



Endbericht zur Evaluation der Länder- Bund-Initiative „Ö-Cert. Qualitätsrahmen für die Erwachsenenbildung“

Annika Schönauer
Bettina Stadler
Bernhard Saupe
Matthias Nocker

Wien, Dezember 2017

Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt
A-1020 WIEN, Aspernbrückengasse 4/5
Tel.: +431 21 24 700
Fax: +431 21 24 700-77
office@forba.at
<http://www.forba.at>

Die Evaluation wurde vom Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung und den Ländern in Auftrag gegeben.

INHALT

1.	<i>EINLEITUNG UND AUSGANGSPUNKT DER EVALUATION</i>	1
2.	<i>METHODISCHES VORGEHEN</i>	4
3.	<i>LITERATURANALYSE</i>	6
3.1.	<i>EU-Dokumente und Studien zu Qualität in der Erwachsenenbildung</i>	6
3.2.	<i>Qualitätsdimensionen von Ö-Cert einschließlich Basiszertifikate</i>	10
4.	<i>DOKUMENTENANALYSE</i>	15
4.1.	<i>Gesetzliche Bezugspunkte und Grundlagen von Ö-Cert</i>	15
4.2.	<i>Vergleich der Art. 15a B-VG-Vereinbarungen mit der in Ö-Cert-Dokumenten festgehaltenen Praxis</i>	17
4.3.	<i>Die Basiszertifikate von Ö-Cert – ein Kurzüberblick</i>	19
4.4.	<i>Weiterentwicklung von Ö-Cert</i>	21
4.5.	<i>Ablauf der Ö-Cert-Akkreditierung</i>	24
4.6.	<i>Daten über die Ö-Cert-Akkreditierungen</i>	25
5.	<i>EXPERTINNENGESPRÄCHE</i>	34
5.1.	<i>Entstehung von Ö-Cert</i>	35
5.2.	<i>Zertifizierung</i>	36
5.3.	<i>Governance</i>	38
5.4.	<i>Wirkung in den Bildungseinrichtungen</i>	39
5.5.	<i>Wirkung im Umfeld der Bildungseinrichtungen</i>	42
5.6.	<i>Rolle der Geschäftsstelle</i>	44
5.7.	<i>Zukunftsperspektiven</i>	44
6.	<i>AUFBAUENDE FOKUSGRUPPEN</i>	48
6.1.	<i>Positive Wirkungen von Ö-Cert</i>	49
6.2.	<i>Frage nach dem „gesetzlichen Auftrag“ von Ö-Cert</i>	49
6.3.	<i>Gründe, sich um Ö-Cert zu bemühen</i>	50
6.4.	<i>Die Praxis der Akkreditierung</i>	52

6.5.	<i>Abgrenzung gegenüber Esoterik etc.</i>	53
6.6.	<i>Pädagogische Qualifikation</i>	53
6.7.	<i>Zusammenarbeit mit der Geschäftsstelle</i>	54
6.8.	<i>Nachhaltige Wirkung von Ö-Cert</i>	55
6.9.	<i>Wünsche an Ö-Cert</i>	55
7.	<i>ONLINE BEFRAGUNG</i>	59
7.1.	<i>Sample und Grundgesamtheit</i>	59
7.2.	<i>Der Weg zu Ö-Cert</i>	60
7.3.	<i>Motive, Ö-Cert anzustreben</i>	61
7.4.	<i>Auswirkungen von Ö-Cert</i>	63
7.5.	<i>Erwartungen und Wirkungen Basiszertifikat</i>	65
7.6.	<i>Akkreditierungsprozess</i>	67
7.7.	<i>Bildungsbegriff, Aussagen zu Erwachsenenbildung</i>	68
7.8.	<i>Zufriedenheit, Verbesserungsbedarf</i>	70
7.9.	<i>Website, Facebook</i>	72
7.10.	<i>Abschlussfrage</i>	72
8.	<i>FALLSTUDIEN</i>	74
8.1.	<i>Fallbeispiel Erwachsenenbildung Kunst</i>	75
8.2.	<i>Fallbeispiel Erwachsenenbildung Alternativmedizin</i>	82
8.3.	<i>Fallbeispiel Erwachsenenbildung AM-Integration</i>	90
8.4.	<i>Fallbeispiel Erwachsenenbildung Medien</i>	96
8.5.	<i>Fallbeispiel nicht zertifizierte EB-Einrichtung Massage</i>	100
9.	<i>ZUSAMMENFASSUNG</i>	108
9.1.	<i>Literaturanalyse</i>	108
9.2.	<i>Dokumentenanalyse</i>	109
9.3.	<i>ExpertInnengespräche</i>	109
9.4.	<i>Aufbauende Fokusgruppen</i>	112
9.5.	<i>Online Befragung</i>	113
9.6.	<i>Fallstudien</i>	115

10.	<i>DISKUSSION DER ERGEBNISSE</i>	118
11.	<i>EMPFEHLUNGEN DER EVALUATOREN/INNEN</i>	126
	<i>LITERATUR</i>	129
	<i>ANHANG</i>	132
	<i>Dokumentenanalyse</i>	132
	<i>Online Befragung</i>	135

1. **EINLEITUNG UND AUSGANGSPUNKT DER EVALUATION**

Mit der Entwicklung des Qualitätsrahmens Ö-Cert 2011 wurde in der österreichischen Erwachsenenbildung erstmals ein einheitlicher, überregionaler Qualitätsnachweis etabliert. Auf die Entwicklung eines eigenen Verfahrens zur Qualitätssicherung wurde dabei verzichtet; vielmehr werden von Ö-Cert mehrere bestehende Qualitätsnachweise als Voraussetzung hinreichender Qualitätsbemühung einer Bildungseinrichtung anerkannt.

Darüber hinaus müssen Bildungseinrichtungen, die als Ö-Cert Qualitätsanbieter gelten wollen, einige in der Art. 15a B-VG-Vereinbarung zu Ö-Cert definierte Grundvoraussetzungen erfüllen (siehe auch BGBl. II Nr. 269/2012¹). Dabei handelt es sich neben der Anerkennung eines partizipativ-ermächtigenden Bildungsbegriffs sowie demokratischer und menschenrechtlicher Prinzipien und die Verpflichtung für ein definiertes Ausmaß an pädagogischer Ausbildung in der Einrichtung (mindestens eine Mitarbeiterin/ein Mitarbeiter muss pädagogisch ausgebildet sein). Zur Präzisierung der Grundvoraussetzungen wurde 2014 ein Dokument verabschiedet, das die Abgrenzung zertifizierbarer Bildungsangebote von anderweitigen Angeboten wie Freizeit-, Gesundheits- oder Therapieangeboten, sowie insbesondere von Esoterik festlegt.

Die Entscheidung, ob einer Einrichtung Ö-Cert verliehen wird, obliegt einer Akkreditierungsgruppe; zur Steuerung und Weiterentwicklung des Qualitätsrahmens ist eine Lenkungsgruppe eingesetzt.

Die Etablierung von Ö-Cert als Qualitätsrahmen der österreichischen Erwachsenenbildung war von drei grundlegenden Zielsetzungen getragen: Zum einen sollte die österreichische Erwachsenenbildungslandschaft, bislang von einem Nebeneinander unterschiedlicher Qualitätsnachweise geprägt, übersichtlicher und transparenter werden. Darüber hinaus war aber auch ein Professionalisierungseffekt intendiert, d.h. Bildungseinrichtungen sollten durch Ö-Cert motiviert werden, der Qualitätssicherung erhöhtes Augenmerk zu widmen, einerseits durch den Erwerb eines der anerkannten Qualitätszertifikate, andererseits durch die Auseinandersetzung mit den Ö-Cert-Grundprinzipien. Schließlich sollte die Etablierung von Ö-Cert auch Verwaltungsabläufe vereinfachen: Für Bildungsanbieter entfällt die bislang vor allem bei bundesländerübergreifenden Angeboten erforderliche Mehrfachzertifizierung; für Bildungsinteressierte verbessern sich die Möglichkeiten, ihre Weiterbildung gefördert zu bekommen, auch wenn diese nicht im eigenen Wohn- bzw. Arbeitsbundesland stattfindet.

