

DIE-Projekt „Qualitätsentwickler/in für Einrichtungen der Erwachsenenbildung“

Integriertes Fortbildungskonzept, Werkbuch und Fallstudien zur Qualitätsentwicklung

Teilprojekt Werkbuch

„Rede mit allen und hol' sie ins Boot!“

*Interviews mit Leiterinnen und Leitern zum
Thema „Qualitätsentwicklung“*

Zu den Vorarbeiten zum geplanten Werkbuch „Leitung und Qualitätsentwicklung“ gehörten 13 Telefoninterviews mit Leiter/innen aus unterschiedlichen Einrichtungen. Vertreten waren (Kreis-)Volkshochschulen und Familienbildungsstätten (FBS) (katholisch, evangelisch, DRK) aus vier Bundesländern. Die Befragten konnten auf Erfahrungen mit folgenden Qualitätsentwicklungsverfahren zurückgreifen: Hessische Qualitätsringe, Niedersächsischer Qualitätsring, 3-Länder-Projekt FBS-EFQM, ISO-Zertifizierung, DRK-Projekt Managementtraining für Verantwortliche für Familienbildung im DRK Nordrhein. Ziel der Befragung war es, erfahrungsbezogene Hinweise für die Konzeptentwicklung des Werkbuches zu gewinnen.

Die wesentlichen Fragen:

- Welche Unterstützung haben Sie genutzt?
- Welche hätten Sie sich gewünscht?
- Welche Kompetenzen konnten Sie in die QE einbringen?
- Was haben Sie als förderlich, was als hinderlich im Prozess erlebt?

An welchen Stellen, in welchen Situationen haben Sie sich als Leiter/in Hilfe, Informationen, Beratung, Unterstützung geholt – und welche?

- Beratung bei personellen Krisen
- Unterstützung durch externes Fachberatungsinstitut (grundsätzlich)
- Beratung und Moderation durch Verbandsinstitut, Fachinstitut, Beratungsagentur
- externe Moderation der Workshops zum EFQM-Leitfaden
- kollegiale Beratung
- Austausch mit Leiter/innen im Land
- externe Prozessberatung und Moderation von Workshops inklusive Reflexion meiner Rolle als Leiter/in
- Austausch mit anderen FBS.

Auszüge aus den Telefoninterviews

- Welches waren die schwierigen Situationen?
- Welche Erfahrungen haben Sie mit Ihrem/Ihrer Qualitätsbeauftragten gemacht?

Hier die häufigsten Äußerungen in einer Zusammenfassung:

Die kollegiale Beratung und der kollegiale Austausch, Kooperation und Vernetzung wurden von vielen Kolleg/innen vorrangig bei den förderlichen Bedingungen und bei der Unterstützung für die Leitung genannt. Dies traf auf alle Einrichtungen zu, nicht nur auf die, die aufgrund der Projektstruktur von vornherein in die Vernetzung eingebunden waren. Es scheint, dass sich Vernetzung und Kooperation zu einem konstitutiven Merkmal von Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung entwickeln.

„Rede mit allen und hol' sie ins Boot!“ kann als Motto für eine weitere Tendenz gelten: Qualitätsentwicklung erfordert ein hohes Maß (und u. U. eine neue Qualität) von Kommunikation in der Einrichtung. Dazu gehören Motivations-, Klärungs- und Überzeugungsgespräche, aber auch Gesprächs- und Zuhörbereitschaft. Diese Erfahrung verweist auf den

Editorial

1992 wurden von Einrichtungen der Bildungs- und Kulturarbeit, aus Anlass des sog. „Kolumbusjahres“, meist kritisch-reflektierende Berichte zur „Entdeckungs- bzw. Eroberungsgeschichte Lateinamerikas“ entwickelt und in gemeinsame Veranstaltungsreihen umgesetzt.

Für Weiterbildungseinrichtungen gilt im Jahr 2001 zum Thema Qualitätsentwicklung Ähnliches, auch wenn dieses Jahr nicht zum „Qualitätsjahr“ ernannt worden ist.

