



## QUALITOOLS für IT-TrainerInnen

TRAINER/INNEN- UND  
MANAGER/INNEN-WORKSHOPS  
IN ALLEN PARTNERLÄNDERN

GRUPPENINTERVIEW VON SOPHIE  
KROISS (EPRA) IN SOFIA (BG)



mit Karin Steiner (ABIF), Emilia Szczygielska (Spoleczna Akademia Nauk), Valentina Georgieva & Radosveta Drakeva (Znanie), Vanda Vieira (CECOA) und Xavier Lewis Rodriguez (Bridging to the Future).

**Sophie Kroiss:** Wir konnten beobachten, dass nicht nur ICT-TrainerInnen, sondern auch TrainerInnen anderer Fachgebiete (SprachtrainerInnen, Personal Coaches, etc.) sowie LehrerInnen Interesse an den Trainings zeigten. Können Sie die Erwartungen der TeilnehmerInnen beschreiben?

**Emilia Szczygielska (Polen):** Die wichtigste Erwartung der TrainerInnen war, Methoden kennenzulernen, die *unmittelbar* in ihren Trainings anwendbar sind. Darüber hinaus wollten sie neue und praxisrelevante Tools erproben, die ihre Angebote spannender und hilfreicher machen. Diese Erwartungshaltungen konnten auch tatsächlich erfüllt werden. Die ManagerInnen hingegen hätten sich mehr interaktiven Erfahrungsaustausch gewünscht. Unser Konzept war nämlich eher das eines Seminars als das eines Workshops, in dem deutlich mehr diskutiert werden würde.

**Vanda Vieira (Portugal):** 82% der TrainerInnen kamen mit sehr hohen Erwartungen und freuten sich über jegliche Informationen, Methoden oder Skills, die sie mit nach Hause nehmen konnten. Die ManagerInnen hingegen zeigten ein ausgeprägteres Interesse an der praktischen Erprobung der Methoden als an den Informationen, wie diese Methoden in der eigenen Organisation umgesetzt werden können.

**Valentina Georgieva (Bulgaria):** Die teilnehmenden TrainerInnen sowie LehrerInnen zeigten eine große Bereitschaft, ihr Wissen

über Beispiele guter Praxis zu teilen. Allerdings konnte festgehalten werden, dass die TrainerInnen ein viel größeres Interesse daran hatten, die Methoden als TeilnehmerInnen zu erleben als sie in Eigenregie zu erarbeiten. Diskussionen, wie die Methoden in die tägliche Arbeit übernommen werden können, wurden als positiv erachtet.

**Karin Steiner (Österreich):** TeilnehmerInnen des zweiten Workshops äußerten besonderes Interesse an Methoden, die den Wissenstransfer sicherstellen. Da die Methoden der Handbücher jedoch auf eher höherqualifizierte Personen abzielen und die KundInnen der TrainerInnen hauptsächlich im niedrigqualifizierten Bereich angesiedelt sind, konnte diesem Bedürfnis nur bedingt nachgekommen werden. Darüber hinaus erhofften sich die TrainerInnen Methoden für den Umgang mit Personen mit nur eingeschränkten Deutschkenntnissen, was aufgrund der Abhängigkeit der meisten Trainingsmethoden von einem bestimmten Sprachniveau kaum möglich ist.

**Xavier Lewis Rodriguez (Großbritannien):** Die TrainerInnen zeigten reges Interesse an den QUALITOOLS-Methoden des Handbuchs. Einer der Aspekte, der im Fokus der TeilnehmerInnen stand, war die Umsetzung der Qualitätssicherung in der Praxis. Die ManagerInnen brachten nur eingeschränkte Kenntnisse im Bereich der Qualitätssicherung mit, weswegen sie auf Möglichkeiten hofften, Qualitätssicherung in ihrer täglichen Arbeit fest zu verwurzeln.

**Sophie Kroiss: Was hat gut und was weniger gut funktioniert?**

**Emilia Szczygielska (Polen):** Das QUALITOOLS-Handbuch wurde als praktisches Werkzeug erachtet, das ohne großen Aufwand unmittelbar in die Trainings eingebracht werden kann. Der Abschnitt für ManagerInnen wurde als zu theoretisch erachtet; hier hätten sich die TeilnehmerInnen mehr Beispiele guter Praxis und Erfahrungsberichte zu qualitätssichernden Maßnahmen erhofft. Die TeilnehmerInnen beider

Workshops empfanden das praktische Ausprobieren der Methoden während des Trainings als sinnvoll.

**Karin Steiner (Österreich):** Einige TrainerInnen erhofften sich mehr Methoden, die den Wissenstransfer zu geringqualifizierten Zielgruppen erleichtern.

**Valentina Georgieva (Bulgarien):** Die LehrerInnen zeigten ein besonders großes Interesse daran, die QUALITOOLS in ihre tägliche Arbeit einzubringen. Darüber hinaus sahen alle TeilnehmerInnen die Workshops als nützliche Möglichkeit zum Netzwerken.

