

Entwicklungen der Qualitätssicherung in der Weiterbildung – zum neuen Anforderungskatalog der Bundesanstalt für Arbeit

Christel Balli

Diplomsoziologin, wissenschaftliche Mitarbeiterin in der Abteilung 4.4 „Fernunterricht und offenes Lernen“

Dietrich Harke

Diplomkaufmann und Diplompsychologe, wissenschaftlicher Mitarbeiter in der Abteilung 4.2 „Lehr- und Lernprozesse“

Elke Ramlow

Dr., Diplomingenieurin, wissenschaftliche Mitarbeiterin in der Abteilung 4.2 „Lehr- und Lernprozesse“

Mit dem neuen Anforderungskatalog der Bundesanstalt für Arbeit vom November 1996 wurde die bisherige Qualitätssicherung für AFG-geförderte Bildungsmaßnahmen weiterentwickelt. Das neue Instrument wird vorgestellt, wichtige Etappen der Qualitätssicherung in der AFG-geförderten Weiterbildung und der Zusammenarbeit zwischen der Bundesanstalt und dem Bundesinstitut für Berufsbildung werden skizziert und Vorschläge für eine Modernisierung der Qualitätssicherung umrissen. Schließlich geht der Beitrag der Frage nach, wieweit bei dem neuen Anforderungskatalog Entwicklungen der aktuellen Qualitätsdiskussion berücksichtigt wurden.

Mit einem neuen „Anforderungskatalog an Bildungsträger und Maßnahmen der beruflichen Fortbildung und Umschulung“, der im November 1996 verabschiedet wurde und seit Februar 1997 angewendet wird, hat die Bundesanstalt für Arbeit einige neue Akzente in der Qualitätssicherung gesetzt.¹ Mit diesem Instrument, an dem auch das Bundesinstitut für Berufsbildung mitgewirkt hat, wurden die 1993 begonnenen Arbeiten zur Modernisierung der Qualitätssicherung der AFG-geförderten Weiterbildung zu einem Abschluß gebracht. Der Anforderungskatalog soll nicht nur die bisherige Qualitätssicherung weiterentwickeln, sondern sie zugleich für die künftige Weiterbildung nach dem Arbeitsförderungsreformgesetz (AFRG) vorbereiten.

Ziele, Struktur und Inhalt des neuen Anforderungskatalogs

Die Bundesanstalt für Arbeit hat sich selbst differenziert zu den Zielen des Anforderungskatalogs geäußert²:

- „Verdeutlichung des Qualitätskonzepts
- Zusammenfassung, Modifizierung und Transparenz der gültigen Qualitätsanforderungen
- Formulierung anbieterübergreifender Qualitätsstandards
- Zusammenfassung und Systematisierung der Instrumente der Qualitätssicherung
- stärkere Gewichtung der bedarfsorientierten, arbeitsmarktbezogenen Qualifizierung, Orientierung am Eingliederungserfolg
- Intensivierung der Selbstkontrolle und Eigenverantwortung von Bildungsträgern
- Steigerung der Effizienz und Effektivität AFG-geförderter Bildungsmaßnahmen“.

Der Katalog ersetzt die bisherigen „Grundsätze zur Sicherung des Erfolges der Förderung der beruflichen Fortbildung und Umschulung“ („FuU-Qualitätsstandards“) von 1989³; er besteht aus drei Hauptteilen: I. Anforderungen an Träger, II. Anforderungen an die Maßnahmen, III. Anforderungen an Erfolgsbeobachtung, -kontrolle und -bewertung. Die Anforderungen werden jeweils ergänzt durch Erläuterungen und Hinweise, die für die Träger verbindlich sind.

Mit dem Katalog wird auch zu einer veränderten Prüfung nach § 34 AFG übergegangen. Die Überprüfung von Trägern und Maßnahmen erfolgt nun in einem zweistufigen

Verfahren: Träger sollen alle drei Jahre überprüft werden, im wesentlichen auf der Grundlage der Teile I. und III. des Anforderungskatalogs. Maßnahmen werden verkürzt überprüft, überwiegend anhand der Anforderungen aus Teil II. Durch dieses Verfahren müssen trägerbezogene Kriterien nicht erneut bei jeder Maßnahmeprüfung angewendet werden.

Das **Vorwort** benennt Ziele des Anforderungskatalogs: Festlegung von Mindeststandards mit Spielräumen im Hinblick auf regionale und strukturelle Gegebenheiten, Anstoß für die eigenverantwortliche Festigung und Weiterentwicklung der trägerinternen Qualitätssicherung. Weiterhin werden grundlegende Ziele der beruflichen Fortbildung und Umschulung aufgeführt, vergleichbar den Ausführungen zu den bisherigen FuU-Qualitätsstandards.

