisse der Zertifizierung

2.4.1. Fremdevaluation und Hinweise zur Qualitätsentwicklung

Bei jeder Zertifizierung nimmt der Auditor, als unabhängige, aussenstehende Person, eine Fremdevaluation vor. Neben der Beurteilung der Institution sowie des ausgewählten Angebots soll das Verfahren auch Anstösse zur Qualitätsentwicklung vermitteln. Dies wird einerseits durch die periodische Erneuerung der EduQua-Zertifizierung angestrebt. Andererseits erhalten Institutionen, welche die Minimalstandards nicht oder ungenügend erfüllen, Hinweise zur Verbesserung und zum weiteren Vorgehen.

2.4.2. Kurzbericht

Der Kurzbericht des Auditors stellt das Ergebnis der Zertifizierung zu Händen der Bildungsinstitution dar. Um den Kurzbericht zu verfassen muss zunächst die definitive Beurteilung der Qualitätskriterien (erfüllt, nicht erfüllt bzw. zu verbessern) vorgenommen werden. Als Grundlage dazu dienen die Kommentare auf den Auswertungsbogen, die sich jeweils auf einen Prüfungsinhalt beziehen. Da jedes Kriterium durch mehrere Prüfungsinhalte belegt wird, müssen diese einzelnen Kommentare zu einer Aussage verdichtet werden. Zu beachten ist ausserdem, dass sowohl die Prüfungsinhalte Institution sowie Angebot berücksichtigt werden müssen. Die beiden Listen der Prüfungsinhalte helfen den Überblick zu behalten.

Der Bericht muss sich auf die sechs eduQua-Qualitätskriterien beziehen und transparent darlegen, in welchen Bereichen die Institution einen Verbesserungsbedarf hat. Je nach Ergebnis der Zertifizierung enthält der Bericht:

- Das Resultat der Zertifizierung, Zertifikat erteilt oder nicht

⁸ Als Ergänzung sei auf die Anleitung für Bildungsinstitutionen verwiesen. In den Erhebungsbogen

- Bemerkungen zu den geprüften Inhalten
- Empfehlungen zur Verbesserung einzelner Inhalte
- Begründungen, falls das Zertifikat nicht vergeben werden kann.

Eine darüber hinausreichende, formale Vorgabe für den Kurzbericht besteht nicht.

3. Anhang Formulare

- Liste der Prüfungsinhalte Institution
- Auswertungsbogen Institution
- Liste der Prüfungsinhalte Angebot
- Auswertungsbogen Angebot

Auswertungsbogen - Institution

Liste der Prüfungsinhalte Institution

Beilage ⁹	Prüfungsinhalt	Kriterien	erfüllt	nicht erfüllt	zu verbessern
1	Informationen zur Institution	3, 4			
2	Prospekte aller Bildungsangebote des laufenden Jahres	1			
3	Leitbild der Institution	3,6			
4	Organigramm	6			
5	Zertifikat / Bericht eines eingeführten Qualitätsverfahrens oder Beschreibung des Qualitätsverständnisses	6			
6	Protokoll einer pädagogischen Konferenz oder Beschreibung des Austauschs über pädagogische Fragen	6			
7 / 8	Evaluationsbericht eines Angebots (7) Beschreibung der Konsequenzen aus dem Evaluationsbericht (8)	1,4,5,6			
9 / 10	Aussteiger- und/oder Prüfungsstatistiken, Analysen (9) Massnahmenkataloge (10)	1,2			
11	Anforderungsprofil für Lehrkräfte	5			
12	Bericht eines Unterrichtsbesuchs	5			
13	Liste über interne und externe Weiterbildungen der Dozenten im fachlichen sowie im pädagogischen Bereich ¹⁰	5			
14	Beschreibung zur Bedarfsanalyse sowie Vergleich mit Konkurrenten ¹¹	1,4			
15	Beschreibung der Messinstrumente für Kundenzufriedenheit	1			

⁹ Diese Numerierung der Beilagen ist in der Anleitung für Bildungsinstitutionen vorgegeben.

