FokusInfo 89

Dezember 2015
www.ams-forschungsnetzwerk.at

Karin Steiner (Interview)

Qualitätssicherung im IT-Training: Das neue Erasmus+ Projekt QualiTools reagiert auf die Anforderungen einer zunehmend digitalisierten Arbeits- und Lernwelt

Karin Steiner, Geschäftsführerin des in Wien ansässigen sozialwissenschaftlichen Forschungs- und Beratungsinstitutes »abif – Analyse, Beratung und interdisziplinäre Forschung« erläutert im Interviewgespräch die Motivation, das Erasmus+ Projekt QualiTools (Laufzeit: 9/2015 bis 8/2018), das u.a. von der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich informell unterstützt wird, gemeinsam mit der polnischen Universität für Sozialwissenschaften in Łódź und der European Peer Review Association zu initiieren.

Worin bestand die ursprüngliche Motivation, das Erasmus+ Projekt QualiTools zu initiieren?

Karin Steiner: Ich habe viel über Qualitätsmanagement gelesen und die Hauptkritik besteht darin, dass dadurch nicht wirklich die Qualität in der Aus- und Weiterbildung beeinflusst wird. Qualitätssicherung wird häufig mit Feedback-Fragebögen, quasi Zufriedenheits-Fragebögen, assoziiert. Mit den Ergebnissen der Fragebögen passiert aber häufig nicht viel. Ein Grund besteht darin, dass diese Fragebögen häufig keine für den Trainingsprozess wesentliche Information beinhalten.

Für die Weiterbildung gibt es Qualitätszertifikate wie das deutsche LQW-Zertifikat, das zumindest in geringem Ausmaß auf den Trainingsprozess selbst wirkt. So werden Organisationen mit dieser Zertifizierung dazu angehalten, so genannte Hospitationen, also Unterrichtsbeobachtungen, durch Trainerkolleginnen und Trainerkollegen durchzuführen, um detailliertes Feedback mithilfe eines standardisierten Beobachtungsinstrumentes zu erhalten. Das ist ein Schritt in die richtige Richtung.

Inwiefern unterscheidet sich QualiTools nun von anderen Qualitätsprojekten und etablierten Qualitätszertifikaten?

Karin Steiner: Wir möchten Qualitätssicherungstools für Trainerinnen und Trainer bereitstellen, um die Trainingsqualität in Zukunft sichern zu können.

Das beinhaltet zum Beispiel: die Erwartungen der Teilnehmenden erheben, ihr Vorwissen abfragen, den Lernprozess reflektieren, sich über Qualitätsfragen im Training unter Kolleginnen und Kollegen austauschen, den Lerntransfer in die Alltagspraxis sicherstellen, Zwischen- und Abschlussfeedback-Methoden anwenden.

Warum wurde der Aus- und Weiterbildungsbereich zur Qualitätssicherung ausgewählt? Was macht ihn so interessant für Sie?

Karin Steiner: Nun, der Dienstleistungsbereich unterscheidet sich wesentlich vom Produktionsbereich. Qualitätssicherung ist bei der Produktion einer Zahnbürste etwa simpel im Vergleich zur Qualitätssicherung in einem Weiterbildungskurs. So wie in anderen Bereichen, wie beispielsweise Berufsberatung, Schule oder Sozialarbeit, ist der Klient bzw. die Klientin, der Teilnehmer bzw. die Teilnehmerin Teil der Dienstleistung und damit auch Teil der Dienstleistungsqualität. Egal, was Lehrerinnen, Lehrer, Trainerinnen, Trainer, Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter tun, das Ergebnis ihrer Arbeit wird immer durch die Motivation und die Kooperationsbereitschaft der Kundinnen und Kunden bzw. Klientinnen und Klienten beeinflusst. Darum muss eine funktionierende Qualitätssicherung die Zielgruppe stark miteinbeziehen.

