
**QualiTools für IT-TrainerInnen –
Lernprozesse, Lernoutcomes und
Lerntransfer im IT-Training verbessern**

PROJECT NUMBER 2015-1-PL01-KA202-016660

O1: SYNTHESEBERICHT ZU QUALITÄTSINSTRUMENTEN UND QA: HERAUSFORDERUNGEN
BEI DER EINFÜHRUNG VON BOTTOM-UP QA-METHODEN

WWW.QUALITOOLS.NET



1/31/2015

Synthesebericht

AutorInnen:

Monira Kerler (abif)
Karin Steiner (abif)
Marta Kędzia (Społeczna Akademia Nauk)
Anna Sołtys (Społeczna Akademia Nauk)
Daniel Zastawny (Bridging to the Future)
Radosveta Drakeva (Znanie Association)
Valentina Georgieva (Znanie Association)
Vanda Vieira (CECOA)

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 that may be made of the information contained therein.



O1: Synthesebericht zu Qualitätsinstrumenten und QA: Herausforderungen bei der Einführung von bottom-up QA-Methoden



SYNTHESEBERICHT

Inhalt

1	EINLEITUNG	1
2	BEOBACHTETE HERAUSFORDERUNGEN IM IT-TRAINING	1
2.1	Gemeinsamkeiten.....	1
	Vorwissen	1
	Spezifische Fragen und Eingehen auf Wünsche	2
	Frühere Lernerfahrungen.....	2
	Motivation & Beteiligung.....	2
	Unzufriedenheit mit dem Training, Umgang mit Kritik.....	3
	Unterschiedliche Lerntypen	3
	Heterogenität der Gruppe	3
2.2	Besonderheiten	4
	Lernentwöhnung	4
	Training mit Originalität.....	4
	Qualifikation der TrainerInnen.....	4
	Zu theorielastige statt praxisorientierte Trainings.....	4
	Probleme mit der Ausstattung und der Infrastruktur.....	4
3	BEREICHE, IN DENEN METHODEN DER QUALITÄTSENTWICKLUNG ANGEWANDT WERDEN SOLLTEN	5
4	METHODEN / TOOLS DER QUALITÄTSSICHERUNG UND -ENTWICKLUNG IN DER TÄGLICHEN ARBEITSPRAXIS	8
5	WEITERE TOOLS, DIE GEBRAUCHT WERDEN, UM DIE QUALITÄT IM IT-TRAINING ZU SICHERN BZW. ZU VERBESSERN	11

1 EINLEITUNG

Das erste Arbeitsergebnis im Projekt „**QualiTools für IT-TrainerInnen – Verbesserung der Lernprozessoutcomes und des Lerntransfers im IT-Training**“ wurde von ABIF erarbeitet und basiert auf den fünf Länderberichten der teilnehmenden Partnerländer Polen, Österreich, Bulgarien, Portugal und Großbritannien. Die Ergebnisse bilden die Grundlage für Schlussfolgerungen darüber, welcher Bedarf in jedem der Partnerländer vorhanden ist und welche Art von Qualitätsmaßnahmen im Kontext von **QualiTools** im Mittelpunkt stehen sollte.

Für die Länderberichte wurden in jedem Partnerland zwischen zwei und zehn Anbieter von IKT-Trainings interviewt. Dabei handelte es sich vorwiegend um Weiterbildungsinstitute, aber auch um Trainingscenter von Unternehmen sowie Schulen. Daher sind die im Folgenden beschriebenen Ergebnisse nicht repräsentativ, sondern vielmehr punktuelle Einblicke.

In den Länderberichten wurden existierende Qualitätstools für IT-LehrerInnen/ TrainerInnen sowie Herausforderungen bei der Einführung von bottom-up-Qualitätssicherungsmethoden beschrieben und analysiert. Der Synthesebericht zielt darauf ab, einen Überblick über die existierenden Tools und ihre Nützlichkeit zu geben. Er soll dabei helfen, den Qualitätsentwicklungsbedarf in den einzelnen Partnerländern zu definieren und Schlussfolgerungen zu ermöglichen, welche Art von Tools schlussendlich im **QualiTools**-Projekt genutzt werden sollen. Darüber hinaus soll im Rahmen des Berichts vorgeschlagen werden, welche Adaptionen der bestehenden Tools möglicherweise notwendig sind, da ein Teil der vorgeschlagenen Tools ursprünglich für den Bereich der Bildung und Guidance entwickelt wurde.

