Birgit Grün, August 2002

Qualitätsmanagementprojekte in der allgemeinen, politischen und wissenschaftlichen Weiterbildung

Deutsches Institut für Erwachsenenbildung
August 2002

Birgit Grün, Qualitätsmanagementprojekte in der allgemeinen, politischen und wissenschaftlichen Weiterbildung.
Online im Internet: URL: http://www.die-bonn.de/esprid/dokumente/doc-2002/gruen02_01.pdf
Dokument aus dem Internetservice Texte online des Deutschen Instituts für Erwachsenenbildung
http://www.die-bonn.de/publikationen/online-texte/index.asp

INHALT

Einführung 4

I. Abgeschlossene Projekte 5

1. Arbeitskreis der Bildungsstätten und Akademien (Heimvolkshochschulen) in NRW (ABA) 5

2. Deutsches Institut für Erwachsenenbildung (DIE) 6

2.1 Arbeit und Leben Rheinland-Pfalz 7

2.2 Arbeit und Leben Thüringen 8

2.3 Bildungswerk des Landessportbundes Rheinland-Pfalz 9

2.4 Bildungszentrum Nürnberg 9

2.5 Evangelische Erwachsenenbildung (EEB) Niedersachsen 10

2.6 Katholische Erwachsenenbildung (KEB) Niedersachsen 11

2.7 Kreisvolkshochschule (KVHS) Mecklenburg-Strelitz 13

2.8 Ländliche Erwachsenenbildung (LEB) Sachsen-Anhalt 14

2.9 Volkshochschule Brunsbüttel 15

2.10 Volkshochschule Hamburg 16

3. Deutsches Institut für Erwachsenenbildung/European Association for the Education of Adults (EAEA) 16

4. Lehrstuhl für Erwachsenenpädagogik der Universität Leipzig 17

5. Ländliche Erwachsenenbildung in Niedersachsen 18

6. Landesinstitut für Schule und Weiterbildung/Evangelisches Erwachsenenbildungswerk Westfalen und Lippe e.V. 19

7. Landesinstitut für Schule und Weiterbildung/Familienbildungsstätten des Bistum Aachen/Berufsforschungs- und Beratungsinstitut für interdisziplinäre Technikgestaltung (BIT) Bochum 20

8. Landesinstitut für Schule und Weiterbildung NRW/ Landesarbeitsgemeinschaft Familienbildung und Weiterbildung der Arbeiterwohlfahrt (AWO) NRW 21

9. Landesinstitut für Schule und Weiterbildung/Landesverband der Volkshochschulen Niedersachsens e.V. 23

10. Pädagogisches Landesinstitut Brandenburg (PLIB) 23

11. Universität Heidelberg 24

12. Universität Kaiserslautern/Evangelische Landesarbeitsgemeinschaft für Erwachsenenbildung in Rheinland-Pfalz e.V./Katholische Erwachsenenbildung Rheinland-Pfalz e.V. 25

13. Verein „Weiterbildung Hamburg e.V.“ 26
14. VHS: Niedersächsische Volkshochschulen 27
15. VHS: Sächsischer Volkshochschulverband 29
16. VHS: Volkshochschule Reutlingen 30

II. Laufende Projekte 31

17. ArtSet Institut Hannover/Landesverband der Volkshochschulen Niedersachsens e.V. 31
18. Deutsches Institut für Erwachsenenbildung (DIE) 32
19. VHS: Bayerischer Volkshochschulverband 32
20. VHS: Volkshochschulverband Baden-Württemberg 33

Abkürzungsverzeichnis 35

Einführung

Die folgende Übersicht konzentriert sich auf regionale und überregionale Projekte zur Qualitätsentwicklung aus dem Bereich der allgemeinen, politischen und wissenschaftlichen Weiterbildung. Bei der Vielzahl an Projekten konnten nur die schriftlich dokumentierten sowie die im Rahmen eines Modellprojektes geförderten Berücksichtigung finden. Wir bitten um Mitteilung über Projekte, die hier möglicherweise nicht berücksichtigt wurden.

Die vorliegende Analyse erfolgt nach folgenden Kriterien:
- Titel
- Laufzeit
- Beteiligte Einrichtungen
- Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium
- Implementierung
- Ergebnisse
- Fachliche Beratung/Wissenschaftliche Begleitung
- Finanzierung
- Weiterführung
- Literatur

Die Übersicht beinhaltet nicht die vielfältigen Aktivitäten zur Qualitätsentwicklung in der beruflichen Weiterbildung. In diesem Zusammenhang möchten wir auf das Projekt ‚Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung' am Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) verweisen. Ziel dieses BIBB-Projektes ist eine Bestandsaufnahme und Auswertung der Qualitätsentwicklung in der beruflichen Weiterbildung im Hinblick auf die gesetzlichen und förderrechtlichen Rahmenbedingungen, trägerübergreifende Aktivitäten auf Länderebene sowie länderübergreifende Projekte, Modellversuche, Fachtagungen und Workshops. Weiterhin ist im Rahmen dieses Projektes ein Übersichtsband zur Qualitätsentwicklung in der beruflichen Weiterbildung in Bearbeitung[1].
Ebenfalls ist für den Bereich der beruflichen Bildung zu erwähnen, dass die Stiftung Warentest in einer eigens eingerichteten Abteilung ‚Bildungstest' Angebote zur beruflichen Weiterbildung mit zunächst ca. 20 Tests jährlich (ab Juli 2002) untersuchen wird. Langfristig wird angestrebt, in einer eigenständigen ‚Stiftung Bildungstest' auch Angebote aus dem Bereich der Schulen und Hochschulen zu untersuchen[2].

Im ersten Teil dieser synoptischen Darstellung werden bereits abgeschlossene Projekte vorgestellt. Der zweite Teil greift Projekte auf, die sich derzeit noch in der Durchführungsphase befinden. Aus Gründen der Übersichtlichkeit sind die Projekte in alphabetischer Reihenfolge aufgeführt.

[1] Informationen unter: http://www.bibb.de/indexfor.htm .
[2] Informationen unter: http://www.warentest.de/pls/sw/SW$NAV.Startup?p_KNR=0&p_E1=2&p_E2=0&p_E3=40&p_E4=0&p_Inh=B:3185

I. Abgeschlossene Projekte

1. Arbeitskreis der Bildungsstätten und Akademien (Heimvolkshochschulen) in NRW (ABA)

Titel	Qualitätssicherung in Bildungshäusern in NRW
Laufzeit	1998 – 2000
Beteiligte Einrichtungen	29 Einrichtungen (der insgesamt 75) in unterschiedlicher Trägerschaft und inhaltlicher Ausrichtung
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	• EFQM/ISO 9000ff. • Qualitätshandbuch Begründung für den Ansatz: - basiert auf das im Rahmen des EU-Programms Sokrates erarbeiteten Musterhandbuchs für Bildungshäuser, das sich an beiden Modellen orientiert - nimmt als trägerübergreifendes QM-System Rücksicht auf plurale inhaltliche Ausrichtung, unterschiedliche Größe und unterschiedliche personelle Ausstattung der Bildungshäuser
Implementierung	• Vorstand des ABA beauftragte die Akademie Klausenhof mit der Projektkoordination, bildete eine Arbeitsgruppe und einen Projektbeirat • Erarbeitung eines Mindestinhaltsverzeichnisses in der Arbeitsgruppe (= die Kapitel und Punkte aus dem EU-Musterhandbuch, die sowohl für eine aussagekräftige Beschreibung von Qualität unabdingbar sind als auch von allen Einrichtungen beschrieben werden können) • Arbeitsschritte im Projekt: - Einführungsseminare und Workshops für Leitungen und Qualitätsbeauftragte - Projektrundbriefe - Materialsammlungen/Dokumentationen - Fortbildungsseminare: Evaluation der pädagogischen Arbeit, Geschäftsprozessmanagement, kollegiales Coaching - kollegiales Coaching oder externe Beratung (Kosten nicht im Projektbudget enthalten) • einrichtungsinterne Arbeitsschritte: - Berufung eines/r Qualitätsbeauftragten - Einführung aller Mitarbeiter/innen in das Vorhaben/interne oder externe Schulung - Erstellung eines Qualitätshandbuchs/‚Absegnung' in den Hausgremien/Vorlage beim Projekt
Ergebnisse	• 6 Einrichtungen legten ein Qualitätshandbuch vor • Problembewusstsein wurde angestoßen bzw. geschaffen • begrenzte personelle Ressourcen und Zeitknappheit erfordern Beachtung ‚kleiner Schritte' • konkreter Nutzen für beteiligte Einrichtungen: - Förderung der Kooperation der Bereiche: Pädagogik, Hauswirtschaft und Verwaltung - klare Formulierung von Verantwortlichkeiten - Ansatz erfordert ständige Ergänzung => ‚Handbuch statt Schrankbuch'
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche	*keine Angaben*

Begleitung	
Finanzierung	Projektmittel ‚Innovative Projekte der Weiterbildung' (Ministerium für Schule, Weiterbildung, Wissenschaft und Forschung in NRW)
Weiterführung	beteiligte Einrichtungen führen die begonnene Arbeit fort, anvisiert wird die Schaffung eines Gütesiegels ‚Gütegemeinschaft Bildungshaus'
Literatur	Becker, Alois (2000): Qualitätssicherung in Bildungshäusern. Ein innovatives Projekt der Weiterbildung in NRW. In: Küchler, von Felicitas/Meisel, Klaus (Hrsg.): Herausforderung Qualität. Dokumentation der Fachtagung ‚Qualitätssicherung in der Weiterbildung" vom 2.-3.November 1999. Frankfurt/M.: DIE, S.81-85