Zur Überprüfung, inwieweit diese Ziele in den ersten fünf Jahren seit Einführung des Qualitätsrahmens erfüllt werden konnten, wurde Ö-Cert einer Evaluierung unterzogen. Die Zielsetzungen der Evaluierung sind zum einen an den eben genannten, auch gesetzlich definierten Zielsetzungen von Ö-Cert orientiert, zum anderen unterscheiden sie zwischen der Wirkung von Ö-Cert auf verschiedene Zielgruppen bzw. auf verschiedenen Ebenen. Zudem soll die Evaluierung Aufschlüsse zu zukünftigen

¹ https://rdb.manz.at/document/ris.c.BGBl__II_Nr__269_2012

Weiterentwicklungspotentialen des Ö-Cert-Qualitätsrahmens liefern und diesen international kontextualisieren.

Die Einführung von Ö-Cert stellte eine zentrale Veränderung der österreichischen Erwachsenenbildungslandschaft dar. Die Wirkung einer derartigen Veränderung lässt sich nicht auf einzelne, womöglich quantitative Indikatoren herunterbrechen. Vielmehr bedarf ihre Erfassung einer umfassenden Perspektive, die unterschiedliche Wirkungsdimensionen mit unterschiedlichen Methoden abbildet und analytisch aufeinander bezieht. Von besonderer Bedeutung sind dabei die Sichtweisen der StakeholderInnen in der Erwachsenenbildung einschließlich der Auftraggeber. Diesen Vorannahmen entsprechend enthält die Studie in methodischer Hinsicht fünf Erhebungsschritte: Eine schriftliche Befragung aller Bildungsanbieter, denen Ö-Cert verliehen wurde, Gespräche mit ExpertInnen, Gruppendiskussionen mit VertreterInnen der relevanten Gremien, die Analyse von Literatur und Dokumenten aus der Ö-Cert-Administration, sowie die Durchführung von Fallstudien in vier Bildungseinrichtungen, die mit Ö-Cert zertifiziert wurden und einer Einrichtung, der die Zertifizierung verweigert wurde.

Dass sich die Etablierung eines überregionalen Qualitätsnachweises positiv auf die Transparenz des österreichischen Erwachsenenbildungsangebots auswirkt, scheint zunächst ein unmittelbarer, sich quasi automatisch einstellender Effekt einer derartigen Maßnahme zu sein. Ob und in welchem Ausmaß dieser tatsächlich eintritt, hängt jedoch maßgeblich davon ab, ob der neu etablierte Nachweis innerhalb des sozialen Feldes der Erwachsenenbildung einen hinreichenden Bekanntheitsgrad erreicht und von den relevanten AkteurInnen anerkannt und wahrgenommen wird.

Im Fall von Ö-Cert ist dabei insbesondere von Bedeutung, dass das einheitliche Gütesiegel eigene Mindeststandards definiert, v.a. im Hinblick auf den pädagogischen Nachweis, die Anerkennung demokratischer Werte und den zugrundeliegenden Bildungsbegriff, ansonsten aber die Befunde bereits bestehender Qualitätsnachweise übernimmt.

Ob Einrichtungen, die Erwachsenenbildung anbieten, durch Ö-Cert zu mehr Investitionen in Qualitätssicherung bzw. -entwicklung motiviert werden, hängt zunächst davon ab, in welchem Ausmaß Bildungsanbieter bereits vor ihrer Zertifizierung als Ö-Cert Qualitätsanbieter qualitätssichernde Maßnahmen getroffen haben. Die Bereitschaft, Ö-Cert zu erlangen und die damit einhergehenden Anforderungen zu erfüllen, dürfte wiederum mit dem Ausmaß zusammenhängen, in dem Ö-Cert in den letzten Jahren zu einem Gütesiegel geworden ist, das für Anbietereinrichtungen einen Unterschied macht: Je mehr EB-Einrichtungen sich von der Zertifizierung als Ö-Cert Qualitätsanbieter eine Verbesserung ihrer Marktposition erhoffen, sei es durch erhöhte Attraktivität für Weiterbildungsinteressierte oder durch erweiterte Fördermöglichkeiten, desto größer der entsprechende Effekt.

Hierher gehören auch mögliche Schwierigkeiten im Prozess des Ö-Cert-Erwerbs durch Bildungsanbieter. In den bei der Ö-Cert-Enquete 2016 ausgefüllten Karten finden sich Hinweise auf Schwierigkeiten kleinerer Anbieter, die Anforderungen zu erfüllen, sowie

auf Probleme mit der Erfüllung des sog. pädagogischen Nachweises bei Ö-Cert. Relevant ist in diesem Zusammenhang weiters, wie Bildungsanbieter den Anerkennungsprozess durch Ö-Cert im konkreten Einzelfall erleben.

Über erhöhtes Augenmerk auf qualitätssichernde Maßnahmen innerhalb der Organisation hinaus steht Ö-Cert wie erwähnt für einen demokratischen, ermächtigenden Bildungsbegriff und eine klare Abgrenzung zu Esoterikangeboten. Dies legt die Frage nahe, inwieweit die Etablierung des Ö-Cert-Qualitätsrahmens die österreichische Erwachsenenbildungslandschaft diesbezüglich verändert hat.

Die Vereinfachung von Verwaltungsabläufen durch die Einführung von Ö-Cert ist konkret daran überprüfbar, ob die erweiterten, insbesondere bundesländerübergreifenden Fördermöglichkeiten tatsächlich geschaffen wurden und ob sie den Bildungsanbietern und Weiterbildungsinteressierten hinreichend bekannt sind und entsprechend genützt werden. Ebenso kann überprüft werden, ob durch Ö-Cert intendierte Vereinfachungen teilweise nicht verwirklicht werden konnten bzw. inwieweit es dabei zu unerwarteten Schwierigkeiten gekommen ist.

Im Folgenden finden Sie die Ergebnisse der durch die Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt (FORBA) durchgeführten Evaluation. Kapitel 2 widmet sich dem methodischen Vorgehen. Die Kapitel 3 bis 8 präsentieren die unterschiedlichen Arbeitspakete. Kapitel 9 fasst die Ergebnisse zusammen, Kapitel 10 Diskutiert diese und Kapitel 11 stellt ausgewählte Vorschläge für eine Weiterentwicklung dar. Im Anschluss finden Sie ein ausführliches Literaturverzeichnis und im Anhang noch zahlreiche Tabellen für Detailfragen aus den Datenauswertungen.

Das Team von FORBA bedankt sich bei allen RepräsentantInnen von Ö-Cert für die gute Zusammenarbeit, insbesondere bei Johanna Weismann und Sabine Püskül von der Geschäftsstelle.

2. **METHODISCHES VORGEHEN**

Im Folgenden finden Sie eine Aufschlüsselung des methodischen Vorgehens der zwischen Oktober 2016 und November 2017 stattfindenden Evaluation.

- **Literaturanalyse**

Dieser Analyseschritt stellte sicher, dass die Evaluation von einer aktuellen und umfassenden Wissensbasis zu Erwachsenenbildung und Qualitätssicherung ausgeht. Internationale Quellen bilden die zentrale Grundlage für die Verortung von Ö-Cert im internationalen Kontext.

- **Dokumentenanalyse**

Dieser Arbeitsschritt ermöglichte es, Arbeit und Funktionsweise von Ö-Cert entlang der typischen Abläufe im Zuge einer Zertifizierung (oder deren Nichtzustandekommen) nachzuvollziehen und bildete damit einen guten Einstieg in die Evaluation. Für den vorliegenden Bericht wurden die wichtigsten Daten in Grafiken aufbereitet.

