

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

Die Qualitätspolitik der Wirtschaftsförderungsinstitute

Hannes Knett



Die Qualitätspolitik der Wirtschaftsförderungsinstitute

Hannes Knett

Knett, Hannes (2011): Die Qualitätspolitik der Wirtschaftsförderungsinstitute.
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: Wirtschaftsförderungsinstitut, Qualitätspolitik, WIFI-Qualitätshandbuch, Teilnahmebefragung, KundInnenbefragung, Kirkpatrick, Evaluationsmodell

Kurzzusammenfassung

Der vorliegende Beitrag beschreibt die Qualitätspolitik und das Qualitätsverständnis der Wirtschaftsförderungsinstitute (WIFIs) der Wirtschaftskammern Österreichs, welche über die externe Zertifizierung nach ISO 9000:2000 hinausgehen. Neben einem kurzen Blick in das WIFI-Qualitätshandbuch stellt der Autor Maßnahmen vor, die die Qualität der Lernsituation und die Qualität der TrainerInnen und Vortragenden sichern und verbessern helfen. Ein Merkmal im Qualitätsmanagement der WIFIs ist – neben vielen anderen Maßnahmen – die repräsentative KundInnenbefragung, die in mehrjährigen Abständen durchgeführt wird. Als besonders herausfordernd gilt die Tatsache, dass die Kernleistung des WIFI von Externen, sprich nebenberuflich tätigen TrainerInnen erbracht wird.

Die Qualitätspolitik der Wirtschaftsförderungsinstitute

Hannes Knett

Gerade die Nähe zur Wirtschaft und zu den UnternehmerInnen hat von Beginn an eine Kultur der Professionalität und Effizienz unterstützt.

Ausgangssituation

Bereits 1994 haben sich die Wirtschaftsförderungsinstitute (WIFIs) der Wirtschaftskammern Österreichs dazu entschlossen, einen konsequenten Weg der Qualitätspolitik zu beschreiten – für die WIFIs hieß und heißt das, eine Zertifizierung nach EN ISO 9000f vorzunehmen. Auslöser dieser Überlegungen war einerseits die Entscheidung, als Ausdruck der Qualitätspolitik eine externe Zertifizierung anzustreben, andererseits das Verständnis, als Bildungspartner der Wirtschaft¹ mit gutem Beispiel vorangehen bzw. nicht zurückstehen zu wollen – ganz nach dem Motto: „Wenn dokumentierte Qualitätspolitik und Zertifizierung für die Unternehmen ‚ein Thema‘ sind, dann sind sie es auch für die WIFIs“.

Derzeit sind alle Landes-WIFIs² mit Ausnahme des WIFI Kärnten nach ISO 9000:2000 zertifiziert. Das WIFI Kärnten verfolgt seine Qualitätspolitik nach dem EFQM-Modell. Aktuelle Herausforderung in der gemeinsamen Arbeit innerhalb des WIFI-Verbundes ist eine gemeinsame bzw. abgestimmte Qualitätspolitik trotz grundsätzlich getrennter Zertifizierungen (jedes WIFI ist gesondert zertifiziert). Damit soll

auch die Benchmarking-Kultur im WIFI-Verbund gestärkt werden. Diese gemeinsame Qualitätspolitik soll sich in Zukunft verstärkt an der „EFQM Radar Logik“³ orientieren.

Herausforderungen

Das WIFI versteht sich als „Wirtschaftsförderer mit unternehmerischer Haltung“. Dem WIFI-Qualitätsverständnis liegt der strategische Anspruch zugrunde, die Leistungsfähigkeit und Wettbewerbsfähigkeit der österreichischen Unternehmen durch eine Markt- und Qualitätsführerschaft in der berufsbezogenen Erwachsenenbildung zu sichern. Das bedarf eines ständigen Abgleichs zwischen bildungspolitischen Positionen der Wirtschaftskammer (und deren angebotspolitischer Konkretisierung) und marktorientierter Geschäftsführung.