Nach jahrelangem Theorienvergleich und Theorienstreit mit der Zielsetzung „Abgrenzung“ und der Folge einiger isolierter Umsetzungen in einzelnen Weiterbildungseinrichtungen ist seit ca. drei Jahren eine „Verschmelzung“ der Qualitätskonzepte und eine steigende Anzahl an Umsetzungsprojekten zu beobachten. Und die Umsetzung beschert jeder Einrichtung eine „Entdeckungs- und Eroberungsgeschichte der Qualitätsentwicklung“. Der Austausch darüber wird im 10. Jahr seit Beginn der Qualitätsentwicklungsdebatte von den Akteuren sowohl auf der Einrichtungsebene (s. Bericht: „Rede mit allen und hol' sie ins Boot“ in diesem Info-Brief) wie auch auf der Systemebene (s. DIE-Tagung am 29./30.10.01, Themenbereich: Strategien der Vernetzung) gesucht und gepflegt.

Dieser Prozess braucht Transparenz. Wer macht was für welche Art von Bildungseinrichtung, wie kommt man miteinander ins Gespräch und wie kann man die Summe der einzelnen und gemeinsamen Erfahrungen mit Qualitätsentwicklung auf allen Ebenen des Weiterbildungssystems verwenden?

Um den Überblick über die z. Zt. laufenden Projekte zu erleichtern, werden in diesem Info-Brief (wie auch schon in der ersten Ausgabe) weitere vorgestellt und beschrieben. Dass dies möglich ist, ist der großen Akzeptanz der ersten Ausgabe zu verdanken. Viele Projekte haben sich bereit erklärt, ihren Verlauf und ihre Erfahrungen für die Info-Briefe zur Verfügung zu stellen. An dieser Stelle vielen Dank dafür.

grundlegenden Aspekt der Partizipation. Erst die Einbeziehung aller Beteiligten (inklusive Honorar-Mitarbeiter/innen) und die Bereitschaft und Fähigkeit der Leitung, Verantwortung zu fördern, zu delegieren und sich weitgehend auf die strategische Steuerung zu konzentrieren, macht Qualitätsentwicklung zu einem Prozess mit nachhaltigen Wirkungen und Ergebnissen.

Welche Ihrer Erfahrungen, Kenntnisse, Kompetenzen und Stärken haben Sie gerade in der Arbeit an Qualitätsentwicklung erfolgreich einbringen können?

- Lenken, motivieren können
- Offenheit und Kritikfähigkeit
- Kommunikationsfähigkeit
- Kollegialer Führungsstil
- Fähigkeit zur Rollendistanz
- Offenheit für Vorschläge von Kursleiter/innen und Mitarbeiter/innen
- Mut zu einer breiten Beteiligung
- Überzeugung, dass gemeinsames Arbeiten Identifikation, Kultur und Menschlichkeit fördert
- Optimismus.

Auszüge aus den Telefoninterviews

wicklung zu einer für alle selbstverständlichen Dimension der alltäglichen Arbeit werden zu lassen. Diese Phase zu Beginn jedes Qualitätsprozesses wird von vielen Befragten als die größte Hürde genannt.

Eine der schwierigen Etappen für die Leiter/innen ist die, in der es darum geht, bei den Mitarbeiter/innen Ängste vor dem Bewertet-Werden abzubauen, sie zu motivieren, ihre Beteiligung und Identifikation zu fördern und Qualitätsent-

wicklung zu einer für alle selbstverständlichen Dimension der alltäglichen Arbeit werden zu lassen. Diese Phase zu Beginn jedes Qualitätsprozesses wird von vielen Befragten als die größte Hürde genannt. Von hier aus führt der Weg zurück zu den Fragen nach Kompetenz und Unterstützung: Einerseits wird auffällig häufig die eigene kommunikative und soziale Kompetenz als ausgeprägt und nützlich

genannt, andererseits erleben viele Leiter/innen hier die Schwierigkeiten und im Nachhinein einen Bedarf an Unterstützung - ausgedrückt in Formulierungen wie „Supervision wäre gut gewesen.“ Aber auch Hilfestellungen wie Moderation und Fachberatung gehören zu den Wünschen nach Unterstützung. Sicherlich ist dies ein Hinweis auf die Berücksichtigung entsprechender Supportstrukturen bei der Konzipierung von QE-Projekten.

Die Antworten zum Komplex „Leitung und Qualitätsbeauftragte“ (in acht Einrichtungen vorhanden) sind durchweg positiv. Alle Interviewten stellen im Nachhinein fest, dass es nie (nennenswerte) Konflikte und Klärungsbedarfe im Zusammenwirken gab. Alle betonen die Bedeutung von Vertrauen, Konkurrenzfreiheit und klaren Regelungen. Über alle Einrichtungsgrößen hinweg gilt die Empfehlung „Benenne eine/n Qualitätsbeauftragte/n“ – das entlastet die Leitung, entschärft deren Rollenkonflikte und erweist sich in der Praxis als hilfreich und förderlich.

