



Tagungsdokumentation

Qualität ist kein Zufall - Praxisberichte zur Qualitätssicherung in Bildungsprozessen (Wien) 31.5.2017

VERANSTALTER

AK/VÖGB ReferentInnen Akademie
GPA-djp Bildungsabteilung
AMS Österreich/Bundesgeschäftsstelle Abt. ABI
abif - analyse beratung und interdisziplinäre forschung

ORT

AK Wien 1040 Wien, Plößlgasse 2, 6. Stock, Vortragssaal

INHALT

1. Flyer Einladung
2. Tagungsmappe
3. Vortragsfolien der ReferentInnen
 - 3.1. Univ.-Prof.in Dr.in Elke Gruber, UNI Graz, "Qualität in der Erwachsenen- und Weiterbildung – ein Thema mit vielen Facetten"
 - 3.2. Mag.a Elisabeth Steinklammer, Arbeiterkammer Wien, "Qualitätssicherung im Interessenkonflikt. Ermächtigende Beteiligungs- und Handlungsorientierung in der gewerkschaftlichen Erwachsenenbildung der VÖGB/ AK ReferentInnen Akademie"
 - 3.3. Mag.a Karin Steiner, ABIF, "QUALITOOLS – Methoden der Qualitätssicherung im Training in der betrieblichen Weiterbildung und Erwachsenenbildung"
 - 3.4. Mag.a (FH) Ina Pircher, Fachhochschule des BFI Wien Ges.m.b.H., "Der Qualitätszirkel Lehre an der FH des BFI Wien als Beispiel für ein etabliertes QM-Instrument"



Tagung: Qualität ist kein Zufall

Praxisberichte aus der Qualitätssicherung in Bildungsprozessen

Das Thema Qualität in der Erwachsenenbildung bzw. in Bildungsprozessen generell hat sich in den letzten Jahren zum Dauerbrenner entwickelt. Ist es auch in aller Munde, wird damit meist nur die Verpflichtung von Organisationen sich einer Zertifizierung (von ISO bis Ö-Cert) oder - im hochschulischen Bereich - Akkreditierung zu unterziehen, gemeint. Worüber weniger oft gesprochen wird, ist die Frage, wie man konkret die Qualität in Bildungsprozessen fördern und sicherstellen kann.

Wir möchten bei unserer Tagung die Praxisebene der Qualitätssicherung und -entwicklung in der Erwachsenenbildung behandeln und dazu Erfahrungen aus unterschiedlichen Bereichen präsentieren und diskutieren. In der Auseinandersetzung mit drei konkreten Kontexten (arbeitsmarktpolitisch, gewerkschaftlich und hochschulisch) werden Maßnahmen aufgezeigt, die von der Professionalisierung von TrainerInnen und Lehrkräften über Supervisionsangebote bis zu kompetenzorientierten Zertifizierungsmethoden reichen.

Der Austausch der TeilnehmerInnen untereinander ist dabei eines der erklärten Ziel der Tagung.

Termin
31.Mai 2017
9.00-13.00

Ort
AK Wien
1040 Wien, Plößlgasse 2,
6. Stock, Vortragsaal

Veranstalter
AMS Österreich
AK/VÖGB ReferentInnen
Akademie
GPA-djp
Bildungsabteilung

Organisation
ABIF

Um sich anzumelden, klicken Sie bitte hier:

<http://www.abif.at/events>

Um Anmeldung bis 25.5.2017 wird gebeten. Die Teilnahme ist kostenlos.

Wir freuen uns auf Ihr Kommen!

Tagungsprogramm

Zeit	Programm
08:30-09:00	Registrierung
09:00-09:15	Beginn und Begrüßung Mag. Thomas Kreiml, GPA-djp
09:15-10:30	KEYNOTE
	„Qualität in der Erwachsenen- und Weiterbildung – ein Thema mit vielen Facetten“ Prof. ⁱⁿ Dr. ⁱⁿ Elke Gruber
10:30-11:15	FALLBEISPIEL 1
	Qualitätssicherung im Interessenkonflikt. Ermächtigende Beteiligungs- und Handlungsorientierung in der gewerkschaftlichen Erwachsenenbildung der VÖGB/ AK ReferentInnen Akademie. Mag. ^a Elisabeth Steinklammer, Arbeiterkammer Wien
11:15 – 11:35	Kaffeepause
11:35-12:20	FALLBEISPIEL 2
	„QUALITOOLS – Methoden der Qualitätssicherung im Training in der betrieblichen Weiterbildung und Erwachsenenbildung“ Mag. ^a Karin Steiner - ABIF
12:20-13:00	FALLBEISPIEL 3
	„Der Qualitätszirkel Lehre an der FH des BFI Wien als Beispiel für ein etabliertes QM-Instrument“ Mag. ^a (FH) Ina Pircher, Fachhochschule des BFI Wien Ges.m.b.H.
13:00	Ausklang beim Mittagsbuffet



Fachtagung – 31. Mai 2017
von 9.00 bis 13.00 Uhr
AK Wien
Plößlgasse 2, 1040 Wien
6. Stock, Vortragssaal

Qualität ist kein Zufall

Praxisberichte aus der Qualitätssicherung in Bildungsprozessen

Tagungsprogramm

Zeit	Programm
08:30-09:00	Registrierung
09:00-09:15	Beginn und Begrüßung Mag. Thomas Kreiml, GPA-djp
09:15-10:30	KEYNOTE
	„Qualität in der Erwachsenen- und Weiterbildung – ein Thema mit vielen Facetten“ Prof. ⁱⁿ Dr. ⁱⁿ Elke Gruber
10:30-11:15	FALLBEISPIEL 1
	„Qualitätssicherung im Interessenkonflikt. Ermächtigende Beteiligungs- und Handlungsorientierung in der gewerkschaftlichen Erwachsenenbildung der VÖGB/ AK ReferentInnen Akademie“ Mag. ^a Elisabeth Steinklammer, Arbeiterkammer Wien
11:15 – 11:35	Kaffeepause
11:35-12:20	FALLBEISPIEL 2
	„QUALITOOLS – Methoden der Qualitätssicherung im Training in der betrieblichen Weiterbildung und Erwachsenenbildung“ Mag. ^a Karin Steiner - ABIF
12:20-13:00	FALLBEISPIEL 3
	„Der Qualitätszirkel Lehre an der FH des BFI Wien als Beispiel für ein etabliertes QM-Instrument“ Mag. ^a (FH) Ina Pircher, Fachhochschule des BFI Wien Ges.m.b.H.
13:00	Ausklang beim Mittagsbuffet

Teilnehmer/innenliste

Name		Institution
Ursula	Achtsnit	BMGF, Abt. IV/5
Ute	Arneitz	
Alma	Avdic	update training
Maria Theresia	Bachmann	Bildung/Kultur/Soziales
Pusch	Barbara	HSU
Sigrid	Beckenbauer	Radio Orange
Anja	Benning	VHS Hietzing / Die Wiener Volkshochschulen GmbH
Ronald	Brandstätter	VHS-Bildungsberatung Wien
Monika	Brenneis	BFI Wien
Gerd	Brunner	spoe oegb gpadjp
Ariane	Buchler	ibis acam BildungsGesellschaft, BBE step2job
Maria	Casaburi	La pomarancia - Eins und doch vielfältig
Anna	Chorostecka-Hassan	Bildungsdrehscheibe AWZ Wien
Emine	Danaci-Batur	Interface Wien
Krisztina	Dér	ZIB Training GmbH
Elke	Dergovics	neunerhaus
Elisabeth	Edlinger	
Konstanze	Endl	B ² Das Bildungszentrum
Franz	Erhard	PH NÖ
Thomas	Fabry	BFI Wien
Tina	Frischmann	Bildungsberatung Netzwerk NÖ
Edgar	Fuhry	
Barbara	Glattauer	Bildungsberatung in Wien
Matthias	Glogowatz	VÖGB
Walter	Grafinger	BMHS Initiative
Elke	Gruber	Universität Graz
Anton	Hampl	sanofi GmbH
Sigrid	Hartl	ARQA-VET
Sonja	Haßlinger	
Karin	Hausmann	coaching-training
Roswitha	Hebenstreit	AK Wien
Bettina	Hirschbeck	BEST Institut
Silvia	Hochedlinger-Kassar	
Thomas	Holub	ibis acam Bildungs GmbH
Dara	Huber	
Susanne	Karner	AKNÖ
Herbert	Kasberger	Primetals Technologie Austria

Gerda	Katschinka	Allgemeiner Sportverband Österreichs
Julia	Kemp	BPI dr ÖJAB
Karin	Korschinsky	
Thomas	Kreiml	GPA-djp
Doris	Landauer	AMS Wien
Maria	Langmaier	Katholische Sozialakademie Österreichs
Martin	Leitner	ISOP Innovative Sozialprojekte
Verena	Leitner	Verein menschen.leben
Pia	Lichtblau	VÖGB
Darrah	Lustig	MODUL University Vienna
Alice	Markus	Intercom GmbH
Rosina	Matek	
Raphaela	Mernyi	BFI Wien Berufsausbildungszentrum
Carsten	Mißmahl	Jugend am Werk - Berufsausbildung für Jugendliche GmbH
Jeanette	Moore	zb-zentrum für beratung
Claudia	Neunteufl	Universität für Musik und darstellende Kunst Wien
Eva	Obemeata-Gimoh	IG education/gpa-djp
Gertrude	Oelmack	
Nicolas	Pacher	
Sigrid	Patik	Weidinger & Partner
Erich	Pauser	BMFJ
Gabriele	Pawlik	AMS Österreich
Rosemarie	Pichler	Bildungsberatung Netzwerk NÖ
Roland	Pichler	ibis acam Bildungs GmbH
Ina	Pircher	FH des BFI Wien
Leyla	Plass	zb-beratung
Teresa Helena	Ramirez Tichy	
Karin	Reisinger	Weiterbildungsakademie Österreich / wba
Johanna	Reithner	Volkshilfe Wien, Beratungsstelle FAIR
Michaela	Rischka	entertraining OG - Kommunikationsberatung
Luis	Schadl	Bfi-Wien
Evamaria	Schlattau	Fachhochschule des BFI Wien
Karl	Schleiffer	BFI Wien
Petra	Schmitzberger	AK OÖ, Abt. KBI/BZ
Thomas	Schober	abif
Nicole	Schultes	BFI Wien
Michéle	Spörk	ibis acam Bildungs GmbH
Martin	Stark	abif
Karin	Steiner	abif
Elisabeth	Steinklammer	AK Wien
Rene	Sturm	AMS Österreich

Julia	Svoboda	abif
Milica	Tomic	Beratungszentrum für MigrantInnen - AST Koordination
Alexander	Toth	Intercom GmbH
Christian	Tuma	FH St Pölten
Barbara	Turin	DACHverband für selbstbestimmtes Lernen
Ruza	Undeutsch	Studienbeihilfenbehörde
Silvia	Unterberger	Diakonie Eine Welt - Akademie
Claudia	Völker	Jugend am Werk
Norman	Wagner	AK-Wien
Christine	Wagner	Jugend am Werk - Berufsausbildung für Jugendliche GmbH
Veronika	Wanzenböck	
Lydia	Weber	LYDIA WEBER Training & Coaching
Elisabeth	Weber	ÖZIV Bundesverband
Johanna	Weismann	Geschäftsstelle Ö-Cert
Ulrike	Wessely	
Edith	Winkler	BMFWF
Angelika	Zink	AMS NÖ, LGS

Kurzangaben zu den Vortragenden der Tagung

Elke Gruber ist Professorin für Erwachsenen- und Weiterbildung an der Universität Graz. Sie lehrt und forscht im Bereich der Erwachsenen- und Weiterbildung zu den Themen Organisation und Steuerung, Professionalitätsentwicklung, Anerkennung, lebensbegleitendes Lernen sowie internationale Bildungsentwicklungen.