Der Qualitätsanspruch der WIFIs bedeutet eine große Herausforderung, wird die Kernleistung – dem Organisationsmodell und dem Prinzip der nebenberuflichen TrainerInnentätigkeit entsprechend – doch quasi von Externen (nämlich den TrainerInnen) erbracht. Daher existiert innerhalb

1 Das WIFI widmet sich in besonderer Weise der Aus- und Weiterbildung von UnternehmerInnen: 36.000 UnternehmerInnen besuchen jährlich einen der WIFI-Standorte. Im Veranstaltungsjahr 2009/2010 verzeichneten die WIFIs österreichweit ca. 31.400 Veranstaltungen (Seminare, Lehrgänge zu Themen wie Management/Unternehmensführung, Persönlichkeit, Sprachen u.v.m.), die von gesamt ca. 360.000 TeilnehmerInnen (Privatpersonen und UnternehmerInnen) besucht wurden.

2 In Österreich gibt es neun Landes-WIFIs mit insgesamt 80 Außenstellen.

3 Damit ist ein geschlossener Handlungskreislauf gemeint: Auf die Festlegung der Planergebnisse (Results) folgt die Planung und Entwicklung der Vorgangsweisen (Approach), die Umsetzung (Deployment) und die Bewertung (Assessment, Review) und auf diese wiederum erneut die Festlegung weiterer Planungsergebnisse usf.

des WIFI-Verbundes die Vereinbarung, dass systematisch und umfangreich kontrolliert wird, ob die Anforderungen an die Kurse erfüllt werden. Das geschieht einerseits durch eine TeilnehmerInnenbefragung (Feedbackbögen am Ende der Veranstaltung), andererseits durch KundInnenbefragungen⁴ im Mehrjahresabstand (siehe unten). Ein Teil des gefestigten Qualitätsverständnisses der WIFIs ist es, dass sowohl bei der Verbesserung bestehender Angebote als auch bei der Entwicklung neuer Lehrgänge TrainerInnen, SpezialistInnen und PraktikerInnen beizuziehen sind.

Bezugnehmend auf die Zertifizierung nach ISO 9000:2000 ist anzumerken, dass ein umfassendes Qualitätsmanagement nicht mit einer Dokumentation, die den Vorschriften einer ISO Norm folgt, abgetan sein kann. Wer das eigene Qualitätsmanagementsystem so handhabt, nutzt das Potenzial einer (externen) Zertifizierung nicht aus. Die Zertifizierung nach ISO (wie auch jedes andere System) sollte nur das Gerüst und die Basis für alle als sinnvoll erachteten Qualitätsanstrengungen bilden. Daher gibt es im Rahmen des WIFI Qualitätsverständnisses eine Vielzahl von Aktivitäten, die über die ISO Norm hinausgehen und im WIFI-Qualitätshandbuch verdichtet und verkürzt dokumentiert sind.

Elemente des WIFI-Qualitätshandbuches

Zu den wesentlichen Prozessen einer Dienstleistungserbringung (im Bildungsbereich), die es im Qualitätshandbuch darzustellen gilt, zählen dem Qualitätsverständnis der WIFIs zufolge:

- Erfassung der Erwartungen und Anforderungen von Arbeitsmarkt, KundInnen und Unternehmen
- Voraufklärung, Einladung, Vorphase
- Darstellung der Kommunikationsmaßnahmen, Kommunikationsmix, Ansprechen von Teilzielgruppen
- Entwicklung und Produktion der Lehrgangunterlagen

- Ablauf der Veranstaltung bzw. eines gesamten Lehrganges
- Auswahl und Entwicklung der TrainerInnen und Lehrbeauftragten
- Behandlung von Reklamationen
- Ablauf der Administration, Rechnungswesen, Technik, EDV, Planung der Räumlichkeiten und Vortragenden einschließlich Vertragsmanagement
- Kontinuierliche Verbesserung von Prozessen und Inhalten
- Erfassung der Ergebniszufriedenheit von Arbeitsmarkt, KundInnen und Unternehmen