¹⁰ Die Prüfungsinhalte 13, 14 und 16 können entweder für die Institution als Ganzes oder – bei grösseren Institutionen – in Bezug auf das bewertete Angebot dokumentiert werden.

16	Beschreibung des Auswahlverfahrens der Interessenten und Interessentinnen ¹¹	4			
-----------	---	----------	--	--	--

Informationsmaterial

(Beilage 1,2)

Schwerpunkt der Bewertung

Als Informationsmaterial bezeichnen wir Prospekte, Ausschreibungen, die Homepage, Anmeldeunterlagen etc. einer Bildungsinstitution, welche über die Institution selbst sowie über deren Angebote informieren. Gute Informationsmaterialien zeichnen sich aus durch:

- übersichtliche, ansprechende Gestaltung
- Vollständigkeit, alle relevanten Angaben über Institution und Angebote sind enthalten
- Inhalt sowie Gestaltung sind der Zielgruppe angepasst
- Kontaktpersonen und Adressen sind angegeben

Querverweis: Das Informationsmaterial zum geprüften Angebot wird im Auswertungsbogen Angebot noch ausführlicher beurteilt.

Fragen zu den eduQua-Qualitätskriterien

Nr.

- | | |
|--|---|
| ▪ Wird aus dem Informationsmaterial ersichtlich, ob ein bestimmter Bildungsbedarf befriedigt werden kann? | 1 |
| ▪ Sind die Angebote und eventuell die pädagogischen Leitideen transparent dargestellt? | 3 |
| ▪ Lässt das Informationsmaterial auf eine kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungserbringung schliessen? | 4 |

Verbesserungen und Empfehlungen zur Qualitätsentwicklung (Kurzbericht)

Leitbild

(Beilage 3)

 Schwerpunkt der Bewertung

Geprüft wird das schriftlich vorliegende Leitbild der Institution. Falls eine Institution kein Leitbild besitzt, muss eine glaubhafte Beschreibung über die geplante Erstellung vorliegen. Der Auditor verschafft sich Klarheit darüber, welche internen und – bei öffentlich zugänglichen Leitbildern - externen Zwecke das vorliegende Leitbild erfüllt.

Folgende Anforderungen werden an ein Leitbild gestellt:

- hat eine Vision oder Zukunftsperspektive
- enthält realistische, mittelfristig erreichbare Ansprüche
- wird der komplexen Realität gerecht
- knapper Umfang, gute Struktur und klare, präzise Sprache
- konsensfähig
- raschen Veränderungen zugänglich

Querverweis: Im Verlauf der eduQua-Zertifizierung kann der Auditor beurteilen, wie die Institution in Bezug auf das Leitbild dasteht, wie gut es verankert ist und in welche Richtung sich die Institution entwickeln muss.

Fragen zu den eduQua-Qualitätskriterien**Nr.**

- Sind die pädagogischen Leitideen transparent dargestellt?
- Ist ein Bewusstsein für Qualitätsentwicklung erkennbar?

3

6

 Verbesserungen, Empfehlungen zur Qualitätsentwicklung (Kurzbericht)

Organigramm

(Beilage 4)

Schwerpunkt der Bewertung

Das Organigramm gibt die Gesamtstruktur der Institution stark vereinfacht wieder. Ein gutes Organigramm sollte in einer für alle Mitarbeitenden verständlichen Sprache und Gestaltung vorliegen und für jedermann zugänglich sein. Es sollte schematisch aufzeigen:

- welche Organisationsform sich die Institution gegeben hat
- welche Verantwortungs- und Kompetenzbereiche festgelegt sind
- welchen Platz die einzelnen Funktionen innerhalb der Gesamtstruktur einnehmen
- welche Arbeitsbeziehungen zwischen den Funktionen bestehen und wie die einzelnen Funktionen hierarchisch eingegliedert sind

Ein Organigramm muss erst ab einer bestimmten Grösse der Institution (mind. 3 Mitarbeitende) vorgelegt werden.