Ina Pircher absolvierte den Diplomstudiengang „Europäische Wirtschaft und Unternehmensführung“ an der FH des BFI Wien und ist seit 2008 hauptberuflich an der FH tätig. Seit 2012 ist sie Leiterin des Bachelorstudienganges „Projektmanagement und IT“ und seit Herbst 2015 Vize Rektorin. In ihrer Funktion als Vize Rektorin ist Ina Pircher auch Leiterin des Qualitätszirkels für Hochschullehre an der FH, der einen wesentlichen Beitrag zur Qualitätssicherung leistet.

Karin Steiner studierte Soziologie an der Universität Wien und ist ausgebildete Kommunikationstrainerin, systemische Coachin sowie diplomierte Erwachsenenbildnerin. Neben ihrer Tätigkeit als Trainerin im Bereich der Erwachsenenbildung ist Karin Steiner auch Vorstandvorsitzende und Geschäftsführerin des Vereins abif. Ihre Aufgabenschwerpunkte liegen hier in der Initiierung, dem Management und der Mitarbeit in verschiedenen nationalen und europäischen Projekten. Themenschwerpunkte von Karin Steiner liegen in den Bereichen Entwicklungen am Arbeitsmarkt und im Bildungssektor, Auswirkungen neuer Technologien sowie Evaluationen im Bildungs- und Arbeitsmarktbereich.

Elisabeth Steinklammer ist diplomierte Kindergartenpädagogin, Trainerin und studierte Internationale Entwicklung mit Schwerpunkt politische Bildung in Wien. Seit 2012 arbeitet sie in der Arbeiterkammer Wien als pädagogische Leiterin der ReferentInnen Akademie (REFAK) – das AK und VÖGB interne Train-the-Trainers Programm. Außerdem leitet sie die AK/VÖGB Wiener BetriebsrätInnen Akademie (BRAK), eine 14-wöchige Spezialausbildung für Wiener BetriebsrätInnen und PersonalvertreterInnen.

Abstracts - Key Notes und Praxisbeispiele

Qualität in der Erwachsenen- und Weiterbildung – ein Thema mit vielen Facetten

Elke Gruber

Das Thema Qualität beschäftigt die Erwachsenen- und Weiterbildung länger als vielfach angenommen. Das wird bereits in den Überlegungen zu den ersten Teilnahmestatistiken Ende des 19. Jahrhunderts sowie der Frage nach einer gelingenden pädagogischen Interaktion als symmetrische Abstimmung der Leistungen von Teilnehmenden und ErwachsenenbildnerInnen deutlich.

In den letzten zwanzig Jahren hat sich der Qualitätsdiskurs stark gewandelt. Öffentlichkeitswirksam wurden Qualitätsfragen immer in Verbindung mit dem Umbau bisher öffentlich verantworteter Aufgabenfelder im Bildungs-, Sozial- und Gesundheitswesen sowie deren Effizienzsteigerung gebracht. Auch in der Erwachsenen- und Weiterbildung ist der Qualitätsdiskurs eindeutig mit neuen regulativen Ideen auf der Ebene der Steuerung des Gesamtsystems – aber auch auf der Ebene der einzelnen Organisationen und Anbieter verbunden. Die Qualität der pädagogischen Interaktion als Basisprozess des Bildungssystems steht hier weniger zur Diskussion. Im Sinne einer erwachsenenpädagogischen Qualitätssicherung sollte darauf in Zukunft jedoch stärker fokussiert werden.

Ziel des Vortrages ist es, nach einem kurzen Abriss über Genese und Stand des Qualitätsdiskurses in der österreichischen Erwachsenen- und Weiterbildung, unterschiedliche Facetten des Themas aufzuzeigen. Dazu gehören der Zusammenhang von Qualität mit Steuerung, Programmplanung und Professionalitätsentwicklung ebenso wie die Frage nach der Förderung und Sicherung genuin erwachsenenpädagogischer Qualität und deren Bewertung.

Qualitätssicherung im Interessenkonflikt – Ermächtigende Beteiligungs- und Handlungsorientierung in der gewerkschaftlichen Erwachsenenbildung der VÖGB/ AK ReferentInnen Akademie

Elisabeth Steinklammer

Gewerkschaftliche Erwachsenenbildung versteht sich als politische Bildung, die es BetriebsrätInnen und PersonalvertreterInnen ermöglicht, Handlungsfähigkeit zur bestmöglichen Durchsetzung von ArbeitnehmerInneninteressen zu entwickeln. Die Bildungsplanung muss daher Bildungsprozesse fördern, die kompetenzorientiert, ermächtigend, beteiligungsorientiert, solidarisch und handlungsorientiert sind.

Die ReferentInnen Akademie von AK und VÖGB (kurz REFAK) ist eines der strukturellen Hauptinstrumente, um die Umsetzung dieser Ziele in der gewerkschaftlichen Erwachsenenbildung in ganz Österreich zu gewährleisten. Sie bietet Lernräume zur Reflexion der eigenen Praxis, zum Austausch mit KollegInnen, Erfahrungssicherung und zur Erarbeitung neuer Inhalte und Kompetenzen. Die Angebote der REFAK zielen darauf ab, die persönliche, didaktische, methodische und politische Entwicklung der TeilnehmerInnen als TrainerInnen und ReferentInnen zu unterstützen und Impulse für die inhaltliche (theoretische, didaktische und methodische) Weiterentwicklung gewerkschaftlicher Erwachsenenbildung zu geben.

Um die kompetenzorientierte Ausrichtung der Bildungsangebote in der REFAK selbst zu gewährleisten, kommt ein vielfältiges Set an Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung und -sicherung zum Einsatz, wie zum Beispiel: die Arbeit mit TrainerInnen Teams, Vor- und Nachbesprechungen mit den TrainerInnen, Sicherstellung von guten Lern- und Arbeitsbedingungen während den Seminaren, Feedbackschleifen mit und Evaluierung durch die TeilnehmerInnen während und nach dem Seminar, Weiterbildungsmöglichkeiten für unsere REFAK TrainerInnen.

Ein eigener, öffentlich zugänglicher Blog (<http://blog.refak.at>) bietet TrainerInnen und ReferentInnen im Sinne der Qualitätsentwicklung umfassende Methodensammlungen, gibt Einblick in neue digitale Werkzeuge für die Seminararbeit, teilt Materialien, Videos, Literatur und Seminarkonzepte und beinhaltet Dokumentationen sämtlicher REFAK Seminare.

QUALITOOLS – Methoden der Qualitätssicherung im Training in der betrieblichen Weiterbildung und Erwachsenenbildung

Karin Steiner

Die Hauptkritik an herkömmlichem Qualitätsmanagement besteht darin, dass dieses nicht wirklich die Qualität in Training oder Lehre beeinflusst. Qualitätssicherung wird häufig mit Feedback-Fragebögen oder 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.

Im Rahmen des Erasmus+ Projekts QualiTools wird dieser Problematik Rechnung getragen. So wurden in den letzten 1,5 Jahren nicht nur die Ausgangssituation in den Partnerländern Österreich, Polen, Bulgarien, Portugal, Großbritannien und insbesondere Qualitätsprobleme im Training, analysiert. Es wurde auch ein Methodenhandbuch in allen Projektsprachen erstellt, das Methoden zur Qualitätssicherung im Training selbst beinhaltet.

In Bildungsprozessen ist anderes als etwa im Produktionsbereich nicht allein die Qualität eines Produktes zu sichern, was vergleichsweise leichter ist. In der Bildung ist der/die Lernende Teil des Produktes. Dessen/Deren Motivation, Vorwissen und Vorerfahrungen haben einen Miteinfluss auf das Lernergebnis. Darum muss eine funktionierende Qualitätssicherung die Zielgruppe stark miteinbeziehen.

Die Methodenbeschreibungen (mit Arbeitsblättern) der Qualitätssicherung wurden im Rahmen des Projekts in Handbuch- und Datenbankform aufbereitet und umfassen folgende Bereiche:

- ✓ Erwartungen und Vorwissen abfragen
- ✓ Planen, Dokumentieren und Reflektieren des Lern- und Trainingsprozesses
- ✓ Methoden der Selbstreflexion für TrainerInnen
- ✓ Feedbackmethoden
- ✓ Lernergebnisse und Lerntransfer

Link: www.qualitools.net

Der Qualitätszirkel Lehre an der FH des BFI Wien als Beispiel für ein etabliertes QM Instrument

Ina Pricher

An der FH des BFI Wien wurde 2010 ein Qualitätszirkelwesen ins Leben gerufen, das sich seither als QM Instrument etabliert hat.

Einer dieser Qualitätszirkel beschäftigt sich mit dem Thema Hochschullehre. Der Qualitätszirkel besteht aus VertreterInnen unterschiedlicher relevanter Stakeholdergruppen, die gemeinsam Verbesserungen im Bereich der Hochschullehre erarbeiten. Diskussionsbasis sind hier einerseits Vorschläge, die von den Mitgliedern des Qualitätszirkels vorgebracht werden, andererseits gibt es auch die Möglichkeit, dass Nicht-Mitglieder ihre Verbesserungsvorschläge einbringen können. Dadurch ist das Qualitätszirkelwesen auch ein wesentliches Instrument des innerbetrieblichen Vorschlagswesens.

Gerade in der Hochschullehre stehen wir an der FH des BFI Wien vor der Herausforderung Entscheidungen, die auf Kollegiums- bzw. Managementebene getroffen wurden, und den gesamten Lehrbereich betreffen, qualitativ hochwertig über die Studiengänge und deren Fachbereiche bis hinunter auf die Ebene der einzelnen Lehrveranstaltung umzusetzen. Durch den Qualitätszirkel für Hochschullehre haben wir hier ein geeignetes Instrument implementiert, um diesen Prozess bei Bedarf in strukturierter Form zu begleiten und zu unterstützen – von der eingebrachten Idee, über Empfehlungen für die Umsetzung bis hin zur Evaluierung der durchgeführten Umsetzungsmaßnahmen.

Sehr geehrte Tagungsteilnehmerinnen und Tagungsteilnehmer

Die Powerpoint-Folien der Vortragenden, die Tagungsmappe und Veranstaltungsfotos finden Sie auf www.abif.at unter dem Menüpunkt „Events“. Zur Dokumentation der Tagung wird darüber hinaus ein eigener Tagungsband erstellt, der in der E-Library des AMS-Forschungsnetzwerkes unter www.ams-forschungsnetzwerk.at publiziert wird.