Natürlich sind für die vollständige Darstellung eines Qualitätsmanagementsystems wesentlich mehr Elemente notwendig (zum Teil abhängig vom gewählten QM-System). Die folgende Aufzählung erhebt daher keinen Anspruch auf Vollständigkeit, ist aber für die WIFIs ein relevantes Gerüst:

- Formulierung von Vision, Mission, Leitbild
- Formulierung der Unternehmensziele (meist in periodischer Darstellung als Jahresziele)
- entsprechendes Kennzahlenwerk
- Differenzierung in Kernprozesse, Hilfsprozesse, unterstützende Prozesse (oder auch: Managementprozesse, unterstützende Prozesse und Wertschöpfungsprozesse)
- Klärung der Verfügungssicherheit über Technik und Infrastruktur (Service-Level-Agreement). Dies gilt grundsätzlich auch für die Infrastrukturbereitstellung, auch wenn diese technisch weniger sensibel ist (Gebäude, Beheizung etc.)
- System der TrainerInnenqualifizierung und TrainerInnenentwicklung

Für die Organisationsentwicklung im gesamten WIFI-Verbund heißt das, dass viele der oben genannten Inhalte auf Basis eines Ausverhandlungsprozesses vereinbart und kodifiziert werden müssen. Dabei ist die Dokumentation eine notwendige, aber noch keine hinreichende Bedingung für das Gelingen der gesamten Übung. Konsequente Bezugnahme auf bestehende schriftliche Quellen

⁴ Bezüglich der Diskussion, ob sich Bildung mit dem Verständnis von KundInnenorientierung bzw. KundInnenzufriedenheit grundsätzlich vereinbaren lässt, ist aus Perspektive der WIFI zu sagen, dass der Begriff „KundInnenorientierung“ bzw. „KundInnenzufriedenheit“ ein zentraler Punkt jedes Qualitätsmanagementsystems ist, ohne den (einschließlich der konkreten Definition) zertifiziertes Qualitätsmanagement schlicht nicht möglich ist. Darüber hinaus handelt es sich in der Erwachsenenbildung u.E. generell um „erwachsene“ KundInnen, die wissen, was sie brauchen. Andererseits ist den WIFIs natürlich bewusst, dass das „Produkt Bildung“ nicht mit einem üblichen Konsumprodukt vergleichbar ist, weil es eben sowohl die Bereitstellungsleistung (des Anbieters) als auch den KundInnenbeitrag braucht, um das gewünschte Gesamtergebnis zu erzielen.

(z.B. Qualitätshandbuch, Strategie, Katalog der Jahresziele), Konsistenz der Quellen auf Bundes- und Landesebene, die Verantwortung aller für ein „lebendes System“ und nicht zuletzt die Bereitschaft, sinnvolle oder notwendige Änderungen rasch und klar zu vollziehen, ergeben erst das positive Gesamtbild. Vor allem konsequent föderalistisch strukturierte Organisationen (d.h. mit formal unabhängigen regionalen Einheiten) werden Managementhandbücher und -leitlinien selbst verfassen. Die Widerspruchsfreiheit zu bundesweit ausverhandelten Richtlinien ist aber zu beachten.

Aspekte inhaltlicher Qualitätsorientierung

Die Messung der „Zufriedenheit“ (Teilnahmefragebogen)