**Vanda Vieira (Portugal):** Sowohl TrainerInnen als auch ManagerInnen äußerten sich durchwegs positiv über die QUALITOOLS. TrainerInnen im Speziellen gefielen die Gruppendynamik, der Erfahrungsaustausch und die gelassene, aber sehr produktive Atmosphäre des Workshops. Von besonderem Interesse waren für sie Themen wie Verhaltens- und Konfliktmanagement, Motivation und Assessment-Techniken. ManagerInnen hingegen gefiel die Diskussion rund um das Thema des Brainstormings. Ihr Interesse galt dem Networking, dem Austausch von Erfahrungen sowie dem Trainingsmanagement.

**Xavier Lewis Rodriguez (Großbritannien):** Die TrainerInnen und ManagerInnen empfanden die QUALITOOLS-Materialien als nützlich und einfallreich. Einige ManagerInnen hätten gerne der Diskussion des ManagerInnenleitfadens mehr Zeit gewidmet.

**Sophie Kroiss: Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie für das QUALITOOLS-Handbuch oder den ManagerInnenleitfaden?**

**Karin Steiner (Österreich):** Das QUALITOOLS-Handbuch könnte von einer kleinteiligeren Gliederung in spezielle Teilgebiete profitieren. Solche könnten sich beispielsweise gezielt an SprachtrainerInnen, IT-TrainerInnen, etc. richten. Jeder dieser Teilbereiche weist seine eigenen

Herausforderungen auf, weswegen die entsprechenden TrainerInnen jeweils unterschiedliche (methodische) Bedürfnisse haben. Fachübergreifende Methoden sollten jedoch auch nicht zu kurz kommen.

### **Xavier Lewis Rodriguez (Großbritannien):**

Erfahrungsberichte zum Umgang mit den QUALITOOLS könnten sowohl im Handbuch als auch im Leitfaden verankert werden, um den positiven Einfluss der Methoden zu illustrieren.

**Vanda Vieira (Portugal):** 82% der TrainerInnen und 88% der ManagerInnen gaben an, den Einsatz der QUALITOOLS auch in Zukunft in Betracht zu ziehen. Eine der Rückmeldungen schlug die Einbindung von Beispielen, wie die Methoden in der Praxis angewandt werden können, ins Handbuch vor, um mehr Verständnis für die jeweiligen Anforderungen zu schaffen. ManagerInnen meldeten zurück, dass sie neue Informationen zur Steigerung der Motivation von Trainees erhalten haben. Darüber hinaus wiesen sie darauf hin, dass der Workshop es ihnen ermöglichte, die erlernten Methoden auch in anderen Kontexten als ICT anzuwenden.

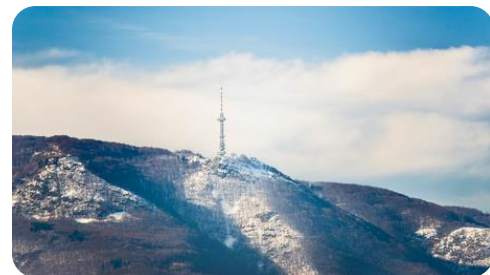
## ECKDATEN ZU QUALITOOLS

### **Partnerorganisationen:**

- ✓ Universität der Sozialwissenschaften – Społeczna Akademia Nauk (Polen) - Marta Kedzia (Koordinator)
- ✓ ABIF - analyse beratung interdisziplinäre forschung (Österreich) – Karin Steiner
- ✓ EPRA - European Peer Review Association (Österreich) – Maria Gutknecht-Gmeiner
- ✓ Bridging to the future Ltd (GB) – Chris Woo & Xavier Lewis-Rodriguez
- ✓ CECOIA – Institut für Berufsbildung in den Bereichen Handel und Dienstleistungen (Portugal) – Vanda Vieira & Cristina Dimas
- ✓ Znanie (Bulgarien) – Radosveta Drakeva & Valentina Georgieva

**Projektdauer:** 09/2015-08/2018

## PROJEKTMEETING IN SOFIA, JÄNNER 16-17, 2018



Im Jänner 2018 trafen sich die QUALITOOLS-Partnerorganisationen in Sofia, um den weiteren Projektverlauf zu diskutieren. Im Fokus des Meetings standen die Erfahrungen, die die Partnerorganisationen im Zuge der in jedem Partnerland veranstalteten QUALITOOLS-Workshops für TrainerInnen und QualitätsmanagerInnen in Trainingseinrichtungen

gemacht haben.

Darüber hinaus begannen wir damit, die Valorisierungstagung zu organisieren, die am 11. Juni 2018 in Lodz, Polen, stattfinden wird.



Im Zuge eines Besuches des bulgarischen Computer-Lernzentrums "New Horizons" lernten wir mehr über das Feedback- bzw. Evaluationssystem "Metrics that matter" (dt.: "Relevante Maßstäbe"), das uns von Nikolay Penev vorgestellt wurde.



Die 1,5 Tage harter Arbeit wurden von sonnigem Wetter begleitet.