Die Ergebnisse der Interviews und mögliche Schlussfolgerungen für das Werkbuch, für die Qualifizierung und für Fortbildungs- und Unterstützungsangebote werden sowohl im Rahmen der Zwischenbilanzta-

Welche Empfehlungen würden Sie einer/einem befreundeten Leiter/in mit auf den Weg der Qualitätsentwicklung geben?

- „Rede mit allen und hole alle ins Boot.“
- „Qualität(sentwicklung) muss gelebt werden.“
- „Sei offen und such den Austausch!“
- „Mach' es nicht selbst!“
- „Steig' ein, auch mit kleinen Projekten!“
- „Schaff' Spielräume für Verantwortung!“
- „Bauen Sie eine geregelte Kommunikation auf!“
- „Reflektiere dich selbst und mach' das transparent!“
- „Es ist viel Aufwand, erfordert viel Disziplin – aber es lohnt sich doch!“

Zitate aus den Telefoninterviews

gung des Projektes am 29./30. Oktober als auch in einem Workshop mit Leitern und Leiterinnen am 4. Dezember vorgestellt und diskutiert.

Kontakt und Information:

Wolfgang Nötzold, DIE, Bonn

Aufsätze zum Thema:

Hartmut Volk (1999): Der Geist des Hauses bestimmt das Betriebsklima. In: Psychologie heute, H. 2, S. 38-41

B. Stauss/Ch. Friege (1996): Zehn Lektionen in TQM. In: Harvard Business Manager, H. 2, S. 20-32

Zehn Lektionen in TQM

1. Die vielfach angemahnte TQM-Verpflichtung der Topmanager reicht weiter, als die meisten Führungskräfte annehmen.
2. Die Kommunikation mit den Mitarbeitern darf sich nicht auf Plakate und Schulungen beschränken.
3. Der Erfolg von TQM zeigt sich auf der Mitarbeiterebene - die Probleme liegen im Management.
4. Primär zielt richtiges TQM nicht auf Methoden zur isolierten Lösung von Problemen, sondern auf Instrumente, die das Denken und Handeln verändern.
5. Kundenzufriedenheit gilt es nicht nur zu postulieren, sie muss als Zielgröße der Unternehmenssteuerung dienen.
6. Die Bedeutung von Qualitätspreisen lässt sich schwerlich überschätzen - sie sind ein wichtiges Führungsinstrument.
7. Jedes Unternehmen sollte seine Form von TQM entwickeln, denn ein allgemeines Rezept gibt es nicht.
8. TQM stellt eine langfristige Investition dar.
9. Die Einführung von TQM erfordert eine von Grund auf gewandelte Unternehmenskultur.
10. Die erfolgreiche Zertifizierung eines Unternehmens nach DIN ISO 9000ff. ist keineswegs gleichbedeutend mit einem erfolgreichen TQM.

(B. Stauss/Ch. Frieg (1996): *Zehn Lektionen in TQM. In: Harvard Business Manager, H. 2, S. 20-32*)

Qualitätsmanagement in Familienbildungsstätten (QuiF) - Ein Projekt im Erzbistum Köln -

2001 haben 14 Familienbildungsstätten des Erzbistums Köln zusammen mit der Hauptabteilung Bildung und Medien der Bistumsverwaltung beschlossen, bis 2003 ein Qualitätsmanagement einzuführen. Die Umsetzung erfolgt in Projektform und ist einrichtungsspezifisch (Familienbildung), trägerspezifisch (katholisch) und regionalspezifisch (Großstädte Bonn, Köln, Düsseldorf, Wuppertal und umliegende Städte und Kreise). Die beteiligten Einrichtungen werden für sich einzeln ein QM-Handbuch und gemeinsam ein QM-Rahmenkonzept erstellen. Dadurch wird die Einbeziehung einrichtungsspezifischer und einrichtungsübergreifender, d. h. systemspezifischer Aspekte gewährleistet.