Grundsätzlich orientieren sich die konkreten Qualitätsmaßnahmen der WIFIs am 4-stufigen Evaluationsmodell von Donald L. Kirkpatrick (siehe Kirkpatrick 1998). Kirkpatrick's Messung der „Zufriedenheit“ der TeilnehmerInnen (Stufe 1), des „Lernerfolgs“ (Stufe 2), des „Transfererfolgs“ (Stufe 3) und des „Unternehmenserfolgs“ (Stufe 4) ist seit ihrer Erstveröffentlichung im Jahr 1959 u.E. „das Maß aller Dinge“. Dennoch ist es immer eine Frage des Aufwands und des Ergebnisses/Nutzens, welche Stufen sinnvoll umgesetzt werden, sprich, was gemessen werden sollte. Für die WIFIs gilt: Die „Zufriedenheit“ der TeilnehmerInnen⁵ (Stufe 1) wird vollständig und immer erfasst (das heißt jede Lehrveranstaltung, jede/r TeilnehmerIn). Der Begriff „Zufriedenheit“ verkürzt dabei natürlich die möglichen Abfragekategorien. Erfragt bzw. gemessen werden die TeilnehmerInnen-Einschätzungen bezüglich der Qualität des Trainers/der Trainerin, der Unterlagen/Skripten sowie der konkreten Veranstaltungsdurchführung/Organisation.

Der „Lernerfolg“ der TeilnehmerInnen (Stufe 2) wird in all jenen Lehrgängen erfasst, die mit irgendeiner Form der Leistungsfeststellung abschließen. Form und Inhalt dieser „WIFI-Prüfung“ sind durch die sogenannte „WIFI-Prüfungsordnung“ festgelegt,

die sowohl die Struktur als auch das Benotungsschema und in vielen Fällen auch detailliert die Prüfungsinhalte und Prüfungsdauer festschreibt. Ist keine offizielle oder kommissionelle Abschlussprüfung vorgesehen, kommen zumeist vielfältige Formen informeller Lernfortschrittsfeststellungen zur Anwendung.

Die Messung des „Transfererfolgs“ (Stufe 3) ist – sind die TeilnehmerInnen Privatpersonen – außerordentlich aufwändig, gilt es doch, LehrgangsteilnehmerInnen nach einigen Monaten in repräsentativer Anzahl dafür zu gewinnen, ihre Transfererfahrung wiederzugeben. Hinzu kommt, dass die Einschätzung des Transfernutzens stark von der ex-ante-Erwartung und subjektiven KundInnen-motivation beeinflusst ist, die im Vorhinein nicht erhoben werden. Im Unternehmensbereich ist das anders: Der/Die AuftraggeberIn hat entweder bereits klare Transfererwartungen oder diese werden in der Bedarfsphase explizit gemacht. Daher wäre der Transfererfolg für UnternehmerInnen leichter und methodisch „sauber“ zu erfassen.

Zur Messung des „Unternehmenserfolgs“ (Stufe 4) wird es nur in jenen Fällen kommen (können), in denen ausgehend von der Situation der Qualifizierung der TeilnehmerInnen ein kausaler Zusammenhang zum Qualifizierungsinhalt herstellbar ist. Als anschauliches Beispiel dient hier das „Verhandlungstraining für den Verkauf“ oder auch Einkauf. In diesem Bereich sind konkrete Ergebnisse leicht messbar (höheres Verkaufsvolumen, geringere Kosten beim Einkauf). Eine Nullmessung vorausgesetzt (z.B. Verkaufsvolumen vor dem Training), kann das Verkaufsvolumen nach erfolgtem Verhandlungstraining auf die Qualität der Trainingsphase schließen lassen.

Die WIFI-KundInnenbefragung

Ein weiteres Element systematischer Qualitätsarbeit an den WIFIs ist eine KundInnenbefragung, die im Mehrjahresabstand erfolgt. Ursprünglich etwa alle fünf Jahre auf Basis einer Vollerhebung in schriftlicher Form (z.B. alle KundInnen, die in einem definierten Zeitraum das WIFI besuchten)

⁵ Die Zufriedenheitserhebung wird oft geringschätzig als „happiness sheet“ bezeichnet. Ich selbst plädiere daher für eine Umbenennung in „Nutzeneinschätzung“ o.Ä.

durchgeführt, erfolgt die KundInnenbefragung nun in kürzeren Abständen – dafür in elektronischer Form (internetbasiert) und deshalb nicht mehr als Vollerhebung, aber repräsentativ. Die jüngste KundInnenbefragung von Oktober 2008 bis Jänner 2009 hatte eine Stichprobe von ca. 6.300 Personen.