2 BEOBACHTETE HERAUSFORDERUNGEN IM IT-TRAINING

Es existiert eine Reihe von Aspekten, die von Trainingsanbietern in mehreren Partnerländern hierzu genannt werden. Diese werden im Folgenden näher beschrieben. 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:

Während beispielsweise die befragten österreichischen und britischen ExpertInnen keine Probleme bezüglich des Equipments oder der Infrastruktur erwähnen, weisen die polnischen, bulgarischen und portugiesischen ExpertInnen teilweise auf existierende Unzulänglichkeiten hin. Zudem beziehen sich die britischen und österreichischen ExpertInnen eher auf Gruppenkonstellationen, Kursdesign und den Umgang mit unterschiedlichen Lerntypen sowie auf unterschiedliche Motivationen/Zwecke der TeilnehmerInnen. Dagegen fokussieren die ExpertInnen aus Polen, Portugal und Bulgarien eher Probleme, wie zum Beispiel die Sicherstellung von Lehr- und Fachkompetenzen bei TrainerInnen, zu große Gruppengrößen oder heterogene Skills-Levels bei den TeilnehmerInnen.

2.1 Gemeinsamkeiten

Vorwissen

Insbesondere im IT-Training stellt unterschiedliches Vorwissen von TeilnehmerInnen eine Herausforderung dar - trotz Einstufungstests. Zudem kann die Selbsteinschätzung von TeilnehmerInnen von ihrem tatsächlichen Können

abweichen (meist schätzen die Personen ihr Können besser ein als es ist).¹ Daher kann es eine Herausforderung für die TrainerInnen sein, wenn der Kurs, den sie vorbereitet haben, ein zu hohes Niveau für die TeilnehmerInnen besitzt.

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. Manche Personen, die sich für den Kurs angemeldet haben, besitzen eventuell großes Vorwissen und wollen nur eine bestimmte Fähigkeit ausbauen. Beispiel: EinE TeilnehmerIn will mehr über einen spezifischen Inhalt oder eine bestimmte Anwendungsmöglichkeit im Webdesign lernen. In diesem Gebiet ist es sehr schwierig, ein für alle passendes Curriculum zu finden. Laut der interviewten ExpertInnen, braucht es daher auf Seiten der TrainerInnen Improvisationstalent.

Es gibt zudem TeilnehmerInnen, die die anderen TeilnehmerInnen mit zu vielen Fragen überbeanspruchen, welche auch gelegentlich nicht kursbezogen sind. Das kann dazu führen, dass vom eigentlichen Inhalt abgelenkt wird und die anderen TeilnehmerInnen sich langweilen oder genervt sind.

Frühere Lernerfahrungen

Teilweise sind Personen im Kurs, die schlechte frühere Lernerfahrungen haben. Negative Lernerfahrungen in gute umzuwandeln ist eine Herausforderung für die TrainerInnen. Dies ist häufig bei älteren TeilnehmerInnen der Fall. Es ist dann besonders wichtig, diese TeilnehmerInnen zu motivieren und ihnen interessante, einbindende und ansprechende Lernerlebnisse zu bieten.

Motivation & Beteiligung

Aus mehreren Gründen sind der Aufbau und die Aufrechterhaltung der TeilnehmerInnenmotivation während des Kurses einer der wichtigsten Punkte in Trainingssituationen. Es macht oft einen Unterschied bei der Art der Motivation, abhängig davon, ob Personen freiwillig an dem Kurs teilnehmen, oder ob sie dazu verpflichtet sind (z.B. in Schulen, in Arbeitsmarkmaßnahmen/AMS-Kursen, auf Initiative des Arbeitgebers etc.). Wie auch immer die Gründe für die Kursteilnahme gelagert sind, es ist die Aufgabe des/r Trainers/in, die Inhalte auf eine effektive Weise zu unterrichten und das gelingt wahrscheinlicher, wenn die TeilnehmerInnen motiviert sind bzw. richtig durch den/die TrainerIn motiviert werden.

Dies ist ein Thema im Trainingskontext ist, das aktiv durch die TrainerInnen angegangen werden kann und sollte. In allen Ländern werden Schwierigkeiten geschildert, wie TeilnehmerInnen motiviert gehalten werden können. In einigen Ländern beklagen die interviewten Anbieter (BG, PT, PL), dass die TeilnehmerInnen nicht motiviert oder nicht interessiert sind, sich nicht beteiligen oder die Konzentration während des Kurses sinkt. Die negativen Folgen sind klar: Lernziele werden möglicherweise nicht erreicht und die TeilnehmerInnen sind unzufrieden.

Die Beschreibung von Motivationsproblemen deutet aber auf einen wichtigen Faktor hin, der die Qualität im Training beeinflusst und der ein zentrales Element im **QualiTools**-Projekt ist: Die Fähigkeit des/der Trainers/in, Trainings- und Unterrichtsmethoden zu verwenden, die die TeilnehmerInnen motivieren und die den Lernprozess

¹ Hier ist anzumerken, dass Einstufungstests - wie auch in Sprachschulen – nicht unbedingt auf Selbsteinschätzungen, sondern auch auf einem echten Test der Fähigkeiten vorgenommen werden könnten.

erleichtern. Zu den tragenden Säulen eines guten Trainings gehört auch die Fähigkeit des/der Trainers/in, das Training/den Kurs auf eine Weise zu strukturieren, dass die Lernenden (bzw. auch unterschiedliche Lerntypen) die Inhalte gut aufnehmen können.