- **ExpertInnengespräche**

Die Auswahl der ExpertInnen für 20 Gespräche erfolgte in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber. Zum einen handelte es sich dabei um ExpertInnen aus der Bildungsforschung, zum anderen um AkteurInnen aus dem Feld der Erwachsenenbildung, d.h. VertreterInnen relevanter Institutionen (Verwaltung, Fördergeber, Bildungseinrichtungen, Sozialpartner, Beratungsstellen, etc.). Für die Gespräche wurde ein Leitfaden entwickelt. Zentrale Inhalte waren – abhängig von den GesprächspartnerInnen – eigene Erfahrungen mit Ö-Cert, Faktoren bei der Entwicklung von Ö-Cert, sowie allgemein die Bewertung der institutionellen Auswirkungen von Ö-Cert (Vergleich vorher – nachher) durch die GesprächspartnerInnen. Die Interviews dauerten je ca. 1,5 Stunden und wurden – in transkribierter Form – einer Inhaltsanalyse unterzogen. Die rein in deskriptiver Form zusammenfassend dargestellten Ergebnisse finden sich im vorliegenden Bericht und flossen in die Schlussfolgerungen ein.

- **Zwei aufbauende Fokusgruppen mit VertreterInnen der Lenkungsgruppe, der Akkreditierungsgruppe, Förderstellen, Zertifizierungsstellen und der KEBÖ**

Die Durchführung von Fokusgruppen gab insofern spezifische Aufschlüsse, als die Gruppensituation den direkten Nachvollzug von Wechselwirkungen und Dynamiken ermöglichte, die in der Umsetzung von Ö-Cert maßgeblich sind. In der ersten Fokusgruppe ging es zuerst darum, die bisherige Wirkung von Ö-Cert zu beschreiben und die Dynamik am Beginn der Etablierung von Ö-Cert zu rekonstruieren: Was hat Ö-Cert bisher gebracht? Welche positiven Leistungen? Welche davon waren intendiert, welche nicht intendiert? Stimmen die Ö-Cert-Ziele mit den Interessen der Bildungseinrichtungen überein? Bei welchen Einrichtungen ja, bei welchen nein? Wie wurde Ö-Cert zu Beginn wahrgenommen? Wie wurden Präzisierungen der Ö-Cert-Grundvoraussetzungen wahrgenommen? Hätte Ö-Cert andere Wege in der Entwicklung nehmen können? In einem zweiten Block widmeten wir uns den Gründen und der Motivation für eine Ö-Cert-

Zertifizierung aus Sicht der EB-Einrichtungen: Warum wird Ö-Cert von Bildungseinrichtungen angestrebt? Wird Ö-Cert als Marke für qualitativ hochwertige Erwachsenenbildung wahrgenommen? Oder dient es eher zur Erschließung von Fördermöglichkeiten? Sind Bildungszertifikate eher ein notwendiges Übel oder ein sinnvolles Tool zur Entwicklung? Im Anschluss wurde die Praxis der Akkreditierung und die Zusammenarbeit mit der Geschäftsstelle und Lenkungsgruppe reflektiert.

Im Mittelpunkt der zweiten Fokusgruppe mit derselben TeilnehmerInnengruppe stand die Bilanzierung der bisherigen Wirkung von Ö-Cert, sowie ein Ausblick auf zukünftige für Ö-Cert wichtige Entwicklungen in der Erwachsenenbildung: welche Entwicklungen werden gesehen? Worauf sollte Ö-Cert reagieren? Diskutiert wurde über die gesellschaftlichen und technologischen Veränderungen in den nächsten 5 Jahren und die daraus folgenden Herausforderungen für Ö-Cert. Im zweiten Block ging es um Dimensionen von Qualität in der Erwachsenenbildung. Diskutiert wurde u.a. ob und wie Ö-Cert unterschiedliche Dimensionen von Qualität aufnehmen soll und kann und wohin sich Ö-Cert in puncto Qualität in der Erwachsenenbildung entwickeln soll?

Die Fokusgruppen dauerten jeweils gut zwei Stunden. Die Diskussionen wurden im Anschluss transkribiert und einer Inhaltsanalyse unterzogen.

- Schriftliche Befragung der Ö-Cert zertifizierten Einrichtungen

Die Befragung wurde als Onlineerhebung durchgeführt. Neben der Niederschwelligkeit bildet die problemlose Integrierbarkeit offener Fragen einen großen Vorteil. Die Einladung zur Befragung erfolgte per e-mail über einen Link zum Fragebogen, was die Anonymität der TeilnehmerInnen gewährleistet. 201 Einrichtungen nahmen an der Befragung teil. Ausgewertet wurde die Befragung mit Statistiksoftware (SPSS).

- Fallstudien

Bei der Auswahl der zertifizierten Einrichtungen für die Fallstudien wurde auf größtmögliche Heterogenität geachtet. Einbezogen wurden die Variablen Betriebsgröße, Stadt/Land, Bundesländer, Schwerpunkt des Bildungsangebots, Zweigstellen, Basiszertifikat. Zentrale Grundlage für die Auswahl bildeten die von der Ö-Cert-Geschäftsstelle erhobenen statistischen Daten, die die genannten Variablen (und einige mehr) enthalten. Darüber hinaus eröffnete die Einbeziehung eines nicht zertifizierten Bildungsanbieters wertvolle Vergleichsmöglichkeiten. In Summe wurden fünf Fallstudien durchgeführt; diese bestehen aus mindestens drei leitfadengestützten Interviews mit relevanten AkteurInnen der jeweiligen EB-Einrichtung. Die Interviews dauerten jeweils ca. 1 bis 1,5 Stunden und wurden im Anschluss vollständig transkribiert. Die Analyse erfolgt in zwei Schritten: sie beginnt mit einer Einzelfallauswertung und führt die Ergebnisse im Anschluss zu Fallstudienberichten zusammen. An dieser Stelle sei beispielhaft der Bericht des Eurofound zu Qualitätsstandards bei der Durchführung von Fallstudien erwähnt² an dem sich FORBA orientiert.

²(<http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef0751.htm>).

3. LITERATURANALYSE

Wer die Begriffe *Qualität* und *Erwachsenenbildung* bei Google eingibt, gern auch auf Englisch, bleibt nicht ohne raschen Rechercheerfolg. Dabei liefern die deutschen Begriffe vor allem Spuren österreichischer und deutscher Qualitätsinitiativen, darunter an prominenter Stelle Ö-Cert, und des dazugehörigen, an lokale Üblichkeiten anknüpfenden Diskurses; die englischsprachige Recherche führt dagegen zu einer Fülle internationaler Dokumente insbesondere aus dem Kontext von EU und UNESCO, die eine programmatische Thematisierung von *adult education* bzw. *adult learning* abbilden, deren Intensität über die letzten 15 bis 20 Jahre deutlich gestiegen sein dürfte. Dieses Bild passt zur häufig lesbaren Diagnose einer Qualitätsdiskussion in der Erwachsenenbildung, die zwar von lokalen Kontexten ausgeht und an diese gebunden bleibt, zugleich aber zunehmend von internationalen Politikinitiativen und Förderlogiken geprägt wird.

Da Sozialforschung im 21. Jahrhundert zwar häufig mit Google beginnt, sich in der bloßen Auflistung dort erzielter Funde aber idealerweise nicht erschöpft, wird im Folgenden ein Strukturierungsversuch vorgestellt, der von der Rekonstruktion relevanter Begriffsbedeutungen und dazugehöriger Forschungsbefunde ausgeht und diese auf die Grundprinzipien von Ö-Cert bezieht.

