

**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 .   1   /   J a h r g a n g   2 0 0 0**

**Q u a l i t ä t s e n t w i c k l u n g  
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   1 1 .   b i s   1 2 .   J ä n n e r   2 0 0 0**



***Materialien zur Erwachsenenbildung Nr. 1***  
***Bericht zur Tagung Qualitätsentwicklung in der Erwachsenenbildung***

---

© 2000

*Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur*

Abteilung Erwachsenenbildung V/E/18

1014 Wien, Wipplingerstraße 20

MR Mag. Ernst Koller

und

*Bundesinstitut für Erwachsenenbildung St. Wolfgang*

5350 Strobl, Bürglstein 1-7

OR Dr. Christian Kloyber

Dokumentation, Lektorat und Layout: Dr. Christian Kloyber

# Vorwort

**D**as 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 soll nunmehr eine neu begonnene Reihe von Materialien zur Erwachsenenbildung herausgegeben werden. Sie wird in unregelmäßiger Folge erscheinen und 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 machen.

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. Es ist zu hoffen, dass diese Reihe damit auch einen Beitrag zur Bewältigung der großen Herausforderungen des lebensbegleitenden Lernens leisten kann.

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

# Vorwort zur Nummer 1

## Bericht der Tagung „Qualitätsentwicklung in der Erwachsenenbildung“ vom 11. – 12. Jänner 2000

**A**m 11. und 12. Jänner 2000 fand im Bundesinstitut für Erwachsenenbildung St. Wolfgang die erste Tagung zum Thema „Qualitätsentwicklung in der Erwachsenenbildung“ statt. Absicht der vorbereitenden Arbeitsgruppe, die in der Abteilung Erwachsenenbildung V/18 des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Kultur unter der Leitung von Mag. Ernst Koller eingerichtet wurde, war für die erste Tagung eine Kurzvorstellung des gegenwärtigen Standes der Maßnahmen zur Qualitätssicherung, Qualitätsentwicklung und Evaluation, die in den durch die KEBÖ vertretenen Institutionen, Einrichtungen sowie in den Landesarbeitsgemeinschaften durchgeführt werden oder für die Zukunft geplant sind.

EntscheidungsträgerInnen und Beauftragte der in der KEBÖ vertretenen Einrichtungen und Institutionen, LeiterInnen und Verantwortliche von Landesarbeitsgemeinschaften der Erwachsenenbildung in Österreich nahmen sich vor, folgende Fragen zu beantworten:

-  An welchen Initiativen zur Qualitätsentwicklung und Evaluation besteht ein gemeinsames Interesse?
-  Welcher Nutzen ist für die jeweilige Institution oder Organisation zu erwarten?
-  Welche Auswirkungen ergeben sich für die österreichische Erwachsenenbildung insgesamt?

Wie die vorliegende Dokumentation zeigt, konnten interessante erste Informationen zusammengetragen werden, die sicherlich eine Grundlage für eine detaillierte Weiterarbeit auf dem Gebiet der Qualitätsentwicklung in der Erwachsenenbildung darstellen.

CHRISTIAN KLOYBER (*Bundesinstitut für Erwachsenenbildung St. Wolfgang*)

# Inhaltsverzeichnis

|   | Seite |
|---|-------|
| <i>Vorwort zu den Materialien zur Erwachsenenbildung</i> (ERNST KOLLER)   | 3     |
| <i>Vorwort zur Nummer 1</i> (CHRISTIAN KLOYBER)   | 4     |
| <i>Inhaltsverzeichnis</i>   | 5     |
| <i>Einleitung der Tagung „Qualitätsentwicklung in der österreichischen Erwachsenenbildung“</i> (ERNST KOLLER)                           | 6     |
| <i>Qualität: Forum Katholischer Erwachsenenbildung in Österreich</i> (NORBERT SCHERMANN)  | 8     |
| <i>Qualitätsentwicklung an Österreichs Volkshochschulen</i> (ANNELIESE HEILINGER)   | 9     |
| <i>LFI - Steiermark</i> (SABINE PELZMANN - KNAFL)   | 11    |
| <i>BFI/ CERT Leoben</i> (FRANZ GRUBER)  | 13    |
| <i>Qualitätsentwicklung in Erwachsenenbildung und Öffentlichem Bibliothekswesen Salzburg</i> (MARTIN WIEDEMAIR)                         | 14    |
| <i>Qualitätsentwicklung in der ehrenamtlichen Erwachsenenbildung</i> (WOLFGANG KELLNER)   | 18    |
| <i>Qualitätsentwicklung am BFI</i> (MICHAEL STURM)  | 21    |
| <i>ARGE Bildungshäuser</i> (FRANZ RIEBENBAUER, WOLFGANG GRILZ, EDELTRAUD ARTNER PAPELITZKY)   | 22    |
| <i>Qualitätssiegel Oberösterreich</i> (HORST GEYER)   | 25    |
| <i>Qualitätsdenken in der Bildungsarbeit, Überlegungen aus der Sicht der Volkswirtschaftlichen Gesellschaft</i> (PETER HÄRTEL)          | 28    |
| <i>WIFI-Österreich, Qualitätsentwicklung in der Erwachsenenbildung</i> (JOHANN MERKL)   | 31    |
| <i>Qualitätsentwicklung in der allgemeinen Weiterbildung in Deutschland</i> (FELICITAS VON KÜCHLER, DT. INSTITUT F. ERWACHSENENBILDUNG) | 33    |
| <i>Auswahl Literatur</i>  | 45    |
| <i>Evaluation und Qualitätsentwicklung im WWW</i>   | 49    |
| <i>Anhang</i>   | 51    |
| <b>①</b> <i>Programm</i>  |       |
| <b>②</b> <i>Die Teilnehmenden</i>   |       |
| <b>③</b> <i>Mitglieder der Arbeitsgemeinschaft Salzburger EB</i>  |       |
| <b>④</b> <i>Checkliste für Weiterbildungsinteressierte</i>  |       |
| <b>⑤</b> <i>Qualitätsbeauftragte/r in den Bildungshäusern</i>   |       |
| <b>⑥</b> <i>Bewertungsschlüssel zum OÖ Qualitätssiegel</i>  |       |
| <b>⑦</b> <i>Empfehlungen zur Qualitätssicherung an Österreichischen Volkshochschulen</i>  |       |

# Einleitung

Ernst Koller (BMBWK, Abt., V/E/18)

Ich darf Sie als Leiter der Abteilung Erwachsenenbildung herzlich zu dieser Tagung begrüßen und bedanke mich für Ihr Kommen. Beim BifEB möchte ich mich nicht nur für die Unterbringung, sondern auch für die organisatorische und inhaltliche Betreuung bedanken; insbesondere bei Dr. Christian Kloyber, der einen ganz wesentlichen Teil der Vorarbeiten geleistet hat.

Auch möchte ich Frau Mag. Uta Stockbauer vorstellen, die diese Veranstaltung moderieren wird; die Dokumentation wird Frau Eva Stockbauer erstellen. Ich freue mich außerdem, dass es uns gelungen ist, eine hochkarätige internationale Expertin zu unserem Thema gewinnen zu können, nämlich Frau Dr. Felicitas von Kuchler vom Deutschen Institut für Erwachsenenbildung (DIE). Frau von Kuchler wird über ein Qualitätsentwicklungsprojekt in der deutschen Erwachsenenbildung referieren und damit auch eine internationale Brücke schlagen.

Der Arbeitsgruppe zur Qualitätsentwicklung gehören derzeit drei Vertreter der Förderungsstellen, Dr. Martin Wiedemair, Mag. Karl Kalcsics und DDr. Franz Eichinger, zwei Vertreter von KEBÖ-Organisationen, und zwar Dr. Anneliese Heilinger vom VÖV und Dr. Wolfgang Grilz von der Arge Bildungshäuser, die verantwortlich waren für das Qualitätshandbuch des VÖV bzw. für das Projekt der Qualitätssicherung in Bildungsstätten, und ich selber an.

Warum gibt es diese Initiative überhaupt?

Sowohl im Bildungsbereich insgesamt (Schulen, Universitäten, etc...), als auch in der Erwachsenenbildung ist seit Jahren das Thema der Qualitätsentwicklung auf der Agenda. In den frühen 90er Jahren aufgekommen, wurde das Thema aus der Wirtschaft in den Bildungsbereich hineingetragen. Für den Schulbereich in Österreich gibt es seit 1992 eine Plattform zur Qualitätsentwicklung und auch Bundesministerin Gehrler hat dieses Thema zu einem ihrer Schwerpunkte gemacht. Qualitätsentwicklung ist auch ein entscheidendes Thema in der OECD und in der EU, und ist in vielen wichtigen Grundsatzpapieren enthalten. Es wird kaum noch ein Papier verfasst, in dem das Thema Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung nicht vorkommt! In einigen Ländern wurden bereits größere Vorhaben zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung erfolgreich umgesetzt.

Auch in der Erwachsenenbildung ist das Thema schon lange nicht mehr wegzudenken. Es ist sehr erfreulich, dass auch in Österreich wesentliche Entwicklungen seit längerem eingeleitet und verschiedene Initiativen der meisten Einrichtungen gesetzt worden sind.

Die ISO-Zertifizierung (v.a. in der beruflichen Erwachsenenbildung) hat schon früh begonnen. Es ist kein Zufall, dass gerade das WIFI und das BFI als eine der ersten damit begonnen haben, da diese Bildungsinstitutionen einen eigenen Bezug zur Wirtschaft haben. Auch in den Landesarbeitsgemeinschaften gibt es entsprechende Entwicklungen. In Oberösterreich wurde ein Qualitätssiegel ein-

geführt, worauf Salzburg aus bestimmten Gründen verzichtet hat, sonst aber ähnliche Maßnahmen wie Oberösterreich setzt. Weitere Ansätze und Entwicklungen in diese Richtung gibt es in Niederösterreich und teilweise auch in den anderen Bundesländern.

Zu den aktuellsten Entwicklungen zählen zum einen die Ergebnisse eines SOKRATES-Projektes der Arge Bildungshäuser und zum anderen das Handbuch zur Qualitätsentwicklung des VÖV, zu dessen Publikation das BMBWK einen geringen Beitrag geleistet hat.

Das BifEB beschäftigt sich seit einigen Jahren mit Vorhaben zur Qualitätsentwicklung, wobei der Schwerpunkt auf der Evaluation liegt, die einen Teilbereich der Qualitätsentwicklung darstellt. Aufgabe des BMBWK wäre es nunmehr meines Erachtens, auch selbst einen Beitrag zur Weiterentwicklung all dieser Ansätze zu leisten.

Das Ziel der Tagung ist daher der Versuch zu erkunden, welche gemeinsamen Strategien für ein weiteres Vorgehen zu entwickeln möglich sind. Ansatzpunkt zur Entwicklung einer gemeinsamen Vorgangsweisen sind die bereits gesetzten Initiativen und Vorstellungen der einzelnen Verbände. Es soll der Ist-Stand erhoben werden, was für jede Art von Qualitätsentwicklung ein guter Beginn ist, bereits laufende Initiativen sollen dokumentiert werden, Erfahrungen sollen ausgetauscht, Synergien hergestellt und schließlich Überlegungen über mögliche gemeinsame Aktivitäten und weitere Maßnahmen angestellt werden.

Das BMBWK könnte dabei eine unterstützende Rolle spielen, indem es z.B. Grundlagenarbeit leistet und vermehrt zur Vernetzung beiträgt. Im Handbuch zur Qualitätssicherung des VÖV sind ja z.B. bereits jetzt auch „Fremd-Materialien“ vorhanden. Ein weiteres Ziel ist auch, die bestehende Arbeitsgruppe auf möglichst alle Verbände auszuweiten.

Ich hoffe, dass der geplante Ablauf der Veranstaltung auf Ihre Zustimmung stößt und dass der gegenseitige Erfahrungsaustausch und das Impulsreferat über das Qualitätsentwicklungsprojekt des DIE uns allen genügend Anregungen bieten wird, gemeinsam die weitere Vorgehensweise zu diskutieren und vielleicht auch entsprechende gemeinsame Projekte umzusetzen.

## Präsentation 1:

Norbert Schermann, *Forum Katholischer Erwachsenenbildung*

# Qualität - Forum Katholischer Erwachsenenbildung in Österreich

Die Perspektiven der Qualitätsphilosophie sind:

- △ Blick des Gesamtverbandes- Maßnahmen sind stärker auf Ebene der Einzelorganisationen angesiedelt
- △ Qualität ist im Grunde eine Kulturfrage. Deshalb muss die Auseinandersetzung damit „am Köcheln“ gehalten werden
- △ Daher ist unsere Qualitätsphilosophie integrativer Bestandteil der strategischen Entwicklung des Forums

Als Ansatzpunkte zur Qualitätsentwicklung gelten:

- △ Qualität der Mitarbeiter/innen:
  - Ausbildung auf Diplomebene:
    - > diplomierte Erwachsenenbildner/innen
  - für ehrenamtliche und nebenberufliche Mitarbeiter/innen
  - zweigeteiltes Zertifikatssystem
    - > pädagogisches Grundzertifikat
    - > Leiter/in örtlicher/ regionaler Einrichtungen
- △ Die Maßnahmen zur Q-Entwicklung im Rahmen der Organisationsentwicklung (OE) des Forums sind:
  - Statistik-Kriterien und Mitgliedschaftskriterien (interne Mittelvergabe an QS-Maßnahmen und entsprechende Kontrolle gebunden: z.B. QM-System: interne Personalentwicklung)
  - Studienvorgänge z.B. Wissensmanagement

Entwicklungsräume in der Qualitätsfrage sind:

- △ Heterogenität der Mitgliedsorganisationen erschwert Standardisierung
  - Einbindung in übergeordnete Organisationseinheiten
  - Empowerment: Unterstützung der Mitgliedsorganisation in der Entwicklung eigener QM-Systeme
- △ Qualitätsentwicklung in der Zusammenarbeit mit ehrenamtlichen Mitarbeiter/ innen
- △ angemessene Evaluation informeller Lernprozesse

## Präsentation 2:

Anneliese Heilinger, *Verband Österreichischer VHS*

# Qualitätsentwicklung an Österreichs Volkshochschulen

**Q**ualitätssicherung ist seit der ersten Hälfte der neunziger Jahre viel besprochenes Thema in der Erwachsenenbildung. Mit dem Prozess der Zertifizierung fand ein Instrument der Normierung aus der Wirtschaft bzw. Industrie Eingang in den Dienstleistungsbereich Erwachsenenbildung/ Weiterbildung/ Fortbildung, das (internationale) Vergleichbarkeit ermöglicht (kostspielige) Fehler durch Prozess- und Ablaufsicherung vermeidet „Kundinnen“ und Geldgebern höhere Transparenz bietet und den Einrichtungen erlaubt „Produkte mit geprüfter Qualität“ anzubieten.

Für die Volkshochschulen in Österreich wurde sehr rasch klar, dass eine einheitliche Vorgehensweise bezüglich Qualitätsentwicklung unmöglich ist. Die Struktur ist eine völlig dezentrale; die örtlichen Volkshochschulen gibt es in der Trägerschaft von Vereinen (gute 76 Prozent), von Kommunen (knapp ein Fünftel) und der Arbeiterkammer. Gemeinsamkeiten der Volkshochschulen sind die Vielfalt der (preisgünstigen) Angebote, eine große Flächendeckung, ein mehr als hundertjähriger Bestand und ein einheitlich geführter Name. Um das Thema wenigstens gemeinsam anzugehen, initiierte der Verband Österreichischer Volkshochschulen (VÖV) im Herbst 1995 eine österreichweit besetzte Arbeitsgruppe, geleitet vom Vorsitzenden des Pädagogischen Ausschusses und von der Pädagogischen Arbeits- und Forschungsstelle des VÖV.

Schritt eins war das Formulieren von Qualitäts-Kriterien für die Volkshochschulen. Sie wurden in Form einer „Empfehlung zur Qualitätssicherung an Österreichs Volkshochschulen“ von der Hauptversammlung des VÖV 1997 beschlossen. Die Mitarbeit aus allen Bundesländern und der Beschluss durch das größte Gremium des VÖV sollten das Interesse an der (zumindest partiellen) Umsetzung der „Empfehlung“ steigern.

In einem zweiten Schritt definierte die Arbeitsgruppe Maßnahmen, die notwendig sind, um die empfohlenen Kriterien erfüllen zu können. In einer dritten Arbeitsphase wurden aus den Volkshochschulen qualitätssichernde und qualitätssentwickelnde Instrumente gesammelt oder in der Arbeitsgruppe erstellt. Alles zusammen floss in ein 360 Seiten umfassendes „Handbuch zur Qualitätsentwicklung an Österreichs Volkshochschulen“, das 1999 von der Pädagogischen Arbeits- und Forschungsstelle des VÖV herausgegeben und allen (294) Volkshochschulen in Österreich kostenlos zur Verfügung gestellt wurde. Parallel dazu gab und gibt es Veranstaltungen zum Thema Qualitätsentwicklung in den Bundesländern ins-

besondere für Volkshochschul-Verantwortliche, wobei auf das Know-how der Arbeitsgruppenmitglieder zurückgegriffen wird. Von zertifizierten, besiegelten und anderen Qualitäten in Volkshochschulen

Die Entwicklung in den Bundesländern ist unterschiedlich, In Wien mit seinen Vereinsvolkshochschulen ist der Dachverband „Verband Wiener Volksbildung“ eine stark treibende Kraft für Qualitätsentwicklung und stellt viele Serviceleistungen zur Verfügung. Einige der Wiener Volkshochschulen sind seit eineinhalb Jahren dabei, in Begleitung des TÜV ihre Arbeits-Abläufe zu sichern. Ob das Prozedere in eine Zertifizierung mündet ist noch nicht entschieden, liegt aber im Bereich des Möglichen. In Oberösterreich war die Volkshochschule Linz schon vor Jahren an einem Organisationspunkt, der mit wenig Aufwand eine Zertifizierung nach ISO 9000 ff ermöglicht hätte. Linz hat sich aber einer oberösterreichischen Aktion und dem Gütesiegel angeschlossen, das die Landesplattform von Erwachsenenbildungsanbietern in Oberösterreich entwickelt hat, das alle Einrichtungen erhalten, die sich den Qualitätskriterien verpflichten und deren Einhaltung von außen überprüfen lassen.

Heute bewerben sich immer mehr Erwachsenenbildungsanbieter in Oberösterreich um das Gütesiegel. Hand in Hand damit geht das Land dazu über, nur jenen Einrichtungen Subventionen zu gewähren, die das Gütesiegel besitzen.

In den Kärntner Volkshochschulen wurde der Schwerpunkt auf die Aus- bzw. Weiterbildung der Kursleiterinnen gelegt. Eine sogenannte Dozenten-Akademie bildet eine attraktive neue Weiterbildungsmöglichkeit für Lehrende.

In Vorarlberg gibt es die einzigen ISO-zertifizierten (Arbeiterkammer-) Volkshochschulen: Feldkirch und Hohenems. Mitarbeiterinnen dieser Volkshochschulen geben ihre Erfahrungen z. B. in Fortbildungsseminaren des VÖV weiter.

Die Arbeitsgemeinschaft Salzburger Erwachsenenbildung hat bereits 1997 Qualitätskriterien formuliert. Ihre Umsetzung findet in den einzelnen Einrichtungen auf freiwilliger Basis und durch Selbstkontrolle statt. Salzburg will Entwicklungen wie in Oberösterreich vermeiden, wo die Kontrollmechanismen ganz aus der Hand gegeben scheinen. Im Burgenland einigten sich Volkshochschulen auf formale Kriterien für das gemeinsame Auftreten in der Öffentlichkeit (Logo, Briefköpfe, Schrifttypen, Formblätter, Kursbestätigungen, Evaluationsbögen u. a.). Die Erfahrung zeigt, dass selbst solche qualitätssichernden Vereinbarungen nicht selbstverständlich eingehalten werden. In der Steiermark gab es vorerst zwei Seminare mit den Leitungspersonen kleinerer und größerer Volkshochschulen, aus deren Analyse heraus konkrete Schritte zur Qualitätsentwicklung in steiermärkischen Volkshochschulen (Träger Arbeiterkammer) abgeleitet werden sollen.

Welchen Nutzen Teilnehmerinnen/Kundinnen daraus ziehen, wenn die Volkshochschule ihre Qualität sichert, kann nicht erhoben werden, da Vergleichswerte fehlen. Selbstverständlich werden vermehrte Nachfrage, geringere Beschwerdehäufigkeit, gutes Feedback oder einfach das subjektive Gefühl, im Haus etwas zum Besseren verändert zu haben, als Folgen qualitätssichernder Maßnahmen eingeschätzt. Eine empirische Untermauerung der „Erfolge“ bleibt der Zukunft vorbehalten.

### Präsentation 3:

Dipl. Ing. Sabine Pelzmann - Knafl, LFI Steiermark

**D**as LFI Steiermark ist die Erwachsenenbildungsinstitution der Landwirtschaftskammer für Land und Forstwirtschaft Steiermark. Das Arbeitsfeld umfasst nicht nur die Weiterbildung in Land und Forstwirtschaft, sondern auch das Projektmanagement (Betreuung von Projekten im Bereich Marketing, Tourismus, Telekommunikationskulturprojekte für ländliche Regionen). Das LFI arbeitet eng mit dem Arbeitsmarktservice (AMS) Steiermark zusammen.

Seit 1997 ist das LFI nach ISO - 9001 zertifiziert, obwohl einiges dagegen sprach, wie z. B. die damit verbundenen, hohen Kosten.

*Was hat das LFI nun bewogen ISO einzuführen?*

Zum einen gab es im Jahr der ISO - Einführung einen neuen Vorstand im LFI, der Neuem gegenüber sehr aufgeschlossen war. Zum anderen und das war auch der Hauptgrund, war es der Wunsch des AMS Steiermark, das der größte Kunde des LFI ist. Ein bedeutender Einflussfaktor war auch der zunehmende Konkurrenzdruck.