Daraus kann gefolgert werden, dass insbesondere bei TrainerInnen in den genannten Ländern das Bewusstsein größer werden muss, dass es vor allem in der Verantwortung der Trainings-/Kursanbieter liegt, Wege zu finden, die TeilnehmerInnen zu motivieren und dafür zu sorgen, dass die Konzentration/Aufnahmefähigkeit nicht über- (oder unter-)fordert wird. Dafür müssen didaktische und methodische Mittel bekannt sein.

Dabei ist es ein Schlüssel, Motivatoren aufzuzeigen und sich nah an die reale Anwendungswelt der Lernenden zu halten.

Unzufriedenheit mit dem Training, Umgang mit Kritik

Wiederholt wird erwähnt, dass die Fähigkeit eines/r Trainers/in mit Unzufriedenheit oder Kritik umzugehen zur Qualität des Trainings beiträgt. So wird beschrieben, dass unzureichende Kompetenzen und/oder falscher Umgang mit Kommentaren und Beschwerden, Mangel an Flexibilität des/der Trainers/in, nicht erfüllte Erwartungen oder fordernde Haltungen seitens von TeilnehmerInnen, Fragen, die der/die Trainer/in nicht beantworten kann usw. die Situation im Training negativ beeinflussen.

Gelegentlich kann es auch dazukommen, dass ein Disput zwischen dem/der Trainer/in und einem/r Teilnehmer/in entsteht. Beobachtungen zeigen, dass TrainerInnen sich dessen bewusst sein sollten, dass sie im Unrecht sein könnten und dass eine wiederholte Herausforderung ihrer Autorität den Kurs insgesamt unterminiert.

Unterschiedliche Lerntypen

Es macht einen Unterschied, ob TeilnehmerInnen in ihrem Leben gelernt haben, wie man selbständig Lösungen für Probleme sucht oder nicht. Die einen haben damit keine Schwierigkeiten, während andere damit unzufrieden sind oder es nicht einmal versuchen wollen. Dieses Phänomen kann unter der Überschrift unterschiedlicher Lernerfahrungen, -gewohnheiten und -bedürfnisse zusammengefasst werden. Es ist wahrscheinlich, in einem Gruppensetting Personen unterschiedlichen Lerntyps anzutreffen und es ist eine Herausforderung für TrainerInnen, darauf einzugehen und sicherzustellen, dass jede/r Teilnehmer/in die Lernziele erreichen wird.

Heterogenität der Gruppe

Eine weitere Herausforderung für TrainerInnen sind Gruppen mit großen Unterschieden im Hintergrund: Zum Beispiel erwarten Personen, die in Beschäftigung sind und die die Skills für ihre Arbeit brauchen bzw. wissen, was sie damit machen werden, ein effizientes und schnelles Training. Sie tendieren aus Sicht der ExpertInnen dazu, ungeduldig zu sein und fordern ein intensives, anwendungsorientiertes Training.

Im Gegensatz dazu zeigen Personen, die nicht in Beschäftigung sind oder die den Kurs für private Zwecke absolvieren oder eine Umschulung machen, sowohl andere Lerngeschwindigkeiten als auch Lernansätze.

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. Diese Faktoren implizieren zum Beispiel Unterschiede betreffend Tiefe des Themas, Formate, Methoden, Schwerpunkte ebenso wie Aufgaben und Rolle des/der Trainers/in.

Es muss aber auch gesagt werden, dass es eine Sache ist, Kursdesign und TeilnehmerInnen vorab möglichst gut zu matchen, und eine andere, dennoch auf Heterogenität - die letztendlich immer in Gruppensettings vorhanden ist - zu reagieren. Hier brauchen die TrainerInnen Strategien, wie sie mit solchen Unterschieden umgehen können.

2.2 Besonderheiten

Österreich

Lernentwöhnung

Lernentwöhnung wird vor allem bei Personen beobachtet, 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. Hier müssen TrainerInnen geduldig und sensibel agieren.

Großbritannien

Training mit Originalität

In Großbritannien schildern TrainingsanbieterInnen, dass es eine allgemeine Herausforderung ist, ein einzigartiges IT-Training bzw. Lernerlebnis zu bieten, das sich von der Konkurrenz abhebt.

Portugal

Qualifikation der TrainerInnen

In Portugal bemängeln die InterviewpartnerInnen, dass TrainerInnen teilweise nicht genug Fachwissen besitzen bzw. dass das Wissen nicht immer durch ein Zertifikat, formalen Abschluss etc. nachgewiesen ist. Zudem scheint es nicht selbstverständlich zu sein, dass die IT-TrainerInnen Erfahrung im Unterrichten haben, was damit einhergeht, dass es an Qualitätsbewusstsein mangelt und die Fähigkeit, die angemessene Lernstrategien für ein besseres Lernerlebnis zu wählen, nicht vorhanden ist. Folglich fordern die portugiesischen InterviewpartnerInnen ebendies künftig bei der Personalwahl einzufordern.