Vielen Dank für Ihr Kommen!

„Qualität in der Erwachsenen- und Weiterbildung – ein Thema mit vielen Facetten“

Univ.-Prof.in Dr.in Elke Gruber

Institut für Erziehungs- und Bildungswissenschaft
Arbeitsbereich Weiterbildung

Vortrag AK Wien, 31. Mai 2017

Aufbau



1. Genese des Qualitätsdiskurses
2. Aktuelle Diskussion um Qualität am Beispiel Ö-Cert
3. Was ist (noch) zu tun?

Genese des Qualitätsdiskurses

- Beschäftigung mit dem Thema Qualität in der Erwachsenen- und Weiterbildung länger als angenommen
 - Erste Teilnahmestatistiken Ende des 19.Jh
 - Gelungene pädagogische Interaktion als symmetrische Abstimmung der Leistungen von Teilnehmenden und ErwachsenenbildnerInnen (Basis des Lernens)
- In den 1990er Jahren erstarkendes Interesse an Qualität als Ausdruck tiefgreifender-struktureller Veränderungen in der Gesellschaft (Luhmann/Schorr 1998:15f)
 - neoliberaler Umbau bisher öffentlicher Bereiche (u.a. Bildungssystem)
 - Effizienzsteigerung
 - neue regulative Ideen auf der Ebene der Steuerung von Systemen und Organisationen (auch der Erwachsenen- und Weiterbildung)

Qualitätsbegriff aus betriebswirtschaftlicher Sicht



...beruht auf einer Differenzierung zwischen den
Beschaffenheiten von Gütern einerseits und
den an sie **gestellten Forderungen** andererseits.

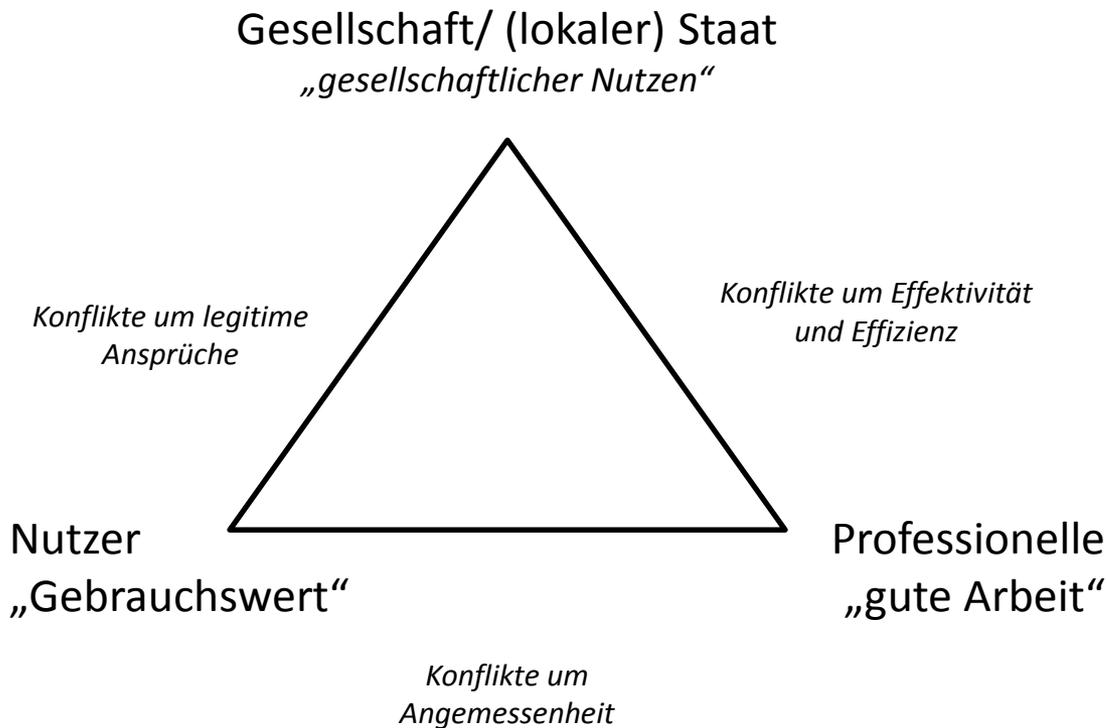
Diese Differenzierung ist grundlegend in der Begriffsnorm DIN
EN ISO 8402 festgehalten.

Typen von Ansprüchen an Qualität



- **Ausnahme**, sofern anspruchsvolle Standards vorliegen, die übertroffen oder erreicht werden.
- **Perfektion**, sofern Mittel der Zielerreichung auf die Gewährleistung von Qualität hin ausgerichtet werden.
- **Zweckmäßigkeit**, sofern Funktionalität Bemessungsgrundlage für Qualität ist.
- **Adäquater Gegenwert**, sofern die Äquivalenz von Leistungen in Tauschverhältnissen in Frage steht.
- **Transformation**, sofern die in Prozessen erfolgte Veränderung einer Beschreibung respektive Wertung unterliegt.

Neue Dimension: Qualität als Dialogbegriff



- Qualität als Konstrukt, bei dem Personen sich (implizit oder explizit) in einem Vorgang der Normsetzung auf Bewertungsmaßstäbe verständigt haben
- Qualität ist eine reflexive, substantielle auf Diskurs verwiesene Kategorie
- Qualitätsmanagement elementar mit Qualitätsdialogen verbunden

Wirkung von QM auf die Erwachsenen- und Weiterbildung

- **Qualitätsmanagement ist in der „Mitte“ der EB und ihrer Institutionen angekommen**
 - » Allgemeine Akzeptanz
 - » WB-spezifische Verfahren
 - » Marketinginstrument
 - » Fördervoraussetzung
 - » Geschäftsmodell
 - » QM ist Routine

- **wenige Evidenzen**
 - » Gnahs/Kuwan (2004), Effekte ...
 - » Hartz (2011), Wirkung LQW ...

- **kein Automatismus zwischen QM und Weiterbildungsqualität**
 - » Qualitätsrelevant sind vermutlich andere Faktoren, wie die Persönlichkeitseigenschaften und Kompetenzen der Lehrkräfte

Zwischenresümee



- Weiterhin Dominanz des betriebswirtschaftlichen Diskurses zur Qualität
- „Abspaltung“ der Qualität der pädagogischen Interaktion und Verlagerung in den (individuellen) Professionalisierungsdiskurs
- Qualität als eine Art „Kommunikationsmedium“ (neben Geld)
- „Quality as coalition magnets“ (Béland/Cox 2016)
- Engführung auf Struktur- und Institutionalebene

Qualität auf den Ebenen des Bildungssystems

Qualität von
Bildungssystemen,
*Vergleiche durch large-
scale assessment,*
z.B. PIAAC

Qualität von
Organisationen im
Bildungssystem,
*Verbindlichkeit von
Leistungen über QM,*
z.B. Zertifizierungen

Qualität der
pädagogischen
Interaktion
*durch symmetrische
Abstimmung der
Leistungen von
Teilnehmenden und
Erwachsenenbildnerl
nnen*

Ö-Cert

Quelle: Kuper (2002) 9

2. Aktuelle Diskussion um Qualität am Beispiel von Ö-Cert

- langer Prozess der Entwicklung
- mehrere Entwicklungs- und Forschungsprojekte mit unterschiedlichen Akteur_innen
- Kooperation von Bildungspolitik, Praxis und Wissenschaft (längerer Aushandlungsprozess)
- Abschluss gemäß Vereinbarung Artikel 15a B-VG zu Ö-Cert/Bund und Länder (rechtl. Absicherung)
- Beginn von Ö-Cert: 1.12.2011

Ö-Cert auf einen Blick



- Ö-Cert anerkennt EB-Organisationen auf Basis gemeinsamer Standards (Ein von Ö-Cert anerkanntes Q-Zertifikat und Ö-Cert Grundvoraussetzungen)
- Ö-Cert ist österreichweit von Bund und Ländern anerkannt
- Ö-Cert trägt zur weiteren Professionalisierung in der österreichischen Erwachsenenbildung bei

Aktuelle Zahlen



Überblick statistische Daten bis 31.12.2016

	Ö-Cert-Inhaber	Zweigstellen
Ausland	6	0
BGLD	7	16
KTN	30	37
NÖ	41	19
OÖ	77	195
SBG	23	187
STMK	60	69
Tirol	20	136
VBG	10	2
Wien	113	121
Summe	387	782

**Ö-Cert-Inhaber inkl. Zweigstellen
1.169**

Bis 31. Dezember 2016 konnte Ö-Cert an **387 Einrichtung** mit **782 Zweigstellen** vergeben werden.

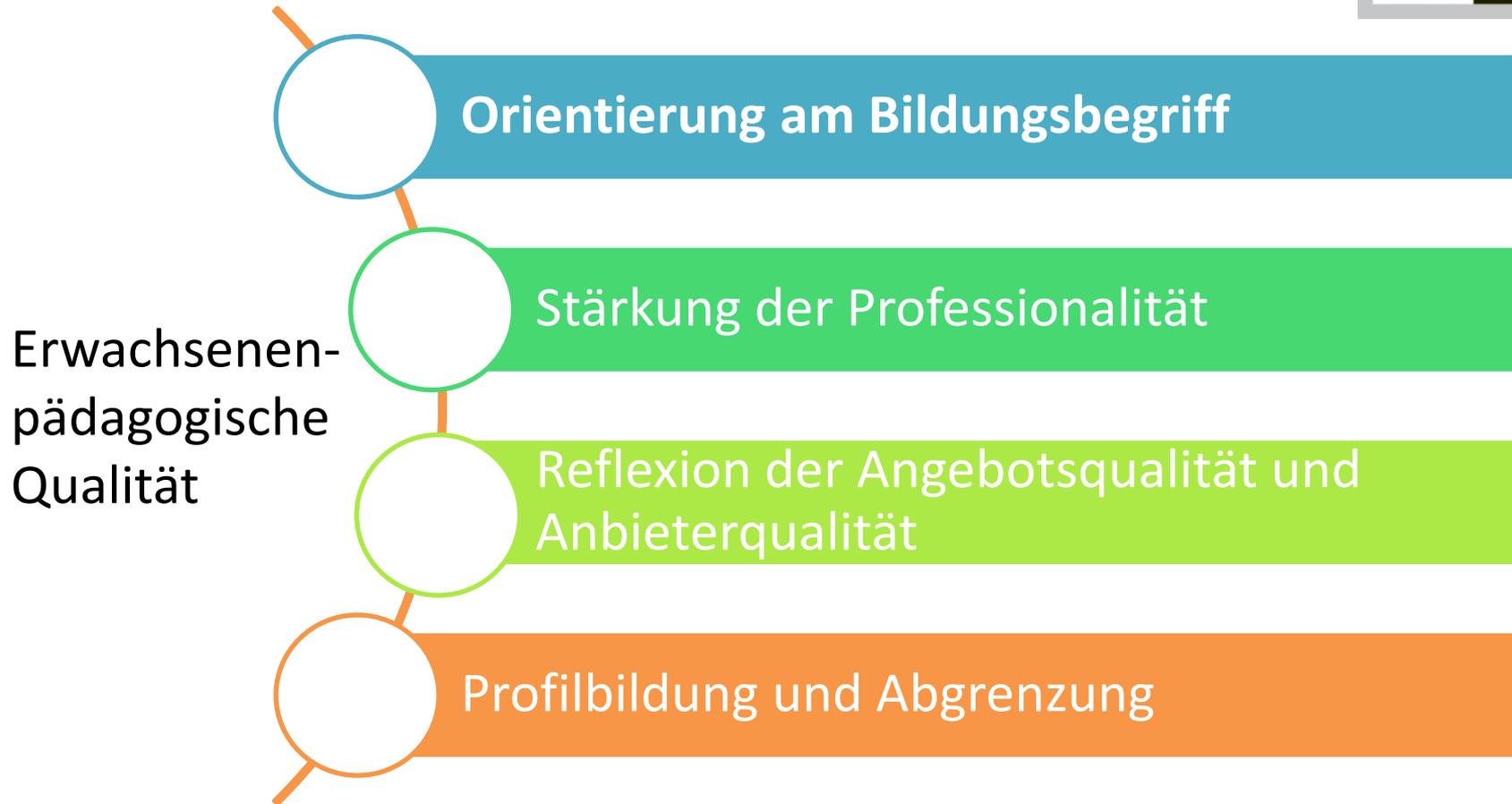
Quelle: O-Cert
<http://oe-cert.at/service/statistik.php>

