

Magazin

erwachsenenbildung.at

Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs

www.erwachsenenbildung.at/magazin

Ausgabe 12, 2011

Qualität ist kein Zufall

Zwischen Rhetorik und Realität von
Qualitätsmanagement

Qualität in der Erwachsenenbildung – ein Thema mit vielen Facetten

Andrea Poschalko



Qualität in der Erwachsenenbildung – ein Thema mit vielen Facetten

Andrea Poschalko

Poschalko, Andrea (2011): Qualität in der Erwachsenenbildung – ein Thema mit vielen Facetten. In: Magazin erwachsenenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs. Ausgabe 12, 2011. Wien.
Online im Internet: <http://www.erwachsenenbildung.at/magazin/11-12/meb11-12.pdf>.
Druck-Version: Books on Demand GmbH: Norderstedt.

Schlagworte: Qualität, Qualitätsdiskurs, Qualitätssicherung, Lernende, Professionalität, Professionalisierung, Organisation, Qualitätsmanagementmodelle, Evaluationsmodelle, Barrierefreiheit

Kurzzusammenfassung

Die Frage nach Qualität in der Erwachsenenbildung bzw. Weiterbildung ist vielschichtig und wird von vielfältigen Perspektiven geleitet. Dabei werden auf verschiedenen Handlungsebenen Aktivitäten zur Sicherung und Entwicklung von Qualität gesetzt. Der folgende Beitrag gibt einen Überblick über die diesbezüglich unterschiedlichen Interessen der Akteure und Akteurinnen im Weiterbildungsbereich und versucht verschiedene Gesichtspunkte der Qualitätsentwicklung aufzuzeigen. Die Autorin diagnostiziert Entwicklungspotenzial vor allem hinsichtlich der Professionalisierung des Berufsfeldes und der differenzierten Erforschung von Bildungsorientierungen und TeilnehmerInnenbildern. Ferner zeigt sie Möglichkeiten und Grenzen der Evaluierung von Bildungsangeboten als ein Mittel des Qualitätsmanagements auf. Ergänzt wird der Beitrag durch ein Glossar ausgewählter Qualitätssicherungs- und zertifizierungsmodelle.

Qualität in der Erwachsenenbildung – ein Thema mit vielen Facetten

Andrea Poschalko

Die Diskussion über Qualität in der Erwachsenenbildung ist nicht neu. Bereits seit den 1960er Jahren wird die Qualitätsfrage mit unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen thematisiert, die vielfältigen gesellschaftlichen Entwicklungen unterliegen.

In den letzten Jahren nahm nicht zuletzt aufgrund des steigenden arbeitsmarktbezogenen Qualifizierungsdrucks die Nachfrage nach Weiterbildungs- und Qualifizierungsangeboten zu. Zudem wurde mit der Initiierung der Lissabon Konvention im Jahr 2000¹ durch die Europäische Kommission ein umfassendes Bekenntnis zum Lifelong Learning auf politischer Ebene abgelegt. Qualitätsfragen in allen relevanten Belangen der Bildung haben dadurch verstärkten Verbindlichkeitscharakter erhalten, und die Diskussion um Lifelong Learning wurde zu einem zentralen Motor innerhalb der (internationalen politischen) Qualitätsdiskussion (vgl. Plant 2001, S. 4). Gleichzeitig etabliert und etablierte sich eine Vielzahl von Weiterbildungs- und Qualifizierungsangeboten. Die Erwachsenenbildung ist dadurch zu einem sehr stark differenzierten und breiten Feld geworden – ein Grund mehr, die Qualität der Angebote verstärkt in den Blick zu nehmen.

Perspektiven im Qualitätsdiskurs

Vielfältige Faktoren tragen zur Komplexität der Frage nach Qualität in der Erwachsenenbildung bei. Schwierigkeiten ergeben sich schon alleine bei der Definition des Begriffs „Qualität“ (siehe Harvey/Green 2000; Galiläer 2005), zudem können

Qualitätskriterien je nach Standpunkt bzw. Perspektive (der Lernenden, der ErwachsenenbildnerInnen, der Organisationen etc.) andere Schwerpunkte erfahren und somit divergieren oder sich sogar widersprechen (siehe Kuper 2002). Auch sind die Begriffe „Qualitätssicherung“, „Qualitätskontrolle“, „Qualitätsmanagement“ und „Qualitätsentwicklung“ zu unterscheiden, die in diesem Zusammenhang im Diskurs stehen (siehe Hartz/Meisel 2006): Im Gegensatz zur „Qualitätskontrolle“, die meist einen zeitlich begrenzten Zustand deskriptiv untersucht, versucht die „Qualitätssicherung“ bzw. das „Qualitätsmanagement“ als umfassendes Qualitätssicherungssystem in einer Organisation die Qualität systematisch zu erhalten, zu fördern oder zu verbessern. Sie stellt damit eine Art fortgeführte, laufende „Evaluation“ inklusive regelmäßiger Berichterstattung dar. Um Assoziationen mit den teils negativ besetzten Begriffen „Kontrolle“ und „Zwang“ zu vermeiden, wurde hierfür schließlich die Bezeichnung „Qualitätsentwicklung“ eingeführt – ein Begriff, dem die dynamische Komponente der Veränderung bereits inhärent ist (siehe Hippel/Grimm 2010; vgl. auch Ditton 2009 zit. in Hippel/Grimm 2010, S. 12f.).