Bei einer KundInnenbefragung ist zu beachten, dass sie professionell und methodisch einwandfrei, d.h. nach wissenschaftlichen Standards gestaltet wird, damit die Richtigkeit und Bedeutung der Ergebnisse außer Streit gestellt werden. Auch wenn es banal erscheinen mag, es ist zentral, dass Konzeption und Durchführung der Befragung nur maximal die Hälfte des Gesamtnutzens ergeben, die notwendige zweite Hälfte ergibt sich erst durch die (gemeinsame) Interpretation der Ergebnisse und durch die Ableitung von Maßnahmen.

Der Inhalt der KundInnenbefragung ist so zu gestalten, dass das (bereits bestehende) Wissen über KundInnenmotive, demografische Strukturen (Alter, Geschlecht, Schulbildung, Berufstätigkeit), Nutzen-erwartung und Nutzenrealisierung sinnvoll ergänzt werden kann. Das heißt, es sind vor allem Fakten interessant, die angebotspolitische Entscheidungen erleichtern oder Hilfestellung bei einer zielgruppenspezifischen Kommunikation versprechen. Hierzu zählen eine Analyse der Kommunikationsschienen (wer hat durch welches Medium vom Angebot erfahren)⁶, das Wissen um StammkundInnen-Anteile, über den Stand der KundInneninformation beim Wettbewerb⁷, das Wissen um Teilnahmemotive, um die generelle Weiterbildungsteilnahme (z.B. innerhalb des letzten Jahres) und damit verbundene Themen.

Gerade für gemeinnützige Unternehmen im Bildungsbereich ist eine betriebswirtschaftlich sinnvolle und für die KundInnen faire Preispolitik oft eine Gratwanderung. Trotzdem ist praktisch nichts Konkretes über die Preiselastizität der Nachfrage bekannt. Umso wichtiger sind deshalb mittels einer KundInnenbefragung erhobene Einschätzungen zum subjektiv empfundenen Preis-Leistungsverhältnis bzw. zur Angemessenheit des Preises. In diesem Zusammenhang ist weiters relevant, wer tatsächlich

den Teilnahmebeitrag zahlt (der/die TeilnehmerIn selbst, das Unternehmen, wie hoch der Förderungsanteil von Land oder Bund ist etc.). Auch die Präferenz für bestimmte Zeitschienen (Tagesangebote, Abendveranstaltungen, Wochenendseminare) ist für die Angebotsplanung wichtig und kann und sollte in einer KundInnenbefragung erfasst werden. Aus der aktuellen WIFI-KundInnenbefragung ergab sich, dass 40% den Teilnahmebeitrag selbst zahlen, 35% erhalten den Teilnahmebetrag von ihrer Firma, 13% eine anteilige Landesförderung. Als wichtigste Teilnahmemotive wurden mit 39% „meine Aufstiegs-möglichkeiten verbessern“ und mit 36% „fachliche Spezialprobleme besser lösen“ genannt.

Sehr wichtig für eine effiziente Qualitätspolitik ist zudem ein Abgleich der TeilnehmerInnenerwartungen (im Sinne der Anforderungen an die Leistungseigenschaften) und der tatsächlichen Zufriedenheit mit den erwarteten Eigenschaften. Für die berufsbezogene Erwachsenenbildung relevante Leistungsmerkmale sind aus WIFI-Sicht z.B. das Fachwissen der TrainerInnen, die Anwendbarkeit des Gelernten in der Praxis, die Aktualität der behandelten Inhalte, die Qualität der Lernunterlagen, aber auch die Unterrichtsräume und deren Ausstattung bis hin zur Qualität des Buffets. Es genügt bekanntlich nicht, die Dinge richtig zu tun, man muss auch die richtigen Dinge tun (das heißt hier: verbessern). Zu wissen, bei welchen Leistungsmerkmalen man über den KundInnenerwartungen liegt und bei welchen darunter, ermöglicht die Konzentration auf die aus KundInnensicht qualitätsrelevanten Punkte.