3.1. EU-Dokumente und Studien zu Qualität in der Erwachsenenbildung

Der Begriff der Qualität, der für den Ö-Cert Qualitätsrahmen nicht nur die Namensgebung betreffend maßgeblich ist (und damit auch für seine Evaluierung), ist durch ein hohes Maß intuitiver Niederschwelligkeit, zugleich aber auch durch eine Unschärfe gekennzeichnet, die beträchtlichen Spielraum für unterschiedliche Konkretisierungen in sozialen Verwendungszusammenhängen lässt. Dies lässt die Rekonstruktion derartiger Konkretisierungen im Bereich der Erwachsenenbildung als besonders wichtig erscheinen. Von zentraler Bedeutung ist dabei die schon in der Internetrecherche prominente Ebene der EU-Politik einschließlich begleitender Forschung, da die EU-Ebene in der Bildungspolitik für die Mitgliedsstaaten zwar nicht bindend ist, aber dennoch potentiell prägende Impulse für die Ebene einzelner EU-Länder (und damit potentiell auch für Ö-Cert) von ihr ausgehen.

EU-Dokumente

Zu Qualität in der Erwachsenenbildung erweist sich die Suche nach begrifflichen Präzisierungen auf EU-Ebene zwar als durchaus ergiebig, in den Ergebnissen aber weniger eindeutig als bei anderen Themen. Für die berufliche Bildung (ein Bereich, der freilich Überschneidungen mit der Erwachsenenbildung aufweist) haben das Europäische Parlament und der Europäische Rat 2009 die Grundlage eines europäischen Bezugsrahmens für Qualitätssicherung geschaffen; dieser wird seit 2010 über das europäische Netzwerk EQAVET umgesetzt und weiterentwickelt. U.a. stehen die Bemühungen um einen europäischen Qualifikationsrahmen, der erworbene

Qualifikationen und Kenntnisse EU-weit vergleichbar machen soll, sowie die Etablierung eines europäischen Leistungspunktesystems für die Berufsbildung in enger Verbindung zu EQAVET und seinen nationalen Referenzstellen in den einzelnen EU-Ländern (in Österreich ARQA-VET).

Eine vergleichbare Struktur auf EU-Ebene existiert für Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung bislang nicht, ihre Etablierung dürfte auch nicht unmittelbar bevorstehen. Eine Rekonstruktion der bisherigen Thematisierung von Qualität in der Erwachsenenbildung auf europäischer Ebene findet sich in einem Artikel von Bert-Jan Buiskool and Simon Broek (Buiskool & Broek, 2014). Bezug genommen wird dabei sowohl auf offizielle EU-Dokumente der letzten 15 Jahre als auch auf international vergleichende Studien zu Qualitätsthemen, die in diesem Zeitraum von der EU-Kommission beauftragt wurden.

Das *Memorandum über lebenslanges Lernen* aus 2000 (EU-Kommission, 2000) entwirft die Vision einer inklusiven Gesellschaft, die allen ihren Mitgliedern in allen Lebensphasen Zugang zu qualitativ hochwertiger Bildung gewährt. Im Fokus steht dabei die Ermöglichung individuell bedarfs- und interessengerechter Lernwege, wozu eine Flexibilisierung und Öffnung der bisherigen Systeme für erforderlich gehalten wird. Qualität wird an mehreren Stellen des Papiers als Schlüsselfaktor effektiven lebenslangen Lernens genannt, ohne näher spezifiziert zu werden.

Konkreter wird in dieser Hinsicht die Mitteilung der Kommission *Erwachsenenbildung: Man lernt nie aus* (EU-Kommission, 2006). Sie enthält Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung als eine von fünf grundlegenden Zielsetzungen. Als Aspekte von Qualität werden aufgezählt: Information und Orientierung, Bedarfsanalyse, relevante, den tatsächlichen Bedürfnissen und Anforderungen entsprechende Lerninhalte, Unterrichtspraxis, Unterstützung beim Lernen, Bewertungskonzepte sowie Anerkennung, Validierung und Bescheinigung von Kompetenzen. Im Speziellen empfiehlt das Papier den Mitgliedsstaaten Investitionen in die Qualität von Erwachsenenbildung, was Lehrmethoden und Lernmaterialien sowie die Qualifikation der Lehrenden betrifft. Auch die Qualität von Erwachsenenbildungseinrichtungen soll gefördert werden, wobei staatlichen Stellen eine wichtige Rolle zugeordnet wird: Diese umfasst die Festlegung des rechtlichen Rahmens, die Vorgabe von Qualitätsstandards und die Bescheinigung der Einhaltung ebendieser Standards.

Der Aktionsplan *Erwachsenenbildung Zum Lernen ist es nie zu spät* (EU-Kommission, 2007), der an die Mitteilung anknüpft, benennt als Schlüsselaspekt der Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung die Qualität des eingesetzten Personals, worunter nicht nur Lehrende verstanden werden, sondern auch ManagerInnen, BeraterInnen, MentorInnen und Verwaltungspersonal. Die Qualität des Personals wird als zentral für die Motivation erwachsener Lernender eingeschätzt. Zum Status Quo der Personalsituation in der Erwachsenenbildung war zum Zeitpunkt der Planveröffentlichung ländervergleichende Forschung beauftragt, die die Grundlage weiterer Schritte bilden sollte (siehe unten).

Der Aktionsplan enthält außerdem Anmerkungen zur Bedeutung von Governance in der Erwachsenenbildung, die Überschneidungen mit dem Qualitätsthema aufweisen. Gute

Governance wird als ausschlaggebend für ein hochwertiges Erwachsenenbildungsangebot betrachtet und umfasst laut Dokument Aspekte wie Bedarfsanalysen, Qualitätssicherungsmechanismen für die Anbieter, effiziente Verwaltungssysteme und sinnvolle Ressourcenzuteilung, eine genaue Überwachung und Bewertung im nationalen Rahmen anhand nachweisbarer Ergebnisse sowie umfassende Vernetzung mit anderen relevanten Stakeholdern.

In der EntschlieÙung des Rates über eine erneuerte europäische Agenda für die Erwachsenenbildung, die sich auf die Jahre 2012-2014 bezieht (Europäischer Rat, 2011), wird Qualität mit Effizienz zu einem prioritären Bereich zusammengefasst. Hier tauchen zum einen Zielsetzungen aus früheren Dokumenten wieder auf, insbesondere die Etablierung von Akkreditierungssystemen für Bildungsanbieter oder die Verbesserung der Qualifikation des Erwachsenenbildungspersonals; hinzukommt die Forderung nach besserer Abstimmung zwischen dem Angebot der Erwachsenenbildung und den Anforderungen des Arbeitsmarkts.

Studien

Was die erwähnten rezenten Forschungsaufträge der EU-Kommission zu Erwachsenenbildungsthemen betrifft, so galten zwei Studien dem Personal in der Erwachsenenbildung: Das Projekt *Adult Learning Professions in Europe* (EU-Kommission, 2008) untersuchte das Berufsfeld Erwachsenenbildung in den EU-Ländern entlang der Rekonstruktion von Wegen in das Berufsfeld, darin ausgeübten Tätigkeiten und Bildungshintergrund; die Studie *Key Competences for Adult Learning Professionals* war darauf ausgerichtet, ein Repertoire von Schlüsselkompetenzen und daraus abgeleiteten Bildungsanforderungen für das Berufsfeld Erwachsenenbildung zu identifizieren (Buiskool et al., 2010).

Eine weitere Studie untersuchte aktuell verwendete Begrifflichkeiten in der europäischen Erwachsenenbildung mit der Zielsetzung, eine gemeinsame europäische Sprechweise zu entwickeln und damit ein einheitliches Monitoring des Erwachsenenbildungsbereichs auf EU-Ebene grundzulegen (NRDC, 2010). Dabei wurden auch Qualitätsbegriffe analysiert und als vier Dimensionen von Qualität bzw. Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung die Validierung von Gelerntem, die Akkreditierung und Evaluierung des Bildungsangebots, die professionelle Weiterentwicklung der Lehrenden, sowie innovative Pädagogik identifiziert.

