



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DRESDEN

Qualitätsentwicklung in Weiterbildungsorganisationen

SoSe 2018

19.04.2018: Grundbegriffe der Qualitätsentwicklung in
Weiterbildungsorganisationen

Lisa Vogel



DRESDEN
concept
Exzellenz aus
Wissenschaft
und Kultur

Agenda

1. Qualitätsbegriff

- Traditionelles und modernes Qualitätsverständnis
- Pädagogische Qualität

2. Qualitätskriterien

3. Qualitätsdiskussion

- Internationale Ebene
- Nationale Ebene

4. Qualitätsmanagement

5. Qualitätssicherung

1. Qualitätsbegriff

- Positive Konnotationen im Alltagsgebrauch, z.B. ein Auto mit guter Qualität
- Lat. „qualitas“, fragt nach der Beschaffenheit eines Gutes, Beschreibung der gesamten erwarteten Eigenschaften, um bestimmte Kriterien zu erfüllen
- Franz. „qualité“, Eigenschaft und Güte oder Zustand eines Produkts

Unterscheidung zwischen traditionellen und modernen Qualitätsverständnis

Traditionelles Verständnis

- 1950er = objektive Qualität: feststell- und messbare Merkmale eines Gutes
- Ende 1960er Jahre Weiterentwicklung zum teleologischen Qualitätsbegriff durch Kawlath (teleologisch = zweckorientiert) → Kombination objektiv messbarer Aspekte mit subjektiv wahrgenommenen Zweckmäßigkeit & Verwendungsweise der Anwender

Modernes Verständnis

- Alle, durch Anwender nachgefragten Leistungsmerkmale werden berücksichtigt, um Zufriedenheit der Kunden zu realisieren
- Höchste Priorität der Qualität: Befriedigung der Kundenbedürfnisse und Erfüllung der Kundenerwartungen

Traditionelles Qualitätsverständnis			Modernes Qualitätsverständnis	
Einhaltung technischer Standards	Einhaltung von Spezifikationen	Erfüllung von vereinbarten Kundenbedürfnissen	Erfüllung von Kundenerwartungen und -bedürfnissen	Erfüllung von Bedürfnissen mehrerer Anspruchsgruppen
1950	1960	1970	1980	1990

Qualität ist „die Gesamtheit von Merkmalen (und Merkmalswerten) einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen“ (Franz, 1990, S. 9; zitiert nach Galiläer, 2005, S. 24)

Problematik: eine Objektivität wird beansprucht, aber die Subjektivität wird hervorgehoben

→ Möglichkeit der objektiven Qualitätsentwicklung von subjektiven Anforderungen mit Hilfe von Balanced Scorecard

Pädagogische Qualität

- Qualität von Bildungsprozessen von mehreren u.a. nicht messbaren Kriterien abhängig:
 - Lehrperson
 - Teilnehmende

Problem: Bildung macht nicht immer Spaß!

Wenn Anforderungen nicht erfüllt werden, kann Fernbleiben der Teilnehmenden die Konsequenz sein.

→ pädagogische Qualität schwer messbar

„Qualität definiere ich als Relation, die sich graduieren läßt. ‚Besser‘ oder ‚schlechter‘ können enger oder weiter auseinanderliegen, aber **Standards** müssen immer nach unten abgegrenzt sein. Sie müssen das Schlechtere je unter sich haben, und der Abstand muß sich begründet nachweisen lassen, verlangt also **unabhängige Beobachtung und Bewertung**. Qualität entsteht im Vergleich; die Güte nach oben ist unbegrenzt“ (Oelkers, 1997, S. 14).

2. Qualitätskriterien

- Interessenbezug
- Unterschiedliche Ebenen
- Individueller Bezug
- Historischer Bezug
- Gesellschaftlicher Kontext
- Orientierung an unterschiedlichen Referenzsysteme

3. Qualitätsdiskussion

Anlässe und Ursachen

- Intransparenter Markt mit unausgewogener Preis-Leistung zu Lasten der Nachfrage
- WB steht unter Expansionsdruck: Quantität statt Qualität
- Kostendruck verhindert/ vermindert Reflexionsfähigkeit aller an WB Beteiligten
- Professionalisierung: schlechte Arbeitsbedingungen, unzumutbare Honorarverträge erhöhen Fluktuation

Qualität und Qualitätssicherung in WB schwer durchschaubar, da die Debatte auf unterschiedlichen Ebenen geführt wird:

- EU-Ebene
- Bundesebene
- Landesebene
- Ebene der Kommunen
- Trägerebene

Internationale Ebene

- Auf europäischer Ebene geführte Diskussionen knüpft an Programmatik des LLL an
- Qualitätssicherungsstrategien werden nach länderspezifischen Vorgaben ausgewählt

Ausrichtung auf das Individuum

- Fokus: Integration und Bewertung formellen und informellen Lernens, Förderung der Motivation zum Lernen, Gewährleistung einer allgemein anerkannten Qualifikationsstruktur
- 2000 verabschiedeter Aktionsplan Competence-Reform zielt auf Kompetenzaufbau für die Gesellschaft, Erwerbsleben und Individuum

