



QualiTools für IT-TrainerInnen

**LERNPROZESSE,
LERNERGEBNISSE UND
LERNTRANSFER VON IT-
TRAININGS IN DIE PRAXIS
VERBESSERN**

Ein Interview mit Maria Gutknecht-Gmeiner, Vertreterin des Projektpartners "Europäische Peer Review Vereinigung" darüber, wie man QualiTools Methoden verwendet

I: Welche Bereiche werden QualiTools Methoden abdecken, um die Qualität im Training zu verbessern?

Maria Gutknecht-Gmeiner: Die in der QualiTools Datenbank enthaltenen Methoden beschäftigen sich mit der tatsächlichen Trainingssituation.

Sie decken den gesamten Lehr- und Lernprozess ab: von der Planungsphase bis zum Lerntransfer der TeilnehmerInnen. Der gesamte Trainingsprozess wird durch diese Methoden begleitet, die dessen Vorbereitung, Evaluierung und Steuerung unterstützen.

Jenseits des Meisterns einer bestimmten Trainingssituation ermutigen die QualiTools Methoden TrainerInnen über sich selbst alleine oder gemeinsam mit KollegInnen zu reflektieren und einen systematischen und ganzheitlichen Ansatz der Qualitätssicherung im Training zu verfolgen.

I: Wer wird diese Methoden verwenden können?

Maria Gutknecht-Gmeiner: Die Besonderheit dieser Methoden ist, dass TrainerInnen die Hauptzielgruppe sind. Die Methoden sind leicht und können vor allem durch die TrainerInnen selbst angewendet werden. Während Unterstützung beim Gebrauch der Methoden hilfreich wäre, benötigen TrainerInnen kein intensives Training oder Unterstützung durch ExpertInnen, um einen Nutzen durch die Methodenanwendung zu haben. Sie können eine Auswahl an unterschiedlichen Aktivitäten treffen und dabei bei den Tools beginnen, die ihre Absicht am besten unterstützen. Die Verwendung der QualiTools Methoden kann (und sollte) sogar Spaß machen.

I: Wie kam es, dass diese spezifischen Bereiche ausgewählt wurden? [siehe Qualitätsbereiche unten]

Maria Gutknecht-Gmeiner: Wir haben diese Bereiche ausgewählt, weil diese der Schlüssel dazu sind, Trainingsqualität auf der "Mikroebene", d.h. im Klassenzimmer, Labor oder Vortragsraum, sicherzustellen. Wie schon zuvor erwähnt, umfassen sie die wichtigsten Aspekte einer Trainingseinheit, und zwar jene, die TrainerInnen selbst beeinflussen können. Die Methoden sollen TrainerInnen dabei unterstützen, die Qualität ihrer eigenen Praxis zu sichern und zu entwickeln. Zusätzlich unterstreichen die ausgesuchten Methoden die Wichtigkeit der Zusammenarbeit oder sogar "Ko-Kreation" zwischen TrainerInnen und TeilnehmerInnen, damit ein Training erfolgreich sein kann.

I: Was ist der zusätzliche Nutzen, den wir durch die Methoden bekommen – reicht es für eine Trainingseinrichtung nicht, ein QM Zertifikat zu bekommen?

Maria Gutknecht-Gmeiner: Die Erfahrung zeigt uns, dass QM auf Management-Aspekte fokussiert. Es gibt auch Maßnahmen, die sich mit der Trainingsqualität beschäftigen. Diese haben aber auf das individuelle Training keine Auswirkung. “Evaluierungen”, d.h. Fragebögen, die nach dem Training ausgehändigt werden, bleiben eher oberflächlich und allgemein. Sie sagen wenig über spezifische Trainingssettings oder den Trainingsprozess aus. Und sie kommen oft zu spät, nämlich dann, wenn das Training schon vorüber ist. Jenseits dessen ist ihr Inhalt nicht sehr aussagekräftig. So ist allgemein bekannt, dass in der Qualitätssicherung die offenen Fragen im Fragebogen am wichtigsten sind. Diese werden jedoch häufig von den TeilnehmerInnen nicht ausgefüllt.

I: Inwieweit schließen die QualiTools diese Lücke?

Maria Gutknecht-Gmeiner: Die QualiTools Methoden sehen vor, dass Information zur Qualitätssicherung für TrainerInnen umfassend und rechtzeitig kommt. Sie anerkennen, dass Training eine professionelle Aktivität ist, dass TrainerInnen reflektieren müssen, um ein gutes und bedeutsames Training abhalten zu können. Die Methoden unterstützen dabei, die Verbindung zwischen Trainingszielen, didaktischen Methoden und Planung, Erwartungen und Vorwissen bzw. Vorerfahrungen der TeilnehmerInnen offenzulegen. Sie unterstützen den Lehr- und Lernprozess, der gemeinsam von TrainerInnen und TeilnehmerInnen kreiert wird und die Lernergebnisse sowie ihren Transfer in die Praxis.

