

# Qualitätssicherung in IT-Trainings: Das Erasmus+ Projekt »QualiTools für IT-TrainerInnen« – [www.qualitools.net](http://www.qualitools.net)

Stand und Bedarf in fünf EU-Ländern



Erasmus+



## 1 Ausgangspunkt und Anlass

IT-Kompetenzen gelten heutzutage neben Lesen, Schreiben und Rechnen als »Vierte Säule« der Grundfertigkeiten, weshalb dem Erlernen von entsprechenden IT-Skills immer mehr Bedeutung beigemessen wird und der Nutzen von einschlägigen Kenntnissen auf dem Arbeitsmarkt nicht hoch genug eingeschätzt werden kann. IT-Unterricht und /oder IT-Training erfolgen dabei in den unterschiedlichsten Kontexten: im Rahmen einer beruflichen Fort- oder Weiterbildung, als private Weiterbildung für private oder berufliche Zwecke, in AMS-Kursen oder in Kursen der Erwachsenenbildung im schulischen und akademischen Kontext. Die Qualitätssicherung und die Qualitätsentwicklung im Training und Unterricht liegen naturgemäß maßgeblich in der Hand der Unterrichtenden. Sie sind es, die mithilfe geeigneter Methoden zu einem großen Anteil bestimmen, inwiefern die Kommunikation mit den TeilnehmerInnen gelingt und der Unterrichtsstoff adäquat vermittelt wird, ob Kursziele erreicht und Erwartungen der TeilnehmerInnen erfüllt werden.

Die größten Herausforderungen, mit der sich die IT-TrainerInnen dabei konfrontiert sehen,<sup>1</sup> sind das Erkennen und der Umgang mit der Heterogenität einer Gruppe. Diese Heterogenität existiert auf unterschiedlichen Ebenen. Auch wenn viele Anbieter von Trainings und Kursen auf die eine oder andere Weise vorab Einstufungen durchführen, so bleibt immer eine gewisse Unterschiedlichkeit im Hinblick auf das vorhandene Vorwissen der TeilnehmerInnen bestehen. Und nicht nur auf dieser Ebene existiert Heterogenität, welche noch relativ gut mit Einstufungsfragebögen und /oder Tests und einer entsprechenden Kurseinordnung aufgefangen werden kann; vielmehr müssen TrainerInnen in der Lage sein, unterschiedliche Lerntypen in der Gruppe, unterschiedliche Lernerfahrungen von Personen und Beweggründe für die Teilnahme zu erkennen und zu berücksichtigen, wenn der Unterricht gelingen soll.

Dies ist keine leichte Aufgabe. Was TrainerInnen unterstützt, sind daher Methoden, die ihnen zunächst dabei helfen, Heterogenitäten zu entdecken. Damit wird die Voraussetzung geschaffen,

um den Bedürfnissen annähernd zu entsprechen und letztendlich allen TeilnehmerInnen ein gutes Lernen zu ermöglichen.

Zu den Herausforderungen gehören neben der Heterogenität der TeilnehmerInnen auch das Vereinbaren von Erwartungen mit den Inhalten des Trainings, Motivierung und Einbindung der TeilnehmerInnen sowie Umgang mit Kritik seitens TeilnehmerInnen. Diese Aspekte fordern von den TrainerInnen vor allem Kenntnisse zu den Methoden der Erwartungsabfrage, zum systematischen Feedback, zur TeilnehmerInneninteraktion und zur Gruppendynamik sowie zu den Methoden der Selbstreflexion.

Hier setzt das Erasmus+ geförderte Projekt »QualiTools für IT-TrainerInnen«<sup>2</sup> an, indem es sich das von einem Bottom-up-Ansatz getragene Ziel setzt, Lernprozesse, Lernoutcomes und den Lerntransfer im IT-Training durch eine größere Methodenkompetenz der TrainerInnen zu verbessern.