Das Projekt „QuiF“ basiert nicht auf einem vorgegebenen Qualitätsentwicklungsmodell, wie z. B. EFQM, sondern ist induktiv entwickelt worden, mit dem Wunsch, so noch eher Motivationsdichte und Praxisnähe zu gewährleisten. Es hat aber deutliche Bezüge zum EFQM, zur ISO und auch zum laufenden BLK-Modellversuch „Lernerorientierte Qualitätstestierung in Weiterbildungsnetzwerken“ und soll im Laufe der Zeit entsprechend ergänzt werden. Das Projekt verpflichtet sich zur Selbsteva-

Die Elemente des QuiF-Modells:

- 1. Aufgaben**
 - 1.1 Leitbildentwicklung
 - 1.2 Strategieentwicklung
 - 1.3 „Familienbezogene“ Bildung
 - 1.4 „Personenbezogene“ Bildung
- 2. Personal**
 - 2.1 Personalentwicklung
 - 2.2 Arbeitsorganisation
 - 2.3 Kursleiterwahl/-betreuung/-fortbildung
- 3. Ressourcen**
 - 3.1 Haus-, Raum- und Gerätepflege
 - 3.2 Finanzplanung
- 4. Umwelt**
 - 4.1 Öffentlichkeitsarbeit
 - 4.2 Kooperation
 - 4.3 Werbung
- 5. Arbeit**
 - 5.1 Bedarfsermittlung/Programmauswertung
 - 5.2 Angebotsplanung
 - 5.3 Programmdruck
 - 5.4 Anmeldung/Beratung
 - 5.5 Kursankündigungen
 - 5.6 Veranstaltungsvorbereitung/-organisation
- 6. Ergebnisse**
 - 6.1 Programmheft
 - 6.2 Veranstaltungsevaluation
- 7. Informationen**
 - 7.1 Berichtswesen

luation, die durch interne Moderatoren (benannte Qualitätsbeauftragte) gesteuert wird.

Das Projekt „QuiF“ unterscheidet sich von allen bisherigen QM-Projekten in der öffentlich geförderten Weiterbildung durch zwei Besonderheiten: Erstens ist es arbeitsteilig angelegt. D. h., jede der 14 Familienbildungsstätten bearbeitet in Qualitätszirkeln zunächst nur ein Element des QuiF-Modells. Eine zentrale Projektgruppe wertet alle Arbeitsergebnisse aus und gibt sie, in überarbeiteter Form, an alle Einrichtungen zurück. So bearbeitet jede Familienbildungsstätte ein Element konkret und intensiv, die anderen Elemente auf Grundlage der Arbeitsergebnisse der anderen Qualitätszirkel.

Durch diese arbeitsteilige Projektstruktur fällt der Zeitbedarf auf Einrichtungsebene geringer aus und die Systemebene erhält ein eigenes Gewicht.

Zweitens ist die Hauptabteilung Bildung und Medien der Bistumsverwaltung für das Erzbistum Köln als Fachaufsicht, anteiliger Kostenträger und kirchlicher Rechtsträger über die Projektleitung in das QuiF-Projekt eingebunden.

Weitere Informationen:

Bildungswerk der Erzdiözese Köln
Marzellenstraße 32
50606 Köln

Ansprechpartner: Ulrich Papenkort
Fon: 0221/1642-1143

„Handbuch zur Qualitätssicherung“ der Katholischen Erwachsenenbildung im Bistum Trier

Die Katholische Erwachsenenbildung (KEB) im Bistum Trier entwickelt derzeit unter Mitarbeit eines Wissenschaftsteams der Universität der Bundeswehr München ein „Handbuch zur Qualitätssicherung“. Dieses Handbuch soll haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der KEB

in dem Vorhaben unterstützen, sich der Qualität der eigenen Bildungsarbeit bewusst zu werden, sie abzusichern und weiterzuentwickeln. Mit Blick auf diese Zielsetzung gestaltete sich der bisherige Arbeitsprozess wie

folgt: Nach der kritischen Auseinandersetzung mit den beiden großen Qualitätssicherungssystemen ISO 9000 und EFQM und deren Relativierung im Blick auf die Verwendung für den Weiterbildungsbereich wurde in einem ersten Schritt die Organisation der KEB im Bistum Trier mit Hilfe eines Organigramms detailliert beschrieben. Darauf aufbauend hat man in einem zweiten Schritt die von jeder Organisations-

einheit spezifisch zu erfüllenden Aufgaben festgehalten. Im dritten Schritt wurde der dem Handbuch zugrundeliegende Qualitätsbegriff unter Rückgriff auf die obersten Organisationsziele inhaltlich definiert. Für die sich auf diesem Weg ergebenden qualitätsorientierten Aktivitäten der einzelnen Organisationseinheiten sind im vierten Schritt konkrete Instrumente zur Qualitätssicherung entwickelt worden. Sie sollen, ungeachtet ihrer Unterschiedlichkeit, eine Umsetzung trägerspezifischer Bildungsvorstellungen in das konkrete Organisationshandeln sicherstellen. Ein erster Entwurf des Handbuchs liegt vor.

