



QualiTools für IT-TrainerInnen

EIN LEITFADEN FÜR VET/QM-MANAGER/INNEN VON IKT-UND ANDEREN TRAININGSINSTITUTEN

INTERVIEW

Maria Gutknecht-Gmeiner, Autorin des Leitfadens für VET/QM-ManagerInnen und Leiterin der europäischen Peer Review Vereinigung (EPRA), sowie Karin Steiner, Geschäftsführerin des Vereins abif, äußern ihre Gedanken zum Leitfaden.



I: Welches Ziel verfolgt der Leitfaden für VET/QM-ManagerInnen, die in Schulen, Kollegs und Unternehmen arbeiten?

Maria Gutknecht-Gmeiner: Wie im Titel beschrieben dient das Handbuch der Unterstützung der Anwendung der QualiTools in Trainings- und Ausbildungsstätten, wobei es sich vornehmlich an die Management-Ebene richtet.

I: Welche Aspekte des Handbuchs empfinden Sie als die wichtigsten?

Maria Gutknecht-Gmeiner: Das Handbuch stellt die vorherrschenden Bedingungen sowie die daraus resultierenden Herausforderungen bei der Umsetzung der QualiTools (Handbuch und Online-Datenbank) dar und gibt gleichermaßen Anleitung zur Überwindung dieser Hindernisse. Es gibt keine Einheitslösung für alle Institutionen, da diese jeweils einzigartig sind. Das Handbuch gibt jedoch einen grundlegenden Überblick darüber, was bei der Einführung und Umsetzung der QualiTools zu beachten ist.



I: Warum tragen Feedback-Fragebögen oft nicht zur Qualitätsverbesserung bei oder erfassen die Qualität des Trainings nur unzureichend?



Karin Steiner: Feedbackbögen werden häufig zur Qualitätssicherung herangezogen, verfehlen dieses Ziel allerdings oft. In vielen Fällen werden weder die

didaktischen Qualitäten der/des Vortragenden noch das entsprechende Verbesserungspotential erfragt. Ebenfalls problematisch ist, wenn der/die TrainerIn die Ergebnisse nicht einmal zu sehen bekommt oder die TeilnehmerInnen keine Information über die weitergehende Verwendung dieser erhalten.

I: Das Handbuch beschreibt eine sogenannte Qualitätskultur innerhalb von Trainingsinstitutionen. Wodurch zeichnet sich eine solche aus?

Maria Gutknecht-Gmeiner: Eine Qualitätskultur ist die Grundlage für die Verwendung der QualiTools-Methoden und ist im traditionellen Qualitäts-Management verankert, geht jedoch über dieses hinaus. In einer Qualitätskultur werden Prozesse des Qualitätsmanagements verwendet, aber nicht strikt und unflexibel angewandt. Stattdessen werden die beteiligten Personen, seien es TeilnehmerInnen, TrainerInnen oder ManagerInnen, und deren Tätigkeiten in den Mittelpunkt gerückt.

Karin Steiner: Um eine gemeinsame Qualitätskultur zu schaffen, bedarf es der aktiven Beteiligung von sowohl den TrainerInnen als auch dem Management. Das Management muss zum Vorbild werden, indem es Lehren und Lernen in den Zielen und Idealen der Institution großschreibt. Ebenso muss es Raum für Basisinitiativen im Bereich der Qualitätsentwicklung geben, wodurch TrainerInnen ermöglicht wird, mit eingefahrenen Strukturen und Ansätzen zu brechen. Feedback zwischen allen Hierarchieebenen ist essentiell und sollte von allen Beteiligten als etwas Positives betrachtet werden.



I: Wie sollten Trainingsinstitutionen an die Entscheidung, ob freiwillige oder vorgeschriebene qualitätssteigernde Maßnahmen zum Einsatz kommen, herangehen?