Bulgarien

Zu theorielastige statt praxisorientierte Trainings

In Bulgarien bemängeln die ExpertInnen, dass die Dauer von Trainings zu kurz ist, wobei die Kurse zudem zu viel theoretische Inhalte vermitteln und zu wenig praktische Übungen beinhalten.

PROBLEME MIT DER AUSSTATTUNG UND DER INFRASTUKTUR

ExpertInnen/TrainerInnen aus Polen, Portugal und Bulgarien schildern verschiedene Probleme, die auf unzureichende Ausstattung und unangemessene Gruppengrößen zurückzuführen sind. Diese Probleme sind:

- Die schnelle Entwicklung von Software (Überholung) und die Notwendigkeit, diese kontinuierlich zu aktualisieren
- Abnutzung der Hardware
- Mangelnde Internetverbindung
- Zu kleine Räume / zu viele TeilnehmerInnen
- Zu wenig Computer für die TeilnehmerInnen
- Mangelhafte Qualität der technischen Ausstattung
- Mangel an angemessenen Programmen bzw. inadäquate Programme
- Manchmal liegt es in der Verantwortung der TrainerInnen, die Ausstattung zu erneuern bzw. in sie zu investieren. D.h. umgekehrt, die verfügbare Software schränkt die TrainerInnen oftmals ein.

Da das **QualiTools**-Projekt sich mit der Qualität von Training in Bezug auf das Wissen über Trainingsmethoden auf Seiten der TrainerInnen beschäftigt, können infrastrukturbedingte Schwierigkeiten nicht im Mittelpunkt stehen. Die **QualiTools**-Methoden können aber hilfreich sein, um den Umgang mit diesen Situationen und Rahmenbedingungen für die damit konfrontierten TrainerInnen zu erleichtern.

Es ist denkbar, im **QualiTools**-Managerleitfaden ein Unterkapitel aufzunehmen, wie angemessene Gruppengrößen bestimmt werden können, wie unterschiedliche Zielgruppen definiert werden können und wie homogenere Lernergruppen vorausgewählt werden können.

3 BEREICHE, IN DENEN METHODEN DER QUALITÄTSENTWICKLUNG ANGEWANDT WERDEN SOLLTEN

In quasi allen Ländern, die am **QualiTools**-Projekt beteiligt sind, betrifft der Mangel an Methodenwissen zur Qualitätssicherung und -entwicklung alle Qualitätsbereiche. Auch wenn insbesondere die Länderberichte von Österreich und Großbritannien auf ein - auf institutioneller Ebene - ein recht großes Bewusstsein für Qualitätssicherungsmaßnahmen wie auch für die Umsetzung von Qualitätssicherungsmaßnahmen schließen lassen, ist es in Bezug auf das Trainingslevel selbst schwer zu sagen, ob TrainerInnen solche Methoden im Kontext von Praktiken guten Unterrichts benutzen.

Die (österreichischen und britischen) Anbieter wählen ihr Personal auf der Basis von nachgewiesener Qualifikation und Lehrerfahrung und nehmen an, dass die TrainerInnen dann wissen werden, wie man ein gutes IT-Training gestaltet, was die Kenntnis von Methoden, die zur Trainingsqualität beitragen bzw. die die Qualität sichern, impliziert.

Die Resultate der länderspezifischen Statements zeigen, dass alle Bereiche der Qualitätssicherung/-entwicklung, wie sie im **QualiTools**-Projekt vorgeschlagen werden, in den teilnehmenden Ländern von Bedeutung sind.

Diese sind:

- QA-Methoden zur Abfrage von Erwartungen und Vorwissen
- QA-Methoden für Feedback zu unterschiedlichen Zeitpunkten
- QA-Methoden für Feedback am Anfang und/oder am Ende
- QA-Methoden zum Planen, Abbilden und Reflektieren von Lern- und Bildungsprozessen
- QA-Methoden zur Selbstreflektion von TrainerInnen und Feedback unter KollegInnen
- QA-Methoden für Feedback am Ende
- QA-Methoden für den Lerntransfer

Österreich

Auf institutioneller Ebene der Trainingsanbieter gibt es keine etablierten Qualitätssicherungstools im Training bzw. keine Vorgaben. Inwiefern TrainerInnen (meist FreiberuflerInnen) solche Methoden, basierend auf Eigeninitiative und dem vorhandenen Wissen über gutes Unterrichten nutzen oder nicht, ist schwer zu sagen.

Was aber in den Interviews klar wird ist: A) Die meisten interviewten Personen² wussten nicht, was genau für Methoden der Qualitätssicherung im Training genutzt werden und B) die Anbieter verlassen sich im Allgemeinen stark auf die „Qualität“ und Erfahrung des Lehrpersonals und machen keine Vorgaben oder Spezifizierungen für die Qualitätssicherung während des Trainings.