Nähere Informationen sind erhältlich bei:
Ernst Knoth, Ltd. Ordinariatsrat
Bischöfliches Generalvikariat, Abteilung Bildung
Postfach 1340
54203 Trier
Fon: 0651/7105-454
Fax: 0651/7105-435
E-Mail: ernst.knoth@bgv-trier.de

*„Ever try, ever fail,
no matter.
Try again, fail again –
but better.“*

(Samuel Beckett)

Die Qualitätsinitiative des baden-württembergischen Volkshochschulverbandes

Anlässe

Ausgehend von der Einsicht, dass sich in den letzten Jahren die Rahmenbedingungen für die Weiterbildung erheblich verändert haben (zunehmende Unübersichtlichkeit des Weiterbildungsmarktes, erste Ansätze der öffentlichen Zuschussgeber, öffentliche Mittel an den Nachweis von Qualitätssicherung zu koppeln, und ein zu beobachtender Anstieg des Qualitätsbewusstseins von Teilnehmenden) hat der Volkshochschulverband in Baden-Württemberg im Februar ein Qualitätsentwicklungskonzept beschlossen, mit dem „die bisher zwar stetigen, aber nicht systematischen Qualitätsbemühungen in eine neue konzeptionelle Form gebracht werden“ sollen.

Konzeption

Weil dem Verband sehr unterschiedliche Einrichtungen angehören (von der vhs stuttgart als größte Volkshochschule mit einer Unterrichtsleistung von ca. 120.000 Unterrichtseinheiten pro Jahr bis zu Einrichtungen mit 2.000 bis 3.000 pro Jahr), wurde nach einem Konzept gesucht, das diesen Strukturunterschieden gerecht wird und von allen Volkshochschulen genutzt werden kann. Entschieden hat sich der Verband für das – an EFQM angelehnte – Konzept von Schiersmann/Thiel/Pfizenmaier¹, das im Rahmen eines großen Projektes für Familienbildungsstätten entwickelt und an die Bedingungen der Volkshochschulen angepasst wurde. Anders als im Original-EFQM-Modell wird auf Teil-Kriterien und Ansatzpunkte verzichtet, also allein mit den Kriterien gearbeitet. Dafür wurde das zunächst abstrakte Modell um für das Feld der Erwachsenenbildung passende Beispiele und Stichworte und die Integration einer Handlungsorientierung bereits in den Schritt der Bestandsaufnahme ergänzt. Diese Bestandsaufnahme erfolgt in neun Bereichen, die den Kriterien von EFQM entsprechen.

¹ Ch. Schiersmann/H.-U. Thiel/E. Pfizenmaier (2001): Organisationsbezogenes Qualitätsmanagement. Opladen

Die grundlegenden Schritte des Verfahrens sollen für alle Volkshochschulen gleich sein und umfassen

- die Benennung einer/eines Qualitätsbeauftragten
- die Bestandsaufnahme (die hier Stärken-Schwächen-Analyse genannt wird)
- auf dieser Grundlage die Auswahl von Verbesserungsprojekten und deren Durchführung
- die Dokumentation der Qualitätsentwicklung und Begutachtung
- auf dieser Grundlage die Verleihung des Qualitätszertifikats durch ein vom Landesverband gebildetes Testierungsgremium.

„Die stetige Verbesserung der Qualität kann nur von und in der Einrichtung selbst realisiert werden, die glaubwürdige Kommunikation der systematischen Qualitätsbestrebungen nach außen kann sie allerdings nicht selbst leisten“, schreibt der Verband hierzu.