I: Was ist der Hauptunterschied zu QM?

Maria Gutknecht-Gmeiner: Im Gegensatz zu Qualitätsmanagement, das einen Top-Down-Ansatz verfolgt, wählen die Methoden einen Bottom-up-Ansatz. Sie ermutigen und fordern Verbindlichkeit und Selbstverantwortung der TrainerInnen. Kurz: Sie sollen Selbstevaluierung auf individueller Ebene und/oder auf Ebene von TrainerInnenteams unterstützen.

I: Welche Bereiche könnten mit Fokus auf IT Trainings besonders wichtig sein?

Maria Gutknecht-Gmeiner: Das Projekt zielt einerseits darauf ab, Qualitätssicherung im IT Training zu unterstützen. Dabei nehmen sie bestimmte Herausforderungen, die in jenem Trainingsbereich sehr verbreitet sind, in Angriff: Hohe TeilnehmerInnen-Einbindung, Interaktion, Selbstevaluierung und pädagogische Flexibilität sind nicht so verbreitet wie in anderen Trainingsbereichen. Gleichzeitig gibt es – wie unsere Befragung zu Beginn des Projekts gezeigt hat, eine Reihe von spezifischen Problemen im IT Trainingsbereich, wie etwa die hohe Heterogenität der TeilnehmerInnen, was Wissen, Fähigkeiten und Erwartungen anbelangt. Das ist jedoch etwas, mit dem man sich in der Qualitätssicherung beschäftigen muss. Deshalb sollen die QualiTools Methoden insbesondere diesen Herausforderungen entsprechend begegnen.

I: Gibt es Bereiche, die in allen Berufsbildungsbereichen wichtig sind?

Maria Gutknecht-Gmeiner: Andererseits sind viele Trainingsphasen, die QualiTools abdeckt, unabhängig vom Trainingsfeld: Über TeilnehmerInnenbedürfnisse und -erwartungen Bescheid wissen, Feedback über den Trainingsprozess bekommen, Lernergebnisse verstehen und verbessern – all das ist für alle LehrerInnen und TrainerInnen relevant. Daher erwarten wir, dass die Methoden der Qualitätssicherung in einem weiten Feld an Trainingsfeldern und -settings anwendbar sind. Die Methoden sind außerdem – falls notwendig – leicht anzupassen.

I: Sind die Methoden nur für Erwachsene geeignet oder können Sie auch in berufsbildenden Schulen und in der beruflichen Erstausbildung angewandt werden?

Maria Gutknecht-Gmeiner: Die QualiTools Methoden folgen dem Paradigma in der Erwachsenenbildung, die Lernenden an erste Stelle zu setzen, deren Erfahrungen wertzuschätzen und die Zusammenarbeit zwischen TrainerInnen und TeilnehmerInnen zu verbessern.

Selbstredend sind viele der Methoden ebenso zur Anwendung in Schulen und in beruflicher

Newsletter

QualiTools für IT-TrainerInnen



Erstausbildung geeignet, insofern Lehrende ihren SchülerInnen auf gleicher Augenhöhe begegnen und mit ihnen kooperieren. Da sich Institutionskulturen nur langsam ändern, kann es natürlich passieren, dass Lehrpersonen nicht willens sind, die Lernenden als gleichrangige PartnerInnen anzuerkennen. Das kann die Anwendung der QualiTools signifikant behindern. Umgekehrt kann es jedoch auch sein, dass das Projekt Veränderung anregt, da es eine große Bandbreite an Methoden zur Qualitätssicherung anbietet, was, wie zu hoffen bleibt, den Trend zur Selbstevaluierung in Bildungs- und Ausbildungseinrichtungen weiter unterstützt.

