

Qualitätssicherung in der Weiterbildung

QSW

Workshop des
BUNDESMINISTERIUM FÜR BILDUNG; WISSENSCHAFT UND
KULTUR

Abteilung VII/D/1 – Neue Studienformen

Inhalt

Vorbemerkung.....	3
Zielsetzungen des Workshops Qualitätssicherung in der Weiterbildung.....	3
Aufbau und Struktur des Workshops	3
Aufbau des Berichts	4
Zusammenfassung	4
Arbeitsgruppen	5
Arbeitsgruppe A: Ist-Stand und Weiterentwicklung	5
Arbeitsgruppe B: Netzerkennung Qualitätsentwicklung	6
Arbeitsgruppe C: Auswirkungen von Qualitätssicherung auf Bildungseinrichtungen und deren Angebote.....	7
Berichte der Arbeitsgruppen an das Plenum - Zusammenfassung.....	9
Abschließende Diskussion und Ausblick.....	10

Anhang

Dr. Felicitas Pflücker: Eröffnungsreferat und Ziele des Workshops	13
VR Univ.Prof. Dr. Walter Prof. Schiebel:.....	15
Überlegungen des universitären Bereichs zur Qualitätssicherung (Mission Statement)	15
.Univ.Prof. Dr. Dr. h.c. Ekkehard Kappler: Gesicherte oder entwicklungsfähige Qualität? (Experten-Input-Statement 1).....	16
Mag. Wolfgang Grilz: Qualitätsentwicklung in den Einrichtungen der Erwachsenenbildung (Experten-Input-Statement 2).....	23
Arbeitsgruppe A: Ist-Stand und Weiterentwicklung	25
Ausgangssituation und Fragestellungen.....	25
Dr. Jörg Markowitsch: Qualitätsentwicklung der Weiterbildungseinrichtungen vs. Systemqualität (Impulsreferat).....	25
Bericht der Arbeitsgruppe A	27
Grundsätzliches	27
Arbeitsgruppe B: Netzerkennung „Qualitätsentwicklung“	30
Ausgangssituation und Fragestellungen.....	30
Dr. Peter Härtel Inputreferat: Stichworte zum Input.....	31
Bericht der Arbeitsgruppe B.....	33
Arbeitsgruppe C: Auswirkungen v. Qualitätssicherung auf Bildungseinrichtungen und ihre Angebote	35
Ausgangssituation und Fragestellungen.....	35
Impulsreferat Helga Peskoller	35
Ergebnisse der Arbeitsgruppe C.....	37
TeilnehmerInnen Workshop "Qualitätssicherung in der Weiterbildung",.....	40
Programm	42

Vorbemerkung

Qualität, Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung sind zu entscheidenden Kriterien der aktuellen Weiterbildungsdebatte geworden. Weiterbildung kommt, nicht zuletzt unter Aspekten des Life Long Learning, größte Bedeutung in modernen Gesellschaften zu. Angesichts der Expansionsdynamik des Weiterbildungsmarktes, der für alle Bildungsträger immer größere Bedeutung gewinnt, scheint ein gemeinsames und akkordiertes Vorgehen aller Betroffenen (Bildungsanbieter, Klienten, Politik, Geldgeber) zweckmäßig.

Die Abteilung VII/D/1 der Hochschulsektion des bm:bwk veranstaltete daher einen Workshop zum Thema „Qualitätssicherung in der Weiterbildung“. Das Motiv der Veranstalter in diese Richtung aktiv zu werden, war primär, das an den österreichischen Universitäten und Hochschulen vorhandene Expertenwissen zum Thema Qualitätsentwicklung für den expandierenden Bereich der Weiterbildung zu erschließen und damit einen weiteren Diskussionsprozess mit der Möglichkeit einer Vernetzung der verschiedenen Akteure in Gang zu setzen.

Zielsetzungen des Workshops Qualitätssicherung in der Weiterbildung

Der Workshop „Qualitätssicherung in der Weiterbildung“ sollte dazu dienen, den status quo zu beleuchten, Möglichkeiten der Entwicklung einzuschätzen, sowie allenfalls künftige Kooperationen einzuleiten. Den TeilnehmerInnen sollten verschiedene Möglichkeiten in Form von Input-Referaten, Arbeitskreisen und einer abschließenden Plenumsdiskussion geboten werden, Erfahrungen und Lösungsansätze einzubringen und Vorschläge für weiteres Vorgehen zu erarbeiten.

Aufbau und Struktur des Workshops

Der Workshop Qualitätssicherung in der Weiterbildung fand am 28. November 2001 im Seminarhotel Strudelhof in Wien statt.

Nach einer Einführungsphase mit Kurzreferaten wurde das Thema in drei Arbeitsgruppen behandelt. Die Ergebnisse dieser Arbeitsgruppen wurden dem Plenum berichtet und in einer Abschlussdiskussion kommentiert.

Die Arbeitsgruppen behandelten, jeweils ausgehend von einem Input-Referat, folgende Themenbereiche:

- „Ist-Stand und Weiterentwicklung“
- „Netzwerkbildung Qualitätsentwicklung“
- „Auswirkung von Qualitätsentwicklung auf die Bildungseinrichtungen und ihre Angebote“.

Aufbau des Berichts

Der vorliegende Bericht gibt in der Zusammenfassung einen Überblick über die Beiträge, die im Rahmen dieses Workshops und den Arbeitsgruppen geleistet wurden und stellt die daraus resultierenden möglichen Folgerungen und Entwicklungen dar.

Im Anhang dieses Berichts befinden sich die vollständigen Texte der Einleitungsreferate vor dem Plenum, der Input-Referate in den Arbeitskreisen sowie die Berichte der Arbeitsgruppen an das Plenum. Eine Liste der ReferentInnen- und TeilnehmerInnen findet sich am Ende des Anhangs.

Zusammenfassung

Einleitung:

Dr. Felicitas Pflichter, Vertreterin der Abteilung VII/D/1 des bm:bwk, wies in ihrem Begrüßungsreferat auf den steigenden Bedarf nach Weiterbildung in allen Bereichen sowie auf die Tatsache, dass das Prinzip des Life Long Learning in die Bildungspolitik mittlerweile Eingang gefunden hat, hin. Nun gelte es, neue Wege in der Vermittlung zu finden und Kooperationen anzubahnen. Zu hinterfragen ist, was Qualitätsmodelle und -systeme dem Prinzip Life Long Learning nützen können, welche Auswahl die verschiedenen Anbieterinstitutionen mit welchen Begründungen treffen und welche Ziele gemeinsam (Anbieterinstitutionen und deren Partner) zu erreichen sind.

Der Bedeutung von Weiterbildung im Leistungsspektrum der österreichischen Universitäten trägt das Mission-Statement von AUCEN-Sprecher o.Univ.Prof.Dr. Walter Schiebel Rechnung. In diesem Referat wurde Weiterbildung - neben Forschung und Lehre - als dritte Kernaufgabe der österreichischen Universitäten charakterisiert.

Das Experten-Input-Statement von o.Univ.Prof.Dr.Dr.hc. Ekkehard Kappler, Universität Innsbruck, zum Thema „Gesicherte oder entwicklungsfähige Qualität“ beleuchtete insbesondere die

Ambivalenz von Qualitätssicherung innerhalb eines Spannungsfelds zwischen tendenziell stagnativer Sicherung und Offenheit und Entwicklungsfähigkeit. Die Universitäten müssten in die Lage versetzt werden, strategische Entwicklungen selbst zu gestalten, in diesem Zusammenhang ihre Evaluierungsmaße selbst zu entwickeln und ausprobieren zu können. „Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung, die das spannungsreiche Verhältnis zwischen Universität und Gesellschaft durch trivialisierende Messvorschriften (...) abschaffen wollen, vermindern die Chance zur Qualität zugunsten des Terrors des Bewährten und auf Kosten nicht gewagter Zukünfte.“

Mag. Wolfgang Grilz, Bildungshaus Retzhof, Steiermark, wies in seinem Experten-Input-Statement zum Thema „Qualitätsentwicklung in den Einrichtungen der Erwachsenenbildung“ auf ein widersprüchliches Verhältnis der Erwachsenenbildungsinstitutionen zur Qualitätssicherung hin: „Einerseits wird häufig eine aktive Rolle eingenommen, Qualitätsentwicklung und natürlich die Qualität selbst sind positiv konnotiert, andererseits gibt es bei Schritten der Qualitätsentwicklung auch Ängste davor, dass von außen Standards definiert werden, die man zu befolgen hat (...)“.

Arbeitsgruppen

Arbeitsgruppe A: Ist-Stand und Weiterentwicklung

Input-Referat: Dr. Jörg Markowitsch, Superior Skills Solution, 3 S

Moderation: Mag. Ernst Koller, bmbwk, Abt. V/18

Ausgehend von den derzeit in Verwendung stehenden Methoden zu Qualitätssicherung, Qualitätsentwicklung und Qualitätsmanagement versuchte diese Arbeitsgruppe Entwicklungslinien und –optionen zu erarbeiten.

Es besteht kein Zweifel, dass das Thema der Qualitätssicherung für die Weiterbildung von zentraler Bedeutung ist. In der Diskussion über die Anwendung wird ein pragmatischer Ansatz vertreten. („Einlassen auf den Lernprozess“). Im Zentrum der Qualitätsdiskussion müsse die **pädagogische Qualität** der Bildungsangebote stehen. Ein Beispiel für einen solchen Zugang sei das oberösterreichische Erwachsenenbildungsforum. Ein dem Weiterbildungsbereich adäquates Qualitätssystem müsse **Management-Ansätze** und **pädagogische Ansätze** verbinden. Möglichkeiten wären die gemeinsame Entwicklung von **Zielen und Mindeststandards** und darauf basierend u.U. die Schaffung eines **Qualitätssiegels**.

Anreize zur Einrichtung und Umsetzung von Qualität im Weiterbildungsbereich sollten primär aus dem daraus resultierenden Nutzen entstehen (vgl. Netzwerkaspekte). Vergleiche und Systematisierungen von verschiedenen Qualitätsdefinitionen und -ansätzen seien grundsätzlich sinnvoll; daraus seien allerdings keine Bewertungen abzuleiten, Qualität müsse immer von innen entwickelt werden.

In Bezug auf Weiterbildung an den österreichischen Universitäten kommt die Arbeitsgruppe zu folgenden Ergebnissen: Generell sei Weiterbildung an den österreichischen Universitäten derzeit in ihren Handlungsmöglichkeiten wegen zu wenig Förderung und zu geringem Budget sowie den rechtlichen Rahmenbedingungen noch sehr eingeschränkt. In Hinkunft gelte aber auch für den Bereich der universitären Weiterbildung, dass qualitätssichernde Maßnahmen prinzipiell aus dem status quo der jeweiligen Institution abzuleiten seien. Eine Zertifizierung universitärer Weiterbildung nach ISO-Normen findet daher nicht statt; in Einzelfällen werden **Evaluierungsmethoden für universitäre Weiterbildung** derzeit aus vergleichbaren Maßnahmen für die **Regelstudien** übernommen.

