Stefanie Hartz

Qualität in der Weiterbildung
Ein Aufriss der Debatte um Qualitätsmanagement

Deutsches Institut für Erwachsenenbildung
April 2003

Stefanie Hartz, Qualität in der Weiterbildung. Online im Internet:
URL: http://www.die-bonn.de/esprid/dokumente/doc-2003/hartz03_01.pdf
Dokument aus dem InternetService Texte online des Deutschen Instituts für Erwachsenenbildung
http://www.die-bonn.de/publikationen/online-texte/index.asp

Qualität in der Weiterbildung

Ein Aufriss der Debatte um Qualitätsmanagement

Bildungsmesse 2003
in Nürnberg

Stefanie Hartz
Deutsches Institut für Erwachsenenbildung (DIE)/Bonn
hartz@die-bonn.de

Thematische Einordnung

Begriff „Qualität“:

- **In der philosophischen Tradition: wertfreier Verweis auf die Beschaffenheit von Dingen**
- **Im Bildungsbereich: eher semantisches Phänomen als präzise gefasster Begriff**

Allg. Definition: Mit „Qualität“ kommt die Beschaffenheit von Produkten oder Dienstleistungen in Relation zu den an sie gestellten Anforderungen in den Blick.

Ebenen der Diskussion um Qualität in der Weiterbildung:

- **Ebene Interaktion: die Qualität im Lehr-Lern-Prozess**
- **Ebene Organisation: die Qualität der Einrichtung**
- **Ebene System: Qualität des Weiterbildungssystems**

Fokus des Vortrages:

Die Organisation resp. die Qualität der Einrichtung

Herkunft des Diskurses

- Diskurs um Qualitätsmanagement kommt aus dem Wirtschaftsbereich
- Aufmerksamkeitsverlagerung von der Qualitätsprüfung des Endproduktes zu einer Prozessorientierung
- Sukzessive ansteigender Druck auf die Wirtschaft, sich Fragen des Qualitätsmanagements zu stellen
- Seit Mitte der 90er Jahre: Ausweitung auf den Dienstleistungsbereich
- Anforderung an die Weiterbildungseinrichtungen, die Qualität der Arbeit zu dokumentieren

Bedeutung für unterschiedliche „Akteure" der Weiterbildung

Für den Geldgeber:
- Herstellung von Sicherheit und Transparenz hinsichtlich der Nutzung von Geldern

Für den Kunden:
- mehr Transparenz auf dem Weiterbildungsmarkt
- gesteigerte Angebotsqualität
- gesteigerte Kundenorientierung

Für die Einrichtung:
- Profilbildung
- Neuordnung der internen Prozesse

Für die Mitarbeiter:
- mehr Klarheit
- Aufwertung des Einzelnen

Für die Disziplin:
- Chance der Professionalisierung
- Aufwertung der organisationalen Seite des Handelns in Weiterbildungseinrichtungen

Situation in der Weiterbildung: Integrationsproblematik

- Vielfalt nebeneinander stehender, teilweise miteinander konkurrierender Modelle: statt Gemeinsamkeiten zu profilieren, geraten vornehmlich die Differenzen in den Fokus
- Profilierung der Differenz zwischen beruflicher und allgemeiner Weiterbildung durch die je eigene Bezugnahme auf die Modelle
- Präsenz des Diskurses auf unterschiedlichen, teilweise entkoppelten ordnungspolitischen Ebenen (EU, Bund, Länder, Kommune, Träger, Einrichtung)
- Interessenvielfalt und -divergenz der an dem Diskus beteiligten Akteure (EU, Bund, Länder, Kommune, Träger, Einrichtung, Einrichtungsleiter, planend-disponierend Tätige, Kursleiter)
- Schwierigkeit der Profession zur Integration traditionell im pädagogischen Kontext geführter, an die Qualitätsdebatte anschließbarer Diskurse
- Schwierigkeit aufgrund der Spezifität des Produktes Bildung/Lernen

Darstellung überregional relevanter Modelle

Modelle	Grobe Einordnung
ISO	Aus der Wirtschaft Verbreitung in der Weiterbildung durch CERTQUA
EFQM	Aus der Wirtschaft Übersetzt für die Weiterbildung durch das DIE
LQW	Explizite Entwicklung für die Weiterbildung durch ArtSet (inzwischen überarbeitet durch ArtSet und DIE)

DIN EN ISO: Externe Zertifizierung und wirtschaftsnah

- Die revidierte DIN EN ISO ist explizit auf die Prozessebene gerichtet.
- Sie zielt mit einem kundenorientierten Qualitätsmanagementsystem auf eine systematische Fehlerverhütung.