Verteilung der 387 Ö-Cert-Inhaber inkl. der 782 Zweigstellen nach Qualitätszertifikaten:

QMS-System/Verfahren	Ö-Cert-Inhaber	Zweigstellen
Cert NÖ	57	15
EduQua	2	0
EFQM	9	7
ISO 29990	28	11
ISO 9001	103	210
LQW	65	259
OÖ-EBQS	61	164
QVB	4	0
SQS	14	97
UZB	5	0
wien-cert	39	19
Summe	387	782

Quelle: Ö-Cert
<http://oe-cert.at/service/statistik.php>

Beitrag von Ö-Cert zur erwachsenenpädagogischen Qualität



3. Was ist (noch) zu tun?



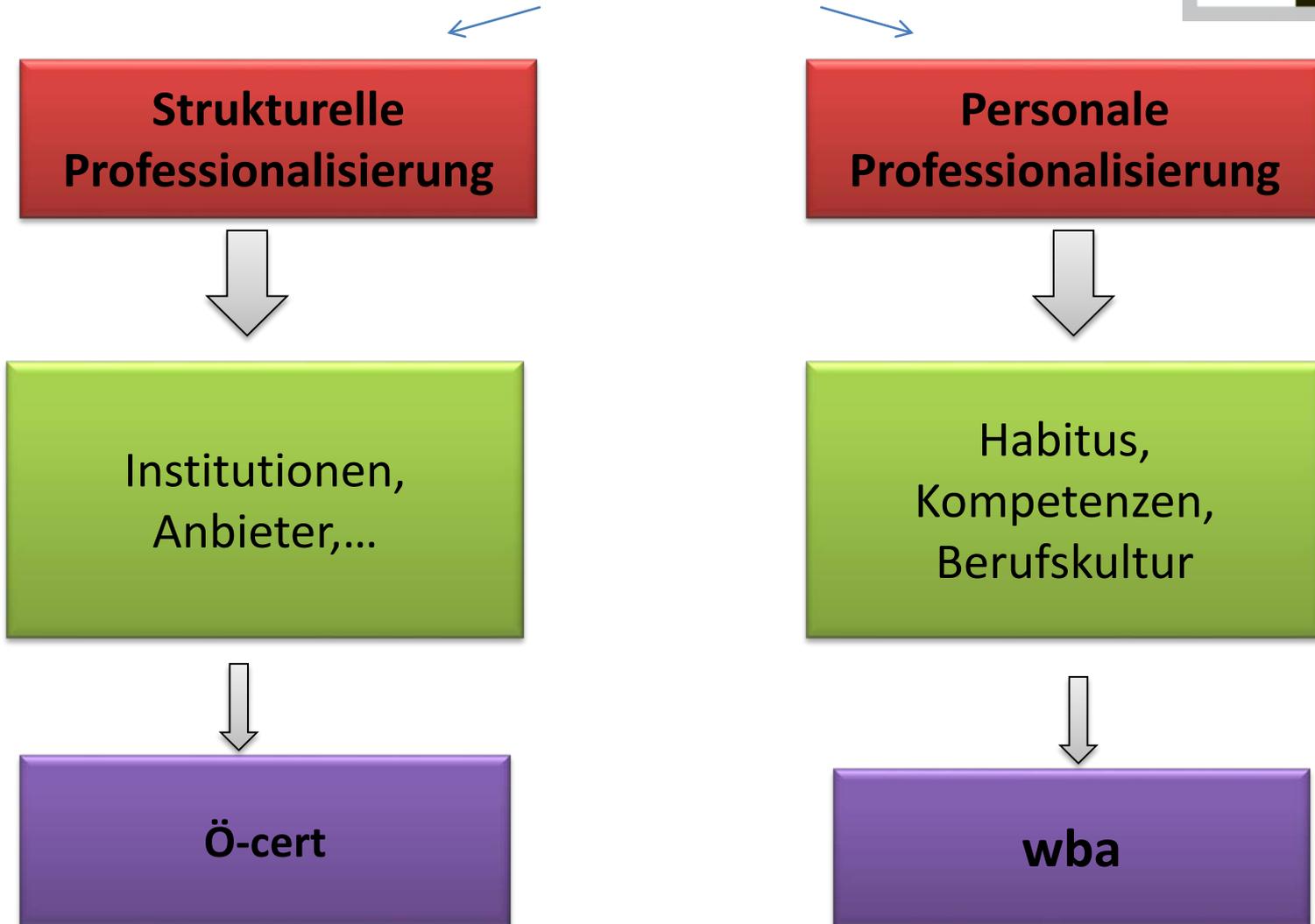
1. Erwachsenenpädagogische Qualität im Fokus

...zeigt sich vor allem in der Qualität der päd. Interaktion als symmetrische Abstimmung der Leistung von Teilnehmenden und ErwachsenenbildnerInnen.

...ist äußerst schwierig eindeutig und nachprüfbar zu definieren, da:

- der Lehr-Lern-Prozess kontinuierlich ändernden Einflussfaktoren unterliegt
- Der/die Lernende mit unterschiedlichen, individuellen Voraussetzungen, Erwartungen, Motivation an den Lernprozess heran geht
- Der/die Lernende unterschiedliche Ziele auf der kognitiven, affektiven und sozialen Ebene verfolgt

2. Zusammenhang von Qualität und Professionalisierung



3. Wirkungsforschung

4. Evidenz von Nachweisformen

(Synergie mit personalen Anerkennungs- und Zertifizierungssystemen)

5. Digitalisierung und Qualität

QUERGEDACHT

Qualität in der Erwachsenenbildung ist:

- **Wenn Lernen anderen Grundstrukturen folgt wie die Produktion von Autos.** Lernen braucht Zeit, Zuwendung und Freiräume für die Auseinandersetzung mit den Gedanken, Dingen, Prozessen und Personen unserer Welt;
- **Wenn den Lernarrangements eine Bildungsphilosophie zugrunde liegt, die Halt und Orientierung verspricht;**
- **Wenn mehr Fragen gestellt als vorschnelle Antworten gegeben werden.** Fragen öffnen den Blick auf Neues, Unerwartetes, noch nicht Gedachtes;

QUERGEDACHT

Qualität in der Erwachsenenbildung ist:



- **Wenn Eigensinn und Eigenwilligkeit Angebote und Lerndesigns bestimmen.** Denn nur anzubieten, was scheinbar am Bildungsmarkt ankommt, finde ich nicht nur phantasielos, sondern angesichts der künftigen Herausforderungen, die zu bewältigen sind, geradezu kontraproduktiv;
- **Wenn Kontinuität und Stabilität der Bildungsarbeit einer Einrichtung längerfristig gesichert sind.** Im Übrigen bin ich der Meinung, dass Erwachsenenbildung eine öffentliche Aufgabe ist, die der öffentlichen Finanzierung und Förderung bedarf.

Literatur

- Förster, Martin (2017): Qualitätsdiskurs Produktionsschule. Am Beispiel des Qualitätssiegels Produktionsschule des Bundesverbandes Produktionsschulen e.V.. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag.
- Gnahs, Dieter/Kuwan, Helmut (2004): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung – Effekte, Erfolgsbedingungen und Barrieren. In: Balli, C./Krekel, E. M./Sauter, E. (Hrsg.): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung – Wo steht die Praxis? Heft 262 der Schriftenreihe „Berichte zur beruflichen Bildung“ des Bundesinstituts für Berufsbildung. Bielefeld. S. 41-59.
- Gruber, Elke/Schlögl, Peter (2011): Das Ö-Cert – ein bundesweiter Qualitätsrahmen für die Erwachsenenbildung in Österreich. In: Magazin erwachsenenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs. Ausgabe 12. Wien. Online im Internet: <http://www.erwachsenenbildung.at/magazin/11-12/meb11-12.pdf>.
- Gruber, Elke/Gnahs, Dieter/Ribolits, Erich (2015): Qualitätsrahmen Ö -Cert zieht klare Grenzen zu Therapie, Freizeitgestaltung und Esoterik. In: Magazin erwachsenenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs. Ausgabe 24. Wien. Online im Internet: <http://erwachsenenbildung.at/magazin/15-24/meb15-24.pdf>
- Hartz, Stefanie (2011): Qualität in Organisation der Weiterbildung. Eine Studie zur Akzeptanz und Wirkung von LQW. Wiesbaden: Springer VS.
- Kuper, Harm (2002): Stichwort: Qualität im Bildungssystem. In: Zeitschrift für Erziehungswissenschaft 5 (2002), 4, S. 533-551.
- Luhmann, N./Schorr, K. E. (1988): Reflexionsprobleme im Erziehungssystem. Frankfurt a. M.
- Magazin erwachsenenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs. Ausgabe 12/2011: Qualität ist kein Zufall. Zwischen Rhetorik und Realität von Qualitätsmanagement. Wien. Online im Internet: <http://www.erwachsenenbildung.at/magazin/11-12/meb11-12.pdf>.
- Töpfer, A. (Hrsg.) (2012): Qualität von Weiterbildungsmaßnahmen. Einflussfaktoren und Qualitätsmanagement im Spiegel empirischer Befunde. Bielefeld.