Nähere Informationen finden sich im Internet:

www.qualitools.net



This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

BASISDATEN ZU QUALITOOLS



ProjektpartnerInnen:

- ✓ Universität für Sozialwissenschaften – Społeczna Akademia Nauk (Polen) - Marta Kedzia (Ko-ordinatorin)
- ✓ ABIF - Analyse Beratung und interdisziplinäre Forschung (Österreich) – Karin Steiner
- ✓ EPRA - Europäische Peer Review Vereinigung (Österreich) - Maria Gutknecht-Gmeiner
- ✓ Bridging to the future Ltd (GB) – Duncan Chamberlain, Daniel Zastawny
- ✓ CECOA – Zentrum für Berufsbildung in Handel und Handwerk (Portugal) – Vanda Garcia Vieira, Cristina Dimas
- ✓ Znanie (Bulgarien) – Radosveta Drakeva, Valentina Georgieva

Projektdauer: 09/2015-08/2018

SYNTHESEBERICHT ZU “QUALITÄTSINSTRUMENTEN UND QA: HERAUSFORDERUNGEN BEI DER EINFÜHRUNG VON BOTTOM- UP QA-METHODEN

in Österreich, Bulgarien, Polen, Portugal und GB

Betreffend die beobachteten Herausforderungen im IT-Training zeigen sich eine Reihe von Aspekten, die von Trainingsanbietern in mehreren Partnerländern genannt werden. Diese umfassen:

- **Unterschiedliches Vorwissen:** Insbesondere im IT-Training stellt unterschiedliches Vorwissen von TeilnehmerInnen trotz Einstufungstests eine Herausforderung dar.
- **Spezifische Fragen und Eingehen auf Wünsche:** Eine weitere Herausforderung für IT-TrainerInnen ist das Eingehen auf sehr spezifische Fragen, die möglicherweise außerhalb des Kursrahmens liegen.
- **Frühere Lernerfahrungen:** Teilweise sind Personen im Kurs, die schlechte frühere Lernerfahrungen haben. Negative Lernerfahrungen in gute umzuwandeln ist eine Herausforderung für die TrainerInnen.
- **Motivation & Beteiligung:** Aus mehreren Gründen sind der Aufbau und die Aufrechterhaltung der TeilnehmerInnenmotivation während des Kurses zentral in Trainingssituationen.
- **Unzufriedenheit mit dem Training, Umgang mit Kritik:** Beobachtungen zeigen, dass TrainerInnen sich dessen bewusst sein müssen, dass sie im Unrecht sein könnten, dass jedoch eine wiederholte Herausforderung ihrer Autorität den Kurs insgesamt unterminiert.
- **Unterschiedliche Lerntypen:** Es ist wahrscheinlich, in einem Gruppensetting Personen unterschiedlichen Lerntyps anzutreffen, weshalb TrainerInnen darauf

Newsletter QualiTools für IT-TrainerInnen

eingehen und sicherstellen müssen, dass jede/jeder TeilnehmerIn die Lernziele erreichen wird.

- **Heterogenität der Gruppe:** Laut den österreichischen Trainingsanbietern sollte die Zielgruppe eines Trainings/Kurses vorab definiert werden, da Motivation/Zweck, Lernkapazität, Alter und Vorwissen entscheidende Faktoren sind, die beim Trainingsdesign berücksichtigt werden sollten.

Insgesamt wird auch deutlich, dass die Wahrnehmung und die Identifizierung von Problemen im IT-Training in einigen Punkten zwischen den Partnerländern doch stark unterschiedlich sind. In Österreich etwa wird häufig Lernentwöhnung beobachtet, insbesondere bei Personen, die schon längere Zeit nicht mehr in einer klassischen Lernsituation (z.B. Schule) waren und es nicht mehr gewöhnt sind, sich systematisch neues Wissen oder Fähigkeiten anzueignen.

QUALITÄTSBEREICHE

Die verschiedenen Qualitätsbereiche zur Qualitätssicherung können innerhalb eines Trainings abgehandelt werden, wobei zunächst der Einstieg in ein Training betrachtet wird.

Erwartungen und Vorwissen abfragen



Es ist der Lernmotivation der TeilnehmerInnen zuträglich, wenn die Lehrperson ihre Erwartungen in die Planung einbezieht. Ferner ist es essentiell zu wissen, welches Wissen und welche Fähigkeiten die TeilnehmerInnen im entsprechenden Bereich bereits erworben haben, um hierauf aufzubauen.

TeilnehmerInnenfeedback während des Trainings und nach dem Training



Feedbackmethoden während des Trainings sind erforderlich, um laufend die Erfahrungen der TeilnehmerInnen zu erfassen (z.B. darüber, was sie bisher gelernt haben, was sie weiter erwarten, wo sie noch Wissenslücken sehen, etc.) und, unter Umständen, das Vorgehen entsprechend zu adaptieren. Am Ende des Trainings hingegen hilft das Einholen von Feedback bei der Gesamtbeurteilung des Erreichten und bei der Feststellung von Verbesserungspotentialen.