Die Wirkung politischer Maßnahmen im Erwachsenenbildungsbereich bildete den Fokus mehrerer Forschungsprojekte. Die Studie *Assessment of the Impact of Ongoing Reforms in Education and Training on Adult Learning* ging der Frage nach, mit welchem methodischen Zuschnitt die Wirkungen politischer Reformschritte in der Erwachsenenbildung am besten abgebildet werden können (Brozaitis et al., 2010); in einem Teilprojekt wurden Reformen daraufhin untersucht, wie es gelingt, Erwachsene zur Teilnahme an Erwachsenenbildungsangeboten zu motivieren; die Angebotsqualität erwies sich als eine von sechs Mobilisierungsdimensionen (S. D. Broek et al., 2010). Eine ebenfalls von der Kommission beauftragte Studie aus 2015 – *An in-depth analysis of adult*

learning policies and their effectiveness in Europe – kann als Metaanalyse existierender Forschung zu Erwachsenenbildung betrachtet werden (EU-Kommission, 2015); zur Effektivität qualitätssichernder Maßnahmen wird darin ein Mangel empirischer Forschungsbefunde festgestellt. Umgekehrt scheinen zwischen der Erforschung allgemeiner Auswirkungen von Erwachsenenbildung – u.a. höheres Einkommen, mehr Wohlbefinden, mehr zivilgesellschaftliches Engagement – und dem Diskurs zu Qualität in der Erwachsenenbildung bislang nur wenige Verbindungen zu bestehen.

Schließlich war das Projekt *Quality in the Adult Learning Sector* darauf ausgerichtet, qualitätssichernde Praktiken auf Ebene der EU-Mitgliedsstaaten zu identifizieren (S. Broek & Buiskool, 2013). Besonderes Augenmerk galt dabei Akkreditierungs- und Qualitätssicherungssystemen und Qualitätsstandards, wozu länderspezifische Fallstudien erstellt wurden. Ö-Cert bildet gemeinsam mit dem Schweizer EduQua eins der wenigen europäischen Beispiele für einen sektorübergreifenden Qualitätsnachweis in der Erwachsenenbildung. In der Studie wird außerdem die Möglichkeit ausgelotet (und trotz der festgestellten diversen Struktur der Erwachsenenbildung letztlich befürwortet), vom oben erwähnten europäischen Qualitätsrahmen für berufliche Bildung ausgehend einen eigenen Rahmen für Qualität in der europäischen Erwachsenenbildung zu entwickeln. Ebenfalls erhoben wurde, welche Daten zur Qualität in den einzelnen Ländern vorhanden sind; hier zeigten sich vor allem hinsichtlich informeller Angebote teils große Lücken.

Insgesamt bestätigt diese Übersicht die bereits weiter oben getroffenen Feststellungen, denen zufolge Qualität in der Erwachsenenbildung zwar bereits in den Fokus von EU-Politik und begleitender Forschung gerückt ist (was in den letzten Jahren zu einer beträchtlichen Materialfülle geführt hat, die hier nur in groben Zügen wiedergegeben werden konnte), eine verbindliche Positionierung zu Qualitätssicherung und -entwicklung in der Erwachsenenbildung auf EU-Ebene aber bislang aussteht.

Konfrontiert man in dieser Situation den Ö-Cert Qualitätsrahmen mit den oben referierten EU-einschlägigen Ausführungen zu Qualität in der Erwachsenenbildung, so drängt sich angesichts der Häufigkeit, mit der darin die Etablierung nationaler Akkreditierungssysteme und Qualitätsstandards gefordert wird, die Schlussfolgerung auf, ein zentrales Verdienst von Ö-Cert bestehe in seiner bloßen Existenz. Die Seltenheit derartiger Qualitätsnachweise im europäischen Vergleich, wie sie im oben erwähnten Forschungsprojekt festgestellt wurde, trägt zu diesem Eindruck ebenso bei wie die im Projektendbericht getroffene Empfehlung an Länder ohne nationalen Qualitätsnachweis, sich an Ö-Cert ein Beispiel zu nehmen. Auch das Augenmerk auf die Qualifikationen des Personals zu zertifizierender Einrichtungen, wie es in der Mindestanforderung einer Person mit fundierter pädagogischer Ausbildung in den Ö-Cert Grundvoraussetzungen zum Ausdruck kommt, befindet sich im Einklang mit der hohen Wertigkeit, die der Professionalisierung des Erwachsenenbildungspersonals in den referierten Dokumenten eingeräumt wird.

3.2. Qualitätsdimensionen von Ö-Cert einschließlich Basiszertifikate

Spezifischere Vergleiche zwischen den genannten Quellen und den Charakteristika von Ö-Cert erscheinen angesichts teilweise voneinander abweichender und oft nur listenartig vorliegender Qualitätsdimensionen nur bedingt sinnvoll. Ebenso wenig kann im Rahmen dieses kurzen Abrisses eine adäquate akademische Diskussion des Qualitätsbegriffs geleistet werden. Ö-Cert in explorativer Absicht mit konkreten Qualitätsdefinitionen zu konfrontieren, erscheint aber potentiell aufschlussreich – nicht um die Prinzipien von Ö-Cert daran als richtig oder falsch, als vollständig oder lückenhaft zu erweisen, sondern um deutlich zu machen, für welches Qualitätsverständnis Ö-Cert in seiner derzeitigen Form steht und welche Dimensionen darin wie wichtig sind. In Ermangelung eines eindeutigen Qualitätskonzepts aus dem EU-Kontext müssen dafür andere Quellen herangezogen werden. Zu berücksichtigen ist bei einer derartigen Vorgangsweise außerdem, dass Ö-Cert ja elf unterschiedliche Qualitätsnachweise als Basiszertifikate anerkennt (siehe Dokumentenanalyse Kapitel 4.3 für eine Übersicht der anerkannten Zertifikate), deren inhaltliche Schwerpunkte beträchtlich voneinander abweichen können. Die kommerziellen Zertifikate ISO 9001, ISO 29990 und EFQM wurden in die Analysen nicht einbezogen.

Eine Qualitätsdefinition bzw. ein Schema grundlegender Dimensionen von Qualität in der Erwachsenenbildung, das in der Literatur immer wieder auftaucht, so auch im oben erwähnten Artikel von Buiskool und Broek, ist die Systematik aus dem ersten *Global Report on Adult Learning and Education* des UNESCO Institute for Lifelong Learning (Institute for Lifelong Learning, 2010). Diese setzt auf einer sehr allgemeinen Ebene an und unterscheidet zwischen *Equity*, *Efficiency*, *Effectiveness* und *Relevance*. Im Folgenden werden diese vier Dimensionen kurz beschrieben und auf Ö-Cert bezogen.

Abbildung 1: Qualitätsdimensionen laut UNESCO nach Qualitätsnachweis (Ampelfarbskala zur Veranschaulichung des Ausmaßes, in dem die jeweilige Dimension im jeweiligen Zertifikat behandelt wird)

	Equity	Effizienz	Effektivität	Relevanz
LQW	Red	Green	Green	Green
Umweltzeichen	Yellow	Red	Yellow	Red
QVB	Yellow	Green	Yellow	Yellow
EduQua	Red	Green	Green	Red
Cert-NÖ	Green	Green	Green	Red
OÖ-EBQS	Yellow	Red	Green	Yellow
S-QS	Yellow	Green	Green	Yellow
wiencert	Green	Red	Green	Red

Zugangsgerechtigkeit (Equity): Angesprochen ist hier die Zugänglichkeit von Erwachsenenbildung unabhängig von Merkmalen wie sozialer Herkunft, finanziellen Ressourcen, Geschlecht, Religionszugehörigkeit oder sexueller Orientierung. Besonderes Augenmerk ist gemäß dieses Grundsatzes darauf zu legen, benachteiligten bzw. bildungsfernen Gruppen Zugang zu Erwachsenenbildung zu ermöglichen und dabei etwaige gruppenspezifische Hindernisse bestmöglich zu berücksichtigen.