Als Ausblick postuliert diese Arbeitsgruppe die **Schaffung einer offenen Plattform** für den Erfahrungsaustausch: „Beginner“, „Fortgeschrittene“ und „ExpertInnen“ sollen dabei zusammengebracht werden. Wobei es notwendig ist, den Kreis der Adressaten zu erweitern.

Arbeitsgruppe B: Netzerkennung Qualitätsentwicklung

Input-Referat: Dr. Peter Härtel, Volkswirtschaftliche Gesellschaften Steiermark

Moderation: Dr. Gunhild Sagmeister, Universität Klagenfurt

Die Expansion des Weiterbildungsmarktes legt Formen der Kooperation und Netzerkennung der Weiterbildungsanbieter nahe. Ziel der Arbeitsgruppe war es, Rahmenbedingungen, Möglichkeiten sowie Kosten-Nutzen-Aspekte für eine Kooperationsform zu erarbeiten.

Voraussetzung für eine Netzerkennung ist ein **Info-Pool**, der einerseits die relevanten Informationen der Ausbildungsträger und deren Angebote bietet, sowie andererseits Bedarf und Nachfrage abbildet.

Auf Anbieter/Kursseite ist folgendes Informationsbündel erforderlich: „Wer bietet Was für Wen, Wann, Wozu, Wie, auf welchem Niveau an?“

Auf Nachfrageseite sind entweder eine aktive Nachfragemöglichkeit und/oder mittels Methoden der Marktforschung die entsprechenden Aspekte zu klären: „Wer braucht was, wann und wie?“

Diese Informationsaspekte könnten in Form eines **e-learning-Portals** angeboten werden. Dafür ist von den am Netzwerk Beteiligten ein gemeinsames **Strategiekonzept** mit Zielformulierung zu erarbeiten. Der Vernetzungsprozess sollte evaluiert werden.

Hauptsächlicher Nutzen von Vernetzung ist die **Reduktion von Kosten** durch kooperative Maßnahmen im Vergleich zu unikatigen und isolierten Schritten. Sowohl für Anbieter als auch für Nutzer bietet eine Vernetzung die Möglichkeit **erhöhter Transparenz**. Damit bieten sich auf Seite der Nachfrager Möglichkeiten des **Vergleichs** und einer **rationaleren Entscheidung**, für Anbieter Argumente eines **sachlichen Qualitätsvergleichs**. Darüber hinaus entstehen durch Netzwerke Möglichkeiten der Kooperation zur Abdeckung von Märkten (etwa in Entwicklung **modularer Ausbildungen**, an denen verschiedene Anbieter teilnehmen können). Die Argumentationslinie könnte dahin gehen, dass vermehrte Transparenz und Durchlässigkeit nicht nur die Konkurrenzsituation verschärft, sondern auch neue Möglichkeiten der Positionierung eröffnet.

Als Modell der Vernetzung bietet sich die Schaffung eines **strategischen Netzwerks** mit Subnetzwerken an; als Struktur dieses Netzwerks sind gemeinsame Kommunikations- und Reflexionsprozesse (systemübergreifend – Metaevaluation) zu gestalten. Effekte dieses strategischen Netzwerks sind die Nutzungsmöglichkeit von **Synergiepotentialen** und eine Erhöhung der **Innovations- und Lernfähigkeit** der Akteure.

Als Evaluierungsmöglichkeit dieser Netzworfbildung wird das Evaluierungsmodell der österreichischen Rektorenkonferenz vorgeschlagen.

Arbeitsgruppe C: Auswirkungen von Qualitätssicherung auf Bildungseinrichtungen und deren Angebote

Input-Referat: Doz. Dr. Helga Peskoller, Universität Innsbruck

Moderation: Dr. Günter Nowak, Markt- und Meinungsforschung

Ausgehend von Möglichkeiten und Grenzen der Qualitätssicherung im Weiterbildungsbereich sollten die Auswirkungen auf Weiterbildungsträger und deren Angebote diskutiert werden.

Der Arbeitskreis beschäftigte sich zunächst mit dem Begriff „Qualität“: dieser ist a priori inhaltsleer, „Qualität“ werde erst durch Nutzer/Zielgruppen und deren Ziele definiert. Die aktuelle

Qualitätssicherungsdebatte im Bildungsbereich ist tendenziell einseitig von scheinbar quantifizierbaren Aspekten geprägt.

Die Qualitätsdiskussion kann daher aus verschiedener Sichtweise geführt werden; so z.B. aus utilitaristischer Sicht (Welcher Kurs qualifiziert für spezifische Zielsetzung?) oder im Zusammenhang mit der Bedeutung von Qualitätsentwicklung in einem ganzheitlichen Lernkonzept (Lebenslanges Lernen).

Qualitätsbewertungen orientieren sich an unterschiedlichen Zielgruppen: Daraus resultieren notwendigerweise unterschiedliche Ziele. **Interne Ziele** können **Organisationsentwicklung** (Entwicklung einer Maßnahme; Akteure der Entwicklung; Auswahl des Lehrpersonals u.ä.), **inhaltliche** und **pädagogische** Aspekte sein. Bei den externen Zielen ist v.a. zwischen der Gruppe der Kunden/Klienten und der Geldgeber/Politik zu differenzieren: Für die Gruppe der Kunden/Klienten scheinen standardisierte Maßnahmen prinzipiell eher von sekundärer Bedeutung zu sein; für die **Gruppe der Geldgeber** und die politischen Entscheidungsträger kann „**Vergleichbarkeit**“ Entscheidungen erleichtern oder sogar Entscheidungen ersetzen. Eine Unterscheidungsmöglichkeit zwischen diesen Zielgruppen und daraus u.U. resultierenden Zielkonflikten könnte eine Unterscheidung in „**Clients**“, „**Customers**“ und „**Consumers**“ bedeuten: Für jede dieser Zielgruppen gibt es einerseits spezifische und optimierte Evaluierungsformen, andererseits resultieren aus unterschiedlichen Methoden notwendigerweise nur geringe Vergleichsmöglichkeiten.

Die aktuelle Qualitätsdebatte ist von Aspekten der **Formalisierung** und **Vergleichbarkeit** geprägt: Pro-Argumente in diesem Zusammenhang seien v.a., dass Formalisierung für Vergleiche notwendig und Vergleichbarkeit zumindest für die Außenperspektive notwendig ist. Formalisierung sei auch eine notwendige Bedingung zur **Entwicklung eines Leitbilds** und kann mittelfristig über Reflexions- zu Lernprozessen führen. Kritisch gegenüber Formalisierung wird v.a. die tendenziell affirmative Wirkung angemerkt. Formalismen sind verführerisch, wegen der damit vordergründig möglichen Vergleichbarkeit („Fetisch Vergleichbarkeit“). Formalisierung könne aber auch als Ausdruck eines angstbesetzten Managements (Innensicht) und/oder als Ausdruck einer Entscheidungsschwäche der politischen Entscheidungsträger (Außensicht) interpretiert werden.

Zum Kriterium der weiteren Qualitätsdiskussion wird die Offenheit dieses Prozesses: Offen in Hinsicht auf Themen und Inhalte ebenso wie auch für Verfahrensweisen und Erfahrungen mit verschiedenen Maßnahmen. Hinsichtlich der Methoden steht eine **Vielzahl an Werkzeugen** (zielgruppenspezifische Evaluierungsformen, Methoden der Organisationsentwicklung, reflexions-

und transparenzfördernde Maßnahmen während der Entwicklungsprozesse, Kriterien aus „fremden“ Bereichen wie Kunst u.a.m.) zur Verfügung. Die verschiedenen Anbieter vermitteln in diesem Zusammenhang Bereitschaft zu gegenseitiger Unterstützung und Kooperation (z.B. in Form von Unterstützung bei Reflexionsprozessen).

Berichte der Arbeitsgruppen an das Plenum - Zusammenfassung

Die Arbeitsgruppen betonten insbesondere die Bedeutung des Workshops als eine **Start-Veranstaltung**, der Vertiefung und Ausweitung der Thematik folgen sollten. Diskursiv gelte es in Zukunft **Kooperationsmodelle der Bildungsträger** zu erarbeiten und „**Qualität**“ – abseits einer einseitig quantifizierenden Zugangsweise – **zu definieren**.

Sowohl die Impulsreferate als auch die Ergebnisse der Arbeitsgruppen vertieften diesen Zugang: Qualität befindet sich in einem Wechselspiel zwischen inhaltlicher Offenheit und vermeintlich sichernder Stagnation. Quantifizierung (Messung) als dominantes Kriterium für Qualität wurde dabei in verschiedener Hinsicht der Kritik unterzogen. Alternative Orientierungsdaten könnten z.B. **Methoden der Organisationsentwicklung** oder **Zeitreihen** liefern.

Beiträge aus verschiedensten Bereichen sind erforderlich, um eine trag- und konsensfähige Qualitätsdebatte („Metadiskussion“) zu ermöglichen. Eine solche Diskussion müsse ausreichend offen sein, um auch Unterschiede zuzulassen und weiterzuentwickeln.

Erfahrungsaustausch – auch im Sinne von **Best-Practice-Projekten** – und gegenseitige Unterstützung (u.U. Verfahren kollegialer Beurteilung) sind gewünscht. Dabei scheinen Schritte, die in Richtung interner Organisationsentwicklung gehen (Organisationshygiene) eher denkbar, als extern definierte und vorgegebene quantifizierende Messzahlen. Zu vermeiden sind Entwicklungen, die zu vordergründigen und damit scheinbaren Bewertungen führen, wie z.B. „Rankings“. Auf der andere Seite gilt es, auch Kriterien der Außenperspektive zu erarbeiten und zu moderieren. In Bezug auf diesen Aspekt dominieren Ansichten, dass Kriterien der Qualität – sowie insbesondere deren Vermittlung nach Außen - nicht zu unzulässigen Reduktionen und Einschränkungen in der Institution führen dürfen. Zu Problematisieren sind dabei nicht zuletzt die unterschiedlichen Außenperspektiven und -bedarfe, die unterschiedliche Ziele verfolgen und daher unterschiedliche Maßnahmen erfordern.

Die Sichtweisen bewegen sich dabei zwischen positiver Bewertung der Formalisierung (Formalisierung führe quasi automatisch zu Reflexions- und Lernprozessen) und skeptischer Sicht, die Formalisierung als zwar verführerisch, aber als Ausdruck einer prinzipiellen Managementschwäche – geprägt von einem „Fetisch der Vergleichbarkeit“ – interpretiert

(Maßnahmen wie Evaluierungen sind – dieser Sicht zu Folge – zum Teil nur ein Vehikel für Entscheidungen, die eigentlich intern zu treffen wären).

Die Qualitätsdebatte sollte - so ein Fazit der Veranstaltung – als **Metadiskurs** geführt werden: Dabei gilt es v.a. das Verhältnis zwischen **Formalisierung** und **Inhalten** zu analysieren und eine offene Organisationsform dieses Metadiskurses zu organisieren.