Teil I, Anforderungen an Träger, bezieht sich auf die Qualität der Institution im Hinblick auf ihr Geschäftsgebaren, ihre Ausstattung/Einrichtung und ihr Personal und ist untergliedert in:

- Zuverlässigkeit und Leistungsfähigkeit
- Zusammenarbeit mit dem Arbeitsamt
- Verhalten gegenüber Teilnehmer(n)/-innen und angemessene Teilnahmebedingungen
- Ausstattung und Standort
- Personal

Im **Teil II, Anforderungen an die Maßnahmen**, sind vor allem solche Anforderungen formuliert, die die Durchführung von Maßnahmen betreffen:

- Teilnehmerorientierung
- Maßnahmeorganisation und Durchführung
- Praktikum

Der **Teil III, Anforderungen an Erfolgsbeobachtung, -kontrolle und -bewertung**, enthält Anforderungen an die Evaluation der Maßnahme

- Erfolgsbeobachtung und -kontrolle
- Abschließende Erfolgsbewertung

Beispiele für Inhalt und Aufbau des Anforderungskatalogs zeigt die Übersicht.

Vergleicht man den Anforderungskatalog mit den bisherigen Regelungen zur Qualitätssicherung, so zeigen sich Unterschiede, von denen die wichtigsten genannt werden sollen:

- Die Anforderungen wurden in einem Instrument zusammengefaßt. Bisher waren sie auf mehrere Anordnungen und Erlasse verteilt⁴ und z. T. nicht aufeinander abgestimmt.
- Die Anforderungen wurden durch Erläuterungen und Hinweise ergänzt und damit verdeutlicht und inhaltlich erweitert.
- Es kommt hinzu, daß das Überprüfungsverfahren mit der Einführung der dreijährigen Trägerüberprüfung geändert und von der jeweiligen Maßnahmeprüfung getrennt wurde.

Bei der Gliederung des Anforderungskatalogs zeigt der Vergleich mit den bisherigen FuU-Qualitätsstandards, daß es wie bisher „Anforderungen an den Träger“ und „Anforderungen an die Maßnahmen“ gibt – statt der dort genannten Erfolgskriterien wurden „Anforderungen an Erfolgsbeobachtung, -kontrolle und -bewertung“ formuliert.

Bei den Inhalten wird in Teil I dem Verbraucher-/Teilnehmerschutz durch detailliertere Ausführungen zu den Teilnahmebedingungen (Vertrag, Information, Teilnehmerwerbung) verstärkt Rechnung getragen.

In Teil II ist die Forderung nach „marktnaher Betätigung“ der Träger hinzugekommen und Anforderungen z. B. an „Methoden und Me-

Übersicht: **Beispiele aus den Teilen I, II und III des Anforderungskatalogs**



dien“ (Methodenwechsel, Förderung des sozialen Lernens), „Lernerfolgskontrollen“ (Möglichkeit zur Einschätzung des eigenen Lernerfolgs), „Abschlüsse“ (aussagekräftige Teilnahmebescheinigung) wurden erweitert. Neu ist der Punkt „Praktikum“ als integraler Bestandteil der Maßnahme. „Praktikumsorganisation“ und „-durchführung“ sollen die Integration in den Arbeitsmarkt fördern.

Ein eigener Teil „Anforderungen an Erfolgsbeobachtung, -kontrolle und -bewertung“ unterstreicht die Evaluation der Maßnahmen und die Bedeutung von „Abschlußerfolg“ und „Reintegrationsquote“. Wie bisher wird für die Erhebung der Erfahrungen von Teilnehmern/-innen auf den „Erfahrungsbogen“ verwiesen.

Qualitätssicherung im Wandel

Qualitätssicherung in der AFG-geförderten Weiterbildung hat verschiedene Entwicklungsstadien mit unterschiedlichen Schwerpunkten durchlaufen.⁵ Bei der Entwicklung der jeweiligen Konzepte zur Qualitätssicherung und der Instrumente gibt es eine Tradition der Zusammenarbeit zwischen der Bundesanstalt und dem Bundesinstitut für Berufsbildung. Sie geht zurück bis zu den Anfängen des Arbeitsförderungsgesetzes.

In den ersten Jahren nach Inkrafttreten des AFG (1969–1975) reichten die Prüfungsordnungen nach dem Berufsbildungsgesetz (BBiG) und der Handwerksordnung (HwO) noch aus, um die vorwiegend der Aufstiegsfortbildung dienenden Lehrgänge hinsichtlich ihrer Qualität abzusichern. Mit der Ausweitung der Bildungsangebote ohne verbindlich geregelte Abschlüsse stellte sich für die Bundesanstalt zunehmend die Aufgabe, auch die Qualität solcher Maßnahmen zu beurteilen. Als Hilfsmittel dazu wurde der vom Bundesinstitut entwickelte Begutachtungskatalog nach § 34 AFG genutzt.⁶ Er war das zentrale Instrument der Qualitätssicherung

für freie Bildungsmaßnahmen in den Jahren 1976–1988.

Die zunehmende Zentrierung der AFG-Förderung auf die Problemgruppen des Arbeitsmarktes („Zielgruppen“) brachte eine Ausweitung der Auftragsmaßnahmen mit sich. Hierfür waren veränderte berufspädagogische Zielsetzungen und andere Konzepte der aktiven Arbeitsmarktpolitik notwendig.

