

Maria Gutknecht-Gmeiner & Karin Steiner (Interview)

**Ein aktueller Leitfaden für VET/QM-ManagerInnen zur Unterstützung des Qualitätsmanagements in IT-Trainings. Entwickelt im Rahmen des Erasmus+ Projektes »QualiTools« – [www.qualitools.net](http://www.qualitools.net)**



Das von 2015 bis 2018 dauernde Erasmus+ Projekt »QualiTools«, das in den EU-Partnerländern Polen, Österreich, Portugal, Großbritannien und Bulgarien umgesetzt wird, hat zum Ziel, die professionelle Entwicklung von LehrerInnen und TrainerInnen in der beruflichen Aus- und Weiterbildung zu fördern, indem ihre transversalen Skills gestärkt werden. Das geschieht durch a) Anpassung des Trainings an die LernerInnenbedürfnisse, b) das Reflektieren der Qualität des Trainingsverlaufes, c) die Evaluierung der Outcomes & des Transfers in die Praxis und d) durch die entsprechende Verbesserung der eigenen Praxis. Die Zielgruppen, die im Rahmen des Projektes eingebunden werden, sind IT-LehrerInnen, IT-TrainerInnen und IT-TutorInnen in Berufsschulen, Unternehmen und in Institutionen beruflicher Aus- und Weiterbildung, die Zertifikate für informale und formale IT-Aus- und Weiterbildungen vergeben. Darüber hinaus wird ein Leitfaden für VET/QM-ManagerInnen, die in Schulen, Kollegs und Unternehmen arbeiten, erstellt. Dieser zeigt, wie »klassisches« Qualitätsmanagement

(QM) mit einem Bottom-up-Ansatz kombiniert werden kann und wie IT-TrainerInnen/IT-LehrerInnen in der Anwendung von QM-Tools in der Praxis unterstützt werden können. Auch hierfür wird ein Training entwickelt und angeboten.

Maria Gutknecht-Gmeiner, Autorin des QualiTools-Leitfadens für VET/QM-ManagerInnen und Leiterin der europäischen Peer Review Vereinigung (EPRA), sowie Karin Steiner, Geschäftsführerin des sozialwissenschaftlichen Forschungs- und Beratungsinstitutes abif, dem österreichischen Projektpartner von QualiTools, äußern ihre Gedanken zum Leitfaden.

Welches Ziel verfolgt der Leitfaden für VET/QM-Manager und VET/QM-Managerinnen, die in Schulen, Kollegs und Unternehmen arbeiten?

*Maria Gutknecht-Gmeiner:* Wie im Titel beschrieben dient das Handbuch der Unterstützung der Anwendung der QualiTools in Trainings- und Ausbildungsstätten, wobei es sich vornehmlich an die Managementebene richtet.

Fortsetzung →

#### Weiterführende Links & Downloads

- 📄 [Projekt-Website »QualiTools«](#)
- 📄 [Implementierung von QualiTools in Bildungseinrichtungen im IT-Bereich – und darüber hinaus. Ein Leitfaden für ManagerInnen](#)
- 📄 [QualiTools: Wie Sie Ihren Unterricht noch besser machen können – 65 Methoden der Qualitätssicherung im IT-Training](#)
- 📄 [AMS info 347: Qualitätssicherung in IT-Trainings: Das Erasmus+ Projekt »QualiTools für IT-TrainerInnen«](#)
  - 📄 [FokusInfo 89: Qualitätssicherung im IT-Training: Das neue Erasmus+ Projekt »QualiTools reagiert auf die Anforderungen einer zunehmend digitalisierten Arbeits- und Lernwelt«](#)
  - 📄 [FokusInfo 120: Lernprozesse, Lernergebnisse und Lerntransfer von IT-Trainings verbessern: Das Erasmus Projekt »QualiTools« – \[www.qualitools.net\]\(http://www.qualitools.net\)](#)
- 📄 [European Peer Review Association \(EPRA\)](#)
- 📄 [Programm Erasmus+](#)
- 📄 [Impulse – Evaluation und Organisationsberatung Evaluation and Organisation Development](#)
  - 📄 [abif – Analyse, Beratung und interdisziplinäre Forschung](#)
  - 📄 [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](#) – [Volltextuche](#)

[www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://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.