Der Qualitätszirkel „Lehre“ an der FH des BFI Wien als Beispiel für ein etabliertes QM Instrument



Mag.^a (FH) Ina Pircher
Studiengangsleiterin „Projektmanagement und IT“
Stv. Kollegiumsleiterin
ina.pircher@fh-vie.ac.at

Die Fachhochschule – ein paar Eckdaten



- **Wirtschaftswissenschaftlicher Schwerpunkt**
- 7 BA Studiengänge / 6 MA Studiengänge mit insgesamt **1.979 Studienplätzen** auf 2 Standorten
- ca. **66%** der Studienplätze werden in
- **berufsbegleitender** Form angeboten
- seit 1996 ca. **5.400 AbsolventInnen**
- **119 MitarbeiterInnen** im Angestelltendienstverhältnis, davon zählen 53 zum Lehr- und Forschungspersonal
- ca. **665 nebenberuflich Lehrende**

Prozessorientiertes QM System, umfasst alle Organisationsbereiche:

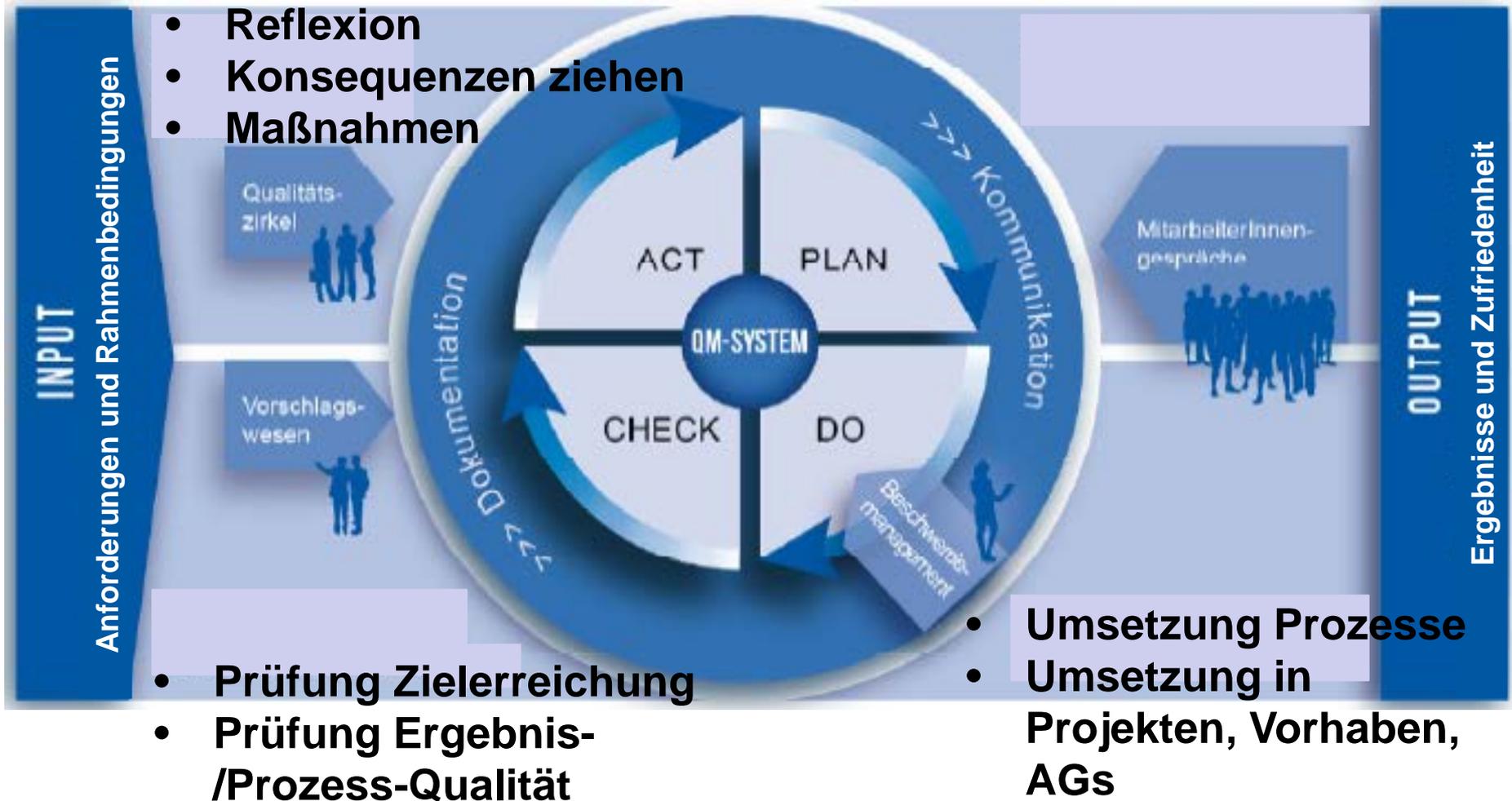
- Linienorganisation
- Prozessorganisation
- Projektorganisation
- Qualitätszirkel und Vorschlagswesen



Qualitätsverständnis:

Hohe fachhochschulische Qualität →
überdurchschnittliche Ergebnisse in Lehre und
Forschung inkl. *Wahrnehmung* dieser durch relevante
Interessensgruppen

Qualitätsmanagement an der Fachhochschule



Qualitätszirkelwesen an der Fachhochschule

- **Seit 2010** an der Fachhochschule
- **3 Qualitätszirkel**
 - Lehre
 - Forschung
 - Supportprozesse und Verwaltung
- Teil des **betrieblichen Vorschlagswesens**



Qualitätszirkel Lehre

- **Relaunch** Anfang 2016
- Derzeit **14 Mitglieder**
 - Leiterin (stv. Kollegiumsleitung)
 - 6 Mitglieder des Lehrpersonals
 - 2 StudiengangsleiterInnen
 - Hochschuldidaktiker
 - E-Learning Beauftragte
 - Leiterin QM
 - Leiterin International Office
 - Gender Beauftragte



- Themenbezogen können **weitere Stakeholder-Gruppen** zur Mitarbeit eingeladen werden

Qualitätszirkel Lehre – Zweck und Aufgaben

- **Steigerung der Zufriedenheit** bei MitarbeiterInnen und betroffenen Stakeholder-Gruppen
- **Strukturiertes Vorschlagswesen** auf Basis von Transparenz und Verbindlichkeit
- **Unterstützung** des Qualitätsmanagements
- **Verbesserung** in der Qualität von Abläufen, Strukturen und Services



Qualitätszirkel Lehre – Zweck und Aufgaben

- **Entgegennahme von Verbesserungsvorschlägen**
Dritter inkl. Bewertung dieser bzw. auch Konkretisierungsvorschlag für die Umsetzung
- **Selbstorganisierte Identifikation** von Problemfeldern bzw. Verbesserungspotenzial innerhalb des zugeordneten Themenbereiches
- **Einbindung** von QM, Hochschulleitung, GF bzw. betroffene Abteilung
- **Kommunikation** und **Dokumentation** inkl. Evaluierung, inwieweit die Verbesserungsvorschläge umgesetzt wurden



Qualitätszirkel Lehre – Ein konkretes Beispiel

Überarbeitung Gesamtkonzept Hochschuldidaktik

- **Ausgangssituation:**
 - Letzte Überarbeitung 2011
 - Qualitätszirkel Lehre soll Empfehlungen für die Überarbeitung und weitere Vorgehensweise entwickeln



Qualitätszirkel Lehre – Ein konkretes Beispiel

Überarbeitung Gesamtkonzept Hochschuldidaktik

- **Weitere Schritte:**
 - **Einarbeitung** in die Aufgabenstellung durch die Mitglieder des Qualitätszirkels
 - **Entwicklung** von Empfehlungen für die Überarbeitung und die weitere Vorgehensweise im Zeitraum von Anfang April 17 bis Anfang Juli 17
 - **3 abgehaltene Sitzungen** im genannten Zeitraum



Überarbeitung Gesamtkonzept Hochschuldidaktik

- **Wesentliche Ergebnisse (Empfehlungen):**
 - Einige **Inhalte** müssen überarbeitet werden → konkret benannt welche
 - **Best Practice Beispiele** aus der Lehre sollen ergänzt werden
 - **E-Learning** als strategisches Ziel besser fokussieren bzw. auch inhaltlich detaillierter darstellen
 - Themen zu **Internationalisierung** und zu **G&D** von Beginn an mitüberlegen

→ Umfang der Überarbeitung erfordert **Beauftragung eines Projektes**

Qualitätszirkel Lehre – Ein konkretes Beispiel

Überarbeitung Gesamtkonzept Hochschuldidaktik

- **Was mit den Empfehlungen passiert ist:**
 - **Beauftragung des Projektes** zur Überarbeitung des Konzeptes Anfang 2017
 - Empfehlungen des Qualitätszirkels werden bei der Umsetzung berücksichtigt



→ Auf Basis der Empfehlungen zum Konzept hat sich der Qualitätszirkel Lehre zum Ziel gesetzt das **Thema E-Learning** strukturierter zu diskutieren

Qualitätszirkel Lehre – Ein konkretes Beispiel

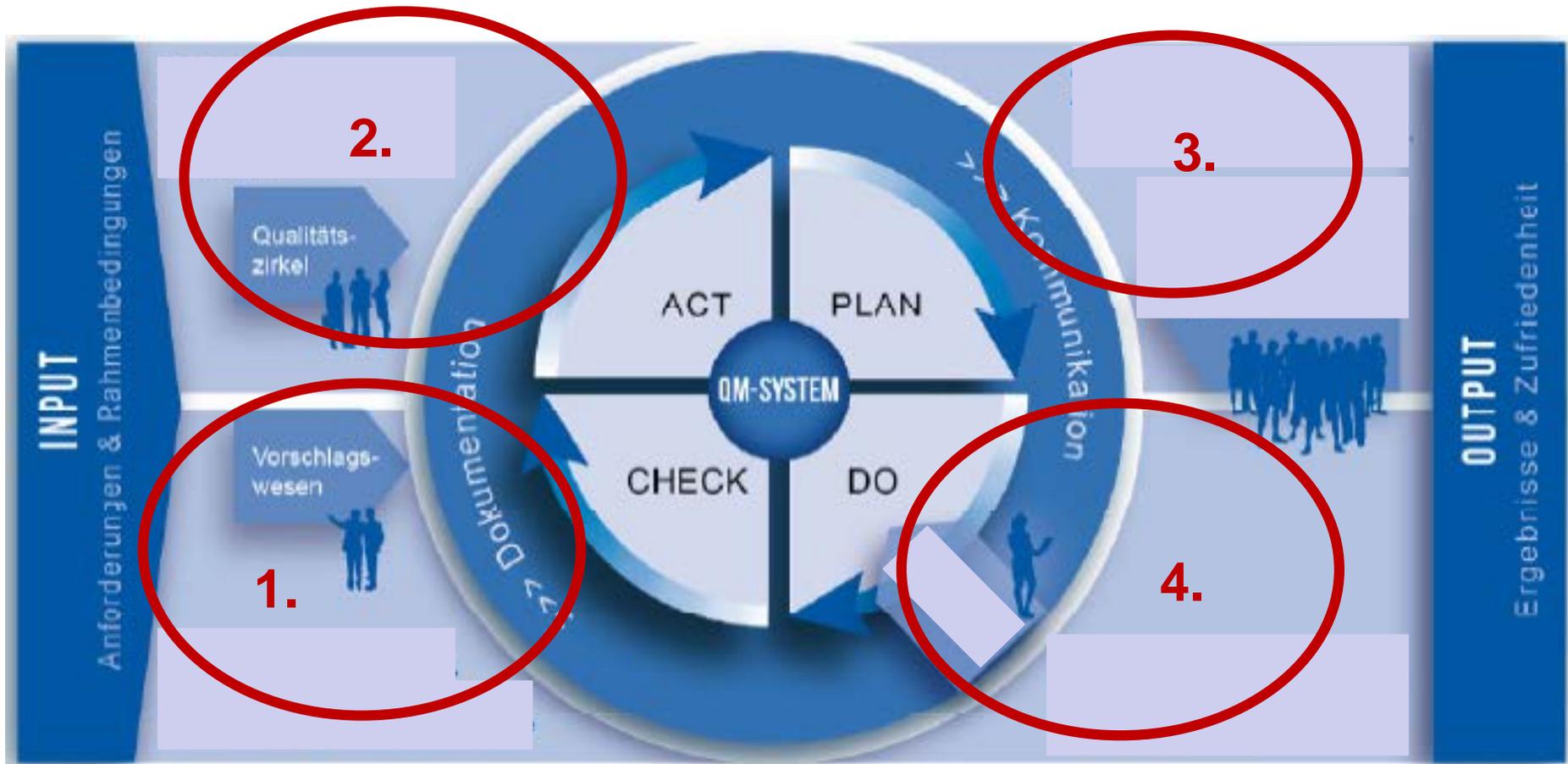
Überarbeitung Gesamtkonzept Hochschuldidaktik