Allerdings ist es sehr wahrscheinlich, dass die TrainerInnen eine hohe Eigenmotivation zeigen werden und auch die Unterstützung ihrer Institutionen haben werden, an den **QualiTools**-Workshops teilzunehmen, da die Trainingsanbieter an dem Thema sehr interessiert sind und ihnen daran liegt, die Qualitätssicherung in ihren Institutionen zu vergrößern.

Daher ist es empfehlenswert, alle Bereiche der Qualitätssicherung, die sich auf den Trainingsverlauf beziehen in den **QualiTools**-Workshops anzubieten. Eine mögliche Idee wäre hierbei auch, die Workshops in Modulen mit unterschiedlichen Themen anzubieten.

Die wichtigsten Bereiche sind:

- QA-Methoden zur Abfrage von Erwartungen und Vorwissen
- QA-Methoden für Feedback zu unterschiedlichen Zeitpunkten
- QA-Methoden für Feedback am Anfang und/oder am Ende
- QA-Methoden zum Planen, Abbilden und Reflektieren von Lern- und Bildungsprozessen
- QA-Methoden zur Selbstreflektion von TrainerInnen und Feedback unter KollegInnen
- QA-Methoden für Feedback am Ende
- QA-Methoden für den Lerntransfer

Polen

In Polen scheint das Wissen über Qualitätssicherung in IT-Trainings nicht besonders entwickelt zu sein und zwar sowohl in Bezug auf den Lernprozess als auch in Bezug auf die Kursstrukturierung. Die Trainingsanbieter verwenden weder QM-Tools noch Qualitätssicherungstools auf institutioneller Ebene.

Die interviewten Trainingsanbieter sind am meisten interessiert an:

- Steigerung der Aktivität und der Beteiligung von TeilnehmerInnen
- Lerntheorien
- Entwicklung von Skills, wie eine Beziehung zwischen TrainerIn und Gruppe aufgebaut werden kann
- Interaktive Lernmethoden

Großbritannien

In Großbritannien existiert eine Qualitätssicherungsagentur, um Kurse von Bildungsanbietern zu zertifizieren. Es ist aber so, dass Weiterbildungsinstitute kaum IT-Entwicklungskurse anbieten.

² ProgrammplanerInnen der Kurse im ICT-Bereich

Darüber hinaus werden Kurse, die von einer beruflichen, staatlichen oder behördlichen Einrichtung akkreditiert sind, durch die relevante Organisation bewertet, um sicherzustellen, dass sie professionelle Standards und Qualitätserfordernisse erfüllen.

Allerdings existiert kein einheitlicher Rahmen für die Bewertung der Qualität von IT-Kursen. Die große Mehrheit der Institutionen nutzt interne Verfahren, um die Qualitätssicherung zu bewerten. Unabhängige Kursanbieter sind geneigter, Feedbackmethoden zur Einschätzung ihrer Kursqualität zu nutzen.

Basierend auf den Interviews wird vorgeschlagen, alle Gebiete der Qualitätssicherung in den **QualiTools**-Workshops abzudecken:

- QA-Methoden zur Abfrage von Erwartungen und Vorwissen
- QA-Methoden für Feedback zu unterschiedlichen Zeitpunkten
- QA-Methoden für Feedback am Anfang und/oder am Ende
- QA-Methoden zum Planen, Abbilden und Reflektieren von Lern- und Bildungsprozessen
- QA-Methoden zur Selbstreflektion von TrainerInnen und Peer-Feedback
- QA-Methoden für den Lerntransfer

Portugal

In Portugal führen die Interviewergebnisse zu den gleichen Schlussfolgerungen wie in den anderen Ländern, nämlich dass alle Bereiche der Qualitätssicherung relevant sind. Folgende Punkte werden betont:

- Einschätzung der Kenntnisse der TeilnehmerInnen vorab
- Matching des Kursdesigns mit den Zielgruppen bzw. den Erwartungen der TeilnehmerInnen: Inhalt und Aktivitäten müssen das Vorwissen und die Interessen angemessen berücksichtigen

Zusätzlich sind infrastrukturelle Rahmenbedingungen inklusive der Gruppengrößen Faktoren, die die Qualität des IT-Trainings in Portugal verbessern würden (was, wir bereits erwähnt, allerdings nur am Rande im **QualiTools**-Projekt behandelt werden kann).

Bulgarien

Inwiefern TrainerInnen mit pädagogischem Hintergrund mehr über Qualitätssicherungstools wissen und eher die Fähigkeit haben, diese zu nutzen, als TrainerInnen ohne einen solchen Hintergrund, lässt sich nicht ohne weiteres feststellen. In jedem Fall, wird aber von den bulgarischen ExpertInnen davon ausgegangen, dass sie von einer größeren Vielfalt von Unterrichtsmethoden profitieren würden, die zur Unterrichtsqualität beitragen.