Planen, Dokumentieren und Reflektieren des Lern- und Trainingsprozesses



Sich auf den Lernprozess der TeilnehmerInnen zu konzentrieren, kann den Erfolg eines Trainings ausmachen. Die Planung, Reflektion und Dokumentation eines Lern- und Trainingsprozesses verbessert die Qualität eines Trainings, da sowohl TrainerInnen als auch TeilnehmerInnen wertvolles Feedback erhalten.

Reflektion zu Qualität und Problemen unter TrainerInnen



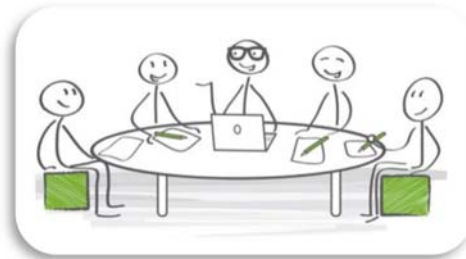
Dieser Qualitätsbereich ist der einzige, der sich auf die Qualitätssicherung konzentriert, die außerhalb des eigentlichen Trainings stattfindet. Trainingsmethoden und Verbesserungspotentiale zu diskutieren und erworbene Einsichten untereinander auszutauschen, ist zentral, da TrainerInnen oft für sich alleine arbeiten und mit ihren Problemen alleine sind.

AUSWAHL EXEMPLARISCHER QUALITOOLS METHODEN

Knowledge Café

Das *Knowledge Café* ist eine Methode, die zu Beginn und am Ende einer Einheit eingesetzt werden kann. Sie ist sehr aktivierend und zielt darauf ab, das Wissen und die Fähigkeiten einer Gruppe sichtbar zu machen. 5 bis 6 TeilnehmerInnen sitzen um einen Tisch mit einem großen Bogen Papier herum. Der/die TrainerIn hat zuvor ein bestimmtes Diskussionsthema auf jeden der Papierbögen geschrieben. Jeder/jede TeilnehmerIn notiert nun Gedanken, Fragen und bereits erworbenes Wissen zu dem Thema auf dem Papierbogen. Nach etwa 10 Minuten geht die Gruppe zum nächsten Tisch und beschäftigt sich mit einem weiteren Thema. Nur eine Person bleibt auf dem ursprünglichen Tisch, um der nächsten Gruppe wichtige Information weiterzugeben. Wenn die TeilnehmerInnen sich mit sämtlichen Themen auseinandergesetzt haben, wird im Plenum über

die Ergebnisse reflektiert. Die Papierbögen können fotografiert und in die Trainingsdokumentation aufgenommen werden.



Kollegiale Beratung

Das Konzept der *kollegialen Beratung* stammt ursprünglich vom Psychiater Michael Balint, der es nutzte, um über die Beziehung zwischen ÄrztInnen und PatientInnen zu reflektieren. Heute wird es in unterschiedlichsten Berufsgruppen verwendet, von SozialarbeiterInnen zu LehrerInnen, von BeraterInnen zu TrainerInnen. Im Gegensatz zu unstrukturierten Gruppendiskussionen folgt diese Methode einer vorgegebenen Struktur, die von einem/einer externen oder internen ModeratorIn, kontrolliert wird. Zusätzlich zur "Balint-Gruppe" wurden im Verlauf der Zeit weitere Modelle zur Reflektion unter KollegInnen entwickelt. In der QualiTools Datenbank und im QualiTools Handbuch werden zwei Variationen der Methoden im Detail beschrieben.



Fuß und Stimme

Eine einfache und schnelle Methode, um während oder am Ende eines Trainings Feedback zu erhalten, ist *Foot and Voice*. Die Gruppe wird aufgefordert, einen Kreis zu bilden, während die

Newsletter QualiTools für IT-TrainerInnen



Methode erklärt wird. Ein/eine TeilnehmerIn gibt einen Kommentar über das Training ab und bewegt sich in die Mitte des Kreises. Je nachdem, wie sehr die anderen TeilnehmerInnen dem Statement zustimmen, können sie nun näher in das Zentrum des Kreises gehen oder eher am Rand stehenbleiben.

NÄCHSTE SCHRITTE



Der nächste Schritt im Projektverlauf umfasst die Übersetzung von 65 ausgewählten Methoden vom Englischen ins Bulgarische, Portugiesische, Polnische und Deutsche und, hierauf aufbauend, die Einrichtung einer multilingualen Datenbank für IT-TrainerInnen. Diese Datenbank wird ab Dezember 2016 über www.qualitools.net gratis und zu jederzeit zugänglich sein.