### **Welche Aspekte des Handbuchs empfinden Sie als die wichtigsten?**

*Maria Gutknecht-Gmeiner:* Das Handbuch stellt die vorherrschenden Bedingungen sowie die daraus resultierenden Herausforderungen bei der Umsetzung der QualiTools dar und gibt gleichermaßen Anleitung zur Überwindung dieser Hindernisse. Es gibt keine Einheitslösung für alle Institutionen, da diese jeweils einzigartig sind. Das Handbuch gibt jedoch einen grundlegenden Überblick darüber, was bei der Einführung und Umsetzung der QualiTools zu beachten ist.

### **Warum tragen Feedback-Fragebögen oft nicht zur Qualitätsverbesserung bei oder erfassen die Qualität des Trainings nur unzureichend?**

*Karin Steiner:* Feedbackbögen werden häufig zur Qualitätssicherung herangezogen, verfehlen dieses Ziel allerdings oft. In vielen Fällen werden weder die didaktischen Qualitäten der Vortragenden beziehungsweise des Vortragenden noch das entsprechende Verbesserungspotenzial erfragt. Ebenfalls problematisch ist es, wenn der Trainer beziehungsweise die Trainerin die Ergebnisse nicht einmal zu sehen bekommen oder die Teilnehmenden keine Information über die weitergehende Verwendung dieser Ergebnisse erhalten.

### **Das Handbuch beschreibt eine so genannte »Qualitätskultur« innerhalb von Trainingsinstitutionen. Wodurch zeichnet sich eine solche aus?**

*Maria Gutknecht-Gmeiner:* Eine Qualitätskultur ist die Grundlage für die Verwendung der QualiTools-Methoden und ist im traditionellen Qualitätsmanagement verankert, geht jedoch über dieses hinaus. In einer Qualitätskultur werden Prozesse des Qualitätsmanagements verwendet, aber nicht strikt und unflexibel angewandt. Stattdessen werden die beteiligten Personen, seien es Teilnehmende, Trainer und Trainerinnen oder Manager und Managerinnen, und deren Tätigkeiten in den Mittelpunkt gerückt.

*Karin Steiner:* Um eine gemeinsame Qualitätskultur zu schaffen, bedarf es der aktiven Beteiligung sowohl seitens der Trainer und Trainerinnen als auch seitens des Managements. Das Management muss zum Vorbild werden, indem es Lehren und Lernen in den Zielen und Idealen der Institution großschreibt. Ebenso muss es Raum für Basisinitiativen im Bereich der Qualitätsentwicklung geben, wodurch es Trainern und Trainerinnen ermöglicht wird, mit eingefahrenen Strukturen und Ansätzen zu brechen. Feedback zwischen allen Hierarchieebenen ist essenziell und sollte von allen Beteiligten als etwas Positives betrachtet werden.

### **Wie sollten Trainingsinstitutionen an die Entscheidung, ob freiwillige oder vorgeschriebene qualitätssteigernde Maßnahmen zum Einsatz kommen, herangehen?**

*Maria Gutknecht-Gmeiner:* Lehren ist ein grundsätzlich sehr komplexer Prozess, und Maßnahmen zur Qualitätssteigerung erzielen nur bedingt Erfolg, wenn sie von außen erzwungen werden. Aus diesem Grund empfiehlt es sich, solche Maßnahmen eher auf freiwilliger Basis einzuführen und für Trainer und Trainerinnen Anreize zu schaffen, ihre eigenen Methoden weiterzuentwickeln und sich mit Kollegen und Kolleginnen auszutauschen.

*Karin Steiner:* Oftmals ist die Supervision qualitätssichernder Maßnahmen freiwillig und in der Freizeit der Trainer und Trainerinnen angesiedelt, was häufig ein generelles Fernbleiben bedingt. Jedoch sollten sich gerade Trainer und Trainerinnen, die mit besonders herausfordernden Gruppen von

Teilnehmern und Teilnehmerinnen arbeiten, so etwa mit langzeitarbeitslosen oder lernschwachen Personen, einer Supervision mit externen Supervisoren beziehungsweise Supervisorinnen unterziehen. Eine solche ermöglicht einen kollegialen Austausch, der auch die sozialen Kompetenzen erweitert.