Folglich sollten die folgenden Aspekte mit den Methoden abgedeckt werden:

- Unterschiedliche didaktische Methoden: Mehr Aufgaben/Projekte für Gruppenarbeit, mehr online-Übungen/interaktive Übungen
- Flexibilität im Trainingsprogramm: Fähigkeit, sich auf die Gruppe einzustellen
- Zielorientierung: TrainerInnen/LehrerInnen sollten zu Beginn das Ziel des Kurses präsentieren, so dass die Lernenden wissen, worauf sie hinarbeiten.

Daneben müssen das Fachwissen und Fähigkeiten der TrainerInnen stärker up-to-date sein, so die Forderung der bulgarischen ExpertInnen. Dies ist, wie bereits angesprochen, außerhalb des **QualiTools**-Projekt-Rahmens.

Nichtsdestotrotz sollten Manager von Trainingsanbietern sich dieses Problems bewusst werden. Zudem sollte eine adäquate Infrastruktur stärker vorangetrieben werden.

4 METHODEN / TOOLS DER QUALITÄTSSICHERUNG UND -ENTWICKLUNG IN DER TÄGLICHEN ARBEITSPRAXIS

In den meisten Partnerländern benutzen einige oder alle befragten Trainingsanbieter Evaluierungsfragebögen. In Österreich und Großbritannien beschreiben die Anbieter näher, welche Maßnahmen sie für die Qualitätssicherung nutzen. Am häufigsten betonen sie die gezielte Auswahl ihres Personals als entscheidenden Faktor in der Qualitätssicherung. Große Trainingsanbieter verwenden einen (internen) Kriterienkatalog, der von den KandidatInnen erfüllt werden muss. Manche Anbieter nutzen auch Methoden der internen Qualitätssicherung (z.B. kollegiale Beobachtung).

Generell wird dabei davon ausgegangen, dass die TrainerInnen wissen, wie ein qualitativ hochwertiger Kurs gestaltet wird und machen keine Vorgaben, was für Unterrichtsmethoden oder Methoden der Qualitätssicherung genutzt werden sollen. Es ist daher eher dem Zufall überlassen, ob TrainerInnen solche Methoden nutzen oder nicht.

Daher bestärkt sich die Einschätzung, dass der bottom-up-Ansatz des **QualiTools**-Projekts, der die TrainerInnen direkt anspricht, in Kombination mit dem Managerleitfaden absolut angemessen ist, um das Bewusstsein und das Wissen zu Methoden unter den involvierten TrainerInnen bzw. Anbietern zu vergrößern.

Österreich

Keiner der befragten Trainingsanbieter beschreibt Tools/Methoden der Qualitätssicherung, die in der täglichen Arbeit zur Anwendung kommen. Die folgenden Punkte fassen die - im weiteren Sinne - genutzten Maßnahmen zur Qualitätssicherung zusammen.

- Alle interviewten Anbieter nutzen Feedbackfragebögen am Ende eines Kurses. Einer der Anbieter benutzt bei langen Kursen auch einen Zwischenfeedback-Fragebogen.
- Am Beginn des Kurses wird von den TeilnehmerInnen erfragt, in welchem Feld sie arbeiten, was sie mit dem Kurs erreichen wollen etc.
- Feedback einholen während des Kurses: „Einige TrainerInnen folgen dem ‚Lehrbuch‘, andere erkennen einfach am Verhalten oder den Bemerkungen der TeilnehmerInnen, wo Probleme liegen, wer Unterstützung braucht usw.“ „Die TeilnehmerInnen sind immer frei zu sagen, was sie sich wünschen oder sich zu beschweren, auch beim Kursmanagement.“
- Sie betonen, dass die Personalauswahl der wichtigste Schritt für eine gute Qualität ist.
- Maßnahmen auf QM-Level:
 - Unterschiedliche Kursdesigns für unterschiedliche Zielgruppen (z.B. 60+, berufliche oder nicht-berufliche Weiterbildung, private Anwendung, AMS, ECDL etc.) → Format und Inhalt!
 - Praktizierung von Trainings-/Unterrichtsreflexion, die mithilfe einer Beobachtung durch eine/n anderen TrainerIn durchgeführt wird, wobei ein fester Katalog mit Beobachungskriterien genutzt wird. Dabei stehen Unterrichtsmethoden im Vordergrund. Anschließend werden die protokollierten

Beobachtungen evaluiert. Diese Form der Qualitätssicherung betrifft allerdings, wenn jede/r TrainerIn der VHS evaluiert werden soll, den/die TrainerIn nur alle zwei Jahre.

- Angebot von Weiterbildung für die TrainerInnen (an den VHS)
- Kenntnis von Methoden guten Unterrichtens werden generell als Faktor genannt (sic!).
- Die Gruppengröße wird ebenfalls als ein Einflussfaktor auf die Trainingsqualität genannt.