Querverweis: Im Verlauf der eduQua-Zertifizierung kann der Auditor beurteilen, ob das vorliegende Organigramm den aktuellen Gegebenheiten entspricht oder ob eine Anpassung erforderlich ist.

Fragen zu den eduQua-Qualitätskriterien

Nr.

- Sind die Grundlagen für die Qualitätssicherung und -entwicklung geschaffen?
fen?

6

Verbesserungen, Empfehlungen zur Qualitätsentwicklung (Kurzbericht)

Interne Qualitätssicherung und –entwicklung

(Beilage 5)

Schwerpunkt der Bewertung

Ein gutes Verfahren zur Qualitätssicherung und –entwicklung ist ein der Institution, deren Zielen und Auftrag angepasstes Verfahren. Es zeichnet sich aus durch:

- Festgehaltene und überprüfbare Ziele für die Qualitätssicherung und -entwicklung
- Definierte Rahmenbedingungen wie Zeit, Kernbereiche, Ansatzpunkte etc. (z.B. Qualität der Institution und/oder einzelner Angebote)
- Festgelegte Qualitätskriterien und –messlatten
- Effiziente Verfahren der Datenerhebung und -bewirtschaftung
- Klare Zuständigkeiten für die Qualitätsentwicklung
- Breite Akzeptanz bei allen Beteiligten
- Einbezug der Kundenbedürfnisse und Marktanforderungen
- Zuverlässigkeit und Glaubwürdigkeit der Ergebnisse
- Ständige Überprüfung der Verbesserungsmaßnahmen

Falls bereits ein externes, systematisches Verfahren zur Qualitätssicherung und –entwicklung angewendet wird, kann der Auditor sich im entsprechenden Bericht über die Resultate sowie das weitere Vorgehen informieren.

Querverweis: Im Zusammenhang mit der Qualitätsentwicklung stellt sich immer die Frage nach der Kundenzufriedenheit. Deshalb muss an dieser Stelle auch die Beschreibung der Messinstrumente für Kundenzufriedenheit (vgl. Beilage 15) betrachtet werden.

Fragen zu den eduQua-Qualitätskriterien

Nr.

- Ist das Bewusstsein für Qualitätssicherung und -entwicklung vorhanden?

6

Interne Qualitätssicherung und –entwicklung (Forts.)

Falls der Auditor in Bezug auf die Zielsetzung der Institution Schwächen bzw. Lücken des gewählten Qualitätsverfahrens feststellt, sollten seine Empfehlungen aufzeigen, wo weiterführende Anstrengungen unternommen werden müssen.

➤ Verbesserungen, Empfehlungen zur Qualitätsentwicklung (Kurzbericht)

Pädagogische Entwicklungsarbeit

(Beilage 6)

Schwerpunkt der Bewertung

Unter pädagogischer Entwicklungsarbeit sind alle Bemühungen zu verstehen, welche dem pädagogische Austausch unter den Lehrkräften sowie unter allen Mitarbeitenden, die sich mit der Durchführung oder Organisation von Bildungsveranstaltungen befassen, dienen. In der Regel wird diese Entwicklungsarbeit durch die Schulleitung und/oder durch den Lehrgangleiter initiiert. Zur Beurteilung stehen je nach Institution unterschiedliche Dokumente zur Verfügung. Beispielsweise:

- Beschreibung oder Ausschreibung von Veranstaltungen oder Fortbildungen, in welchen pädagogische Fragen diskutiert werden.
- Eine Beschreibung von Supervisionen und Intervisionen für die Lehrkräfte.

Der Auditor begutachtet den Inhalt, die Form und die Häufigkeit der pädagogischen Entwicklungsarbeit sowie die Hintergründe für deren Entstehung. Die Massnahmen sollten der Institution angepasst sein.

Querverweis: Unterrichtsbesuche bei den Lehrkräften (vgl. Beilage 12) stellen ebenfalls eine Form von pädagogischer Entwicklungsarbeit dar. Sie werden im Rahmen der Beurteilung von Lehrkräften (Qualitätskriterium 5) geprüft.