Abschließende Diskussion und Ausblick

Ausgehend von den Berichten der Arbeitsgruppen wurden im abschließenden Plenum folgende Argumente eingebracht bzw. verdeutlicht:

- Qualitätssicherung (Qualitätsentwicklung) ist als Prozess zu interpretieren, vorhandene Lösungen bzw. Lösungsansätze sollen bei der weiteren Arbeit berücksichtigt (bzw. soweit möglich, darauf aufgebaut) werden, es gilt aber für spezifische Situationen (Institutionen, Angebote, Zielgruppen und Ziele) unter Berücksichtigung aller Aspekte (z.B. auch sozialer Aspekte) entwicklungsfähig und offen zu bleiben.
- Methoden wie ISO-Zertifizierungen können nicht für alle Aufgaben generell geeignet sein, Aspekte und Bereiche von Bildung können nicht mit Produktionsprozessen und Produkten von Wirtschafts- und Industrieunternehmen gleichgesetzt werden. Standardisierung ist für bestimmte Betrachtungsweisen von Interesse und kann zum Teil auch Aspekte der Systemrationalität unterstützen (inklusive Feedback- und Kontrollschleifen), darf aber nicht zum Selbstzweck werden. Vereinheitlichung ist bzw. wirkt abschreckend, Qualitätssicherung ist aber unverzichtbar, der Weg zur Qualitätssicherung bzw. –entwicklung ist in den Bereichen der österreichischen Weiterbildung aber bereits eingeschlagen und unumkehrbar.
- Es müsse möglich bleiben, dass Bildungsanbieter ihre Qualitätsziele selbst setzen können und ihnen keine Standards aufgezwungen werden. Qualitätsentwicklung hat auf jeden Fall positive Einflüsse auf die Organisationsentwicklung in Hinsicht auf Verbesserungen der Betriebsatmosphäre.

Die Möglichkeit einer **Bildung von Netzwerken** wurde von den DiskussionsteilnehmerInnen positiv angenommen. Einigkeit herrschte dahingehend, dass es sich dabei um einen längeren Prozess handeln werde, er sollte dennoch eingeleitet werden. Dabei wird es notwendig sein, die Vielschichtigkeit der Sicht- und Herangehensweisen klarer und differenzierter zu erkennen und darzustellen und dadurch auch Gemeinsames und Trennendes herausarbeiten zu können. Unter Umständen entstehe daraus die Möglichkeit, ein **Rahmenkonzept** zu entwickeln und/oder eine

Plattform aufzubauen. Eine wichtige Voraussetzung für diesen Prozess der Netzwerkbildung ist neben der Vertiefung der Thematik die **Erweiterung des TeilnehmerInnenkreises**; so müsse aufgrund seiner Bedeutung z.B. auch der Bereich der vom **Arbeitsmarktservice** geförderten Weiterbildung miteinbezogen werden.

ANHANG

Referate

Berichte der Arbeitsgruppen

Dr. Felicitas Pflichter: Eröffungsreferat und Ziele des Workshops

Wir kommen aus dem Wissenschaftsbereich des Bildungsministeriums und arbeiten in der Abteilung „Neue Studienformen“. D.h. Verbesserung der Angebote für berufstätige Studierende, Studierende mit besonderen Bedürfnissen durch Einbindung neuer Medien in die Lehre: Online-Distance-Education.

Der Bedarf nach Weiterbildung steigt in allen Bereichen: Berufsbildung, Erwachsenenbildung, Absolventenbildung. Vielfältige Angebote werden von öffentlichen und privaten Institutionen gestellt.

Das Prinzip des LLL hat Eingang in die Bildungspolitik gefunden. Wie es umgesetzt wird - die neuen Wege in der Vermittlung und Kooperationen sind noch zu finden. Wird Bildung durch QS zur Ware? Können QS-Systeme Qualitätskriterien wie Freude und Spaß beim Lernen, Entfaltung von Kreativität und Schöpferium berücksichtigen?

Ohne ein Mehr an Lebensqualität wird das Prinzip LLL nicht realisiert werden können.

Der Zusammenhang zwischen Qualitätsaspekten und LLL ist charakterisiert durch:

- die Expansion der Ausbildungsanbieter, Bildungsangebote und der Inhalte (einschließlich Internationalisierung und der neuen Medien);
- durch die Konkurrenz zwischen verschiedenen Modellen des Wissenserwerbs (immer mehr soll in immer kürzerer Zeit aufgenommen werden; Halbwertszeit des Wissens);
- durch die Anrechenbarkeit, Zertifizierung von verschiedenen Formen des Wissenserwerbs;
- durch eine Bildungsplanung als lebenslanges Konzept - Job- und Berufsplanung unter der Voraussetzung eines modularen Aufbaus des Wissenserwerbs
- sowie durch Aspekte des Konsumentenschutzes

Qualitätsentwicklung, Qualitätssicherung, Qualitätsmanagement ist in aller Munde:

Was nützen diese Modelle und Systeme dem Prinzip LifeLongLearning?

Welche Auswahl treffen die einzelnen Anbieterinstitutionen mit welcher Begründung?

Was können wir - die Anbieterinstitutionen und ihre Partner - gemeinsam erreichen?

Welche Ziele sollen mit einem gemeinsamen Vorgehen erreicht werden?

Der Workshop versteht sich als Einladung Erfahrungen, Ihre Anwendungen und Vorschläge für das weitere Vorgehen hier einzubringen sowie die Austauschmöglichkeiten mit „Marktkonkurrenten“ für die Entwicklung der eigenen Vorstellungen zu nutzen.

Auch das Mitnehmen von anderen Sichtweisen kann als Gewinn gesehen werden.

**VR Univ.Prof. Dr. Walter Prof. Schiebel:
Überlegungen des universitären Bereichs zur Qualitätssicherung (Mission Statement)**

Die wissenschaftliche Weiterbildung ist neben Forschung und Lehre eine dritte Kernaufgabe der österreichischen Universitäten. Sie ermöglicht zum einen die Weiterführung akademischer Studien, zum anderen die Verknüpfung außeruniversitärer Erfahrungen mit universitären Lernprozessen. Dadurch fließen außeruniversitäre Erfahrungen und Sichtweisen in besonderem Maße in die Wissenschaft ein und andererseits kann die Universität in den verschiedensten Berufs- und Lebensbereichen verstärkt wirksam werden.

Neben der Qualifizierung von Einzelpersonen leistet die Weiterbildung einen Beitrag zur Herstellung von Berufs- und Interessensgemeinschaften, von Netzwerken und damit zur Handlungsfähigkeit der Gesellschaft.

Besonderheiten universitärer Weiterbildung sind:

1. Forschungsbezug auf internationalem Niveau
2. Reflexivität / Orientierung im sozialen Bezug
3. Gemeinschaftsprinzip

.Univ.Prof. Dr. Dr. h.c. Ekkehard Kappler: Gesicherte oder entwicklungsfähige Qualität? (Experten-Input-Statement 1)

"Wir sprechen von der Kunst und den Wissenschaften. Das ist das Beste, was man tun kann. Das bildet den Kopf, veredelt das Herz, macht das Temperament sanft und gibt dem natürlichen Charakter diejenige Fähigkeit, welche notwendig ist, wenn man in den Stürmen des Lebens nicht ... davonfliegen will." Das Zitat ist 111 Jahre alt.

Übersetzt man den Titel des Buches "The Audit Society" von *Michael Power* aus dem Jahre 1996 ins Deutsche, so erhält er eine wunderbare Mehrdeutigkeit: "Die geprüfte Gesellschaft". Diese Gesellschaft ist Ausdruck eines trivialen und banalen Sicherheitsstrebens, das alles in höchster Qualität haben will, ohne selbst etwas dafür zu tun. Qualitätssicherung ist davon keine Ausnahme. Das Medium ist die Message, nicht sein Inhalt. Das Vertrauen, das im obigen Zitat zum Ausdruck kommt, gibt es nicht mehr. Stattdessen erleben wir eine Vielzahl von Versuchen des Controlling und der Evaluierung, die dazu beitragen sollen, den Output unserer Erwachsenenbildungseinrichtungen qualitativ zu sichern.

Die Begründung ist anscheinend leicht nachzuvollziehen. Bildung ist ein öffentliches Gut, das die Gesellschaft viel Geld kostet. Dieses Geld ist nutzenbringend auszugeben. Dieser Nutzen ist nachzuweisen, also zu messen. Als wäre der gemessene Nutzen bereits alles und Entwicklung nichts. Das Prüfsiegel der geprüften Gesellschaft ist zugleich ihre Prüfung. Und die Note? Entwicklung nicht bestanden.

Das Messen geschieht mit Messlatten, die angelegt werden. "Stehen Sie gerade!" Dies geschieht um so unreflektierter, je mehr Ökonomen, Ingenieure, Bürokraten an der Messung beteiligt sind. Pädagogen, Soziologen, Therapeuten, Organisations- und Personalentwickler -und im internationalen Bereich außerhalb des deutschen Sprachraums auch einige Wissenschaftler, die sich mit Accounting und Managerial Accounting, das im Deutschen Controlling heißt -geben weniger dem Messen als vielmehr der Entwicklung den Vorzug, dem Lernen und Verbessern, dem lebenslangen Lernen. Die sog. 4. Generation der Evaluierungsdebatte trägt dem bereits Rechnung, die Controllingdebatte im deutschen Sprachraum nicht bzw. allenfalls in ersten Anfängen.

Im folgenden werde ich mich in den Beispielen vor allem auf die Universitäten beziehen. Die grundsätzliche Problematik gilt aber im gesamten Bereich der Qualitätssicherung im tertiären Bildungssystem. Qualitätssicherung muss sich in Zukunft als Qualitätsentwicklung verstehen. Tut sie das nicht, sollte man lieber von Qualitätsversicherung sprechen. Versicherungen zahlen bekanntlich erst, wenn das Unglück schon passiert ist und man - günstigstenfalls - von neu anfangen muss/darf.

Eine kleine Geschichte zum Aufwärmen und zum Abgewöhnen zu enger betriebswirtschaftlicher Sicht. Die Geschichte ist nicht erfunden.

Einem Kollegen an einer Universität war es gelungen, für eine Veranstaltung mit Unternehmen, auf der die Firmen sich um Praktikanten bewerben, den Unternehmen einen Eintritt von eintausend D-Mark zu entlocken. Fünfzehn Firmen kamen und der Kollege lieferte den entsprechenden Betrag bei der Verwaltung ab. Groß war allerdings seine Überraschung als die Verwaltung ihm aufgrund der Kostenrechnung vorrechnete, dass er noch zweitausendfünfhundert D-Mark nachzuzahlen habe, denn die Kosten seiner Veranstaltung (Zeitaufwand multipliziert mit den Gehältern der beteiligten Institutsmitglieder, kalkulatorische Miete und anteilige Reinigung für die Universitätsräume plus Gemeinkostenzuschlag) wären durch die Zahlungen der Firmen nicht gedeckt worden. Der Treppenwitz: Der veranlassende Manager war vorher im Rechnungswesen eines Konzerns tätig gewesen.

Das mag ein Einzelfall sein. Der Kanzler einer anderen Universität freilich antwortete mir auf die Frage "Ich habe gehört, Sie führen jetzt eine Kosten- und Leistungsrechnung ein. Wie erfassen Sie denn die Leistung der Universität? Und: Brauchen Sie das wirklich? Sie haben doch eine vernünftige Budgetierung": "Jede andere Frage zur Kostenrechnung hätte ich Ihnen beantworten können."