Der Qualitätsdiskurs wird somit von unterschiedlichen Perspektiven und Interessen geprägt und

¹ Die „Lissabon Konvention über die Anerkennung von Qualifikationen im Hochschulbereich in der europäischen Region“ wurde 1997 unter der Schirmherrschaft von Europarat und UNESCO ausgearbeitet; Anm.d.Red.

bezieht unterschiedliche Akteure und Akteurinnen mit ein. Die wichtigsten Akteurinnen und Akteure sind dabei die KundInnen (d.h. die TeilnehmerInnen), die TrainerInnen bzw. ErwachsenenbildnerInnen, die Organisation (Leitung, Management) und die Öffentlichkeit (Politik, Staat) (vgl. Schiersmann et al. 2008, S. 25), aber auch die AuftraggeberInnen (z.B. das Arbeitsmarktservice, Unternehmen der Privatwirtschaft). Ein gelungenes Beispiel für die Integration dieser Perspektiven sind die vom Leonardo-da-Vinci Programm finanzierten Projekte QUINORA (Internationales Qualitätssicherungsprogramm für Berufsorientierungs- und Aktivierungsmaßnahmen von Arbeitssuchenden auf Systemebene) und das darauf aufbauende Innovationstransferprojekt Guide Me! (Internationale Qualitätssicherung für Berufsorientierung im Gruppensetting). Diese reagierten einerseits auf die zunehmende Internationalisierung im Bereich Guidance und legen andererseits besonderes Augenmerk auf das Zusammenspiel der StakeholderInnen (u.a. bildungspolitische Akteure und Akteurinnen): Im Rahmen von QUINORA wurden auf Basis internationaler Best-Practice-Beispiele für Berufsorientierungs- und Aktivierungsmaßnahmen sieben Qualitätsdomänen ausgearbeitet und internationale „Leitlinien“ für Berufsorientierungs- und Aktivierungsstrainings erstellt. Anhand der Qualitätsdomänen wurde schließlich ein Curriculum entwickelt, das im derzeit noch laufenden und auf QUINORA aufbauenden Innovationstransferprojekt Guide Me! über E-Learning erarbeitet werden kann. Die Leitlinien, Instrumente und Qualitätskriterien in den jeweiligen Domänen liefern für den arbeitsmarktnahen Qualifizierungsbereich sowie den Erwachsenenbildungsbereich einen interessanten (Diskussions-)Input.

Qualitätsmanagementmodelle und Zertifizierungen

Die sehr vielfältige Weiterbildungslandschaft ist aus Sicht der KonsumentInnen oft intransparent und unübersichtlich. Vor diesem Hintergrund wurde der Ruf nach mehr Transparenz, Übersichtlichkeit und Vergleichbarkeit der Angebote in den letzten Jahren immer lauter. Ein aktuelles Thema im Qualitätsdiskurs bezieht sich daher auf die Zertifizierung von

Weiterbildungsorganisationen. Für die in diesem Feld aktiv agierenden Institutionen entsteht so gesehen – höhere Qualitätsanforderungen sind immer auch mit mehr Aufwand und Kosten verbunden – ein mehr oder weniger starker Druck von außen, sich der Qualitätsdiskussion zu stellen (vgl. Schläfli 2004, S. 225ff.; Hartz/Meisel 2006, S. 9). Auf der Ebene der Organisationen werden Qualitätsmanagementmodelle thematisiert und eingesetzt (z.B. ISO, CertQua, EFQM), die ausgehend vom betriebswirtschaftlichen Kontext für den Bereich der Erwachsenenbildung modifiziert wurden und auf organisatorische Prozesse (Prozesse zur Optimierung der die Lehr-Lernsituation vor- und nachbereitenden Bedingungen bzw. Verfahren) fokussieren. Die Qualität der konkreten Lehr-Lernsituation – also die Qualität der Bildungsangebote – wird dadurch noch nicht gesichert, wiewohl Qualitätsmanagement die Rahmenbedingungen dafür schaffen kann (vgl. Hartz 2004, S. 233ff.).

Andere Modelle und Systeme wurden speziell für den Bildungs- und Beratungsbereich entwickelt (z.B. LQW®, EduQua). Sie referenzieren stärker auf die Qualitäts- bzw. Organisationsentwicklung, die Perspektive der Lernenden und die Besonderheiten des Lernprozesses. Solcherart Zertifikate, Gütesiegel etc. werden mittlerweile von den FördergeberInnen gefordert und von den BildungsträgerInnen zu Marketingzwecken eingesetzt. Gleichzeitig gibt es aber eine solche Vielfalt an Zertifikaten am Markt, dass auch diese Entwicklung beinahe unüberschaubar geworden ist (vgl. Galiläer 2005, S. 156f.; Veltjens 2006, S. 1). Aufgrund regionaler und sektoraler Unterschiede in den Förderrichtlinien, z.B. hinsichtlich geforderter Zertifizierungen, kommt es nicht selten zu Wettbewerbsverzerrungen, da sich der daraus resultierende bürokratische Aufwand oftmals nur für Unternehmen ab einer bestimmten Größe rentiert. So müssen sich beispielsweise überregional tätige Erwachsenenbildungseinrichtungen mehrfach zertifizieren lassen (z.B. Oberösterreichisches Qualitätssiegel, Cert-NÖ), um den formalen Vorgaben hinsichtlich der Vergabe von Individualfördermitteln in den einzelnen Ländern zu genügen (siehe BMUKK 2010). Die Einführung des gerade entstehenden Qualitätsrahmens der Erwachsenenbildung in Österreich (Ö-Cert) könnte hier Abhilfe schaffen (siehe Plattform für Berufsbezogene

Erwachsenenbildung 2008).² Allerdings ist zu bedenken, dass ein rein österreichisches Zertifizierungsangebot im gesamteuropäischen Kontext nur einen Zwischenschritt darstellen kann. Zudem sind kleine Organisationen im Bildungsbereich aufgrund der damit verbundenen Kosten und Ressourcenbindung oftmals gar nicht in der Lage, sich zertifizieren zu lassen.