Fragen zu den eduQua-Qualitätskriterien

Nr.

- Ist das Bewusstsein für Qualitätssicherung und -entwicklung vorhanden? 6

Verbesserungen, Empfehlungen zur Qualitätsentwicklung (Kurzbericht)

Evaluation eines Angebots

(Beilage 7,8)

Schwerpunkt der Bewertung

Verlangt wird lediglich der Evaluationsbericht eines Angebots sowie die daraus gezogenen Konsequenzen. Das Angebot kann von der Institution frei gewählt werden. Diese Unterlagen können je nach evaluierten Bereichen sehr viele Aussagen zur Qualität enthalten. Beispielsweise:

- zur Kundenzufriedenheit, d.h. zum Erfüllungsgrad von Kundenerwartungen, -bedürfnissen und -ansprüchen
- zur Effizienz und Wirtschaftlichkeit, d.h. wie viele Mittel zur Zielerreichung eingesetzt wurden
- zur Effektivität, d.h. ob die richtigen Mittel und Methoden verwendet wurden
- zur Nachhaltigkeit und zum Lerntransfer, d.h. ob mit dem Angebot auch längerfristige Wirkungen erzielt werden

Welche der obenstehenden Bereiche evaluiert werden müssen, ist nicht vorgegeben. Der Auditor beurteilt,

- ob die evaluierten Bereiche sinnvoll sind und ob in Zukunft noch weitere Bereiche evaluiert werden sollten,
- ob eine klare Fragestellung vorhanden war,
- ob die Zielgruppen richtig gewählt wurden,
- ob die gewählten Methoden sowie der Zeitpunkt der Datenerhebung adäquat sind und
- ob die gezogenen Schlussfolgerungen nachvollziehbar sind.

Querverweis: Die Evaluation von Kursangeboten stellt in der Regel eine wichtige Vorgehensweise bei der Qualitätssicherung und –entwicklung (vgl. Beilage 5) dar und muss im Rahmen des gesamten Qualitäts-Prozesses betrachtet werden (siehe nachfolgende Fragen zur den eduQua-Qualitätskriterien).

Evaluation eines Angebots (Forts.)

(Beilage 7,8)

Fragen zu den eduQua-Qualitätskriterien	Nr.
▪ Ist ersichtlich, ob das Angebot den Bildungsbedarf und die Bildungsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden befriedigt?	1
▪ Erfolgte die Leistungserbringung kundenorientiert, ökonomisch, effizient und effektiv?	4
▪ Waren engagierte, fachlich sowie methodisch-didaktisch qualifizierte Lehrkräfte im Einsatz?	5
▪ Ist das Bewusstsein für Qualitätssicherung und -entwicklung vorhanden?	6

Verbesserungen, Empfehlungen zur Qualitätsentwicklung (Kurzbericht)

Statistische Erhebungen und Analyse

(Beilage 9,10)

 Schwerpunkt der Bewertung

Je nach Art der Institution liegen Aussteiger- und/oder Prüfungsstatistiken zu den durchgeführten Lehrgängen sowie dazugehörige Massnahmenkataloge vor. Insbesondere bei kleineren Institutionen wurden eventuell keinerlei Statistiken geführt. Der Auditor beurteilt:

- die Aktualität der Daten sowie den Zeitraum über welchen die Statistiken geführt werden
- ob die Zahlen sich innerhalb der Durchschnittswerte von vergleichbaren nationalen, internationalen, sprachregionalen, etc. Abschlüssen bewegen (sofern diese Vergleichszahlen vorliegen)
- die Analyse und Interpretation bzw. die Massnahmen der Institution (insbesondere bei Aussteigerzahlen)

Querverweis: Auswertungen von Teilnehmerstatistiken und Prüfungserfolgen können auch als Datenquelle im Rahmen der Qualitätsentwicklung (vgl. Beilage 5) verwendet werden.