In Österreich gibt es als gesetzliche Grundlage für die Bedarfsberechnung im Rahmen der Budgetbeantragung die Bedarfsberechnungs- und Budgetbeantragungsverordnung. Sie regelt auf übersichtliche und auch betriebswirtschaftlich gut nachvollziehbare Weise wie aus Zielvorstellungen und Prioritätenlisten der Budgetantrag der Institute, Fakultäten und Universitäten zu erstellen ist. Die Umsetzung dieser Verordnung in die Universitätssatzung hat an manchen

Universitäten erhebliche Kontroversen ausgelöst. Angesichts der berührten Interessen, der zu erwartenden Schwierigkeiten von Zielplanungen, aber auch in Antizipation der zukünftigen

Verteilungsveränderungen ist das verständlich. Verständlich ist auch, dass herrschende Wissenschaft an der Beibehaltung des Status quo interessiert ist. Schließlich gilt ohne jede Evaluierung die unwiderlegbare Vermutung: Wer nicht lehrt - forscht. Wer das nicht glaubt, plädiert für das Messen bzw. Vorweisen von Ergebnissen. Die entsprechenden Verfahren heißen Normung und Typung und Standardisierung, die Rechtfertigungsfloskeln heißen Anschlussfähigkeit und Vergleichbarkeit. So wird die Disziplin zur Disziplinierung und der gesellschaftliche Auftrag an die Wissenschaft, der Emanzipation, Öffnung und Entgrenzung einfordert, in sein Gegenteil verkehrt: Die Austreibung der Kritik (= nicht derart regiert zu werden"; *Michel Foucault*) aus der Wissenschaft durch vermeintliche Qualitätssicherung

Die Zahl der Anekdoten zur Überschätzung, Geringschätzung und Unterschätzung notwendiger Planung und Steuerung, also inhaltlicher und struktureller Qualitätssicherung in der Universität ist sicherlich unendlich. Da sie aus dem Alltag der Hochschulen stammen, zeigen sie, wie wenig stellenweise im Universitätsalltag bisher ein hinlängliches inhaltliches Verständnis dieser Problematik entwickelt wurde.

Beginnen wir mit den Enttäuschungen, genauer Ent-Täuschungen. Wir täuschen uns nämlich, wenn wir glauben, dass mit dem Verweis auf betriebswirtschaftliche Dienstleistungspraxis und -literatur viel erreicht ist zum Thema Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung. Daraus resultiert Enttäuschung, die ent-täuscht werden muss.

Aus den Aufgaben der Hochschulen und dem fraglos berechtigten öffentlichen Interesse an ihrem Mittelbedarf und der Mittelverwendung ergibt sich zunächst eine Transparenz- und Rechenschaftsfunktion. Wo sind die Mittel hergekommen, wohin sind sie geflossen. "Mit einem kaufmännischen Rechnungssystem aus Finanzrechnung, Bilanz- und Vermögensveränderungsrechnung lassen sich die Rechnungsziele Ermittlung der Liquidität sowie des Reinvermögens und seiner Veränderungen erfüllen." (*Hans Ulrich Küpper*) Als Planung ausgelegt, ermöglicht dieses System auch Informationen über die zukünftige Finanzausstattung, die Vermögensentwicklung und für Hochschulvergleiche.

Aber eben nur in den angegebenen Finanzbereichen. Für interne Entscheidungsprobleme sind Kostenrechnung und Investitionspläne erforderlich. Auch das hört sich vergleichsweise leicht machbar an. Allerdings: Auch auf dieser Basis sind wir weit von einem Rechnungs- und Lenkungsinstrument entfernt, das die Hochschule mit ihren Leistungen in Forschung, Studium, Lehre und Selbstverwaltung, d. h. in ihrem Kernbereich, auch nur annähernd abbildet.

Natürlich ist es bis zu einem gewissen Grade verständlich, dass Entscheidungsträger -und erst recht solche, die das eigentlich nicht gelernt haben - sich gern durch die Anwendung von Verfahren legitimieren und rechtfertigen wollen. Dazu hätten sie auch die Universität gern als triviales System, in dem der Output dem Input gehorcht. Aus gutem Grund ist aber gerade die Universität ein lose gekoppeltes, weil nicht triviales System. Wissenschaft verdoppelt nicht die Sicherheit, sondern befragt aus Gründen der Zukunftsentwicklung das vermeintlich Sicheren

Sieht man vor diesem Hintergrund die bisherigen technokratischen Überlegungen, dann fehlt für eine sachgerechte Abbildung von Qualitätsentwicklung das wesentlichste Element: (Sozial-) technokratischen funktionalistischen Vorstellungen fehlt ein Instrument zur Beurteilung der Angemessenheit der Ausgaben für Forschung, Studium, Lehre und Selbstverwaltung, und das heißt, ihnen fehlt der gesellschaftliche Veränderungsbezug bzw. -impuls. Sie brauchen ihn freilich nicht in Situationen, in denen die Mächtigen durchsetzen können, was aus ihrer Sicht angemessen ist. Gerade Controlling-Zahlen lassen sich da mitunter trefflich missbrauchen. Auch technokratisch wird politisch gedacht, aber nicht unbedingt organisations- und/oder gesellschaftsbezogen. Die immerzu mitbehauptete Objektivität, Rationalität und Neutralität ist manchmal vielleicht wissenschafts- und erkenntnistheoretischer Unkenntnis zuzuschreiben, mit Sicherheit aber immer einem nicht benannten, nicht objektiven Interesse.

Controllingsysteme oder -konzepte denken selten hinreichend mit, dass in großen, nicht trivialen Systemen (Organisationen wie z.B. Unternehmen und Universitäten), die arbeitsteilig organisiert sind, Entscheidungen nur dann hinreichend und nicht paradox (d. h. sachgerecht, akzeptiert und motivierend) zustande kommen, wenn die Entscheidungsorte im Rahmen einer Kontextsteuerung und nach dem Subsidiaritätsprinzip angesiedelt sind. Betroffenheit, Kompetenz, Verantwortung, Aktion und Reflexion, Erkenntnis und Anerkenntnis müssen bei einer Entscheidung in komplexen Bildungssystemen zusammen kommen und zusammen bleiben. Das gilt auch für die Qualitätsentwicklung und -sicherung.

Wer nur abstrakt betriebswirtschaftlich über Universitäten und andere Bildungseinrichtungen des tertiären Sektors nachdenken will, übersieht mitunter auch das Leistungsspektrum dieser Einrichtungen und ihr Spezifikum. Zumindest die staatliche Universität produziert in der Regel keine Leistungen, für die ihr vom Markt ein Entgelt zufließt. Natürlich gibt es Patente und auch sehr lukrative andere Nebeneinkommen der Wissenschaftler, die auf dem freien Markt erzielt werden. Selten genug fließen sie der Universität zu. Aber selbst wenn das der Fall wäre, könnte dieser Maßstab nicht für alle Fächer gleichermaßen gelten. Das gilt nicht nur in der sogenannten Grundlagenforschung oder für die Fälle, in denen das herrschende Paradigma kritisiert wird. Schließlich muss man auch sehen, dass einer der größten Erfolgsfaktoren der Universität ihre Absolventen sind. Da es keinen entsprechenden Sklavenmarkt, d. h. keine Vermittlungshonorare gibt, wie z. B. Head-hunter sie verlangen, bleibt dieser Bereich weitestgehend aus einer Leistungsberechnung ausgeklammert. Sie könnte unter Umständen durch (in einem Versorgungsstaat unerwünschte) variable Studiengelder, die von der Einrichtung selbst festgesetzt werden dürfen, iterativ ermittelt werden. Die Evaluierung von Lehrveranstaltungen ist dagegen - inzwischen weitgehend - unbestritten ein Schritt in die richtige Richtung, der - von allen anderen Verbesserungsmöglichkeiten einmal abgesehen - auch in Richtung auf Prüfungsevaluierung fortgesetzt werden sollte. (Manche Prüfungspraktiken ähneln eher Körperverletzungen als einem akademischen Qualifizierungsverfahren!) Auch die gezielte Förderung des wissenschaftlichen Nachwuchses, etwa durch Forschungsschwerpunkte mit strategischer Ausrichtung, oder die Selbstverwaltung sind Leistungen, die schwer zu quantifizieren sind.

Zwar heißt es, dass die Universitäten nun eine Kosten- und Leistungsrechnung einzuführen hätten, aber die Leistungsseite bleibt bisher hoffnungslos unterbelichtet. Die vorgeschlagenen Kennzahlen sind keineswegs als objektiv, neutral, besonders rational, transparent, ahistorisch und unpolitisch anzusehen. Sie begünstigen in der Regel das jeweils herrschende Paradigma und ihre Vertreter. Sie ignorieren weitgehend die Tatsache, dass viele Leistungen der Universität nicht-monetär und nicht-quantitativ sind - und dass sie mitunter erst nach langer Zeit ihre Wirkung zeigen. Weitgehend unbekannt ist die Tatsache, dass Abbildungssysteme (benannt werden fast nur Kennzahlensysteme) den Blick nicht nur lenken, sondern natürlich auch ablenken. Sie sind konsens-, aber nicht wahrheitsfähig sind. Dies gilt insbesondere für die sogenannte Outputorientierung, die weitestgehend nicht mehr als eine Worthülse ist, Populismus. Beurteilungsmaßstäbe und -verfahren für Organisationen sind - ohne Ausnahme - Konventionen, deren tiefster "Trick" es ist, die Regel ihrer Entstehung vergessen zu machen. Manche dieser Konventionen sichern auch über die

faktische Normung durch software-Installationen, statistische Abfragen u. ä. ein. "Tradition is silent." (*Pierre Bourdieu*) Dagegen hilft keine Fire-wall, dagegen hilft vielleicht manchmal Nach-Denken und Ent- Täuschen.

Beispiel sind allen bekannt: Die Qualität von Studium und Lehre muss sich weder in Zuhörerzahlen, noch in Notendurchschnitten oder in der Länge oder Kürze der durchschnittlichen Studiendauer zeigen. Dennoch sind diese leichter zu vermitteln als Studentenkarrieren, und die vermeintlich so klaren Zahlen sind beliebteste Grundlagen vieler Stammtischgespräche -und des politischen Hochschulmonopoly. Eingeworbene Drittmittel sind fachabhängig. Bei Habilitationen und anderen Bewertungsvorgängen, z. B. in Berufungskommissionen, haben sich in den letzten Jahren mehr und mehr tayloristische Bewertungsverfahren durchgesetzt, bei denen Punkte für Kriterien eines Merkmalskataloges vergeben werden. Das "System" spricht messtheoretischen Erkenntnissen und Anforderungen Hohn. Natürlich vereinfacht es die Verfahren, genauer gesagt: verschleiert es den rituellen Charakter dieser Messinszenierungen. Man braucht z. B. nicht mehr die Schriften von Bewerbern zu lesen, sondern addiert die Punkte, die sie für ihre Veröffentlichungen bekommen. Addition statt Lektüre, interessendurchtränkte Buchhaltung statt inhaltlicher Beurteilung und Verantwortung. Die Form schlägt den Inhalt.