Professionalität und Professionalisierung

Professionelles Handeln (Professionalität) – die Qualität des pädagogischen Handelns (siehe Nittel 2000) ist ein weiterer Schwerpunkt des Qualitätsdiskurses in der Erwachsenenbildung und setzt auf der Ebene der Interaktion im Lehr-Lern-Prozess an (z.B. personenbezogene Zertifizierung). Der Lehr-Lern-Prozess kann im Gegensatz zu organisationsbezogenen Prozessen nicht durchgängig routinisiert und standardisiert werden, sondern erfordert „situative Kompetenz“, die ein gutes Maß an Entscheidungsspielraum bedarf. Die pädagogische Sicht auf Qualität hat daher eine andere Motivation als die organisationale Sicht und wird stark von situativer und personenbezogener Flexibilität geprägt. Für die Qualitätssicherung im Bereich der Lehr-Lern-Situation steht folglich die Kompetenzentwicklung der Lehrenden im Vordergrund (siehe Gruber 2006; vgl. Hartz 2004, S. 241ff.). Ebenso wichtig wie die formale Qualifikation und die Definition von Kernkompetenzen sind hierbei die informellen, über berufliche Praxis erworbenen Qualifikationen und Erfahrungen des/der Lehrenden, welche in Zukunft noch stärkere Anerkennung erfahren sollten (siehe Mosberger et al. 2007). Gerade in einem Umfeld, das von verschiedensten Interessen und Perspektiven geprägt wird, sind ein gut ausgebildetes Rollenverständnis als TrainerIn/BeraterIn und Selbstreflexion wichtig. Diese Bereiche werden aber zu einem Großteil durch Erfahrung, Inter- und Supervision sowie über informelle Gespräche etc. ausdifferenziert und tragen ihrerseits zu qualitativ hochwertigem pädagogischen Handeln bei. Die Vernetzung innerhalb des Berufsbereichs „Erwachsenenbildung“ – der Erfahrungsaustausch – leistet somit einen nicht zu unterschätzenden Beitrag zur

Qualität in der Weiterbildung. Auf der anderen Seite ist zu bedenken, dass praktische Erfahrung, wenn sie als K.-o.-Kriterium bei Auswahl von TrainerInnen/BeraterInnen verlangt wird (wie es bei manchen TrägerInnen der Fall ist), den Berufseinstieg enorm erschwert, wodurch neuen Generationen von TrainerInnen und BeraterInnen quasi „die Tür vor der Nase“ zugeschlagen wird.

Eng verbunden mit dem Professionalitätsdiskurs ist daher die zum Teil sehr kontrovers geführte Professionalisierungsdebatte (Verberuflichung), die sich aufgrund unterschiedlicher Interessen der verschiedenen Akteure und Akteurinnen und der starken Diversifikation der Handlungsfelder im Berufsbereich schwierig gestaltet und noch lange nicht abgeschlossen ist (siehe Fellinger 2008), denn im Gegensatz dazu können in diesem Zusammenhang auch Deprofessionalisierungstendenzen beobachtet werden (siehe Gruber 2006). Die Motive für eine Professionalisierung liegen oft in der Unzufriedenheit der Lehrenden mit der inadäquaten Bezahlung, der prekären Beschäftigung, der schlechten sozialen Absicherung bzw. der geringen Wahrnehmung der Erwachsenenbildung als Beruf in der Öffentlichkeit begründet (siehe Gruber 2006; vgl. Peters 2005, S. 60). Zu berücksichtigen ist allerdings, dass eine stärkere Professionalisierung nicht selten zu einer Steigerung der initialen Ausbildungskosten und des Ausbildungsaufwandes führt. Die Diskussion sollte daher stärker auf diese Rahmenbedingungen fokussiert werden, damit diese einen höheren Stellenwert im Zusammenhang mit der Qualitätsfrage erhalten.

Die Lernenden

Eine wesentliche Perspektive im Qualitätsdiskurs nehmen die KundInnen bzw. TeilnehmerInnen an unterschiedlichen Maßnahmen und Angeboten der Weiterbildung – also ganz allgemein die Lernenden – ein. In diesem Kontext werden die subjektiven und die objektiven Eigenschaften des Begriffes „Qualität“ am deutlichsten greifbar: Einerseits wird durch objektivierbare Standards die Qualität von Etwas messbar und somit vergleichbar, andererseits kommt erst durch subjektive Beurteilung und durch den

² Eine erstmalig veröffentlichte, ausführliche Darstellung des Ö-Cert findet sich im Beitrag von Elker Gruber und Peter Schlögl in der vorliegenden Ausgabe des „Magazin erwachsenenbildung.at“ unter: http://www.erwachsenenbildung.at/magazin/11-12/meb11-12_02_gruber_schloegl.pdf; Anm.d.Red.

Vergleich mit etwas Anderem der relationale Aspekt der Qualität und somit die Bedeutung der subjektiven Wahrnehmungsperspektive ins Spiel (vgl. Franz 2004, S. 102). Dies spiegelt auch die Besonderheiten des Lernprozesses und der Rolle des/der Lernenden wider. Das „Produkt“ von Bildung – nämlich der Wissens- bzw. Kompetenzzuwachs des Kunden/der Kundin – nämlich des/der Lernenden – wird von ihm/ihr selbst hergestellt; somit ist Bildung mit kaum einer anderen Dienstleistung zu vergleichen. Der Erfolg eines Kurses ist in einem hohen Maße von der Motivation und Aktivität des/der Lernenden abhängig – und Lernen ist anstrengend und nicht nur angenehm und bereichernd (siehe Mosberger et al. 2007; vgl. Zech 2004, S. 207ff.; Zech 2008, S. 6).

Das Commitment der TeilnehmerInnen ist vor allem im arbeitsmarktpolitischen Kontext, aber auch im Bereich der betrieblichen Weiterbildung ein wesentlicher Aspekt und wirkt sich sowohl subjektiv als auch objektiv auf die Qualität von Bildungsinitiativen aus. Eine entscheidende Frage ist daher, wie dieses Commitment gestärkt werden kann. Die TeilnehmerInnen sehen sich oft in einem Spannungsfeld zwischen GeldgeberInnen (Arbeitsmarktservice, Unternehmen), der Bildungsmaßnahme und ihren eigenen Interessen. Das geschieht besonders dann, wenn die Initiative für die Teilnahme am Bildungsangebot nicht von ihnen selbst ausgegangen ist und die Verpflichtung zur Teilnahme daher vielmehr als Kritik an den eigenen Fähigkeiten interpretiert wird denn als scheinbar „willkürlich angeordnet“ oder „sinnlos“. Neben Wahlmöglichkeiten und/oder der Mitbestimmung bei inhaltlichen Schwerpunkten (Freiwilligkeit setzt Wahlmöglichkeiten voraus) spielt hier auch der individuelle Nutzen von Bildungsangeboten eine entscheidende Rolle. Dieser Nutzen muss für die TeilnehmerInnen erkennbar und transparent sein, um Aktivität und Motivation erwarten zu können. Die Qualität von Bildungsangeboten ist deshalb in entscheidendem Maße von dieser Nutzentransparenz abhängig und sollte selbst auf einzelne Lehr-/Lerneinheiten heruntergebrochen werden. Jede Lehreinheit, jeder Input, jede Übung muss einen eindeutig erkennbaren Nutzen bzw. Sinn ergeben. Für die TeilnehmerInnen muss ein roter Faden ersichtlich sein, in dessen Kontext

die einzelnen Methoden eingebettet sind. Insgesamt muss klar sein, was ein Bildungsangebot zur Entwicklung der eigenen Handlungskompetenz beitragen kann (siehe Faulstich 2006), die Methodenvielfalt und ein gewisses „Infotainment“ tragen dann zusätzlich zur Aktivierung und Motivation der TeilnehmerInnen bei.