*Verbesserungen durch die ISO - Einführung : Instrumente:*

- + regelmäßige interne Audit und Überprüfung durch externe Stellen
- + jährliche, strukturierte Mitarbeitergespräche
- + Finanzreviews (Vollkostenkalkulation)
- + Einführung von Geschäftsfeldern (jährliche Arbeit an Strategien)  
*Bsp.: Checkliste: umfasst...*
- + Titel (Zuordnung des neuen Seminars)
- + Übereinstimmung des neuen Seminars mit Zielen des LFI?
- + Beschreibung der Ziele des Seminars (inhaltliche Schwerpunkte und Zielgruppe)
- + sehr genaue Bedarfsabschätzung (für wen, für wie viele ist dieses Seminar interessant?)
- + Zeitpunkt und Finanzmittelbedarf wird festgesetzt
- + Finanzmittelmöglichkeiten und Personalbedarf einschätzen  
(Einschätzung personeller Ressourcen)
- + methodische/ didaktische Überlegungen
- + Ort der Durchführung
- + Einschätzung der Risiken (spezielle Versicherungen mitbedenken)
- + Datenerhebung der Auftragsgeber
- + Vollkostenkalkulation  
(Entscheidung → kann LFI Kurs machen ja/ nein?)

## **Resümee:**

Das LFI ist mit der ISO - 9001 sehr zufrieden; derzeit wird daran gearbeitet, das ISO - System auf ISO - 2000 (in Richtung Prozessqualität, Kennzahlen umzugestalten).

Erwartung in ISO -2000 : Verbesserung der Prozesse, Bereich Schulung und Qualität sollen noch stärker dienstleistungsorientiert werden, u. a schneller werden beim Verkauf von Produkten, etc...

## Präsentation 4:

Dipl. Ing. Franz Gruber, BFI/ CERT Leoben

### Akkreditierung und Zertifizierung am BFI:

*Akkreditierungsgesetz:* Dieses Gesetz, das am 1.1.93 in Kraft getreten ist, dient als Grundlage und regelt österreichweit die Zulassung von Prüfe - Überwachungs - und Zertifizierungsstellen.

Es gibt *Zertifizierungsstellen* für Produkte, Personal und Systeme

EN 45 013: Produktzertifizierung

EN 45 012: Systemzertifizierung

EN 45 011: Personalzertifizierung

*Unterschied zwischen Akkreditierung und Zertifizierung:*

*Akkreditierung* ist eine formelle Anerkennung; mit der Akkreditierung muss die Akkreditierungsstelle bestätigen, dass die Tätigkeiten europaweit anerkannt werden.

*Zertifizierung:* Maßnahme durch einen unparteiischen Dritten, der als Zertifizierungsstelle akkreditiert wurde.; Zertifizierungsstellen müssen als Logo den Bundesadler führen.

Das BFI/ CERT wurde 1994 von einigen Landes - BFI Organisationen gegründet.

1994: Akkreditierungsverfahren eingereicht

~1995: Begutachtung von Grundlagen durch Bundesministerium

1996: erste Verordnung über Akkreditierung bekommen

### ISO - 2000 Modell:

Beginnt beim Kunden (Forderungen) und endet beim Kunden (Zufriedenheit mit dem Produkt); über das ganze System läuft ein Verbesserungsprozess. *Im System sind vor allem 4 Bausteine wichtig:*

- 1) Kundenorientierung
- 2) Unternehmensorientierung
- 3) MitarbeiterInnenorientierung
- 4) kontinuierlicher Verbesserungsprozess

*Prozessorientiertes System:* Input und Output definiert; Prozesse müssen untereinander in Wechselbeziehung stehen, die Wechselbeziehung muß festgelegt sein. Detaillierung der Prozesse unterliegt dem jeweiligen Unternehmen.

*Merkmalsorientierte Befragung:* Am Ende eines Lehrganges wird ein Fragebogen ausgegeben, der die Zufriedenheit und die Wichtigkeit des Produktes erfassen soll. Die Auswertung erfolgt nach Zufriedenheit und Wichtigkeitsportfolio. Angestrebt wird eine größere Zufriedenheit des Kunden mit dem Produkt d.h. der Kunde soll mit dem Produkt zufriedener sein, als es ihm wichtig ist!

## Präsentation 5:

Dr. Martin Wiedemair, *Förderungsstelle des Bundes-Salzburg*

# Stand und Erwartungen

## zur Qualitätsentwicklung in der Arbeitsgemeinschaft Salzburger Erwachsenenbildung (ARGE SEB)

### 1. Allgemeine Anmerkungen

**W**enn es in der Weiterbildung um gute und differenziert organisierte Bildungsangebote für Erwachsene zum Zwecke ihrer beruflichen oder persönlichen Weiterentwicklung geht, bilden Qualität und Qualitätsentwicklung notwendige pädagogische, organisatorische und strukturelle Aufgaben.

Fragen der Qualitätsentwicklung zählen seit Beginn zu den wesentlichen Tätigkeitsschwerpunkten der 1990 gegründeten ARGE SEB. Die inhaltliche und strategische Grundlage zur Arbeit an der Frage „Qualität“ bildet das „Modell Weiterbildung Salzburg 1996-2000“, das aktuelle kooperative Entwicklungskonzept der ARGE SEB. Die ARGE SEB möchte, ausgehend von den unterschiedlichen, konkreten Gegebenheiten, Strukturen und Interessen der Mitgliedseinrichtungen:

- a) ... mehr Transparenz und Qualität für die Menschen schaffen, die Angebote der Mitgliedseinrichtungen nutzen
- b) ... in der Zusammenarbeit der Einrichtungen eine die Vielfalt des Begriffes „Qualität“ umfassende Basis zur Qualitätsentwicklung für die Salzburger Weiterbildungseinrichtungen schaffen.

*Dabei ist ein Bildungsverständnis leitend, das*

- ◇ die Förderung des/der einzelnen und die Entwicklung des Gemeinwesens,
  - ◇ die zeitgemäße Vermittlung von Wissen und Fertigkeiten und die Bedürfnisse nach Orientierung und gesellschaftlicher Mitverantwortung,
  - ◇ die Vielfalt der Inhalte und die Pluralität der Anbieter,
  - ◇ den Pluralismus an Lebensformen und Werten und die Vielfalt von Zugängen zu Bildung gleichermaßen im Blick hat.
- c) ... durch die vorgeschlagenen Maßnahmen zur Eigen- und Selbstevaluierung eine brauchbare und seriöse Grundlage und Orientierungshilfe für die Weiterentwicklung bzw. Sicherung der öffentlichen Förderung liefern.
  - d) ... einen Prozess der permanenten Qualitätsentwicklung/ Qualitätsüberprüfung/ Qualitätsverbesserung in Gang setzen. Kurzum: Den Einrichtungen „Hilfen“ zur Hand geben, um ihre Strukturen zu überdenken und weiter zu entwickeln.

## **2. Unter dem Überbegriff „Qualitätsentwicklung“ werden in der ARGE SEB vier Bereiche zusammengefasst:**

- ◇ Arbeit mit Qualitätskriterien
- ◇ Verbesserung der internen und externen Bedingungen (kooperative Strukturen, regionale Strukturen, Einrichtung, Räume, Beratung, EDV- und Mediene Ausstattung,...)
- ◇ Verbesserung von Öffentlichkeitsarbeit und Erscheinungsbild
- ◇ Qualifizierung der MitarbeiterInnen und Ausdifferenzierung der beruflichen Strukturen

## **3. Bisherige Maßnahmen und Aktionen der Evaluation und Qualitätsentwicklung in Erwachsenenbildung und Öffentlichem Bibliothekswesen Salzburgs (Auswahl)**

### *Erwachsenenbildung und regionale Entwicklung (1993)*

Erhebung des Angebotes der in der ARGE SEB vertretenen Einrichtungen in den Regionen des Landes Salzburg für das Jahr 1993 nach Zielgruppen, Intentionen, Inhalten, Veranstaltungsformen, Besucherfrequenz, regionaler Gliederung.

### *Modell Weiterbildung Salzburg*

Perspektiven und Entwicklungen für Erwachsenenbildung und öffentliches Bibliothekswesen 1996-2000 (Entwicklungsplan II)

Neben zahlreichen inhaltlichen und strukturellen Maßnahmen ist die Entwicklung von Qualitätsstandards vorgesehen, u.a. zur Verbesserung der Rahmenbedingungen, der Öffentlichkeitsarbeit und der Mitarbeiterqualifizierung.

### *Erwachsenenbildung und regionale Entwicklung im Lungau*

Durchleuchtung der Angebote und Erkundung der Entwicklungsmöglichkeiten der Weiterbildung und der in der ARGE SEB zusammengefassten Weiterbildungsanbieter im Lungau unter besonderer Berücksichtigung des regionalen Kontextes.

*Dieses Wechselverhältnis wurde in drei methodischen Schritten untersucht:*

- ◇ Erhebung der Angebotsstruktur im Lungau
- ◇ Strukturierte telefonische Befragung potentieller Nutzer von Weiterbildungsangeboten im Lungau
- ◇ Strukturierte Interviews mit Experten bzw. Multiplikatoren im Lungau

### **Projekt: „Entwicklung des regionalen Angebotes an Weiterbildung in Salzburg“**

Leitend ist der Gedanke, in den Regionen des Landes Salzburg flächendeckend eine Mindest-versorgung an Veranstaltungen zu den wesentlichen aktuellen Inhaltsbereichen zu entwickeln. Mittelfristiges Ziel ist, ein umfassendes Konzept für eine systematischere Angebotsentwicklung der Erwachsenenbildung in den Salzburger Landbezirken zu erarbeiten. Um möglichst kostensparend arbeiten zu können, werden Kooperationen zwischen den Beteiligten stark angestrebt.

Die Studien „Erwachsenenbildung und regionale Entwicklung im Lungau“ (1996 - 97) und „Erwachsenenbildung und regionale Entwicklung“ (1993 - 95) lieferten für diesen Gedanken u.a. wichtige Grundlagen.

So konnte dort durchgehend festgestellt werden, dass in den Regionen zwar weithin - wenn auch mit einigen Unterschieden - eine hohe Angebotsdichte zu verzeichnen ist, die Angebots-inhalte und die Kontinuität des Angebotes jedoch erheblich fluktuieren. Eine Folge: Der Nutzer kann sich auf kein Grundangebot „verlassen“.

#### *Durchführungsschritte:*

1. Sammlung, Sichtung und Analyse vorhandener Daten nach: Veranstalter, Ort, Bezirk, Region, Zielgruppe, Intention, Inhalt, Veranstaltungform, Dauer, Teilnehmerzahl
2. Ausarbeitung regionaler Angebotsprofile  
Weiterbearbeitung (u.a. Diskussion) der Daten von mit regionalen Bildungsverantwortlichen und Meinungsführern nach der DELPHI-Methode.  
Entwickeln eines auf die Region abgestimmten Mindestangebotes mit Erwachsenenbildnern und Meinungsführern aus der Region.

### **4. Das Projekt „Qualitätsentwicklung In Erwachsenenbildung und öffentlichem Bibliothekswesen in Salzburg)“**

Hier wurde gemeinsam ein Katalog von Kriterien zur Qualitätsentwicklung in den Einrichtungen erarbeitet. Der Entwicklungsprozess wurde von den Einrichtungen der ARGE getragen und dauerte etwa 11/2 Jahre (Ende 1995 - Mitte 1997)

Ein Vorbild waren die „Qualitätsstandards in der Weiterbildung“ des Vereines „Weiterbildung Hamburg e.V.“

#### *Kategorien der Qualitätsstandards*

- ◇ Personelle Rahmenbedingungen (u.a.: personelle Ausstattung; wirtschaftliche, pädagogische, administrative Kompetenzen; Mitarbeiterqualifikation; sozial- und arbeitsrechtliche Regelungen)
- ◇ Angebotsentwicklung und Durchführung (u.a.: begleitende Angebotsprüfung; Praxisbezug, Lebensbezug,

Aktualität der Angebote; Evaluierung; Kontrolle der Unterrichtsmaterialien und Lehrpläne; Verhältnis: Inhalt - Methode - Teilnehmerzahl - zeitlicher Umfang)

- ◇ Angebotstransparenz (u.a.: verbindliche Programm- bzw. Inhaltsangaben; Regelungen für Absagen, Änderungen, Rücktritt; Marketingkonzept)
- ◇ Räumliche und sachliche Ausstattung der Lernräume/ Veranstaltungsräume (u.a.: Möblierung; didaktische Ausstattung; Erreichbarkeit)
- ◇ Institutionelle und organisatorische Kriterien (u.a.: Leitbild; Aufgaben- und Kompetenzstruktur; transparente Arbeitsverhältnisse; Regelung organisatorischer Abläufe und interner Kompetenzstrukturen; Fehlervermeidungssystem; Dokumentationssystem)
- ◇ Controlling/Evaluation (u.a.: Fehler- und Problemmeldungssystem; Erfolgskontrollen; Verständlichkeit der Ankündigungen; regelmäßige Evaluierung)
- ◇ Ergänzende Richtlinien für Öffentliche Bibliotheken (u.a.: funktionsgerechte Bauten und Räume; Medien- und Sachausstattung; Bestandserschließung; Öffnungszeiten; Mitarbeiterqualifikation)

#### *Bisherige und geplante Schritte*

- ◇ Erarbeitung und schriftliche Fixierung von Kriterien zur Qualitätsentwicklung für die Einrichtungen der ARGE SEB (1995 -19 97)
- ◇ Erste SELBST-EVALUIERUNG (1997 -1999);
- ◇ dann: Eigenbericht jeder Institution (1999)
- ◇ Diskussion der Eigenberichte mit anschließendem Gesamtbericht für die ARGE SEB intern (1999)
- ◇ Ergänzungen/Änderungen des Kriterienkataloges (1999)
- ◇ Regelmäßige Eigenberichte der Institutionen und regelmäßiger Gesamtbericht (jeweils ca. alle 2 Jahre)
- ◇ Fremd-Evaluierung (2001 bzw. 2002)

Die Mitglieder der Arbeitsgemeinschaft Salzburger Erwachsenenbildung (ARGE SEB), Liste im Anhang

## Präsentation 6:

Wolfgang Kellner, Ring Österreichischer Bildungswerke

# Qualitätsentwicklung in der ehrenamtlichen Erwachsenenbildung: Entwicklung von Evaluationsmodellen im Rahmen eines EU-Sokrates-Projekts

**R**ING und EHRENAMT: Ein Hauptcharakteristikum der Ring-Verbände (Volksbildungswerke und Evangelische Bildungswerke) ist, dass die Erwachsenenbildung vor Ort von Ehrenamtlichen bzw. Freiwilligen getragen wird: von ca. 900 LeiterInnen örtlicher Bildungswerke und von ehrenamtlich Engagierten in ca. 1300 lokalen Bildungs- und Kulturvereinen. Betreut werden die örtlichen Bildungswerke und die lokalen Vereine von ca. 80 hauptberuflichen MitarbeiterInnen in den Landesverbänden. Erwachsenenbildungsschwerpunkte sind: Gemeinwesenentwicklung, Kultur, Gesundheit, Ökologie, Erziehung, Politik, Regionalentwicklung, Neue Medien etc.

EHRENAMT und QUALITÄT: Für die vom Ehrenamt getragene Erwachsenenbildung stellen Maßnahmen im Hinblick auf Qualitätsentwicklung und Evaluation eine besondere Herausforderung dar. Denn solche Maßnahmen sind im Bereich des Ehrenamts bzw. der Freiwilligenarbeit in viel höherem Grad von der Akzeptanz der Akteure abhängig als im Bereich der hauptberuflich tätigen ErwachsenenbildnerInnen. Etwas salopp ausgedrückt bedeutet das: Ehrenamtliche/Freiwillige lassen sich nicht so leicht etwas aufzwingen, wollen nicht kontrolliert werden. Es geht ihnen darum, dass Massnahmen auch „wirklich etwas bringen“, dass sie ansprechend sind, dass sie auch Spaß machen etc. D.h.: sie müssen gewissermaßen dem „Freien“ des freiwilligen Engagements gerecht werden. Allgemeiner formuliert: die Interessen und Wünsche der ehrenamtlich Tätigen müssen uneingeschränkt ernst genommen werden, die Qualitätsmassnahmen müssen einen ausgeprägten Einladungs- und Kooperationscharakter haben. (Diese Kriterien sollten eigentlich für Qualitätsentwicklungsmassnahmen insgesamt Geltung haben - insoweit erscheinen die Erfahrungen mit „Qualitätsentwicklung im Ehrenamt“ durchaus auch interessant für Modelle in hauptberuflichen Bereichen). Mit diesen Spezifika ehrenamtlicher Erwachsenenbildung setzt sich der Ring Österreichischer Bildungswerke seit 1998 als Träger eines EU-Projekts innerhalb des Sokrates-Programms verstärkt auseinander.

EU-SOKRATES-PROJEKT: Gemeinsam mit Organisationen aus Großbritannien, den Niederlanden, Deutschland, Italien und Ungarn fragt der Ring der Bildungswerke in diesem Projekt nach Lernprozessen im Ehrenamt (bzw. nach den Lernprozessen im freiwilligen Engagement oder in der Freiwilligenarbeit - wie es

in den Sprachen der Partnerländer heißt). Im Zentrum stehen dabei Prozesse des informellen (impliziten) Lernens bzw. des informellen Erwerbs von Kompetenzen. Ging es in der ersten Projektphase vor allem um die Identifizierung informellen Lernens bzw. informeller Kompetenzentwicklung, so steht in der laufenden zweiten Projektphase deren Bewertung und Zertifizierung im Mittelpunkt. Und es geht dabei um die Entwicklung von Instrumenten zur Qualitätsentwicklung und Evaluation, die in spezifischer Weise der Ehrenamtlichkeit gerecht werden sollen. Was kennzeichnet nun das Lernfeld freiwilliges Engagement gemäß den Ergebnissen der ersten Projektphase?

Die Organisationen aus den sechs Partnerländern identifizierten in den Untersuchungen der ersten Projektphase für das ehrenamtliche Engagement folgende fünf zentrale Typen informellen Lernens: das soziale Lernen und das persönliche Lernen, das inhaltliche Lernen (bezogen auf Erwachsenenbildung bzw. den Vereinszweck), das berufliche Lernen (arbeitsmarktrelevante Lernen) sowie das politische Lernen (vor allem im Hinblick auf ein Selbstverständnis, das Ehrenamt als eine spezifische Form bürgerschaftlichen Engagements versteht).

Gleichzeitig wurde ein Katalog von Spannungsfeldern und Differenzen sichtbar gemacht, die konstitutiv sind für das Ehrenamt und bei Ansprüchen der Qualitätsentwicklung berücksichtigt werden müssen. Solche Differenzen sind die zwischen Autonomie und Kontrolle, Außen- und Innenorientierung (z.B.: Engagement für die Gemeinwesenentwicklung einerseits, Selbsthilfegruppen andererseits), Spezialisierten und GeneralistInnen (z.B.: breite oder enge Zieldefinition), Freiwilligenarbeit und Erwerbsarbeit (und die Vision einer Tätigkeitsgesellschaft mit mehr Gleichwertigkeit von Freiwilligenarbeit und Erwerbsarbeit), Arbeit und Spiel (z.B.: Mangel oder „Überschuss“ als Ausgangspunkt), Selbstverwirklichung und Bürgerpflicht („Egoismus und Altruismus“), Frauen- und Männerorientierungen (z.B.: Formen der Durchsetzung und des Machtgebrauchs, Formen des Geltendmachens eigener Interessen und Wünsche etc.). Wesentlich an diesen Polaritäten ist aber deren spezifische Beweglichkeit innerhalb des freiwilligen Engagements, deren Oszillieren und Wechselspiel, deren Ineinanderübergehen etc. Darin kommt das Freie des freiwilligen Engagements zum Ausdruck, sein Entwicklungs- und Veränderungspotenzial.

### **EVALUATION im VERSUCH:**

Die Erhebung über die informell erworbenen Kompetenzen war so konzipiert, dass sie gleichzeitig eine ansatzweise Erprobung eines zu entwickelnden Evaluationsmodells darstellte: nämlich über Fallstudien und mit Methoden der qualitativen Sozialforschung, bei denen die Datengewinnung vor allem über einen Prozess der gemeinsamen Selbstreflexion mit den Befragten erfolgte. Der Versuch bewährte sich: Die Interviews erbrachten neben den Daten auch für die befragten MitarbeiterInnen wichtige Erkenntnisse über ihre Bildungsarbeit und die eigenen Veränderungsprozesse innerhalb dieser. In Österreich wurden Erhebung und Auswertung von hauptberuflichen pädagogischen MitarbeiterInnen durchgeführt. Qualifiziert wurden sie für diese Aufgaben in Workshops über Methoden der qualitativen Sozialforschung von ExpertInnen, die auch die laufende

Forschungsarbeit begleiteten. In der konkreten Forschungsarbeit entstand dann ein gemeinsamer Reflexionsraum hauptamtlicher und ehrenamtlicher MitarbeiterInnen zu Veränderungs- und Entwicklungsprozessen innerhalb ihrer erwachsenenbildnerischen Arbeit: Evaluation als gemeinsames Erforschen des eigenen Arbeitskontextes, forschendes Lernen als zukunftsweisende Lernform der Erwachsenenbildung. Ein wesentliches Teilergebnis dieser Form des gemeinsamen Forschens ist eine Art Neubeschreibung des eigenen Arbeitsfeldes.