2. Deutsches Institut für Erwachsenenbildung (DIE)

Titel	Qualitätssicherung in der Weiterbildung (QUEB)
Laufzeit	Januar 1997 - Juni 1999
Beteiligte Einrichtungen	10 örtliche oder landesbezogene Erwachsenenbildungseinrichtungen: Volkshochschulen verschiedener Größenordnung, Landeseinrichtungen von Arbeit und Leben, der Evangelischen und der Katholischen Erwachsenenbildung sowie das Bildungswerk des Landessportbundes in einem Bundesland
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	• Selbstevaluation • Bilanzierung der in den Einrichtungen vorhandenen Qualitätsstrategien und –verfahren => Weiterentwicklung interner Projekte, die auf die einrichtungsspezifischen Bedürfnisse zugeschnitten sind Begründung für den Ansatz: - induktiver Ansatz der dialogischen Qualitätsentwicklung
Implementierung	Zusammenarbeit des DIE mit den Einrichtungen in folgenden Arbeitsschritten: 1. Explorationsgespräch über Interessen und konkrete Ausgangsbedingungen der Einrichtungen; Klärung des Qualitätsverständnisses 2. Beratung beim Selbstevaluationsprozess 3. Herauskristallisieren des vorrangigen Veränderungsbedarfs 4. Planung eines konkreten einrichtungsinternen Projektes 5. weitere Beratung bei der Umsetzung 6. Dokumentation und gemeinsame Auswertung
Ergebnisse	• vgl. die folgenden Projektberichte Pkt. 2.1.-2.10 • Checkliste für Weiterbildungsinteressierte
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	DIE
Finanzierung	Bundesministerium für Bildung und Wissenschaft und die folgenden Bundesländer: Bayern, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Rheinland-Pfalz, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein und Thüringen
Weiterführung	in den beteiligten Einrichtungen
Literatur	Küchler, von Felicitas/Meisel, Klaus (Hrsg.) (1999): Qualitätssicherung in der Weiterbildung. Auf dem Weg zu Qualitätsmaßstäben. Frankfurt/M.: DIE Dies. (1999): Qualitätssicherung in der Weiterbildung II. Auf dem

	Weg zu besserer Praxis. Frankfurt/M.: DIE Dies. (2000): Herausforderung Qualität. Dokumentation der Fachtagung ‚Qualitätssicherung in der Weiterbildung“ vom 2.-3. November 1999. Frankfurt/M.: DIE

2.1 Arbeit und Leben Rheinland-Pfalz

Titel	Verbesserung der Organisationsqualität als Voraussetzung für die gezielte Entwicklung von internen Qualitätsstandards (Projekt QUEB[3])
Laufzeit	Juni 1997 – Dezember 199
Beteiligte Einrichtungen	Landesgeschäftsstelle (Mainz) und Zweigstellen
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	• Selbstevaluation • Entwicklung von Organisationsqualität • Überprüfung der inneren Strukturen
Implementierung	• Workshop zur Bestandsaufnahme und Benennung der Handlungsfelder für eine Organisationsberatung • Workshop zur Leitbilddefinition und Zielqualität • Erarbeitung eines Führungspapiers • Gründung eines Qualitätszirkels ‚Verwaltung’ • Beratung der Führung durch Expert/innen des DIE • innerbetrieblicher Informationsworkshop • Konfliktworkshop mit den Pädagogischen Mitarbeiter/innen (Benennen von Konfliktmustern/Erlernen von Wegen zur Bearbeitung) • Auswertungsworkshop
Ergebnisse	• Konstituierung der Abteilung Controlling mit folgenden Maßnahmen: - Vernetzung der EDV-Arbeitsplätze - Neue Datenbank für die Seminarverwaltung - Entwicklung neuer Steuerungsinstrumente - Einführung einer Teil- statt Vollkostenrechnung • Einrichtung des Gremiums: Gesamt-Verwaltungsbesprechung (Motto: internes Benchmarking) • Thesen zur QE (nach K. Friedrich) 1. QE braucht einen „inneren Motor“ 2. QE braucht die Unterstützung der Leitung 3. QE braucht Freiräume 4. QE braucht flankierende Maßnahmen von innen 5. QE braucht einen „äußeren Motor“ 6. QE braucht Partizipationsmöglichkeiten 7. QE muss Erfolge sichtbar machen 8. QE darf sich nicht zu viel vornehmen 9. QE muss mit den Zielen und Rahmenbedingungen konform sein 10. QE hat ihren Preis
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	DIE Arbeit und Leben Rheinland-Pfalz e.V.
Finanzierung	s. Projekt 2
Weiterführung	durch folgende Schritte:

[3] Qualitätssicherung in der Weiterbildung (DIE-Projekt)

	- Weiterentwicklung der Angebotsqualität - Implementierung des Gedanken, Lernende Organisation Arbeit und Leben‘ - Leitbildentwicklung und Zielkonkretisierung - Entwicklung von Instrumenten zur Selbstevaluation
Literatur	Friedrich, Katja (1999): Die lernende Organisation – Arbeit und Leben überprüft seine innere Strukturen. In: Küchler, von Felicitas/Meisel, Klaus (Hrsg.): Qualitätssicherung in der Weiterbildung II. Auf dem Weg zu besserer Praxis. Frankfurt/M.: DIE, 162-178 Aschmann, Olaf (2000): Organisationsentwicklung als Einstieg in die Qualitätsentwicklung. In: Küchler, von Felicitas/Meisel, Klaus (Hrsg.): Herausforderung Qualität. Dokumentation der Fachtagung ‚Qualitätssicherung in der Weiterbildung“ vom 2.-3.November 1999. Frankfurt/M.: DIE, 67-70

2.2 Arbeit und Leben Thüringen

Titel	Erarbeitung eines qualitätssichernden Kriterienkatalogs für die Organisation und Durchführung von Seminaren, Einbeziehung nebenberuflicher Mitarbeiter/innen in den Prozess der Qualitätssicherung (Projekt QUEB)
Laufzeit	ab April 1997
Beteiligte Einrichtungen	Landesgeschäftsstelle Erfurt
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	EFQM Selbstevaluation (Selbstbewertung der im Projekt benannten Fragestellungen, d.h. nicht alle Bereiche der Organisation) Konzept der kontinuierlichen Verbesserungsprozesse (KVP) • Begründung für den Ansatz: - Einbeziehung der Mitarbeiter/innen - bei wichtigsten Prozessen bzw. Kernprozessen ansetzen
Implementierung	• Workshop für alle Mitarbeiter/innen zur inhaltlichen Eingrenzung des Projektrahmens • Formulierung von 2 Teilprojekten: - Teilprojekt 1: Entwicklung eines Organisationsleitfadens, Entwicklung eines Konzepts zur Gestaltung der Corporate Identity - Teilprojekt 2: Einbindung der nebenamtlichen Mitarbeiter/innen in den Prozess der Qualitätssicherung • Umsetzung in 2 parallelen Arbeitsgruppen • Unterstützung durch moderierte Workshops und externe Beratung • öffentliche Präsentation für alle Thüringer Bildungseinrichtungen
Ergebnisse	• Optimierung des Kernprozesses (Planung, Durchführung und Auswertung von Bildungsprozessen) • Qualitäts- und Organisationsentwicklung nicht voneinander zu trennen
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	DIE
Finanzierung	s. Projekt 2
Weiterführung	Qualitätsentwicklung als Daueraufgabe (Grundgedanke: kontinuierlicher Verbesserungsprozess)

Literatur	Kadler, Ines/Klenk, Wolfgang (1999): Organisationsentwicklung wird zur Qualitätsentwicklung. In: Küchler, von Felicitas/Meisel, Klaus (Hrsg.): Qualitätssicherung in der Weiterbildung II. Auf dem Weg zu besserer Praxis. Frankfurt/M.: DIE, 57-73

2.3 Bildungswerk des Landessportbundes Rheinland-Pfalz

Titel	Grundsystem Qualitätssicherung für einen ausgewählten Programmbereich in der Weiterbildung des Sports (Projekt QUEB)
Laufzeit	1997 - 1998
Beteiligte Einrichtungen	Geschäftsstelle (Mainz) und dezentrale Einrichtungen sowie Außenstellen
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	Selbstevaluation auf der Grundlage folgender Bereiche: - konzeptionelle Qualität (Kursinhalt) - strukturelle Qualität (Kursleitung, formale Bedingungen, Geschäftsbedingungen) - Qualität der Durchführung (Anforderungen an die durchführende Stelle, Veranstaltungsort, Kursdurchführung) - Ergebnisqualität (Auswertungen, Kennzahlen)
Implementierung	• Formulierung von Anforderungen und Kriterien zur Durchführung von Wirbelsäulengymnastikkursen durch Qualitätsbeauftragte • Bearbeitung und Überarbeitung der Aus- und Fortbildungsinhalte durch Experten/innengremium (Sportlehrer, Ärzte, Physiotherapeuten) • mündliche bzw. schriftliche Befragung der Teilnehmer/innen • regelmäßige Auswertung der durchgeführten Maßnahmen
Ergebnisse	• Entwicklung eines Fragebogens für die Aus- und Fortbildungsmaßnahmen sowie für die Teilnehmenden dieser Maßnahmen • überarbeitetes Fortbildungsprogramm
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	DIE
Finanzierung	s. Projekt 2
Weiterführung	• regelmäßige Auswertung der durchgeführten Maßnahmen • Entwicklung des Qualitätsmanagements forcieren, z.B. zur Verbesserung der Außenwirkung des Bildungswerkes
Literatur	Gunnemann, Hiltrud (1999): Qualität im Gesundheitssport fördern. Qualitätsanforderungen und –kriterien für Wirbelsäulengymnastik. In: Küchler, von Felicitas/Meisel, Klaus (Hrsg.): Qualitätssicherung in der Weiterbildung II. Auf dem Weg zu besserer Praxis. Frankfurt/M.: DIE, 74-93

2.4 Bildungszentrum Nürnberg

Titel	Mitarbeiter/innen, Teilnehmer/innen und Kursleiter/innenbefragung als Voraussetzung für die gezielte Erhöhung der Service- und Organisationsqualität (Projekt QUEB)
Laufzeit	November 1997 – Januar 1998

Beteiligte Einrichtungen	Volkshochschule und folgende separate Abteilungen: Behindertenbereich, nachzuholende Schulabschlüsse, Filmhaus und Planetarium
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	• Selbstevaluation • Instrumente der Marktforschung • schriftliche Befragung (nach dem ‚Konzept relativer Qualität')
Implementierung	• Entwicklung eines Befragungsdesigns, das interne und externe Profile des Bildungszentrums abfragt und die Ergebnisse dieser Befragung gezielt zur Formulierung von Qualitätszielen nutzt (Kombination von Dimensionen[4] der Dienstleistung mit (individuell verschiedenen) ‚Vermittlern'[5] der Dienstleistungsqualität) • Befragung von Mitarbeiter/innen, Dozent/innen und Verwender/innen
Ergebnisse	• Fokussierung auf Teilnehmer-/Kundenerwartungen • Betonung der Marktsicht • Untersuchung der Kundenzufriedenheit in der Erwachsenenbildung, d.h. erwachsenenpädagogische und fachliche Zielsetzungen werden ausgeklammert
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	DIE Agentur für integriertes Marketing (AiM)
Finanzierung	s. Projekt 2
Weiterführung	folgende Langzeitmaßnahmen sind aus Sicht der Autor/innen zu erwarten: - Einführung eines Feedbacksystems in Veranstaltungen - Checklisten für künftige Qualitätssicherungsmaßnahmen - Untersuchung der Kundenzufriedenheit in der Erwachsenenbildung, d.h. erwachsenenpädagogische und fachliche Zielsetzungen werden ausgeklammert
Literatur	Klenk, Wolfgang (1999): Qualitätserwartungen der Nutzer erfüllen - Instrumente der Marktforschung für Qualitätsentwicklung einsetzen. In: Küchler, von Felicitas/Meisel, Klaus (Hrsg.): Qualitätssicherung in der Weiterbildung II. Auf dem Weg zu besserer Praxis. Frankfurt/M.: DIE, 179-191