Fragen zu den Qualitätskriterien**Nr.**

- | | |
|---|---|
| ▪ Konnte mit den Angebot der Bildungsbedarf und die Bildungsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden befriedigt werden? | 1 |
| ▪ Wurde ein nachhaltiger Lernerfolg der Teilnehmenden erzielt? | 2 |

 Verbesserungen, Empfehlungen zur Qualitätsentwicklung (Kurzbericht)

Anforderungsprofil für Lehrkräfte

(Beilage 11)

Schwerpunkt der Bewertung

Im Anforderungsprofil für Lehrkräfte sollten klare Bedingungen und Voraussetzungen für die Tätigkeit bei der Bildungsinstitution formuliert sein. Der Auditor prüft, ob folgende Anforderungen verlangt bzw. vorausgesetzt werden:

- dem Niveau der Angebote bzw. dem Teilnehmersegment angemessene fachliche sowie methodisch-didaktische Ausbildungen
- den vermittelten Fachgebieten angemessene praktische Erfahrungen
- Erfahrungen in der Erwachsenenbildung
- soziale Kompetenzen
- Engagement in der Bildungsinstitution

Querverweis: Das Anforderungsprofil dient als Grundlage für die Anstellung von neuen Lehrkräften, zur Beurteilung der Lehrkräfte bei einem Unterrichtsbesuch sowie um den Weiterbildungsbedarf der Lehrkräfte zu bestimmen.

Fragen zu den Qualitätskriterien

Nr.

- Werden engagierte Lehrkräfte ausgewählt, welche fachlich, methodisch und didaktisch auf dem neuesten Stand sind? 5

Verbesserungen, Empfehlungen zur Qualitätsentwicklung (Kurzbericht)

Bericht eines Unterrichtsbesuches

(Beilage 12)

Schwerpunkt der Bewertung

Als Beleg für regelmässig durchgeführte Unterrichtsbesuche können verschiedene Unterlagen (standardisierte Formulare, Checklisten, Berichte) vorliegen. Entscheidend ist, dass

- die Zielsetzung des Besuches (z.B. Überprüfung des Anforderungsprofils) klar ist,
- Unterrichtsbesuche regelmässig stattfinden,
- qualifizierte und autorisierte Besucher eingesetzt werden,
- geplante oder bereits eingeleitete Massnahmen ersichtlich sind.

Fragen zu den Qualitätskriterien

Nr.

- Wird das Engagement der Lehrkräfte sowie deren fachliche und methodisch-didaktisch Kompetenz regelmässig vor Ort überprüft?

5

Verbesserungen, Empfehlungen zur Qualitätsentwicklung (Kurzbericht)

Weiterbildungsaktivitäten der Lehrkräfte

(Beilage 13)

 Schwerpunkt der Bewertung

Die Lehrkräfte müssen sich im fachlichen und/oder pädagogischen Bereich mindestens ein Mal pro Jahr intern oder extern weiterbilden. Dies muss auf übergeordneter Ebene (Schulleitung) sichergestellt werden. Die Bildungsinstitution legt dazu eine Auflistung der durchgeführten und eventuell geplanten internen und/oder externen Weiterbildungsaktivitäten vor.

Art und Umfang der verlangten internen und/oder externen Weiterbildungsaktivitäten sind nicht näher festgelegt. Der Auditor beurteilt die Zweckmässigkeit aufgrund der Angebotspalette der Bildungsinstitution sowie dem Ausbildungsstand der Lehrkräfte. Die Weiterbildungsaktivitäten müssen für jede Lehrkraft einzeln ausgewiesen sein. Bei grösseren Institutionen genügen die Angaben zu denjenigen Lehrkräften, die beim geprüften Angebot unterrichten.

Querverweis: Aufgrund der Lebensläufe der Lehrkräfte (vgl. Angebotsprüfung) kann überprüft werden, ob die Weiterbildungsaktivitäten angepasst sind.