Zusammenarbeit von BA und BIBB bei der AFG-Qualitätssicherung

Darüber hinaus stellte die Treuarbeit AG 1983 in einem Gutachten deutliche Qualitätsmängel und fehlende Überwachung in FuU-Maßnahmen fest. In der Folgezeit entstand in Zusammenarbeit von Bundesinstitut und Bundesanstalt ein Konzept zur Qualitätssicherung von Auftragsmaßnahmen (1985–1989)⁷, das sich vor allem in den „FuU-Qualitätsstandards“ der Bundesanstalt für Arbeit niederschlug.

Die Zielsetzungen und auch die Ergebnisse der Kooperation waren – wie auch die späteren gemeinsamen Arbeiten zur Qualität – durch die speziellen Aufgabenstellungen beider Einrichtungen geprägt:

- das Bundesinstitut sah seine Aufgabe darin, berufspädagogischen Sachverstand, aktuelle Erkenntnisse und innovative Ansätze aus einschlägigen Wissenschafts- und Praxisfeldern einzubringen und, darauf basierend, Qualitätskriterien möglichst weitgehend zu operationalisieren;
- die Bundesanstalt war vor allem daran interessiert, die Qualitätsvorstellungen im Rahmen ihrer Geschäftspolitik in administrativ handhabbare Konzepte für die Praxis der Arbeitsämter und Träger umzusetzen.

Diese unterschiedlichen Positionen führten dazu, daß nicht alle Vorschläge des BIBB aufgegriffen wurden.

Der Weiterbildungsboom nach der deutschen Wiedervereinigung – und in der Folge massive Qualitätsmängel von Bildungsmaßnahmen in den neuen Bundesländern – machten eine Weiterentwicklung und Verschärfung der Qualitätssicherung erforderlich. Mit weiteren „Qualitätserlassen“ und stärkeren Kontrollen durch Prüfgruppen versuchte die Bundesanstalt, „schwarze Schafe“ unter den Trägern zu identifizieren und gleichzeitig auch die Kosten für Fortbildung und Umschulung einzudämmen.

Die Zusammenarbeit mit dem Bundesinstitut erstreckte sich in dieser Phase auf die Erstellung eines Prüflleitfadens für die überregionalen Prüfgruppen, auf Überlegungen zur Neufassung des Begutachtungskatalogs von 1976 und auf die Entwicklung von Evaluationsinstrumenten für FuU-Maßnahmen. So wurde 1995 für die Bundesanstalt ein differenzierter „Beurteilungsbogen für Bildungsmaßnahmen“ entwickelt und bei verschiedenen Bildungsträgern erprobt, der den seit 1987 verwendeten „Erfahrungsbogen“ ablösen sollte. Das neue Instrument ging über die bisherige pauschale Beurteilung der Maßnahmen hinaus und sah eine fachbezogene Beurteilung von Unterricht und Unterweisung vor.⁸

Die Bearbeitung einzelner Aufgaben bzw. Entwicklung von Instrumenten entsprang den jeweils aktuellen Problemlagen der Arbeitsmarktpolitik, mit denen die Bundesanstalt konfrontiert wurde. In dieser Phase der Zusammenarbeit entwickelte das Bundesinstitut ein „Konzept für die Weiterentwicklung der Qualitätssicherung in der AFG-geförderten Weiterbildung“⁹, in dem die neueren Entwicklungen in der Qualitätssicherung berücksichtigt wurden. Das Konzept bildete den Hintergrund für die Entstehung des Anforderungskatalogs¹⁰ und soll hier in seinen Grundzügen skizziert werden.

Ein Vorschlag des Bundesinstituts zur Weiterentwicklung der Qualitätssicherung der AFG-geförderten Weiterbildung

Im wesentlichen wurde in diesem vom Bundesinstitut vorgeschlagenen Konzept von folgenden Überlegungen ausgegangen:

- Eine Weiterentwicklung der Qualitätssicherung in der AFG-geförderten Weiterbildung sollte die immer schwierigere Integration der arbeitsmarktlichen Zielgruppen berücksichtigen.
- Die Erkenntnisse aus der Qualitätsdiskussion¹¹ sollten berücksichtigt und um geeignete prozeborientierte Verfahren und Instrumente der Qualitätssicherung, z. B. nach DIN EN ISO 9000 ff., ergänzt werden; zugleich sollten allgemeinverbindliche Mindeststandards eingehalten werden.¹²
- Außerdem sollten Träger und Einrichtungen mehr Eigenverantwortung und Kontrollen ihrer Bildungsarbeit im Sinne eines modernen Qualitätsmanagements übernehmen.

