

Qualität der Weiterbildung



Marianne Breu

29.04.2000

Die Nachfrage nach Weiterbildung wächst, denn nur lebenslanges Lernen gewährt eine fortlaufende Beschäftigung. Für Unternehmen stellen gut ausgebildete, qualifizierte Mitarbeiter einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil dar. Umschulung und Weiterbildung sind notwendig, um auf dem Markt zu bestehen. Doch die Verantwortung dafür liegt immer stärker bei den Mitarbeitenden und erst sekundär bei den Unternehmen.

Als Antwort auf die stete Nachfrage und die neuen Weiterbildungsbedürfnisse bauen etablierte Anbieter ihre Kurspalette aus, zudem entstehen zahlreiche neue Anbieter. Im Weiteren lagern viele Unternehmen im Zusammenhang mit Rationalisierungsmassnahmen ihre innerbetriebliche Ausbildung aus und machen ihre Angebote einem breiteren Kreis zugänglich. Der Weiterbildungsmarkt ist dadurch offener, aber auch unübersichtlicher geworden. Gleichzeitig nimmt der Kostendruck im privaten wie im staatlichen Weiterbildungssektor zu und sämtliche Angebote müssen sich in einem kompetitiven Markt behaupten. Es versteht sich von selbst, dass in dieser Situation der Ruf nach Qualität laut wird und dass dadurch ein gesteigertes Interesse nach Qualität entsteht.

Ein Interesse an Qualität haben einerseits jene, die nicht nur ihr Geld sondern auch viel Zeit und Energie in eine Weiterbildung stecken. Diese Investitionen sollen sich bezahlt machen, indem sie die beruflichen Chancen verbessern. Auch für Firmen, welche ihre Mitarbeitenden extern ausbilden lassen und damit externes Know-how erwerben möchten, stehen die Kosten-Nutzen-Überlegungen im Vordergrund. Das gelernte Wissen soll optimal im betrieblichen Alltag umgesetzt werden können. Die Anbieter von Weiterbildungen schliesslich müssen sich vermehrt über die Qualität ihrer Dienstleistungen behaupten und sich mit Qualitätsausweisen im Markt positionieren.

Das erhöhte Qualitätsbewusstsein bei Weiterbildungen ist somit aus so unterschiedlichen Gründen wie Intransparenz im Markt, Verunsicherung bei den Kunden, Streben nach Wirtschaftlichkeit sowie verstärktem Konkurrenzdruck entstanden. Doch was heisst eigentlich Qualität?

Komponenten der Qualität

Eine allgemein gültige Definition von Qualität gibt es nicht. Qualität bei Weiterbildungen weist auch subjektive Komponenten auf und umfasst Aspekte wie Lernerfolg, Transfer des Gelernten, Erfolgsquote bei Prüfungen, Führung der Schule oder Kompetenz der Dozenten. Je nach Interessen und Absichten der Kunden sowie der Bildungsinstitution selbst wird Qualität unterschiedlich definiert. Deshalb ist auch ein Vergleich zwischen mehreren Angeboten nur individuell zu beantworten.

Fest steht jedoch, dass sich die Anbieter an den Bedürfnissen ihrer Kunden zu orientieren haben und mit ihren Kursangeboten deren Erwartungen erfüllen sollten. Qualität ist ein Mass dafür, wie gross diese Übereinstimmung ist. Kunden sind die Kursteilnehmer sowie Unternehmen, welche ihre Mitarbeiter weiterbilden lassen. Zudem setzen der Markt und die Gesellschaft gewisse Massstäbe und Anforderungen an Bildungsinstitutionen.

Die direkten Kunden, die Kursteilnehmer, sind aber nicht nur Abnehmer einer Weiterbildung, sondern gleichzeitig deren Ko-Produzenten und somit massgeblich am Ergebnis beteiligt. Dies ist eine Besonderheit, die es bei den Bemühungen um Qualität bei Weiterbildungen zu berücksichtigen gilt. Das Unterrichtsgeschehen ist ein Wechselspiel zwischen Menschen, bei dem es selten ein eindeutig richtiges oder falsches Verhalten gibt. Qualität bei Weiterbildungen ist ein Prozess, bei dem alle Beteiligten einen Beitrag leisten.

Qualität entwickeln

Qualität ist niemals zufällig, sondern das Resultat kontinuierlicher Massnahmen zur Förderung und Entwicklung. Bildungsanbieter können entweder ein eigenes Verfahren definieren oder sich an einem bestehenden System messen. Gegenwärtig werden unterschiedliche Systeme angeboten, die jeweils einen anderen Qualitätsaspekt fokussieren und stark unterschiedliche Verfahrensweisen und Aufwände mit sich bringen. Hierzu einige Beispiele:

- * Die ISO Norm 9001 ist ein Qualitätsmanagementsystem, das Produkt-, Dienstleistungs-, Prozess- und Unterrichtsqualität einer Bildungsinstitution misst.
- * Die BfW-Bewertung (Bewertungsstelle für Weiterbildungen) ist eine Produkteprüfung einzelner Kursangebote.
- * 2Q (Qualität und Qualifizierung) unterstützt Schulen beim Entwickeln methodischer und pädagogischer Qualität und sichert die Qualifikation aller Mitarbeiter.

* Das eduQwa-Verfahren ist ein pädagogisches Controlling, das eine Bildungsinstitution und ihre diversen Angebote nach bestimmten Minimalkriterien beurteilt.

Qualität fördern

Zur Wahl des geeigneten Verfahrens und für den optimalen Prozess der Qualitätsentwicklung sind folgende Punkte zu beachten:

- * Qualität ist zunächst eine Frage der Ziele und Kriterien, an welchen sie gemessen werden soll. Bestimmen Sie diese Ziele und Kriterien im Voraus.
- * Ihre Massnahmen sollten sich an Kundenbedürfnissen orientieren. Beziehen Sie die Teilnehmer rechtzeitig in den Prozess ein.
- * Konzentrieren Sie sich auf vorher festgelegte, klar abgegrenzte Kernbereiche, die Sie verbessern wollen.
- * Wählen Sie ein Vorgehen, das zeitlich, personell und finanziell auf Ihre Ressourcen abgestimmt ist. Informieren Sie sich genau über die verschiedenen Verfahren.
- * Achten Sie darauf, dass Ihnen das Verfahren zur Qualitätsentwicklung einen internen und externen Nutzen verschafft.
- * Limitieren Sie den Prozess zeitlich.
- * Feiern Sie Ihre Erfolge und kommunizieren Sie intern wie extern Ihre Fortschritte.
- * Hinterfragen Sie von Zeit zu Zeit die zu Beginn festgelegten Ziele und Kriterien sowie Ihren Qualitätsbegriff.

Dr. Phil. Marianne Breu ist selbständige Bildungs- und Unternehmensberaterin und bietet Beratungen zur Qualitätsentwicklung für Unternehmen und Bildungsinstitutionen an. Informationen unter Tel. 01/251 54 24, E-Mail breu_marianne@bluewin.ch