Evaluation, Praxistransfer und Nachhaltigkeit

Ein klassisches Evaluationsmodell im Bildungskontext ist das bereits in den 1950er Jahren entwickelte Vier-Ebenen-Modell von Donald L. Kirkpatrick³. Die vier aufeinander aufbauenden Ebenen beziehen sich dabei auf die (1) Reaktionen der TeilnehmerInnen, z.B. Zufriedenheit, den (2) Lernerfolg, das (3) Verhalten bzw. den (Praxis-)Transfer und auf die (4) Ergebnisse, z.B. Produktivitätssteigerung (siehe Kirkpatrick/Kirkpatrick 2006).

Bei den vielfach obligatorisch angewandten Zufriedenheitsmessungen (Reaktionen) ergeben sich allerdings einige Probleme, schließlich könnten TeilnehmerInnen auch mit einem Bildungsangebot hoch zufrieden sein, weil sie den/die TrainerIn sympathisch finden, weil ein gutes Buffet angeboten wird oder weil die Inhalte keine Herausforderung darstellen (motivationaler Aspekt). Aber nicht nur die subjektiven Aspekte der Qualität aus TeilnehmerInnensicht erschweren die Messbarkeit der Output-Qualität, sondern auch die Frage nach den Effekten (z.B. Bildungswirkung: Lernerfolg, Nachhaltigkeit etc.) von Kursen (vgl. Hartz/Meisel 2006, S. 13; siehe Mosberger et al. 2007).

In diesem Zusammenhang sind klare Zieldefinitionen unerlässlich. Entscheidet sich beispielsweise ein Unternehmen für eine Seminarreihe zur Verbesserung der internen Kommunikation, so ist zu hinterfragen, welche konkreten Ziele und Erfolgsindikatoren hinter diesem Wunsch stehen – höhere Umsätze, kürzere Prozesse oder Entscheidungen, weniger Fluktuation oder Krankenstände – und umgekehrt, was sich die MitarbeiterInnen von einer verbesserten internen Kommunikation erwarten – mehr

³ Renate Birgmayer stellt in ihrem Artikel in der vorliegenden Ausgabe des „Magazin erwachsenenbildung.at“ das Modell von Kirkpatrick im Hinblick auf Bildungscontrolling ausführlich dar, siehe dazu: http://www.erwachsenenbildung.at/magazin/11-12/meb11-12_06_birgmayer.pdf; Anm.d.Red.

gemeinsame soziale Aktivitäten, klarere Aufgabenstellungen, eine bessere Abstimmung zwischen Teams oder Abteilungen, schnellere Entscheidungen. Genaue Zieldefinitionen und ein entsprechendes Commitment der TeilnehmerInnen sind mithin wesentliche Faktoren in der Frage der Nachhaltigkeit bzw. des Praxistransfers. Praxisbezug und Nachhaltigkeit (outcome) des Erlernten rücken dabei als Indikatoren für die Qualität und Effektivität (als evaluatorische Dimension) von Bildungsangeboten zunehmend in den Fokus der Betrachtung, zumindest im privatwirtschaftlichen Kontext. Daher müssen neben klassischen Evaluationsmethoden, wie Feedback und Befragung, geeignete Erfolgskindikatoren definiert und weiterentwickelt werden, die die konkreten Ziele der Maßnahmen und alle Akteurinnen und Akteure miteinbeziehen – eine sehr herausfordernde Aufgabe, die ein differenziertes Qualitätsbild auf Mikro-, Meso- und Makroebene erfordert. Dabei bezieht sich die Mikroebene auf den Lehr-Lern-Prozess, die Mesoebene auf die Bildungsinstitution und die Makroebene auf die Bildungssystemebene. Ein erster Schritt für eine solche Evaluation sind beispielsweise quantitative Indikatoren wie Prüfungsergebnisse und die weitere Entwicklung von TeilnehmerInnen wie die Position oder das Einkommen (vgl. Gutknecht-Gmeiner 2009, S. 11). Auch Nützlichkeitsmessungen (z.B. im Rahmen von Follow-up-Evaluationen) sagen weit mehr über den Lern- und Transfererfolg aus als emotionale Reaktionen wie in der Zufriedenheitsmessung (siehe Alliger et al. 1997). Aber auch die Kompetenzerfassung und -messung als Indikatoren für die individuelle Handlungsfähigkeit werden für die Qualitätssicherung in der beruflichen Aus- und Weiterbildung methodologisch immer bedeutsamer (siehe Kurz 2006).

Zugang zu Bildungsangeboten

Die Qualität der Bildung darf nicht nur an den bereits erwähnten Aspekten gemessen werden, sondern muss im Sinne der österreichischen Lifelong Learning Strategie (siehe ExpertInnenpapier 2007; Lassnigg 2010) berücksichtigen, ob die Angebote die Bedürfnisse der Bevölkerung treffen und von allen Bevölkerungsgruppen gleichermaßen in Anspruch genommen werden können. Weiterbildung ist zumeist mit einem nicht unerheblichen

finanziellen und zeitlichen Aufwand verbunden und oftmals werden gerade „bildungsferne“ Bevölkerungsgruppen (für einen Überblick siehe Erler 2010) oder die ländliche Bevölkerung außerhalb von Ballungszentren nicht erreicht. Daher muss es auch weiterhin eine wesentliche Aufgabe der Bildungspolitik und Bildungsforschung sein, ein differenziertes TeilnehmerInnenbild zu erarbeiten, verstärkt niederschwellige Bildungsangebote zu fördern und entsprechende Rahmenbedingungen zu schaffen (siehe Erler 2010; dazu auch Kastner 2008). Solche Förderstrategien betreffen beispielsweise finanzielle Anreize wie individuelle Kursförderung, Fahrtkostenersatz u.Ä., aber auch die räumliche und zeitliche Flexibilisierung von Angeboten. Gleichmaßen unterstützt der Ausbau eines breiten Zugangs zu Beratungsleistungen (z.B. Berufsberatung, Weiterbildungsberatung) als begleitendes Instrument den Zugang zu Bildungsangeboten.