#### **AUSBLICKE:**

Der RING veranstaltet von 11. bis 13. Mai 2000 eine internationale Tagung in Wien, wo Modelle der Bewertung von informell erworbenen Kompetenzen aus verschiedenen Ländern mit den Erfahrungen aus dem Sokrates-Projekt konfrontiert werden. Ziel ist die Entwicklung von (gemeinsamen) Instrumenten für die Qualitätsentwicklung und Evaluation, die dem „Eigensinn“ des Ehrenamts bzw. des freiwilligen Engagements gerecht werden und auch den möglichen Stellenwert der Freiwilligenarbeit für die Zukunft von Arbeit und Demokratie (Dritter Sektor, Zivilgesellschaft, Tätigkeitsgesellschaft etc.) verdeutlichen.

Koordination des Sokrates Projekts im RING:  
Wolfgang Kellner (*Verband Österr. Volksbildungswerke*)  
Genoveva Brandstetter (*Wiener Volksbildungswerk*)

## Präsentation 7:

Michael Sturm, *BFI Österreich*

# Qualitätsentwicklung am bfi

## 1. INPUT-QUALITÄT (ex ante Beurteilung)

- 1.1. Formale Kriterien für alle Bildungsorganisationen (z.B. Bundesgesetz zur Förderung der EB, AMS-Richtlinien zur Förderung von Bildungsmaßnahmen)
- 1.2. Systemzertifizierung und Anerkennung von (Teil)organisationen (z.B. ISO 9001 für eine Einrichtung oder Teilbereiche wie z.B. in der EDV: Microsoft Certified Solution Provider, Autorisiertes Schulungszentrum zur Abnahme des ECDL; bei Sprachen: Abnahme der Prüfung für das Cambridge Certificate, ÖSD; Schulen und Lehrgänge mit Öffentlichkeitsrecht: Anerkennung durch das BMUKA; Vorbereitungslehrgänge für die SBP (BMWVF), die BRP (BMUKA); Anerkennung der Lehrlingsausbildung nach § 30 BAG durch das BMWA)
- 1.3. Maßnahmenbezogene Qualität (z.B. AMS-Richtlinie, Bewertungsstelle für Weiterbildungsangebote (CH), EU-Projekte (Expertenbegutachtung))

## 2. PROZESS-QUALITÄT

- 2.1. Organisationsebene (z.B. KVP, Controlling, interne Weiterbildung, PE+OE)
- 2.2. Programmebene (Beurteilung von zielgruppenspezifischen Angeboten z.B. anhand von Konzepten, Innovationsgehalt, Annahme, Kosten, Zielerreichung)
- 2.3. Veranstaltungsebene (externe/interne Zwischenevaluation z.B. in schriftlicher Form durch standardisierte Fragebögen oder durch mündliches Feedback)

## 3. OUTPUT-QUALITÄT (ex post Beurteilung)

- idR quantitative und qualitative Indikatoren
- 3.1. Selbstevaluation durch Bildungsorganisation (z.B. Tätigkeitsberichte, Statistik, Prüfungsergebnisse, Abbruchquoten, Arbeitsmarkterfolg, Vermittlungsquoten)
  - 3.2. Bewertung durch Auftraggeber (z.B. Kriterien f. Berichtslegung, Zielerreichung, TN-Befragungen, Abrechnung, Finanzkontrolle)
  - 3.3. Peer review (unabhängige Forschungseinrichtungen z.B. beim NAP und JASG sowie beim Einsatz der ESF-Mittel)
  - 3.4. Awards (z.B. Österreichischer Förderungspreis für EB, diverse Stiftungspreise, Verleihung von Landeswappen, Mobilitätspreis des BMWVF, Auszeichnungen als Klimabündnisbetrieb und vom BMUJF für Bildungsangebote zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie)

## Präsentation 8:

Dipl. Ing. Franz Riebenbauer, Mag. Wolfgang Grilz,  
Mag. Edeltraud Artner - Papelitzky, *ARGE Bildungshäuser*

# Erarbeitung eines Qualitätssicherungshandbuches

*arge Bildungshäuser*

**1** 1994/95: Beginn des Qualitätssicherungsmodells; SOKRATES Projekt eingereicht; Einführung von Qualitätssicherungsmaßnahmen; Qualitätssicherung als MUSS, da mit Förderungen gekoppelt; oft kombiniert mit ISO - Zertifizierung.

Die Qualität ist gefährdet, wenn der Grund für die Qualitätssicherung allein die Förderungen sind. Der Grund für Qualitätssicherung sollte das Bestreben sein, die Qualität zu verbessern. Wenn die Konzentration auf formellen Angelegenheiten liegt, ist es leicht möglich, dass sich die Qualität verschlechtert.

2 Ansätze, um Qualität zu betrachten:

- 💡- Qualität von seiten der Aktivitäten , die man setzt, betrachten
- 💡- Ergebnisse selbst ansehen (Überprüfen der Ergebnisse)

Welchen Ansatz man wählt hat Einfluss auf die Qualität. Für den Qualitätssicherungsprozeß ist es wichtig, dass man beide Ansatzpunkte berücksichtigt.

1. Phase: gemeinsames Arbeiten an einer Anleitung zu einem Qualitätshandbuch, das in einem weiteren Projekt umgesetzt werden soll!
2. Phase: Umsetzungsschritt: Soll es um Standards gehen oder um ein Mindestinhaltsverzeichnis?

Mindeststandards zu setzen scheint nicht sehr sinnvoll, da die verschiedenen Bildungshäuser zu unterschiedlich sind. Gemeinsamkeiten der Bildungshäuser:

- 💡- Betreiben von Pädagogik
- 💡- Infrastruktur

Anhand des Buches sollte daher jedes Haus für sich ein Mindestinhaltsverzeichnis nach dieser Anleitung erstellen, das die Regelung im jeweiligen Haus beinhaltet.

*Vorgangsweise:* (siehe Anhang)

Treffen der Qualitätsbeauftragten (welche Motivation / welches Interesse besteht?). Entscheidend sind die Individualität und die Vergleichbarkeit der Häuser. Ebenso wichtig ist, dass die Identifikation und Motivation zur Qualitätssicherung auf allen Ebenen der Häuser vorhanden ist.

### **März 99: Grundvorgangsweise**

Bis Oktober 99: Sammel- und Suchphase der Häuser; gegenseitige Hilfestellung und Rückendeckung hier von enormer Bedeutung!

...(siehe Unterlagen)...

Das weitere Vorgehen ist vom Wunsch der meisten Häuser nach einem europäischen Qualitätssiegel geprägt.

Erwartung an das Ministerium:

- 💡- finanzielle Unterstützung der Prozesse
- 💡- Unterstützung der Vernetzung (jährliche Zusammentreffen, Konferenzen).

### **Erarbeitung eines Qualitätssicherungshandbuches für die Ziele:**

- Qualität der Bildungshäuser verbessern.
- Schwachstellen ausmerzen.
- Förderstellen verlangen zusehends QS- Zertifizierung
- Absicherung der Arbeitsplätze durch QS- Maßnahmen.
- Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit erhöhen.
- Neue Impulse für Weiterentwicklung der Bildungshäuser

### **Organisation**

*Vorprojektphase: 15.3. 1999*

Tagung der QS- beauftragten der Bildungshäuser Österreichs.

Beginn der Jäger und Sammlerphase

*Start des Projektes: 28. 5. 1999*

Beschluss der Vollversammlung der ARGE- Bildungshäuser.

Bis auf 1 Bildungshaus nehmen alle Häuser am QS- Prozess teil.

### **Vorarbeit:**

Bei allen Weiterbildungsseminaren der ARGE Bildungshäuser wird jeweils ein Teil des Seminars dem Thema Qualität gewidmet werden. (Seminar für Reinigungskräfte, SekretäreInnen und RezeptionistenInnen, WirtschaftsleiterInnen, PädagogenInnen und LeiterInnen)

### **Ablauf**

Information aller Mitarbeiter im Haus über die Durchführung des QS- Prozesses. Erarbeitung einer QS- Struktur (Arbeitsgruppen und Festlegung eines Aufgaben- und Terminplanes).

Vereinbarung der Arbeitsschritte sowie konkrete Umsetzung der festgelegten Aufgaben nach QS- Handbuch und Mindestinhaltsverzeichnis.

Zu den jeweiligen Phasen I - IV kommen die QS- Beauftragten zu einem Erfahrungsaustausch zusammen. Sie erörtern Probleme, den Arbeitsfortschritt sowie allfällige Unterstützung von außen.

**Externe Unterstützung**

Kollegiales Coaching als Unterstützung eines QS-Beauftragten eines anderen Bildungshauses.

**Projektabschluss**

Gütesiegel als Abschluss für die Erarbeitung des QS-Handbuches.

Angestrebt wird ein europäisches Gütesiegel.

## Präsentation 9:

Horst Harald GEYER, BFI-BBRZ OÖ



- Eine Initiative des Erwachsenenbildungsförums OÖ entstanden
- aus dem Projekt "Planquadrat 2001"

# Qualitätssiegel

## der Oberösterreichischen Erwachsenen- und Weiterbildungseinrichtungen

Einhaltung folgender Kriterien:

1. Institutionelle und organisatorische Kriterien *„verpflichtend“*
2. Personelle Rahmenbedingungen
3. Angebotsentwicklung und Durchführung
4. Transparenz der Angebote
5. Räumliche und sachliche Ausstattung
6. Kontrolle/ Evaluation

### 1. Kriterienkatalog

- Die Bildungseinrichtung ist im EB-FORUM vertreten *„Muss“*
- Leitbild, Unternehmensziele und Informationen über Träger der Bildungseinrichtungen sind zugänglich
- Öffentlich zugängliches Organigramm

### 2. Personelle Rahmenbedingungen

- Berufserfahrung und/oder fachspezifische Ausbildung der Leiterin *„Muss“*
- Stellen-/Arbeitsplatzbeschreibungen der MitarbeiterInnen
- Fachliche, pädagogisch-didaktische Qualifikation aller im pädagogischen Bereich tätigen Personen
- Aktualisierung und Erweiterung der Kompetenz

### 3. Erstellen der Bildungsangebote

- Ablauforganisation *„Soll“*
- Projektdokumentation
- Bekenntnis Menschenrechte und Orientierung an den Bedürfnissen der Teilnehmer
- Aktueller Wissensstand inhaltlich fachlich und methodisch didaktisch
- Pädagogische Angemessenheit
- zeitlicher Umfang
- Maximale Teilnehmerzahl

- |   |               |
|---|---------------|
| <p>4. (a) Transparenz der Kurs- und Seminarangebote<br/>       ↳ Informationen über Veranstalter, Ort, Dauer<br/>       bzw. Zeitraum der Veranstaltung, maximale/minimale<br/>       Teilnehmerzahl, Zielgruppe, Voraussetzungen,<br/>       Teilnehmerbeiträge, Rücktrittsbedingungen, Prüfungs-<br/>       gebühren und Wiederholungsmöglichkeiten<br/>       ↳ Informationen über Änderungen und Absagen<br/>       ↳ Schriftliche TeilnehmerInnenbestätigung</p> | <p>„Muss“</p> |
| <p>4. (b) Transparenz anderer Veranstaltungsformen<br/>       ↳ Informationen an Teilnehmer über Inhalt,<br/>       Ziel der Veranstaltung, Ort und Teilnehmerbeitrag<br/>       ↳ Änderungen und Absagen werden öffentlich bekannt gegeben<br/>       ↳ Die Teilnehmer erhalten auf Wunsch eine<br/>       schriftliche Teilnehmerbestätigung</p>  | <p>„Muss“</p> |
| <p>5. Räumliche und sachliche Ausstattung<br/>       ↳ Art und Ausstattung aller Veranstaltungsräume<br/>       ↳ Mindeststandard EB-konform (Flipchart, Overhead, Tafel ...)</p>   | <p>„Soll“</p> |
| <p>6. (a) Evaluation von Kurs- und Seminar-Angeboten<br/>       ↳ System der regelmäßigen Evaluation<br/>       (Kundenzufriedenheit, pädagogische Inhalte,<br/>       inhaltliche und organisatorische Qualität)<br/>       ↳ Regelmäßiger, mindestens einmal jährlich Erfahrungs-<br/>       austausch des pädagogischen Personals<br/>       ↳ Rasche Reaktion auf Beschwerden</p>   | <p>„Soll“</p> |
| <p>6. (b) Evaluation anderer Veranstaltungsformen<br/>       ↳ System der regelmäßigen Evaluation<br/>       ↳ Regelmäßiger, mindestens einmal jährlich<br/>       ↳ Erfahrungsaustausch des pädagogischen Personals<br/>       ↳ Rasche Reaktion auf Beschwerden</p>   | <p>„Soll“</p> |

## Verteilungsschlüssel

*Auditierung von dezentralen Stellen der Mitgliedereinrichtungen des EB-Forums OÖ*

- |    |   |          |
|----|---|----------|
| a) | Mitgliedseinrichtungen mit über 50 dezentralen Stellen        | 4 Audits |
| b) | Mitgliedseinrichtungen mit 31 bis 50 dezentralen Stellen      | 3 Audits |
| c) | Mitgliedseinrichtungen mit 20 bis 30 dezentralen Stellen      | 2 Audits |
| d) | Mitgliedseinrichtungen mit weniger als 20 dezentralen Stellen | 1 Audit  |

|   |              |
|---|--------------|
| Re-Audit der zentralen Stellen der Mitgliedereinrichtungen des EB-Forums OÖ |              |
| im Jahr 1999  | keine Audits |
| im Jahr 2000  | 4-6 Audits   |
| im Jahr 2001  | 4-6 Audits   |
| im Jahr 2002  | 4-6 Audits   |

Spätestens im Jahr 2002 eingehende Prüfung - Bewertung und Evaluierung

*Projektleitung:*

Berufsförderungsinstitut Oberösterreich & Berufliches Bildungs- und Rehabilitationszentrum Linz, A-4021 Linz, Grippplarzerstraße 50

Horst Harald Geyer

Tel. 0732 6922-5255

Mobil: 0664 432 12 75

Fax: 0732 6922-5140

e-mail: horst.geyer@bfi-bbrz.at

→ Im Anhang dieser Publikation ist der „Bewertungsschlüssel zum Qualitätssiegel der Oberösterreichischen Erwachsenen- und Weiterbildung abgedruckt!

## Präsentation 10:

Peter Härtel, *Volkswirtschaftliche Gesellschaft*

# Qualitätsdenken in der Bildungsarbeit

## Überlegungen aus der Sicht der Volkswirtschaftlichen Gesellschaften

**A**ls Bildungseinrichtungen der Wirtschaft arbeiten die Volkswirtschaftlichen Gesellschaften in allen Bundesländern vorrangig an den Schnittstellen zwischen Bildungswesen und der Arbeits- und Berufswelt. Gemeinsam mit dem Bundesverband, der Volkswirtschaftlichen Gesellschaft Österreich, kommt dem Qualitätsdenken und der Bildungsqualität dabei mehrdimensionale Bedeutung zu:

- 1) *Bildungsqualität als die entscheidende Grundlage für Wertschöpfung und Wirtschaftsleistung im Wirtschaftsstandort Österreich* (bzw. Bundesland) in Bewusstsein dessen, dass dies natürlich bei weitem nicht die einzige Dimension von Bildung sein kann; die Volkswirtschaftlichen Gesellschaften vertreten einen umfassenden, ganzheitlichen Bildungsbegriff.
- 2) *Prüfen und Adaptieren von Modellen und Methoden zur Qualitätssicherung und zum Qualitätsmanagement aus professionellen Profit- und Non Profitbereichen, in Hinblick auf Einsetzbarkeit und Wirksamkeit im Bildungswesen insgesamt.*
- 3) *Qualitätskriterien, Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement für die eigene Bildungstätigkeit*

↳ Der erste *Zugang zur Bildungsqualität* stellt grundsätzlich einen zentralen Punkt der inhaltlichen Bildungsarbeit dar, da Bewusstseinsbildung zur Bedeutung der Bildung und ihrer Qualität auch als Grundlage für wettbewerbsfähige wirtschaftliche Prozesse und für die Positionierung eines Wirtschaftsstandortes erst-rangige Bedeutung besitzen. Die Bildungsansätze in diesem Bereich beziehen sich auf die Zusammenarbeit mit den schulischen Bildungswesen auf allen Ebenen, mit besonderen Schwerpunkten an den Schnittstellen zwischen Pflichtschulzeit und weiteren Ausbildungs-/Berufswegen auf vollzeitschulische und teilzeitschulische (betriebliche Lehre) Berufsausbildungen sowie in besonders intensive Maße auf den gesamten Bereich der Weiterbildung, da die Notwendigkeit der Verstärkung des lebensbegleitenden Lernens in Relation zur Erstausbildung grundsätzlich außer Zweifel steht.

Unsere Bestrebungen in diesem Bereich haben daher auch den Ansatz, die Bedeutung der Erwachsenenbildung insgesamt und deren Qualität in Verbindung mit Trends und Tendenzen in der Wirtschafts- und Berufswelt einer breiten Öffentlichkeit bewusst zu machen und damit zur Hebung der Gesamtbedeutung der Erwachsenenbildung beizutragen.

↳ Im zweiten Feld des Qualitätsdenkens haben die Volkswirtschaftlichen Gesellschaften seit Anfang der 90er Jahre Explorationen und Entwicklungen durchgeführt, um mehr oder weniger bekannte Qualitätssysteme aus dem professionellen und kommerziellen Bereich auf ihre Einsetzbarkeit im Bildungswesen auf allen Ebenen zu prüfen und gegebenenfalls zu adaptieren. Als Beispiel dafür ist die Initiative „TQMS“ (Total Quality Management in der Schule) hervorzuheben, im Rahmen derer erstmals das EFQM Modell (European Foundation for Quality Management) auf den bildungsorientierten Dienstleistungssektor adaptiert wurde und seither in mehreren öffentlich-rechtlichen und privaten Bildungsträgern in verschiedener Ausprägung zum Einsatz kam. Auf diese Adaptierung aufbauende Leitfäden, Materialien und weitere Qualitätstools stehen zum Einsatz zur Verfügung und wurden zum Teil auch in ministerielle Materialiensammlungen aufgenommen (z.B. Q.I.S.).

↳ Parallel dazu erfolgte die interne Auseinandersetzung mit Qualitätskriterien und Maßnahmen zur Qualitätssicherung und zum Qualitätsmanagement der Volkswirtschaftlichen Gesellschaften, wobei auf die - bei grundsätzlich gleicher Zielsetzung und Aufgabenstellung - unterschiedliche strukturelle und organisatorische Struktur sowie konkrete Ausprägung des Bildungsangebotes in den Bundesländern Bedacht zu nehmen ist. Einige Grundsätze wurden dabei als generelle Leitvorstellungen entwickelt z.B.

- ◇ umfassendes, ganzheitliches Bildungsverständnis
- ◇ offene Kooperation an Schnittstellen zwischen Bildungswesen und der Arbeits- und Berufswelt
- ◇ Verknüpfung von Innovation und Nachhaltigkeit
- ◇ Hervorhebung der menschlichen Komponente in Wirtschaftsgeschehen und die Bedeutung des eigenständigen, unternehmerischen Handelns in umfassenden Wortsinne als Bildungsziel
- ◇ Zukunftsorientierung und modellhafte Pilotprojekte zur zeitgerechten Erfassung, immer rascher werdenden Wirtschaftsentwicklungen und deren Konsequenzen für Bildung und Qualifikation - auch in Hinblick auf Informations- und Kommunikationstechnologie
- ◇ Beiträge zur zeitgerechten Orientierung junger Menschen für zukunftsorientierte Ausbildungs- und Berufswege etc.

Naturgemäß befinden sich diese Kriterien auf einer Ebene der Generalisierung, die noch nicht zur operationalisierten Evaluation führt. Auf Grund der unterschiedlichen Strukturierung der Volkswirtschaftlichen Gesellschaften in den Bundesländern sind dazu differenzierte Wege erforderlich, die sich den jeweiligen Dimensionen und Ausprägungen der Bildungsarbeit anpasst.

Generelles Denkmodell bietet dabei das Strukturkonzept des EFQM, wobei in Hinblick auf die Größenordnungen sowohl generelle Adaptionen (etwa nach AFQM - Austrian Foundation for Quality Management) sowie institutionspezifische Varianten in Entwicklung sind.

Entscheidend für das wirksam Werden dieser Ansätze ist die verbindliche qualitative Auseinandersetzung mit den grundlegenden Kriterien sowie - vorerst beispielhaft, später umfassend - das Erfassen von Bildungs- und Leistungsbereichen durch eine verbindliche, auch operationalisiert bewertete Qualitätsstrategie.

Kernelement dieser Entwicklung ist die strategisch - operative Neupositionierung der VG-Ö im Sinne eines modernen Wertschöpfungs-Prozessverständnis, dass auch in professionell-kommerziellen Einsatzbereich zu effektiveren Leistungsprozessen führt. Daraus entwickelt sich eine Struktur für ein bundesweites Netzwerk, dass über die verantwortliche Bildungsleistung im jeweiligen Bundesland auch gesamtösterreichische Aufgabenstellungen flexibel und offensiv aufnehmen kann.

Die Grundsatzpositionierung wurde mit Ende 1999 abgeschlossen, die ersten - bereits seit ca. 2 Jahren laufenden - gesamtösterreichischen Netzwerk-Projekte werden derzeit evaluiert und in der nächsten Phase (bis ca. Ende 2001) für die weitere Qualitätsmanagement-Strategie aufbereitet und umgesetzt.

## Präsentation 11

Johann Markl, *Wirtschaftsförderungsinstitut*

# WIFI Österreich

## Qualitätsentwicklung in der Erwachsenenbildung

**D**iskussionen über Qualität in der Erwachsenenbildung gibt es seit jeher. Geht man davon aus, dass lernen ein individueller Vorgang ist, so muss man sich im Klaren sein, dass es keine „Absolute Qualität“ geben kann.