Fragen zu den Qualitätskriterien**Nr.**

- Halten sich die Lehrkräfte durch fachliche und methodisch-didaktisch Weiterbildungen auf dem neuesten Stand? 6

 Verbesserungen, Empfehlungen zur Qualitätsentwicklung (Kurzbericht)

Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit (Beilage 14,15)

Schwerpunkt der Bewertung

Die Kundenorientierung wird mittels einer Beschreibung der Bedarfsanalyse überprüft. Oftmals ist damit auch ein Vergleich mit Konkurrenten bzw. die Abgrenzung von der Konkurrenz verbunden. Aus den Unterlagen sollte erkennbar sein,

- mit welchen Methoden und aufgrund welcher Daten die Institution die Bedarfsanalyse vornimmt
- welche externen Instanzen (z.B. Berufsverbände) oder sonstige Quellen konsultiert werden
- mit welchen Konkurrenten sich die Institution vergleicht

Bei den Messinstrumenten zur Kundenzufriedenheit ist besonders zu achten auf:

- Vorhandensein von formulierten Kriterien der Zufriedenheit
- Praktikabilität des Vorgehens (personelle Ressourcen, Zeitaufwand)
- Regelmässigkeit der Erhebung
- Vorgehen bei der Auswertung sowie der Analyse

Entscheidend ist schliesslich, dass aus den Resultaten Massnahmen zur Förderung der Kundenzufriedenheit abgeleitet werden.

Fragen zu den Qualitätskriterien

Nr.

- | | |
|---|---|
| ▪ Entsprechen die Angebote dem Bildungsbedarf und dem Bildungsbedürfnis der Kundinnen und Kunden? | 1 |
| ▪ Wird eine kundenorientierte Leistung erbracht? | 4 |

Verbesserungen, Empfehlungen zur Qualitätsentwicklung (Kurzbericht)

Selektion der Teilnehmenden

(Beilage 16)

Schwerpunkt der Bewertung

Zur Beurteilung der Selektion der Teilnehmenden reicht die Institution eine Beschreibung des Auswahlverfahrens ein. Daraus muss ersichtlich sein,

- ob die Voraussetzungen für den Kursbesuch definiert sind und verständlich kommuniziert werden (z.B. in den Ausschreibungsunterlagen)
- wie die Einhaltung der Voraussetzungen überprüft wird
- wer für die Einhaltung der Voraussetzungen zuständig ist
- ob ergänzend dazu Beratungen für Interessentinnen und Interessenten durchgeführt werden

Falls keine Selektion gemacht wird, muss eine stichhaltige Begründung vorliegen.

Querverweis: Im Rahmen der Überprüfung der Institution soll das Standardvorgehen zur Teilnehmerselektion, welches üblicherweise verfolgt wird, beurteilt werden. In der Angebotsprüfung werden ähnliche Fragen in Bezug auf das ausgewählte Angebot gestellt. Unter Umständen ist diese Unterscheidung hinfällig.

Fragen zu den Qualitätskriterien

Nr.

- Kann eine kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungserbringung erwartet werden?

4

Verbesserungen, Empfehlungen zur Qualitätsentwicklung (Kurzbericht)

Auswertungsbogen - Angebot

Liste der Prüfungsinhalte Angebot

Beilage	Prüfungsinhalt	Kriterien	erfüllt	nicht erfüllt	zu verbessern
Kurs- und Lehrgangskonzept	Definierte Zielgruppe	1,2			
	Bedarfsüberlegungen sichtbar	1			
	Transferüberlegungen formuliert	1,2			
	Lernziele formuliert und operationalisiert	1,2			
	Lerninhalte operationalisiert	1,2			
	Methodenwahl und Inhaltsauswahl den Zielen und der Zielgruppe angepasst	1,2			
	Methodenwahl für Selbstlernaktivitäten dargestellt	1,2			
	Angepasste Lernerfolgskontrollen eingeplant	1,2			
Informationsmaterial	Informationsmaterialien ev. Informationsveranstaltungen vorhanden	2,3,4			
	Zielgruppe definiert	2,3,4			
	Aufnahmebedingungen definiert	2,3,4			
	Lernziele aufgelistet	2,3,4			
	Angaben über Abschluss/Zertifikat sowie Rekurswege vorhanden	2,3,4			
	Angaben zum Lerninhalt vorhanden	2,3,4			
	Angaben zur Arbeitsweise vorhanden	2,3,4			
	Dauer und Lernzeit deklariert	2,3,4			
	Angaben über Kosten vorhanden	2,3,4			
	Angaben über Rücktrittsbedingungen vorhanden	2,3,4			