- **Was im Moment passiert:**
 - Das **Projekt** zur Überarbeitung des Konzeptes **läuft**
 - Der Qualitätszirkel hat bereits **Ergebnisse** und Empfehlungen zum **Thema E-Learning** erarbeitet
 - Diese Ergebnisse **fließen** wiederum **in das Projekt** zur Überarbeitung des Konzeptes **ein**
- Die **Umsetzung** der Empfehlungen durch den Qualitätszirkel können frühestens im Herbst 17 **evaluiert** werden



Qualitätszirkel Lehre – Ein konkretes Beispiel

Überarbeitung Gesamtkonzept Hochschuldidaktik



Was hätten Sie noch gerne gewusst?

Haben Sie Feedback?



QUALI
TOOLS



Erasmus+



QUALITOOLS – Methoden zur Qualitätssicherung für Training und Lehre

AMS-GPA-djp-VÖGB-Refak-Tagung
Vortragende: Mag.^a Karin Steiner

www.abif.at

Ausgangssproblematik



1. Qualitätsmanagement hat keinen Einfluss auf die Qualität in Training / Unterricht / Lehre.
2. Feedbackbögen werden meist als einziges qualitätssicherndes Instrument eingesetzt, wobei darin oft nicht mal nach Unterrichtsqualität gefragt wird und oft unklar ist, was mit den Ergebnissen passiert.
3. Was können wir jenen anbieten, die die Qualität wirklich beeinflussen können, nämlich den TrainerInnen / Lehrenden?

Studie zur Ausgangssituation – Beispiel: IT-Training



- ✓ Heterogenes Vorwissen der TN
- ✓ Schlechte frühere Lernerfahrungen, insbes. Ältere
- ✓ Motivation und Konzentration der TN
- ✓ (Un)Fähigkeit eines/r TR mit Kritik und Unzufriedenheit der TN umzugehen
- ✓ Unterschiedliche Lerntypen, Lernstrategien der TN
- ✓ Heterogenität der Gruppe: Beschäftigte versus Arbeitsuchende

Erwartungen und **Vor-** **wissen** abfragen



Bewusstmachen von vorhandenem Vorwissen und Kompetenzen

- ✓ Zur Bewusstmachung, was sich TN schon erworben haben und was sie können (motivationsstärkend)
- ✓ zur Einstimmung auf das Thema
- ✓ Zur Information für TrainerIn / Vortragende, worauf aufgebaut werden kann bzw. wie heterogen der Wissensstand unter den TN ist

Erwartungen und Vorwissen abfragen



Erwartungen abfragen

- ✓ Übernahme von Verantwortung durch TN, indem Erwartungen an das Training / den Unterricht formuliert werden
- ✓ Wichtige Info für TR, um entweder darauf hinzuweisen, diese nicht erfüllen zu können oder darauf eingehen zu können
- ✓ Inhalte, Methoden und Gesamtdidaktik darauf abstimmen

Planen, Dokumentieren & Reflektieren des Lern- & Trainingsprozesses



- ✓ Planung und Dokumentation erhöht den Lernerfolg.
- ✓ Bewusstmachen von Erlerntem erhöht Motivation und Selbstbewusstsein bei Lernenden.
- ✓ Eigene Lernerfolge reflektieren macht Spaß.
- ✓ Reflexion von Lern- und Trainingsprozessen macht TN und TR bewusst, wie Lernen gut / schlecht funktioniert.

Methoden der Selbstreflexion für TR



- ✓ Kollegialen Rat bei Problemen im Unterricht einholen
- ✓ Blinde Flecken im eigenen didaktischen Handeln „aufdecken“
- ✓ Persönliche Entlastung und Empowerment durch den Austausch mit KollegInnen / das Erfahren ähnlicher Probleme von KollegInnen

Feedbackmethoden



- ✓ Rückmeldung an TR über positive und negative Aspekte im Unterricht / Training
- ✓ Erhöht Kritikkultur in Seminaren, ermutigt TN über positive und negative Aspekte im Unterricht auch offen zu sprechen
- ✓ Ermöglicht TR auch Rückfragen zu stellen
- ✓ TN fühlen sich ernster genommen als bei Feedback-Bögen

Lernergebnisse und Lerntransfer



- ✓ Soll Lernergebnisse am Ende eines Lernprozesses sichtbar und bewusst machen
- ✓ Soll sicherstellen, dass Erlerntes in der Praxis eingesetzt werden kann

3 QUALITOOLS-Workshops in Ö



- ✓ TrainerInnen-Workshops: 16.6.2017 + 12.12.2017
- ✓ ManagerInnen-Workshop: 10.10.2017

Ort: Integrationszentrum Wien (ÖIF), 1030

QualiTools 'QUALITY IN VET'

Facebook Group access

<https://www.facebook.com/groups/743730835731673/>



The screenshot shows the Facebook group interface for 'QUALITY IN VET (Vocational Edu...)'.

- Group Photo:** A group of approximately 12 people, mostly women, are smiling and waving. One woman in the center is holding a white certificate or document. A 'Change Group Photo' button is visible in the top right corner of the photo area.
- Group Name:** 'QUALITY IN VET (Vocational Edu...'
- Group Type:** 'Public Group'
- Actions:** 'Joined', 'Share', 'Notifications', and a three-dot menu.
- Navigation:** 'Discussion', 'Members', 'Events', 'Photos', 'Files'. A search bar for the group is also present.
- Post Creation:** 'Write Post', 'Add Photo/Video', 'Create Poll', and 'More' options.
- Recent Activity:** A post by Karin Steiner from March 1 at 11:06am. The text of the post reads: 'How digital technologies have changed adult education - several articles on this issue in German were just now presented in the "Magazin erwachsenenbildung.at" (Edition 30, 2017). Sandra Schön is one of the outstanding Austrian experts on this topic!'
- Add Members:** A search bar with the text '+ Enter name or email address...'. Below it, a list of members is shown with their profile pictures. The total number of members is '321 Members (7 new)'. Below the members list, there is a 'SUGGESTED MEMBERS' section with three suggestions, each with an 'Add Member' button:
 - Jagoda Vel Jadwiga Kropidłowska
 - Monika Janczyk Świderek
 - Agnieszka Wydrych

 JOIN OUR GROUP ON
Facebook

Projektpartner

BRIDGING TO THE FUTURE
MAKING BUSINESS WORK



SPOŁECZNA AKADEMIA NAUK



Peer Review
European Network



Centro de Formação Profissional
para o Comércio e Afins



Polen: University of Social Sciences – Społeczna Akademia Nauk -
Marta Kedzia (Koordinatorin)

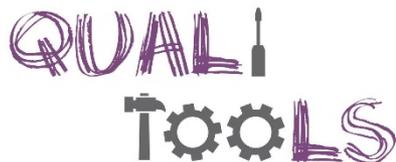
Österreich: ABIF (Analyse Beratung und interdisziplinäre Forschung) –
Karin Steiner

Österreich: European Peer Review Association – EPRA – Maria
Gutknecht-Gmeiner

Großbritannien: Bridging to the future Ltd (UK) – Duncan
Chamberlain, Chris Woo

Portugal: CECOIA – Center for Professional Training in Commerce and
Trade (Portugal) – Vanda Garcia Vieira & Cristina Dimas

Bulgarien: Znanie – Radosveta Drakeva, Valentina Georgieva



Ich freue mich auf Ihre Fragen
und die Diskussion!