Die Beurteilung ist immer subjektiv. Für eine Qualitätsdiskussion bzw. gemeinsame Strategien in Richtung Qualitätsentwicklung ist es erforderlich objektiv(er)e Kriterien zu finden. So hat das WIFI bereits Anfang bis Mitte der 80er Jahre mit seinen „Qualitätsgrundsätzen für die berufliche Weiterbildung in den WIFIs der Handelskammern“ versucht, derartige Kriterien zu finden.

Ausgehend von Überlegungen in der Programmpolitik, bei den Vortragenden und Organisatorischen Maßnahmen sieht man das (Qualitäts-)Ziel in der Verbesserung der beruflichen Qualifikationen, der Persönlichkeitsentwicklung der Teilnehmer und im gesellschaftlich-wirtschaftlichen Fortschritt. Rückblickend muss man heute feststellen, dass diese Überlegungen die wesentlichen Elemente eines modernen Qualitäts-(management)Systems beinhaltet haben, nämlich:

- ◇ die Strategie
- ◇ die Kundenorientierung
- ◇ die Einbeziehung der Partner (Vortragende)
- ◇ und die organisatorischen Rahmenbedingungen

Die heutigen Überlegungen zur Qualitätsentwicklung orientieren sich in allen Wirtschafts-, aber auch Non-Profit-Bereichen am ISO-9000-Standard. (Dabei muss man nicht unbedingt Befürworter des Systems sein; im Sinne von Benchmarking wird dieses System immer auf dem Prüfstand stehen.) Seit Mitte der 90er Jahre haben die WIFIs der Wirtschaftskammern gemeinsam einen Weg in Richtung ISO 9001 gefunden - dieses System hat sich seitdem im wesentlichen bewährt.

Ausgehend von den Überlegungen einer flexibel und dezentralen agierenden Weiterbildung, die zunehmend professioneller wird, bietet ein QM-System, welches Abläufe (und neuerdings Prozesse) festlegt, einfach den besseren Rahmen (als ein System, welches nur die Endqualifikation/Prüfung nach starren Standards festlegt).

Ein weiterer Aspekt liegt in der unternehmensinternen Umsetzung und damit der Interpretationsmöglichkeit der ISO 9000. Das maßgeschneiderte

System für die jeweiligen Bedürfnisse der Kunden, der Organisation und des Produktes/der Dienstleistung ist unumgänglich (und natürlich ganz im Sinne der ISO 9000 - wenn Kritiker des Systems behaupten, diese Norm wäre ein zu starres Konzept, entspricht dies nicht den Tatsachen).

Mit der Konzentration einer Organisation auf ein QM-System erübrigt sich auch die Frage nach zusätzlichen Qualitäts- oder Gütesiegeln (sowohl für die Dienstleistung als auch für die Organisation) - diese führen zwangsläufig zum Erstarren und zur Zentralisierung.

Für die WIFIs bedeutet Qualitätsentwicklung das Management der externen und internen Kunden-/Lieferantenbeziehungen durch

- ◇ transparente Abläufe, Angebote, Qualifikationen
- ◇ eindeutige Spezifikationen, Dokumentationen
- ◇ bekannte/anerkannte Standards
- ◇ ständige Verbesserungen/Weiterentwicklung
- ◇ Bestätigung durch Dritte (Zertifizierung)

*Die ISO-9000-Serie bietet dafür einen geeigneten Rahmen.*

# Qualitätsentwicklung in der allgemeinen Weiterbildung in Deutschland

Felicitas von Kuchler, *Deutsches Institut für Erwachsenenbildung*

**D**as Deutsche Institut für Erwachsenenbildung führte von 1997 bis 1999 ein Projekt „Qualitätssicherung in der Weiterbildung“ durch, das zwei Zielsetzungen verfolgte: Zum einen sollte damit der Qualitätsdiskurs in der allgemeinen Weiterbildung gefördert werden. Zum anderen wurden an zehn ausgewählten Kooperationseinrichtungen in Hamburg, Niedersachsen, Rheinland-Pfalz, Bayern, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen-Anhalt, Thüringen und Schleswig-Holstein diese Bundesländer hatten sich zusammen mit dem Bund die Finanzierung des Vorhabens geteilt, Vorhaben der Qualitätsentwicklung entwickelt und begleitet. An diesen ganz unterschiedlichen Weiterbildungseinrichtungen wurden die vorhandenen Qualitätsmanagementansätze bilanziert und in konkreten Arbeitsvorhaben weiterentwickelt, die jeweils im Hinblick auf die besonderen Bedingungen und Bedürfnisse der jeweiligen Einrichtung konzipiert wurden. Im Unterschied zu zahlreichen anderen Projekten wurde in diesem Vorhaben nicht der Versuch unternommen, ein vorhandenes und favorisiertes Qualitätsmanagementkonzept auf seine Adaptionfähigkeit in Einrichtungen der öffentlichen mitverantworteten Erwachsenenbildung zu überprüfen. Den Einrichtungen wurde also kein Qualitätsmanagementsystem vorgeschrieben. Vielmehr ging es darum, in einem dialogischen Prozess zwischen den einzelnen Einrichtungen und den Beratungen seitens der Projektstelle an den vorhandenen Qualitätsentwicklungsstrategien anzuknüpfen, einzelne, für die jeweilige Einrichtung bedeutsame qualitätsfördernde Projekte zu entwickeln und in ihrer Umsetzung mit Beratung zu begleiten.

Mit dem Stichwort des dialogischen Prozesses lassen sich die Struktureigenheiten des DIE-Projekts am besten charakterisieren.

Das „Design“ des Projektes ist auf folgender Abbildung dargestellt:

Abbildung 1



Wir haben eine Projektgruppe der beteiligten Einrichtungsvertreter initiiert, wir hatten eine Gruppe von erwachsenenbildungs- und beratungserfahrenen Experten, die die Einrichtungen vor Ort beraten und begleitet haben, wir haben mit beiden Gruppen regelmäßig gearbeitet, um Schwierigkeiten und Probleme zu lösen, aber auch, um Entwicklungsprozesse und Einschätzungen zur Qualitätsentwicklung zu kommunizieren, um jenseits der verschiedenen Träger- und Einrichtungsphilosophien und Wertsetzungen, gemeinsame Qualitätsdimensionen zu diskutieren. Darüber hinaus hatten wir einen sehr zahlreichen und engagierten Beirat, dem Länder- und Trägervertreter angehörten, aber auch bekannte Qualitätsexperten, und dieser Beirat hat die eigentlich nicht explizite Dimension des trägerübergreifenden Verständigungsprozesses über Qualität zu seiner Sache gemacht, was wir mit der Durchführung von zwei Fachgesprächen zu bundesweiten Qualitätsprojekten noch unterstützt haben. Zunächst möchte ich aber noch den Kontext der deutschen Qualitätsdebatte kurz skizzieren.

### Kontext der Qualitätsdiskussion

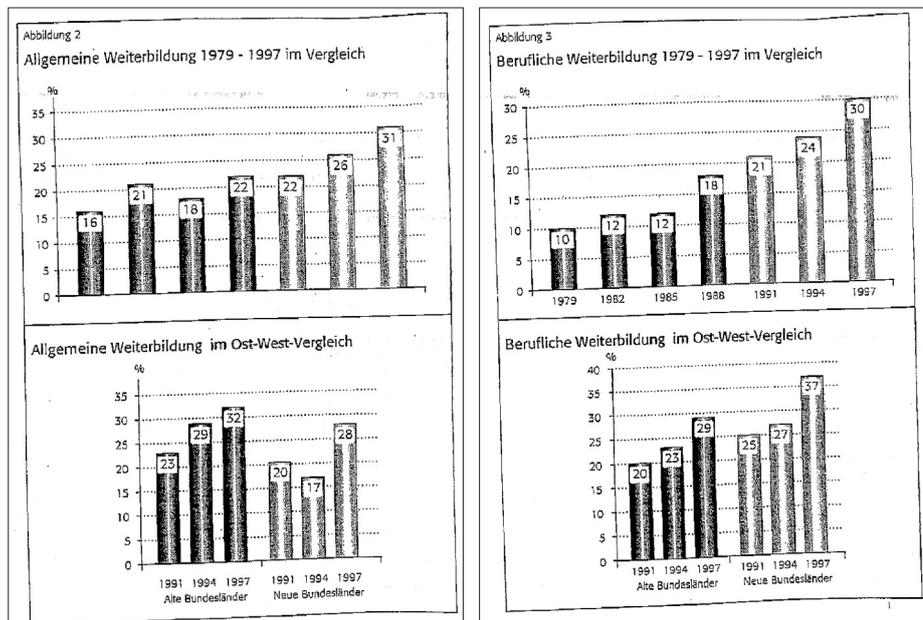
Die Qualitätsdebatte der goer Jahre hatte verschiedene Ursachen:

- ◇ Im Zuge der deutschen Wiedervereinigung und der damit verbundenen Qualifizierungsoffensive war insbesondere in den neuen Ländern ein offensichtlicher Missbrauch von Fördermitteln festgestellt worden.
- ◇ Die Weiterbildung strukturierte sich immer mehr marktmäßig um. Die öffentlichen Förderer der Weiterbildung wie z.B. die Länder mit den Weiterbildungsgesetzen, die Bundesanstalt für Arbeit, die die berufliche Fortbildung und Umschulung finanziert, drängten auf höchstmögliche Effektivität der verausgabten und tendenziell knapper werdenden Mittel.

- ◇ In der Wirtschaft fand ebenfalls zu diesem Zeitpunkt eine intensive Diskussion um Qualitätsverbesserung statt, und zwar im Rahmen von TQM-Ansätzen, mit denen die Restrukturierung der deutschen Unternehmen und der Standort Deutschland gesichert werden sollten.
- ◇ Das Qualitätsbewusstsein der Nachfrager war gestiegen. Das galt sowohl für individuelle wie auch für kollektive Nachfrager.

Dass die Nachfrager von Weiterbildung höhere Ansprüche an sie stellen und darüber hinaus Weiterbildung als „Dienstleistung“ wahrnehmen und einordnen, lässt sich durch einen Blick in die Statistik illustrieren (vgl. Helmut Kuwan 1999). Die Beteiligung an allgemeiner Weiterbildung ist im Laufe der letzten 20 Jahre von 16 % auf 31%, - also auf fast das Doppelte-, gestiegen (vgl. Abbildung 2).

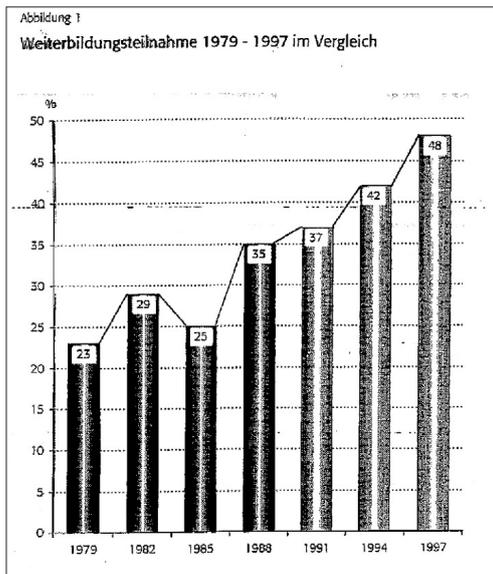
Abbildung 2-5



Noch höher fällt im selben Zeitraum der Anstieg für die Teilnahme an beruflicher Weiterbildung aus: Von 10% im Jahr 1979 auf 30% im Jahr 1997 (vgl. Abbildung 3). Die gesamte Teilnahme an beruflicher wie allgemeiner Weiterbildung erhöhte sich von 23 % im Jahr 1979 auf 48% im Jahr 1997 (vgl. Abbildung 4). Dabei unterscheiden sich auch die Teilnahmequoten von Frauen und Männern immer weniger, im Jahr 1997 betrug die Differenz nur noch 2 % (vgl. Abbildung 5).

Fast jeder zweite nimmt in Deutschland an allgemeiner oder beruflicher Weiterbildung teil, Weiterbildung ist, auch im Bewusstsein der Bevölkerung, zum Normalfall im Erwachsenenleben geworden.

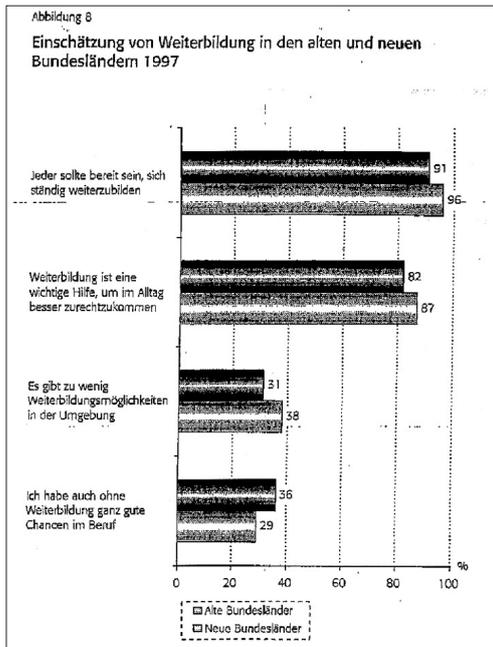
Noch anschaulicher wird diese Einschätzung durch die Ergebnisse der Befragung zur Bedeutung von Weiterbildung. In den alten Bundesländern haben 91 %, in



den neuen sogar 96 % der Meinung zugestimmt: Jeder sollte bereit sein, sich ständig weiterzubilden. 82 % in den alten und 87% in den neuen Bundesländern teilen die folgende Einschätzung: Weiterbildung ist eine wichtige Hilfe, um im Alltag besser zurechtzukommen. Ein gewisses Expansionspotential von Weiterbildung zeigt die von 31 % in den alten und 38 % in den neuen Bundesländern vertretene Meinung : Es gibt zu wenig Weiterbildungsmöglichkeiten in der Umgebung

Abbildung 6

### Zum Stand der Qualitätsdebatte in der allgemeinen Weiterbildung



Qualität ist ein mehrdimensionaler und relationaler Begriff. Das, was als Qualität definiert wird, ergibt sich immer erst im Verhältnis von Erwartung und Leistung. Qualität ist auch seit Jahrzehnten ein Thema des professionellen Diskurses. In diesem Sinne waren Qualitätskriterien, die „gute Praxis“ definierten, immer schon Bestandteil des erwachsenenpädagogischen Handelns, ja sie bildeten einen zentralen Schwerpunkt der Entwicklungen in den letzten 30 Jahren.

Die aus der Wirtschaft überschwappende Diskussion der ISO 9000 Norm Anfang und Mitte der 90er Jahre traf dann die Weiterbildung überraschend. Die Akteure neigten, auch aus Verunsicherung heraus, zu zwei extremen

Reaktionen: Sie propagierten entweder unkritisch die Übernahme der ISO Norm als unverzichtbares, neues und auch Marketing-Vorteile versprechendes System, oder aber sie lehnten Qualitätssicherungssysteme mit Verweis auf den erwachsenenpädagogischen Traditionsbestand qualifizierten Handelns als Garantie für Qualität pauschal ab.

Mittlerweile ist die Diskussion um die ISO-Zertifizierung abgeflaut, dies hatte aber keineswegs zur Folge, dass die „neue Qualitätsperspektive“ (Ph. Gonon) in der Weiterbildung ad acta gelegt wurde. Es zeigt sich im Gegenteil bei den Weiterbildungsverbänden, den Einrichtungen, den Support-Instituten eine größere Offenheit für Qualitätsmanagementansätze aller Art: Sei es EFQM ( Kriterien

der European Foundation für Quality Management), Benchmarking (Betriebsvergleiche mit Hilfe von Datenbanken), Selbstevaluationsverfahren, trägerbezogene und trägerübergreifende Zusammenschlüsse auf der Basis selbst definierter Qualitätsvorstellungen und natürlich auch ISO. Die Vielzahl von Kolloquien, Diskussionsveranstaltungen, trägerbezogenen Konferenzen, die seit Mitte der 90er Jahre zur Qualität der Weiterbildung stattgefunden haben, machen deutlich, dass überall Anstrengungen zur Auseinandersetzung und Neudefinition von Bildungsqualität unternommen wurden. Zur gleichen Zeit entwickelten sich, häufig in geförderten Modellvorhaben, angepasste Versionen der Qualitätsmanagementkonzepte für den Weiterbildungsbereich. Ein weiterer Einflussfaktor war, dass die in jener Zeit anstehenden weiterbildungsrelevanten Gesetzesnovellierungen oder Neuformulierungen direkt oder indirekt die Qualitätsfrage aufnahmen. Obwohl nicht ausdrücklich angestrebt, zeichnen sich die überwiegend in den 70er Jahren entstandenen Gesetze durch eine Reihe von Gemeinsamkeiten im Hinblick auf Qualität aus. „Der Zweckbestimmung der Gesetze folgend, spielen Fragen der Einrichtungsqualität eine zentrale Rolle. Fast gleichlautend werden Voraussetzungen bzw. Kriterien aufgelistet, die eine Einrichtung erfüllen muss, will sie in den Genuss der staatlichen Anerkennung bzw. Förderung kommen:

- ◇ freier Zugang für alle Personen, unabhängig von ihrer politischen, religiösen oder weltanschaulichen Zugehörigkeit, von ihrer Abstammung, Nationalität oder gesellschaftlichen Stellung,
- ◇ öffentlich zugängliche Programme,
- ◇ Offenlegung der Arbeitsinhalte, Arbeitsergebnisse und Finanzierungsstrukturen,
- ◇ wirtschaftliche Leistungsfähigkeit,
- ◇ hauptberufliche Leitung durch eine Person, die von ihrer Ausbildung und Berufserfahrung her für diese Aufgabe geeignet ist,
- ◇ Einsatz von hinreichend pädagogisch und fachlich qualifiziertem haupt- und nebenberuflichen Personal,
- ◇ kontinuierliche Fortbildung des eingesetzten Personals,
- ◇ auf Kontinuität angelegte Arbeit,
- ◇ für eine erfolgreiche Weiterbildungsarbeit notwendige Räume und Sachmittel,
- ◇ für eine erfolgreiche Weiterbildungsarbeit notwendige Curricula und Lernmethoden (vgl. Dieter Gnahs 1999).

In die Gesetzesnovellierung in Niedersachsen wurde die Evaluation und Selbstevaluation aufgenommen, in Mecklenburg-Vorpommern wurde der explizite und praktizierte Verbraucherschutz institutionalisiert und in dem weiter gehendem Ansatz von Bremen wird Qualitätsmanagement, seine Dokumentation und eine externe Begutachtung als unverzichtbarer Teil der Professionalität von Erwachsenenbildungseinrichtungen und als Voraussetzung für ihre öffentliche Anerkennung gefordert.

Im Diskurs der Weiterbildung insgesamt wie auch in den Diskussionen des DIE-Projekts haben sich folgende Aspekte der neuen Qualitätsperspektive herauskristallisiert:

- ◇ Der Begriff der Kundenorientierung muss, auch im Hinblick auf den Weiterbildungsmarkt, ernst genommen werden. Für die Weiterbildungseinrichtungen heißt dies, ihre Informations-, Beratungs-, und Serviceangebote zu überdenken und weiterzuentwickeln (z.B. im Anmeldebereich, in der räumlichen Ausstattung, zusätzlichen Kommunikationsmöglichkeiten etc.).
- ◇ Für diese Dimensionen gilt der mit neuer Bedeutung versehene Begriff der „Einrichtungsqualität“: Die gute Qualität der internen Abläufe und der internen Kooperation der verschiedenen Funktionsgruppen in einer Weiterbildungseinrichtung ist insgesamt für die gute Qualität des Bildungsangebots verantwortlich.
- ◇ Im Dienstleistungsbereich wird Qualität in bezug auf die Kundenzufriedenheit definiert. Im Bildungs- und Weiterbildungsbereich kann es nicht allein um die Orientierung an der Kundenzufriedenheit gehen, sondern es muss nach wie vor an dem erwachsenenpädagogischen Prinzip der Teilnehmerorientierung festgehalten werden. Jegliche Weiterbildung, die auf Bildungsprozesse nicht verzichten will, mutet den Teilnehmenden Unangenehmes zu. Ginge es allein um die Zufriedenheit der Teilnehmenden könnten viele Angebote und Maßnahmen erst gar nicht entwickelt werden, bzw. ihr schneller Abbruch durch die Teilnehmenden wäre vorprogrammiert.
- ◇ Die Bedeutung von Kundenorientierung hängt auch mit den Veränderungen bei den potentiellen Kunden, Teilnehmenden zusammen: Sie stellen höhere Ansprüche an räumliche Ausstattung, angenehmes Lernambiente, soziale Kontaktmöglichkeiten.
- ◇ Kundenorientierung führt zum Verbraucherschutz. Und Verbraucherschutz wird in dem Moment auch zur Selbstverpflichtung der Weiterbildungspersonen, in dem Erwachsenenbildung/ Weiterbildung zur weithin akzeptierten Realität im Alltag von immer mehr Menschen wird. Wenn unter heutigen Verhältnissen jeder in die Rolle des Lernenden geraten kann, dann wird es notwendig, die Interessen der teilnehmenden Individuen besser zu schützen und sie als VerbraucherInnen bzw. KundInnen ernster zu nehmen.
- ◇ Die eigentliche Bildungsarbeit ist weiter zu professionalisieren, das vorhandene professionelle Wissen und Know-How ist zu aktualisieren, zu modernisieren und zu erweitern. Verbesserungsbemühungen können aber nur an den Beschäftigten selber ansetzen, die ihre eigene Arbeit selber überprüfen und weiterentwickeln (vgl. dazu die Beiträge in Teil II aus: Felicitas von Küchler/Klaus Meisel 1999 a).