Auswertungsbogen - Angebot

Liste der Prüfungsinhalte Angebot

Beilage	Prüfungsinhalt	Kriterien	erfüllt	zu verbes- sern	nicht er- füllt
Lehrkräfte Lebensläufe der	Fachlicher Abschluss vorhanden	5			
	Pädagogischer Abschluss (SVEB 1 od. analog) vorhanden	5			
	Praktische Erfahrung im Fachgebiet vorhanden	5			
	Unterrichtserfahrung in Erwachsenenbildung vorhanden	5			
	Fachliche sowie pädagogische Weiterbildung vorhanden	5			

Kurs- und Lehrgangskonzept

Schwerpunkte der Bewertung

Prüfinhalt	Fragen zu den Prüfinhalten
Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none">▪ Ist eine inhaltliche und anzahlmässige Definition der Zielgruppe vorhanden?▪ Nach welchen Kriterien (z.B. schulische Voraussetzungen) wird sie vorgenommen?▪ Ist diese Definition angepasst, eindeutig und verständlich?
Bedarf und Bedürfnis	<ul style="list-style-type: none">▪ Ist das Angebot das Ergebnis einer Marktanalyse?▪ Wurde eine (oder mehrere) Bedarfsermittlung(en) durchgeführt und auf welche Weise?▪ Wird die Kundenzufriedenheit regelmässig überprüft?▪ Werden zukünftige Entwicklungen auf dem Weiterbildungs- und Arbeitsmarkt im Angebot berücksichtigt?
Lerntransfer	<ul style="list-style-type: none">▪ Sind Massnahmen zur Unterstützung des Lerntransfers bei der Planung des Angebots, während dem Kurs/Lehrgang sowie im Anschluss daran vorhanden?▪ Sind vielfältige Massnahmen zur Transfersicherung nachweisbar?
Lernziele	<ul style="list-style-type: none">▪ Sind Lernziele für den gesamten Kurs/Lehrgang sowie für einzelne Sequenzen und Lektionen formuliert?▪ Sind die Lernziele in allen relevanten Dokumenten aufgeführt (Ausschreibung, Lehrpläne, Skripten, Lernerfolgskontrollen etc.)?▪ Sind die Formulierungen differenziert nach Grob-, Richt- und Feinzielen und sind Taxonomiestufen enthalten?
Lerninhalte	<ul style="list-style-type: none">▪ Sind ausführliche Inhaltsangaben sowie genaue Beschreibungen vorhanden?▪ Ist die Auswahl der Lerninhalte den Lernzielen sowie der Zielgruppe angepasst und sind die Inhalte aktuell?▪ Sind die Lerninhalte sinnvoll strukturiert (z.B. Grund- und Aufbau-stoff)?

- | | |
|------------------------------|--|
| Methodenwahl | <ul style="list-style-type: none">▪ Welche methodischen Prinzipien werden verfolgt (verstehensorientiertes, selbstgesteuertes, ganzheitliches, projektbezogenes oder kooperatives Lernen)?▪ Werden den Lernzielen, den Inhalten sowie der Zielgruppe angepasste Methoden verwendet?▪ Ist der Unterricht auf Methodenvielfalt ausgerichtet? |
| Selbstlernaktivitäten | <ul style="list-style-type: none">▪ Wird aktives und eigenständiges Lernen z.B. durch entsprechend aufgebaute Lehrmittel sowie geeignete Methodenwahl gefördert? |
| Lernerfolgskontrollen | <ul style="list-style-type: none">▪ Werden passende Lernerfolgskontrollen nach einzelnen Lernschritten sowie am Ende des Kurses/Lehrgangs durchgeführt?▪ Entsprechen die Lernerfolgskontrollen dem Lehrplan sowie den Voraussetzungen der Teilnehmenden? |
-

Querverweis: Die Prüfinhalte Zielgruppe sowie Bedarf und Bedürfnis wurden bereits in Bezug auf die gesamte Institution beurteilt. Möglicherweise bestehen Überschneidungen bei der Institutions- bzw. Angebotsüberprüfung.