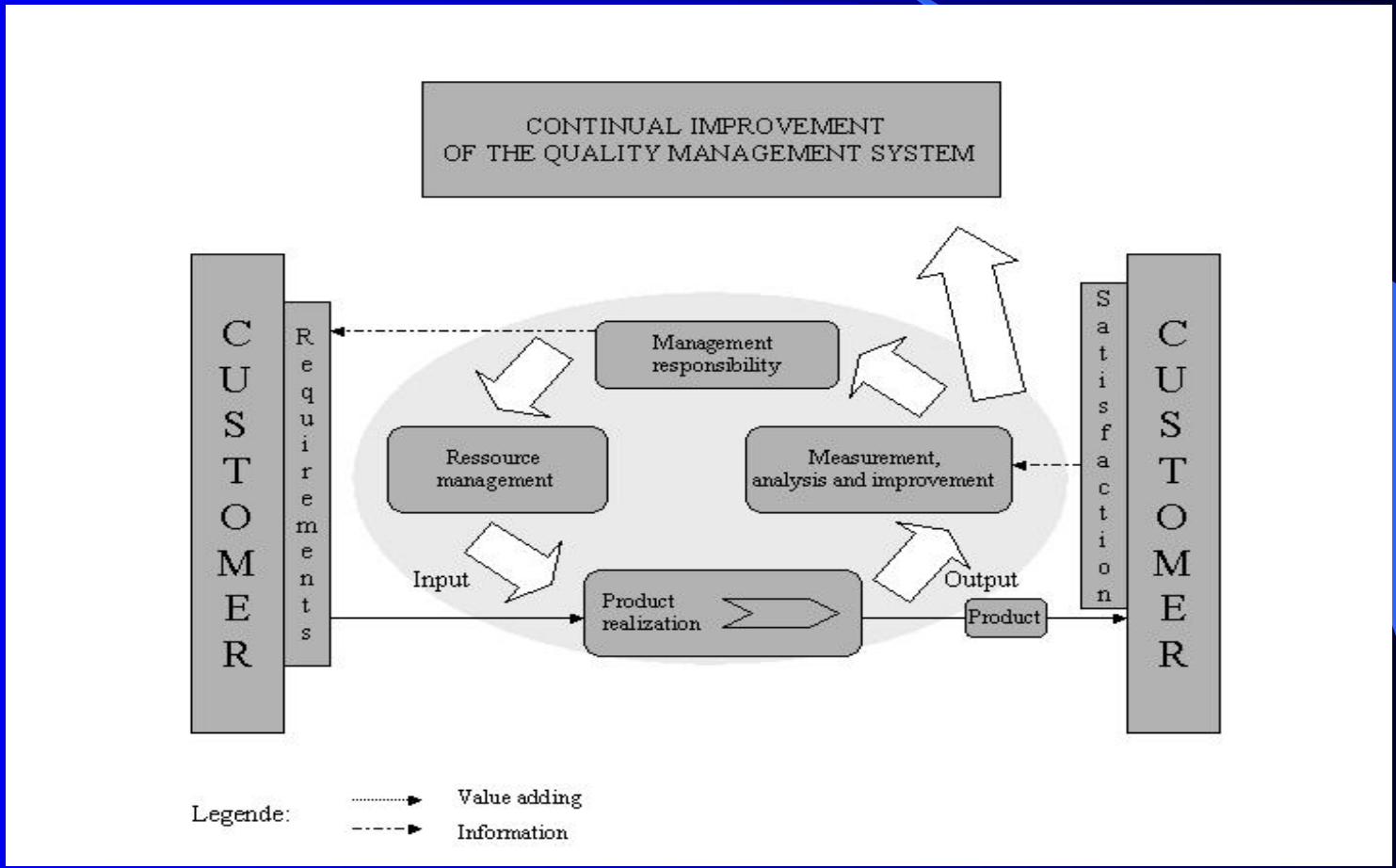


Abbildung 1: Das Modell eines prozessorientierten Qualitätsmanagementsystems nach ISO 9001
Quelle: Wuppertaler Kreis e. V./CERTQUA (2002), S. 19