Arbeitsweise, Themen und Instrumente der Qualitätsentwicklungsvorhaben. Für eine offene, dialogische Entwicklung von Qualitätsvorhaben der beteiligten Kooperationspartner sprachen auch die unterschiedlichen Strukturformen der beteiligten Weiterbildungsorganisationen. Es handelte sich sowohl um örtliche Einrichtungen als auch um Landesorganisationen. Die Betriebsgröße variierte

von 5,75 bis 86 Stellen für hauptberufliches Personal. Die finanzielle Situation war von Bundesland zu Bundesland und von Träger zu Träger unterschiedlich. Z.T. handelte es sich um Einrichtungen mit langer Tradition und z.T. um sehr „junge“ Einrichtungen. Die Zusammenarbeit mit den Einrichtungen war in der Regel von folgenden Arbeitsschritten gekennzeichnet:

1. Explorationsgespräch: Interessen der Einrichtungen und die konkreten Ausgangsbedingungen; Klärung des Qualitätsverständnisses
2. beratende Begleitung eines Selbstevaluationsprozesses
3. Herauskrystallisieren des vorrangigen Veränderungsbedarfs
4. Planung eines konkreten einrichtungsinternen Projektes zur Qualitätsentwicklung
5. beratende Begleitung bei der Umsetzung
6. Dokumentation und gemeinsame Auswertung des Projekts.

Auf der Grundlage der systematischen und von externen Berater/innen begleiteten Selbstevaluationen wurden seitens der Kooperationspartner u.a. folgende Entwicklungsvorhaben geplant, umgesetzt und ausgewertet (vgl. F.v. Kuchler/ K.Meisel 1999 b):

- ◇ Entwicklung, Durchführung und Erprobung einer Qualifizierungsreihe für ehrenamtliche Kursleiter/innen (Ländliche Erwachsenenbildung Sachsen-Anhalt).
- ◇ Überprüfung und ggf. Neuorganisation der Mitarbeiter/innenfortbildung für die Qualitätsentwicklung in den örtlichen Einrichtungen (Evangelische Erwachsenenbildung Niedersachsen).
- ◇ Erarbeitung eines qualitätssichernden Kriterienkatalogs für die Organisation und Durchführung von Seminaren, Einbeziehung nebenberuflicher Mitarbeiter/innen in den Prozess der Qualitätssicherung (Arbeit und Leben Thüringen).
- ◇ Verbesserung der Organisationsqualität als Voraussetzung für die gezielte Entwicklung von internen Qualitätsstandards (Arbeit und Leben Rheinland-Pfalz).
- ◇ Qualitätszirkel als Instrument der Selbstevaluation (Katholische Erwachsenenbildung Niedersachsen).

Dieser Überblick macht deutlich, dass trotz der verschiedenen internen und externen Strukturbedingungen der Kooperationseinrichtungen, ihrer großen Heterogenität, und der einrichtungsbezogenen Wahl von Qualitätsentwicklungsvorhaben, gemeinsame Problemlagen und Ansatzpunkte für Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung existieren:

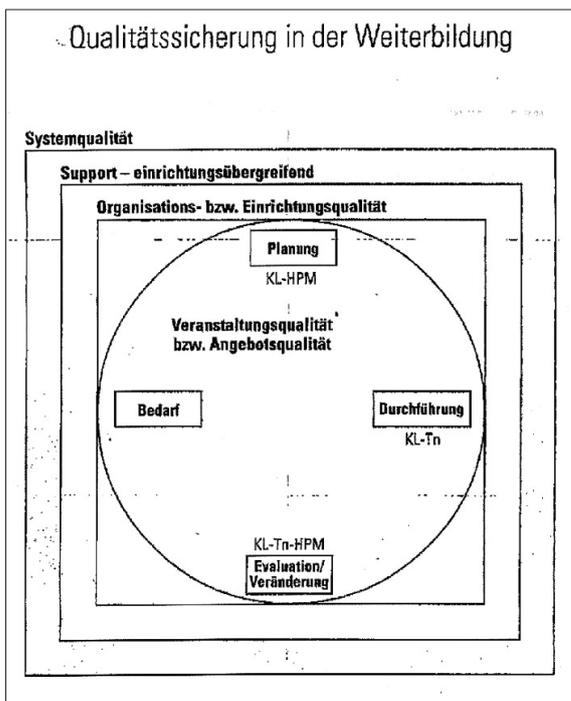
- ◇ In einer ganzen Reihe von Entwicklungsprojekten wurden Themen der Organisationsqualität im Sinne der Verbesserung der internen Arbeitsabläufe als Voraussetzung für eine Angebots- bzw. Durchführungsqualität diskutiert und bearbeitet. Dies galt unabhängig von der Tatsache,

dass alle Einrichtungen staatlich anerkannt waren. Dies betraf sowohl „traditionsreiche“ Einrichtungen, die insbesondere unter dem Aspekt der Servicequalität Entwicklungsnotwendigkeiten sahen. Dies betraf auch und im mindestens gleichen Maße „junge, fluide Organisationen“, die von einer hohen Entwicklungsdynamik gekennzeichnet sind und beispielsweise intensiv mit drittmittelgeförderten Projekten arbeiten, aber die dafür notwendigen Verwaltungs-, Verfahrens- und Kommunikationsabläufe nicht ausreichend mitbeachtet hatten..

- ◇ Eine Reihe von Entwicklungsprojekten beschäftigte sich mit der Aufgabe der Fortbildung des nebenberuflichen Personals. Es gehört zur Eigenheit der Nonprofit-Organisation Weiterbildung, dass die Qualität des erwachsenenpädagogischen Handelns in erster Linie über neben- oder ehrenamtliches Personal vermittelt wird. Während das disponierende Personal eher für die „Inputqualität“ Verantwortung trägt, sind die nebenberuflichen Mitarbeiter/innen maßgeblich für die Durchführungsqualität verantwortlich. Hier geht es um die Weiterentwicklung der pädagogischen Professionalität als einen der zentralen strategischen Ansatzpunkte der Qualitätsentwicklung, der didaktisch-methodischen Fähigkeiten, der erwachsenenpädagogischen, sozialen Kompetenz.
- ◇ In mehreren Vorhaben wurde mit dem Instrument der Qualitätszirkel gearbeitet, die im Rahmen von TGM-Ansätzen entwickelt worden sind.

Um die aus der Perspektive der Einrichtungen wichtigen Qualitätsdimensionen zu strukturieren, auf die sich auch die Qualitätsvorhaben unserer Kooperationspartner bezogen, haben wir eine graphische Darstellung entwickelt.

Abbildung 7



Die Veranstaltungs-/ Angebotsqualität (die die Bedarfserschließung, die Planung des Angebots, seine Durchführung und Auswertung umfasst), wird getragen von einer Einrichtungs- und Organisationsqualität, zu der sowohl die Verwaltungsabläufe und ein System der Binnenkommunikation als auch der innerbetriebliche Service und Support gehören.

Die Einrichtungsqualität ist eingebettet in eine einrichtungsübergreifende Supportqualität (z.B. über regionale Netzwerke, überregionale Fortbildung, Beratung, wissenschaftliche Dienstleistungen für die Weiterbildungseinrichtungen), die u.a. abhängig ist von der

Systemqualität, das sind z.B. die weiterbildungspolitisch definierten Rahmenbedingungen von Weiterbildung. Sichtbar werden mit dieser Darstellung auch die für die einzelnen Qualitätsdimensionen entscheidenden Akteure: Neben den Einrichtungen spielen eben auch regionale Vernetzungen, Wissenschaft und Support -Institutionen, die Träger und Verbände sowie die Weiterbildungspolitik eine bedeutende Rolle.

Um nicht eine fruchtlose Debatte über Qualitätsstandards zwischen den verschiedenen Einrichtungen und Trägern mit ihren naturgemäß unterschiedlichen Interessen und Philosophien zu initiieren, haben wir uns für einen anderen Weg entschieden. Vor dem Hintergrund der Tatsache, dass potentielle Teilnehmende an Weiterbildung häufig über keine Qualitätskriterien verfügen, mit denen sie die Weiterbildung beurteilen können, haben wir eine Art von Qualitäts-Checkliste entwickelt und trägerübergreifend diskutiert, mit dem Ergebnis, dass sie nunmehr von vier großen Trägerverbänden akzeptiert, unterstützt und mit ihrem Logo versehen in ihren Einrichtungen ausgelegt wird.

### **Die Hilfestellung für die Weiterbildungsinteressierten beinhaltet folgende inhaltliche Punkte:**

- ◇ Potentielle Informations- und Beratungsquellen
- ◇ Selbstreflexion auf Ziele, Motive und Voraussetzungen
  - bisherige Lernerfahrung
  - Stärken und Schwächen
  - Begabungen und Wissenslücken
  - Ziele und Weiterbildungsplanung
- ◇ Klärung der beruflichen und privaten Rahmenbedingungen
  - Finanz-, Zeit-, Energiereserven
  - Markterkundung
  - Konditionenvergleich (Finanzen, Lernorganisation, etc.)
  - Überprüfung von Fördermöglichkeiten
- ◇ Angebotsinformationen
  - Ziele
  - Nutzen
  - Kosten
  - Dauer
  - Veranstaltungsort
  - Arbeitsformen
  - Teilnahmebedingungen
  - Geschäftsbedingungen
  - Verwertbarkeit bei Abschlüssen
- ◇ Angebotsqualität
  - Service/Beratung
  - Lernort (Ausstattung etc.)
  - Lernbedingungen (Gruppengröße etc.)
  - Qualifikation des Personals
  - Teilnehmerorientierung
  - Methodenvielfalt
  - Lernkultur
  - Lernerfolgskontrolle
- ◇ Organisation
  - Seriosität
  - Personal
  - Arbeitsorganisation
  - Service
  - Umgang mit Beschwerden

- ◇ Weiterbildungsvertrag
  - Anmeldeform
  - Zahlungsweise
  - Kostenumfang
  - Rücktrittsbedingungen

Die Checkliste soll die Individuen dabei unterstützen, für sich selbst Klärungsprozesse im Hinblick auf Qualitätsanforderungen an ihre Weiterbildung herbeizuführen. Spiegelbildlich betrachtet definiert sie dabei aber gleichzeitig für die Weiterbildungseinrichtungen die Anforderungen an und die Merkmale von Qualität, die sie erfüllen sollten, um den Qualitäts-Check der Weiterbildungsinteressierten zu bestehen. Die Checkliste für Weiterbildungsinteressierte enthält im Kern also bereits einen Qualitätsentwicklungs-Leitfaden für Weiterbildungseinrichtungen. *(Kopie der Checkliste im Anhang)*

### **Zukünftige Perspektiven der Qualitätsdiskussion**

Qualitätsmanagement gilt als ein Motor für Veränderungen im Bildungssystem insgesamt. Zu diesem Ergebnis kommt die im Auftrag des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie durchgeführte Delphi-Befragung 1996/98). Dort wird festgestellt, dass das gesamte Bildungssystem mit einem steigenden Veränderungsdruck konfrontiert ist und dass Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement Schlüsselbegriffe für eine „Abstimmung des Bildungssystems mit den Herausforderungen und Anforderungen der Wissensgesellschaft darstellen“. Die an der Untersuchung beteiligten Wissenschaftler und Experten benannten folgende Zielvorstellungen, die sie mit Qualitätsmanagement verbinden:

- ◇ „Abstimmung mit sich verändernden Bedürfnissen und Anforderungen der Wissensgesellschaft (zeitgemäße Curricula, didaktische Konzepte),
- ◇ Verhaltens- und Bewusstseinsveränderungen bei Verantwortlichen (z.B. bei Lehrenden bezogen auf ihre Rolle, Selbstverständnis von Aufsichtsgremien)
- ◇ Stärkung des Prinzips der Selbstverantwortung im Bildungssystem
- ◇ Sicherung der Relevanz von Bildung für die Lernenden
- ◇ Stärkere Orientierung des Bildungssystems an den Abnehmern der Leistungen, Antizipation von Erwartungen der Nachfrager (Gesellschaft, Arbeitsmarkt, Lernende etc.)
- ◇ Entbürokratisierung und strukturelle Erneuerung: Orientierung der Bildung an Lernprozessen statt an bürokratischen Grundordnungen
- ◇ Enthierarchisierung durch strategische Personalentwicklung
- ◇ Steigerung der Reagibilität des Bildungssystems; Etablierung flexibler, anpassungsfähiger Systeme (Organisationsentwicklung lernender Organisationen)
- ◇ Verbesserung der Qualität der Ergebnisse und des Ertrags von Bildungsleistungen, Sicherung von Vernetzung, Know-How-Transfer, Interdisziplinarität und Internationalität

- ◇ Ökonomische Optimierung im Bildungssystem; Steigerung der Effizienz eingesetzter Mittel und
- ◇ Etablierung permanenter, auf Stetigkeit und Kontinuität angelegter Qualitätsmanagementsysteme im Bildungssystem“.

Die Einschätzung des Veränderungsbedarfs ist für Schulen und Hochschulen wesentlich höher als für den in die Untersuchung einbezogenen Bereich der beruflichen Bildung, da dort der Wettbewerbsdruck dafür gesorgt hat, „dass Konzepte immer wieder überprüft, erneuert und optimiert werden“ ( a.a.O. S.85). Die genannten Zielvorstellungen gelten sicherlich auch für den Bereich der allgemeinen Weiterbildung. Allerdings zeichnet sich dieser Bildungsbereich durch eine hohe Flexibilität, relativ geringe Bürokratisierung und Institutionalisierung aus sowie durch ein mittlerweile hohes Problembewußtsein der beteiligten Träger, Organisationen, Verbände und Einrichtungen. Dennoch stellen die o.g. Zielvorstellungen eine Bestärkung unserer Erfahrungen aus dem Qualitätsprojekt dar.

Für die Weiterbildung könnte und sollte sich, das wäre eine Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse für die Zukunft, die Ausgestaltung eines Qualitätsmanagementansatzes an den Prinzipien dialogischer Qualitätsentwicklung orientieren. Dabei seien folgende Punkte herausgehoben:

- ◇ Qualitätsmanagement in der Erwachsenenbildung bedeutet, alle Beteiligten, planendes, und vermittelndes Personal sowie Teilnehmende in systematischer Weise an dem Dialog über Qualität zu beteiligen.
- ◇ Qualitätsmanagement stellt in erster Linie eine systematische institutionelle Selbstvergewisserung über die eigenen pädagogischen Prinzipien, und das eigene Leistungsprofil dar.
- ◇ Qualitätsmanagement in Weiterbildungseinrichtungen beinhaltet immer die Förderung der Evaluation von Vermittlungsprozessen und u.a. die Berücksichtigung der unterschiedlichen Qualitätsvorstellungen der Angebotsbereiche.
- ◇ Qualitätsmanagement bedeutet aber auch, die Teilnehmenden und potentiellen Teilnehmenden darin zu unterstützen, für sich selber Qualitätskriterien zu entwickeln und transparent zu machen.
- ◇ Für die Einrichtungen und die einzelnen bedeutet dies auch, an einem einrichtungsübergreifenden Fachdiskurs teilzunehmen, in dem eine Auseinandersetzung über generelle Ansprüche an erwachsenenpädagogisches Handeln stattfindet.
- ◇ Qualitätsmanagement bedient sich des möglichen und vorhandenen regionalen und überregionalen Supports im Hinblick auf Fortbildung, Beratung, Information und wissenschaftliche Dienstleistungen.

Qualitätsmanagement bedeutet auch, vorhandene und in der Fachöffentlichkeit geteilte „Mindeststandards“ und Kriterienkataloge einzuhalten und sich am Fachdiskurs zu ihrer weiteren Entwicklung zu beteiligen (vgl. F.v. Küchler/ K.Meisel 1999 b).

## Literatur

Abschlussbericht der im Auftrag des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie durchgeführten Untersuchung Delphi-Befragung 1996/98 „Potentiale und Dimensionen der Wissensgesellschaft- Auswirkungen auf Bildungsprozesse und Bildungsstrukturen“, München Mai 1998

Dieter Gnahs, Vergleichende Analyse von Qualitätskonzepten in der Weiterbildung, Materialien des Instituts für Entwicklungsplanung und Strukturforschung, Bd. 164, Hannover 1998, S. 252-254).

Dieter Gnahs, Schnittmengen und Unterschiede der gesetzlichen Regelungen in den Bundesländern, in: F.v.Küchler /K.Meisel (Hrsg.) Qualitätssicherung in der Weiterbildung- Auf dem Weg zu Qualitätsmaßstäben, DIE-Perspektive Praxis, Frankfurt/Main 1999 S. 31-45

Helmut Kuwan, Berichtssystem Weiterbildung VII, Erste Ergebnisse der Repräsentativbefragung zur Weiterbildungssituation in den alten und neuen Bundesländern, Herausgegeben vom Bundesministerium für Bildung und Forschung, Bonn 1999

Felicitas von Küchler/Klaus Meisel (Hrsg.) Qualitätssicherung in der Weiterbildung- Auf dem Weg zu Qualitätsmaßstäben, DIE-Perspektive Praxis, Frankfurt/Main 1999

Felicitas von Küchler/ Klaus Meisel (Hrsg.) Qualitätssicherung in der Weiterbildung II- Auf dem Weg zu besserer Praxis, DIE-Perspektive Praxis, Frankfurt/Main 1999

# Auswahl Literatur

Zusammengestellt von Marianne Sonntagbauer, (*Bibliothek, BIFEB*)

## *Qualitätsmanagement*

- Arnold, Rolf (Hrsg.): Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung. Opiaden: Leske u. Budrich, 1997. (Signatur BIFEB 18396)
- Arnold, Rolf; Gieseke, Wiltrud (Hrsg.): Die Weiterbildungsgesellschaft, Bd. I: Bildungstheoretische Grundlagen und Analysen. Neuwied, Kriftel: Luchterhand, 1999. (Grundlagen der Weiterbildung). (Signatur BIFEB 20010)
- Badelt, Christoph (Hrsg.): Handbuch der Nonprofit Organisation. Strukturen und Management. Stuttgart: Schäffer-Poeschel, 1997. (Signatur BIFEB 18726)
- Bardeleben, Richard von (Hrsg.): Weiterbildungsqualität. Konzepte, Instrumente, Kriterien / Hrsg.: Bundesinstitut für Berufsbildung. Der Generalsekretär. Bielefeld: Bertelsmann, 1995. (Berichte zur beruflichen Bildung; H. 188) (Signatur BIFEB 20048)
- Beizer, Volker (Hrsg.): Sinn in Organisationen? - oder: Warum haben moderne Organisationen Leitbilder? 2., aktualisierte Aufl. München, Mering: Hampp, 1998. (Signatur BIFEB 20049)
- Breyer, Michael: Qualitätsmanagement von Beratungsdienstleistungen. Wiesbaden: Dt. Univ.-Verl., Wiesbaden: Gabler, 1999. (Gabler Edition Wissenschaft), zugl.: Cottbus, Techn. Univ., Diss., 1998. (Signatur BIFEB 20022)
- Bruhn, Manfred: Wirtschaftlichkeit des Qualitätsmanagements. Qualitätscontrolling für Dienstleistungen. Berlin [u.a.]: Springer, 1998. (Signatur BIFEB 18651)
- Decker, Franz: Das große Handbuch Management für soziale Institutionen. Landsberg/Lech: Verlag Moderne Industrie, 1997. (Signatur BIFEB 19144)
- Dietzel, Hans Ulrich; Seitschek, Viktor (Hrsg.): Schlüsselfaktor Qualität Total Quality Management erfolgreich einführen und praktizieren. Wien: Manz, 1993. (Signatur BIFEB 14183)
- Dunkhorst, Peter: Handbuch Qualitätsmanagement in der öffentlichen Verwaltung. Baden-Baden: Nomos, 1999. (Signatur BIFEB 20023)
- Egger, Rudolf; Grilz, Wolfgang (Hrsg.): Bildung an der Grenze. Erwachsenenbildung im Übergang. Graz: Leykam, 1999. (Signatur BIFEB 20041)
- Feuchthofen, Jörg E.; Severing, Eckart (Hrsg.): Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung in der Weiterbildung. Neuwied, Kriftel, Berlin: Luchterhand, 1995. (Grundlagen der Weiterbildung). (Signatur BIFEB 16320)
- Friedrich, Helmut u.a.: Multimediale Lernumgebungen in der betrieblichen Weiterbildung. Gestaltung, Lernstrategien und Qualitätssicherung, Neuwied, Kriftel, Berlin: Luchterhand, 1997. (Grundlagen der Weiterbildung) (Signatur BIFEB 18343)
- Geißler, Harald (Hrsg.): Weiterbildungsmarketing. Neuwied, Kriftel, Berlin: Luchterhand, 1997. (Grundlagen der Weiterbildung). (Signatur BIFEB 18577)
- Glaap, Winfried: TQM in der Praxis leichtgemacht. Hilfen und Hinweise für die Einführung von QM-Systemen. München, Wien: Hanser, 1996. (Signatur BIFEB 19025)
- Grilz, Wolfgang: Qualitätssicherung in Bildungsstätten. Anleitung zur Erstellung eines Qualitätshandbuches. Neuwied, Kriftel: Luchterhand, 1998. (Grundlagen der Weiterbildung). (Signatur BIFEB 19306)
- Hummel, Thomas R.: Erfolgreiches Bildungscontrolling. Praxis und Perspektiven. Heidelberg: Sauer, 1999. (Heidelberger Fachbücher für Praxis und Studium) (Signatur BIFEB 20050)

