



QualiTools für IT-TrainerInnen

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

INTERVIEW

Karin Steiner, Geschäftsführerin des in Wien ansässigen sozialwissenschaftlichen Forschungs- und Beratungsinstitutes »abif – Analyse, Beratung und interdisziplinäre Forschung« erläutert im Interviewgespräch die Motivation, das Erasmus+ Projekt QualiTools (Laufzeit: 9/2015 bis 8/2018), das u. a. von der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich informell unterstützt wird, gemeinsam mit der polnischen Universität für Sozialwissenschaften in

Łódź und der European Peer Review Association zu initiieren.

Worin bestand die ursprüngliche Motivation, das Erasmus+ Projekt QualiTools zu initiieren? Karin Steiner: Ich habe viel über Qualitätsmanagement gelesen und die Hauptkritik besteht darin, dass dadurch nicht wirklich die Qualität in der Aus- und Weiterbildung beeinflusst wird. Qualitätssicherung wird häufig mit Feedback-Fragebögen, quasi Zufriedenheits-Fragebögen, assoziiert. Mit den Ergebnissen der Fragebögen passiert aber häufig nicht viel. Ein Grund besteht darin, dass diese Fragebögen häufig keine für den Trainingsprozess wesentliche Information beinhalten.

Für die Weiterbildung gibt es Qualitätszertifikate wie das deutsche LQW-Zertifikat, das zumindest in geringem Ausmaß auf den Trainingsprozess selbst wirkt. So werden Organisationen mit dieser Zertifizierung dazu angehalten, so genannte Hospitationen, also Unterrichtsbeobachtungen, durch Trainerkolleginnen und Trainerkollegen durchzuführen, um detailliertes Feedback mithilfe eines standardisierten Beobachtungsinstrumentes zu erhalten. Das ist ein Schritt in die richtige Richtung.

Inwiefern unterscheidet sich QualiTools nun von anderen Qualitätsprojekten und etablierten Qualitätszertifikaten?

Karin Steiner: Wir möchten Qualitätssicherungstools für Trainerinnen und Trainer bereitstellen, um die Trainingsqualität in Zukunft sichern zu können.

Das beinhaltet zum Beispiel: die Erwartungen der Teilnehmenden erheben, ihr Vorwissen abfragen, den Lernprozess reflektieren, sich über Qualitätsfragen im Training unter Kolleginnen und Kollegen austauschen, den Lerntransfer in die Alltagspraxis sicherstellen, Zwischen- und Abschlussfeedback-Methoden anwenden.

Warum wurde der Aus- und Weiterbildungsbereich zur Qualitätssicherung ausgewählt? Was macht ihn so interessant für Sie?

Karin Steiner: Nun, der Dienstleistungsbereich unterscheidet sich wesentlich vom Produktionsbereich. Qualitätssicherung ist bei der Produktion einer Zahnbürste etwa simpel im Vergleich zur Qualitätssicherung in einem Weiterbildungskurs. So wie in anderen Bereichen, wie beispielsweise Berufsberatung, Schule oder Sozialarbeit, ist der Klient bzw. die Klientin, der Teilnehmer bzw. die Teilnehmerin Teil der Dienstleistung und damit auch Teil der Dienstleistungsqualität. Egal, was Lehrerinnen, Lehrer, Trainerinnen, Trainer, Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter tun, das Ergebnis ihrer Arbeit wird immer durch die Motivation und die Kooperationsbereitschaft der Kundinnen und Kunden bzw. Klientinnen und Klienten beeinflusst. Darum muss eine funktionierende Qualitätssicherung die Zielgruppe stark miteinbeziehen.

Weshalb wurde das Projekt durch eine österreichische Einrichtung wie abif initiiert?

Karin Steiner: Vor zwei Jahren hat abif im Auftrag des AMS Österreich das QualiTools-Handbuch mit über sechzig Methoden zur Qualitätssicherung im Training mit Gruppen erstellt, das von allen Trainerinnen und Trainern, die in der Aus- und Weiterbildung tätig sind, verwendet werden kann. Dieses Handbuch beinhaltet eine Auswahl an Methoden, die im deutschsprachigen Raum seit den siebziger und achtziger Jahren bereits publiziert wurden und seither auch laufend weiterentwickelt und modernisiert wurden. In vielen anderen EU-Ländern außerhalb des deutschsprachigen Raumes sind diese Methoden nicht sehr verbreitet.

Aber gab und gibt es nicht auch andere E U-Projekte, die sich auf die Qualität im Trainingsprozess konzentrieren, etwa im Rahmen des EU-Programmes Leonardo da Vinci oder in anderen EU-Programmen?

Karin Steiner: Es gab in der Tat einige, aber nicht viele EUProjekte mit dem Ziel, Qualitätssicherungstools für Trainingssituationen zu entwickeln, so etwa Resyfac, Qualivet und SEALLL. QualiTools wird die im Rahmen dieser Projekte

entwickelten Methoden miteinbeziehen, diese für den IKT-Sektor anpassen bzw. modifizieren und einige der Methoden des österreichischen QualiTools-AMS-Handbuches verwenden. Weitere Methoden, die in den Partnerländern Großbritannien, Portugal, Polen und Bulgarien bereits angewendet werden, sollen recherchiert und adaptiert werden. Insgesamt werden fünfzig Methoden in fünf EU-Sprachen im Rahmen einer Datenbank, als PDF-Handbuch und als Hardcopy-Handbuch publiziert werden. Diese Methoden werden in allen Partnerländern mit IT-TrainerInnen in jeweils zwei eintägigen Workshops und in zwei internationalen Webinaren getestet. Eine Begleitstudie soll zeigen, wie brauchbar diese Methoden in der Trainingspraxis sind.