Die Universitäten werden gut beraten sein, wenn sie sich nicht oder nur aus Marketinggründen an das dumme Wort von der Output- und Ergebnisorientierung halten. Natürlich sollen in den Universitäten und mit dem vielen Geld vernünftige Ergebnisse erzielt werden. Sie werden um so leichter erzielbar sein, je mehr die Universitäten die Prozessqualität, eine dynamische Qualität in ihren Geschäftsabläufen entwickeln, die in den obigen Beispielen statischer Qualität durchweg verletzt ist.

Was heißt das? Ich nenne nur einige Beispiele. Mit Sicherheit fallen uns in der Diskussion bessere ein.

Die Institute, Fakultäten und Universitäten müssen planen, d. h. nach Inhalt, Umfang und Zeitbezug beschriebene Zielvorstellungen und Entwicklungs- und Maßnahmenbündel benennen. Sie sind der Ausgangspunkt jeglicher Budget- und Evaluierungsprozesse. Forschung sollte weitgehend über Projekte und Projektbudgets gesteuert werden. Das erleichtert auch die Schwerpunktbildung. Auch für die Entwicklung von (neuen) Lehrveranstaltungen und neuen Arbeitsschwerpunkten sollte es

Budgets geben. Die jeweilige Evaluierung ist eine inhaltliche Auseinandersetzung mit dem jeweils vorläufig Erreichten. Wissenschaft ist immer "Wissenschaft zu suchen", steht bei w: *von Humboldt*. Zwar ist auch die Evaluierung, wie die Zertifizierung und das Auditing, nur ein "ritual of verification" (*Michael Power*), aber sie ist unter bestimmten Bedingungen einigermaßen sinnvoll handhabbar. Die Evaluierung hat danach und nach den derzeitigen Erkenntnissen der wissenschaftlichen Evaluierungsdebatte bei der Bewertung der Evaluierungserkenntnisse und der folgenden Maßnahmenplanung die Betroffenen (also Dozentinnen, Dozenten, Studentinnen und Studenten und die Verwaltung) mit einzubeziehen. Die Evaluierungsergebnisse dürfen erst nach einem für einen hinreichenden Lernprozess ausreichenden Zeitraum sanktioniert werden, da ansonsten erzielbare Lernfortschritte ausbleiben **und** sofort "gegen das System gespielt wird" **-und** eben **nicht** gelernt.

Universitäten müssen in die Lage versetzt werden, strategische Entwicklungen zu gestalten. Dem Controlling wird dabei im Laufe der Zeit immer mehr die Rolle des kritischen Fragers zukommen: Entgrenzung gegen den "Terror des Bewährten" (*Boris Groys*), vielleicht auch offen halten oder öffnen für Unkonventionelles. Der staatliche Einfluss ist auf Rahmenpläne und Rahmenbudgets sowie Mindestorganisationsbedingungen zu begrenzen, die von den Universitäten ausgefüllt werden sollen. Auch das steht übrigens schon bei *W. von Humboldt*. Zu den Mindestorganisationsbedingungen gehört beispielsweise, dass es keine Vorschriften über die Gliederung nach Fakultäten, Departments etc. gibt und die Universitäten ihre Evaluierungsmaße selbst entwickeln und ausprobieren können.

Das alles läuft nicht auf zählen und messen hinaus, sondern auf entwickeln. *Bildung ist ein öffentliches Gut, das aber nur entsteht, wenn diejenigen, die es besitzen wollen, dieses Gut selbst produzieren* (können)! Bildung, die konsumiert wird, ist keine Bildung, sondern unkritischer Konsum; wird sie aufoktroiert, ist es Dressur. Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung, die das spannungsreiche Verhältnis zwischen Universität und Gesellschaft durch trivialisierende Messvorschriften ("Diese Peitsche tut der Universität gut"; Überschrift zweier Berichte zur Universitätssteuerung in der *Presse* und im *Kurier*) abschaffen wollen, vermindern die Chance zur Qualität zugunsten des Terrors des Bewährten und auf Kosten nicht gewagter Zukünfte.

Mag. Wolfgang Grilz: Qualitätsentwicklung in den Einrichtungen der Erwachsenenbildung (Experten-Input-Statement 2)

Das Verhältnis von Institutionen der Erwachsenenbildung zu Maßnahmen der Qualitätsentwicklung ist ein durchaus Gespaltenes und Widersprüchliches. Einerseits wird häufig eine aktive Rolle eingenommen, Qualitätsentwicklung und natürlich die Qualität selbst sind positiv konnotiert, andererseits gibt es bei Schritten der Qualitätsentwicklung auch Ängste davor, dass von außen Standards definiert werden, die man zu befolgen hat, dass die bisherige Arbeit als nicht qualitativ beurteilt wird.

Jedenfalls ist Qualitätsentwicklung mittlerweile in zahlreichen Einrichtungen des österreichischen Erwachsenenbildungswesens ein kontinuierlich diskutiertes Thema geworden. Die Ansätze, nach denen vorgegangen wird, sind von großer Unterschiedlichkeit geprägt. Sie spiegeln auch die Heterogenität des Weiterbildungssystems wider.

Initiativen zur Qualitätssicherung haben im Wesentlichen zwei unterschiedliche Ausgangspunkte. Sie gehen einerseits von den Verbänden der Einrichtungen (Verband Österreichischer Volkshochschulen, WIFI, BFI, Arbeitsgemeinschaft der Bildungshäuser, Forum katholischer Erwachsenenbildung etc.) aus, andererseits gibt es häufig auch regionale Qualitätsinitiativen von Seiten der Landesarbeitsgemeinschaften für Erwachsenenbildung (z. B. Qualitätssiegel Oberösterreich und Projekt Qualitätsentwicklung in der Arbeitsgemeinschaft Salzburger Erwachsenenbildung). Für einzelne Bildungsinstitutionen bedeutet dies fallweise, dass sie sich für eine der beiden Schienen entscheiden müssen, da sie ansonsten gleichzeitig nach zwei unterschiedlichen Methoden Qualitätssicherung betreiben müssten. Dies berücksichtigt die komplexe Struktur der österreichischen Weiterbildungslandschaft, geht aber auf Kosten der Möglichkeiten externer Kommunikation, die mit einem einheitlichen Auftritt des jeweiligen Dachverbandes oder regionalen Arbeitsgemeinschaft sicherlich besser wären.

Mehrere in der Konferenz der Erwachsenenbildungseinrichtungen Österreichs (KEBÖ) zusammengefassten Verbände (bzw. Teile dieser Verbände) haben in den letzten Jahren eine Zertifizierung nach ISO 9001 durchgeführt, so zum Beispiel das Wirtschaftsförderungsinstitut Österreich, Teile des BFI und das LFI Steiermark. Andere führten zunächst eigene Projekte und Studien zum Thema Qualität durch, zum Teil im Rahmen von EU-Bildungsprogrammen und in

Kooperation mit anderen europäischen Ländern. Als Beispiele seien hier die Arbeitsgemeinschaft Bildungshäuser Österreich mit dem Sokrates-Projekt "Qualitätssicherung in Bildungshäusern" und ein Projekt des Ringes Österreichischer Bildungswerke über Lernprozesse im Ehrenamt genannt. Die Arbeitsgemeinschaft der Bildungshäuser Österreich nimmt diese Arbeit nun als Grundlage für ein gemeinsames Zertifizierungsverfahren nach ISO 9001 :2000.

Vor allem in dezentral organisierten Einrichtungen mit vielen Mitgliedsorganisationen (z. B. Verband Österreichischer Volkshochschulen, Forum katholischer Erwachsenenbildung, Volkswirtschaftliche Gesellschaften) ist eine einheitliche Vorgangsweise in Fragen der Qualitätsentwicklung nicht möglich. Hier müssen alternative Wege gegangen werden. Der Verband Österreichischer Volkshochschulen entschied sich dabei für ein "Handbuch zur Qualitätsentwicklung an Österreichs Volkshochschulen", das in mehreren Schritten erstellt wurde und empfehlenden Charakter hat. Die Volkswirtschaftlichen Gesellschaften gehen in den Bundesländern differenzierte Wege, die sich aber generell am Strukturkonzept der European Foundation for Quality Management (EFQM) orientieren.

Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass es bei den Bestrebungen um Qualitätssicherung in den Einrichtungen der Erwachsenenbildung folgende kritische Punkte gibt:

.Im Zentrum der Qualitätsdiskussion stehen häufig Fragen der Prozesse und Abläufe. In diesen Bereichen finden Verbesserungen statt. Qualitätsentwicklung wird vielfach jedoch getrennt von Organisations- und Personalentwicklung betrachtet.

.In eine besonders heikle Phase treten Qualitätsdiskussionen in Bildungsinstitutionen, wenn Fragen der pädagogischen Qualität diskutiert werden. Nicht selten werden diese Kernfragen letztlich umgangen und durch die Erhebung und Förderung der Teilnehmerzufriedenheit ersetzt.

Wolfgang Grilz, Mag. phil., Univ.-Lekt., Pädagogischer Leiter des Bildungshauses Retzhof, Trainer und Supervisor.

Arbeitsschwerpunkte: Personal- und Organisationsentwicklung, Qualitätsentwicklung für Bildungs- und Dienstleistungseinrichtungen.

Publikationen zur Bildungsqualität:

Wolfgang Grilz: Qualitätssicherung in Bildungsstätten. Neuwied: Luchterhand 1998. Rudolf Egger, Wolfgang Grilz, Hg., Bildung an der Grenze. Graz: Leykam 1999. Kontakt: wolfgang.grilz@aon.at

Arbeitsgruppe A: Ist-Stand und Weiterentwicklung

Ausgangssituation und Fragestellungen

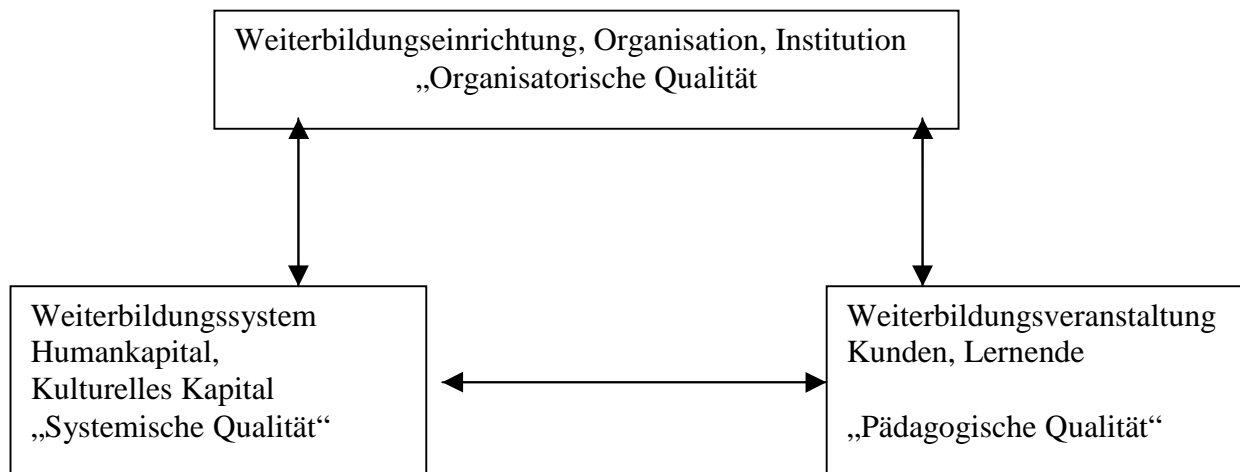
Es werden von österreichischen Weiterbildungseinrichtungen und –anbietern unterschiedliche Qualitätssicherungs-Modelle und Qualitätsmanagement-Systeme angedacht oder bereits angewendet.