- Hummel, Thomas; Malorny, Christian: Total Quality Management. Tips für die Einführung. 2. Aufl. München, Wien: Hanser, 1997. (Rocket Power). (Signatur BIFEB 19024)
- Kalny, Edith; Pusterhofer, Rudolf: ISO-Management Chancen und Risiken bei der Zertifizierung nach ISO 9001:2000. Wien: Linde, 1999. (Signatur BIFEB 20052)
- Kaminske, Gerd F. (Hrsg.): Der Weg zur Spitze. Mit Total Quality Management zu Business Excellence - der Leitfaden zur Umsetzung. München, Wien: Hanser, 1998. (Signatur BIFEB 19026)
- Kiessling, Waldemar F.; Spannagl, Peter: Corporate identity. Unternehmensleitbild - Organisationskultur, 1. Aufl. Alling: Sandmann, 1996. (Schwerpunkt Management). (Signatur BIFEB 19136)
- Köhler, Karsten: DES ISO 9000 ff. beim Bildungsträger. München, Mering: Hampp, 1995. (Signatur BIFEB 20020)
- Küchler, Felicitas von; Meisel, Klaus (Hrsg.): Qualitätssicherung in der Weiterbildung, 2. Auf dem Weg zu einer besseren Praxis. Frankfurt am Main: DIE, 1999. (Perspektive Praxis). (Signatur BIFEB 19878)
- Macdonald, John: Erfolgreiches Total Quality Management in 7 Tagen. Was es ist, wie's gemacht wird, was es bringt. Landsberg/Lech: mvg-Verl, 1998, (Business basics) (Signatur BIFEB 19037)
- Mohr, Barbara: Qualitätssicherung durch Kooperation. Ein Leitfaden zur Zusammenarbeit von Bildungsträgern und Betrieben. Dokumentation zum Pilotprojekt „Quatre - Qualitätssicherung in der Weiterbildungskooperation zwischen Bildungsträgern und kleinen mittelständischen Unternehmen“. Bielefeld: Bertelsmann, 1999. (Wirtschaft und Weiterbildung; 17). (Signatur BIFEB 20021)
- Nuissl, Ekkehard: Leitung von Non-Profit-Einrichtungen der Weiterbildung / Dt. Institut für Erwachsenenbildung, Pädagog. Arbeitsstelle d. Dt. Volkshochschul-Verbandes. Frankfurt am Main: DIE, 1996. (Studientexte für Erwachsenenbildung). (Signatur BIFEB 17854)
- Nuissl, Ekkehard; Rein, Antje von: Öffentlichkeitsarbeit von Weiterbildungseinrichtungen / Dt. Institut für Erwachsenenbildung, Pädagog. Arbeitsstelle d. Dt. Volkshochschul-Verbandes. Frankfurt am Main: Dt. Institut für Erwachsenenbildung, 1995. (Studientexte für Erwachsenenbildung). (Signatur BIFEB 17926)
- Pfützing, Elmar: Der Weg von DIN EN ISO 9000 ff zu total quality management (TQM) / Hrsg.: DIN, Dt. Institut für Normierung, 1. Aufl. Berlin, Wien, Zürich: Beuth, 1998. (Signatur BIFEB 19057)
- Regenthal, Gerhard: Corporate identity - Luxus oder Notwendigkeit? Mit gutem Image zum Erfolg. Wiesbaden: Gabler, 1997. (Signatur BIFEB 18631)
- Schwarz, Peter: Management in Nonprofit Organisationen. Eine Führungs-, Organisations- und Planungslehre für Verbände, Sozialwerke, Vereine, Kirchen, Parteien usw. Bern, Stuttgart, Wien: Haupt, 1992. (Signatur BIFEB 13400)
- Thombansen, Ulla u.a.: Vertrauen durch Qualität Qualitätsmanagement im Weiterbildungsunternehmen. München: Verl., Neuer Merkur, 1994.
- Zink, Klaus J.: TQM als integratives Managementkonzept. Das europäische Qualitätsmodell und seine Umsetzung. München, Wien: Hanser, 1995. (Signatur BIFEB 18886)

### ***Evaluation:***

- Beywl, Wolfgang; Geiter, Christiane: Evaluation, Controlling, Qualitätsmanagement in der betrieblichen Weiterbildung. Kommentierte Auswahlbibliografie / Hrsg.: Bundesinstitut für Berufsbildung, 1. Aufl. Bielefeld: Bertelsmann, 1996. (Signatur BIFEB 17790)

- Bortz, Jürgen; Döring, N.: Forschungsmethoden und Evaluation. Berlin [u.a.]: Springer, 1995. (Springer-Lehrbuch)..(Signatur BIFEB 17742)
- Dahllöf, Urban u.a.: Dimensions of evaluation. Report of the IMHE study group on evaluation in higher education. London: Kingsley, 1991. (Higher education policy series; 13). (Signatur BIFEB 15240)
- Daniel, Hans Dieter; Fisch, Rudolf (Hrsg.): Evaluation von Forschung. Methoden, Ergebnisse, Stellungnahmen. Konstanz: Univ.-Verl., 1988. Konstanzer Beiträge zur sozialwissenschaftlichen Forschung; Bd. 4). (Signatur BIFEB 18390)
- Faust, Angela u.a.: Evaluation der Wanderausstellung „Sehnsucht“. Abschlußbericht zu einer Evaluation im Auftrag der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung / Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung; Univ. Köln, Arbeitsstelle für Evaluation pädagogischer Dienstleistungen. Köln, 1998. (Signatur BIFEB 19115)
- Gerl, Herbert; Fehl, Klaus: Evaluation in der Erwachsenenbildung. Bad Heilbrunn/Obb.: Klinkhardt, 1985. (Theorie und Praxis der Erwachsenenbildung) (Signatur BIFEB 7185)
- Gieseke, Wiltrud u.a.: Evaluation der Weiterbildung. Gutachten / Hrsg.: Landesinstitut für Schule und Weiterbildung, 1. Aufl. Bönen: Verl. für Schule u. Weiterbildung, 1997. (Signatur BIFEB 18773)
- Habersam, Michael: Controlling als Evaluation. Potentiale eines Perspektivenwechsels. München, Mering: Hampp, 1997. (Signatur BIFEB 18391)
- Heiner, Maja (Hrsg.): Experimentierende Evaluation. Ansätze zur Entwicklung lernender Organisationen. Weinheim, München: Juventa Verl., 1998. (Edition soziale Arbeit) (Signatur BIFEB 19044)
- Hellstern, Gerd Michael; Wallmann, Hellmut (Hrsg.): Handbuch zur Evaluierungsforschung. Bd. I. Opladen: Westdt. Verl., 1984. (Schriften des Zentralinstituts für sozialwissenschaftliche Forschung der Freien Univ. Berlin; Bd. 35) (Signatur BIFEB 15199)
- Herman, Joan L. [u.a.]: Evaluator's handbook. Newbury Park, London, New Delhi: Sage Publ., 1987. (Signatur BIFEB 15299)
- Holling, Heinz; Gediga, Günther (Hrsg.): Evaluationsforschung. Bern [u.a.]: Verl. für Psychologie, 1999. (Signatur BIFEB 19278)
- Kleber, Eduard W.: Diagnostik in pädagogischen Handlungsfeldern. Einführung in Bewertung, Beurteilung, Diagnose und Evaluation. Weinheim, München: Juventa Verl., 1992. (Grundlagentexte Pädagogik) (Signatur BIFEB 17744)
- Klippel, Bettina: Wissensdiagnostik anhand selbstkonzeptbezogener Aspekte. Neue Möglichkeiten in der Evaluationsforschung. Hamburg: Kovac, 1995. (Signatur BIFEB 18404)
- Landesinstitut für Schule und Weiterbildung: Vorstudie zur Evaluation der Weiterbildung. 2. Aufl. Soest: Landesinstitut für Schule und Weiterbildung, 1996. (Signatur BIFEB 17845)
- Merten, Klaus; Teipen, Petra: Empirische Kommunikationsforschung. Darstellung, Kritik, Evaluation. 1. Aufl. München: Ölschläger, 1991. (Signatur BIFEB 17746)
- Nadeau, Ghislain: Praxis-Handbuch ISEB / SHB. Luzern: Schweizerische Zentralstelle für die Weiterbildung der Mittelschullehrpersonen, [1996]. (Signatur BIFEB 18482)
- Nadeau, Marc Andre: Evaluation. Instrumente / Hrsg.: Schweizerische Zentralstelle für die Weiterbildung der Mittelschullehrpersonen, Luzern: Schweizerische Zentralstelle für die Weiterbildung der Mittelschullehrpersonen, 1996. (Signatur BIFEB 18480)
- Nadeau, Marc Andre u.a.: Evaluation, 2. / Hrsg. Zentralstelle für die Weiterbildung der Mittelschullehrpersonen. Luzern: Zentralstelle für die Weiterbildung der Mittelschullehrpersonen (WBZ), 1996. (Sonderpublikation WBZ) (Signatur BIFEB 18475)

- Nispel, Andrea (Red.): Qualitätsentwicklung durch Evaluation. Konzepte und Instrumente für die Weiterbildungspraxis. Dokumentation des 22. Tages der Weiterbildung am 20. und 21. Mai 1997 in Lichtenburg, Nais / Hrsg. von: Autonome Provinz Bozen - Südtirol, Abt. dt u. ladinische Schule u. Kultur, Amt für Weiterbildung; Dt Institut für Erwachsenenbildung. Frankfurt am Main: Dt. Institut für Erwachsenenbildung (DIE), 1998. (Signatur BIFEB 19290)
- Patton, Michael Quinn: How to use qualitative methods in evaluation. Newbury Park, London, New Delhi: Sage Publ, 1987. (Signatur BIFEB 15343)
- Posch, Peter; Altrichter, Herbert: Möglichkeiten und Grenzen der Qualitätsevaluation und Qualitätsentwicklung im Schulwesen. Innsbruck, Wien: Studien-Vert., 1997. (Bildungsforschung; 12) (Signatur BIFEB 19001)
- Rossi, PeterH.u.a.: Programm-Evaluation. Einführung in die Methoden angewandter Sozialforschung. Stuttgart: Enke, 1988. (Signatur BIFEB 15200)
- Sanders, James R. (Hrsg.): Handbuch der Evaluationsstandards. Die Standards des Joint Committee on Standards for educational evaluation / Joint committee on Standards for educational evaluation. (Übers. von Wolfgang Beywl). Opladen: Leske u. Budirch, 1999. (Signatur BIFEB 19271)
- Tietgens, Hans u.a.: Aufgaben und Probleme der Evaluation in der Erwachsenenbildung. Bonn: Dt Volkshochschul-Verband, 1986. (Forschung, Begleitung, Entwicklung) (Signatur BIFEB 14852)
- Vedung, Evert: Evaluation im öffentlichen Sektor. Wien, Köln, Graz: Böhlau, 1999. (Studien zu Politik und Verwaltung). (Signatur BIFEB 19266)
- Weber, Martina: Evaluation von multimedialen Lernprogrammen als Beitrag zur Qualitätssicherung von Weiterbildungsmaßnahmen. Theoretische Grundlagen, empirische Befunde und pädagogische Relevanz dargestellt am Beispiel eines CBTs zur Persönlichkeitsentwicklung. Frankfurt am Main [u.a.]: Lang, 1998. (Europäische Hochschulschriften: Reihe 11, Pädagogik; Bd. 753) (Signatur BIFEB 19058)
- Widmer, Thomas: Meta-Evaluation. Kriterien zur Bewertung von Evaluationen. Bern, Stuttgart, Wien: Haupt, 1996. Zugl.: Zürich, Univ., Diss., 1995 (Signatur BIFEB 18412)
- Will, Hermann u.a.: Evaluation in der beruflichen Aus- und Weiterbildung. Konzepte und Strategien. Heidelberg: Sauer, 1987. (Schriftenreihe moderne Berufsbildung) (Signatur BIFEB 17739)
- Wottawa, Heinrich; Thierau, Heike: Lehrbuch Evaluation. Bern, Stuttgart, Toronto: Huber, 1990. (Huber-Psychologie-Lehrbuch) (Signatur BIFEB 14189)

## Evaluation und Qualitätsentwicklung im WWW

(Information zusammengestellt von Christian Kloyber, diese „Links“ wurden mit der Aktualität November 2000 überprüft)

<http://www.uni-koeln.de/ew-fak/Wiso/>

Arbeitsstelle für Evaluation an der Universität zu Köln (Dr. Wolfgang Beywl, Referent und Trainer am BIFEB)

<http://www.degeval.de/degeval.htm>

Die DeGEval wendet sich an alle, die in irgendeiner Weise mit Evaluation befaßt sind: Auftraggeber, Auftragnehmer, Wissenschaft und interne Evaluation.

<http://www.europeanevaluation.org/>

The European Evaluation Society (EES), was founded in the Hague in 1994. The first official board was elected in autumn 1995 and started its work in January 1996.

The society's primary goal is to promote theory, practice and utilization of high quality evaluation especially, but not exclusively, within the European countries. This goal is obtained by bringing together academics and practitioners from all over Europe and from any professional sector, thus creating a forum where all participants can benefit from the co-operation and bridge building.

<http://www.tqm-online.de/>

Diese Seite gibt Ihnen einen Überblick über die Organisationen und Aktivitäten, die sich in Deutschland (D), Österreich (A) und der Schweiz (CH) mit dem Thema Qualität, DIN EN ISO 9000 ff., Total Quality Management (TQM) oder dem Umweltmanagement befassen.

<http://www.efqm.org/welco.htm>

The European Foundation for Quality Management (EFQM) was founded in 1988 by the Presidents of 14 major European companies, with the endorsement of the European Commission. The present membership is in excess of 600 organisations ranging from major multinationals and important national companies to research institutes in prominent European universities. EFQM's mission is:

- to stimulate and assist organisations throughout Europe to participate in improvement activities leading ultimately to excellence in customer satisfaction, employee satisfaction, impact on society and business results; and
- to support the managers of European organisations in accelerating the process of making Total Quality Management a decisive factor for achieving global competitive advantage.

<http://www.die-frankfurt.de/espid/index.htm>

QUEB - Qualitätssicherung in der Weiterbildung. Im Projekt werden unterschiedliche Träger und Einrichtungen der allgemeinen Weiterbildung in ihren Prozessen der Entwicklung von Qualität (Instrumenten) unterstützt und begleitet.

SOKRATES QUALITY Quality Assurance - Instruments for Evaluation and Self-Evaluation in Adult Education. Das Ziel des Projekts war es, die unterschiedlichen Erfahrungen mit Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung in der Erwachsenenbildung aus den beteiligten Ländern Belgien (koordinierend), Irland, Finnland, Griechenland, Schweiz, Dänemark und Deutschland zu nutzen für die Weiterentwicklung und praktische Handhabbarkeit eines (Selbst-)Evaluationsinstruments für die Qualitätsentwicklung in Weiterbildungseinrichtungen. Ergebnis ist ein (Selbst-)Evaluationsinstrument, das sich an entsprechende Modelle aus der Schulentwicklung und an EFQM anlehnt, die pädagogische Arbeit aber

stärker berücksichtigt. Das Instrument ist zusätzlich mit Hinweisen für die Vorbereitung und Durchführung von Selbstevaluationsprozessen versehen worden.

<http://www.oevq.at/content.htm>

Österreichische Vereinigung für Qualitätssicherung. Im Sinne dieses Trends wurde das Aus- und Weiterbildungsangebot der ÖVQ mit den Schwerpunkten, prozeßorientierte Qualitäts- und Umweltmanagementsysteme, Total Quality Management (TQM) sowie Wissensmanagement

<http://www.afqm.at/>

Austrian Foundation for Quality Management

<http://www.eoq.org/start.html>

The European Organization for Quality, EOQ, is an autonomous, non-profit making association under Belgian law. The EOQ is the European interdisciplinary organization striving for effective improvement in the sphere of quality management as the coordinating body and catalyst of its Full Member Organizations (FMOs). The EOQ was established in 1956 and its present membership is comprised of 34 national European quality organizations, as well as institutions, companies and individuals from all over the world.

<http://www.dgq.de/>

Mit Qualitätsmanagement die Zukunft sichern und auf Erfolgskurs bleiben. Seit ihrer Gründung ist es das Ziel der DGQ, das Know-how und die wirtschaftlichen Methoden des Qualitätsmanagements umfassend zu vermitteln sowie seine Systeme, Methoden und Verfahren weiterzuentwickeln.

# ANHANG



1

Programm der Tagung

2

Die Teilnehmenden der Tagung

3

Checkliste /Deutsches Institut für Erwachsenenbildung

4

Die Mitglieder der Arbeitsgemeinschaft  
Salzburger Erwachsenenbildung

5

Qualitätsbeauftragte/r in den Bildungshäusern

6

Bewertungsschlüssel zum Qualitätssiegel der Oberösterreichischen  
Erwachsenen- und Weiterbildung

7

Empfehlung zur Qualitätssicherung an Österreichischen Volkshochschulen,  
Wien 1997 (Anneliese Heilinger)



# ① Programm

**11.1.2000**

**ab 14 Uhr**

Begrüßung durch Dr. Ernst Gattol (Direktor des BIFEB)

Einleitung durch MR Mag. Ernst Koller (BMUK/ Abt. V/E/18)

Organisatorisches von Dr. Christian Kloyber (BIFEB)

**ab 14 Uhr 30**

Vorstellungen (Moderation Mag. Uta Stockbauer)

der TeilnehmerInnen (in Arbeitsgruppen,  
Ergebnisse werden als Poster präsentiert)

Statements: Stand und Erwartungen zur  
Qualitätsentwicklung in den KEBÖ-Institutionen und von  
Landesarbeitsgemeinschaften

**Ab 18 Uhr 30**

Buffet und Erfahrungsaustausch

**12.1.2000**

**ab 9 Uhr**

Referat Felicitas von Küchler

(DIE, Deutsches Institut für Erwachsenenbildung):

Qualitätsentwicklung in der allgemeinen Weiterbildung in  
Deutschland

**ab 10 Uhr**

Bildung von Arbeitsgruppen zu den Themen:

- ◇ Programmqualität in der EB
- ◇ Pädagogische/ andragogische
- ◇ Qualität
- ◇ Servicequalität in der EB
- ◇ Service-Qualität
- ◇ Fragen zum „DIE-Projekt“

**bis 12 Uhr 30**

Kurzberichte aus den Arbeitsgruppen  
Weitere Maßnahmen  
und nächste Schritte der Qualitätsentwicklung in der  
österreichischen Erwachsenenbildung (Konsens/ Auftrag)

Abschluss durch MR Mag. Ernst Koller

Ende der Tagung

## ② Die Teilnehmenden

Artner-Papelitzky, Edeltraud *ARGE Bildungshäuser, Betriebsseminar*  
Dragosits, Saskia *ÖGB Bildung, VÖSB*  
Ehalt, Silvia *Förderungsstelle des Bundes*  
Eichinger, Franz *Förderungsstelle des Bundes*  
Eichler, Peter *Katholisches Bildungswerk/ Forum Katholischer EB*  
Filla, Wilhelm *Verband Österreichischer VHS*  
Gamper, Kurt *Förderungsstelle des Bundes*  
Gattol, Ernst *Bundesinstitut für Erwachsenenbildung*  
GEYER, Horst Harald *BFI-BBRZ OÖ*  
Grilz, Wolfgang *ARGE Bildungshäuser, Bildungshaus Retzhof*  
Gruber, Franz *BFI-CERT*  
Heilingner, Anneliese *Verband Österreichischer VHS*  
Henn, Dagmar LFI, *Präko*  
Hutyra, Roland *Forum Katholischer Erwachsenenbildung*  
Jerome, Gabriele *BBFI OÖ*  
Keiler, Bernhard *LFI*  
Kellner, Wolfgang *Verband Österreichischer Volksbildungswerke*  
Koller, Ernst *BMUK, Abteilung V/E/18*  
Pelzmann-Knafl, Sabine *LFI Steiermark*  
Riebenbauer, Franz *ARGE Bildungshäuser*  
Schermann, Norbert *Forum Katholischer Erwachsenenbildung*  
Sturm, Michael *BFI Österreich*  
Tempelmayr, Hans Jürgen *VÖSB*  
Wallmann, Margarete *Förderungsstelle des Bundes*  
Wiedemair, Martin *Förderungsstelle des Bundes*  
\* Peter Härtel *Volkswirtschaftliche Gesellschaften*  
\* Johann Markl *WIFI Österreich*

Referentin:

Küchler, Felicitas von *Deutsches Institut für Erwachsenenbildung (DIE)*

Moderation/ Protokoll: Uta Stockbauer, Eva Stockbauer

BIFEB (Organisation) : Kloyber, Christian

\* schriftlich nachgetragene Statements der nicht anwesenden Teilnehmenden

### **3 Die Mitglieder der Arbeitsgemeinschaft Salzburger Erwachsenenbildung**

#### *Einrichtungen der Erwachsenenbildung:*

- ◇ Berufsförderungsinstitut der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Salzburg (BFI)  
St-Julien-Str. 2, 5020 Salzburg (Tel.: 0662/883081-0; Fax: 0662/883232),  
E-Mail: info@bfi-sbg.or.at, Internet: www.salzburg.com/bfi
- ◇ Bildungshaus St. Virgil, Emst-Grein-Str. 14, 5026 Salzburg (Tel.: 0662/65901; Fax:  
0662/65901-509), E-Mail: office@virgil.salzburg.at, Internet: www.salzburg.com/virgil
- ◇ Evangelisches Bildungswerk, Imbergstr. 2, 5020 Salzburg (Tel.: 0662/874008).
- ◇ Katholisches Bildungswerk, Kapitelplatz 6/II, 5020 Salzburg (Tel.: 0662/8047-520;  
Fax: 0662/8047-522), E-Mail: kbw@kirchen.net,  
Internet: www.kirchen.net/ka/bildung.htm oder www.salzburg.com/kbw
- ◇ Ländliches Fortbildungsinstitut Salzburg (LFI), LFI-Bildungszentrum Heffterhof,  
Maria-Cebotari-Str. 5, 5020 Salzburg (Tel.:0662/641248-0; Fax: 0662/641248-9),  
E-Mail: lfi.heffterhof@salzburg.co.at
- ◇ Salzburger Bildungswerk (SBW), Imbergstraße 2, 5020 Salzburg (Tel.: 0662/872691-0;  
Fax: 0662/872691-3), E-Mail: office@sbw.salzburg.at, Internet: www.salzburg.com/sbw
- ◇ Verband der österreichischen Schulungs- und Bildungshäuser (VÖSB), Landesstelle  
Salzburg, 5020 Salzburg, Markus-Sittikus-Str. 10, (Tel.:0662/ 88 16 46 - 229,  
Fax 0662/88 19 03, E-Mail: gerhard.dobernig@oegb.or.at, Internet: www.oegb.at/bildung
- ◇ Volkshochschule Salzburg (vhs), Faberstraße 16, 5020 Salzburg (Tel.: 0662/876151-0;  
Fax: 0662/881355), E-Mail: support@vhs-sbg.at, Internet: www.vhs-sbg.at
- ◇ Volkswirtschaftliche Gesellschaft Salzburg, Faberstraße 18, 5027 Salzburg  
(Tel.: 0662/8888-431; Fax: 0662/8888-562), E-Mail: reidenhammer@sbg.wk.or.at,  
Internet: www.sbg.wk.or.at
- ◇ Wirtschaftsförderungsinstitut der Wirtschaftskammer Salzburg (WIFI), Julius-Raab-  
Platz 2, 5027 Salzburg (Tel.: 0662/8888 - DW 411, 412, 413 Fax: 0662/883214 oder  
8888-589), E-Mail: info@sbg.wifi.at, Internet: www.sbg.wifi.at