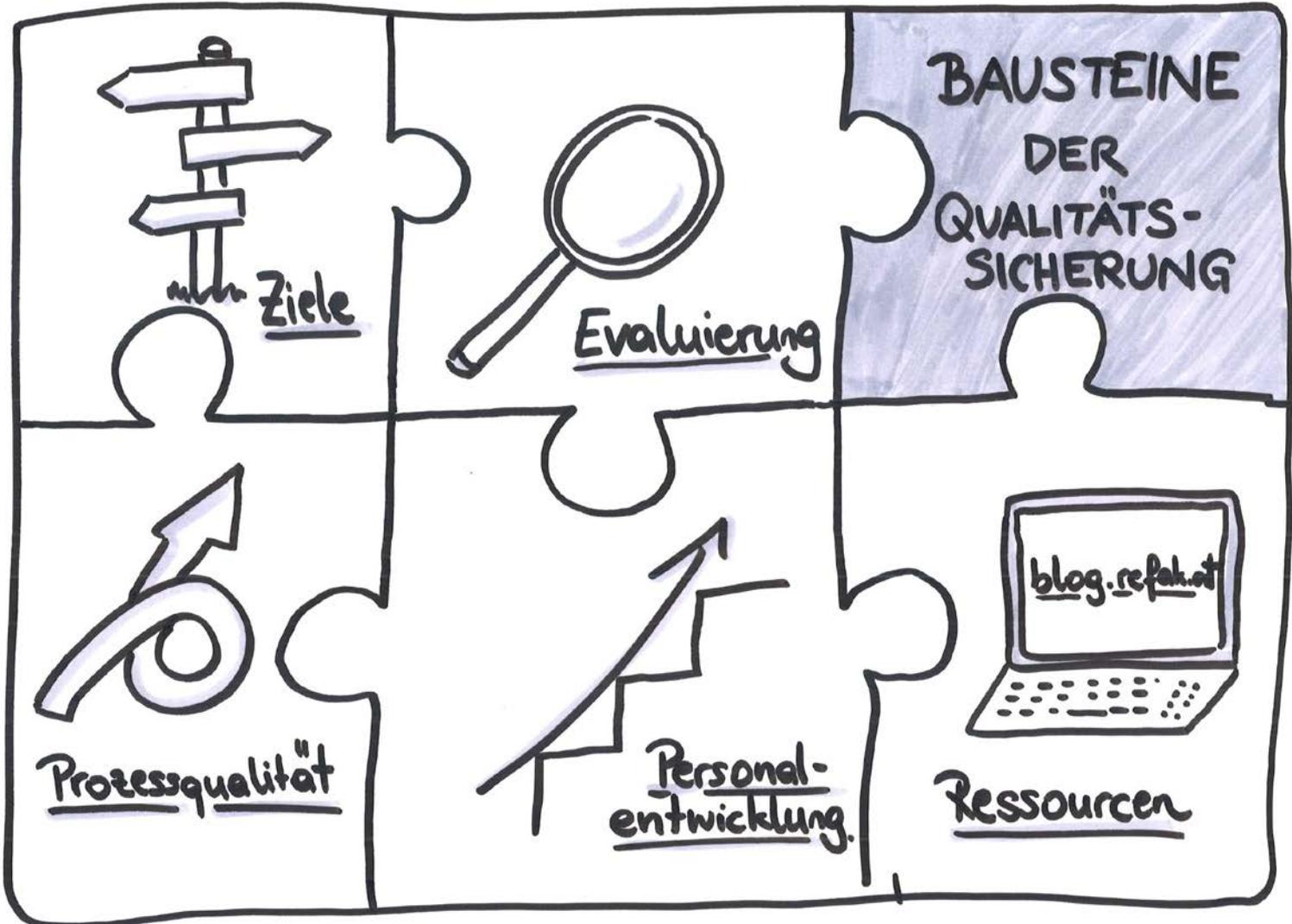


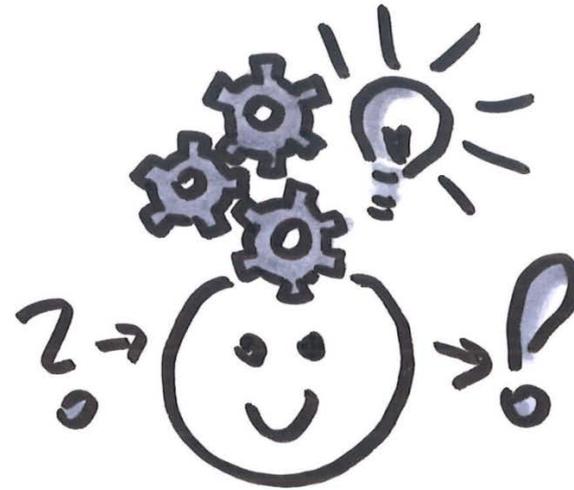


QUALITÄTSSICHERUNG IM INTERESSENKONFLIKT.

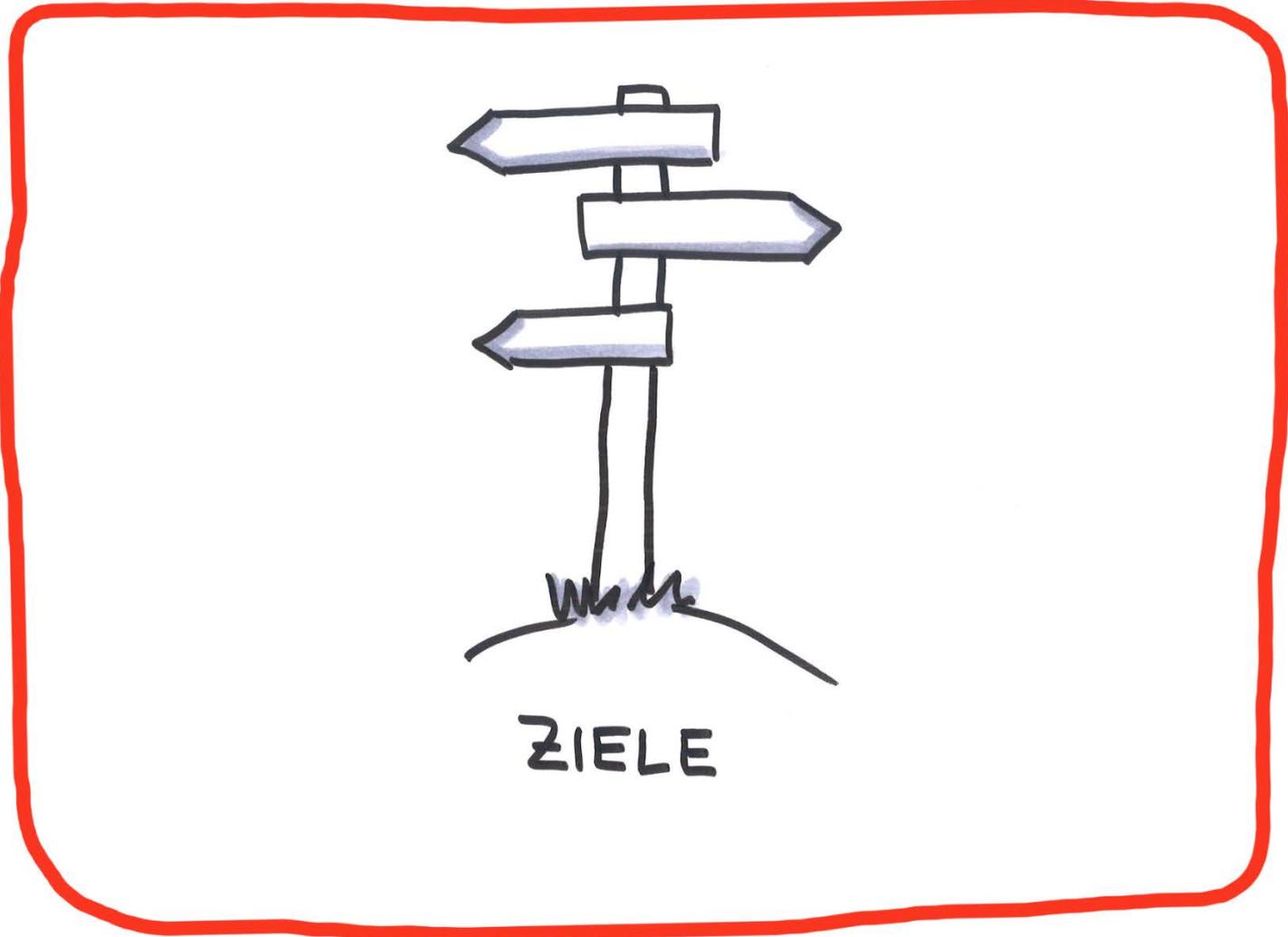
ERMÄCHTIGENDE BETEILIGUNGS- UND HANDLUNGSORIENTIERUNG IN DER GEWERKSCHAFTLICHEN ERWACHSENENBILDUNG DER VÖGB/ AK REFERENTINNEN AKADEMIE.

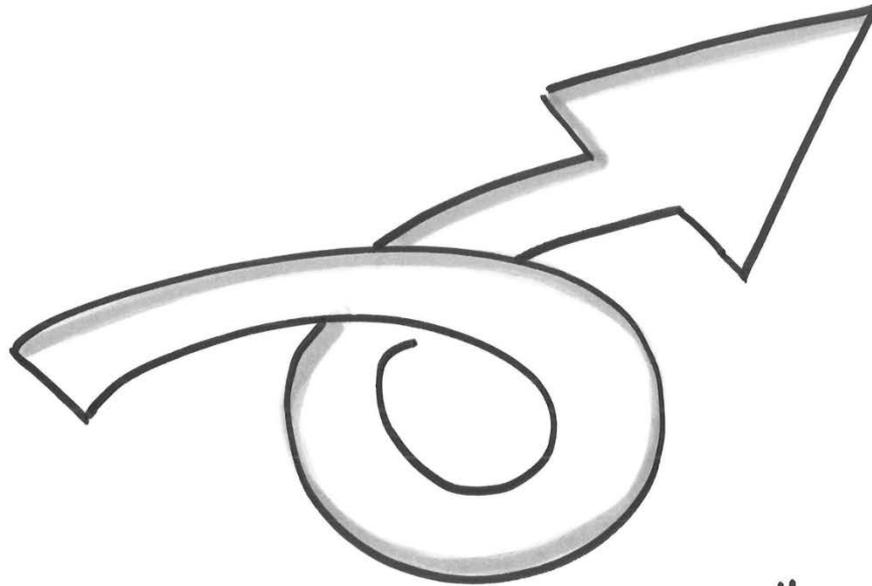
MAG.A ELISABETH STEINKLAMMER | 31.05.2017