*Maria Gutknecht-Gmeiner:* Obgleich der eigentliche Trainingsablauf eindeutig in den Kompetenzbereich der jeweiligen Trainer und Trainerinnen fällt und die Benutzung der QualiTools freiwillig ist, können unterstützende Maßnahmen, wie zum Beispiel Ausbildungen sowie persönliche Kompetenzentwicklungspläne, vorgeschrieben werden. Dies hilft auch dabei, den Stellenwert der Qualitätsmaßnahmen innerhalb der Trainingsorganisation zu unterstreichen.

### **Wie kann mit Widerstand gegen Änderungen betreffend die Qualitätskultur umgegangen werden?**

*Karin Steiner:* Die einzige Möglichkeit, gegen Widerstand von Trainer- beziehungsweise Trainerinnenseite vorzugehen, liegt darin, die Vorteile von Supervision, persönlicher Weiterbildung und kollegialem Austausch zu illustrieren. Dies sind oft Reibungspunkte, da sie zum Teil als Eingriff in die Autonomie der Trainer und Trainerinnen, als unnötig und als Zeitverschwendung wahrgenommen werden.

*Maria Gutknecht-Gmeiner:* Ein professioneller Umgang mit Veränderung, bei dem Trainer und Trainerinnen aktiv in die Entwicklung von Richtlinien und Qualitätskriterien eingebunden sind, hilft dabei, Qualitätsmaßnahmen umzusetzen. Mit kleinen Pilotgruppen können Erfolge demonstriert und andere Trainer und Trainerinnen interessiert werden, was einer Verbreitung der QualiTools innerhalb einer Organisation zugutekommen kann.

### **Welche Empfehlungen haben Sie im Umgang mit den QualiTools?**

*Maria Gutknecht-Gmeiner:* Probieren Sie sie einfach aus! Wichtig dabei ist, dass Sie den Trainern und Trainerinnen, für die diese möglicherweise einen völlig neuen Ansatz darstellen, professionelle Hilfe im Umgang mit den Methoden bieten. Idealerweise gestaltet man eine solche Unterstützung so, dass sie nahe am Arbeitsalltag der Trainer und Trainerinnen liegt, etwa mittels Peer Feedback, Intervision beziehungsweise Supervision oder Lerngruppen.

*Karin Steiner:* Dieses Jahr werden von jedem Projektpartner jeweils zwei Workshops angeboten, die den Umgang mit den QualiTools näherbringen sollen. Dies stellt eine ideale Gelegenheit für alle dar, die sich für die Weiterentwicklung ihrer Trainingskompetenzen mithilfe der QualiTools interessieren. Der Leitfaden für VET/QM-Manager und VET/QM-Managerinnen ist sowohl auf Englisch als auch auf Deutsch erhältlich und steht gratis auf der Website von QualiTools zum Download zur Verfügung. ❖

**Dr.<sup>a</sup> Maria Gutknecht-Gmeiner** ist seit vielen Jahren in der Bildungsforschung tätig, seit 2010 ist sie Geschäftsführerin von IMPULSE – Evaluation und Organisationsberatung sowie Obfrau der Europäischen Peer Review Vereinigung (EPRA). Ihre Arbeitsschwerpunkte sind Evaluation, Qualitätsmanagement, innovative Projekte und internationale Kooperation in den Bereichen Bildung, Kultur und Arbeitsmarkt sowie Gleichstellungspolitik und Gender Mainstreaming.

**Mag.<sup>a</sup> Karin Steiner** ist Soziologin und Erwachsenenbildnerin. Sie hat 1999 den Verein ABIF gegründet. Seit 2000 ist sie ABIF-Geschäftsführerin. Sie hat neben einer Ausbildung in Bildungs- und Berufsberatung auch das WBA-Diplom für Gruppenleitung/Training absolviert. Sie ist Mitautorin in zahlreichen Methodenhandbüchern und hat einige EU-Projekte zur Qualität in der Bildungs- und Berufsberatung und das laufende Erasmus+ Projekt »QualiTools« initiiert.