Fragen zu den Qualitätskriterien

Nr.

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Entspricht das Angebot einem Bildungsbedarf und Bildungsbedürfnis? | 1 |
| <ul style="list-style-type: none">▪ Wird durch die Auswahl der Teilnehmenden, der Inhalte sowie mittels geeigneter Methoden und Transferbemühungen ein nachhaltiger Lernerfolg ermöglicht? | 2 |

➤ Verbesserungen, Empfehlungen zur Qualitätsentwicklung (Kurzbericht)

Informationsmaterial

Schwerpunkte der Bewertung

Das Informationsmaterial zu einem Angebot muss folgende Angaben enthalten:

Zielgruppe	Definitions-Kriterien für die Auswahl wie Vorwissen, notwendige Abschlüsse, Berufserfahrung und weitere Aufnahmebedingungen
Lerninhalt	für den gesamten Kurs genau beschrieben und gegliedert
Lernziele	transparent und nachvollziehbar dargestellt und beschrieben
Abschluss / Zertifikat	Informationen über Nachweise für die Kursteilnahme, Prüfungen und eventuell das Abschlusszeugnis sowie die Rekurswege
Arbeitsweise	Deklaration der Unterrichtsmethoden und Sozialformen
Dauer und pers. Zeitaufwand	deklariert und gegliedert
Kosten	Kursgebühren, Prüfungsgebühren, Zahlungsmodalitäten, etc. sind transparent dargestellt
Rücktrittsbedingungen	klar geregelt

Fragen zu den Qualitätskriterien	Nr.
▪ Wir ein nachhaltiger Lernerfolg der Teilnehmenden angestrebt und unterstützt?	2
▪ Sind die Informationen über das Angebot vollständig und die pädagogischen Leitideen ersichtlich?	3
▪ Kann eine kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistung erwartet werden?	4

Verbesserungen, Empfehlungen zur Qualitätsentwicklung (Kurzbericht)

Lebensläufe der Lehrkräfte

Schwerpunkt der Bewertung

Die Institution muss die Lebensläufe aller Lehrkräfte, die im beurteilten Angebot unterrichten einreichen. Die Lebensläufe können in unterschiedlicher Form erstellt sein, sie müssen jedoch mindestens folgende Informationen enthalten:

- Name der Lehrkraft, unterrichtete(s) Fächer (Fach), Pensum
- fachlicher Abschluss: Zertifikat(e)
- pädagogischer/andragogischer Abschluss: Zertifikat(e)
- fachliche Kompetenz: Praxisjahre
- Unterrichtserfahrung in Erwachsenenbildung
- Fachliche sowie methodisch-didaktische Weiterbildungen

Der Auditor beurteilt aufgrund der Lebensläufe sowie dem Anforderungsprofil für Lehrkräfte, ob diese ausreichend qualifiziert sind. Im Bereich der pädagogischen Qualifikationen müssen die Lehrkräfte das SVEB Zertifikat 1 oder eine äquivalente Ausbildung vorweisen können. Bestehende Mängel bei den Qualifikationen werden allenfalls durch interne oder externe Weiterbildungen behoben.

Querverweis: Zur Beurteilung können das erwähnte Anforderungsprofil, das interne oder externen Weiterbildungsangebot der Institution sowie Resultate aus der Teilnehmerbefragung, welche die Dozenten betreffen, beigezogen werden.

Fragen zu den Qualitätskriterien

Nr.

- Werden engagierte Lehrkräfte, welche fachlich, methodisch und didaktisch auf dem neuesten Stand sind eingesetzt? 5

Verbesserungen, Empfehlungen zur Qualitätsentwicklung (Kurzbericht)