2.5 Evangelische Erwachsenenbildung (EEB) Niedersachsen

Titel	Überprüfung und ggf. Neuorganisation der Mitarbeiter/innen-Fortbildung für die Qualitätsentwicklung in den örtlichen Einrichtungen (Projekt QUEB)
Laufzeit	April 1998 - Januar 1999
Beteiligte Einrichtungen	örtliche Arbeitsgemeinschaften der EEB Niedersachsen
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	• Selbstevaluation • Qualitätszirkel zur Evaluation der Mitarbeiter/innen-Fortbildung (eeb-praktisch) aus den Jahren 1990 bis 1997 • Fragebogen für ehemalige Teilnehmende von eeb-praktisch zur Überprüfung der folgenden Leitziele: 1. Gewinnung von EEB-Kursleitungen 2. Vermittlung von theoretischen und praktischen Grundkenntnissen in der Erwachsenenbildung

[4] Verlässlichkeit, Engagement, Leistungskompetenz, Einfühlungsvermögen und Annehmlichkeit.
[5] Mitarbeiter/innen, Dozent/innen, Räumlichkeiten und Service.

	3. Vermittlung der Kenntnisse von institutionellen und kirchlichen Handlungsfeldern und Befähigung zur Auseinandersetzung mit ihnen Begründung für den Ansatz: - im EBG enthaltene Forderungen nach Qualitätssicherung und Evaluation
Implementierung	• Berufung eines Lenkungsausschusses der Qualitätszirkel (Mitglieder des Beirates der EEB, pädagogische Mitarbeiter/innen aus den Regionen und der Landesgeschäftsstelle, eine ehrenamtliche Kursleiterin und die Verwaltungsleiterin der EEB), der Teilvorhaben begleitet, Arbeitsgruppen und Workshops initiiert und die Vernetzung der Ergebnisse koordiniert • Einrichtung eines Qualitätszirkels ‚Mitarbeiter/innen-Fortbildung', insgesamt 6 Sitzungen, davon 3 mit externer Moderation • Hinzuziehen externer Moderator/innen und Berater/innen nach freier Wahl
Ergebnisse	• Qualitätszirkel als Motor für die Verbesserung von Organisationsqualität • Lern-Ergebnisse: - Reduzierung von komplexen Arbeitsaufgaben, um permanente Überforderung zu vermeiden - Verabschieden vom „Standard-Denken", um den sich ständig verändernden Vorgaben und Fragestellungen gerecht zu werden - Kommunikationsmanagement verändern im Sinne von mehr Verbindlichkeit, Vernetzung, Transparenz und einem schnelleren, direkten Informationsaustausch
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	DIE
Finanzierung	s. Projekt 2
Weiterführung	seit 1997 fällt eeb-praktisch wegen mangelnder Nachfrage aus => Überarbeitung bzw. Neukonzipierung einer geeigneten Mitarbeiter/innenfortbildung (Problem- und Bedarfsanalyse für eine didaktisch-methodische Langzeitfortbildung aktuell wichtiger als Festschreibung von Qualitätsmerkmalen für eeb-praktisch)
Literatur	Mauritz, Ina/Meissner, Sabine/Börner, Elke (1999): Überprüfung und Entwicklung der Mitarbeiter/innen-Fortbildung – Element des Qualitätssicherungsprozesses in Zeiten der Umstrukturierung. In: Küchler, von Felicitas/Meisel, Klaus (Hrsg.): Qualitätssicherung in der Weiterbildung II. Auf dem Weg zu besserer Praxis. Frankfurt/M.: DIE, 132-160

2.6 Katholische Erwachsenenbildung (KEB) Niedersachsen

Titel	Qualitätszirkel als Instrument der Selbstevaluation (Projekt QUEB)
Laufzeit	Oktober 1997 - Februar 1999
Beteiligte Einrichtungen	3 Regionen der KEB Niedersachsen (Bistümer Hildesheim und Osnabrück, Offizialat Vechta)
Ansatz des Qualitätsmanagements/	• Selbstevaluation • Qualitätszirkel (verpflichtende Teilnahme für hauptamtlich

Instrumentarium	pädagogische Mitarbeiter/innen) • Begründung für den Ansatz: Potential und Erfahrungen der Mitarbeiter/innen einbeziehen
Implementierung	• landesweiter Qualitätszirkel (alle Mitglieder der regionalen Qualitätszirkel und die haupt- und ehrenamtliche Landesleitung): 1. Workshop zur Einführung: Implementierung der Qualitätszirkel und Festlegung der Modalitäten der Arbeit 2. Workshop: Erfahrungsaustausch, Vernetzung der Arbeit, Methoden zielorientierten Arbeitens 3. Workshop: Auswertung der bisherigen Projektergebnisse und Beginn der Leitbilddiskussion 4. Workshop zum Abschluss: Evaluation Qualitäts-Assessment (geplant) • insgesamt 10 Treffen der 3 regionalen Zirkel zu jeweils 4-stündigen Beratungen (alle 4-6 Wochen) • Begleitung durch externe Berater/innen, die auch die Rolle der Moderator/innen in den Qualitätszirkeln übernahmen • landesweite Fachtagungen • Bildung einer Lenkungsgruppe auf Landesebene (bestehend aus Sprecher/innen der regionalen Qualitätszirkel, Leiter der Gesamteinrichtung, Mitglieder des Landesvorstands, Projektkoordinator und externe Moderator/innen bzw. Berater/innen)
Ergebnisse	• Dienstverpflichtung zur Teilnahme erwies sich als positiv, da somit vor kritischen Fragen nicht geflohen werden konnte • Moderator/-in fungierte als Prozessbegleiter/-in => Rollenklärung wichtig • Voraussetzungen der Qualitätszirkelarbeit (nach E. Fuchs-Brüninghoff) - QZ brauchen klare Kontrakte - QZ brauchen funktionierende Kommunikationssysteme - QZ brauchen ein ausreichendes Maß an Autonomie - QZ brauchen aktive Mitarbeiter/innen - QZ brauchen geeignete Moderator/innen - QZ brauchen eine Auswertung
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	DIE externe Beratung/Moderation
Finanzierung	s. Projekt 2
Weiterführung	kontinuierliche Weiterentwicklung (Ende der Qualitätszirkel als Etappenziel)
Literatur	Stuntebeck, Hubert: Qualitätszirkel als Instrument der Selbstevaluation - ein Vorhaben der KEB Niedersachsen. Dokument aus dem Internet-Service des DIE – http://www.die-frankfurt.de/esprid/qualitaet/q-zirkel.htm (Februar 1998) Schellberg, Klaus Ulrich/Fuchs-Brüningshoff, Elisabeth (1999): Qualitätszirkel als Anstoß für Entwicklung. In: Küchler, von Felicitas/Meisel, Klaus (Hrsg.): Qualitätssicherung in der Weiterbildung II. Auf dem Weg zu besserer Praxis. Frankfurt/M.: DIE, 194-216

2.7 Kreisvolkshochschule (KVHS) Mecklenburg-Strelitz

Titel	Qualitätsentwicklung im Maßnahmebereich: von Qualitätsansprüchen zur Umsetzung (Projekt QUEB)
Laufzeit	1998
Beteiligte Einrichtungen	KVHS in Kooperation mit freien bzw. privaten Trägern
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	• Selbstevaluation zur Einbeziehung der Teilnehmer/innen • Qualitätszirkel • Begründung für den Ansatz: - Einbeziehung von zwei Ebenen des Organisierens von Lehr- und Lernprozessen: Ausgestaltung des Curriculums/Entwicklung von Lernsequenzen - Kompetenzentwicklung der Lehrenden
Implementierung	• Gründung einer Arbeitsgruppe zur Analyse der Ist-Situation und zur Entwicklung eines Konzeptes zur Veränderung bzw. Verbesserung der Situation. Aufgabe: Gespräche mit teilnehmenden Jugendlichen sowie Dozenten führen, Hospitationen, Dienstbesprechungen mit dem Dozententeam • Einrichtung eines Qualitätszirkels ‚Zweiter Bildungsweg/Hauptschulabschluss' mit der Aufgabe: die Lebenswirklichkeit bzw. Lebensthemen der Jugendlichen als Vermittlungsebene zu analysieren und daraus Lerneinheiten zu entwickeln/über Methodenwerkstätten den Dozenten die Selbst-Erfahrung und Reflexion neuer Lehr- und Lernmethoden zu ermöglichen und ihre Anwendung zu trainieren
Ergebnisse	• entsprechende personelle und finanzielle Rahmenbedingungen nötig, um zielgerichtet arbeiten zu können • Auseinandersetzung intensiv und effektiv, aber auch langwierig • auf der Prozessebene: bewusste und strukturierte Curriculumentwicklung, Verzahnung von Curriculumentwicklung und Weiterbildung der Dozent/-inn/en • auf der Produktebene: Erarbeitung von Produkten, die in der Einrichtung selbst eingesetzt werden • Entstehung neuer Kooperationen (finanzielle Unterstützung der Dozentenweiterbildung durch Kooperation mit regionalem Kooperationspartner und Landesverband)
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	DIE
Finanzierung	s. Projekt 2
Weiterführung	Transfer auf andere Fachbereiche prüfen
Literatur	Diener-Wohner, Claudia (1999): Vom Unbehagen zur Qualitätsentwicklung – Erfahrungen in einem Maßnahmebereich des zweiten Bildungsweges. In: Küchler, von Felicitas/Meisel, Klaus (Hrsg.): Qualitätssicherung in der Weiterbildung II. Auf dem Weg zu besserer Praxis. Frankfurt/M.: DIE, 94-110