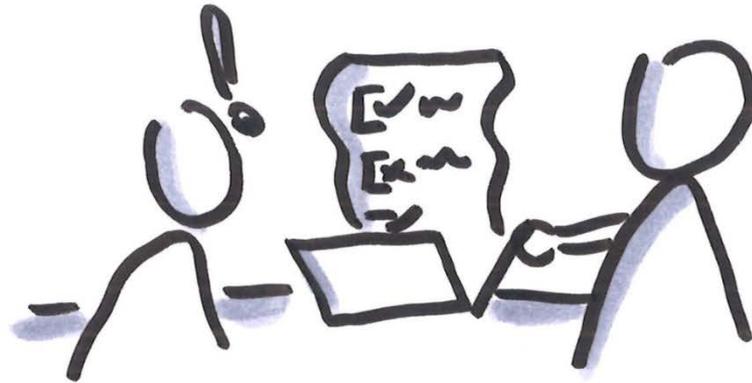


BILDUNG

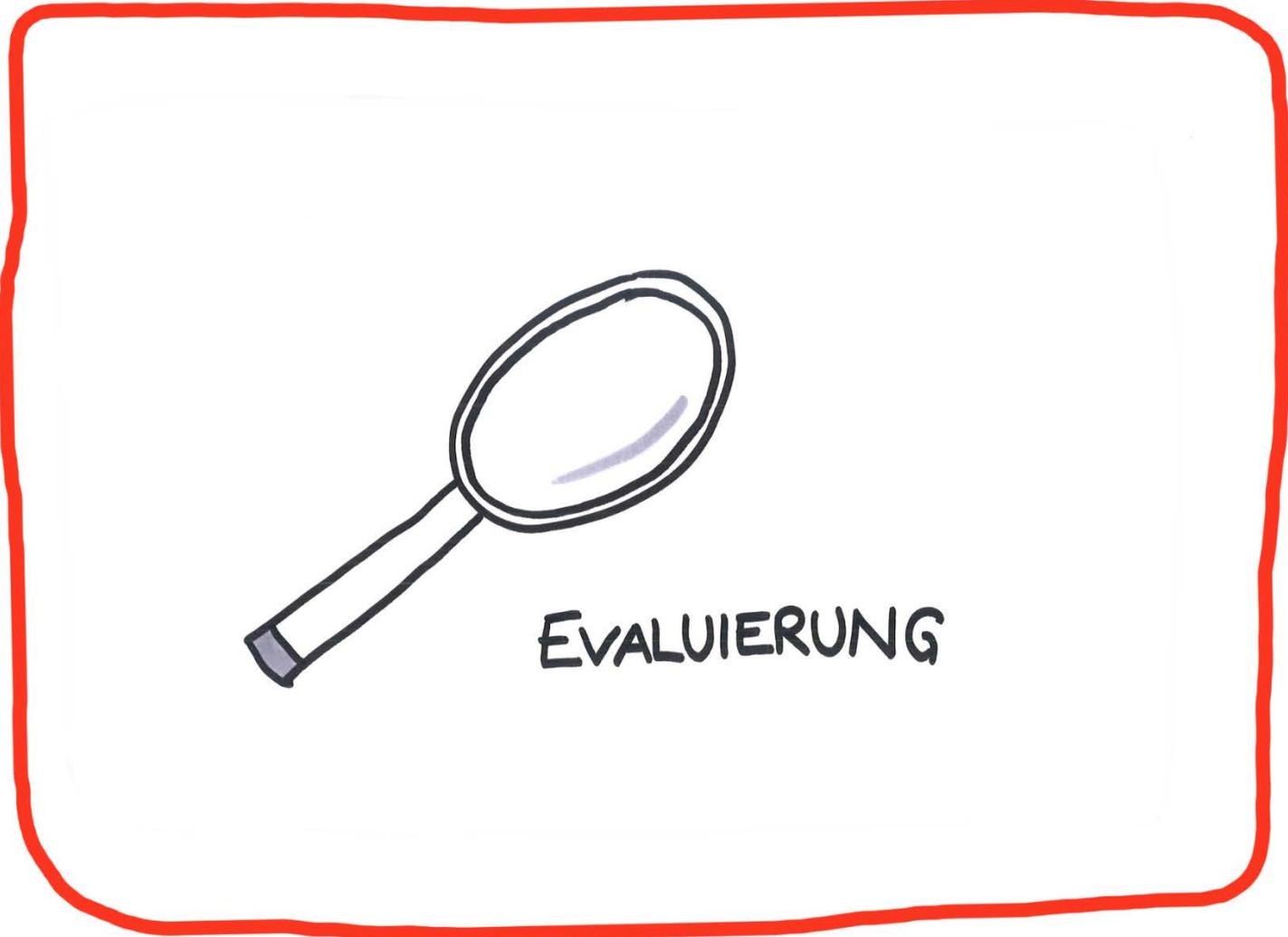


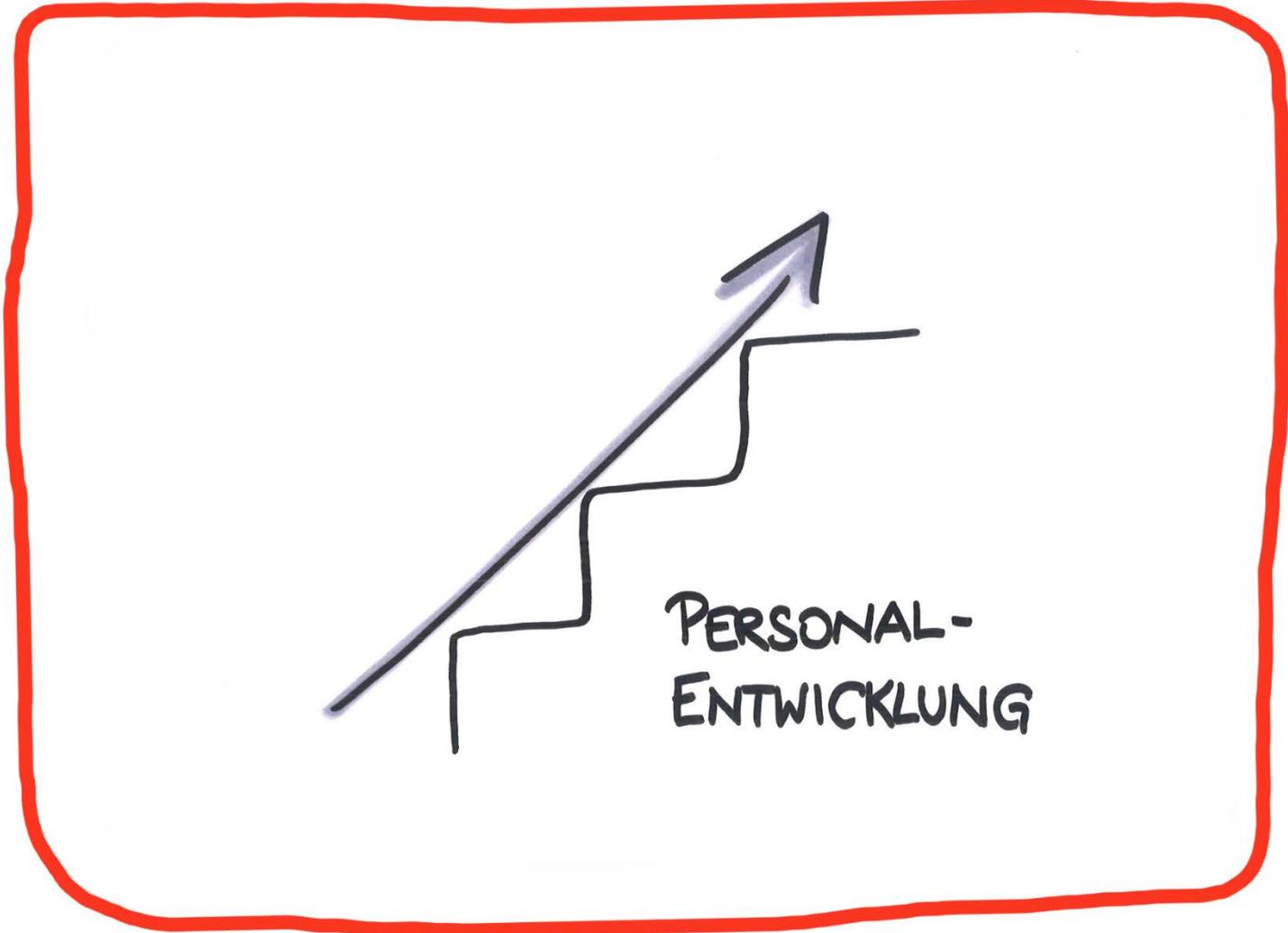


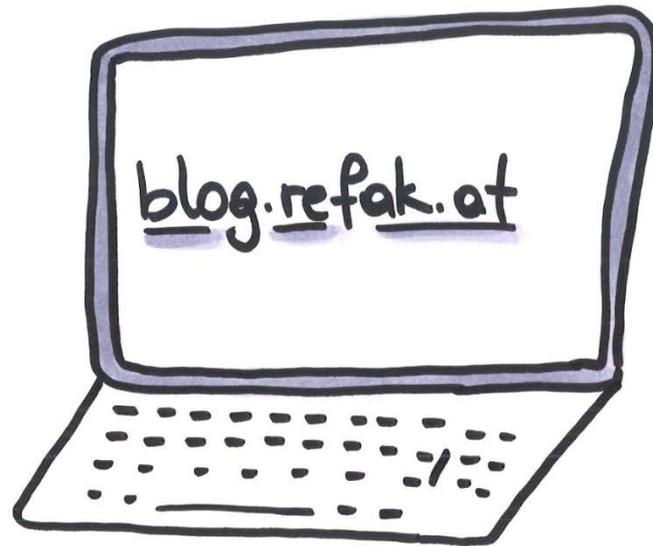
PROZESSQUALITÄT



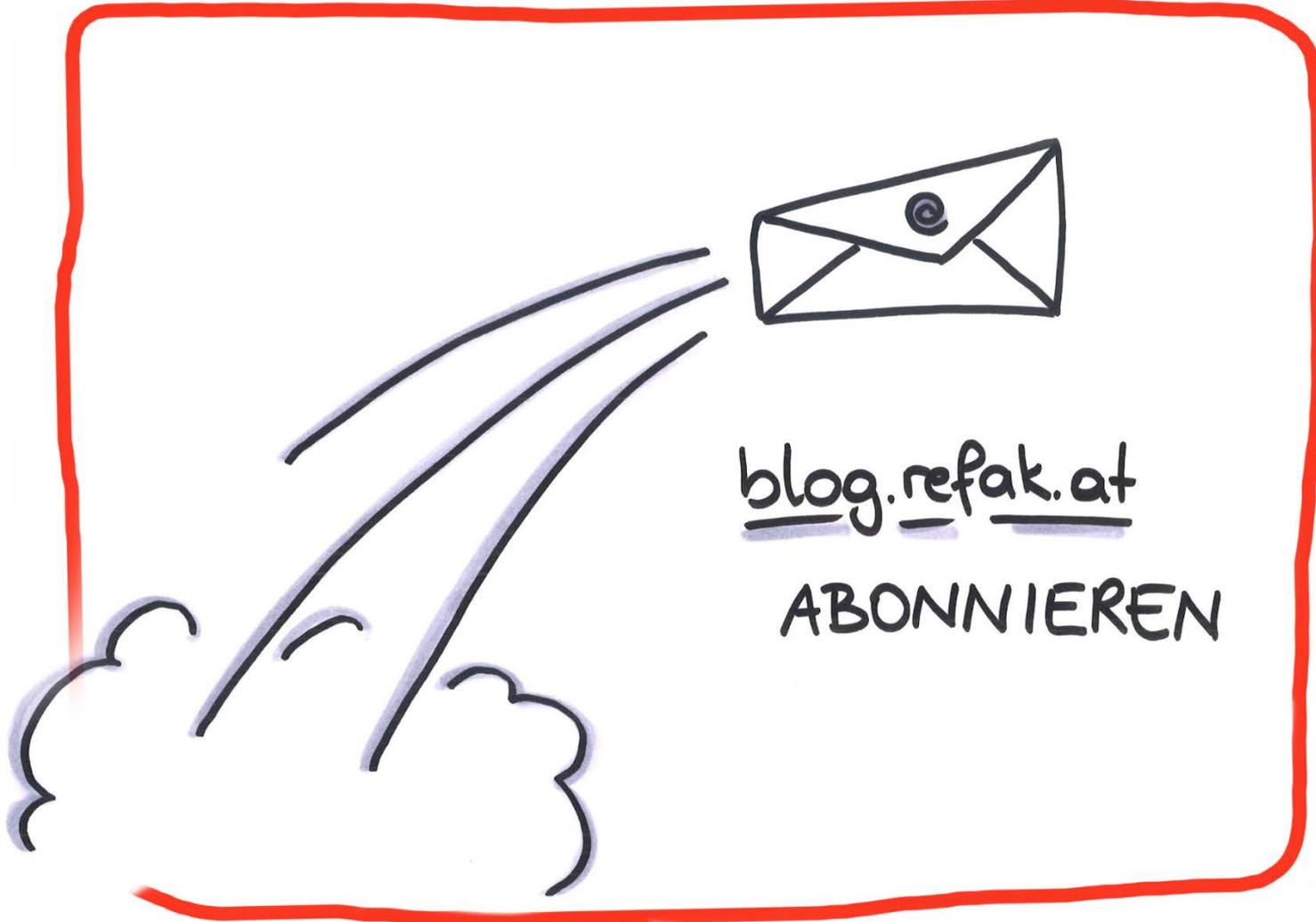
AUFTRAGSULÄRUNG







RESSOURCEN





GERECHTIGKEIT MUSS SEIN