Aufgerufen sind alle 168 Volkshochschulen des Landes, sich an diesem Verfahren zu beteiligen. Dazu müssen sie sich schriftlich verpflichten, – das Prozessmodell der Qualitätsentwicklung in der vom Volkshochschulverband vorgesehenen Weise umzusetzen

Einschätzung

Mit der Qualitätsinitiative ist es gelungen, in sehr kurzer Zeit vergleichsweise viele Einrichtungen zur aktiven Teilnahme zu bringen und so nach außen - vor allem gegenüber den öffentlichen Zuschussgebern – deutlich zu machen, dass sich die Volkshochschulen um Qualität bemühen und dafür geeignete Verfahren entwickeln und nutzen. Sicher wird die Qualitätsinitiative auch einen Beitrag zu einem Mehr an systematischer Qualitätsentwicklung leisten. Und: Viele beteiligte Einrichtungen werden für sich sinnvolle und weiterführende Projekte auswählen und durchführen.

Kritisch ist aber die Ausgangsthese zu sehen, dass derart unterschiedliche Einrichtungen ein Konzept anwenden sollen. Ebenfalls als kritisch erweist sich die Verbindung von Qualitätsentwicklung und Testierung. Viele andere Qualitätskonzepte gehen nicht ohne Grund davon aus, dass diese beiden Schritte sorgfältig zu trennen sind. Und für die Durchführung eines so anspruchsvollen Konzeptes benötigen die Qualitätsbeauftragten eine doppelte Qualifikation (Moderationskompetenz und eine gute Kenntnis des Modells) - die Qualifizierungsangebote setzen aber erst ein, nachdem die Entscheidung zur Teilnahme getroffen ist, und längst nicht alle Einrichtungen, die sich zur Teilnahme verpflichtet haben, beteiligen sich an der Qualifizierung.

Kritisch sind auch andere Punkte. Es ist ein Verbands-Modell, sozusagen von Volkshochschulen für Volkshochschulen. Inwiefern die Option für eine Öffnung für andere Erwachsenenbildungseinrichtungen besteht, bleibt unklar. Ebenso ist es eine baden-württembergische Sonderentwicklung. Zu fragen ist, ob es nicht an der Zeit wäre, zu einem gemeinsamen Konzept für alle Erwachsenenbildungseinrichtungen zu kommen, das nicht auf ein Bundesland beschränkt bleibt. Und: Viele Kolleg/innen, die ernsthaft interessiert sind, sich daran zu beteiligen, weisen zu Recht darauf hin, dass dies erhöhten Zeitaufwand und zusätzliche Kosten bedeutet, die in der prekären Situation vieler Einrichtungen nur sehr schwer aufzubringen sind. Denn leider wird Qualitätsentwicklung zwar politisch gefordert, gleichzeitig aber deren Finanzierung den Einrichtungen überlassen. Zumindest in Baden-Württemberg.

Wolfgang Klenk, vhs stuttgart

- spätestens ein Jahr nach dem Beitritt den QE-Prozess durch die Benennung eines Qualitätsbeauftragten begonnen zu haben
- spätestens zwei Jahre nach dem Beitritt der Begutachtungsstelle eine Dokumentation des ersten Qualitätsprojektes zur Begutachtung vorzulegen.

Dem Aufruf sind innerhalb von etwa drei Monaten über 50 Volkshochschulen gefolgt, auch derzeit treten noch weitere bei. Unterstützt werden die Volkshochschulen

bei ihrer Qualitätsentwicklung durch mehrtägige Fortbildungsangebote für Qualitätsbeauftragte, die der Verband anbietet.

Weitere Informationen:

Willi Zierer

VHS-Verband Baden-Württemberg e.V.

Raiffeisenstraße 14

70771 Leinfelden-Echterdingen

Fon: 0711/75900-0

Fax: 0711/75900-41

E-Mail: info@vhs-bw.de

Qualitätsentwicklung in der Schweiz

Qualität - Transparenz - Vergleichbarkeit in der Weiterbildung Das Qualitätssiegel „eduQua“

Die staatliche Förderung der Weiterbildung ist in der Schweiz unterschiedlich geregelt. Verschiedene Ämter sind auf kantonaler und auf Bundesebene für die Bereiche berufliche Weiterbildung, allgemeine Erwachsenenbildung und Bildungsmaßnahmen

im Rahmen des Arbeitsmarktes zuständig.