2.8 Ländliche Erwachsenenbildung (LEB) Sachsen-Anhalt

Titel	Entwicklung, Durchführung und Erprobung einer Qualifizierungsreihe für ehrenamtliche Kursleiter/innen (Projekt QUEB)
Laufzeit	1997 – 1998
Beteiligte Einrichtungen	LEB-Kreisarbeitsgemeinschaften (KAG)
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	• Selbstevaluation • Multiplikatorenschulung • Curriculum zur Qualifizierung ehrenamtlicher Erwachsenenbildner/innen in einem Bausteinprogramm: 1. Recht und Verwaltung der Erwachsenenbildung Sachsen-Anhalt unter Berücksichtigung der landesrechtlichen Bestimmungen 2. Erwachsenengerechtes Lernen im Gruppen- und Vereinsbezug 3. Verhaltenstraining für Gesprächsleiter/innen (Rhetorik) 4. Praktikum • Begründung für den Ansatz: Kernbereich der LEB (vereins- und gruppenbezogene Bildungsarbeit) wird ehrenamtlich geleistet. Es soll gewährleistet werden, dass die Arbeit auf der Grundlage der landesrechtlichen Bestimmungen und des LEB-Bildungsverständnisses erfolgt
Implementierung	• Begleitung der Seminare durch externe Expertin, Beratung durch Hospitation und Evaluation vor Ort, Befragung der Teilnehmer/innen und Referent/innen, Entwicklung eines Auswertungsbogens zur kontinuierlichen Evaluation der Qualifizierungsmaßnahme • Workshop zur Auswertung der Erfahrungen • Entwicklung eines Musterexemplars ‚Handbuch zur Qualifizierung ehrenamtlicher Mitarbeiter/innen in der LEB in Sachsen-Anhalt
Ergebnisse	• außerordentlich positive Gesamteinschätzung der befragten Teilnehmer/innen dieser Qualifizierung (i.d.R. ehrenamtliche Erwachsenenbildner/innen) • gezielte Fortbildungsaktivitäten halten die Hauptamtlichen in folgenden Bereichen für erforderlich: - Anregungen für die Gruppenarbeit - Konflikttraining - Rhetorik-Aufbauseminar (2-3 Tage) - Vermittlung der Gesetzesänderungen
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	DIE
Finanzierung	s. Projekt 2
Weiterführung	Fortführung dieser Qualifizierungsreihe für Ehrenamtliche abhängig von finanziellen Ressourcen (z.B. Landeszuschüsse)
Literatur	Lehmann, Walter (2000): Qualifizierung von Ehrenamtlichen. In: Küchler, von Felicitas/Meisel, Klaus (Hrsg.): Herausforderung Qualität. Dokumentation der Fachtagung ‚Qualitätssicherung in der Weiterbildung“ vom 2.-3.November 1999. Frankfurt/M.: DIE, 97-102 Ellerbrock, Ruth (1999): Ländliche Erwachsenenbildung in

	Sachsen-Anhalt. In: Küchler, von Felicitas/Meisel, Klaus (Hrsg.): Qualitätssicherung in der Weiterbildung II. Auf dem Weg zu besserer Praxis. Frankfurt/M.: DIE, 112-131

2.9 Volkshochschule Brunsbüttel

Titel	Entwicklung und Erprobung übertragbarer Instrumente und Verfahren zur Sicherung bedarfs- und bedürfnisgerechter Weiterbildungsangebote mit Schwerpunkt auf der Begleitung der Lehr- und Lernprozesse (Projekt QUEB)
Laufzeit	Sommer 1997 - Sommer 1999
Beteiligte Einrichtungen	VHS Brunsbüttel
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	• Selbstevaluation • Stärken-Schwächen-Analyse auf der Grundlage des Fragenkatalogs des Landesverbandes der Volkshochschulen in Niedersachsen mit offenen Fragen zu den folgenden vier Qualitätsdimensionen: - Einrichtungsqualität - Programmqualität - Durchführungsqualität - Erfolgsqualität
Implementierung	• Ernennen eines Qualitätsbeauftragten und Initiieren eines Beirats • Einrichtung eines Qualitätszirkels (hauptberuflich pädagogische Mitarbeiter/innen – HPM - und z.T. Verwaltungskräfte) mit den Aufgaben: Instrumente kennen lernen und sie den eigenen Zielen anzupassen, Workshops vorbereiten, Projektschritte planen, Veränderungen reflektieren und Öffentlichkeitsarbeit strukturieren • Workshop zum Qualitätsverständnis in der VHS • arbeitsteiliges Erarbeiten des Fragenkatalogs zur Selbstevaluation in Kleingruppen => Vorhaben: Zusammenarbeit zwischen haupt- und nebenberuflichen MA zu verbessern, zunächst in einem eng begrenzten Pilotbereich • Workshop-Phase für Kursleiter/innen: 1. Diskussion über bestehende Kontaktformen, Erstellen einer Themenliste 2. Erarbeitung eines Kurserhebungsbogens 3. Erfahrungsaustausch über den Einsatz des Kurserhebungsbogens und Überarbeitung, Weiterarbeit an den Themen des 1. Workshops
Ergebnisse	verbesserte Kommunikation/Kooperation der HPM untereinander und zwischen HPM und Kursleiter/innen
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	DIE VHS Brunsbüttel
Finanzierung	s. Projekt 2
Weiterführung	• Erweiterung des Prozesses in alle Bereiche • Sicherung der erreichten Veränderungen (z.B. durch Vereinbarungen)
Literatur	Heinold-Krug, Eva/Claussen, Werner (1999): Zu einer neuen Kooperationskultur finden – gemeinsame Qualitätsentwicklung von Planenden und Lernenden. In: Küchler, von Felicitas/Meisel, Klaus

	(Hrsg.): Qualitätssicherung in der Weiterbildung II. Auf dem Weg zu besserer Praxis. Frankfurt/M.: DIE, 20-56

2.10 Volkshochschule Hamburg

Titel	Evaluation der Wirkungen des Vereins für Weiterbildung für die Qualitätsentwicklung in der VHS Hamburg (Projekt QUEB)
Laufzeit	*keine Angaben*
Beteiligte Einrichtungen	VHS Hamburg
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	• freiwillige Selbstkontrolle (im Rahmen einer Vereinslösung und auf der Basis vereinsinterner Qualitätsstandards) • Prüfsiegel (Verein Weiterbildung e.V.) • Selbstverpflichtung Begründung für den Ansatz: - Senat kündigte 1991 Vorhaben an, Standards und Verbraucherschutz in der WB gesetzlich zu regeln - kostengünstige Lösung aufgrund hoher Zahl ehrenamtlich engagierter Experten/innen
Implementierung	Ehrenamtliche Mitarbeit in Gremien und Gutachterausschüssen
Ergebnisse	• verbesserter Teilnehmerschutz, z.B. neutrale Beratungs- und Vermittlungsstelle bei Beschwerden • erhöhte Markttransparenz (Wisy-Datenbank ermöglicht Übersicht über Kosten und Leistungen der unterschiedlichen Anbieter) • gemeinsame Arbeit in Gutachterausschüssen mit anderen ‚konkurrierenden' Einrichtungen brachte einander näher, Wege zur Kooperation
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	DIE
Finanzierung	s. Projekt 2
Weiterführung	• trotz Defizite (wie z.B. mangelnde inhaltliche Ausrichtung des Qualitätssicherungskonzeptes) Fortführung des Vereins • Öffentlichkeitsarbeit verstärken
Literatur	Ellerbrock, Ruth (1999): Qualität im regionalen Konsens – Die Arbeit von Weiterbildung Hamburg aus Sicht der Volkshochschule. In: Küchler, von Felicitas/Meisel, Klaus (Hrsg.): Qualitätssicherung in der Weiterbildung II. Auf dem Weg zu besserer Praxis. Frankfurt/M.: DIE, 217-232

3. Deutsches Institut für Erwachsenenbildung/European Association for the Education of Adults (EAEA)

Titel	European Service Network for Adult Learning (ESNAL)
Laufzeit	Oktober 1999 - September 2000
Beteiligte Einrichtungen	DIE als deutscher Projektpartner
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	Bestandsaufnahme und Analyse vorhandener europäischer Ansätze
Implementierung	Beteiligung des DIE mit Subprojekten zu den Themen

	Qualitätssicherung und Europäische Statistik zur Erwachsenenbildung
Ergebnisse	Aufbau einer Supportstruktur mit Serviceleistungen auf europäischer Ebene (Datenbanken, virtuelle Akademie, Aufbau von Expertennetzwerken, Statistik, Überblick über Akkreditierungsmodelle u.a.)
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	DIE
Finanzierung	Kommission der Europäischen Union (EU-Programm Sokrates)
Weiterführung	*keine Angaben*
Literatur	Küchler, von Felicitas: ESNAL: Quality Assurance and Development in European Continuing Education. Dokument aus dem Internet-Service des DIE http://www.die-frankfurt.de/esprid/dokumente/doc-2000/kuechler-von00_01.doc (Oktober 2000)

4. Lehrstuhl für Erwachsenenpädagogik der Universität Leipzig

Titel	Qualitätsmanagement im Überschneidungsbereich von Universität und Erwachsenenbildung
Laufzeit	August 1998 – Dezember 1998
Beteiligte Einrichtungen	Uni Leipzig
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	• ISO 9000ff. • Qualitätshandbuch Begründung für den Ansatz: - Klärung von theoretischen und praktischen Fragen, die bei Übertragung von ISO 9000ff. in den Bildungsbereich auftreten können - Perspektivenwechsel: Prozesse nicht nur von der Seite der Beratung/Begleitung kennen lernen, sondern auch die Innenseite dieses Prozesse erfahren
Implementierung	• Definition und Beschreibung: Entwurf eines Dienstleistungs- und Teilprozesskreises • Sicherung und Strukturierung: Erstellen eines Qualitätsplans • Dokumentation im Qualitätshandbuch • Zertifizierung durch CERTQUA – Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung und Zertifizierung von Qualitätssystemen in der Beruflichen Bildung mbH
Ergebnisse	Leitfaden, der Hinweise für die Einrichtung eines Qualitätsmanagements an Professor/-inn/en gibt (Schwerpunkt: Lehre)
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	*keine Angaben*
Finanzierung	im Rahmen eines Hochschulsonderprogramms
Weiterführung	*keine Angaben*
Literatur	Knoll, Jörg (1999): Qualitätsmanagement im Überschneidungsbereich von Universität und Erwachsenenbildung. In: Küchler, von Felicitas/Meisel, Klaus (Hrsg.): Qualitätssicherung in der Weiterbildung. Auf dem Weg zu Qualitätsmaßstäben. Frankfurt/M.: DIE, 169-182