DIN EN ISO : Externe Zertifizierung und wirtschaftsnah

- Fokus: berufliche Bildungsbranche
- Reflexion des Ist-Zustandes mit dem Ziel der Optimierung der Abläufe im Sinne des Kunden (linear)
- Berücksichtigung der Branchenspezifität durch Evaluation von Lernerfolg, Abbrecher-, Besteher- und Vermittlerquote
- Hohe Verbindlichkeit in der Orientierung an der Norm
  => Sicherung von Vergleichbarkeit
- Externe Begutachtung (Fremdevaluation), Rezertifizierung nach 3 Jahren
- Hohes Dokumentationserfordernis in Form des Qualitätsmanagementhandbuches, Standardisierung

Selbstevaluation und Branchenspezifität: Das EFQM-Modell

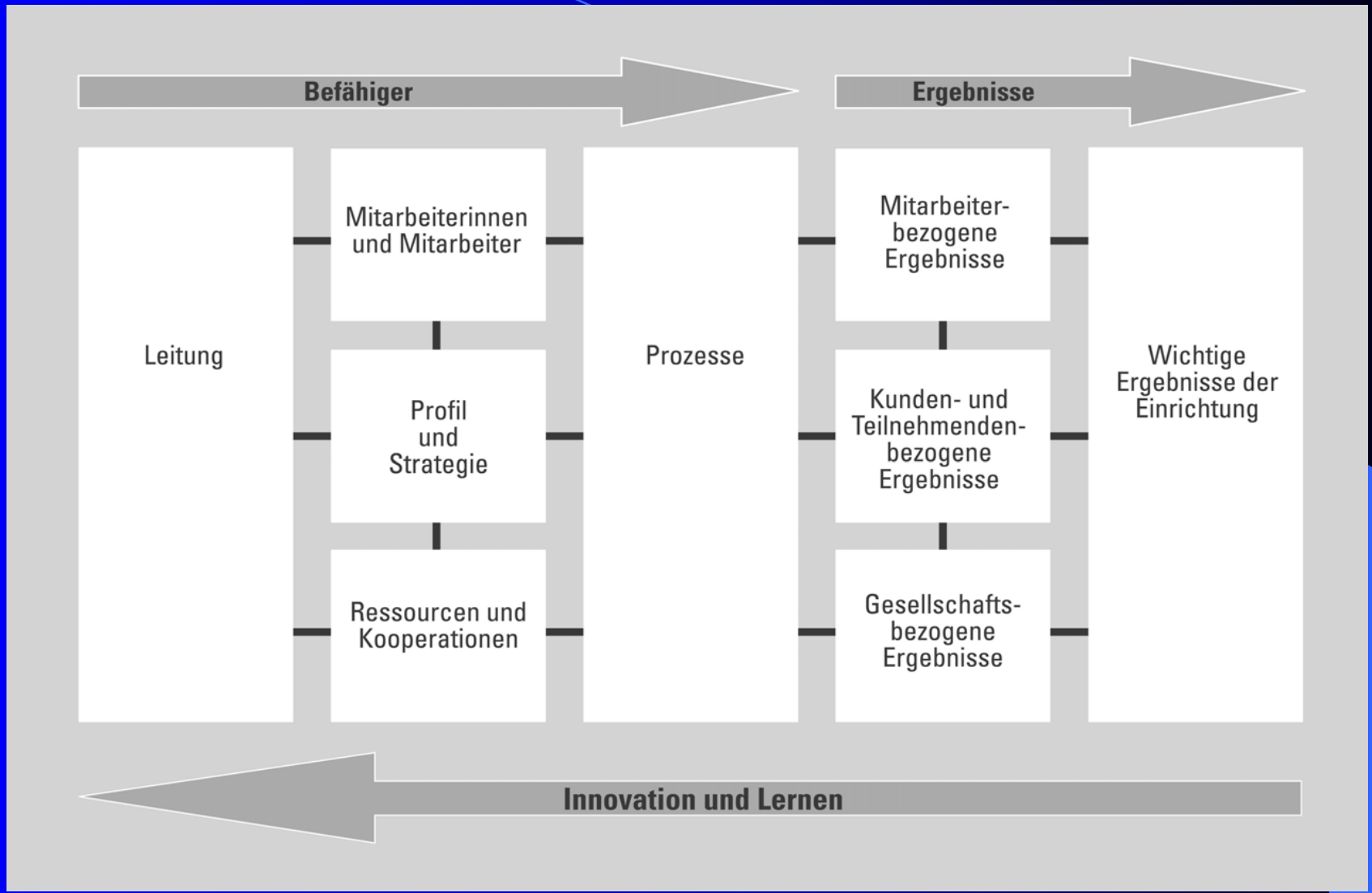


Abbildung 2: Das EFQM-Modell – die Branchenversion

Quelle: Heinold-Krug/Griep/Klenk (o. J.)

Selbstevaluation und Branchenspezifität: Das EFQM-Modell

Ziel des Qualitätsmanagementmodells ist es,

- die Einrichtung in der Reflexion ihrer internen Prozesse respektive ihrer Selbstbewertung durch Selbstevaluation zu unterstützen
- zu Strukturen zu verhelfen, die eine kontinuierliche Prozessverbesserung ermöglichen und
- mit rekursiven Qualitätskreisläufen langfristig die Basis für eine „Lernende Organisation“ zu entwickeln.

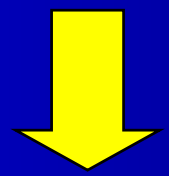
Selbstevaluation und Branchenspezifität: Das EFQM-Modell