Ein weiteres wichtiges Element ist die Anschlussfähigkeit an die eigene Bildungs- und Erwerbsbiographie, da bei „Bildungsfernen“ nicht selten eine Abneigung und Distanz gegenüber formalisierten Formen von Weiterbildung besteht. Barrieren sind oftmals negative Schulerfahrungen, Misserfolgsängste, mangelndes Vertrauen in die eigene Lernfähigkeit etc., oder aber es fällt die subjektive Kosten-Nutzen-Bilanz negativ aus, das heißt, der monetäre oder zeitliche Aufwand wird in einem missgünstigen Verhältnis zum erwarteten beruflichen Nutzen gesehen (vgl. Ambos 2005 zit. in Krenn 2010, S. 16f.). Dies führt wiederum zur Nutzentransparenz von Bildungsangeboten. Wichtig ist es dabei, nicht nur einzelne Barrieren zu beseitigen, sondern das komplexe Zusammenspiel von verschiedenen Hindernissen zu berücksichtigen (vgl. Holzer 2010, S. 2).

Fazit

Mit der Diskussion um Lifelong Learning ist national und international wieder Bewegung im Feld der Erwachsenenbildung spür- und sichtbar. Evidentes Entwicklungspotenzial besteht aber vor allem hinsichtlich der Professionalisierung des Berufsfeldes und der differenzierten Erforschung von Bildungsorientierungen und TeilnehmerInnenbildern bezüglich deren Motive, Barrieren etc., um adäquate Bildungsangebote und Lernkonzepte

entwickeln zu können (siehe Krenn 2010). Auch die Evaluation von Trainings ist in Hinblick auf mögliche schlechte Ergebnisse politisch brisant und zudem zeitaufwändig und teuer. Umso wichtiger erscheinen die stärkere Integration der Evaluation in die Erwachsenenbildungsforschung, die Entwicklung adäquater Erfolgsindikatoren sowie die aktive Verbreitung von Evaluationsergebnissen aus dem Bereich der Erwachsenenbildung/Weiterbildung (siehe Gutknecht-Gmeiner 2009).

Pädagogisch tätige Organisationen und deren MitarbeiterInnen müssen einerseits mit Widersprüchen der internen Perspektiven arbeiten – nämlich der

organisationalen/ökonomischen und der pädagogischen – und sind andererseits mit unterschiedlichen Interessen, Ansprüchen und Vorgaben von außen konfrontiert (KundInnen, AuftraggeberInnen, Politik). Kaum verwunderlich also, dass es in diesem Spannungsfeld auch hinsichtlich der Qualität zu Zielkonflikten kommt.

Eine Herausforderung für die Zukunft wird es sein, alle Akteurinnen und Akteure im Weiterbildungskontext hinsichtlich der Qualitätssicherung und -entwicklung in die Pflicht zu nehmen und die unterschiedlichen Perspektiven so zu integrieren, dass „sinnvolle“ qualitativ hochwertige Weiterbildung für alle Bevölkerungsgruppen zugänglich wird.

Glossar ausgewählter Qualitätssicherungs- und zertifizierungsmodelle

TQM (Total Quality Management): TQM ist ein Qualitätsmodell, das in den 1940er Jahren in den USA entwickelt wurde und alle heute existierenden Zertifizierungen beeinflusst hat. Zu den wesentlichen Prinzipien zählen, dass sich Qualität am Kunden/an der Kundin zu orientieren hat, Qualität durch MitarbeiterInnen aller Bereiche und Ebenen erzielt wird, Qualität kein Ziel ist, sondern ein Prozess, der nie zu Ende geht, und Qualität sich vor allem auf die Prozesse zur Erzeugung von Produkten und Dienstleistungen bezieht.

ISO (International Organization for Standardization): ISO ist die älteste (seit 1947 bestehende) und die weltweit bekannteste Qualitätssertifizierung. ISO wurde als Bezeichnung für die Zertifizierung gewählt, da „isos“ auf Griechisch „gleich“ bedeutet. Die derzeit durchgeführten Zertifizierungen basieren auf ISO 9001:2008, das acht Grundsätze beinhaltet. Sie stellen die Basis für Qualitätsmanagementsysteme der ISO-9001-Familie dar. In den letzten Jahren wurden die QM-Bereiche stärker in einer prozessorientierten Qualitätsphilosophie verankert (z.B. QM-Bereich „prozessorientierter Ansatz“, „ständige Verbesserung“). Bei einer Zertifizierung ist eine QM-Dokumentation zu erstellen (QM-Handbuch), die durch AuditorInnen geprüft wird. Danach findet ein Audit vor Ort statt. Ein Zertifizierungsausschuss bestimmt dann über die Verleihung des Zertifikats (siehe <http://www.iso.org> sowie <http://www.qualityaustria.com>).

CERTQUA (Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung und Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen in der Beruflichen Bildung mbH): CERTQUA führt als erste auf den Bildungsbereich spezialisierte Zertifizierungsorganisation ISO-Zertifizierungen durch. Die Zertifizierung durch CERTQUA ist in Deutschland für alle BildungsträgerInnen, die im Auftrag der Bundesagentur für Arbeit Dienstleistungen erbringen, vorgeschrieben (siehe <http://www.certqua.de>).

EFQM (European Foundation of Quality Management) excellence model: EFQM ist ein durch die europäische Organisation EFQM geschaffenes Qualitätsmodell. Es ist ein TQM-Modell und stellt in Deutschland das meist verbreitete TQM-Konzept dar. EFQM ist nicht auf Bildungseinrichtungen spezialisiert. Das Modell kann ohne Kosten angewendet werden; es erfolgt jedoch keine Zertifizierung (siehe <http://www.efqm.org>).