#### *Einrichtungen des Bibliothekswesens*

- ◇ Büchereistelle an der Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung,  
Imbergstr.2, 5020 Salzburg (Tel.: 0662/872678-13; Fax: 0662/872676-9),  
E-Mail: buestsbg@asn-sbg.ac.at, Internet: www.eb.salzburg.at
- ◇ Bibliotheksreferat der Erzdiözese Salzburg, Elisabethstr. 10, 5020 Salzburg  
(Tel.: 0662/8047-168; Fax: 0662/881866-6), E-Mail: bibliotheksreferat.salzburg@biblio.at,  
Internet: www.biblio.at
- ◇ Robert-Jungk-Bibliothek für Zukunftsfragen (JBZ), Imbergstr. 2, 5020 Salzburg  
(Tel.: 0662/873206; Fax: 0662/873206-14), E-Mail: jungk-bibliothek@salzburg.at,  
Internet: www.jungk-bibliothek.at
- ◇ Österreichisches BibliotheksWerk, Elisabethstr. 10, 5020 Salzburg (Tel.:0662/881866;  
Fax: 881866-6), E-Mail: oebw@biblio.at, Internet: www.biblio.at
- ◇ Stadtbücherei Salzburg, Schloß Mirabell, 5020 Salzburg (Tel.: 8072-2518; Fax: 8072-3408),  
E-Mail: buecherei@stadt-salzburg.at, Internet: www.stadt-salzburg.at

#### *Fach- und Informationsstellen*

- ◇ Land Salzburg, Abteilung 2 „ Bildung, Familie, Gesellschaft, Fachreferent 2/09  
-“Erwachsenenbildung“, Mozartpl. 8, Postfach 527, 5010 Salzburg (Tel.: 0662/8042-2694;  
Fax: 0662/8042-2916), E-Mail: post@bildung-familie.land-sbg.gv.at,  
Internet: www.land.salzburg.at/abt2/referat2/09.htm
- ◇ Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung mit Bildungsinformation- und  
-beratung für Erwachsene (BiBer), Imbergstr. 2, 5020 Salzburg, (Tel.: 0662/872676,  
872677, 872678; Fax: 0662/872676-9), E-Mail: f-eb.sbg@asn-sbg.ac.at,  
Internet: www.eb.salzburg.at

## 4 Checkliste für Weiterbildungsinteressierte

Deutsches Institut für Erwachsenenbildung  
(Felicitas von Küchler)

### 1. Welche Möglichkeiten bietet die Weiterbildung?

Weiterbildung bietet dem Einzelnen die Möglichkeit zu persönlicher und beruflicher Entwicklung und zur Auseinandersetzung mit gesellschaftlichen Prozessen. Weiterbildung umfasst z.B.:

- das Lernen von Fremdsprachen;
- das Bearbeiten von Fragen zu Persönlichkeit und Familie, zu sozialen und gesellschaftlichen Themen;
- das Erwerben von allgemeinbildenden und beruflichen Abschlüssen;
- berufliche Weiterqualifizierung oder Umschulung;
- die innerbetriebliche Anpassungsqualifizierung;
- die Formen mediengestützten Lernens, wie z.B. Fernunterricht, Telelearning.

#### Wie bekomme ich einen Überblick?

Die Programme von Weiterbildungsanbietern – z.B. Bildungswerke, Bildungshäuser, Volkshochschulen – sowie Weiterbildungsberatungsstellen und Arbeitsämter, aber auch die Bildungsseiten der Tageszeitungen, Weiterbildungsdatenbanken und das Internet geben Ihnen einen Überblick.

#### Kann ich Förderung bekommen?

Viele Weiterbildungsangebote werden gefördert (SGB III, früher AFG-Maßnahmen) oder durch Ihren Arbeitgeber mit finanziert. In einigen Bereichen (Fernunterricht) und unter bestimmten Bedingungen können Sie auch begleitende staatliche Förderung (z.B. Bafög) oder ein Darlehen (in der beruflichen Bildung) beantragen. Auskünfte zu Förderungsmöglichkeiten geben die Arbeitsämter und die Ämter für Ausbildungsförderung.

In vielen Bundesländern existiert ein Bildungsurlaubsgesetz. Dort können Sie diese besondere Art der Freistellung von bezahlter Arbeit zu Bildungszwecken nutzen. Informationen dazu erhalten Sie in der Personalabteilung bzw. beim Betriebsrat Ihres Betriebes und bei den Anbietern.

#### Was ist qualitativ gut?

Ihre persönlichen Motive zur Weiterbildung bestimmen zu einem großen Teil, was Sie erwarten und als qualitativ gut empfinden. Die folgenden Checklisten können Ihnen Entscheidungshilfen bieten.

Für die berufliche Weiterbildung gibt es besondere Kriterien und Standards in der Checkliste des Bundesinstituts für Berufsbildung, die Zentralstelle für Fernunterricht hat einen Ratgeber veröffentlicht, für die Region Hamburg existieren Qualitätsstandards des Vereins Weiterbildung Hamburg e.V.

### 2. Vor der Entscheidung für eine Weiterbildungsmaßnahme

Ob Sie Erfolg haben und zufrieden sind mit Ihrer Weiterbildungsanstrengung, hängt auch davon ab, dass Sie wissen, welche Ziele und Motive beim Lernen für Sie wichtig sind.

#### Welches sind meine Ziele und Motive zur Weiterbildung?

Welche **Ziele** verfolgen Sie für Ihr persönliches und berufliches Leben mit Weiterbildung? Welche Aspekte spielen für Sie eine Rolle?

- Spaß am Lernen,
- Veränderung der Lebenssituation,
- Fragen der Alltagsbewältigung,
- Diskussion und Meinungsbildung zu gesellschaftlichen Fragen,
- Orientierung und Urteilsbildung,
- Angst vor Arbeitslosigkeit,
- Zusatzqualifikation als Grundlage einer interessanteren Arbeit oder als Karrierechance.

#### Wo stehe ich heute, und wo will ich hin?

Erinnern Sie sich nicht nur an Ihren bisherigen Bildungs-/Ausbildungsweg, sondern denken Sie auch an Ihre Interessen, Begabungen, Potenziale.

Ihre **bisherigen Lernerfahrungen** in Schule, Ausbildung und Weiterbildung, mit bestimmten Lernformen und Lernmethoden haben Ihre persönlichen Erwartungen geprägt. Welche Stärken und Schwächen haben Sie beim Lernen entwickelt?

**Lernziele sind auch Lebensziele** – vergessen Sie bei einer Entscheidung für eine Weiterbildung die emotionale Seite nicht. Nur wenn Sie zu Ihrer Entscheidung für ein Weiterbildungsangebot stehen, und z.B. von Ihrer Familie und von Freunden unterstützt werden, werden Sie durchhalten und es erfolgreich zu Ende führen.

Aber auch die **Arbeitsmarktbeobachtung** ist eine wichtige Voraussetzung für Ihre berufliche Weiterbildungsplanung.

Diese Überlegungen sind **vor, während und nach dem Weiterbildungsangebot** für Sie wichtig.

#### Welchen Zeitaufwand, wieviel Energie und wieviel Geld will ich investieren?

- Wieviel Zeit können oder wollen Sie aufwenden?
- Vergleichen Sie die angebotenen Zeitstrukturen und die Zeitgestaltung: Handelt es sich um eine Abendveranstaltung, einen Ferien- oder Wochenendkurs oder eine längerfristige Maßnahme?
- Welche finanziellen Belastungen können oder wollen Sie auf sich nehmen?

# Checkliste für Weiterbildungsinteressierte

Deutsches Institut für Erwachsenenbildung  
(Felicitas von Küchler)

## 3. Die Entscheidung für ein Weiterbildungsangebot

### Checkliste „Qualität eines Weiterbildungsangebots“

#### • **Veranstaltungsbeschreibung**

Werden die wesentlichen Informationen gegeben: über Ziele, Inhalte, Lernformen, Materialien, Lehrende, den institutionellen Ansprechpartner, die Geschäftsbedingungen, über den Abschluß, die Möglichkeit von Beratung, die Zielgruppe?

#### • **Service/Beratung**

Gibt es vor, während und nach dem Angebot ein Beratungsangebot und/oder einen Ansprechpartner in der Institution?  
Ist Kinderbetreuung möglich?

#### • **Lernort**

Ist der Veranstaltungsort gut erreichbar?  
Ist er erwachsenengerecht und passend für den Veranstaltungsinhalt ausgestattet?  
Sind die Räumlichkeiten (Unterrichts-, Aufenthaltsräume und sanitäre Anlagen) gepflegt?

#### • **Lernqualität**

Welche Lernziele sollen in welcher Zeit mit welchen Methoden erreicht werden?  
Wie groß ist die Lerngruppe?  
Wie ist das Zahlenverhältnis zwischen Lehrenden und Lernenden (oder das Verhältnis zwischen Lernenden und Übungsgeräten)?  
Werden Ihnen Lernziele und die Auswahl der Methoden/Lernwege erläutert?  
Ist die Veranstaltung themenorientiert und auf die Teilnehmenden bezogen?  
Werden Sie in der Organisation Ihres eigenen Lernens unterstützt?

#### • **Qualifikation der Lehrenden**

Hat der Kursleitende das umsetzen können, was in der Ankündigung versprochen wurde?

#### • **Teilnehmendenorientierung**

Wird Ihre Berufs- und Lebenserfahrung im Lernprozess genutzt?  
Können Sie Ihre Vorerfahrungen und Ihr Vorwissen einbringen?  
Wird Ihr Lerntempo berücksichtigt?

#### • **Lernkultur**

Herrscht eine anregende Lernatmosphäre?  
Wird mit Konfliktsituationen im Lernprozess und in der Lerngruppe gut umgegangen?  
Wird auf Ihre Bedürfnisse eingegangen?  
Werden Sie beraten, was und wie Sie zukünftig lernen können?

- Vergleichen Sie die in Frage kommenden Weiterbildungsangebote in bezug auf das Preis-Leistungs-Verhältnis!
- Denken Sie auch an mögliche Nebenkosten: Material- oder Prüfungskosten, Berufskleidung, Fahrt- und Übernachtungskosten, Rücktrittskosten etc..

Über Fördermöglichkeiten können Sie sich in den Berufsinformationszentren der (Landes-)Arbeitsämter informieren!

Kosten, die Ihnen im Zusammenhang mit beruflicher Weiterbildung entstehen, sind als Werbungskosten oder Sonderausgaben steuerlich absetzbar.

### Checkliste „Qualität der Angebotsinformation“

#### • **Schriftliche Information**

Enthält sie klare Aussagen über Ziele, Kosten, Dauer, Veranstaltungsort, Arbeitsweisen, Teilnahme- und Geschäftsbedingungen des Weiterbildungsangebots? Werden auch Nebenleistungen, wie z. B. Einstufungsberatung bei Sprachkursen, Kinderbetreuung und ähnliches, erwähnt?

#### • **Persönliche Beratung**

Ist über das Informationsmaterial hinaus ein Ansprechpartner in der Einrichtung benannt, und ist eine persönliche Beratung möglich?

#### • **Besichtigung der Unterrichtsräume**

Werden Unterrichtsräume beschrieben, und ist ihre Besichtigung möglich?

#### • **Abschluß**

Endet die Weiterbildung mit einem Abschluß, sollten besonders bei längerfristigen und kostspieligen Bildungsveranstaltungen Angaben vorhanden sein, was Sie mit dem Abschluß anfangen können. Werden seine rechtlichen Grundlagen und **Anerkennungsmöglichkeiten** (Vorbereitung auf eine Kammerprüfung oder eine andere staatliche Prüfung) benannt?

Möglicherweise machen Sie sich **vor Besuch** der Weiterbildungsveranstaltung (auf der Grundlage eines schriftlichen Angebots oder nach einem mündlichen Beratungsgespräch) bestimmte Vorstellungen, die durch die Veranstaltung nicht eingelöst werden. Falls die Unterschiede gravierend sind und nicht auf Ihrer Fehleinschätzung beruhen, falls es **schwerwiegende Mängel** oder **Änderungen** gibt, die einseitig zu Ihren Ungunsten ausfallen (Wechsel der Veranstaltungszeiten, bislang nicht erwähnte Nebenkosten etc.), sollten Sie sich beim Anbieter beschweren. Allerdings gilt nur, was Sie schwarz auf weiß besitzen, als einklagbar! Beachten Sie dazu die **Checkliste „Weiterbildungsvertrag“**.

# Checkliste für Weiterbildungsinteressierte

Deutsches Institut für Erwachsenenbildung  
(Felicitas von Küchler)

## • **Lernerfolgskontrolle**

Werden Lernerfolge kontrolliert, und wird Ihnen das Ergebnis erläutert?

Findet eine Reflexion des Lernprozesses und seiner Nützlichkeit für die Teilnehmenden statt?

*Qualitätskriterien gibt es nicht nur für das einzelne Bildungsangebot, sondern auch für die Anbieter von Weiterbildung und für die einzelne Weiterbildungseinrichtung!*

## Checkliste „Qualität einer Weiterbildungseinrichtung“

### • **Seriosität der Einrichtung**

Hat der Anbieter Erfahrung mit Weiterbildung und Fachwissen in dem Bereich, der für Sie wichtig ist?

Formuliert die Einrichtung klare Ziele und ein Selbstverständnis von Weiterbildung, das Sie teilen können? Vermittelt sie z.B. in ihrem Programmheft, ihren Angeboten, ihren Räumen, in dem Verhalten ihrer Mitarbeitenden ein stimmiges Bild?

Gibt es eine Qualitätsüberprüfung der Einrichtung?

Hat der Anbieter eine staatliche Anerkennung?

### • **Organisation**

Ist das Anmeldeverfahren inklusive der Rücktrittsmöglichkeiten verständlich und benutzerfreundlich aufgebaut?

Sind Beratungs- und Auswahlverfahren durchschaubar gestaltet? Entsprechen die Öffnungs- und Veranstaltungszeiten Ihren Bedürfnissen?

### • **Service**

Gibt es Informations- und Beratungsmöglichkeiten?

Gibt es Möglichkeiten der Kinderbetreuung?

Sind Sonderwünsche möglich?

### • **Leitung**

Ist ein(e) verantwortliche(r) Mitarbeiter(in) im Zweifelsfall für Sie erreichbar?

### • **Personal**

Sind alle Mitarbeitenden der Einrichtung, mit denen Sie in Kontakt kommen, freundlich und kompetent?

### • **Umgang mit Beschwerden**

Werden Beschwerden freundlich entgegengenommen und verbindlich bearbeitet?

## 4. Die Prüfung des Weiterbildungsvertrags

*Weiterbildung findet nicht im rechtsfreien Raum statt; es gibt Rechte und Pflichten, die z. B. in einem Weiterbildungsvertrag geregelt werden.*

*Der Besuch einer Weiterbildungsveranstaltung kann Ihnen persönlich wichtiger sein und Ihnen näher gehen als der Kauf von Waren des täglichen Bedarfs. Unter Umständen ist auch ein Weiterbildungsangebot teurer als vieles, was Sie im Alltag verbrauchen. Eine Prüfung der Bedingungen, die Sie eingehen, wenn Sie einen Weiterbildungsvertrag abschließen, sollte für Sie selbstverständlich sein.*

## Checkliste „Weiterbildungsvertrag“

### • **Anmeldeform**

Sind die Anmeldezeiten und Anmeldebestimmungen benutzerfreundlich und klar verständlich?

Haben Sie **vor** der Anmeldung alle wesentlichen Informationen über das Weiterbildungsangebot bekommen, insbesondere über Ziele, Inhalte, Kosten, Dauer, Zulassungsvoraussetzungen, vorge-sehene Teilnehmerzahl, Prüfungsanforderungen, Geschäftsbedingungen etc.?

Erhalten Sie rechtzeitig vor Beginn von kostenaufwendigen Ver-anstaltungen eine verbindliche Anmeldebestätigung?

### • **Zahlungsweise**

Haben Sie bei längerfristigen Veranstaltungen die Möglichkeit zur Teil- oder Ratenzahlung?

Können Sie zwischen Bankeinzugsverfahren und anderen Zahlungs-formen wählen?

### • **Kostenumfang**

Sind Sie über die Gesamtkosten informiert, oder können neben den Lehrgangsgebühren zusätzliche Kosten für Bücher, Anmelde- und Prüfungsgebühren, Arbeitskleidung, Fahrt- und Übernachtungskosten etc. entstehen?

### • **Rücktrittsbedingungen**

Bietet Ihnen der Vertrag akzeptable Rücktritts- oder Kündigungsbedingungen?

Können Sie unentgeltlich oder gegen eine Bearbeitungsgebühr vor Kursbeginn zurücktreten?

Ist für den Konfliktfall eine Rechtsbelehrung und der Gerichtsstand angegeben?

Die Stiftung Warentest weist darauf hin, daß die Allgemeinen Geschäftsbedingungen manchmal unzulässig sind, z. B. Klauseln enthalten, die bei Rücktritt vor Kursbeginn Zahlungen vorsehen, ohne nach dem Kündigungsgrund, z.B. Krankheit, zu unterscheiden.

## ⑤ Qualitätsbeauftragte/r in den Bildungshäusern

STAND MAI 2000

### Bildungshaus Qualitätsbeauftragte/r

1. *St. Wolfgang,* Alois Eisl, Ingeborg Melter
2. *Betriebsseminar,* Klara Szelesi
3. *Schloß Krastowitz,* Rudolf Planton
4. *St. Georgen,* Reinhard Pichler
5. *St. Hippolyt,* Helmut Haberfellner
6. *Stift Zwettl,* Leopold Wieseneder
7. *Großrußbach,* Helene Breiteneder
8. *St. Magdalena,* -
9. *Don Bosco Haus,* Ingrid Fladnitzer
10. *Grillhof.* Franz Jenewein
11. *Raiffeisenhof.* Doris Brunner
12. *Retzhof.* Wolfgang Grilz
13. *Schloß Hofen,* Armin Paul
14. *Schloß Puchberg,* Johanna Weismann
15. *Schloß St. Martin,* Veronika Schaller
16. *Deutschfeistritz,* Heinz Stroh
17. *Sodalitas,* Daniel Sturm

## ⑥ Bewertungsschlüssel

### zum Qualitätssiegel der Oberösterreichischen Erwachsenen- und Weiterbildung

| Zu erfüllende                                | Inhalte | Kriterium | Punkte |
|--|---------|-----------|--------|
| Institutionelle                              | 1.1     | muss      | –      |
| Organisatorische<br>Kriterien                | 1.2     | muss      | 2      |
|  | 1.3     | muss      | 2      |
| Personelle<br>Rahmen-<br>bedingungen         | 2.1     | muss      | 2      |
|  | 2.2     | muss      | 2      |
|  | 2.3     | muss      | 2      |
|  | 2.4     | muss      | 2      |
| Angebotsent-<br>wicklung und<br>Durchführung | 3.1     | soll      | 0-2    |
|  | 3.2     | soll      | 0-2    |
|  | 3.3     | soll      | 0-2    |
|  | 3.4     | soll      | 0-2    |
|  | 3.5     | soll      | 0-2    |
|  | 3.6     | soll      | 0-2    |
| Transparenz der<br>Angebote                  | 4 a/b.1 | muss      | 2      |
|  | 4 a/b.2 | muss      | 2      |
|  | 4 a/b.3 | muss      | 2      |
| Räumliche und<br>Sachliche<br>Ausstattung    | 5.1     | soll      | 0-2    |
|  | 5.2     | soll      | 0-2    |
| Kontrolle/<br>Evaluation                     | 6 a/b.1 | soll      | 0-2    |
|  | 6 a/b.2 | soll      | 0-2    |
|  | 6 a/b.3 | soll      | 0-2    |
| Erreichbare Höchstpunktezahl:                |         |           | 40     |
| Zu erreichende Mindestpunktezahl:            |         |           | 29     |

## 7 Empfehlungen zur Qualitätssicherung an Österreichischen Volkshochschulen

Anneliese Heilingner

### I. Präambel

**D**ie österreichischen Volkshochschulen sind die traditionsreichste und größte Erwachsenenbildungseinrichtung Österreichs. Ihre flächendeckenden Angebote werden stark in Anspruch genommen. In mehr als 40.000 Kursen wurden zuletzt über 500.000 TeilnehmerInnen gezählt, etwa 10.000 Einzelveranstaltungen wurden von mehr als 900.000 Menschen besucht.<sup>1)</sup>

In Umfragen werden den Volkshochschulen ein hoher Bekanntheitsgrad und gute Imagewerte bestätigt. Diese Daten sind Grund zum Selbstbewußtsein, dürfen aber keineswegs zur Selbstzufriedenheit verführen. Eine eingehende Auseinandersetzung mit Fragen der Qualitätsentwicklung und der Qualitätssicherung ist aus folgenden Gründen erforderlich:

- Das Qualitätsbewußtsein und die Qualitätserwartungen der KundInnen steigen.
- Die verschärfte Konkurrenzsituation zwingt alle Anbieter, sich unter anderem auch über Qualitätsstandards zu profilieren.
- Je durchlässiger ein Bildungssystem wird, je mehr international verknüpfbar, desto wichtiger wird die Vergleichbarkeit von Bildungswegen, die durch vergleichbare Standards der Bildungseinrichtungen sichergestellt werden soll.
- Eine Bildungseinrichtung, die auch mit öffentlichen Geldern arbeitet, hat sich durch Transparenz und hohe Qualität zu legitimieren.