- Anwendbarkeit auf unterschiedliche Weiterbildungseinrichtungen und Offenheit für eine einrichtungsbezogene Umsetzung (Modell = Gerüst)
- Reflexion und Verbesserung interner Prozesse durch kontinuierliche Selbst- und Umweltbeobachtung
- Fokussierung auf organisationale Rahmenbedingungen von Lernprozessen: Es folgt „der Struktur und der inneren Logik von Organisationen im Allgemeinen“ (Heinold-Krug/Griep/Klenk (o. J.), S. 8) und nicht derjenigen pädagogischer Qualität im Besonderen.
- Anwendung zur Stärkung der Selbstbeobachtung, kein Fokus auf Imageeffekte, keine externe Begutachtung

Selbst- und Fremdevaluation: Die Kombination in der Lernerorientierten Qualitätstestierung

Ziel: Generierung eines Modells,

- das „vorhandene Entwürfe und Strategien zu einem einheitlichen und transparenten System" bündelt, verdichtet und weiterentwickelt und
- das einen erwachsenenpädagogischen Ansatz, „welcher die Besonderheiten des Bildungsprozesses, der wesentlich vom Lernenden selbst abhängt, adäquat berücksichtigt", (Ehses/ Heinen-Tenrich/ Zech 2001, S. 8).



Ansatzpunkt des Modells:

Definition gelungenen Lernens als regulierende Idee, aus der heraus alle qualitätssichernden Maßnahmen begründet werden müssen

Selbst- und Fremdevaluation: Die Kombination in der Lernerorientierten Qualitätstestierung