QualiTools fokussiert auf Qualitätssicherung im IT Training. Wie kommt es, dass dieser Trainingsbereich ausgewählt wurde?

Karin Steiner: Die Qualitätstools werden im IKT-Sektor getestet und adaptiert, doch werden diese leicht auf andere Trainingsbereiche übertragbar sein. Der IKT-Sektor ist ein innovativer Trainingsbereich mit sich laufend verändernden Trainingsinhalten. TrainerInnen in diesem Bereich arbeiten häufig allein und können frei darüber entscheiden, ob sie die Qualitätssicherungsmethoden verwenden oder nicht.

Website: www.qualitools.net

BASISDATEN ZU QUALITOOLS



ProjektpartnerInnen:

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

Projektdauer: 09/2015-08/2018

ERSTES PROJEKTTREFFEN



Unser erstes Projekttreffen in Lodz Mitte Oktober 2015

Lodz, das in Polen liegt und wo die Projektkoordinatorin, die Universität für Sozialwissenschaften beheimatet ist, hat eine lange Geschichte der Textilindustrie. Das Projektteam nächtigte im Andiels Hotel in der Nähe der Manufatura, dem renovierten Fabriksbauten von Izrael Poznański. Das Mudeum der Fabrik gibt einen Überblick zur Stadtschichte.



Während des Projekttreffens wurden die Ergebnisse der ersten Interviews mit IT-TrainerInnen, die allen Ländern geführte wurden, diskutiert und die dazu dienen herauszufinden, welche **didaktischen Herausforderungen es in IT Kursen und Curricula** gibt.

Ein gemeinsamer Aspekt, der von allen IT TrainerInnen angesprochen wurde, ist jener des **heterogenen Wissensstandes und der unterschiedlichen IT Kompetenzen** unter den TeilnehmerInnen. Weiters beeinflussen unterschiedliche Erwartungshaltungen der TeilnehmerInnen die Qualität des Trainings.

ERSTES PROJEKTERGEBNIS



Unser erstes Projektergebnis ist ein **Länderbericht zu Qualitätstools und didaktischen Herausforderungen, die einen Einfluss auf die die Einführung einer Bottom-up Qualitätspraxis in alle Partnerländern** (Österreich, Bulgarien, Großbritannien, Polen, Portugal,) haben.

Jeder dieser Länderberichte wird sich mit Herausforderungen der Qualitätssicherung im IT Training, insbesondere aber mit dem Training selbst, beschäftigen. Im Rahmen der Berichte werden Qualitätssicherungstools beschrieben, die bei IT Trainingsanbietern bereits in Verwendung sind und dargestellt, welchen Bedarf es an Qualitätssicherungstools es genau gibt. Letztlich sollen die Berichte eine Auswahl an verschiedenen existierenden Qualitätssicherungstools beinhalten, die danach in alle Partnersprachen übersetzt werden und im Rahmen der QualiTools Online-

Datenbank öffentlich zur Verfügung gestellt werden.

Link zur Webseite: [Synthesebericht](#) zu Qualitätsinstrumenten und QA: Herausforderungen bei der Einführung von Bottom-up QA-Methoden

QUALITÄTSBEREICHE, DIE DIE QUALITOOLS-METHODEN ABDECKEN WERDEN

- ❖ Erwartungen über Vorwissen der TeilnehmerInnen abfragen
- ❖ Zwischen- und End-Feedback von den TeilnehmerInnen bekommen
- ❖ Vorbereitung, Dokumentation und Reflexion von Lernprozessen
- ❖ Reflexion unter TrainerInnen über Trainingsprobleme und Qualität

NÄCHSTE SCHRITTE



Innerhalb des nächsten Jahres wird eine **multilinguale Methodendatenbank für IT TrainerInnen** geschaffen und die Methoden in nationalen Workshops in allen Partnerländern getestet werden. ManagerInnen von IT Trainingsanbietern erhalten ein **Handbuch** für die Implementierung dieser Methoden, die in

Newsletter QualiTools für IT-TrainerInnen



halbtägigen Workshops und zwei internationalen Webinaren getestet werden.

E-Mail: m.gutknecht-gmeiner@impulse.at

Web: <http://www.peer-review-network.eu>

Eine Begleitstudie soll die hohe Qualität der Tools gewährleisten und die Verwendung der Methoden durch IT TrainerInnen bewerben.

FOLGEN SIE UNS AUF FACEBOOK “QUALITY IN VET (VOCATIONAL EDUCATION AND TRAINING):

<https://www.facebook.com/groups/743730835731673/?fref=ts>



Bekommen Sie die jüngsten QualiTools Projektnews and teilen Sie ihre eigenen Projekte und Ideen zum Thema!

Kontakt in Österreich:

Mag.a Karin Steiner, c/o ABIF
Einwangasse 12/5, 1140 Wien
Tel.: +43-1-5224873-12
E-mail: steiner@abif.at
Web: <http://www.abif.at>

Dr.in Maria Gutknecht-Gmeiner
EPRA – Europäische Peer Review Vereinigung
Dr.-Josef-Resch-Pl. 14/3, 1170 Wien
Mobile: T: +43 664 23 65 980



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.