Wo werden die Hauptschwierigkeiten bei einer regelmäßigen Umsetzung gesehen? Was wären die Voraussetzungen für eine institutionalisierte Qualitätssicherung?

Mangels Informationen über Art, Umfang und Erwerb nicht-formaler Kenntnisse und Fähigkeiten bleibt ein großer Bereich des Bildungserwerbs aus der bisherigen Diskussion zu Qualitätsaspekten a priori ausgespart. Es wäre auch zu überlegen, ob Multifaktorenmodelle des Wissenserwerbs das formal und informal erworbene Wissen adäquat erfassen und dadurch auch bei der Akkreditierung, Zertifizierung und Qualitätskontrolle berücksichtigt werden können.

Dr. Jörg Markowitsch: Qualitätsentwicklung der Weiterbildungseinrichtungen vs. Systemqualität (Impulsreferat)

Die in Österreich noch relativ junge Diskussion über Qualitätssicherung in der Weiterbildung zeitigt Entwicklungen, welche die typischen Anzeichen neuer Diskurse aufweisen: mehr Breite als Tiefe; zunehmende Begriffskonnotationen anstelle von verengenden Denotationen; u.a.m. Man sieht sich daher oft unvermittelt mitten in einer Debatte, die von der Einführung industrieller Qualitätsnormen für Weiterbildungseinrichtungen, über die Evaluierung einzelner Weiterbildungsmaßnahmen und -veranstaltungen bis hin zur Selbsteinschätzung von TeilnehmerInnen in Weiterbildungskursen reicht. Sehr fruchtbar in diesem Stadium ist die grundsätzliche Konfrontation mit neuen Ideen, Konzepten und Verfahren; eher problematisch hingegen ist die Tatsache, dass oft unbedarft unpassende Maße und Instrumenten zum Einsatz kommen. Eine Möglichkeit, das Thema zu strukturieren bietet das folgende Diagramm, bei dem grob die Qualität von Organisationen (Weiterbildungseinrichtungen), jene einzelner Kurse, Maßnahmen oder Lehrgänge sowie des gesamten Weiterbildungssystems unterschieden wird:



Das vorgegebene Thema der Arbeitsgruppe (siehe Programm) setzt zunächst an der organisatorischen Qualität an.

Einige österreichische Weiterbildungseinrichtungen sind bereits ISO 9001 zertifiziert, andere folgen EFQM Standards bzw. entwickeln ihre eigenen Verfahren. Eine Erhebung des IST-Stands der angewendeten Qualitätssicherungs-Modelle bzw. Qualitätsmanagementsysteme ist im Rahmen eines solchen Workshops nur ansatzweise möglich. Aussichtsreicher wäre hier, eine entsprechende Studie in Auftrag zu geben, wie sie derzeit das BIBB (Bundesinstitut für Berufsbildungsforschung) für Deutschland durchführt.¹ Insgesamt orientieren sich Ansätze der organisatorischen Qualität v.a. an betriebswirtschaftlichen Modellen.

Die pädagogische Qualität ist damit aber noch gar nicht angesprochen und Untersuchungen zeigen auch, dass sich Weiterbildungsinteressierte an ihrer Auswahl von Weiterbildungsangeboten wenig von der Einführung von Qualitätssicherungssystemen auf der organisatorischen Ebene beeinflussen lassen. Gerade im Bereich der Sicherung und Entwicklung der pädagogischen Qualität gibt es jedoch bereits eine Fülle an praxisorientierten Konzepten und Instrumenten, die sich stärker an Ergebnisse aus der schulischen bzw. akademischen Lehre anlehnen.

Die Diskussion und Arbeit entwickelt sich nun vor allem auf der Achse pädagogische-organisatorische Qualität. Aber auch wenn dabei viele übertragbare Konzepte und Verfahren zu Tage gefördert werden, und ein reger Austausch über deren Verwendung einsetzt, wird damit vor allem die Effizienz und Effektivität der Organisationen, die Zufriedenheit der Mitarbeiter und Teilnehmer, sowie der individuelle Lernerfolg der Teilnehmer u.ä.m. gefördert. Die Systemqualität bleibt damit unberücksichtigt, z.B. in Hinblick auf die erwünschte

¹ „Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung. Zum Stand der Anwendung von Qualitätssicherungs- und Qualitätsmanagementsystemen bei Weiterbildungsanbietern“ (BIBB Forschungsvorhaben 4.0564)

- Weiterbildungsdichte,
- Employability
- Differenziertheit und Auswahl des Angebots, u.a.m.

Im Bereich der Sicherung der systemischen Qualität fehlt es sowohl an Instrumenten als auch an Daten. Wir können beispielsweise keine verlässlichen Aussagen über die Güte des österreichischen Weiterbildungssystems im Vergleich zu anderen Ländern treffen. Besonders wichtig in diesem Zusammenhang sind daher internationale Erhebungen, an denen sich Österreich jedoch erst seit kurzem beteiligt, wie z.B. DeSeCo¹, ALL² und CVTS-2³.

Aus der Verbesserung einzelner Teile folgt – wie argumentiert wurde – nicht notwendigerweise die Verbesserung des gesamten Systems. Insbesondere dahingehend sind jedoch Vorschläge und Maßnahmen wünschenswert. Es stellt sich darüber hinaus die Frage: Wie muss eine Weiterbildungspolitik aussehen, die ein Gleichgewicht im skizzierten Dreieck (organisatorische, pädagogische und systemische Qualität) fördert.

Bericht der Arbeitsgruppe A

Grundsätzliches

- Die Grundsatzfrage an sich steht außer Diskussion. Egal, wo man beginnt und was man macht – „Alles“ ist zur Verbesserung von Qualität wichtig
- Ein pragmatischer Ansatz scheint von Vorteil: „Einlassen auf den Lernprozess“.
- Die pädagogische Qualität muss im Mittelpunkt stehen (Beispiel dafür sei das oberösterreichische Erwachsenenbildungsforum); gemeinsame Entwicklung von Zielen und Mindeststandards; Qualitätssiegel
- Entwicklung eines Systems, welches Management-Ansätze und pädagogische Ansätze verbindet („Warum setzt man sich nicht zusammen, und entwickelt ein entsprechendes System“)

Anreize und Umsetzung

- Etwaige Anreizsysteme sollen nicht auf das Vorhandensein von QM-Systemen an sich abzielen, sondern auf den Nutzen, der daraus entstehen kann

¹ Definition an Selection of Competencies: Theoretical and conceptual Foundations (OECD)

² International Adult Literacy and Lifeskills (OECD)

³ Continuing Vocational Training Survey (Europäische Kommission, EUROSTAT)

- Sanfter Druck?
- Vergleiche und Systematisierung von verschiedenen Qualitätsdefinitionen und -ansätzen sind grundsätzlich sinnvoll; allerdings nicht in dem Sinne, welche die jeweils bessere ist ...
- ... sondern: die Institution muss die Auswahl bzw. die „Eigenentwicklung“ rechtfertigen (Bsp. Qualitätssicherung an den österreichischen Schulen)

Weiterbildung an Universitäten

- Universitäre Weiterbildung ist in ihren Handlungsmöglichkeiten wegen nicht vorhandener Förderung, geringem Budget für Weiterbildung sowie den rechtlichen Rahmenbedingungen sehr eingeschränkt.
- (Auch) in Hinsicht auf die universitäre Weiterbildung sind Entwicklungen prinzipiell aus dem status quo abzuleiten:
 - Eine Zertifizierung universitärer Weiterbildung nach ISO-Normen findet derzeit nicht statt („Überlegungen zu ISO etc. spielen keine Rolle“)
 - Evaluierungsmethoden für Universitäre Weiterbildung werden derzeit z.T. aus vergleichbaren Maßnahmen für die Regelstudien übernommen
 - Die Donauuniversität Krems beginnt derzeit mit umfassenden QS-Maßnahmen auf pädagogisch – organisatorischer Ebene
- Wo erfährt man etwas über Methoden zur Sicherung bzw. Entwicklung pädagogischer Qualität für WB? Wo findet man Good-Practices?

Voraussetzungen

- Wer ist Gestalter auf Systemebene? Richtungsvorgabe
- Anregung zur Aktivitäten im Q-Bereich
- Unterstützungsorganisation bzw. –strukturen
- Einrichtungen müssen Kenngrößen gestalten können
- Benefits und Zeit

Ausblick

- Offene Plattform für Erfahrungsaustausch (dazu sollen „Beginner“, „Fortgeschrittene“ und „ExpertInnen“ auf diesem Gebiet zusammengebracht werden)

- Ziele sind ein Einbeziehen von noch nicht teilnehmenden Institutionen und eine Vergrößerung des Kreises
- Resümee und Ausblick: „Das war ein Start-Up-Workshop“

Arbeitsgruppe B: Netzwerkbildung „Qualitätsentwicklung“

Ausgangssituation und Fragestellungen

Was könnte eine Vernetzung im Sinne eines dialogischen Prozesses über Qualitätsentwicklung, Qualitätssicherung, Qualitätsmanagement der Weiterbildung in Österreich bringen? Was wäre für diese Vernetzung notwendig? Was soll sie leisten?

Könnte diese Netzwerkbildung eine österreichweite „Bewertungsstelle für Weiterbildungsangebote“ entwickeln und beinhalten? Und könnte diese Netzwerkbildung und Bewertungsstelle Teil der Bildungsplattform „e-learning Austria“ sein?

Voraussetzungen einer Netzwerkbildung:

- Standardisierte Erfassung der Aus- und Weiterbildungsanbieter
- Standardisierte Erfassung der Angebote
- Dokumentation des Ausbilder- und Ausbildungsmarktes
- Definition einheitlicher Standards der Angebotsbeschreibung
- Bildung einer Informationsplattform die einerseits vorhandene Ressourcen (lokale Informationsplattformen, Informationsplattformen von Interessenvertretungen, Informationsplattformen von Bildungsanbietern, kommerzielle Informationsdatenbanklösungen etc.) nützt und andererseits ergänzend agiert
- Analyse der Möglichkeiten einer Zusammenarbeit auf unterschiedlichen Niveaus
- Freiwillige Kooperation einiger Weiterbildungsinstitutionen innerhalb eines Verbands zur Qualitätssicherung (mit potentieller Sog- bzw. Vorbildwirkung auf andere Institute)
- Kosten-Nutzen-Relation der Vernetzung

Hauptsächlicher Nutzen von Vernetzung ist die Reduktion von Kosten durch kooperative Maßnahmen im Vergleich zu unikatigen und isolierten Schritten. Sowohl für Anbieter als auch für Nutzer bietet eine Vernetzung die Möglichkeit erhöhter Transparenz. Damit bieten sich auf Seite der Nachfrager Möglichkeiten des Vergleichs und einer rationaleren Entscheidung, für Anbieter Argumente eines sachlichen Qualitätsvergleichs. Darüber hinaus entstehen durch Netzwerke Möglichkeiten der Kooperation zur Abdeckung von Märkten (etwa in Entwicklung modularer Ausbildungen, an denen verschiedene Anbieter teilnehmen können). Die Argumentationslinie

könnte dahin gehen, dass vermehrte Transparenz und Durchlässigkeit nicht nur die Konkurrenzsituation verschärft, sondern auch neue Möglichkeiten der Positionierung eröffnet.