Der Vorschlag des Bundesinstituts konzentrierte sich auf folgende Elemente einer modernisierten Qualitätssicherung¹³:

Ein Pflichtenheft der Bundesanstalt als Ausweis ihrer Anforderungen

Um die Anforderungen der Bundesanstalt für alle Träger transparent zu machen, sind sie in einem Pflichtenheft¹⁴ zusammenzufassen. Es basiert auf den bisherigen Qualitätsstandards, die noch durch geeignete Elemente aus anderen Qualitätssicherungsansätzen ergänzt werden sollten. Weiterhin gehören dazu die zur Qualitätssicherung vorgesehenen Verfahren/Instrumente bzw. Anforderungen an solche Verfahren sowie Erläuterungen für die Anwender. Das dient der Transparenz aller Qualitätsstandards, entsprechend dem jetzt vorliegenden Anforderungskatalog der Bundesanstalt.

Ein Qualitätssicherungshandbuch des Trägers als Dokumentation seines Qualitätssicherungskonzepts

Spiegelbildlich zum Pflichtenheft der Bundesanstalt haben die Bildungsträger in einem Qualitätssicherungshandbuch das praktizierte Qualitätssicherungskonzept verbindlich zu formulieren und die trägerspezifische Umsetzung der Qualitätsstandards zu dokumentieren. Das Handbuch soll die Qualitätsphilosophie des Trägers beschreiben, seine Maßnahmeschwerpunkte und die Zielgruppen seiner Arbeit nennen. Im Unterschied zu Handbüchern, die im Kontext einer Zertifizierung nach DIN EN ISO 9000 ff. entstehen, ist hier der Träger in seinem Qualitätsanspruch nicht unabhängig, sondern durch den Bezug auf das Pflichtenheft ist ein allgemeinverbindliches Mindest-Qualitätsniveau festgelegt.

Ein Verfahren zur fachlichen Begutachtung und Anerkennung der Bildungsträger

Die von den Bildungsträgern entwickelten und in Trägerhandbüchern dokumentierten Qualitätssicherungskonzepte sollten neben der arbeitsamtsinternen Prüfung auch durch unabhängige externe Experten (Praktiker, Fachexperten für die Lehrgangsinhalte) nach einheitlichen Richtlinien begutachtet werden. Sie sollten von der Bundesanstalt beauftragt werden, die ihrerseits die letzte Entscheidung trifft. Das Verfahren muß für alle Beteiligten transparent und nachvollziehbar sein.

Die Anerkennung der Träger durch die Bundesanstalt erfolgt auf Zeit, vorgeschlagen wurden drei Jahre, danach ist die Anerkennung zu erneuern. Die Einhaltung der im Trägerhandbuch enthaltenen Verpflichtungen sollte spätestens ein Jahr nach der Anerkennung stichprobenhaft überprüft werden. Ist die Begutachtung und Anerkennung eines Trägers positiv abgeschlossen, werden Maßnahmeüberprüfungen in stark vereinfachter Form vorgenommen und auf maßnahmespezifische Qualitätsaspekte bzw. Bedingungen beschränkt. Dadurch wird das bisherige Ver-

fahren vereinfacht und der Arbeitsaufwand für Bildungsträger und Arbeitsämter reduziert.

Ergänzende Prüf- und Kontrollmöglichkeiten der Arbeitsämter

Über die kontinuierliche Zusammenarbeit der Arbeitsämter und Bildungsträger hinaus sollten Arbeitsberater und Prüfgruppen stichprobenartige Kontrollen einzelner Maßnahmen vornehmen, um die Einhaltung der im Handbuch beschriebenen Qualitätssicherungsmaßnahmen zu überprüfen. Sie können sich dabei auch der Hilfe externer Experten bedienen.

Nur ein Teil dieser Vorschläge hat sich im neuen Anforderungskatalog niedergeschlagen. Nicht umgesetzt wurden zwei Kerngedanken: eine klar formulierte Selbstverpflichtung der Träger mit mehr Eigenverantwortung und -selbstkontrolle in der Qualitätssicherung sowie die Einbeziehung externen Sachverständigen in die Überprüfung.

Der Anforderungskatalog im Kontext der aktuellen Qualitätsdiskussion

Mit dem neuen Anforderungskatalog hat die Bundesanstalt einen Schritt voran in Richtung auf eine den aktuellen Erfordernissen angepaßte Qualitätssicherung getan. Bei näherer Betrachtung erscheint es zweckmäßig zu prüfen, wieweit in diesem Instrument auch Entwicklungen aus der aktuellen Qualitätsdiskussion berücksichtigt wurden. Es soll auf drei Ansätze eingegangen werden, die wichtige neue Zielsetzungen und Elemente der Qualitätssicherung enthalten:

- Die Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen nach DIN EN ISO 9000 ff.
- Internationale Qualitätspreise (quality awards)
- Regionale Trägerverbände bzw. Gütesiegelgemeinschaften

Den Hintergrund der Qualitätsdiskussion bilden ein verschärfter Wettbewerb und Kostendruck in der Wirtschaft sowie die Finanzkrise der öffentlichen Haushalte. Als ein wirksamer Hebel zur Kostensenkung in Unternehmen bei gleichzeitiger Sicherung von Qualität wird die **Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen nach der Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff.** angesehen.¹⁵ Träger definieren ihren Qualitätsanspruch selbst und dokumentieren ihn in sog. Qualitätsmanagementhandbüchern. Externe Begutachter (Auditoren) kontrollieren die Handbücher und den Prozeß zum Erstellen der Dienstleistung „Weiterbildung“ und überprüfen, ob die Instrumente den qualitätspolitischen Zielen des Trägers angemessen sind. Es herrscht die Auffassung, daß ein Qualitätsmanagementsystem über die in der Norm beschriebenen formalen Kriterien und den Prozeß der Zertifizierung hinausgehen muß, z. B. in Richtung auf ein Total Quality Management, um tatsächlich zur Qualitätsverbesserung beizutragen; das gilt auch für die Bildungsarbeit in Weiterbildungseinrichtungen.