## 2 Explorative Interviews mit Anbietern von IT-Trainings: Ergebnisse

In der ersten Phase des Projektes wurden im Winter 2015 in den beteiligten Ländern (Österreich, Polen, Großbritannien, Portugal, Bulgarien) qualitative Interviews mit mehreren Anbietern von IT-Unterricht und IT-Kursen abgehalten. Dabei wurden in allen Ländern der gleiche Interviewleitfaden benutzt und mehrere Institutionen kontaktiert. Interviewt wurden sowohl für die Planung und Konzipierung von IT-Trainings zuständige Personen als auch TrainerInnen. Die Ergebnisse wurden in Kurzberichten festgehalten und in einem Synthesebericht zusammengefasst.

Zwei wesentliche Punkte stellen dabei das Hauptergebnis der explorativen Interviews dar:

Erstens, die Situation in Bezug auf Qualitätssicherung im Rahmen von IT-Trainings in den einbezogenen Ländern differiert sehr, und zweitens, in allen Ländern bestätigte sich die Annahme

<sup>1</sup> Ergebnisse von qualitativen Leitfadenterviews (n = 23) mit Trainingsanbietern in Österreich, Polen, Großbritannien, Bulgarien, Portugal.

<sup>2</sup> Projektlaufzeit: 2015–2018. Die Koordination obliegt der Akademie für Sozialwissenschaften SAN Łódź/Polen. Projektpartner sind: abif – Analyse, Beratung und interdisziplinäre Forschung (Österreich), CECO (Portugal), Bridging To The Future (Großbritannien) und Znanie (Bulgarien). Die Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich unterstützt dieses Erasmus+ Projekt auf informeller Ebene mit berufskundlicher bzw. berufspädagogischer Expertise.

der Notwendigkeit, das Bewusstsein für Qualitätssicherung bei den Anbietern zu erweitern und den TrainerInnen diesbezüglich ein praktikables Handwerkszeug für qualitätssichernde Maßnahmen zur Verfügung zu stellen.

Während in Großbritannien und Österreich bei den Anbietern ein großes Bewusstsein, das sich in teilweise recht umfassendem Qualitätsmanagement auf institutioneller sowie auch auf überinstitutioneller Ebene widerspiegelt, vorhanden zu sein scheint, war die Situation insbesondere in Bulgarien und Portugal grundlegend anders. Hier wurde teilweise eine unzureichende Ausstattung in Bezug auf die Aktualität der Technik wie auch die Quantität an Arbeitsplätzen für TeilnehmerInnen bemängelt, was die Arbeit der TrainerInnen negativ beeinflusst. In Portugal zeigte sich, dass TrainerInnen nicht notwendigerweise Zertifikate für einschlägige Ausbildungen vorweisen müssen, um ihre Qualifikation zu belegen. Auch der Nachweis von Qualifikation und / oder Erfahrung in der Erwachsenenbildung sind nicht obligatorisch. In Polen, Bulgarien und Portugal war es außerdem ein Thema, wie angemessene Gruppengrößen, Zeitrahmen und Kursdesign bestimmt werden sollen.

Allen Ländern gemeinsam ist, dass durch den Trainingsanbieter selbst so gut wie keine Vorgaben gemacht werden, welche Formen der Qualitätssicherung im Unterricht umgesetzt werden sollen. In vielen Institutionen ist es üblich, am Ende des Kurses<sup>3</sup> einen Evaluierungsfragebogen an die TeilnehmerInnen auszugeben. Ansonsten werden in Zertifikatskursen sowie an Schulen die Ergebnisse von abschließenden Tests und Prüfungen als Beleg für qualitativen Unterricht gewertet.