Die Bedeutung der Nebenberuflichkeit der TrainerInnen für die Qualität

In den Wirtschaftsförderungsinstituten – wie in der berufsorientierten Erwachsenenbildung allgemein – ist die überwiegende Anzahl der eingesetzten TrainerInnen und Vortragenden nebenberuflich tätig. Diese Personen stellen ihr aktuelles Wissen und Können (das in ihrem Hauptberuf verwurzelt und verankert ist) in der Schulungstätigkeit zur Verfügung.

6 Aus der WIFI-KundInnenbefragung ergab sich zum Beispiel, dass mittlerweile 39% der WIFI-KundInnen aus dem Internet vom Angebot erfahren haben, 33% haben ihre Information aus den WIFI-Kursbüchern.

7 Bildungsinteressierte orientieren sich sehr genau über das am Markt verfügbare Angebot: 51% der WIFI-KundInnen haben sich vor Anmeldung auch bei anderen AnbieterInnen informiert.

Dieses Modell (TrainerInnen und Vortragende, die hauptberuflich in einem Unternehmen tätig bleiben) ist ein wesentlicher Garant für die inhaltliche Qualität der Angebote. Das TrainerInnen Know-how, das sich permanent aus der wachsenden fachlichen Kompetenz als Folge der Tätigkeit im Unternehmen und der wachsenden methodisch-didaktischen Kompetenz als Folge der Tätigkeit in der Erwachsenenbildung wie in einer Aufwärtsspirale speist, kann dank dieses Modells gestärkt werden. Damit leistet das WIFI wie auch alle anderen AnbieterInnen, die so vorgehen, auf dem Wege der Anforderungen an die TrainerInnenqualität einen permanenten Beitrag zur Verbesserung des Qualifizierungs-Know-hows innerhalb der Unternehmen.

Die Bedeutung der WIFI-Philosophie zu Lernen und Trainieren für die Qualität

Der Anspruch an die Qualität der Lernsituation und an die Qualität der TrainerInnen und Vortragenden⁸ ist von hoher strategischer Relevanz für den Erfolg der WIFI-Tätigkeit und das Erreichen der Organisationsziele. Damit verbunden ist der Anspruch, ein zeitgemäßes Lernverständnis zu leben und für eine hohe Identifikation der Vortragenden und TrainerInnen mit dem WIFI zu sorgen.

Neueste Erkenntnisse der Hirn- und Lernforschung bestätigen, dass Lernen eine zutiefst persönliche Angelegenheit ist. Der Mensch lernt zu seinen eigenen Bedingungen mithilfe seiner persönlichen Lerntechniken und Routinen. Didaktische Professionalität bedeutet, Lernfähigkeiten und -fertigkeiten zu fördern, Lernprozesse zu begleiten und TeilnehmerInnen dabei zu unterstützen, ihre Selbstlernkompetenzen gezielt auszubauen. Nachhaltige Weiterbildung darf somit nicht bloß wissens-, sondern muss auch erlebnisorientiert gestaltet sein. Das WIFI versteht sich

daher als Gestalter von optimalen Lernbedingungen. TeilnehmerInnen am WIFI erwerben nicht nur Wissen, sondern trainieren das Lernen und erwerben Kompetenzen zur erfolgreichen Bewältigung ihres Berufslebens. Sie erwerben Freude an selbstständigem Tun und Handeln; die Motivation, Dinge voranzutreiben, sowie die Kompetenz, fachliches Know-how praktisch anzuwenden.

Die vielschichtige Kompetenz der eingesetzten TrainerInnen und Vortragenden ist daher gezielt und systematisch zu entwickeln. Dabei gilt – dem oben beschriebenen Prinzip der Nebenberuflichkeit verpflichtet – die fachliche Kompetenz als Basiskompetenz. Ergänzend dazu sind didaktische Kompetenz, bildungstheoretische Kompetenz, soziale Kompetenz und personale Kompetenz notwendig und aufzubauen.