Diese Entwicklung legt den Gedanken nahe, die Anforderungen der Bundesanstalt seitens der Träger mit Hilfe eines Qualitätsmanagementsystems zu erfüllen. Der Bildungsträger wäre damit in allen Phasen des Bildungsprozesses in der Lage – von der Bedarfsermittlung – über die Konzeptentwicklung und Maßnahmedurchführung bis zur Evaluation, die Einhaltung der Anforderungen der Bundesanstalt zu überprüfen. Die Verfahren der Qualitätskontrolle wären durch verstärkte Eigenverantwortung der Träger gekennzeichnet. Bei der Entscheidung über die Anerkennung einer Maßnahme nach § 34 AFG wird aber bisher kaum berücksichtigt, ob beim Träger die innerorganisatorischen Prozesse zum Erstellen der Dienstleistung „Weiterbildung“ unter Qualitätsgesichtspunkten durchleuchtet werden.

Das zentrale Element bei der Einführung und Nutzung eines Qualitätsmanagementsystems

ist eine umfassende **Kundenorientierung**. Qualität ist nach diesem Verständnis, was dem Kunden nützt, deshalb sind alle innerorganisatorischen Prozesse auf die Bedürfnisse und Wünsche des Kunden abzustellen. In der AFG-geförderten Weiterbildung ist die Verwendung des Kundenbegriffs auf den ersten Blick problematisch: Weiterbildungsträger, die sich dieser Frage erfolgreich gestellt haben, betrachten und behandeln sowohl das Arbeitsamt als auch die Teilnehmer/-innen als ihre Kunden.¹⁶

Qualitätsmanagementsysteme können die AFG-Qualitätssicherung ergänzen

Der wichtigste Wunsch der Arbeitsämter als „Kunde“ – und zugleich das Erfolgskriterium der Maßnahmen –, die Eingliederung von Arbeitslosen in den Arbeitsmarkt, deckt sich mit dem der Teilnehmer/-innen. Die Realisierung erfolgt vor allem durch eine sehr intensive arbeitsmarktnahe Betätigung des Trägers. Im Anforderungskatalog der Bundesanstalt sind dazu im wesentlichen drei Punkte enthalten: „Arbeitsmarktliche Erfordernisse“, „Marktnahe Betätigung“ sowie „Praktikum“. Um mehr Kundenorientierung bei den Trägern einzufordern, könnte die Bundesanstalt die arbeitsmarktnahe Betätigung im Anforderungskatalog durchgehend zum Prinzip machen – vom Aufbau von Kooperationsbeziehungen bis hin zur Evaluation und Nachbetreuung.

Ein weiteres zentrales Element der ISO-Normenreihe ist die **Prozeßorientierung**. Im Anforderungskatalog wird Prozeßorientierung nicht explizit benannt, dennoch ist dieses Element in einigen Punkten des Katalogs enthalten, wie in der „Zusammenarbeit mit dem Arbeitsamt“, in Anforderungen an das „Praktikum“ oder in der „Erhebung der Teilnehmererfahrungen“ zur Erfolgsbeobachtung. Es gäbe aber im Katalog weitere An-

satzpunkte zur Konkretisierung von Prozessen und Instrumenten.

Von der Bundesanstalt wird die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9000 ff. nicht als Fördervoraussetzung betrachtet.¹⁷ Dafür sind vor allem folgende Gründe maßgeblich: Alle Teilnehmer/-innen haben einen Anspruch auf bundesweite, anbieterübergreifende Qualität, die durch den ISO-Ansatz nicht angestrebt und gewährleistet wird. Darüber hinaus können kleineren Trägern die mit der Zertifizierung verbundenen Kosten nicht zugemutet werden.