LQW® (Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung): LQW ist ein deutsches Qualitätssertifikat für Weiterbildungseinrichtungen. Die Testierung besteht in einem

Selbstreport, einer Visitation und einem Abschlussworkshop. Neben üblichen Qualitätsbereichen beinhaltet LQW auch den Qualitätsbereich „Lehr- und Lernprozesse“ (siehe <http://www.artset-lqw.de>).

EduQua: EduQua ist ein Schweizer Qualitätszertifikat für Weiterbildungseinrichtungen. Neben üblichen Qualitätsbereichen herkömmlicher Zertifizierungen beinhaltet es auch die fachliche, methodische und didaktische Qualifikation des Personals sowie die Nachhaltigkeit des Lernerfolgs (siehe <http://www.eduqua.ch>).

Ö-Cert: Ö-Cert ist ein Qualitätsrahmen für Erwachsenenbildungseinrichtungen in Österreich. Dieser hat zum Ziel, die gegenseitige, überregionale Anerkennung von bestehenden qualitätssichernden Maßnahmen der Bildungsorganisationen zwischen den einzelnen Ländern sowie zwischen dem Bund und den Ländern sicherzustellen und damit eine qualitätsfördernde Maßnahme für die gesamte österreichische Erwachsenenbildung zu setzen.

LeserInnenbefragung

Ihre Meinung ist uns wichtig!

<http://www.erwachsenenbildung.at/magazin/befragung>

Literatur

Verwendete Literatur

- Franz, Julia (2004):** Die Regierung der Qualität. Eine Rekonstruktion neoliberaler Gouvernamentalität am Beispiel von Qualitätsmanagement in der Erwachsenen- und Weiterbildung. Gießen. Online im Internet: <http://twoday.net/static/blog/files/julia%20franz%20-%20die%20regierung%20der%20qualitaet.pdf> [Stand: 2011-01-18].
- Galiläer, Lutz (2005):** Pädagogische Qualität. Perspektiven der Qualitätsdiskurse über Schule, Soziale Arbeit und Erwachsenenbildung. Weinheim/München: Juventa.
- Gutknecht-Gmeiner, Maria (2009):** Evaluation (in) der Erwachsenenbildung. Eine kritische Würdigung der aktuellen Praxis und Analyse möglicher Handlungsfelder. In: Magazin erwachsenenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs 7/8, 2009. Wien. Online im Internet: <http://www.erwachsenenbildung.at/magazin/09-7u8/meb09-7u8.pdf> [Stand: 2011-01-18].
- Hartz, Stefanie (2004):** Qualität in der Weiterbildung: Die Perspektivengebundenheit einer Definition von Qualität am Beispiel der Differenz von Organisation und Profession. In: Fröhlich, Werner/Jütte, Wolfgang (Hrsg.): Qualitätsentwicklung in der postgradualen Weiterbildung. Internationale Entwicklungen und Perspektiven. Münster: Waxmann, S. 231-248.
- Hartz, Stefanie/Meisel, Klaus (2006):** Qualitätsmanagement. Bielefeld: W. Bertelsmann.
- Hippel, Aiga von/Grimm, Rita (2010):** Qualitätsentwicklungskonzepte in der Weiterbildung Frühpädagogischer Fachkräfte. WiFF Expertise, 3. Hrsg. vom Deutschen Jugendinstitut e.v. (DJI). München. Online im Internet: http://www.weiterbildungsinitiative.de/uploads/media/WiFF_Expertise_3_HippelGrimm_Internet__2_.pdf [Stand: 2011-01-18].
- Holzer, Daniela (2010):** (Eigen-)sinnige Motive von lernenden Erwachsenen. In: Rosemarie Klein (Hrsg.): „Die Rendite muss stimmen“ – Motive und Motivationen in der arbeitsbezogenen Grundbildung (Dokumentation des Ergebnisworkshops 1./2. Februar 2010). GiWA-Online 5/2010. Göttingen.
- Krenn, Manfred (2010):** Gering qualifiziert in der „Wissensgesellschaft“ – Lebenslanges Lernen als Chance oder Zumutung? FORBA Forschungsbericht 2/2010, Wien. Online im Internet: http://www.arbeiterkammer.at/bilder/d127/FORBA_Endbericht.pdf [Stand: 2011-01-18].
- Peters, Roswitha (2005):** Jongleure ohne Profession? Kritische Anmerkung zu einer Berufskultur. In: Erwachsenenbildung, Heft 2/2005, S. 60-65.

- Plant, Peter (2001):** Quality in Careers Guidance. A paper prepared for an OECD review of policies for information, guidance and counselling services. Commissioned jointly by the European Commission and the OECD. Online im Internet: <http://iccdpp.org/Portals/1/Quality%20in%20CG%20OECD%20Expt%20Paper.pdf> [Stand: 2011-01-18].
- Schiersmann, Christiane/Bachmann, Miriam/Dauner, Alexander/Weber, Peter (2008):** Qualität und Professionalität in Bildungs- und Berufsberatung. Bielefeld: W. Bertelsmann.
- Schläfli, André (2004):** EduQua: Das Label für Qualität in der Weiterbildung. In: Fröhlich, Werner/Jütte, Wolfgang (Hrsg.): Qualitätsentwicklung in der postgradualen Weiterbildung. Internationale Entwicklungen und Perspektiven. Münster: Waxmann, S. 225-230.
- Veltjens, Barbara (2006):** Qualitätsmodelle im Überblick. In: DIE Fakten. Bonn. Online im Internet: http://www.die-bonn.de/esprid/dokumente/doc-2006/veltjens06_01.pdf [Stand: 2011-01-18].
- Zech, Rainer (2004):** Über die Qualität des Lernens entscheidet der Lernende! Zur lernerorientierten Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung. In: Fröhlich, Werner/Jütte, Wolfgang (Hrsg.): Qualitätsentwicklung in der postgradualen Weiterbildung. Internationale Entwicklungen und Perspektiven. Münster: Waxmann, S. 207-224.
- Zech, Rainer (2008):** Systemveränderung – Umbau der Erwachsenenbildung. Online im Internet: http://www.artset-lqw.de/cms/fileadmin/user_upload/Literatur/Systemveraenderung_-_Umbau_der_Erwachsenenbildung.pdf [Stand: 2011-01-18].