Die Auseinandersetzung mit dem Thema Qualität ist für die österreichischen Volkshochschulen gleichermaßen Notwendigkeit wie Chance. Die damit verbundenen Mühen und Kosten können als Investition in die Zukunft gesehen werden.

Auf den folgenden Seiten werden Qualitätskriterien für die österreichischen Volkshochschulen vorgeschlagen. Aufgrund der heterogenen Struktur und Organisation der Volkshochschulen in Österreich können die Kriterien lediglich als Instrument zur Selbstüberprüfung und Reflexion der eigenen Arbeit, als Hilfsmittel zur qualitätssichernden Gestaltung der Bildungsarbeit dienen.

Im Anschluß an die Qualitätsstandards werden Massnahmen vorgestellt, die den Bestand und die Weiterentwicklung von Qualität in Volkshochschulen sicherstellen sollen.

<sup>1)</sup> Statistische Erhebungsdaten des Verbandes Österreichischer Volkshochschulen aus dem Arbeitsjahr 1995/96.

## **II. Qualitätskriterien**

### **II.1. Programmqualität**

Für die inhaltliche Gestaltung der Programmangebote in den österreichischen Volkshochschulen im Sinne eines umfassenden und ganzheitlichen Bildungsverständnisses gelten folgende Kriterien:

#### **II.1.1.**

Kennzeichen der österreichischen Volkshochschulen ist die Nahversorgung der Bevölkerung durch ein flächendeckendes kontinuierliches Standardangebot. Dieses umfasst Kurse, Veranstaltungen und abschlussorientierte Lehrgänge in den Bereichen:

- allgemeine und politische Bildung,
- kulturelle Bildung,
- Sprachen (mindestens 3),
- Natur - Ökologie - Technik,
- Gesundheit und Sport,
- Alltags- und Freizeitbildung,
- berufsorientierte Bildung und
- Zweiter Bildungsweg.

Dieses Standardangebot wird regional garantiert und in Zusammenarbeit der lokalen Volkshochschulen gestaltet. Je nach örtlicher Gegebenheit bildet es die Grundstruktur jedes Volkshochschulprogramms.

Die darüber hinausgehenden Bildungsangebote formen das besondere Profil der einzelnen Volkshochschulen. Nur in Einzelfällen widmen sich Volkshochschulen ausschließlich einer Spezialaufgabe (z. B. die Künstlerische Volkshochschule).

Neben der inhaltlichen Breite berücksichtigen Volkshochschulprogramme die Bedürfnisse unterschiedlichster Zielgruppen und sind von einer Vielfalt der Angebotsformen gekennzeichnet.

#### **II.1.2.**

Alle gebotenen Inhalte entsprechen den Leitbildern, Statuten und sonstigen Richtlinien der jeweiligen Einrichtung und stehen im Einklang mit der „Empfehlung zur Gestaltung der Bildungsarbeit an Volkshochschulen“ des Verbandes Österreichischer Volkshochschulen (1994).

- Entsprechend dem Selbstverständnis der österreichischen Volkshochschulen werden keine Inhalte zugelassen, die antidemokratisch, rassistisch, antisemitisch, frauenfeindlich und andere Menschengruppen diskriminierend sind.
- Die Angebots-Ankündigungen beinhalten nur einlösbares Versprechen. Die Veranstaltungen dürfen kein Deckmantel für Werbung und Agitation sein.

### **II.1.3.**

- Das Angebot der Volkshochschulen muss sich auf dem Bildungsmarkt bewähren, kann aber nicht nur marktgängig sein. Es ist daher bedarfs- und bedürfnisorientiert ebenso wie bedarfs- und bedürfnisweckend gestaltet.
- Volkshochschulen leisten emanzipatorische Bildungsarbeit, haben politische Bildung als Prinzip und garantieren Angebote für bildungspolitisch benachteiligte Gruppen und Regionen.
- Volkshochschulen sind eine Plattform für Begegnung, Diskussion und kontroverse Auseinandersetzung mit aktuellen und gesellschaftspolitisch relevanten Fragen.

### **II.1.4.**

Volkshochschulen achten auf eine träger- und institutionenübergreifende Programmentwicklung und Angebotsgestaltung.

### **II.1.5.**

Die Volkshochschulen, deren Regionalstellen und/oder Dachverbände beteiligen sich an europäischen Bildungsprogrammen und Forschungsaufgaben, deren Ergebnisse wiederum in die Praxis einfließen.

## **II.2. Pädagogische Qualität**

Die Kurs- und Unterrichtsgestaltung stellt als pädagogische Qualität den Kernbereich jeglicher Qualitätssicherungsmaßnahmen dar. Die Lehr- und Lernprozesse in Volkshochschul-Kursen und -Veranstaltungen müssen folgenden Kriterien genügen:

### **II.2.1.**

Der Unterricht entspricht inhaltlich-fachlich dem aktuellen Stand des Sachgebietes.

### **II.2.2.**

Die Planung und die Durchführung des Unterrichts sind zielorientiert. Dazu gehört unter anderem:

- die Ziele berücksichtigen die unterschiedlichen Kurstypen,
- sie sind detailliert angegeben und können in der verfügbaren Zeit erreicht werden,
- die Gruppengröße ist darauf abgestimmt,
- eventuelle Eingangsvoraussetzungen sind ausgewiesen,
- Lernerfolgskontrollen (auch durch Selbstüberprüfung der TeilnehmerInnen) erfolgen laufend und sind den Zielen angemessen.

### **II.2.3.**

Die Planung und die Durchführung des Unterrichts sind nach pädagogisch und methodisch-didaktisch aktuellem Stand gestaltet. Dazu gehört unter anderem:

- ausreichende und nachweisbare Vorbereitung,
- Strukturierung des Lerngeschehens (Anfangs- und Schlussituationen, Lernaktivitäten, ...),
- lernziel-, kursgruppen- und situationsangemessene Methodenwahl, Methodenvielfalt/ Methodenmix,

- Einsatz von Medien,
- den TeilnehmerInnen, den Themen und der zur Verfügung stehenden Zeit entsprechende Lernmaterialien,
- Förderung der Selbsttätigkeit und Teamarbeit der TeilnehmerInnen,
- Berücksichtigung transferfördernder Maßnahmen,
- individuelle und kollektive Reflexion des Unterrichts- und Kursgeschehens,
- Ergebnissicherung.

Die Kurs- und Unterrichtsgestaltung trägt den Anstrengungen des Lernens ebenso Rechnung wie sie Freude an Erkenntnis und Können sowie Lust auf Lernen fördert.

#### **II.2.4.**

Auf die soziale Dimension des Lernens wird Wert gelegt. Das bedeutet unter anderem:

- die Entwicklung der Lerngruppe wird bewusst gesteuert, um deren Arbeitsfähigkeit zu sichern,
- Interaktionen werden gefördert,
- Konflikte und Störungen werden bearbeitet,
- lernhemmende Faktoren werden abgebaut,
- die Kursatmosphäre wird gepflegt,
- Sekundärmotivationen werden ernst genommen.

Das konkrete Kurs- und Unterrichtsgeschehen wird im Respekt vor Individualität und Autonomie der Lernenden gestaltet. Es berücksichtigt die Interessen, Voraussetzungen und Bedürfnisse der TeilnehmerInnen und eröffnet ihnen Mitgestaltungsmöglichkeiten.

#### **II.2.5.**

Die Persönlichkeit der Lehrenden beeinflusst maßgeblich das Lernklima. Dass dies im positiven Sinn geschieht, ist Anliegen der Volkshochschule. Das bedeutet unter anderem:

- Lehrende können Kontakte und Beziehungen zu den Lernenden aufbauen und halten,
- sie haben nicht nur Engagement für ihr Sachgebiet, sondern auch Freude am Lehren und Lernen,
- sie sind offen und kommunikationsfreudig,
- sie sind am Wissen, Können und den Ansichten der Lernenden interessiert,
- sie akzeptieren deren persönliche Eigenheiten.

### **II.3. Qualität der Mitarbeiter/Innen**

Die Qualität der Volkshochschularbeit hängt direkt von der Professionalität der MitarbeiterInnen ab. Das gilt gleichermaßen für hauptberufliche, nebenberufli-

che und ehrenamtliche MitarbeiterInnen mit pädagogischen und organisatorischen Aufgaben wie für KursleiterInnen.

Professionalität wird dabei als theoriegeleitetes, reflexives, effizientes und erfolgsorientiertes Handeln verstanden. Erfolg meint die langfristige ökonomische Existenzsicherung der Institution ebenso wie die Sicherung und Weiterentwicklung von Qualität.

### **II.3.1.**

In Volkshochschulen ab einem Einzugsbereich von 20.000 EinwohnerInnen ist unter Qualitätsgesichtspunkten eine Mindestausstattung mit hauptberuflich tätigen MitarbeiterInnen erforderlich.

### **II.3.2.**

Hauptberufliche, nebenberufliche und ehrenamtliche MitarbeiterInnen

- Der Bedarf an hauptberuflichen MitarbeiterInnen wird nach Maßgabe des vom Verband Österreichischer Volkshochschulen 1989 formulierten „Entwicklungsplans“ festgelegt und in Stellenplänen festgehalten.
- In der Volkshochschule liegen für alle hauptberuflichen MitarbeiterInnen Arbeitsplatzbeschreibungen vor, Zielvereinbarungen werden laufend getroffen.
- Alle hauptberuflichen MitarbeiterInnen werden nach fachlicher und sozialer Kompetenz ausgewählt.
- Von den MitarbeiterInnen wird die Bereitschaft zur Weiterbildung erwartet. Kontinuierliche Fortbildungsmöglichkeiten werden zur Verfügung gestellt.
- LeiterInnen von Volkshochschulen besitzen in hohem Maße Managementfähigkeiten und Führungskompetenz. Ihre Auswahl und Kontrolle obliegt dem jeweiligen Träger der Volkshochschule.

Für Volkshochschulen, die überwiegend mit nebenberuflichen, auch ehrenamtlichen MitarbeiterInnen arbeiten, gelten die unter 3.2. genannten Punkte sinngemäß. Das Qualifikationsprofil und damit die Arbeitsplatzbeschreibung, das Auswahlverfahren und die Fortbildungsmöglichkeit haben die stärkere Durchmischung von pädagogischen und administrativ-organisatorischen Komponenten zu berücksichtigen.

### **II.3.3.**

KursleiterInnen/Lehrpersonal

KursleiterInnen repräsentieren die Volkshochschule. Die pädagogische Qualität ihres Unterrichts entscheidet maßgeblich über die Qualität des Bildungsangebots und das Image der Volkshochschule. Die Auswahl von geeigneten KursleiterInnen hat deshalb größte Bedeutung.

- KursleiterInnen müssen in der Lage sein, die unter Punkt II.2.1 bis 5 genannten pädagogischen Kriterien in der Praxis umzusetzen.

- Die Qualifikation jedes Kursleiters und jeder Kursleiterin sind schriftlich dokumentiert. Die berufliche Qualifikation, Berufserfahrungen, absolvierte Fortbildungsveranstaltungen und andere relevante Daten sind jederzeit abrufbar. Die Erreichbarkeit der KursleiterInnen wird sichergestellt.
- Der Fortbildung von KursleiterInnen wird durch geeignete Maßnahmen (Weiterbildungsveranstaltungen der Volkshochschule, der Volkshochschulverbände, Fortbildungszuschüsse, Bildungsfreistellung usw.) größtes Augenmerk geschenkt.
- Die Tätigkeit der KursleiterInnen unterliegt einer ständigen Evaluation.
- Ausreichende Information und Betreuung der KursleiterInnen sowie kontinuierliche Kommunikation zwischen Lehrenden und der Institution sind gewährleistet. Maßnahmen zur Einbindung der KursleiterInnen in die Volkshochschule sind vorgesehen (z.B. durch KursleiterInnentreffen, Rundschreiben, Fachgruppen, persönliche Gespräche usw.).

### **II.3.4.**

Das Entgelt ist für alle an der Volkshochschule tätigen Personen und Personengruppen angemessen und geregelt. Es existieren eigene Tarif- und Honorarordnungen, die den Betroffenen jederzeit zugänglich sind.

Minimalanforderung:

|                           |                                      |
|---------------------------|--------------------------------------|
| ab 20.000 EinwohnerInnen  | = 1 hauptberufliche/r MitarbeiterIn  |
| ab 50.000 EinwohnerInnen  | = 2 hauptberufliche MitarbeiterInnen |
| ab 100.000 EinwohnerInnen | = 3 hauptberufliche MitarbeiterInnen |
| ab 200.000 EinwohnerInnen | = 4 hauptberufliche MitarbeiterInnen |

Aus dem „Entwicklungsplan für den qualitativen und quantitativen Ausbau der Volkshochschularbeit in Österreich“, vom Vorstand des Verbandes Österreichischer Volkshochschulen am 7. Oktober 1989 beschlossen.

## **II.4. Qualität der Infrastruktur**

Die Funktionalität von Volkshochschulgebäuden, Räumen und Ausstattung ermöglicht eine professionelle Bildungsarbeit.

### **II.4.1.**

Verfügt eine Volkshochschule über eigene Gebäude bzw. eigenständig zu nutzende Räumlichkeiten, so gelten dafür folgende funktionale Kriterien:

- Art, Anzahl und Ausstattung der Räumlichkeiten einer Volkshochschule entsprechen dem Umfang und der Art des Bildungsangebots und dem daraus entstehenden Bedarf. Auf die Arbeit mit unterschiedlichen Zielgruppen wird dabei Bedacht genommen.
- Ihrer Widmung entsprechend bieten Räume einen zeitgemäßen medialen und technischen Ausstattungsstandard.

- Es gibt Kontaktzonen für die Zeiten außerhalb der Bildungsveranstaltungen.
- Bau und Ausstattung berücksichtigen ergonomische Richtlinien.
- Verkehrswege und Räume entsprechen den gesetzlichen Bestimmungen für Veranstaltungsstätten bzw. den Arbeitnehmerschutzgesetzen.
- In den Büroräumen sind ausreichende, mit aufgabengerechter (technischer) Ausstattung versehene Arbeitsplätze vorhanden. Es gibt Besprechungs- und Sozialräume.
- Die Volkshochschule ist ein öffentliches Gebäude, deshalb wird nach Maßgabe aller Möglichkeiten dafür gesorgt, dass
  - es als Volkshochschule von außen erkennbar ist (durch ein Schild, eine Leuchtschrift, das Logo usw.),
  - eine leichte Orientierung und Auffindbarkeit der Veranstaltungsorte gegeben ist,
  - ein öffentliches Telefon zur Verfügung steht,
  - eine behindertengerechte Infrastruktur geboten wird,
  - jederzeit eine verantwortliche Person erreichbar ist,
  - die Veranstaltungsstätten mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar sind und/ oder ausreichende Parkmöglichkeiten bieten.

#### **II.4.2.**

Aus ihrer Bildungsaufgabe und ihrem Bildungsverständnis heraus schafft die Volkshochschule lernfördernde Rahmenbedingungen, die in der Infrastruktur ihre Entsprechung finden. Dazu gehören unter anderem:

- angenehme Raumatmosphäre,
- kommunikationsfördernde Begegnungsräume (Ausstellungsflächen, Cafeteria...)
- ansprechende Innenarchitektur durch gezielten Einsatz von Elementen wie Licht, Farbe, Proportionen usw.,
- ästhetische künstlerische Gestaltung von Haus und Räumen.

#### **II.4.3.**

Räume, die Volkshochschulen als Kurs- und Veranstaltungsorte mitbenützen, werden nach Bedarf von der Volkshochschule mit den notwendigen Hilfsmitteln ausgestattet.

### **II.5. Servicequalität**

Servicequalität beginnt bei Information und Transparenz. Das Programmangebot von Volkshochschulen wird regelmäßig schriftlich publiziert (Programmhefte, Programmbücher) und ist allgemein zugänglich. Im Sinne eines Leistungsverzeichnisses, einer Produktbeschreibung enthält es alle wichtigen Informationen über das Angebot, die Geschäftsbedingungen und allfällige Serviceleistungen. Es informiert außerdem über den/die Träger der Einrichtung, ihre Rechtsform, ihr Selbstverständnis (Leitbild) und ihre Ziele.

Im Interesse von Nutzerfreundlichkeit und Kundenorientierung sind schriftliche Programminformationen übersichtlich gegliedert, gut lesbar, leicht verständlich und ansprechend gestaltet.

### **II.5.1.**

Grundinformationen zum Bildungsangebot:

- Titel des Kurses
- Ziele und Inhalte (Kursbeschreibung)
- allfällige Hinweise auf Methoden
- Zielgruppe(n)
- Anzahl der Zusammenkünfte (Unterrichtseinheiten)
- Kurstermine
- Beginn und Ende des Kurses (Uhrzeit)
- Ort des Kurses (allenfalls Hinweise zur Erreichbarkeit)
- KursleiterIn
- Mindest- und Höchstteilnehmerzahl
- Kursbeitrag/Kurskosten (allenfalls Hinweise auf zusätzliche Materialkosten)
- eventuell Anmeldeschluss
- allfällige Teilnahmevoraussetzungen
- mitzubringende Unterlagen, Materialien und sonstige Gegenstände
- gegebenenfalls produktmindernde Umstände (z.B. Gymnastik ohne Duschkmöglichkeit)
- Angabe allfälliger Lehrbücher (verpflichtend oder freiwillig, allenfalls Hinweis auf Bezugsmöglichkeiten in der Volkshochschule)
- bei Kursen mit Zertifikaten: Informationen zur Prüfung (Art, Umfang und Inhalt der Prüfung, eventuelle Prüfungsgebühr usw.)
- bei abschlussbezogenen und/oder längerfristigen Veranstaltungen: Informationen zum Lehrplan und allenfalls zu den Prüfungsbedingungen

### **II.5.2.**

Grundinformationen zur Bildungseinrichtung:

- Träger der Volkshochschule
- Rechtsform der Volkshochschule
- Selbstverständnis (Leitbild) - Ziele
- „Firmensitz“ (inklusive Zweigstellen) - Adresse, Telefon, Fax, gegebenenfalls E-mail- und Internetadressen
- Öffnungszeiten
- Zuständigkeitsbereiche und Telefonnummern der einzelnen MitarbeiterInnen
- AnsprechpartnerInnen für die verschiedenen Belange der KursteilnehmerInnen
- allenfalls Angaben zum Datenschutz
- Erreichbarkeit der Kursorte (Orientierungsplan)

### **II.5.3.**

#### **Geschäftsbedingungen:**

- Semesterbeginn und -ende
- Teilnahmebedingungen (z. B. Altersgrenzen)
- Dauer einer Unterrichtseinheit
- Angaben zum Kursausweis und seiner Verwendbarkeit
- Anmeldung (Zeit, Ort, Art usw.)
- Zahlungsbedingungen
- Modalitäten einer allfälligen Kursabsage
- Vorgangsweise bei unterbelegten Kursen (Absage, Verkürzung, Aufzahlung)
- Wechsel der Kursleitung
- Vorgangsweise bei Ausfalltagen
- sonstige Änderungsvorbehalte durch die Volkshochschule
- Rücktritts- und Stornobedingungen
- Kursbestätigungen (mit veranstaltungsrelevanten Daten)
- Ermäßigungsregelungen
- allfällige Versicherungsleistungen und ihr Umfang
- kursfreie Tage
- Gerichtsstand
- eventuell Hinweise auf Verbote wie Rauchen usw.

### **II.5.4.**

#### **Sonstige Serviceleistungen:**

- Art, Inhalt und Zeitraum von Anmelde- und Bildungsberatung
- Beschwerde- und Vorschlagswesen
- allfällige „Schnuppermöglichkeiten“
- Sonderkonditionen von VolkshochschulbesucherInnen bei Kooperationspartnern (öffentliche Verkehrsmittel, kulturelle Einrichtungen, Beratungsstellen usw.)
- Zusatzeinrichtungen der Volkshochschule wie Kino, Sternwarte, Theater, Reisebüro, Buchhandlung, Galerie, Filmverleih, Videovertrieb, Mediathek usw.
- Bibliothek (Benützungsbedingungen und Öffnungszeiten)
- allfällige Förder- und Unterstützungsmöglichkeiten (Bildungskonto usw.)
- Öffnungszeiten allfälliger gastronomischer Einrichtungen

Alle Volkshochschuleinrichtungen unterliegen einer Berichterstattungspflicht. Die lokalen Volkshochschulen wie ihre Verbände verfügen über jährlich erhobene statistische Daten. Transparenz über die Volkshochschularbeit und die Verwendung der auch einfließenden öffentlichen Gelder ist damit jederzeit gegeben.