5. Ländliche Erwachsenenbildung in Niedersachsen

Titel	Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001
Laufzeit	seit 1996
Beteiligte Einrichtungen	12 hauptberuflich besetzte Bezirksbüros und 50 ehrenamtlich geleitete Kreisarbeitsgemeinschaften
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	• ISO 9001 • halbjährliche Zertifizierung durch Auditor Begründung für den Ansatz: - ermöglicht laufende einrichtungsspezifische Weiterentwicklung der qualitätsrelevanten Vorgänge/Verpflichtung, durch Korrekturmaßnahmen auf Mängel zu reagieren - Integration positiver Elemente anderer Systeme wie z.B. Selbstevaluation - Überschaubarkeit - Dokumentation und Nachprüfbarkeit von Abweichungen
Implementierung	• 6-monatige Diskussion über Einführung eines QM-Systems in den zuständigen Gremien, Beratung durch das Qualitätsinstitut der Universität Hannover • in weiteren 6 Monaten Erstellung des Qualitätshandbuchs und Zusammenfassung/Dokumentation der qualitätsrelevanten Vorgänge in Verfahrensanweisungen • Zertifizierung in folgenden Schritten: - Dokumentenprüfung (bzgl. Schlüssigkeit und Widerspruchsfreiheit der einzelnen Handbuchkapitel) - mehrtägiges Zertifizierungsaudit - Diskussion des Managementreviews
Ergebnisse	(nach G. Lippert): • Förderung von Corporate Identity • erhöhte Wettbewerbsfähigkeit • organisatorische Folgen: - klare Regelung von Zuständigkeiten zwischen Ehren- und Hauptamtlichen - starke Stellung des Qualitätsbeauftragten • inhaltliche und pädagogische Folgen: - erhöhte Zuverlässigkeit und Verbindlichkeit in den jeweiligen Verantwortungsbereichen - Schwachstellen der Lehr-, Lernqualität werden schneller erkannt - klare Abgrenzungskriterien zwischen verschiedenen Mitarbeiter/innengruppen => positive Behauptung eigener Kompetenz - Weiterbildung zum/r Qualitätsbeauftragten • Schwierigkeiten: - betriebswirtschaftliche Sprache - Umstellung auf formalisierte Form der Verfahrensanweisung - Arbeit im vorübergehend rechtsfreier Raum (aufgrund eines verzögerten Erlasses von Durchführungsbestimmungen zum EB-Gesetz durch die Landesregierung) • bildungspolitische Kritik innerhalb Niedersachsens:

	gemeinsame Linie (Entscheidung für Verfahren ohne Fremdauditierung) wurde aufgegeben
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	Qualitätsinstitut der Universität Hannover
Finanzierung	*keine Angaben*
Weiterführung	*keine Angaben*
Literatur	Lippert, Gerhard (1999): Erfahrungen der Ländlichen Erwachsenenbildung in Niedersachsen mit der Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001. In: Küchler, von Felicitas/Meisel, Klaus (Hrsg.): Qualitätssicherung in der Weiterbildung. Auf dem Weg zu Qualitätsmaßstäben. Frankfurt/M.: DIE, 146-153

6. Landesinstitut für Schule und Weiterbildung/Evangelisches Erwachsenenbildungswerk Westfalen und Lippe e.V.

Titel	Organisationsentwicklung in Tagungsstätten als Instrument zur Profilierung, Qualitätssicherung und Entwicklung der Weiterbildung
Laufzeit	1998 - 1999
Beteiligte Einrichtungen	- Evangelische Tagungsstätte Haus Nordhelle - Evangelisches Seniorenbildungswerk Haus Haardt - Heimvolkshochschule Alte Molkerei Frille - Haus Neuland Bildungszentrum e.V. - Internationale Bildungsstätte Willebadessen
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	• EFQM • Selbstevaluation • Organisationsentwicklung Begründung für den Ansatz: - Prozessorientierung - Berücksichtigung der spezifischen Rahmenbedingungen der beteiligten Einrichtungen
Implementierung	• Projektbeirat (Geschäftsführer des Ev. Erwachsenenbildungswerks Westfalen und Lippe, Leitungen der Einrichtungen und eine Vertretung vom Landesinstitut für Schule und Weiterbildung) mit folgender Funktion: Steuerung, Koordination, Information, kollegiale Beratung des Gesamtprojektes und Transfer • Projektlenkungsgruppen in den einzelnen Einrichtungen mit folgenden Aufgaben: Übernahme der jeweiligen Feinsteuerung, Abstimmung der Aktivitäten und Abläufe, Anpassung an die spezifische Situation und den Handlungsbedarf der einzelnen Einrichtungen (Gesamtprojekt bestand aus 5 Teilprojekten mit jeweils unterschiedlichem Projektdesign) • Verkehrs- und Arbeitsformen des Gesamtprojektes: - Befragung von Teilnehmenden - Befragung von Mitarbeiter/innen - Qualitätszirkel in den Teilprojekten - Mitarbeiterversammlungen - interne und externe Fachberatungen - themenbezogene Fortbildungs-Workshops: neue Steuerungsmodelle und modernes Management,

	Marketing für die Erwachsenenbildung und Controlling - projektinterne Präsentation und Beratung von Zwischenergebnissen - Expert/innengespräche - projektübergreifende Arbeitsgruppen - kollegiale Beratungen und wechselseitige Einrichtungsbesuche
Ergebnisse	aus den einzelnen Projekten ergaben sich folgende Ergebnisse: • Profilbildung • Leitbildentwicklung • Verbesserung im Verwaltungsbereich • Ausweitung von Controlling • Organisationsentwicklung benötigt Zeit und Energie
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	Landesinstitut für Schule und Weiterbildung
Finanzierung	Ministerium für Schule und Weiterbildung, Wissenschaft und Forschung des Landes NRW
Weiterführung	teilweise Formulierung weiterer Entwicklungsaufgaben
Literatur	Boden, Günther/Rogge, Klaus I. u.a. (1999): Organisationsentwicklung in Tagungsstätten als Instrument zur Profilierung, Qualitätssicherung und Entwicklung der Weiterbildung – Berichte und Ergebnisse aus Innovationsprojekten, hrsg. vom evangelischen Erwachsenenbildungswerk Westfalen und Lippe. Dortmund: Haus landeskirchlicher Dienste

7. Landesinstitut für Schule und Weiterbildung/Familienbildungsstätten des Bistum Aachen/Berufsforschungs- und Beratungsinstitut für interdisziplinäre Technikgestaltung (BIT) Bochum

Titel	Erprobung des EFQM-Qualitätssicherungsverfahrens in der Familienbildung
Laufzeit	September 1997 –Juni 1998
Beteiligte Einrichtungen	9 Katholische Familienbildungsstätten und 1 Katholisches Bildungswerk im Bistum Aachen
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	• EFQM • Selbstevaluation auf der Grundlage eines auf die Situation der Familienbildung zugeschnittenen Fragebogens zu folgenden Themenkomplexen 1. Leitung 2. Strategie und Planung 3. Mitarbeiterorientierung 4. Ressourcen 5. Prozesse und Qualitätssystem 6. Teilnehmerzufriedenheit 7. Mitarbeiterzufriedenheit 8. Einfluss auf die Gesellschaft 9. Geschäftsergebnisse Begründung für den Ansatz: - Entwurf der Landesregierung NRW zur Evaluation in der Weiterbildung mit entsprechenden Anforderungen (1996) - das Modell entspricht dem ganzheitlichen Ansatz der

	Arbeit in den Familienbildungsstätten - Beteiligung aller Mitarbeiter/innen (Pädagog/innen, Verwaltungskräfte, Vorstände, Kursleitungen und Teilnehmer/innen) - Weiterführung nach Projektphase auch ohne externe Berater/innen möglich - finanzierbares Verfahren
Implementierung	1. zweitägige Einführungstagung aller Leitungen der entsprechenden Einrichtungen mit Vertreter/innen des Landesinstituts, Moderator/innen und Seniorberater/innen der Beratungsfirma BIT und 10 weiteren Juniorberater/innen im September 1997 2. jeweils 3 einrichtungsinterne Workshops: Start-, Konsens- und Bilanzworkshop unter Anleitung zwei externer Berater/innen und zusätzliche Beratungstage 3. zweitägige Abschlusstagung aller Beteiligten im Juni 1998 mit allen Leitungen, Moderator/innen und Berater/innen
Ergebnisse	• hoher Zeitaufwand am Anfang hinsichtlich Auseinandersetzung mit dem Fragebogen (sehr umfangreich und komplex, sprachlich nicht leicht verständlich) • nach ‚schwieriger' Anfangsphase war eine hohe Identifikation mit den Inhalten festzustellen und das Qualitätsbewusstsein deutlich gestiegen • deutlicher Motivationsschub bei allen MA, Veränderungen zu planen und umzusetzen • Projekt insgesamt zu kurz, um alle begonnene Veränderungsprozesse abzuschließen
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	Landesinstitut für Schule und Weiterbildung in Soest
Finanzierung	- beteiligte Einrichtungen - Zuschussfinanzierung durch Land und Landesinstitut für Schule und Weiterbildung
Weiterführung	Fortführung der internen Prozesse in den Einrichtungen
Literatur	Epping, Rudolf/Koerner, Sabine (1999): Qualitätsentwicklung in der Familienbildung. Das EFQM-Modell in der Praxis, hrsg. von Landesinstitut für Schule und Weiterbildung/Arbeitsgemeinschaft Katholische Familienbildungsstätten in der Diözese Aachen. Bönen: Kettler Uhrig, Regina (1999): Darstellung des Projektes EFQM aus der Sicht einer Leiterin. In: Küchler, von Felicitas/Meisel, Klaus (Hrsg.): Qualitätssicherung in der Weiterbildung. Auf dem Weg zu Qualitätsmaßstäben. Frankfurt/M.: DIE, 127-136

8. Landesinstitut für Schule und Weiterbildung NRW/ Landesarbeitsgemeinschaft Familienbildung und Weiterbildung der Arbeiterwohlfahrt (AWO) NRW

Titel	Ein Projekt der AWO zur Selbstevaluation und Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung
Laufzeit	August 1995 - Dezember 1996
Beteiligte Einrichtungen	Landesarbeitsgemeinschaft Familienbildung/Weiterbildung der AWO in NRW (33 Einrichtungen)
Ansatz des	• (Selbst-) Evaluation

Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	• Kollegiale Fachberatung • Qualitätszirkel Begründung für den Ansatz: - setzt bei Kompetenz der Mitarbeiter/innen an, um deren Dialog konstruktiv zu fördern - wird der spezifischen Situation der Einrichtungen in Trägerschaft der AWO gerecht (2/3 der Einrichtungen sind Kleinsteinrichtungen) - Anpassung der Qualitätszirkelarbeit auf die Institution der Weiterbildung
Implementierung	• Auftaktworkshop • Einrichtung einer Projektlenkungsgruppe: Vorstand der LAG der AWO-Familien- und Weiterbildungseinrichtungen, zwei Vertretungen des Landesinstituts, ein Vertreter von MOVE (Beratungsverbund MOVE-Organisationsentwicklung, Supervision und integrierte Öffentlichkeitsarbeit), Sprecher/innen der einzelnen Qualitätszirkel, Aufgaben: Information über Projektfortschritt, Projektkoordination und –beratung, Qualitätszirkel-Treff, Projektdokumentation • Einrichtung regionaler Qualitätszirkel (Große Einrichtungen/Niederrhein/Mittelrhein/Westliches und Östliches Westfalen): 6 x jährlich Treffen, jeder QZ bestimmt Sprecher für Projektlenkungsgruppe, Moderation durch Mitarbeiter/innen von MOVE • Unterstützung durch externe Beratung, fallweise Supervision • gemeinsame Fortbildungen qualitätszirkelübergreifend: 1. QS in der Weiterbildung 2. Zeitmanagement 3. Vernetzung, Kooperation, Öffentlichkeitsarbeit 4. Profil der AWO-Bildungswerke 5. Profil entwickeln – schärfen – stärken 6. pädagogisches Profil • Anlegen eines Projekttagebuches • Abschlussworkshop
Ergebnisse	• Motivation der Mitarbeiter/innen ist tragende Voraussetzung • pädagogisches Profil soll von Anfang an neben den Bereichen Organisation, Marketing, Personalführung u.a. berücksichtigt werden • deutliche ‚individuelle und personenbezogene Wirkungen' (höhere Motivation und Identifikation mit der Arbeit, größere Innovationsbereitschaft, mehr Selbstsicherheit, Moderationstechniken...)
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	Landesinstitut für Schule und Weiterbildung
Finanzierung	Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales in NRW Ministerium für Schule und Weiterbildung in NRW
Weiterführung	Fortführung der Qualitätszirkel als Selbstorganisationswerkstätten
Literatur	Klare, Arno/Rogge Klaus I. u.a. (1997): Das Gold in den Köpfen... - Ein Projekt der AWO zur Selbstevaluation und Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung, hrsg. vom Landesinstitut für Schule und Weiterbildung. Bönen: Verlag für Schule und Weiterbildung

9. Landesinstitut für Schule und Weiterbildung/Landesverband der Volkshochschulen Niedersachsens e.V.

Titel	Innovatives (Selbst-)Evaluationsprojekt von Weiterbildungseinrichtungen in kommunaler Trägerschaft: „Wechselseitige Entwicklungsberatung“
Laufzeit	Frühjahr 1999 - Frühjahr 2000
Beteiligte Einrichtungen	13 Volkshochschulen aus 5 Bundesländern
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	• Wechselseitige Entwicklungsberatung (WEB) • Kollegiale Visitation Begründung für den Ansatz: - Beratungskompetenzen der Mitarbeiter/innen aus dem gleichen Berufsfeld systematisch einsetzen - Experten/innen- und Erfahrungswissen der jeweiligen Einrichtungen einem größeren Kreis zukommen lassen - kostengünstig
Implementierung	1. Koordinierung durch Projektlenkungsgruppe (Leiter der VHS Beckum-Wadersloh, je ein Mitarbeiter des Landesinstituts und des niedersächsischen VHS-Verbandes und zwei externe Moderator/innen/Berater) 2. Workshops: Auftakt-, Methoden- und Abschlussworkshop 3. kollegiale Visitationen (bilateraler Prozess) vor Ort durch Beratungstandems oder –trios, externe Begleitung durch Moderator/innen möglich 4. Dokumentationen: Einzel-, Gesamtbericht
Ergebnisse	• Unterschiedlichkeit der Einrichtungen (gesetzliche Grundlagen, finanzielle und personelle Ausstattung, Arbeitsbedingungen, Traditionen, Konkurrenz) bereichert kollegiale Visitation • Offenheit • ‚strenger Fahrplan‘ notwendig, um Prozess kontinuierlich fortführen zu können • forciert Diskussion um QM
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	Landesinstitut für Schule und Weiterbildung (NRW)
Finanzierung	- Innovationsmittel (NRW) - Fortbildungsmittel (Landesverband der VHS Niedersachsens e.V.) - Eigenmittel (Landesinstitut für Schule und Weiterbildung, Landesverband VHS Niedersachsen, VHS Beckum-Wadersloh), Eigenanteil (20% bei VHS NRW)
Weiterführung	neues Projekt (in Trägerschaft der Stadt Beckum) mit 20 beteiligten Einrichtungen hat bereits begonnen
Literatur	Stadt Beckum/Volkshochschule Beckum-Wadersloh (2000): Mein Kollege, mein Berater. Ergebnisse eines Innovationsprojektes. Münster

10. Pädagogisches Landesinstitut Brandenburg (PLIB)

Titel	Entwicklungsgruppe „Qualitätsentwicklung und –sicherung in der Weiterbildung von Erwachsenen“

Laufzeit	September – Dezember 1999
Beteiligte Einrichtungen	- Arbeitsstelle für evangelische Erwachsenenbildung - Bildungswerk des Landessportbundes e.V. - Gesellschaft zur Förderung der Erwachsenenbildung im Land Brandenburg GmbH - Kreisvolkshochschule Dahme-Spreewald - Paritätisches Bildungswerk - Urania Cottbus e.V. - Volkshochschule Potsdam - Weiterbildungsverbund Brandenburg e.V.
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	• EFQM (in der von den Familienbildungsstätten in Nordrhein-Westfalen erprobten Form) • ISO 9000f. • Selbstevaluation (in Anlehnung an den vom niedersächsischen Volkshochschulverband entwickelten Fragebogen) • Qualitätszirkel Begründung für den Ansatz: - Überprüfung bekannter Verfahren im Hinblick auf ihre Relevanz für die spezifischen Bedingungen der brandenburgischen Weiterbildungseinrichtungen
Implementierung	• Berufung der Mitglieder der Entwicklungsgruppe (6 Vertreter/innen der beteiligten 7 Landesorganisationen), Durchführung von insgesamt einer ganztägigen und drei halbtägigen Sitzungen • Begleitung durch eine Steuergruppe (mit jeweils einer Vertretung vom MBJS, PLIB und DIE), die viermal tagte • Exemplarische Umsetzung der unterschiedlichen Verfahren bzw. Systeme in die Praxis durch Mitglieder der Entwicklungsgruppe
Ergebnisse	• Initiieren von Qualitätsprojekten in den beteiligten Einrichtungen • Erarbeiten von Empfehlungen • Etablierung einer kontinuierlichen und qualifizierten Qualitätsdiskussion • Multiplikatoreffekt
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	Pädagogisches Landesinstitut Brandenburg (PLIB) Deutsches Institut für Erwachsenenbildung (DIE)
Finanzierung	Ministerium für Bildung, Jugend und Sport des Landes Brandenburg
Weiterführung	alle beteiligten Einrichtungen arbeiten freiwillig in der Entwicklungsgruppe an Qualitätsfragen weiter
Literatur	Ulrike Enders/Felicitas von Küchler (2001): Bericht der Entwicklungsgruppe „Qualitätsentwicklung und –sicherung in der Weiterbildung von Erwachsenen“ (Projektbericht)

11. Universität Heidelberg

Titel	Qualitätsentwicklung und –sicherung in der Familienbildung
Laufzeit	01.09.1998 - 31.08.2000
Beteiligte Einrichtungen	47 Einrichtungen der Familienbildung aus Mecklenburg-

	Vorpommern, Hessen und Niedersachsen
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	• Stärken-Schwächen-Analyse in Anlehnung an EFQM • Planung, Umsetzung und Evaluation von Projekten zur Weiterentwicklung der Qualität • Durchführung der Qualitätsarbeit durch eine heterogen zusammengesetzte Qualitätsgruppe mit Qualitätsbeauftragter/m • Fortbildung und externe Beratung vor Ort zur Unterstützung der Qualitätsentwicklung
Implementierung	• zweitägiger Auftaktworkshop für Leitungskräfte von Einrichtungen aus den drei aufgrund systematischer Kriterien ausgewählten Bundesländern • Implementierung des Konzepts in den 47 beteiligten Einrichtungen • je 3 bundeslandspezifische Workshops für die Qualitätsbeauftragten zur prozessorientierten Begleitung des Implementationsprozesses sowie Bereitstellung von Arbeitsmaterialien • fakultatives Angebot zur professionellen Impulsberatung vor Ort • zweitägiger Abschlussworkshop für alle beteiligten Einrichtungen • zweitägige Fachtagung zum Transfer der Ergebnisse
Ergebnisse	• knapp 90% aller Mitglieder in den Qualitätsgruppen der 47 Einrichtungen sprachen sich dafür aus, in Zukunft mit dem Konzept weiterarbeiten zu wollen • die Leitfäden zur Stärken-Schwächen-Analyse erwiesen sich als gewöhnungsbedürftig, insbesondere im Hinblick auf die abstrakte Sprache • das prozessbegleitende Fortbildungsangebot wurde von den Qualitätsbeauftragten als sehr hilfreich für ihre Motivation und die Sicherheit in der neuen Rolle wahrgenommen • die Impulsberatung wurde zur Vertiefung von Fortbildungsinhalten, zur Rollenklärung sowie zur Reflexion von „blinden Flecken“ bzw. „Tabus“ in der Einrichtung genutzt
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	Universität Heidelberg
Finanzierung	Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
Weiterführung	• Entwicklung einer Qualitätsinitiative in Hessen • bundesweites Fortbildungsangebot für Qualitätsbeauftragte
Literatur	Christiane Schiersmann/Heinz-Ulrich Thiel/Eva Pfizenmaier: Organisationsbezogenes Qualitätsmanagement. Opladen 2001 (Leske & Budrich)

12. Universität Kaiserslautern/Evangelische Landesarbeitsgemeinschaft für Erwachsenenbildung in Rheinland-Pfalz e.V./Katholische Erwachsenenbildung Rheinland-Pfalz e.V.