## GEGENWÄRTIGE AUFGABEN: EVALUATION DER TRAINER/INNEN- UND MANAGER/INNEN- WORKSHOPS

Nachdem beinahe alle QUALITOOLS-Workshops stattgefunden haben, wird die österreichische Einrichtung EPRA (European Peer Review Association) eine eingehende Evaluierung dieser leiten. Die Grundlage der

Evaluierung bilden die Ergebnisse der Feedbackbögen, die während der drei Workshops in jedem Partnerland ausgeteilt wurden, sowie jene der Fokusgruppe, die in Sofia mit VertreterInnen aller Partnerorganisationen abgehalten wurde.



Ab Ende Juni wird es möglich sein, die Ergebnisse der Evaluation auf unserer Webseite ([www.qualitools.net](http://www.qualitools.net)) einzusehen.

## WICHTIGE TERMINE

### INTERNATIONALES QUALITOOLS-WEBINAR



Am **15. Mai 2018 von 10:00 bis 11:30 Uhr** wird die österreichische Partnerorganisation EPRA (European Peer Review Association) ein internationales Webinar in englischer Sprache abhalten.

#### **Wer kann an dem Webinar teilnehmen?**

Im Webinar ist jede/r, die/der daran interessiert ist, die QUALITOOLS-Methoden kennenzulernen,



willkommen. Während der virtuellen Einheit wird es auch die Möglichkeit geben, Fragen zu stellen und Erfahrungen mit anderen Peers zu teilen.

## Hätten Sie gerne nähere Informationen?

Kontaktieren Sie uns gerne über [info@peer-review-network.eu](mailto:info@peer-review-network.eu)

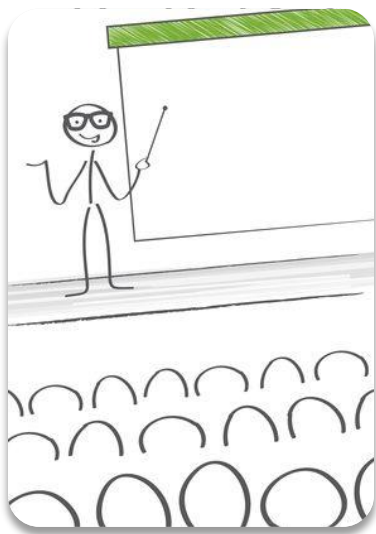
## Wie kann man an dem Webinar teilnehmen?

Sie sind interessiert an dem Webinar? Registrieren Sie sich bitte über:

<http://survey.impulse.at/index.php?sid=31184&lang=en>

## ÖSTERREICHISCHE QUALITOOLS-VERBREITUNGS-KONFERENZ

Am **22. März 2018** wird in Wien eine Verbreitungskonferenz stattfinden.



ABIF wird dieses zweite große Verbreitungsevent in Österreich organisieren, um den QUALITOOLS-ManagerInnen-Leitfaden vorzustellen. Darüber hinaus werden drei praktische Beispiele gegeben werden, wie eine Qualitätskultur auf einem Organisationslevel gefördert werden kann. Jede Teilnehmerin und jeder Teilnehmer wird ein

Methodenhandbuch und einen ManagerInnen-Leitfaden in ausgedruckter Form erhalten. Das Event wird zusätzlich vom AMS Österreich, der AK/VÖÖB ReferentInnen Akademie und der GPA-djp unterstützt.

Nähere Informationen finden Sie unter:

[www.abif.at/deutsch/News/events2018/qualitaet2303/180124\\_Qualitaetssicherung-Ausschreibungstext.pdf](http://www.abif.at/deutsch/News/events2018/qualitaet2303/180124_Qualitaetssicherung-Ausschreibungstext.pdf)

## UNSERE NÄCHSTEN SCHRITTE



## Internationale Valorisierungskonferenz in Lodz, Polen

Da das Projekt am 31. August 2018 enden wird, wird am 12. Juni 2018 eine internationale Valorisierungskonferenz in Lodz, Polen, stattfinden. Drei HauptreferentInnen werden sich allgemein mit dem Thema der Qualität sowie, im Speziellen, mit dem QUALITOOLS-Handbuch und -ManagerInnen-Leitfaden, die wesentliche Produkte des Erasmus+ Projekts QUALITOOLS sind, auseinandersetzen. Die nachmittäglichen Workshops werden sich mit Qualitätskultur, Qualitätsentwicklungsmaßnahmen und dem Gebrauch des QUALITOOLS-Handbuches und -ManagerInnen-Leitfadens in polnischen Beratungseinrichtungen beschäftigen. Die Konferenz wird mit einer Fishbowl-Diskussion zwischen polnischen QualitätsexpertInnen und VertreterInnen der Partnerorganisationen schließen, die die wichtigsten Ergebnisse der Konferenz zusammenfassen und reflektieren wird.



Erasmus+

Dieses Projekt wurde mit finanzieller Unterstützung der Europäischen Kommission realisiert. Die zum Ausdruck gebrachten Standpunkte sind ausschließlich die der VerfasserInnen und weder die Europäische Kommission noch Personen, die in deren Namen handeln, sind für die Verwendung der nachstehenden Informationen verantwortlich.