Fortsetzung →

Weiterführende Links & Downloads

- ☞ Projekt-Website QualiTools (dzt. im Aufbau)
- ☞ abif – Analyse, Beratung und interdisziplinäre Forschung
- ☞ European Peer Review Association (EPRA)
- ☞ Praxishandbuch: QualiTools – Methoden zur Qualitätssicherung im Training von Gruppen
- ☞ Programm Erasmus+
- ☞ Online-Archiv der Reihe FokusInfo

Weitere interessante Volltext-Publikationen zum Thema finden Sie unter Verwendung selbstgewählter Stichworte in der E-Library des AMS-Forschungsnetzwerkes: Bibliographische Suche – Volltextsuche

www.ams-forschungsnetzwerk.at
… ist die Internet Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

Medieninhaber und Herausgeber: AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation, A-1200 Wien, Treustraße 35–43
Die in den FokusInfos geäußerten Ansichten und Meinungen müssen nicht mit denen des Herausgebers übereinstimmen.

Weshalb wurde das Projekt durch eine österreichische Einrichtung wie abif initiiert?
Karin Steiner: Vor zwei Jahren hat abif im Auftrag des AMS Österreich das QualiTools-Handbuch mit über sechzig Methoden zur Qualitätssicherung im Training mit Gruppen erstellt, das von allen Trainerinnen und Trainern, die in der Aus- und Weiterbildung tätig sind, verwendet werden kann. Dieses Handbuch beinhaltet eine Auswahl an Methoden, die im deutschsprachigen Raum seit den siebziger und achtziger Jahren bereits publiziert wurden und seither auch laufend weiterentwickelt und modernisiert wurden. In vielen anderen EU-Ländern außerhalb des deutschsprachigen Raumes sind diese Methoden nicht sehr verbreitet.

Aber gab und gibt es nicht auch andere EU-Projekte, die sich auf die Qualität im Trainingsprozess konzentrieren, etwa im Rahmen des EU-Programmes Leonardo da Vinci oder in anderen EU-Programmen?
Karin Steiner: Es gab in der Tat einige, aber nicht viele EU-Projekte mit dem Ziel, Qualitätssicherungstools für Trainingssituationen zu entwickeln, so etwa Resyfac, Qualivet und SEALLL. QualiTools wird die im Rahmen dieser Projekte entwickelten Methoden miteinbeziehen, diese für den IKT-Sektor anpassen bzw. modifizieren und einige der Methoden des österreichischen QualiTools-AMS-Handbuches verwenden. Weiters sollen weitere Methoden, die in den Partnerländern Großbritannien, Portugal, Polen und Bulgarien bereits angewendet werden, recherchiert und adaptiert werden. Insgesamt werden fünfzig Methoden in fünf EU-Sprachen im Rahmen einer Datenbank, als PDF-Handbuch und als Hardcopy-Handbuch publiziert werden. Diese Methoden werden in allen Partnerländern mit IT-Trainerinnen und IT-Trainern in jeweils zwei eintägigen Workshops und in zwei internationalen Webinaren getestet. Eine Begleitstudie soll zeigen, wie brauchbar diese Methoden in der Trainingspraxis sind.

QualiTools fokussiert auf Qualitätssicherung im IT Training. Wie kommt es, dass dieser Trainingsbereich ausgewählt wurde?
Karin Steiner: Die Qualitätstools werden im IKT-Sektor getestet und adaptiert, doch werden diese leicht auf andere Trainingsbereiche übertragbar sein. Der IKT-Sektor ist ein innovativer Trainingsbereich mit sich laufend verändernden Trainingsinhalten. TrainerInnen in diesem Bereich arbeiten häufig allein und können frei darüber entscheiden, ob sie die Qualitätssicherungsmethoden verwenden oder nicht. ❖

Das Projektteam QualiTools: Maria Gutknecht-Gmeiner (EPRA), Radosveta Drakeva (Znanie), Valentina Georgieva (Znanie), Vanda Vieira (CECOA), Karin Steiner (ABIF), Marta Kedzia (University of Social Sciences, Łódź), Daniel Zastawny (Bridging to the future).