Titel	Qualitätssicherung in der Weiterbildung
Laufzeit	1997 - 1999
Beteiligte Einrichtungen	Einrichtungen der evangelischen und katholischen Erwachsenenbildung in Rheinland-Pfalz

Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	• quantitative und qualitative Untersuchung zum Qualitätsverständnis und zur Qualitätssicherungspraxis in der kirchlichen Erwachsenenbildung in Rheinland-Pfalz Begründung für den Ansatz: - Bestandsaufnahme der aktuellen Situation in der kirchlichen Erwachsenenbildung - Analyse vorhandener Vorstellungen und Erwartungen - Formulierung unterstützender Maßnahmen bei zukünftigen Qualitätsentwicklungsaktivitäten
Implementierung	mehrperspektivischer Forschungszugriff: Fragebogenerhebung, Gruppendiskussion und Einzelinterviews mit jeweils Haupt-, Neben- und Ehrenamtlichen
Ergebnisse	Entwicklung von folgenden praktischen Instrumenten zur Qualitätsentwicklung, die anhand der Erfahrungen aus der Praxis kontinuierlich zu ändern bzw. anzupassen sind: 1. Qualitätsleitbild dokumentieren und umsetzen 2. Prozesse klären und optimieren 3. Bedarf ermitteln und erschließen 4. Professionalität gewährleisten 5. Teilnehmende befragen
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	Fachgebiet Pädagogik der Universität Kaiserslautern
Finanzierung	Ministerium für Bildung, Wissenschaft und Weiterbildung des Landes Rheinland-Pfalz Evangelische Landesarbeitsgemeinschaft für Erwachsenenbildung in Rheinland-Pfalz e.V. Katholische Erwachsenenbildung Rheinland-Pfalz e.V.
Weiterführung	Erprobung und Optimierung der entwickelten Instrumente
Literatur	Rolf Arnold/Uwe Wieckenberg (1999): Qualitätsverständnis und Qualitätssicherung bei kirchlichen Trägern der Erwachsenenbildung. Erste Tendenzen und Interpretationen. Ein Forschungsbericht. Reihe „Pädagogische Materialien der Universität Kaiserslautern“ Heft 6. Kaiserslautern Dies. (2000): Instrumente zur Qualitätssicherung in der kirchlichen Erwachsenenbildung. Teil 1: Bildungsbeauftragte und Regionalstellen. Reihe „Pädagogische Materialien der Universität Kaiserslautern" Heft 8. Kaiserslautern

13. Verein „Weiterbildung Hamburg e.V.“

Titel	„Freiwillige Selbstkontrolle“ von Weiterbildungsqualität
Laufzeit	seit 1993
Beteiligte Einrichtungen	190 Hamburger Einrichtungen aus der beruflichen, allgemeinen, politischen und sprachlichen Weiterbildung (= über 80% des Hamburger Veranstaltungsangebots, Stand Juni 2000)
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	• freiwillige Selbstkontrolle (im Rahmen einer Vereinslösung und auf der Basis vereinsinterner Qualitätsstandards) • Siegel ‚Geprüfte Weiterbildungseinrichtung‘ (nach einer Vorabprüfung und Aufnahme als vorläufiges Mitglied erfolgt die eigentliche Begutachtung von Neumitgliedern über bereichsspezifische Checklisten, das Informations- und

	Vertragsmaterial der Einrichtungen und einen Besuch vor Ort; eine Nachbegutachtung aller Mitgliedseinrichtungen im Dreijahresrhythmus schließt sich an) Begründung für den Ansatz: - Senat kündigte 1991 Vorhaben an, Standards und Verbraucherschutz in der WB gesetzlich zu regeln - kostengünstige Lösung aufgrund hoher Zahl ehrenamtlich engagierter Experten/innen
Implementierung	• 1992: Gründung des Vereins ‚Weiterbildung Hamburg e.V.' mit den drei Abteilungen: - WISY – Datenbank der Weiterbildung - Beratungsstelle für Weiterbildung - Teilnehmerschutz und Qualitätssicherung (Prüfsiegel) • Installierung von vier Gutachterausschüssen (zwei für die berufliche WB und jeweils einer für die allgemeine/politische WB und die sprachliche WB) • Anfang 1993: Verabschiedung von Standards durch den Beirat (Vertreter von Arbeitsamt, Schulbehörde, Handels- und Handwerkskammer, DGB, DAG, Arbeitgeberverband, Hochschulen, Landeszentrale für politische Bildung und Vertreter der Ausschüsse und des Vorstands). Novellierte Fassung seit 1997
Ergebnisse	• Gewährleistung der Markttransparenz neben WISY-Datenbank und WB-Beratung • Prüfsiegel gilt als Teilnehmerschutzmerkmal • hohe Akzeptanz bei Hamburger Weiterbildungseinrichtungen • regelmäßig korrigierendes Eingreifen des Vereins erscheint notwendig • zukünftige Entwicklung abhängig von Beteiligung ehrenamtlicher Experten/innen
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	*keine Angaben*
Finanzierung	Mitgliedsbeiträge
Weiterführung	künftige Entwicklung abhängig von Qualitätsbewusstsein sowohl der Einrichtungen als auch der Teilnehmer/innen
Literatur	Krüger, Thomas (1999): „Freiwillige Selbstkontrolle" von Weiterbildungsqualität. Das Prüfsiegel des Vereins „Weiterbildung Hamburg e.V." In: Küchler, von Felicitas/Meisel, Klaus (Hrsg.): Qualitätssicherung in der Weiterbildung. Auf dem Weg zu Qualitätsmaßstäben. Frankfurt/M.: DIE, 102-113

14. VHS: Niedersächsische Volkshochschulen

Titel	Selbstevaluative Qualitätsentwicklung
Laufzeit	seit 1997
Beteiligte Einrichtungen	„Qualitätsring Niedersächsischer Volkshochschulen" (34 VHS) und „VHS-Qualitätsverbund Elbe-Weser" (9 VHS)
Ansatz des Qualitätsmanagements/	• Selbstevaluation (Verknüpfung von Organisationsentwicklung und Qualitätssicherung)

Instrumentarium	und Qualitätssicherung) • Fragenkatalog zu den Bereichen: Einrichtungs-, Programm-, Durchführungs- und Erfolgsqualität[6] Begründung für den Ansatz: - unterschiedliche Größenordnungen, Strukturprofile und Entwicklungsstadien der VHS berücksichtigen - kostengünstiger als Zertifizierung von außen - Qualitätsentwicklung als Teil einer verbandlichen Entwicklungsstrategie
Implementierung	• durch den Landesverband durchgeführte eintägige, einrichtungsinterne Workshops bzgl. Umgang und Einsatz des Fragenkatalogs für alle Mitarbeiter/innen aus Pädagogik, Verwaltung, Organisation und Technik (teilweise Fortsetzung in Form von halb- oder ganztägigen Workshops) • Gründung des ‚Qualitätsrings Niedersächsischer Volkshochschulen' im März 1997 als Arbeits-, Lern- und Entwicklungsverbund auf freiwilliger Basis. Aufgabe: Verpflichtung auf gegenseitige Unterstützung, z.B. in Form kollegialer Beratung und Reflexion der in den jeweiligen Einrichtungen stattfindenden Qualitätsentwicklungsprozessen
Ergebnisse	wesentliche Ergebnisse: • konkrete Veränderungen in den Einrichtungen, z.B. Neuregelung der Öffnungszeiten, Neuordnung der Dienstbesprechungen u.a. • Belebung der innerbetrieblichen Kommunikation, Zunahme der Kooperations- und Verständigungsbereitschaft, Wahrnehmung des Gesamtbetriebs • QE ist eine Sicht- und Wahrnehmungsweise, eine Haltung, eine Arbeitskultur Zwischenbilanz nach eineinhalbjähriger Laufzeit (nach J. Heinen-Tenrich): • situations- und problemorientierter Ansatz => Bearbeitung einrichtungsspezifischer Problemlagen und Schlüsselsituationen, institutions-individueller Prozess • keine Entwicklung überörtlich vergleichbarer Standards und Gütekriterien • keine Bestätigung der Entwicklungs- und Veränderungserfolge durch ein Zertifikat • zukünftig neue Möglichkeiten der kollegialen Beratung entwickeln, z.B. durch Peer-Review • Unterstützung durch Landesverband wichtig, z.B. bei Entwicklung system-angemessener Supportstrukturen • Bedingung für Selbstevaluation: Fähigkeit zur ‚lernenden Organisation' • die Kernaufgaben Weiterbildung und Organisation/Gestaltung von Lernprozessen wurden weitgehend vernachlässigt, denn die stärkere Bearbeitung der Einrichtungsqualität ging zu Lasten der Programm- und Durchführungsqualität; zukünftig sollten auch diese Aufgaben in den Qualitätsentwicklungsprozess integriert werden

[6] In Anlehnung an die Arbeitshilfe, Qualitätssicherung in der Volkshochschule. Fragenkatalog zur Selbstevaluation', hrsg. vom Landesverband der Volkshochschulen Niedersachsens e.V. (1996).

	• zukünftig Kursleiter/innen stärker beteiligen
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	Beteiligung einiger Volkshochschulen des Qualitätsrings an einem von der Hans-Böckler-Stiftung und der EU geförderten Projekt ‚Organisationsentwicklung, Evaluation und Qualitätssicherung an Volkshochschulen zur Anpassung an den Strukturwandel' in Kooperation mit dem Landesverband und ‚Art Set. Institut für kritische Sozialforschung und Bildungsarbeit' Hannover
Finanzierung	EU-Mittel Landesverband der Volkshochschulen Niedersachsens e.V.
Weiterführung	Unterstützung durch landesweiten Qualitätsring und regionalen Qualitätsverbund
Literatur	Heinen-Tenrich, Jürgen (1999): Niedersächsische Volkshochschulen erproben Qualitätsentwicklung durch Selbstevaluation. In: Küchler, von Felicitas/Meisel, Klaus (Hrsg.): Qualitätssicherung in der Weiterbildung. Auf dem Weg zu Qualitätsmaßstäben. Frankfurt/M.: DIE, 114-126

15. VHS: Sächsischer Volkshochschulverband

Titel	Qualitätsentwicklungssystem Sachsen (QES)
Laufzeit	*keine Angaben*
Beteiligte Einrichtungen	unterschiedliche sächsische Weiterbildungseinrichtungen
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	Qualitätszirkel, schriftliche Arbeitshilfen und ein EDV-gestütztes Anwendungssystem (in Anlehnung an die Erfahrungen des Leipziger Lehrstuhls für Erwachsenenpädagogik mit der Umsetzung von ISO 9000ff. auf die Bildungsarbeit, vgl. Projekt 4) Begründung für den Ansatz: - Erfassen der Vielfalt der Weiterbildungseinrichtungen - Herausstellen gemeinsamer Bezugspunkte für Qualitätsarbeit - Berücksichtigung der verschiedenen Weiterbildungsbereiche (allgemein, beruflich, politisch usw.)
Implementierung	• Modellentwicklung durch eine Projektgruppe (mit Vertretern der Kammern, der kirchlichen und ländlichen Erwachsenenbildung, der kommerziell ausgerichteten Einrichtungen sowie der Ministerien für Kultus und für Wirtschaft und Arbeit) • Erhebung bei den sächsischen Weiterbildungseinrichtungen zu deren Situation und Erfahrung bzgl. Qualitätssicherung für die Weiterentwicklung des Modells • Erprobung des Modells in unterschiedlichen Einrichtungen
Ergebnisse	Erarbeitung eines Qualitätsentwicklungssystems
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	Universitäten Leipzig und Dresden
Finanzierung	Mittel des Europäischen Sozialfonds und des Freistaates Sachsen
Weiterführung	• Erprobung in Einrichtungen der beruflichen bzw. betrieblichen Weiterbildung • Vorbereitung eines EDV-Systems zur Unterstützung der Durchführung von Qualitätsentwicklung