Bei den in Österreich und Großbritannien interviewten Anbietern werden ebenfalls keine Vorgaben an die TrainerInnen gemacht. Aber das Bewusstsein dafür, welchen großen Einfluss die didaktische und methodische Vorgehensweisen der Unterrichtenden für die Unterrichtsqualität, den Unterrichtserfolg und die TeilnehmerInnenzufriedenheit besitzen, ist stark. Daher wird großer Wert darauf gelegt, das Personal nach festgelegten Standards und Kriterien auszuwählen, wozu einschlägige fachliche Qualifikationen und ein bestimmtes Maß an nachweislicher Lehrpraxis gehören. Die sorgfältige Auswahl des Personals wird als maßgeblicher Faktor für einen qualitätsvollen Unterricht betrachtet. Damit einher geht ein großes Maß an Freiheit (und Verantwortung) für die Unterrichtenden, wie sie den Unterricht konkret gestalten – was eben auch das Ob und Wie von Maßnahmen der Qualitätssicherung beinhaltet. Teilweise bieten große Institutionen ihren TrainerInnen Weiterbildung an, und einer der österreichischen Anbieter führt sogar kollegiale Unterrichtshospitationen durch. Auf institutioneller Ebene wird darauf hingewiesen, dass ein strukturiertes Beschwerdemanagement für TeilnehmerInnen existiert.

Insofern sind die Rahmenbedingungen deutlich besser als in den anderen betrachteten Ländern. Es ist aber auch in Österreich und Großbritannien so, dass einerseits der Unterricht von einzelnen Trainerinnen und Trainern eine Art »Blackbox« bleibt und andererseits ein hohes Maß an Verantwortung für Qualitätssicherung bei den TrainerInnen selbst liegt. Der Umgang mit Evaluierungsergebnissen von TeilnehmerInnenfragebögen variiert;

<sup>3</sup> In wenigen Fällen und nur bei sehr langen Kursen auch zwischendurch.

ebenso kommt hinzu, dass eine Abschlussequalifizierung für einen eben beendeten Kurs weder den TeilnehmerInnen noch dem Lehrenden etwas bringt. Auch ein Beschwerdemanagement kann den Anspruch einer kontinuierlich erfolgenden Qualitätssicherung nicht abdecken, da angenommen werden kann, dass sich TeilnehmerInnen in der Regel erst bei sehr großer Unzufriedenheit an das Management wenden (und Unzufriedenheit dadurch auch nicht vermieden wird).

Aus diesem Grunde bietet es sich an, durch den Bottom-up-Ansatz die TrainerInnen direkt anzusprechen und mit dem Handwerkszeug auszustatten, das ihnen dabei hilft, ihren Unterricht zu reflektieren, die Motivation der TeilnehmerInnen aufrechtzuhalten bzw. zu steigern, Lernerfolge zu ermöglichen und damit letztendlich den gesamten Unterricht zu verbessern. Gerade in den Ländern Bulgarien, Portugal und Polen sollte zudem die Ebene des Qualitätsmanagements angesprochen werden, um auch grundlegendere Aspekte der Qualitätssicherung bzw. Rahmenbedingungen explizit zu machen.

### 3 Den Handlungsfeldern begegnen

Wie bereits angesprochen wurde, möchten die Projektpartner im Rahmen des Projektes die Unterrichtsqualität von IT-Kursen in ihren Ländern steigern, indem sie Methoden, die von den TrainerInnen selbst und direkt im Training angewendet werden können, bekannt machen und etablieren. Dabei werden mehrere, komplexe Qualitätsbereiche abgedeckt:

- Methoden zur Erfassung von Erwartungen;
- Methoden zum Aufdecken von Vorwissen;
- Methoden zum Planen, Abbilden, Reflektieren und Dokumentieren von Lernprozessen;
- Methoden für systematisches Feedback zu unterschiedlichen Zeitpunkten;
- Methoden zur Reflexion für TrainerInnen und für Feedback unter KollegInnen;
- Methoden für den Lerntransfer.

Mithilfe des Methodensets können die für jedes Land spezifizierten, besonders wichtigen Handlungsfelder angegangen werden. Die Methoden werden in allen Landessprachen als Handbuch sowie als Online-Datenbank zugänglich gemacht. Das Interesse an Weiterbildung der TrainerInnen war unter den InterviewpartnerInnen groß, da der Bedarf bzw. die Notwendigkeit von (kontinuierlicher) Verbesserung erkannt wurden. Auf der Ebene des Kursmanagements von Anbietern wird hierin auch die Chance erkannt, sich am Anbietermarkt positiv von Konkurrenten abzusetzen.