Als jüngste Entwicklung in der Qualitätsdiskussion sind die **Internationalen Qualitätspreise (quality awards)** zu nennen: Sie bieten Anreize und Anregungen für Unternehmen, die sich um die Umsetzung eines Total Quality Management (TQM) bemühen.¹⁸ Sie haben mittlerweile eine weitaus umfassendere Bedeutung als bloße Bewertungsraster für die Preisvergabe: Sie bieten strukturierte Kriterienmodelle für eine interne Selbstbewertung und Ausrichtung der Qualitätsaktivitäten eines Unternehmens. Die Modelle werden auch auf Dienstleistungsunternehmen und Bildungseinrichtungen angewandt. Der European Quality Award (EQA) unterscheidet neun Elemente/Kriterien: Führung, Mitarbeiterorientierung, Politik und Strategie, Ressourcen, Prozesse, Mitarbeiterzufriedenheit, Kundenzufriedenheit, Gesellschaftliche Verantwortung und Image, Geschäftsergebnisse. Sie tragen in unterschiedlicher Gewichtung zum Unternehmenserfolg bei. Dieses Modell dient, wie andere auch, zur Überprüfung und Bewertung des Qualitätsmanagements. Auch wenn es keine Standards im Sinne der Qualitätssicherung der AFG-geförderten Weiterbildung enthält, können die verwendeten Kriterien für Weiterbildungsträger als Analyseinstrumente und Anregungen dienen, um ihre Qualitätsorientierung zu überprüfen und zu intensivieren.

Regionale **Trägerverbände bzw. Gütesiegelgemeinschaften** können durch die Vergabe

eines Gütesiegels einen Beitrag zur Markttransparenz in einer Region leisten und unterstreichen in der Anbieterkonkurrenz die Bedeutung der Qualität durch **Selbstverpflichtung der Bildungsträger** auf eine festgelegte Mindestqualität.¹⁹ Betrachtet man den Anforderungskatalog unter diesem Gesichtspunkt, so findet sich dieses Element auch dort: Die Trägerprüfung in dreijährigem Abstand und jede Maßnahmeprüfung setzen voraus, daß der Träger sich zur Einhaltung der Anforderungen der Bundesanstalt verpflichtet.

Auch Gesichtspunkte des **Verbraucherschutzes** können bei der Verwendung von Gütesiegeln eine Rolle spielen, wie das Beispiel des Vereins „Weiterbildung Hamburg e. V.“ zeigt. Allerdings scheint der Schutz der Verbraucher vor allem aus dem Zusammenspiel von Selbstkontrolle der Träger und öffentlicher Verantwortung zu resultieren, d. h., wenn neben Bildungsträgern öffentliche oder wettbewerbsneutrale Stellen in die Gemeinschaft einbezogen sind. Auch im Zusammenhang mit der Einführung der DIN EN ISO 9000 ff. werden Kontrollen eingefordert, die den Verbraucherschutz zum Ziel haben. Qualität von Weiterbildung soll nicht völlig den Marktmechanismen bzw. privatwirtschaftlich arbeitenden Zertifizierungsstellen überlassen werden. Der Anforderungskatalog unterstreicht das Ziel des Verbraucherschutzes, indem eindeutige Forderungen an die Vertragsgestaltung, die Informationspflicht durch die Träger und an eine seriöse Teilnehmerwerbung gestellt werden. Unter Verbraucherschutzaspekten betrachtet, stellt der Katalog eine Verbesserung im Vergleich zu den bisherigen Instrumenten der FuU-Qualitätssicherung dar.

Fazit

Mit dem neuen Anforderungskatalog wurde die Qualitätssicherung der Bundesanstalt unter der bisherigen Zielsetzung weiterentwickelt, allgemeinverbindliche, überregional

gültige Mindeststandards für die Qualität von FuU-Maßnahmen zu setzen. Durch die eingangs beschriebenen Strukturen und Inhalte geht der Anforderungskatalog über die bisherige Qualitätssicherung hinaus. Als ein Fortschritt ist die Einführung der dreijährigen Trägerüberprüfung und ihre Trennung von der jeweiligen Maßneanererkennung anzusehen, vor allem dann, wenn sie in der Praxis mit einer verwaltungsmäßigen Vereinfachung der Prüfungsvorgänge einhergeht.

Die AFG-Qualitätssicherung muß kontinuierlich weiterentwickelt werden

Der Anforderungskatalog hat einige Gesichtspunkte aus der aktuellen Qualitätsdiskussion aufgegriffen, dennoch gibt es noch eine Reihe von Elementen, die in die Qualitätssicherung der Bundesanstalt einbezogen werden könnten. Der Anforderungskatalog soll nach den Formulierungen des Vorworts „Anstöße geben für die eigenverantwortliche Festigung und Weiterentwicklung der trägerinternen Qualitätssicherung“. Dabei bleibt es aber – im Katalog selbst gibt es keine Anforderungen oder Mindeststandards hinsichtlich der Einführung oder Verwendung solcher Sicherungssysteme.