Weiterführende Literatur

- Alliger, George M./Tannenbaum, Scott I./Bennett, Winston, Jr./Traver, Holly/Shotland, Allison (1997):** A meta-analysis of relations among training criteria. In: *Personnel Psychology* 50, S. 341-358.
- BMUKK (2010):** Ö-Cert: Qualitätsrahmen für die Erwachsenenbildung in Österreich. Online im Internet: http://www.bildungsnetzwerk-stmk.at/pdf_10/OECert_kurz.pdf [Stand: 2011-01-18].
- Erler, Ingolf (2010):** Der Bildung ferne bleiben: Was meint „Bildungsferne“? In: *Magazin erwachsenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs* 10, 2010. Wien. Online im Internet: <http://erwachsenbildung.at/magazin/10-10/meb10-10.pdf> [Stand: 2011-01-18].
- ExpertInnenpapier (2007):** Leitlinien einer kohärenten LLL-Strategie für Österreich bis 2010. In einer ersten Konsultation abgestimmte Vorschläge einer facheinschlägigen ExpertInnengruppe. Endfassung 20. Jänner 2007. Krems. Online im Internet: http://www.erwachsenbildung.at/downloads/themen/leitlinien_III-strategie_endversion_2007.PDF [Stand: 2010-10-19].
- Faulstich, Peter (2006):** Lernen und Widerstände. In: Faulstich, Peter/Bayer, Mechthild (Hrsg.): *Lernwiderstände. Anlässe für Vermittlung und Beratung*. Hamburg: VSA-Verlag, S. 7-25.
- Fellinger, Alfred (2008):** Berufsbild TrainerIn. In: *Magazin erwachsenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs* 4, 2008. Wien. Online im Internet: <http://www.erwachsenbildung.at/magazin/08-4/meb08-4.pdf> [Stand: 2011-01-18].
- Gruber, Elke (2006):** Verberuflichung bei zeitgleicher Entberuflichung – Professionalisierung in der Erwachsenenbildung in Österreich. Online im Internet: http://wwwwg.uni-klu.ac.at/ifeb/eb/ProfessionalisierungSchiersmann_neu.pdf [Stand: 2011-01-18].
- Harvey, Lee/Green, Diana (2000):** Qualität definieren. Fünf unterschiedliche Ansätze. In: Helmke, Andreas/Hornstein, Walter/Terhart, Ewald (Hrsg.): *Qualität und Qualitätssicherung im Bildungsbereich: Schule, Sozialpädagogik, Hochschule*. Weinheim/Basel: Beltz, S. 17-39.
- Kastner, Monika (2008):** Angebote für Bildungsferne als Instrument Lernender Regionen. In: ÖIEB (Red.): *Handbuch Lernende Regionen. Band 3: Bundesweite Instrumente*. 3. Aufl. Wien: BMLFUW, S. 89-97.
- Kirckpatrick, Donald L./Kirckpatrick, James D. (2006):** *Evaluating training programs. The four levels*. 3. Aufl. San Francisco: McGraw-Hill Professional.
- Kuper, Harm (2002):** Stichwort: Qualität im Bildungssystem. In: *Zeitschrift für Erziehungswissenschaften* 5 (4), S. 533-551.
- Kurz, Sabine (2006):** Outputorientierung als Aspekt von Qualitätssicherung. In: Rauner, Felix (Hrsg.) (2006): *Handbuch Berufsbildungsforschung*. 2., aktualisierte Aufl. Bielefeld: W. Bertelsmann.
- Lassnigg, Lorenz (2010):** Zielgruppen und Lebensphasen. Programmatische Überlegungen für die Entwicklung und Umsetzung einer LLL-Strategie. In: *Magazin erwachsenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs* 10, 2010. Wien. Online im Internet: <http://erwachsenbildung.at/magazin/10-10/meb10-10.pdf> [Stand: 2011-01-18].
- Mosberger, Brigitte/Kreiml, Thomas/Steiner, Karin (2007):** Zwischen Lifelong Learning, Training und Professionalisierungsdiskurs. Bestandsaufnahmen und Analysen zum arbeitsmarktpolitisch organisierten Trainingsbereich vor dem Hintergrund der geforderten Umsetzung von Lifelong Learning. Hrsg. vom AMS. Wien (= AMS report. 56). Online im Internet: <http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/AMSreport56.pdf> [Stand: 2011-01-18].

Nittel, Dieter (2000): Von der Mission zur Profession. Stand und Perspektiven der Verberuflichung in der Erwachsenenbildung. Bielefeld: W. Bertelsmann.

Plattform für berufsbezogene Erwachsenenbildung (2009): Impulse für den Arbeitsmarkt durch Dynamisierung der Bildungsmärkte. Ad Arbeitsmarktpaket III.: Input-Papier der Plattform für berufsbezogene Erwachsenenbildung. Wien. Online im Internet: http://www.pbeeb.at/file_download/2/091001+PbEB-Positionspapier.pdf [Stand: 2011-01-18].

Weiterführende Links

CERTQUA: <http://www.certqua.de>

EduQua: <http://www.eduqua.ch>

Guide Me!: <http://www.guideme.at>

ISO (International Organization for Standardization): <http://www.iso.org>

LQW (Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung): <http://www.artset-lqw.de>

Quality Austria: <http://www.qualityaustria.com>

QUINORA: <http://www.quinora.com>



Foto: Julia Svoboda

Mag.ª Andrea Poschalko

poschalko@abif.at
<http://www.abif.at>
+43 (0)1 5224873

Andrea Poschalko studierte Psychologie an der Universität Wien. Sie ist wissenschaftliche Mitarbeiterin im Sozialforschungsinstitut abif (analyse beratung und interdisziplinäre Forschung). Ihre aktuellen Arbeitsschwerpunkte liegen in den Bereichen: Entwicklungen am Arbeitsmarkt und Bildungssektor, Evaluationen im Bildungs- und Arbeitsmarktbereich, BerufsberaterInnenkompetenzen im internationalen Vergleich sowie Qualität in der Weiterbildung.