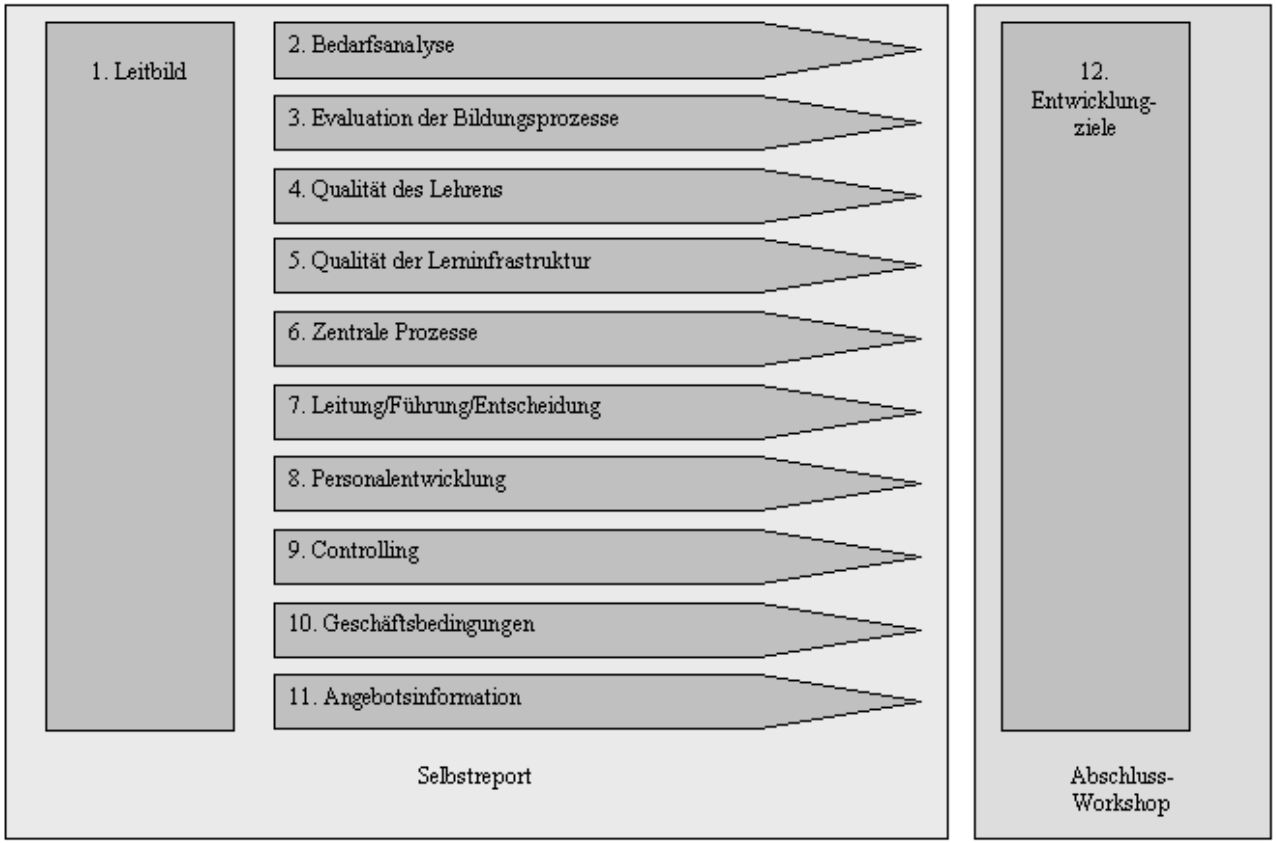


Abbildung 3: Lernerorientierte Qualitätstestierung

Quelle: Ehses/ Heinen-Tenrich/ Zech 2001, S. 28

Selbst- und Fremdevaluation: Die Kombination in der Lernerorientierten Qualitätstestierung

Interne Evaluation und Erstellung des Leitbildes → Maßnahmeplanung und –durchführung → Dokumentation des gesamten Prozesses in einem Selbstreport → Externe Evaluation → Abschlussworkshop mit Aufstellung von Entwicklungszielen

Qualitätskreislauf in einer lernenden Organisation

Abbildung 4: Qualitätskreislauf
Quelle: Ehses/ Heinen-Tenrich/ Zech 2001, S. 20

Selbst- und Fremdevaluation: Die Kombination in der Lernerorientierten Qualitätstestierung

- Kombination von Fremdevaluation (externe Begutachtung) und Selbstevaluation (Selbstreport)
- Anwendbarkeit auf unterschiedliche Weiterbildungseinrichtungen und Offenheit für eine einrichtungsbezogene Umsetzung (Modell = Gerüst)
- Notwendigkeit der Definition gelungenen Lernens als Begründungsfolie für alle qualitätssichernden Maßnahmen
- Initiierung von Qualitätskreisläufen (gesichert über Retestierung)
- Ziel: Netzwerkbildung und Schaffung einer gemeinsamen Expertenkultur

Leistungen der Modelle

Modelle	Leistungen
ISO	▪ Fremdevaluation ▪ Imageeffekt/Marketing ▪ revidierte ISO: Annäherung an TQM/EFQM
EFQM	▪ Selbstevaluation ▪ Schärfung der Selbstbeobachtung ▪ Entwicklungsorientierung
LQW	▪ Kombination aus Selbst- und Fremdevaluation ▪ Zentralsetzung: „Gelungenes Lernens“ ▪ Entwicklungsorientierung ▪ Explizite Entwicklung für die Weiterbildung