In den Ö-Cert Grundvoraussetzungen findet sich unter Punkt D.1 eine Verpflichtung auf die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte, aus der abgeleitet wird, dass „der Zugang zu den Bildungsangeboten für alle Personen unabhängig von ihrem Geschlecht und Alter, ihrer Bildung, ihrer sozialen oder beruflichen Stellung, ihrer politischen oder weltanschaulichen Orientierung und ihrer Nationalität möglich sein [muss].“ Die Grundvoraussetzungen werden allerdings nicht konkreter, was damit gemeint ist: Ist dieser Bestimmung bereits dadurch Genüge getan, dass Bildungsangebote nicht ungerechtfertigt Personengruppen ausschließen, also grundsätzlich für alle Interessierten frei zugänglich sind, respektive für alle Angehörigen der Zielgruppe, sofern die Zielgruppendefinition nicht menschenrechtswidrig ist, sondern z.B. nur Personen ausschließt, die die in einem Kurs vorausgesetzten Vorkenntnisse einer Sprache oder Kulturtechnik nicht mitbringen? Oder impliziert der zitierte Passus die Anforderung an Bildungsanbieter, über die rein nominelle allgemeine Zugänglichkeit ihres Bildungsangebots hinauszugehen, sei dies durch spezielle Angebote für benachteiligte Gruppen, durch Marketingmaßnahmen, die sich an sonst schwer erreichbare MerkmalsträgerInnen richten (etwa die viel zitierten „Bildungsfernen“), durch Bedarfserhebungen, die über das normalerweise erreichte Zielpublikum hinausgehen? Falls ja, so wird dies nicht explizit beschrieben, was ein Verständnis der Grundvoraussetzungen im erstgenannten, sozusagen niederschwelligeren Sinn nahelegt. Zugleich wirft die zitierte Formulierung die Frage auf, ob Bildungsangebote, die sich tatsächlich spezifisch an bestimmte gesellschaftliche Untergruppen richten (etwa nur an Frauen oder nur an Männer) bei all ihrer gut begründbaren Sinnhaftigkeit streng genommen gegen die geltende Bestimmung der Allgemein zugänglichkeit verstoßen.

Die untersuchten Basiszertifikate nehmen in sehr unterschiedlichem Ausmaß auf das Prinzip der Zugangsgerechtigkeit Bezug. Die umfassendsten Bestimmungen finden sich in den Landeszeugnissen von Wien und Niederösterreich (Cert NÖ, 2017), jeweils unter dem Schlagwort Diversity Management. Im „wien-cert“-Handbuch heißt es dazu: „Unterschiedlichkeiten in Geschlecht, Alter, Behinderung, sozialer Herkunft, Glaubensbekenntnis etc. werden bei der Gestaltung und Durchführung von Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen und von organisationsinternen Prozessen berücksichtigt.“ (wien-cert, 2017, S.20) Hierzu müssen die einreichenden Einrichtungen Beispiele bringen, zudem sind schriftliche Leitlinien und Zielsetzungen zu Diversity erforderlich. Ebenfalls vergleichsweise konkret wird in dieser Hinsicht das Umweltzeichen, das Einrichtungen zu mindestens zwei nach außen wirksamen sozialen Maßnahmen verpflichtet, die die sozialen Bedürfnisse der Teilnehmenden berücksichtigen und antidiskriminierend wirken (Österreichisches Umweltzeichen 2014, S.17). Die Länderzeugnisse aus Oberösterreich (EB Forum OÖ, 2017) und Salzburg (Salzburger

Erwachsenenbildung, 2016) enthalten zu den Grundvoraussetzungen analoge Bestimmungen zur Allgemeinzugänglichkeit auf Basis der Menschenrechte. Zusätzlich enthält S-QS ein Bekenntnis zur Gleichbehandlung der Geschlechter, sowie von Menschen mit besonderen Bedürfnissen; in OÖ-EBQS findet sich ein Hinweis auf die Berücksichtigung zielgruppenspezifischer Anforderungen, als Beispiele werden Beginnzeiten und Kinderbetreuungsangebote genannt. Im QVB wird Gendergerechtigkeit als Querschnittsmaterie behandelt, weitere Diversitätsdimensionen finden keine Erwähnung (DEAE, BAK AuL, 2004). EduQua (EduQua, 2017) und LQW (Zech, 2017) enthalten keine Bestimmungen zur Zugangsgerechtigkeit.

Effizienz und Effektivität (*Efficiency, Effectiveness*): Im klassisch ökonomischen Sinn geht es hier darum, ob Angebote bzw. Einrichtungen der Erwachsenenbildung ihre Zielsetzungen erreichen und ob sie dabei sparsam mit den zur Verfügung stehenden Mitteln umgehen.

In den Ö-Cert Grundvoraussetzungen spielen diese beiden Dimensionen keine Rolle, abgesehen davon, dass zertifizierbare Einrichtungen seit mindestens drei Jahren Erwachsenenbildung anbieten müssen, was möglicherweise ein Mindestmaß an Effizienz und Effektivität voraussetzt. Die untersuchten Basiszertifikate enthalten aber alle mehr oder weniger ausführlichen Anforderungen (am vergleichsweise vagsten bleiben Umweltzeichen und QVB), organisatorische Ziele klar zu definieren, ihre Erreichung zu überprüfen und gegebenenfalls Korrekturen vorzunehmen. Dies läuft auf eine Steigerung der organisationalen Effektivität hinaus und stellt eine Gemeinsamkeit, vielleicht sogar ein Grundprinzip aller Qualitätssicherungssysteme dar. Dass im Zuge so angestoßener Prozesse auch Potentiale effizienteren Arbeitens sichtbar werden, ist als wahrscheinlich anzunehmen. In den meisten Basiszertifikaten wird Effizienz auch explizit genannt und mit spezifischen Überprüfungs- und Steigerungsanforderungen unterfüttert; Umweltzeichen, OÖ-EBQS und wien-cert verzichten darauf. Interessanterweise enthält keines der analysierten Zertifikate Hinweise auf mögliche Konflikte zwischen der Sparsamkeit, auf die das Effizienzprinzip hinausläuft, und die expansive Tendenz, die Überlegungen zur Qualitätssteigerung innewohnt und die die finanzielle Dimension nicht miteinschließen muss, aber kann. Offenbar wird dieser Widerspruch entweder nicht gesehen, oder es wird vorausgesetzt, dass Qualitätsentwicklung nur innerhalb eines extern vorgegebenen, nicht veränderlichen finanziellen Rahmens möglich ist.

Relevanz (*Relevance*): Laut Global Report on Adult Learning and Education aus 2008 ist darunter zu verstehen, dass Erwachsenenbildungsangebote den Lernenden Wege zu persönlichem und sozialem Wandel aufzeigen und dadurch eine Quelle verbesserter Lebensqualität sein sollen.

Die Ö-Cert Grundvoraussetzungen enthalten in dieser Hinsicht vergleichbare Ansprüche. Insbesondere die unter A.1 angeführte grundlegende Bildungsphilosophie, die in begleitenden Hintergrundtexten (z.B. Gruber, 2011; Gruber et al., 2015) noch ausführlicher dargelegt wird und der zufolge Bildung mit Reflexion und persönlicher Ermächtigung einhergeht, geht klar in die skizzierte Richtung. Zugleich leistet dieser Bildungsbegriff eine explizite Abgrenzung zur Reduktion von Erwachsenenbildung auf instrumentelle Qualifizierung in Abhängigkeit von Arbeitsmarktanforderungen.

Angesichts der Priorisierung besserer Abstimmung zwischen Erwachsenenbildung und Arbeitsmarkt, wie sie aus der oben zitierten EU-Agenda 2012-2014 hervorgeht, ist dies möglicherweise auch eine Abgrenzung gegenüber künftiger EU-Politik. Die in den Ö-Cert Grundvoraussetzungen und dem präzisierenden Beurteilungsraster dargelegte Abgrenzung von Erwachsenenbildung zu Veranstaltungen religiöser Verkündigung, Esoterik, Okkultismus und weiteren anders gelagerten Angeboten (Produktschulungen, Sport- und Gesundheitsangebote), sowie die Abgrenzung von antidemokratischen, rassistischen, antisemitischen, sexistischen und andere Menschengruppen diskriminierenden Inhalte und Verhaltensweisen (Punkt D.2) können ebenfalls als Konsequenz des reflexiv-ermächtigenden Bildungsbegriffs verstanden werden.