Alles in allem ist eine eher geringe Wahrnehmung der Notwendigkeit eines *strukturierten* Feedbacks und anderer Methoden der Qualitätssicherung im Training selbst vorhanden. Vielmehr ist die vorherrschende Annahme, das eine gelungene Auswahl der TrainerInnen zugleich auch garantiert, dass diese wissen, wie man Qualitätssicherung im Unterricht macht – oder besser: dass sie sicherstellen, dass das Training gut ist und dass sie – mehr oder weniger strukturiert – Feedback von ihren TeilnehmerInnen einholen bzw. verstehen. Auch Methoden für Feedback und Austausch unter KollegInnen scheinen (mit Ausnahme der VHS) nicht praktiziert zu werden.

Dies bedeutet also, dass nicht klar ist, ob TrainerInnen überhaupt Methoden *kennen* und eine andere Frage ist dann in dem Fall, dass sie Methoden kennen, ob sie sie benutzen. Es zeigt sich, dass dies momentan stark vom Engagement, Interesse sowie der Persönlichkeit der einzelnen TrainerInnen abhängt.

Großbritannien

Während der Recherche wurde kein IT-Trainingsanbieter gefunden, der eine klare Qualitätssicherungsmethodologie anwendet. Die große Mehrheit der Institutionen nutzt eigene, interne Regelungen. Die folgenden Punkte fassen die im weiteren Sinne angewandten Maßnahmen zur Qualitätssicherung zusammen.

- Fragebögen werden vor der Kursbelegung zur Einschätzung des Vorwissens der TeilnehmerInnen genutzt, so dass diese in den richtigen Kurs kommen. In diesem Fragebogen werden auch Angaben dazu abgefragt, was das Arbeitsfeld, was die Erwartung/das Ziel des/r Teilnehmers/in ist etc.
- Es ist verbreitet, einen Haftungsausschluss in die Kursdokumentation aufzunehmen, der beschreibt, wie intern mit Beschwerden umzugehen ist. Oft gibt es einen spezifischen Ansprechpartner in der Trainingsorganisation, die für Beschwerden von TeilnehmerInnen zuständig ist. Mit Beschwerden wird dann intern umgegangen, wobei ein Feedback an den/die betroffene/n TrainerIn geht.
- Kenntnis von Methoden und Praktiken guten Unterrichtens ist ein bedeutender Faktor im Qualitätssicherungsprozess von Trainings. Neben einem/r kompetenten und engagierten TrainerIn/LehrerIn, wird die Gruppengröße als Einflussfaktor auf die Trainingsqualität erwähnt.

Oft wird angenommen, dass LehrerInnen/TrainerInnen eigene Qualitätssicherungsmethoden anwenden. Zudem wird, wenn Feedback in großem Rahmen zu den TrainerInnen bzw. Kursen gesammelt wird, nur dann gehandelt, wenn ein größerer Teil des Feedbacks auf ein Problem hinweist. Zum Beispiel fassen manche TrainerInnen die Ergebnisse des Feedbacks zusammen und kommentieren nur Abweichungen oder ganz bestimmte Trends. Andere wiederum gehen jedes einzelne Feedback durch und kommentieren, wie sie möglicherweise ihren Unterrichtsstil ändern könne oder den Trainingsinhalt anpassen. Dies zeigt, dass es sehr stark vom einzelnen Trainer abhängt, welchen Stellenwert die Qualitätssicherung hat.

Polen

Einige der Interviewpartner bestätigen, dass sie „Momente der Selbstreflexion“ nach dem Training haben (mehr oder weniger Selbstevaluierung). In einigen der Anbieterinstitutionen werden Evaluierungen durchgeführt - entweder durch den Anbieter oder durch die TeilnehmerInnen. Diese sind sehr kurz und in der Regel nicht mit Diskussion der Ergebnisse verbunden. In Bezug auf zertifizierte Kurse werden festgelegte Evaluierungstools genutzt. Gelegentlich werden Vorher-nachher-Tests im Training benutzt; in einem Fall sendet der Anbieter ein Mailing an die vormaligen TeilnehmerInnen (14 Tage nach dem Kurs), um zu fragen, wie das erworbene Wissen genutzt wird und sich in der Praxis bewährt.

IT-LehrerInnen bewerten vor allem die Lernresultate, wobei sie sich traditioneller Methoden (Tests, Prüfungen) bedienen. Keiner der interviewten Anbieter erwähnt Methoden oder Tools zu Qualitätssicherung im Lernprozess oder zur Selbstbewertung der TrainerInnen/LehrerInnen.

Bulgarien

Von allen in Bulgarien interviewten Trainingsanbietern von IT-Kursen wird Feedback am Ende des Kurses als Methode der Qualitätssicherung genannt (außer von der Berufsschule).

In einer der Institutionen werden Tests am Ende jeden Moduls sowie ein Abschlusstest durchgeführt und dazu ein Zwischen- und Endfeedback bei den langen Kursen (660h, 960h).