Seit 1996 wird in der arbeitsmarktlichen Bildung ein Qualitätsprüfungsverfahren für neue Anbieter erprobt. In der beruflichen Weiterbildung entwickelte die Deutschschweizerische Berufsbildungsämterkonferenz (DBK) ein ähnliches Verfahren und testete es im Rahmen von Pilot-

ein gemeinsames Verfahren zur Qualitätsprüfung anzustreben. Anfang 1999 beauftragten die beiden Bundesämter seco und BBT eine Arbeitsgemeinschaft, bestehend aus drei Beratungsunternehmen, ein einheitliches Zertifizierungsverfahren unter dem Namen eduQua zu entwickeln und einzuführen.

Eine der Rahmenbedingungen für die Entwicklung war, dass eduQua bestehende Qualitätsmanagementsysteme nicht ersetzen soll. eduQua ist keine Konkurrenz zu den bestehenden Qualitätsentwicklungsverfahren wie ISO, TQM, EFQM, Bfw, 2Q etc. Im Gegenteil: Solche Anstrengungen, durch das Qualitätskriterium „ein Bewusstsein für Qualitätssicherung und -entwicklung“ zu schaffen, werden unterstützt. Mit diesem Qualitätskriterium soll festgehalten werden, dass eine Weiterbildungsinstitution Überlegungen zur Qualitätsentwicklung ihrer Organisation anstellen muss. Durch die Vorgabe von pädagogischen Qualitätskriterien will man einen Mindeststandard für alle erreichen, auf dem sich dann die einzelne Institution weiterentwickeln kann. Es wurden sechs Elemente definiert, die für Weiterbildungsinstitutionen qualitätsentscheidend sind: das Angebot, die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden, die Art und Weise der Leistungserbringung, das einge-

Qualität allerorten – sogar bei der Kriminalpolizei, wie diese Textpassage aus einem graffit-Krimi zeigt:

Man sah Heinrichs deutlich an, dass ihm unbehaglich war; schließlich hatte er selbst das Handtuch geworfen, als die Zeiten des Qualitätsmanagements über sie hereingebrochen waren und das Arbeitsleben ungemütlich wurde. „Ich dachte, du hättest dich da reingefunden ...“

Toppe schnaubte leise. „Habe ich eine Wahl?“

Aber dann schüttelte er den Kopf und probierte ein Lachen.“

Aus: Leenders/Bay/Leenders (2000):

Die Schatten schlafen nur. Dortmund, S. 12/13

versuchen. In der allgemeinen Erwachsenenbildung machten einzelne Kantone die Förderung von einer amtsinternen Qualitätsprüfung abhängig.

Viele Weiterbildungsanbieter sind aber in allen drei Bereichen tätig. Es lag daher nahe,

setzte Personal, der Lernerfolg sowie die Art und Weise der Qualitätssicherung und -entwicklung. Daraus wurden sechs eduQua-Qualitätskriterien abgeleitet, welche die Grundlage der Zertifizierung bilden. Zertifizierte Institutionen weisen sich aus über

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

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

Im eduQua-Zertifizierungsverfahren geht es darum, die Qualität der Institutionen sowie einzelner Weiterbildungsangebote periodisch (alle drei Jahre) zu erheben und zu beurteilen. Im Oktober 2000 wurde die Ak-

kreditierung der ersten Zertifizierungsstellen bei der Schweizerischen Akkreditierungsstelle (SAS) vorgenommen. Seit Januar 2001 kann jede Weiterbildungseinrichtung bei einer frei wählbaren Zertifizierungsstelle ihr Dossier einreichen und die Zertifizierung beantragen. Das gesamte Verfahren erfolgt auf dokumentarischem Weg, d. h., die Zertifizierungsstelle prüft die Minimalstandards aufgrund des eingereichten Dossiers. Das Resultat der Evaluation sowie der Entscheid über die Zertifikaterteilung werden nach Abschluss der Prüfung und Einschätzung der eingereichten Dokumentation auf schriftlichem Weg mitgeteilt. Der Entscheid wird mit einem Kurzbericht des Auditors mit Bemerkungen und Empfehlungen zur Qualitätsverbesserung belegt.