In den Basiszertifikaten findet sich im Vergleich zu den Grundvoraussetzungen wenig Material zur Relevanz von Erwachsenenbildungsangeboten im hier verstandenen Sinn. Am ergiebigsten die positiven Aspekte des Relevanzbegriffs betreffend ist LQW, dessen inhaltlichen Mittelpunkt der Begriff gelungenen Lernens bildet. Dieser ist zwar von jeder teilnehmenden Organisation selbst zu konkretisieren, die Ausführungen im LQW-Leitfaden legen aber eine Konkretisierung in Richtung der Relevanzdimension nahe. Eine Abgrenzung zu Esoterikangeboten und dergleichen findet sich in LQW nicht. Diese negative Seite der Relevanzdimension wird von OÖ-EBQS mit einer Abgrenzung zu Esoterik und Okkultismus abgedeckt, deren Explizitheitsgrad sogar über die Grundvoraussetzungen (nicht aber über das präzisierende Beurteilungsraster) hinausgeht. Die Länderqualitätsnachweise aus Oberösterreich und Salzburg enthalten außerdem das in den Grundvoraussetzungen enthaltene Bekenntnis zu demokratischen Prinzipien in der Angebotsgestaltung. Umweltzeichen, EduQua, Cert-NÖ und wien-cert enthalten keine der Relevanzdimension zuordenbaren Inhalte.

Eine weitere relevante Systematik zu Qualität in der Erwachsenenbildung kann dem Lehrbrief zu Qualitätsmanagement in der Erwachsenenbildung von Dieter Gnahs (Gnahs, 2015) entnommen werden. Er unterscheidet darin zum einen zwischen Inputqualität, Durchführungsqualität, sowie Output- und Transferqualität. Erwachsenenbildungseinrichtungen betreffend bilden die Qualität des pädagogischen Personals einschließlich Mitarbeiterfortbildung, die AdressatInnenorientierung des Angebots einschließlich Planung und Beratung, die Organisationsstrukturen (einschließlich Mitbestimmungsregelungen) sowie vorgesehene Feedback- bzw. Evaluationsmaßnahmen grundlegende Qualitätsdimensionen. Im Unterschied zu den sehr allgemeinen Dimensionen aus dem UNESCO Bericht handelt es sich hier eher um konkrete „Verortungen“ von Qualität im Bildungsprozess bzw. in Einrichtungen der Erwachsenenbildung.

Diesem Konkretisierungsgrad entsprechend finden sich die meisten Entsprechungen zu den genannten Dimensionen in den Basiszertifikaten (siehe Abbildung unten). Die einzige Ausnahme bildet die Qualität des pädagogischen Personals, zu der die Grundvoraussetzungen eine Mindestanforderung enthalten. Vergleichbare Bestimmungen finden sich nur in zwei der analysierten Basiszertifikate (OÖ-EBQS und wien-cert). Die Weiterbildung der MitarbeiterInnen wird ebenso in allen Zertifikaten erwähnt wie die Orientierung an den Wünschen der AdressatInnen und die Evaluierung

von Bildungsangeboten; fast überall werden administrative Bestimmungen etwa zur Stornierung von Kursen erwähnt. Vergleichsweise selten finden sich Hinweise auf Mitbestimmung, wenn dann meist im Zusammenhang mit der Leitbildentwicklung. Das Umweltzeichen sieht regelmäßige MitarbeiterInnenbefragungen vor. Was die Unterscheidung nach Qualität von Input, Durchführung und Output betrifft, sind Ausführungen zur Durchführung, also zur eigentlichen pädagogischen Arbeit der Bildungseinrichtungen, in den analysierten Zertifikaten deutlich seltener als zu Input und Output.

Abbildung 2: Qualitätsdimensionen laut Gnahs 2015 nach Qualitätsnachweis (Ampelfarbskala zur Veranschaulichung des Ausmaßes, in dem die jeweilige Dimension im jeweiligen Zertifikat behandelt wird)

	Personal- qualität	Fortbildung Personal	Adressaten- orientierung	Org. struktur	Mitbe- stimmung, Feedback Mitarb.	Evaluation
LQW	Yellow	Green	Green	Green	Yellow	Green
Umweltzeichen	Red	Green	Yellow	Red	Green	Yellow
QVB	Yellow	Green	Green	Green	Yellow	Green
EduQua	Yellow	Green	Green	Green	Yellow	Green
Cert-NÖ	Yellow	Green	Green	Green	Red	Green
OÖ-EBQS	Green	Green	Green	Yellow	Red	Green
S-QS	Yellow	Green	Green	Green	Red	Green
wiencert	Green	Green	Green	Red	Yellow	Green

4. DOKUMENTENANALYSE

Ziel der gegenständlichen Dokumentenanalyse ist es, die Struktur und Entwicklungsschritte von Ö-Cert nachzuzeichnen. Dies beinhaltet eine Darstellung der gesetzlichen Bezugspunkte und Grundlagen von Ö-Cert, die vergleichende Zusammenschau dieser mit zentralen Dokumenten von Ö-Cert, eine Darstellung der wichtigsten Weiterentwicklungen sowie eine Beschreibung des Akkreditierungsprozesses und eine quantitative Analyse der bisherigen Akkreditierungen.

4.1. Gesetzliche Bezugspunkte und Grundlagen von Ö-Cert

Vereinbarung zu Ö-Cert nach Art. 15a B-VG zwischen Bund und Ländern³

In Kraft gesetzt wurde Ö-Cert 2012 im Rahmen einer Art. 15a B-VG-Vereinbarung zwischen Bund und Ländern. Nur am Rande sei erwähnt, dass diese Vereinbarung das Ergebnis eines mehrjährigen Annäherungsprozesses, welcher sich u.a. in den beiden Publikationen (Gruber & Schlögl, 2007; Schlögl & Gruber, 2003) manifestierte, darstellt. In dieser für Ö-Cert zentralen Regelung ist die Sicherstellung der „österreichweite[n] Anerkennung von Qualitätsmanagement-Systemen und Qualitätssicherungsverfahren in der Erwachsenenbildung zwischen den einzelnen Ländern sowie zwischen dem Bund und den Ländern“ als oberstes Ziel von Ö-Cert festgelegt. Für KursteilnehmerInnen soll damit klarer werden, welche Qualitätsmanagement- und -sicherungsverfahren in Österreich anerkannt sind. Auf Seiten der Fördergeber-Organisationen sowie der EB-Einrichtungen zielt die Vereinbarung auf eine Vereinfachung von Verwaltungsabläufen ab. Bei Vergabe von Ö-Cert werden EB-Einrichtungen in das „Verzeichnis der Ö-Cert Qualitätsanbieter“ (vormals „Verzeichnis der Qualitätsanbieter“) aufgenommen, welches über die Ö-Cert Webpage⁴ abrufbar ist.