Dr. Peter Härtel Inputreferat: Stichworte zum Input

I. Weiterbildung – Markt – Expansion

- Die wachsende Bedeutung des lebenslangen Lernens, der Weiterbildung auf allen Ebenen und in allen Dimensionen steht außer Zweifel; Programme der EU, Projekte der OECD etc. weisen auf die Bedeutung dieses Themas hin.
- Die Landschaft der Weiterbildung weist eine vielschichtige Struktur unterschiedlichster Träger und – im Verhältnis zur Erstausbildung – äußerst differenzierte Ausprägung der Angebote auf.
- Die Landschaft – der Markt – der Weiterbildung ist durch wachsenden Wettbewerb gekennzeichnet, der auch Felder für Abstimmung und Kooperation – Netzwerke – öffnet.

II. Qualitätssicherung – Qualitätsentwicklung

- Der Begriff Qualität ist vieldimensional; er kann statisch („Sicherung“) – dynamisch („Entwicklung“) sein, muss jedenfalls differenziert interpretiert werden.
- Qualität bezieht sich auf alle Dimensionen von Weiterbildung – vom Inhalt über das Verfahren, Methodik, Didaktik, Marketing etc. bis hin zum Ergebnis.
- Qualität: für wen/was/wie/wann/wohin ...

III. Netzerkennung

- Verbindung von „Competition“ und „Cooperation“ – „Cluster“
- Abstimmung, Schwerpunkte, Unterschiede
- Netzerkennung – Prozesse und Entwicklungen; Kernkompetenzen, Synergien, Nutzenstiftung.

IV. Standards und Potentiale

- Dem Wunsch nach Vergleichbarkeit („Standards“) steht die Stärke der bunten Vielfalt gegenüber; Erfordernis grundsätzlicher Verbindlichkeiten.

V. Kernbereiche, Netzwerk – Qualität

- Ziele – Angebote – Ergebnisse
- Kunden- und Partnerzufriedenheit
- Menschenbild in der Weiterbildung

VI. These 1:

Wachsende Bedeutung der Weiterbildung für Individuen, Institutionen, Gesellschaft sowie die bunte differenzierte Vielfalt der Weiterbildungslandschaft fordert zur strukturierten Auseinandersetzung mit dem Thema Qualitätssicherung – Qualitätsentwicklung heraus; der Begriff der Qualität ist dabei in seiner gesamten Vielschichtigkeit auf alle Dimensionen der Weiterbildung anzuwenden.

VII. These 2:

Jede Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung ist in ihrer „Qualität sui generis“ daraufhin zu prüfen, dass sie in Hinblick auf die vielfältigen Ausprägungen von Aspekten der Weiterbildung spezifische, unterschiedliche Ansätze und Entwicklungen nicht nur zulässt, sondern gezielt ermöglicht, stützt und fördert.

„Netzwerkbildung Qualitätsentwicklung“ sollte für Wettbewerb und Markt ebenso geeignete Rahmenbedingungen gestalten, wie für Kooperation, Schwerpunktsetzung und Abstimmung in Hinblick auf ein „dynamisches Matching“ zwischen Kundenbedürfnissen und Weiterbildungsanbietern.

Bericht der Arbeitsgruppe B

Voraussetzung einer Netzworkebildung

- Informationen über Anbietersituation (Wer bietet Was für Wen , Wann, Wozu, Wie, auf welchem Niveau an?)
- Informationen über Nachfrageseite (u.U. durch Marktforschung)
- Lösungsmöglichkeit u.U. über e-learning Plattform;
- Gemeinsame Strategieentwicklung, Zielformulierung und Entwicklung eines Umsetzungsplan (dieser ist zu eevaluiieren)

Kosten (Gegenargumente) einer Vernetzung

- Aufwand der Erstellung und Wartung einer Informationsplattform
- Aufwand der erhöhten Kontaktpflege (gemeinsame Besprechungen und e-Kontakt-Halten)
- Notwendigkeit des teilweisen Aufgebens von ‚Egoismen‘

Nutzen (Pro-Argumente) einer Netzworkebildung

Netzwerke zur Qualitätsentwicklung in der WB:

- fördern Transparenz
- bieten ein gemeinsames Instrumentarium zur Qualitätsverbesserung
- ermöglichen ein gemeinsames Auftreten, Kooperationen auch in einer internationalen Landschaft
- liefern Beiträge zur Sicherheit für Kunden
- können helfen, Kernkompetenz zu entwickeln
- können gegenseitige Anregungen liefern
- erlauben eine bessere Abstimmung von Angebot und Nachfrage
- ermöglichen mehr Flexibilität und Vielfalt durch eine teilweise gemeinsame Infrastruktur

Finanzaspekte der Vernetzung

- Unter Umständen sind zeitweilige finanzielle Umstellungsprobleme zu erwarten
- Entwicklung neuer Finanzierungsmodelle:
 - Finanzierung von Infrastruktur auf der Anbieterseite
 - Teilnehmerstipendien auf der Nachfrageseite (weg von Kammer- und Bereichsdenken hin zu übergreifender Nachfrageförderung)

Modelle der Vernetzung

- Netzwerke zur Qualitätsentwicklung in der WB sollten an Entwicklungen im Bereich Evaluation, Qualitätsentwicklung etc. anknüpfen; vollkommene Neuentwicklungen scheinen eher entbehrlich
- Netzwerke für Qualitätsentwicklungen sollten die Vielfalt, Kreativität, Innovation in der Weiterbildung fördern und stützen – keinesfalls aber einengen, hemmen und hindern.
- Netzwerke und Sub-Netzwerke müssen ihre Ziele und deren Umsetzung permanent selbst reflektieren.
- Gemeinsame Zielgruppen, Herausforderungen als Nutzen
- Synergien sind zu suchen und zu nutzen

Evaluierung

- Als Evaluierungsmodell eines Vernetzungsprozesses bietet sich z.B. das Evaluierungsmodell der österreichischen Rektorenkonferenz an

Arbeitsgruppe C: Auswirkungen v. Qualitätssicherung auf Bildungseinrichtungen und ihre Angebote

Ausgangssituation und Fragestellungen

Qualitätsentwicklung, Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement sind Schlüsselbegriffe für Bildungssysteme, um den Anforderungen einer Wissensgesellschaft zu begegnen. – Was wird sich verändern – Institutionen, Angebote, Zielgruppen/KundInnen? Was sind realisierbare Zukunftsszenarien? Wie sollen sie umgesetzt werden? Welche Voraussetzungen müssen dafür erfüllt sein (OE, PE)? Internationale Aspekte der Zertifizierung, Anerkennung etc.

In Hinblick auf die TeilnehmerInnen an Weiterbildungsangeboten ist zunächst von einer Fortführung des Trends der Wissenskumulierung auszugehen. Mittel- und langfristig ist auch durch die Verlängerung der Lebensarbeitszeit eine Ausweitung des Publikums zu erwarten.

Impulsreferat Helga Peskoller

Dieses Impulsreferat setzt das beidseitige Wissen um die aktuellen „Qualitätsdebatten“¹ voraus, ist grundsätzlicher Art, beschränkt sich auf 4 Punkte und fußt in einer einzigen Denkfigur.

1. Denkfigur

Der Weg zur Sicherheit, genauer, zum professionellen Umgang mit Unsicherheit geht über das Risiko. Qualität muss also gewagt werden. Das Wagnis liegt in erster Linie im Neuen. Das Neue kommt aber nicht aus dem Nichts, sondern aus dem, was vergessen, verdrängt, unterdrückt, entwertet, ausgegrenzt, verworfen, missverstanden oder übersehen wurde - ohne all das sofort nutz- und verwertbar zu machen.

2. Aufgabe

In der Hinwendung auf das sogenannte alte Neue liegt künftig die größte Herausforderung für Bildungseinrichtungen und deren Angebote. Zu bedenken ist allerdings, dass dieses "Neue" nicht einfach vor- und offenliegt, sondern hervorzuholen, zu entstellen und mehrfach zu übersetzen ist.

¹ vergl. Hierzu insbes. Die im Oktober 2001 verabschiedeten Standards für Evaluation der Deutschen Gesellschaft für Evaluation, aber auch die der Schweizerischen Evaluationsgesellschaft oder des Joint Committee/USA; vgl. Das 1999 von Klaus Künzel herausgegebene „Handbuch der Evaluation“ oder diverse Publikationen von z.B. Wolfgang Beywl.

Wobei damit zu rechnen wäre, dass es sich um langfristige und unabschließbare Vorgänge handelt, die das Bisherige mitunter radikal verändern und im Letzten nicht bestimmbar sind.

3. Erkenntnismodell

Die theoretische Aufgabe besteht in der Präzisierung dieser Unbestimmbarkeit. Sie ist kein Merkmal des Mangels, sondern ein Gewinn. Gewonnen wird ein anderes Modell von Erkenntnis, gemeint ist die Ambivalenz, d.h. das unverfestigt Mehrdeutige bis hin zur Paradoxie. Konkret geht es also weder um das Entweder, noch um das Oder, sondern um ein sowohl-als-auch. Abstrakt könnte man vom Paradigma des Performativen oder auch Fluidalen und Hybriden sprechen. Das sich gerade Formende bzw. die "Mischung" ist erkenntnisleitend und Ergebnis von Komplexitätssteigerungen, auf die nicht nur mit Reduktion reagiert werden kann. Eine Form der Reduktion ist die Quantifizierung, darum geht es heute nicht.

4. Offene Struktur

Die Bildungs- und Weiterbildungseinrichtung Universität erfährt und wird -exemplarisch - eine Diversifikation und eine Konzentrierung erfahren, trägegebundenen wie marktregulierenden Kriterien folgen und in ihrem Angebot auf verlängerte und verkürzte Lebensarbeitszeiten einer Wissens- bzw. einer Datengesellschaft antworten. Das Unentscheidbare, sprich Zwiefache ist real und angemessen aber krisenhaft und bedarf des Dauergesprächs in Form einer Kultur des Aushandelns. Sie hängt u.a. von der Umarbeitung des Erfahrungsbegriffs ab² und muss Begrenzungen, auch um weiterhin handlungsfähig zu bleiben, anerkennen. Eine sorgfältige Zielfindung schließt keinen der Beteiligten aus und bleibt strikt an die Offenlegung und Regulierung der herrschenden Rahmenbedingungen zurückgebunden, und sie erinnert auf couragierte Weise das Unbewusste jeder Institution.