Ein anderes Tool, das erwähnt wird, ist es ein Follow-up-Feedback von Arbeitgebern einzuholen.

Die im Folgenden beschriebenen Methoden sind nicht verpflichtend. Sie werden von den TrainerInnen/LehrerInnen als etwas beschrieben, das sich in der Praxis bewährt hat.

- Entwicklung von interessanten Projekten
- Nicht unterrichten, was man tun muss, sondern wie man einen leichten und funktionierenden Weg findet
- Konstantes zweiseitiges Feedback (Lehrer/Trainer ↔ Lerner)
- Austausch von Wissen, Erfahrung, Fertigkeiten mit anderen Gruppen
- Fernbildung (Lerner können zu einer für sie passenden Zeit lernen)

Portugal

Vorschläge bzw. Bereiche für Verbesserungen in Portugal sind:

- Ein „Post-Trainings-Follow-up“ und ein „Abschlusstest“, der eine Problemlösungssituation für die TeilnehmerInnen simuliert
- Eine online-Plattform zum Austausch von Informationen zwischen TrainerInnen und TeilnehmerInnen, wo die TrainerInnen auch Fortschritte der TeilnehmerInnen feststellen können, wo Übungen gemacht werden können etc.
- Aktivierende Methoden im Training

5 WEITERE TOOLS, DIE GEBRAUCHT WERDEN, UM DIE QUALITÄT IM IT-TRAINING ZU SICHERN BZW. ZU VERBESSERN

Die Partnerländer nennen teilweise recht unterschiedliche Dinge auf die Frage, welche weiteren Tools ihrer Ansicht nach notwendig sind, um die Qualität im IT-Training in ihrem Land zu sichern bzw. zu entwickeln.

Neben den schon erwähnten notwendigen Rahmenbedingungen, sind Kursdesign, Curricula, pädagogische und didaktische Skills, Einschätzung des Lernoutcomes, work-based Learning weitere relevante Determinanten von Qualität im IT-Training.

Österreich

In Anbetracht der Resultate aus den Interviews mit großen Trainingsanbietern und in Ergänzung zu den bereits genannten Vorschlägen, wird empfohlen, folgende weitere Punkte einzubeziehen:

- Strukturiertes Feedback zu Beginn/während/am Ende des Trainings/Kurses sowie die Implementierung von
- Kommunikationsmethoden zwischen TrainerInnen und TeilnehmerInnen

Polen

Es gibt keine institutionellen Standards, die als reguläre Methode des Qualitätsmanagements für Trainingsanbieter und zur Qualitätssicherung genutzt werden. Die TrainerInnen sind im Wesentlichen auf ihr eigenes Wissen, Fähigkeiten und Kompetenzen in Bezug auf Qualitätssicherung und -entwicklung angewiesen - daher sind alle leicht umsetzbaren Methoden bei der Zielgruppe willkommen.

Großbritannien

Basierend auf den Rechercheergebnissen, wird Folgendes empfohlen:

- Das Curriculum sollte auf einem Kompetenzmodell basieren und work-based Learning beinhalten.
- Es sollten unternehmerische Elemente im Curriculum verankert werden.
- Das Trainingsangebote sollte beobachtet werden und Lernoutcomes bewertet werden (während und/oder am Ende des Kurses).
- Kontinuierliches Training und lebenslanges Lernen sollte auch im IT-Sektor vorangetrieben werden.
- TrainerInnen sollten sich professionell weiterentwickeln (z.B. durch Zusatzqualifikationen, Zertifizierungen, Weiterbildungen o.ä.).

Portugal

Aus Sicht der portugiesischen Partner wäre es sinnvoll, eine Zertifizierungsstrategie wie die ECDL-Zertifizierung zu ergänzen. Eine andere Möglichkeit könnte sein, ein Tool zu entwickeln, um zu verfolgen, ob und wie die TeilnehmerInnen nach dem Training das Gelernte anwenden.

Weitere wichtige Punkte, um die Trainingsqualität zu steigern, sind den pädagogischen Spielraum zu erhöhen und das Schaffen von grundlegenden Aktivitäten für Interaktion zwischen den TeilnehmerInnen sowie zwischen der/dem TrainerIn und den TeilnehmerInnen.

Zusätzlich wären Methoden der "kritischen Pädagogik" hilfreich. Gemäß dieser Handlungsstrategien, werden die Grundsätze der Lehre auf Seiten der Unterrichtenden von dem Hintergrundwissen und den Erfahrungen der Lernenden, der Situation und der Umgebung mitgelenkt ebenso wie von Lernzielen, die von Lernenden und Lehrendem/r gesetzt werden.

Bulgarien

In Bulgarien steht vor allem das kontinuierliche Erneuern der Ressourcen sowie die Möglichkeit, das Trainingsprogramm flexibel anzupassen im Mittelpunkt, wenn um zusätzliche Maßnahmen zur Qualitätssicherung im IT-Training geht.