In der Fachöffentlichkeit werden unter dem Stichwort „ISO 9000 Plus“ Vorstellungen zur Qualitätssicherung diskutiert, die den ISO-Ansatz mit der Qualitätssicherung der öffentlich geförderten Weiterbildung verbinden wollen.²⁰ Dabei sollen über die in DIN EN ISO 9000 ff. enthaltenen prozeßorientierten Qualitätsmanagementkontrollen hinaus trägerübergreifende, überregional gültige Qualitätsstandards in Zusammenarbeit der Sozialparteien und Weiterbildungseinrichtungen entwickelt werden. Auch zwischen ISO und den Gütesiegelansätzen gibt es Querverbindungen und Wechselwirkungen, wie das Bei-

spiel der OTA (Open Training Association) zeigt. Ziel all dieser Bemühungen ist es, die Basis der Qualitätssicherung zu verbreitern. Solche Entwicklungen könnten Anstöße für Überlegungen liefern, auch die Qualitätssicherung in der AFG-geförderten Weiterbildung nicht als abgeschlossen zu betrachten. Für die Bundesanstalt stellt sich auch künftig die Frage, wie sie unter Wahrung ihrer öffentlichen Verantwortung und ihres eigenen Konzeptes neuen Ansätzen Rechnung tragen kann.

Anmerkungen:

¹ Vgl. Bundesanstalt für Arbeit (Hrsg.): *Anforderungskatalog an Bildungsträger und Maßnahmen der beruflichen Fortbildung und Umschulung*. Nürnberg, November 1996

² Steckel, W.: *Qualitätskriterien für die AFG-geförderte Weiterbildung*. In: *Berufliche Bildung – Kontinuität und Innovation. Dokumentation des 3. Fachkongresses des BIBB. Forum 8, Arbeitskreis 8.2, Themenbereich 3: „Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der AFG-geförderten bzw. öffentlich geförderten Weiterbildung; Anforderungen an die Träger“*. Bundesinstitut für Berufsbildung (Hrsg.), 1997 (In Vorbereitung)

³ Vgl. Bundesanstalt für Arbeit (Hrsg.): *Dienstblatt-Runderlaß 28/89 vom 22. 2. 1989*

⁴ Die einschlägigen Anordnungen, Erlasse und der Begutachtungskatalog wurden im Rahmen der Vorarbeiten des Bundesinstituts zur Erstellung einer didaktisch orientierten Kriterienammlung ausgewertet. Balli, Ch.: *Anlage zur Konzeption eines Pflichtenheftes der BA*. Berlin 1995 (unveröffentlicht)

⁵ Vgl. Sauter, E.: *Qualitätssicherung in der staatlichen Bildungssubvention. Wo steht das AFG?* In: *BWP 24 (1995) 3* sowie Sauter, E.: *Bildungspolitische Aspekte der Qualitätssicherung in der Weiterbildung*. In: Feuchthofen, J. E.; Severing, E. (Hrsg.): *Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung in der Weiterbildung. Grundlagen der Weiterbildung*. Neuwied, Krißtel, Berlin, 1995, S. 22–39

⁶ Vgl. Adler, S.: *Instrumentarium zur Begutachtung beruflicher Erwachsenenbildungsmaßnahmen gem. § 34 AFG*. Schriften zur Berufsbildungsforschung Band 52, Hannover 1977

⁷ Vgl. z. B.: Harke, D.; Sauter, E.: *Qualitätsförderung der AFG-geförderten Weiterbildung – Konzept und Umsetzung*. In: Meifort, B.; Sauter, E. (Hrsg.): *Qualität in der beruflichen Weiterbildung. Ergebnisse eines Workshops des Bundesinstituts für Berufsbildung. Tagungen und Expertengespräche zur beruflichen Bildung*. Band 11. Bundesinstitut für Berufsbildung, Berlin und Bonn 1991, S. 18–37, sowie Bundesanstalt für Arbeit (Hrsg.): *Fortbildung und Umschulung: Qualität beruflicher Bildungsmaßnahmen*. In: *ibv Nr. 44, 10/91, S. 2123–2127*

⁸ Bundesinstitut für Berufsbildung: Beurteilungsbogen für berufliche Bildungsmaßnahmen. Unveröffentlichter Vorschlag für die Bundesanstalt für Arbeit. Berlin, 1995; Darstellung in: Balli, Ch.; Harke, D.; Ramlow, E.: Entwicklung der Qualitätssicherung in der AFG-geförderten Weiterbildung und die Qualitätsmanagementdiskussion (Arbeitstitel). Bundesinstitut für Berufsbildung (Hrsg.), 1997 (In Vorbereitung). Im neuen Anforderungskatalog der Bundesanstalt wird weiter auf den bisherigen Erfahrungsbogen verwiesen – der Widerstand einzelner Bildungsträger dürfte zum Verzicht auf das aktualisierte Instrument geführt haben.

⁹ Bundesinstitut für Berufsbildung: Konzept für die Weiterentwicklung der Qualitätssicherung in der AFG-geförderten Weiterbildung. Unveröffentlichtes Diskussionspapier. Berlin, Oktober 1994; Darstellung in: Balli, Ch.; Harke, D.; Ramlow, E.: 1997, a. a. O.

¹⁰ Die weiteren gemeinsamen Arbeiten zielten auf Wunsch der Bundesanstalt nur auf vorsichtige Verbesserungen der Qualitätssicherung ab – ohne grundlegende Veränderungen des Verfahrens. Die vorhandenen Qualitätsanforderungen der Bundesanstalt wurden 1995 systematisiert, zu einem ersten Anforderungskatalog zusammengefaßt und später vom Bun-

desinstitut zu einem neu gegliederten „Anforderungskatalog für die Qualität der AFG-geförderten Weiterbildung“ vom Januar 1996 mit Erläuterungen ausgearbeitet.