Von der Marktführerschaft zur Qualitätsführerschaft

Gelebte und für die KundInnen (Privatpersonen und Unternehmen) vorteilhafte Qualitätspolitik geht über eine Zertifizierung weit hinaus. Die Zertifizierung (unabhängig vom konkreten System) und der Blick von außen sind aber meist Auslöser für ein intensives Befassen mit dem eigentlichen Unternehmenszweck und mit unternehmensinternen Abläufen. Dazu braucht es eine tiefgreifende Auseinandersetzung mit so zentralen Begriffen wie KundInnenorientierung, Produktnutzen, Kernprozess, Ressourcen u.Ä. Zertifizierung ist eine gute Basis, darauf aufbauend sorgen eine solide TrainerInnenkompetenz, ein hoher Praxisbezug, eine förderliche Lernumgebung, die Unterstützung und Begleitung der Teilnehmenden bei deren beruflicher Entwicklung für erfolgreiche Angebote im Sinne der Unternehmen und deren MitarbeiterInnen.

LeserInnenbefragung

Ihre Meinung ist uns wichtig!

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

⁸ Im Idealfall sollten WIFI-TrainerInnen über ein grundlegendes didaktisches Wissen verfügen, welches sie in die Lage versetzt, die Lernprozesse wirksam und nachhaltig zu unterstützen. Sie verfügen deshalb über didaktisch-methodische Fähigkeiten zur aktivierenden Gestaltung nachhaltiger und lebendiger Lernprozesse Erwachsener und nutzen auch die spezifischen Möglichkeiten der neuen Bildungstechnologien. Sie verfügen über ein reichhaltiges Repertoire an unterschiedlichen mündlichen sowie schriftlichen Formen der Lernerfolgskontrolle. WIFI-TrainerInnen entwickeln und nutzen auch die Selbstevaluierungs- und Reflexionskompetenz ihrer Lernenden.

Literatur

Weiterführende Literatur

Kirkpatrick, Donald L. (1998): Evaluating Training Programs: The Four Levels. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.

Weiterführende Links

WIFI: <http://www.wifi.at>



Foto: WIFI / Niko Fomarek

Mag. Hannes Knett

<http://www.wifi.at>
+43 (0)5 909003112

Hannes Knett war mehrere Jahre lang als Lehrer für Mathematik, Physik/Chemie und Sozial- und Wirtschaftskunde an Hauptschulen und Polytechnischen Lehrgängen tätig. Er studierte Nationalökonomie an der Universität Wien mit den Schwerpunkten Notenbankpolitik und Wirtschaftsgeschichte. Knett ist geprüfter Unternehmensberater mit Schwerpunkt Personalentwicklung. Er war im Wirtschaftsförderungsinstitut der Wirtschaftskammer Niederösterreich als Produktmanager und in der Wirtschaftskammer Salzburg in der Geschäftsführung der Jungen Wirtschaft und der Betriebsgründungsberatung tätig. Seine Tätigkeiten im Wirtschaftsförderungsinstitut der Wirtschaftskammer Österreich waren und sind u.a. die Leitung der WIFI-Produktentwicklung, die WIFI-Angebotspolitik und Weiterbildungspolitik. Seit 2010 ist er Sprecher der Plattform Berufsbezogene Erwachsenenbildung.

Quality Policy of the Institutes for Economic Promotion

Abstract

The present article describes the quality policy and quality understanding of the Institutes for Economic Promotion (*Wirtschaftsförderungsinstitute* – *WIFIs* in German) of the Austrian Economic Chambers which exceed the external certification according to ISO 9000:2000. After a brief overview of the *WIFI* Quality Manual, the author presents measures that help in safeguarding and improving the quality of the learning situations and of the level of the trainers and lecturers. One of the special features of the quality management of the *WIFIs* is the representative survey of clients carried out every couple of years. A particular challenge is the fact that the core services of the *WIFIs* are provided by “external” instructors, i.e. those who only work part-time for the *WIFIs* and have another job elsewhere.

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>