16. VHS: Volkshochschule Reutlingen

Titel	Zertifizierung nach der ISO-Norm
Laufzeit	*keine Angaben*
Beteiligte Einrichtungen	VHS Reutlingen
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	• ISO 9000 • jährliche Zertifizierung durch Auditor Begründung für den Ansatz: - Einrichtung hat keine klar definierte Struktur - Organisation als Ganze in den Blick bekommen
Implementierung	• Organisationsentwicklung durch Hinzuziehen eines Beraters => Abteilungsstruktur mit entsprechenden Kommunikationsstrukturen • Anpassung der Ergebnisse der Organisationsentwicklung an ISO 9000 mit Unterstützung eines Auditors. Die Abteilungen formulieren jährlich Zielvereinbarungen, die sich auf folgende Bereiche beziehen: personelle, räumliche und sächliche Ausstattung, Lerninhalte und -methoden, kundenbezogene Ziele (z.B. Internet-Präsentation) und ökonomische Ziele
Ergebnisse	• Erschließung eines neuen Kundenkreises: Gewinnung von Firmen für innerbetriebliche Weiterbildung • mehr Transparenz • Wettbewerbsfähigkeit erhöht • Motivationsschub bei Mitarbeiter/innen • Problem: inhaltliche Qualität wird nicht berücksichtigt
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	*keine Angaben*
Finanzierung	*keine Angaben*
Weiterführung	ja
Literatur	Mayer, Frank (1999): Erfahrungen der Volkshochschule Reutlingen mit der Zertifizierung nach der ISO-Norm. In: Küchler, von Felicitas/Meisel, Klaus (Hrsg.): Qualitätssicherung in der Weiterbildung. Auf dem Weg zu Qualitätsmaßstäben. Frankfurt/M.: DIE, 137-145

II. Laufende Projekte

17. ArtSet Institut Hannover/Landesverband der Volkshochschulen Niedersachsens e.V.

Titel	Lernorientierte Qualitätstestierung in Weiterbildungsnetzwerken (BLK-Modellversuch)
Laufzeit	ab Sommer 2001
Beteiligte Einrichtungen	Landesverband der Volkshochschulen Niedersachsens e.V.
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	• Selbstevaluation • Erstellung eines Leitbildes • Qualitätstestat Begründung für den Ansatz: - Weiterentwicklung vorhandener Ansätze und Strategien zu einem einheitlichen und transparenten System - ein für alle Einrichtungen adaptionsfähiges System, das die unterschiedlichen Strukturen, die spezifische Arbeitsprofile sowie die regionalen Besonderheiten berücksichtigt - durch Qualitätstestat erkennbare und überprüfbare Qualitätsleistungen für die Öffentlichkeit und Weiterbildungsinteressierte
Implementierung	• Interne Evaluation (zu den Bereichen: Identität, Auftrag, Fähigkeiten, Kunden, Werte, Stärken, Schwächen und Entwicklungsbedarfe) und Erstellung eines Leitbildes • Bearbeitung folgender Pflichtbereiche im Qualitätsentwicklungsprozess: - Bedarfsanalyse - Evaluation der Bildungsprozesse - Qualität des Lehrens - Qualität der Lerninfrastruktur - Zentrale Prozesse - Leitung/Führung/Entscheidungsprozesse - Personalentwicklung - Controlling - Geschäftsbedingungen/Kundenkommunikation - Angebotsinformation • ggf. Einsatz von externen Prozessberatern und kollegialer Entwicklungsberatung • Dokumentation, Beschreibung im Selbstreport • im Abschlussworkshop externe Evaluation durch Gutachter/innen einer unabhängigen, nicht-staatlichen Testinstanz mit abschließendem Testat, Formulierung von strategischen Entwicklungszielen für die nächsten drei Jahre
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	ArtSet Institut DIE
Finanzierung	Bundesministerium für Bildung und Forschung Land Niedersachsen
Weiterführung	seit Herbst 2001 Erprobung in weiteren Bundesländern
Literatur	Ehses, Christiane/Heinen-Tenrich, Jürgen/Zech, Rainer (2001): das lernorientierte Qualitätsmodell für

	Weiterbildungsorganisationen. Hannover: Expressum

18. Deutsches Institut für Erwachsenenbildung (DIE)

Titel	Qualitätsentwickler/in für Einrichtungen der Erwachsenenbildung. Entwicklung und Erprobung eines integrierten Fortbildungskonzepts
Laufzeit	März 2000 - August 2002
Beteiligte Einrichtungen	Zielgruppen: Personal in den Weiterbildungseinrichtungen, Einrichtungen, Fachöffentlichkeit, Wissenschaftler/innen, Verantwortliche in Weiterbildungsverwaltung und Verbänden
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	• Selbstbewertung in Anlehnung an EFQM Begründung für den Ansatz: - umfassendes Qualitätsmanagement - berücksichtigt unterschiedliche Trägerbereiche, Einrichtungsgrößen und -profile
Implementierung	• Entwicklung, Erprobung und Evaluation der Qualifizierung • praktische und fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung von Qualitätsentwicklungsprojekten • Erstellung eines Qualitätswerkbuchs • trägerübergreifendes Forum für Austausch, Koordination und Vernetzung zum Thema QS in der Weiterbildung • Fallstudien zur Qualitätsentwicklung in Erwachsenenbildungseinrichtungen • Vernetzungsaktivitäten für Qualitätsprojekte und Initiativen in der Erwachsenenbildung
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	DIE
Finanzierung	gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Wissenschaft
Weiterführung	*keine Angaben*
Literatur	Dokument im Internet: http://www.die-frankfurt.de/projekte/laufend/zertifikat_index.htm (Stand Dezember 2001)

19. VHS: Bayerischer Volkshochschulverband

Titel	Qualitätsmanagement für die bayerischen Volkshochschulen
Laufzeit	2001-2004
Beteiligte Einrichtungen	repräsentative Auswahl von bayerischen Volkshochschulen
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	EFQM (eine auf die DIE-Version Erwachsenenbildung/Weiterbildung aufbauende VHS-spezifische Adaption des EFQM-Modells)
Implementierung	• Pilotphase mit externer Beratung und Evaluierung gesammelter Erfahrungen • Entwicklung und Ausarbeitung der Materialien/Aufbau einer Wissensdatenbank • Ausbildung der Qualitätsbeauftragten zu TQM-Assessor/innen • Ziel: Entwicklung eines Qualitätsmanagement-Systems (bis 2004) zu den Bereichen:

	- Programmentwicklung, -planung- und -durchführung - Service und Support - Strategie und Führung
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	Verband
Finanzierung	*keine Angaben*
Weiterführung	*keine Angaben*
Literatur	Lang, Wilhelm F. (2001): Qualitätsmanagement ist grenzenlos. In: DVVmagazin, Heft 4/2001, S. 7-12 Informationen unter: http://www.vhs-bayern.de

20. VHS: Volkshochschulverband Baden-Württemberg

Titel	Prozessmodell der Qualitätsentwicklung an den Volkshochschulen in Baden-Württemberg
Laufzeit	ab 2001
Beteiligte Einrichtungen	Volkshochschulen in Baden-Württemberg
Ansatz des Qualitätsmanagements/ Instrumentarium	• EFQM[7] • Selbstevaluation anhand einer Stärken-Schwächen-Analyse • Methoden des Projektmanagements • Qualitätszertifikat des Volkshochschulverbandes Baden-Württemberg Begründung für den Ansatz: - Konzept bietet Möglichkeit, der vielgestaltigen Volkshochschulstruktur (wie etwa verschiedene Trägerstrukturen oder unterschiedliche Größenordnungen der Institutionen) in Baden-Württemberg gerecht zu werden - Prozessorientierung - Verfahren sichert einen kontinuierlichen Qualitätsentwicklungsprozess
Implementierung	• differenziertes Fortbildungsangebot (ab Frühjahr 2001) durch VHS-Verband • Gründung einer Qualitätsgruppe mit einer/m Qualitätsbeauftragten • Formulierung eines Qualitätszieles (oder mehrer) auf der Grundlage der Stärken-Schwächen-Analyse • Beratungsangebot (insbesondere in der Anfangsphase) • Empfehlung einer regionalen Qualitätskooperation zur gegenseitigen Unterstützung oder Verwirklichung regionsbezogener Qualitätsziele möglich • Einrichtung einer Website zum Austausch von Erfahrungen, Ideen und Meinungen sowie erarbeiteter Materialien auf freiwilliger Basis • schriftliche Dokumentation • Begutachtung durch externe Begutachtungsstelle (jeweils zwei Vertreter/innen der Volkshochschulen, der Wissenschaft und des Volkshochschulverbandes und eine Kundenvertretung), die das Qualitätszertifikat des Volkshochschulverbandes Baden-Württemberg erteilt, welches nach drei Jahren durch die

[7] In Anlehnung an das organisationsbezogene Qualitätsmanagementkonzept der Familienbildung, s. unter Pkt. 11

	Vorlage einer Dokumentation eines neu abgeschlossenen Projekts wieder erworben werden kann
Fachliche Beratung/ Wissenschaftliche Begleitung	*keine Angaben*
Finanzierung	*keine Angaben*
Weiterführung	*keine Angaben*
Literatur	Huba, Hermann (2001): Qualitätsentwicklung als Lernprozess – Das Prozessmodell der Qualitätsentwicklung an den Volkshochschulen in Baden- Württemberg. In: DVVmagazin, Heft 4/2001, S. 14-16 Dokument im Internet: http://www.vhs-bw.de/Dateien/qualitaet-oe/ProzessmodellQualitaet3.rtf (Stand Dezember 2001)

Abkürzungsverzeichnis

EEB	Evangelische Erwachsenenbildung
HPM	Hauptberuflich pädagogische/r Mitarbeiter/in
KAG	Kreisarbeitsgemeinschaft
KVHS	Kreisvolkshochschule
LEB	Ländliche Erwachsenenbildung
QE	Qualitätsentwicklung
QM	Qualitätsmanagement
QUEB	Qualitätssicherung in der Weiterbildung (DIE-Projekt)