Aber wie erhellend und effizient diese Reflexionsprozesse auch sein mögen, verfestigt, sprich zur Meta- oder gar Hyperinstitution dürfen sie nicht werden. Durch die Einspielung der Kunst beispielsweise könnte es gelingen, relational über die Bedingtheit von Bildungs- und Selbstbildungsprozesse nachzudenken³ und dadurch Träger, Kunde und Förderer in offene Strukturen des Denkens zu entlassen - wofür ich plädiere.

²Damit meine ich das Zusammenspiel von Leiblichkeit und Erkenntnis, in das sich fortlaufend Bewegung, Empfindung, Wahrnehmung, Erinnerung und Medialisierung mischt; vgl. dazu u.a. Maurice Merleau-Ponty oder Käte Meyer-Drawe, aber auch Bernhard Waldenfels 3 Studien zur Phänomenologie des Fremden.

³Vgl. P.Bourdieu/L.J.D.Wacquant, Reflexive Anthropologie. Suhrkamp: FaM 1996, insbes. 258ff

Ergebnisse der Arbeitsgruppe C

Impulsreferat

- Wagnis der Auseinandersetzung mit Neuem ist als Voraussetzung von Qualität zu interpretieren
- Qualitätssicherung befindet sich in einem Wechselspiel zwischen Komplexitätssteigerung und Reduktionismus
- Wünschenswert sind eine „Kultur des Aushandelns“ und ein
- offener Bildungsbegriff

Qualitätsbegriff

- Begriff „Qualität“ ist an sich inhaltsleer
- „Qualität“ wird definiert durch Nutzer/Zielgruppen
- Aktueller Qualitätsbegriff bzw. aktuelle Qualitätssicherungsdebatte ist einseitig von quantitativen und nur scheinbar quantifizierbaren Aspekten geprägt

Formalisierung und Vergleichbarkeit

- Pro-Argumente:
 - Formalisierung ist notwendig für Vergleichbarkeit – Vergleichbarkeit ist zumindest für Außenperspektive notwendig
 - Formalisierung ist Bedingung für Entwicklung eines Leitbilds
 - Formalisierung führt über Reflexions- zu Lernprozessen
- Kritische Argumente
 - Formalismen sind verführerisch (Innensicht: „Angstvolles Management“; Außensicht: Entscheidungsschwäche der politischen Gestaltung)
 - Vergleichbarkeit existiert nur scheinbar („Fetisch Vergleichbarkeit“);

Komponenten von Qualität in der Weiterbildung

- Utilitaristische Komponente (Welcher Kurs qualifiziert für spezifische Zielsetzung?)
- Bedeutung in einem ganzheitlichen Lernkonzept (Lebenslanges Lernen)
- Verbesserung einer Kultur des Fragens
- Kultur der Überraschung – Ent-Täuschung
- Zulassen unterschiedlicher, offener Zugänge
- Zulassen offener Entwicklungsmöglichkeiten
- Entwicklung von Verfahren der kollegialen Beurteilung (u.U. über Institutionsgrenzen hinweg)

Qualitätskriterien – Zielgruppen

- Qualitätsbewertungen orientieren sich an unterschiedlichen Zielgruppen: Daraus resultieren notwendigerweise unterschiedliche Ziele
- Interne Ziele: Organisationsentwicklung (Entwicklung einer Maßnahme; Akteure der Entwicklung; Auswahl des Lehrpersonals ...)
- Extern: Kunden/Klienten (für diese scheinen standardisierte Maßnahmen prinzipiell eher von sekundärer Bedeutung)
- Extern: Geldgeber/Politik (für diese kann „Vergleichbarkeit“ Entscheidungen erleichtern oder sogar Entscheidungen ersetzen)
- Unterscheidungsmöglichkeit (aber auch häufige Verwechslungsgefahr) zwischen „Client“, „Costumer“ und „Consumer“: Für jede dieser Zielgruppen gibt es spezifische Evaluierungsformen, daher nur geringe Vergleichsmöglichkeit

Maßnahmen

- Erhöhung der Entscheidungsbereitschaft auf Seiten der Bildungsanbieter
- Erhöhung der Entscheidungsbereitschaft auf Seiten der Geldgeber
- Offenlegung der kommunikativen Prozesse und der hinter einer Maßnahme stehenden Organisationsentwicklungsprozesse (inklusive der Akteure und ProtagonistInnen)
- Lehrgangsteam scheint für eine qualitative Weiterentwicklung von größerer Bedeutung als festgeschriebene Formen

Beispiel einer Maßnahme: Qualität in der Schule (vgl. <http://www.qs.at>)

- Kommunikationspartner Schüler, Lehrer und Eltern
- Selbstevaluation
- Externe Evaluation (Metaevaluation)
- Eventuell Krisenintervention

Umsetzung und Ausblick

- Mitwirkung an einer „Kultur des Unterschieds“, die auch an die (politischen) Entscheidungsträger und Geldgeber vermittelbar ist
- Lehrgangsentwicklungsevaluierung könnte aussagekräftiger als Kursevaluierung sein
- Intern scheinen quantifizierende Verfahren eher verzichtbar, dafür sollten - im Sinne einer Organisationsentwicklung - alle Entwicklungen, Entscheidungen, Akteure, Vorgehensweise im Vorfeld transparent und nachvollziehbar gemacht werden
- Zwischen Anbietern ist trotz Konkurrenz unterstützende Funktion – in Form von Reflexionsprozessen – denkbar
- Methode: Zeitreihen als Alternativen zu quantifizierenden Maßnahmen

**TeilnehmerInnen Workshop "Qualitätssicherung in der Weiterbildung",
28. November 2001**

Name	Institution	AG	
Fischer Univ. Prof. Dr. Roland	IFF	C	
Fröhlich Univ. Prof. Dr. Werner	DUK	C	
Geyer Horst Harald	Bfi-bbrz-Gruppe	A	
Grilz Mag. Wolfgang	Bildunghaus Retzhof	B	Experten Input
Gruber DI Franz	Bfi CERT, System CERT	A	
Guggenberger Mag. Thomas	BOKU	A	
Hattinger Mag. Christina	Fachhochschulkonferenz	C	
Härtl Dr. Peter	Volkswirtschaftliche Gesellschaften Steiermark	B	Input Workshop B
Heilinger Dr. Anneliese	Verband Österr. Volkshochschulen	C	
Holländer Karoline	DUK	A	
Horschinegg Mag. Jürgen	BMBWK	A	
Kappler Univ. Prof.	Universität Innsbruck, Inst. f. Organisation + Lernen	C	Experten Input
Kloyber OR Dr. Christian	Bundesinst. f. Erwachsenenbildung St. Wolfgang	A	
Knett Mag. Hannes	WIFI der Wirtschaftskammer Österr.	A	
Koller Mag. Ernst	BMBWK	A	Moderator Workshop A
Markowitsch Dr. Jörg	Superior Skill Solution 3 S	A	Input Workshop A
Marth Mag Doris	Universität Wien, Büro f. Univ. Weiterbildung	A	
Netzer Mag. Martin	BMBWK	B	
Novak Dr. Günther		C	Moderator Workshop C
Paier Dr. Dietmar	IQuA, Inst.f. experimentelle Qualifikations- und Arbeitsmarktforschung	B	
Pelzelmayer Dr. Herbert	BMBWK	A	
Peskoller Univ. Prof. Mag. Dr. Helga	Universität Innsbruck, Inst. f. Erziehungswissenschaften	C	Input Workshop C
Sagmeister Dr.Gunhild	Universität Klagenfurt	B	Moderatorin Workshop B
Schedler Dr. Klaus	Inst. f. Bildungsforschung der Wirtschaft	B	
Schiebel Prof. Dr. Walter	BOKU	B	Mission Statement
Schuster Mag. Gerhard	DUK	C	
Stadlmann Franziska	AK Wien	A	
Steiner Andreas	TU Wien	A	
Strauch Dr. Günter	BFI Wien, FHS -Stg	B	

	BetriebsGesmbH		
Tauchner Mag. Gottfried	BMBWK		
Waxenegger Mag. Andrea	Universität Graz	C	
Wiedemaier Prof. Dr. Martin	Förderungsstelle d. Bundes f. Erwachsenenbildung Salzburg	C	

Programm

12.00 bis 13.30 Uhr: Plenum

Einführung in das Thema:

Dr. Felicitas Pflichter in Vertretung von
Frau Mag. Andrea Ecker, BMBWK, Leiterin der Gruppe VII/D

Mission-Statement:

VR Univ.Prof. Dr. Walter Schiebel, Universität für Bodenkultur, AUCEN-Sprecher:
Konzeptvorstellung, Überlegungen zur Qualitätssicherung im tertiären Bereich

Experten-Inputs:

- Univ.Prof. Ekkehard Kappler, Universität Innsbruck:
Zur Qualität der Qualitätssicherung.
- Mag. Wolfgang Grilz, Bildungshaus Retzhof, Steiermark:
State of the Art von Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung im
Erwachsenenbildungsbereich.

13.30 bis 15.30: Arbeitsgruppen

A) Ist-Stand und Weiterentwicklung

Ausgehend von den derzeit in Verwendung stehenden Methoden von Qualitätssicherung, Qualitätsentwicklung, Qualitätsmanagement sollen im Rahmen dieser Arbeitsgruppe Entwicklungslinien und -optionen erarbeitet werden.

Input: Dr. Jörg Markowitsch, Superior-Skills-Solution: 3S

Moderation: Mag. Ernst Koller, bmbwk, Abt. V/18

B) Netzerkennung Qualitätsentwicklung

Die Expansion des Weiterbildungsmarktes lässt Formen der Kooperation und Netzerkennung der Weiterbildungsanbieter sowie der mit Aspekten der Weiterbildung befassten Institutionen zweckmäßig erscheinen. Ziel der Arbeitsgruppe ist es Rahmenbedingungen, Möglichkeiten sowie Kosten-Nutzen-Aspekte einer Vernetzung zu erarbeiten.

Input: Dr. Peter Härtel, Volkswirtschaftliche Gesellschaften Steiermark

Moderation: Dr. Gunhild Sagmeister, Universität Klagenfurt

13.30 bis 15.30: Arbeitsgruppen

C) Auswirkungen von Qualitätssicherung auf Bildungseinrichtungen und deren Angebote

Ausgehend von Möglichkeiten und Grenzen der Qualitätssicherung im Weiterbildungsbereich sollen die Auswirkungen auf Weiterbildungsträger und deren –angebote diskutiert werden.

Input: ao.Univ. Prof. Dr. Helga Peskoller, Universität Innsbruck

Moderation: Dr. Günter Nowak

15.30 bis 16.00 Uhr: Kaffeepause

16.00 bis 17.00: Plenum

- Berichte der ModeratorInnen aus den Arbeitsgruppen
- Diskussion und Ausblick.

Moderation: Dr. F. Pflichter in Vertretung von Mag. Andrea Ecker