Quality in Adult Education – A Topic with Many Facets

Abstract

The question of quality in adult education and continuing education is complex and driven by many diverse perspectives. Activities for quality assurance and development are undertaken on different action levels. The present article presents an overview of the different interests of people actively involved in continuing education in the context of quality and attempts to introduce different points of view on quality development in adult education. The author diagnoses the potential for development particularly with regard to the professionalisation of the occupational field and the differentiated exploration of educational orientation and of the motivation and possible barriers to learning of the participants. It identifies the possibilities and limits of evaluating educational offers as a tool of quality management. The article is supplemented by a glossary of selected quality assurance and certification models which was written by the author.

Impressum/Offenlegung

Magazin erwachsenenbildung.at

Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs

Gefördert aus Mitteln des ESF und des BMUKK
Projekträger: Bundesinstitut für Erwachsenenbildung
Koordination u. Redaktion: Institut EDUCON – Mag. Wilfried Hackl

erscheint 3 x jährlich online, mit Parallelausgabe im Druck

Online: www.erwachsenenbildung.at/magazin

Herstellung und Verlag der Druck-Version:
Books on Demand GmbH, Norderstedt

ISSN: 1993-6818 (Online)
ISSN: 2076-2879 (Druck)
ISSN-L: 1993-6818
ISBN: 9783842306769

Medieninhaber



Bundesministerium für Unterricht,
Kunst und Kultur
Minoritenplatz 5
A-1014 Wien



Bundesinstitut für Erwachsenenbildung
Bürglstein 1-7
A-5360 St. Wolfgang

Herausgeberin der Ausgabe 12, 2011

Univ.-Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Elke Gruber (Universität Klagenfurt)

HerausgeberInnen des Magazin erwachsenenbildung.at

Mag.^a Regina Rosc (Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur)
Dr.ⁱⁿ Margarete Wallmann (Bundesinstitut für Erwachsenenbildung)
Mag. Wilfried Hackl (Geschäftsführender Hrsg., Institut EDUCON)

Fachredaktion

Mag.^a Barbara Daser (ORF Radio Ö1, Wissenschaft/Bildung)
Univ.-Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Elke Gruber (Universität Klagenfurt)
Dr. Christian Kloyber (Bundesinstitut für Erwachsenenbildung)
Dr. Lorenz Lassnigg (Institut für höhere Studien)
Dr. Arthur Schneeberger (Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft)
Dr. Stefan Vater (Verband Österreichischer Volkshochschulen)

Online-Redaktion, Satz

Mag.^a Bianca Friesenbichler (Institut EDUCON)
Andreas Brandstätter (/andereseiten / grafik.layout)

Lektorat

Mag.^a Laura R. Rosinger (Textconsult)

Übersetzung

Übersetzungsbüro Mag.^a Andrea Kraus

Design

Karin Klier (tür 3))) DESIGN)

Website

wukonig.com | Wukonig & Partner OEG

Medienlinie

Das „Magazin erwachsenenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs“ enthält Fachbeiträge von AutorInnen aus Wissenschaft und Praxis und wird redaktionell betrieben. Es richtet sich an Personen, die in der Erwachsenenbildung und verwandten Feldern tätig sind, sowie an BildungsforscherInnen und Studierende. Jede Ausgabe widmet sich einem spezifischen Thema. Ziele des Magazin erwachsenenbildung.at sind die Widerspiegelung und Förderung der Auseinandersetzung über Erwachsenenbildung seitens Wissenschaft, Praxis und Bildungspolitik. Weiters soll durch das Magazin der Wissenstransfer aus Forschung und innovativer Projektlandschaft unterstützt werden. Die eingelangten Beiträge werden einem Review der Fachredaktion unterzogen. Zur Veröffentlichung ausgewählte Artikel werden lektoriert und redaktionell bearbeitet. Namentlich ausgewiesene Inhalte entsprechen nicht zwingend der Meinung der HerausgeberInnen oder der Redaktion. Die HerausgeberInnen übernehmen keine Verantwortung für die Inhalte verlinkter Seiten und distanzieren sich insbesondere von rassistischen, sexistischen oder sonstwie diskriminierenden Äußerungen oder rechtswidrigen Inhalten.

Als Online-Medium konzipiert und als solches weitergeführt, ist das Magazin erwachsenenbildung.at beginnend mit der Ausgabe 7/8, 2009 zusätzlich in Druckform erhältlich.

Urheberrecht und Lizenzierung

Wenn nicht anders angegeben, erscheinen die Artikel des „Magazin erwachsenenbildung.at“ unter der „Creative Commons Lizenz“. BenutzerInnen dürfen den Inhalt zu den folgenden Bedingungen vervielfältigen, verbreiten und öffentlich aufführen:

- Namensnennung und Quellenverweis. Sie müssen den Namen des/der AutorIn nennen und die Quell-URL angeben.
- Keine kommerzielle Nutzung. Dieser Inhalt darf nicht für kommerzielle Zwecke verwendet werden.
- Keine Bearbeitung. Der Inhalt darf nicht bearbeitet oder in anderer Weise verändert werden.
- Nennung der Lizenzbedingungen. Im Falle einer Verbreitung müssen Sie anderen die Lizenzbedingungen, unter die dieser Inhalt fällt, mitteilen.
- Aufhebung. Jede dieser Bedingungen kann nach schriftlicher Einwilligung des Rechtsinhabers aufgehoben werden.

Die gesetzlichen Schranken des Urheberrechts bleiben hiervon unberührt. Nähere Informationen unter www.creativecommons.at.

Im Falle der Wiederveröffentlichung oder Bereitstellung auf Ihrer Website senden Sie bitte die URL und/oder ein Belegexemplar elektronisch an redaktion@erwachsenenbildung.at oder postalisch an die angegebene Kontaktadresse.

Kontakt und Hersteller

Magazin erwachsenenbildung.at
Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs
p.A. Institut EDUCON
Bürgergasse 8-10
A-8010 Graz
redaktion@erwachsenenbildung.at
<http://www.erwachsenenbildung.at/magazin>