Ausrichtung auf die Organisation

- Initiierte Maßnahmen, die organisationale Abläufe in Fokus nehmen und zum Produkt Bildung führen
- V.a. durch QM Modelle ISO und EFQM

Nationale Ebene

- Nach Fernunterrichtsgesetz 1974 mussten Anbieter von Lehrgängen ein Prüfsiegel nachweisen, um Qualität zu gewährleisten
- 2001: Forum Bildung empfiehlt Entwicklung eines Qualitätstestats, um Aussagen zur Qualität für Interessenten an WB und für Öffentlichkeit zu machen
- Konzentrierte Aktion Weiterbildung (KAW) forderte Expertentagung: Entwicklung eines übergreifenden Referenzsystems
- 2002: Gesetzesänderung, indem Einrichtungen der beruflichen Weiterbildung eine Qualitätszertifizierung nachweisen müssen (SGB III, §§ 84 ff.)
- Weiterhin müssen Maßnahmen die Einbindung an arbeitsmarktrelevante Entwicklungen nachweisen AZWV § 9 Abs. 1 Punkt 2 (Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung)

4. Qualitätsmanagement

= Beschreibung aller Führungstätigkeiten, Verrichtungen und Verfahrensweisen, die zur Planung, Sicherung, Verbesserung und Überprüfung der Produkt- bzw. Dienstleistungsqualität dienen

= Maßnahmen, zur Erreichung der Qualitätsziele: Kundenzufriedenheit, Imageverbesserung, Markteintritt, Motivation der Mitarbeitenden, Produktivitäts- und Effizienzsteigerung

Konzept des Total Quality Managements

- Totaler Qualitätsgedanke muss sich bei allen Beteiligten, Mitarbeitenden und Führungskräften durchsetzen
- Unternehmenskultur richtet sich nach qualitätsorientierten Denken
- Qualitätssteigerung durch Erschließen von Produktivitätspotenziale
 - **Total** = alle im Rahmen der Dienstleistung beteiligten MA und Klienten werden mit einbezogen
 - **Quality** = der Dienstleistungsprozess wird stets an den Qualitätsanforderungen alle internen und externen Kunden orientiert
 - **Management** = Führungsebene soll Dienstleistungsqualität vorleben und als Vorbild für alle MA dienen

5. Qualitätssicherung

- Zielt auf die Überprüfung der Qualitätsstandards
- Orientierung an professionell unbestrittenen Ansprüchen oder institutionell geklärten Kriterien:
 - Organisatorische und lerninfrastrukturelle Voraussetzungen (Voraussetzungen des Raumes, Mobiliar, Medien, Materialien)
 - Pädagogische Prinzipien (Selbsttätigkeit, Lebensnähe, Zielgruppenorientierung, Anschaulichkeit, Lehrformen)
 - Eigenes Leistungsprofil
 - Erfolgs- und Misserfolgskriterien
 - Bezieht sich weiterhin auf technischem formale und verwaltungsseitige Strukturen
 - Repertoire: Teilnehmerbefragungen und Beschwerdemanagement

„Qualitätssicherung von Erwachsenenbildung bedeutet daher zunächst, die eigenen pädagogischen Prinzipien und das eigene Leistungsprofil insoweit zu präzisieren, dass nach innen und außen nachvollziehbar wird, was als Erfolg und als Misserfolg zu gelten hat und welche Voraussetzungen für erfolgreiche Bildungsarbeit gesichert werden müssen“
(Schäfer, 1993, S. 22)

Literaturverzeichnis

- Dieter, Gnahs (1999): Zwischenbilanz der Qualitätsdebatte. In: Nuissl, Ekkehard; Schiersmann, Christiane; Siebert, Horst & Weinberg, Johannes (Hg.): Literatur- und Forschungsreport Weiterbildung, Heft 43, S. 15-22.
- Gabler, Reinhold (2001): Qualitätsmanagement bei Kreditgenossenschaften. Nürnberg : Forschungsinst. für Genossenschaftswesen.
- Galiläer, L. (2005): Pädagogische Qualität. Perspektiven der Qualitätsdiskurse über Schulen, Soziale Arbeit und Erwachsenenbildung. Weinheim und München: Juventa Verlag.
- Hans, Tietgens (1999): Rückblick auf den Umgang mit dem Qualitätsbegriff in der Erwachsenenbildung. In: Nuissl, Ekkehard; Schiersmann, Christiane; Siebert, Horst & Weinberg, Johannes (Hg.): Literatur- und Forschungsreport Weiterbildung, Heft 43, S. 9-14.
- Hartz, Stefanie & Meisel, Klaus (2011): Qualitätsmanagement. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag.
- Oelkers, Jürgen (1997): Was bedeutet Qualität in der Pädagogik? In: Arnold, Rolf (Hg.): Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung. Opladen: Verlag Leske & Budrich.