### 4 Fortbildung von IT-TrainerInnen: Methodenset

In welcher Weise können Anbieter von IT-Kursen und IT-Trainings dafür sorgen, dass der Unterricht qualitativ hochwertig – also lernförderlich, motivierend und praxisnah – ist?

Wie bereits dargestellt wurde, liegt die Qualität einerseits in den Händen des Managements, das Kurse konzipiert, Personal rekrutiert, angemessene Infrastruktur zur Verfügung stellt und

durch Maßnahmen wie Einstufungstests und Kursevaluierungen die Rahmenbedingungen definiert.

Andererseits wird die Qualität im Unterricht bzw. im Training selbst maßgeblich durch die Fähigkeiten der Unterrichtenden hergestellt. Das heißt, hier ist es von großer Bedeutung, dass TrainerInnen methodisch fortgebildet werden und darin gefestigt sind, gruppenspezifische Konstellationen und Bedürfnisse rasch zu erfassen, um so den Unterricht angemessener zu gestalten. Die Unterrichtssituation wird dadurch für Lernende

und Lehrende verbessert. Von einer steigenden KundInnen- bzw. Auftraggeberzufriedenheit profitieren letztendlich auch die Trainingsanbieter.

Im Rahmen des Projektes »QualiTools für IT-TrainerInnen« werden als nächste Projektschritte TrainerInnen an Workshops teilnehmen können, in denen sie Methoden der Qualitätssicherung im Training kennenlernen und – je nach Vorwissen – auch grundlegende Prinzipien von Unterrichtsqualität vermittelt bekommen.



## Aktuelle Publikationen der Reihe »AMS report« ...



AMS report 114

Uwe Elsholz

**From Teaching to Learning:  
Zu den Gestaltungsoptionen  
betrieblichen Lernens**

ISBN 978-3-85495-590-1



AMS report 115

Winfried Moser, Korinna Lindinger, Caterina Hannes

**Früher Schulabgang in Österreich:  
Zur Rolle der Ausbildungsstruktur  
und des Migrationshintergrundes**

ISBN 978-3-85495-591-X



AMS report 116

Sandra Schneeweiß

**Wenn die Norm ein Geschlecht hat  
Zur Arbeitssituation von Frauen  
in technischen Berufen in Österreich**

ISBN 978-3-85495-592-8



AMS report 117

Andrea Dorr, Christina Enichlmair, Eva Heckl, Petra Ziegler

**IKT-Kompetenzen im Fokus  
der aktiven Arbeitsmarktpolitik**

Initiativen und Good Practices für Niedrig- und Mittelqualifizierte vor dem Hintergrund von PIAAC: Österreich im internationalen Vergleich

ISBN 978-3-85495-593-6

[www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at)

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

### Anschrift der Autorin

abif – analyse beratung und interdisziplinäre forschung  
1140 Wien, Einwanggasse 12/5  
Tel.: 01 5224873, E-Mail: kerler@abif.at, Internet: [www.abif.at](http://www.abif.at)

Publikationen der Reihe **AMS info** können als PDF über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere interessante Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z. B. AMS report oder AMS-Qualifikationsstrukturbericht, u. v. m.) zur Verfügung.

[www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at) oder [www.ams.at](http://www.ams.at) – im Link »Forschung«

Ausgewählte Themen des **AMS info** werden als Langfassung in der Reihe **AMS report** veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder schriftlich bei der Communicatio bestellt werden.

### AMS report – Einzelbestellungen

€ 6,- (inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten)

### AMS report – Abonnement

€ 48,- (10 Ausgaben zum Vorteilspreis, inkl. MwSt. und Versandkosten)

**Bestellungen und Bekanntgabe von Adressänderungen (schriftlich) bitte an: Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5, 1190 Wien, E-Mail: [verlag@communicatio.cc](mailto:verlag@communicatio.cc), Tel.: 01 3703302, Fax: 01 3705934**

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation / ABI, Sabine Putz, René Sturm, 1200 Wien, Treustraße 35–43

Juli 2016 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