Maria Gutknecht-Gmeiner: Lehren ist ein grundsätzlich sehr komplexer Prozess und Maßnahmen zur Qualitätssteigerung erzielen nur bedingt Erfolg, wenn sie von außen erzwungen werden. Aus diesem Grund empfiehlt es sich, solche Maßnahmen eher auf freiwilliger Basis einzuführen und TrainerInnen Anreize zu schaffen, ihre eigenen Methoden weiterzuentwickeln und sich mit KollegInnen auszutauschen.

Karin Steiner: Oftmals ist die Supervision qualitätssichernder Maßnahmen freiwillig und in der Freizeit der TrainerInnen angesiedelt, was häufig ein generelles Fernbleiben bedingt. Jedoch sollten sich gerade TrainerInnen, die mit besonders herausfordernden TeilnehmerInnengruppen, wie etwa langzeitarbeitslosen oder lernschwachen Personen, arbeiten, einer Supervision mit externen SupervisorInnen unterziehen. Eine solche ermöglicht den TrainerInnen einen kollegialen Austausch, der auch ihre sozialen Kompetenzen erweitert.



Maria Gutknecht-Gmeiner: Obgleich der eigentliche Trainingsablauf eindeutig in den Kompetenzbereich der jeweiligen TrainerInnen fällt und die Benutzung der QualiTools freiwillig ist, können unterstützende Maßnahmen, wie Ausbildungen sowie persönliche Kompetenzentwicklungspläne, vorgeschrieben werden. Dies hilft auch, den Stellenwert der Qualitätsmaßnahmen innerhalb der Trainingsorganisation zu unterstreichen.

I: Wie kann mit Widerstand gegen Änderungen betreffend die Qualitätskultur umgegangen werden?

Karin Steiner: Die einzige Möglichkeit, gegen Widerstand von TrainerInnenseite vorzugehen, liegt darin, die Vorteile von Supervision, persönlicher Weiterbildung und kollegialem Austausch zu

illustrieren. Dies sind oft Reibungspunkte, da sie als Eingriff in die Autonomie der TrainerInnen, als unnötig und als Zeitverschwendung wahrgenommen werden können.

Maria Gutknecht-Gmeiner: Ein professioneller Umgang mit Veränderung, bei dem TrainerInnen aktiv in die Entwicklung von Richtlinien und Qualitätskriterien eingebunden sind, hilft Qualitätsmaßnahmen umzusetzen. Mit kleinen Pilotgruppen können Erfolge demonstriert und andere TrainerInnen interessiert werden, was einer Verbreitung der QualiTools innerhalb einer Organisation zugutekommen kann.

I: Welche Empfehlungen haben Sie im Umgang mit den QualiTools?

Maria Gutknecht-Gmeiner: Probieren Sie sie einfach aus! Wichtig dabei ist, dass Sie den TrainerInnen, für die diese möglicherweise einen völlig neuen Ansatz darstellen, professionelle Hilfe im Umgang mit den Methoden bieten. Idealerweise gestaltet man eine solche Unterstützung so, dass sie nahe am Arbeitsalltag der TrainerInnen liegt, etwa mittels Peer Feedback, Intervention/Supervision oder Lerngruppen.

Karin Steiner: Dieses Jahr werden von jedem Projektpartner jeweils zwei Workshops angeboten, die den Umgang mit den QualiTools näherbringen sollen. Dies stellt eine ideale Gelegenheit für alle dar, die sich für die Weiterentwicklung ihrer TrainerInnenkompetenzen mithilfe der QualiTools interessieren.



Der Leitfaden für VET/QM-ManagerInnen ist bereits auf Englisch erhältlich.