Weitere Informationen:

SVEB (Schweizerische Vereinigung für Erwachsenenbildung)

Ansprechpartnerin: Ruth Jermann

Oerlikonerstrasse 38 / Postfach 270

8057 Zürich

Fon: 0041-1-3116455

www.eduqua.ch

„Geschehnisse sind interessanter als die Beschaffenheit der Dinge, aber die Entwicklung der Dinge ist interessanter als die Geschehnisse.“

(Eric Berne)

1. Konferenz zu Internationalen Qualitätsbenchmarks in der postgradualen Weiterbildung – 23. bis 25. Mai 2002

Donau-Universität Krems – Weiterbildungsforschung

Qualität von Bildung wird in der zukünftigen Lerngesellschaft zunehmend wichtiger. In Europa entstehen neuartige Studiengänge und vielfältige Programme postgradualer Weiterbildung an Universitäten und Business Schools. Studierende haben oft Schwierigkeiten, aus einer Vielfalt der Angebote, deren Qualität kontrovers diskutiert wird, angemessene Programme auszuwählen. Akkreditierungsagenturen streben an, Übersichtlichkeit in das intransparente Feld zu bringen und Studienprogramme durch Standards überprüfbar und vergleichbar zu

machen. Hochschuleinrichtungen sind gefordert, die Sicherstellung und Entwicklung der Qualität ihrer Angebote zu einer festen Größe zu entwickeln. Konsequentes und systematisch durchgeführtes Qualitätsmanagement erweist sich für einen erfolgreichen Hochschulbetrieb als unerlässlich und entwickelt sich zu dem kritischen Erfolgsfaktor der Zukunft.

Die Konferenz will

- den Teilnehmern und Teilnehmerinnen ein Forum bieten, neue und richtungweisende Ansätze des Qualitätsmanage-

ments zu diskutieren und Erfahrungen mit bisherigen praktizierten Qualitätssicherungskonzepten auszutauschen,

- den internationalen Erfahrungstransfer fördern und eine Plattform für nationale und internationale Kooperation bilden.

Call for Papers

Teilnehmer und Teilnehmerinnen sind aufgefordert, ihre Erfahrungen mit Verfahren und Strategien der Qualitätssicherung und -entwicklung einzubringen. Sie sind eingeladen, sich mit einem Referat in einer der Arbeitsgruppen und/oder mit einer Posterpräsentation gelungener Praxis an der Konferenz zu beteiligen. Die Ergebnisse der Konferenz werden dokumentiert und allen Teilnehmern zur Verfügung gestellt.

Das ständig aktualisierte Konferenzprogramm und Informationen zur Unterkunft und Zahlweise können unter www.donau-uni.ac.at/qm eingesehen werden. Interessenten werden über Neuerungen laufend informiert.

Kontakt:

Donau-Universität Krems
Weiterbildungsforschung
Karoline Holländer
Dr. Karl Dorrek-Straße 30
A-3500 Krems

Fon: +43-(0)-2732 893-2267

Fax: +43-(0)-2732-893-4260

E-Mail: hollaender@donau-uni.ac.at

Schwerpunktthema des nächsten Info-Briefes:

Bericht über die Tagung „Qualifizierung des Personals, Modelle und Strategien der Vernetzung“ (29. und 30. Oktober 2001 in Frankfurt)

DIE-Projekt

„Qualitätsentwickler/in für Einrichtungen der Erwachsenenbildung“

Eva Heinold-Krug Fon: 069/95626-159
(Vernetzung und Koordination)
E-Mail: heinold-krug@die-frankfurt.de

Aktuelle Informationen im Internet
<http://www.die-frankfurt.de>

Elke Mathes Fon: 069/95626-111
(Qualifizierung) E-Mail: mathes@die-frankfurt.de

Adresse

Deutsches Institut für Erwachsenenbildung
Abteilung Fortbildung und Beratung
„Qualitätsentwickler/in für Einrichtungen
der Erwachsenenbildung“
Hansaallee 150
D-60320 Frankfurt/Main

Christina Heimlich Fon: 069/95626-166
(Fallstudien) E-Mail: heimlich@die-frankfurt.de

Wolfgang Nötzold Fon: 0228/249913-1470
(Werkbuch) E-Mail: noetzold@die-frankfurt.de

Das Projekt wird von April 2000 bis August 2002 vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) gefördert.

Sekretariat

Christa Jost Fon: 069/95626-158
E-Mail: jost@die-frankfurt.de

Redaktionsschluss für den nächsten Info-Brief
Qualitätsentwicklung ist der 14.12.2001.

Bettina Schaper Fon: 069/95626-169
E-Mail: schaper@die-frankfurt.de
Fax: 069/95626-209

Gesamttext: Cordula Möller/Bettina Schaper
Verantwortlich: Eva Heinold-Krug
Satz und Layout: Grafisches Büro Engels