¹¹ Vgl. zum derzeitigen Stand der Diskussion z. B. Alt, Ch.: Modellversuche zur Qualitätssicherung in der Berufsbildung. In: ITW Schriftenreihe zur beruflichen Aus- und Weiterbildung, Heft 11/1996; Feuchthofen, J. E.; Severing, E.: a. a. O.; Institut der deutschen Wirtschaft (Hrsg.): Qualität beruflicher Weiterbildung: Praxis der Unternehmen – Beiträge der Bildungsanbieter. Dokumentation der 2. Fachtagung „Weiterbildung für die Wirtschaft“ vom 29. 3. 1995; Kuwan, H.; Waschbüsch, E.: Zertifizierung und Qualitätssicherung in der beruflichen Weiterbildung. Bundesinstitut für Berufsbildung. Der Generalsekretär (Hrsg.). Bielefeld 1996 (Berichte zur beruflichen Bildung, H. 193); Timmermann, D. u. a. (Hrsg.): Qualitätsmanagement in der betrieblichen Bildung. Bielefeld 1996

¹² Vgl. Sauter, E.: 1995 a, S. 7, a. a. O.

¹³ Bundesinstitut 1994, a. a. O.

¹⁴ Als erstes Beispiel für ein Pflichtenheft kann der vom Bundesinstitut später vorgeschlagene Anforderungskatalog vom Januar 1996 angesehen werden. Vgl. Bundesinstitut 1996, a. a. O.

¹⁵ Vgl. Kuwan, H.; Waschbüsch, E.: Zertifizierung . . . , a. a. O.

¹⁶ Vgl. z. B. Jahresberichte 1995 und 1996 der Stiftung Berufliche Bildung Hamburg

¹⁷ Vgl. Steckel, W.: Qualitätskriterien . . . , a. a. O.

¹⁸ Vgl. Schmidt, A.; Voß, W.; Zink, K. J.: Aufbruchstimmung. Auszeichnungen für umfassende Unternehmensqualität setzen weltweit Maßstäbe – auch in Deutschland. In: Qualität und Zuverlässigkeit. Heft 9/96, S. 1015–1022

¹⁹ Vgl. Kuwan, H.; Waschbüsch, E., a. a. O. sowie Sauter, E.: Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der beruflichen Weiterbildung. In: Weinsböck-Buck, I.; Dybowski, G.; Buck, B. (Hrsg.): Bildung – Organisation – Qualität. Zum Wandel in den Unternehmen und den Konsequenzen für die Berufsbildung. Bundesinstitut für Berufsbildung. Der Generalsekretär (Hrsg.). Bielefeld 1996 (Berichte zur Beruflichen Bildung, H. 202), S. 243–259ff.

²⁰ Vgl. z. B. Sauter, E., a. a. O., S. 8/9, sowie Krug, P.: Weiterbildungspolitische Aspekte der Qualitätsdiskussion. In: Bade-Becker, K.; Gerhard, R. (Hrsg.): Qualitätsmanagement in der wissenschaftlichen Weiterbildung. AuE-Beiträge 24/1996, Bielefeld, S. 9–15

Anzeige

Lehrmethoden in der beruflichen Bildung

Von Prof. Dr. Günter Pätzold.

2., erweiterte Auflage 1996, 208 Seiten mit 33 Abbildungen, Kt. DM 56,- / öS 409,- / sFr 51,-
ISBN 3-7938-7158-4 · Heidelberger Fachbücher für Praxis und Studium

■ In diesem Buch wird dem Leser ein breites Spektrum des Methodengebrauchs angeboten, das er situationsadäquat zur Qualitätssteigerung des beruflichen Lernens nutzen kann. Es sind didaktisch-methodische Akzente aufgenommen, nicht als normierende Vorgabe für eine pädagogische Tätigkeit nach dem Zweck-Mittel-Schema, sondern als Methode des Aneignens und Erkennens, die von den Lernenden selbsttätig und selbständig praktiziert werden kann.

■ In der Neuauflage sind handlungsorientierte Lehr-/Lernarrangements aufgrund neuerer Entwicklungen der Didaktik beruflichen Lehrens und Lernens aufgenommen.

■ Das Buch ist besonders dadurch gekennzeichnet, daß wissenschaftliche Erkenntnisse interpretiert und in praktische Empfehlungen für den Berufsalltag umgesetzt werden. Außerdem bietet der Autor dem Leser eine Vielzahl von nützlichen Checklisten.

Aus Besprechungen der Voraufgabe:

„... Zusammenfassend ist das vorliegende Buch als praktikables und gelungenes Hilfsmittel für alle in der Ausbildung und Lehre tätigen Personen zu bewerten...“

Versicherungswirtschaft

„... Pädagogik zum Anfassen!“

Versicherungskaufmann



Sauer-Verlag

Heidelberg