Webseite: www.qualitools.net → siehe „reports“

ECKDATEN DES PROJEKTS QUALITOOLS



Projektpartner:

- ✓ Universität der Sozialwissenschaften – Społeczna Akademia Nauk - Marta Kedzia (Polen, Koordinator)
- ✓ ABIF (Analyse, Beratung, interdisziplinäre Forschung) – Karin Steiner (Österreich)
- ✓ EPRA (European Peer Review Association) – Maria Gutknecht-Gmeiner (Österreich)
- ✓ Bridging to the future Ltd – Duncan Chamberlain, Daniel Zastawny (GB)
- ✓ CECO (Center for Professional Training in Commerce and Trade) – Vanda Garcia Vieira, Cristina Dimas (Portugal)
- ✓ Znanie – Radosveta Drakeva, Valentina Georgieva (Bulgarien)

Projektzeitraum: 09/2015-08/2018

VERANSTALTUNGSRÜCKBLICK

Am 4. April 2017 richtete die Europäische Peer Review Vereinigung (EPRA) das erste internationale QualiTools-Webinar aus. Es hatte zum Ziel, das Projekt „QualiTools für ICT-TrainerInnen“ vorzustellen, und gab einen Überblick über die verschiedenen QualiTools-Methoden.



Das Webinar ist online verfügbar unter diesem Link:

<http://www.peer-review-network.eu/pages/posts/qualitools-for-it-trainers-16.php>

Am 31. Mai 2017 fand in Wien eine nationale Verbreitungsveranstaltung statt, an der circa 70 TrainerInnen sowie ManagerInnen teilnahmen.



Die erste Gastsprecherin **Elke Gruber** thematisierte die notwendigen Voraussetzungen für Qualitätsentwicklung im Bereich der Erwachsenenbildung.



Die zweite Vortragende **Elisabeth Steinklammer** vermittelte in ihrer Präsentation einen Überblick über die Qualitätsstandards und Aufgaben der gewerkschaftlichen Erwachsenenbildung der VÖGB/AK-ReferentInnenakademie.



Karin Steiner wiederum stellte das Erasmus+ Projekt QualiTools dar und erklärte, warum traditionelles Qualitätsmanagement auf die Qualität der gehaltenen Trainings kaum Einfluss hat, welche Qualitätsaspekte im QualiTools-Methodenhandbuch angesprochen werden und warum gerade diese Aspekte wichtig sind.



[Siehe Veranstaltungsdokumentation](#)

Abschließend gab **Ina Pircher** Einblicke in das Qualitätsmanagement am bfi Wien.

Am **16. Juni 2017** fand in Wien der erste nationale QualiTools-Workshop statt, an dem 27 TrainerInnen aus verschiedenen Fachgebieten teilnahmen.



Dokumentation:

<http://www.abif.at/deutsch/news/events2017/qualitools1606/qualitools1606.asp?ldPageLv1=4>

Von **21.-22. Juni 2017** fand das 4. QualiTools-Projektmeeting in Birmingham statt.



Neben dem offiziellen Programm, währenddessen wir vor allem über QUALITOOLS Verbreitungsevents diskutierten und diese gemeinsam planten, haben wir eine Reihe von Restaurants, von indischer und italienischer Küche bis hin zu klassischen Pubs mit einer Vielzahl unterschiedlicher Biersorten kennengelernt.



Darüber hinaus hat BtF (Bridging to the Future) uns das sog. Community Center, ein soziales

Unternehmen gezeigt, das durch Chris Woo gemanagt wird. Dieses bietet Infrastruktur für Freizeit- und Bildungsaktivitäten an. Beispielsweise bietet er seine Waldschule für Kinder an, wo diese lernen können, ihr eigenes Gemüse anzubauen und zu kochen.



TERMINE

QUALITOOLS-ManagerInnen-Workshop in Wien:
10. Oktober 2017

QUALITOOLS-TrainerInnen-Workshop in Wien:
12. Dezember 2017



Erasmus+

Dieses Projekt wurde unter Mitwirkung der Europäischen Kommission gefördert. Die vorliegende Publikation spiegelt lediglich die Ansichten der AutorInnen wider, und die Kommission kann nicht verantwortlich für den Ge- oder Missbrauch der Information gemacht werden.