Die Kriterien für die Vergabe sind in der Art. 15a B-VG-Vereinbarung in zwei Gruppen eingeteilt. Die erste Gruppe an Kriterien enthält eine Liste der zugrundeliegenden Basiszertifikate (Anlage 1, siehe weiter unten). Erst mit dem Erwerb eines dieser neun Basiszertifikate können sich EB-Einrichtungen für Ö-Cert bewerben. In der zweiten Gruppe der Kriterien sind weitere inhaltliche Grundvoraussetzungen für die Vergabe von Ö-Cert festgehalten (Anlage 2). Diese umfassen Grundvoraussetzungen

- zum Bildungsbegriff in den EB-Einrichtungen,
- bezogen auf die Organisation
 - Angebot in Österreich, EB/WB sind Kernaufgabe der Organisation bzw. Organisationseinheit seit mind. 3 Jahren, öffentlich zugängliche AGB sowie

³ Für eine breite Öffentlichkeit aufbereitet durch Gruber und Schlögl (2011)

⁴<https://oe-cert.at/qualitaetsanbieter/>

eine pädagogisch fundierte Ausbildung einer Leitungsperson oder einer MitarbeiterIn mit mind. 2-jähriger Berufserfahrung,

- bezogen auf das Angebot
 - Angebot ist öffentlich – ggf. zielgruppenspezifisch;
 - ausgeschlossen von Ö-Cert sind Organisationen, die primär Produktschulungen oder Coaching für Einzelpersonen anbieten, sowie Organisationen mit überwiegendem Sport- und Freizeitangebot;
 - Formale schulische und hochschulische Einrichtungen können Ö-Cert nur für Angebote erlangen, die sich an Erwachsene wenden und Weiterbildungscharakter haben; Büchereien nur, soweit sie aktiv vermittelnd tätig werden; kulturelle Organisationen nur für kulturvermittelnde Angebote; Organisationen mit religiös-weltanschaulichem Angebot nur, wenn der vermittelnde den ausübenden Aspekt übertrifft;
- sowie zu den ethischen und demokratischen Prinzipien der EB-Einrichtung
 - Anerkennung der Erklärung der Menschenrechte und Verpflichtung zu demokratischen Werten.

Festgelegt in der Art. 15a B-VG-Vereinbarung sind ebenso die Gremien und organisatorischen Einheiten, die mit der Umsetzung von Ö-Cert betraut sind: Die Lenkungsgruppe, die Akkreditierungsgruppe sowie die Geschäftsstelle.

Die Lenkungsgruppe wird von den Vertragsparteien besetzt – je einE VertreterIn pro Land und vier VertreterInnen des BMB, vormals BMUKK – und entscheidet über die Aufnahme weiterer Ö-Cert-Basiszertifikate, wählt die Mitglieder der Akkreditierungsgruppe aus, akkordiert die Öffentlichkeitsarbeit und erlässt die Geschäftsordnung für Lenkungsgruppe und Akkreditierungsgruppe.

Die Akkreditierungsgruppe besteht aus fünf ExpertInnen bzw. WissenschaftlerInnen und PraktikerInnen aus der Bildungs- sowie der Erwachsenenbildungslandschaft und wird von der Lenkungsgruppe bestimmt. Zentrale Aufgabe der Akkreditierungsgruppe ist die Entscheidung über (Wieder-)Vergabe bzw. Ablehnung und Entzug von Ö-Cert. Bei vorläufiger Aufnahme in das Ö-Cert-Verzeichnis ist die weitere Überprüfung der EB-Einrichtung ebenfalls Aufgabe der Akkreditierungsgruppe, ebenso wie die Herausgabe eines Jahresberichts.

Für die operative Umsetzung von Ö-Cert zuständig ist eine Geschäftsstelle. Sie wird vom BMB finanziert und es ist ihre Aufgabe, die Infrastruktur für die Arbeit der Lenkungs- sowie Akkreditierungsgruppe bereitzustellen.

Das Erwachsenenbildungs-Gesetz von 1973

Eine wesentliche gesetzliche Basis für die allgemeine Erwachsenenbildung in Österreich ist das Gesetz zur „Förderung der Erwachsenenbildung und des Volksbüchereiwesens aus Bundesmitteln“ aus dem Jahr 1973. Darin festgelegt sind die Bedingungen für die

Förderung von EB-Einrichtungen, sowie damit in Verbindung stehende Regelungen (Ersatz von Zuwendungen, Eigenschaften der geförderten Institutionen etc.). Einige wesentliche Eckpunkte dieses Gesetzes, insbesondere in Hinblick auf die weitere Entwicklung der österreichischen EB-Landschaft durch Ö-Cert, sollen an dieser Stelle näher dargelegt werden.

Als förderungswürdige Aufgaben werden im Gesetzestext eine Reihe von Themenfeldern angegeben. Die Palette reicht von allgemeiner EB (politische und sozial- und wirtschaftskundliche Bildung) über die berufliche Weiterbildung, die Bildung in sittlichen und religiösen Angelegenheiten und die Nachholung der Schulbildung bis hin zur Bildung rund um das bereits im Titel erwähnte Bibliothekswesen und dessen Leitung. Ausgeschlossen von einer Förderung sind regionale (also nicht gesamt-österreichische) Brauchtumspflege, Schulveranstaltungen, Veranstaltungen der Glaubensverkündigung, Mitgliederbewerbungen durch Parteien und innerberufliche Weiterbildungen.

In Bezug auf die Qualität des EB/WB-Angebots enthält das Gesetz einige eher weich gehaltene Kriterien. Das eingesetzte Personal muss „fachlich geeignet sein“ und hat sich für die EB angemessener Methoden zu bedienen. Des Weiteren ist festgehalten, dass bei vom Bund betriebenen Einrichtungen die Leitung von Kursen und Seminaren von „anerkannte[n] Fachleute[n] der Erwachsenenbildung“ durchgeführt wird. Diese Bestimmungen können als Vorläufer zu dem von Ö-Cert eingeforderten pädagogischen Nachweis (siehe weiter unten) angesehen werden.

Förderungswürdige Einrichtungen müssen ihren Sitz im Inland haben, dürfen nicht auf Gewinn ausgerichtet sein und müssen das Angebot zur EB kontinuierlich bereitstellen. Im Vergleich zu Ö-Cert fällt auf, dass das EB-Gesetz aus 1973 den Kreis förderwürdiger Einrichtungen enger fasst. Gewinnerorientierte Einrichtungen können demnach keine Zuwendungen des Bundes erhalten. Für die Vergabe von Ö-Cert ist das Kriterium der Gewinnerorientierung nicht wesentlich.

4.2. Vergleich der Art. 15a B-VG-Vereinbarungen mit der in Ö-Cert-Dokumenten festgehaltenen Praxis

Ein Vergleich der in der Art. 15a B-VG-Vereinbarung festgehaltenen Aufgaben von Lenkungs-, Akkreditierungsgruppe und Geschäftsstelle mit den jährlich veröffentlichten Jahresberichten macht einen gewissen Konkretisierungsbedarf in der Praxis deutlich.

Beispielsweise nimmt die Lenkungsgruppe, wie im Jahresbericht 2013 vermerkt, die jährlich von der Geschäftsstelle herausgegebenen Jahresberichte vor Veröffentlichung an und bearbeitet in der Praxis Beschwerden von EB-Einrichtungen über die Nicht-Vergabe von Ö-Cert und entscheidet darüber (Jahresbericht 2014). Darüber hinaus ist die Lenkungsgruppe das entscheidende Organ von Ö-Cert für inhaltliche Präzisierungen. Beispielsweise trat der „Beurteilungsraster zur Abgrenzung von EB im Unterschied zu Therapie/Freizeit/Gesundheit/Esoterik“ erst mit der Zustimmung der Lenkungsgruppe in Kraft, wie im Jahresbericht 2014 vermerkt ist.

In Bezug auf die Akkreditierungsgruppe wird in der Praxis das in der Art. 15a B-VG-Vereinbarung festgehaltene Tätigkeitsspektrum ebenfalls präzisiert. Ö-Cert profitiert davon insbesondere durch die in der Akkreditierungsgruppe vorhandene wissenschaftliche und fachliche Expertise. Zum Beispiel ist hier der Beurteilungsraster zur Abgrenzung der Erwachsenenbildung von Angeboten der Esoterik/Freizeit etc. zu nennen. Derartige inhaltliche Präzisierungen tragen maßgeblich zur inhaltlichen Weiterentwicklung von Ö-Cert bei. Wie aus den Jahresberichten (2013, 2014) hervorgeht, arbeitete die Akkreditierungsgruppe im Falle des „Beurteilungsrasters“ einen Vorschlag aus, welcher zunächst mit der Lenkungsgruppe diskutiert wurde und dem diese letztlich auch zustimmte. Darüber hinaus präzisierte die Akkreditierungsgruppe die in Ö-Cert verwendete Begriffe „pädagogischer Nachweis“, „Organisation“, „dreijährige Mindesttätigkeit einer Einrichtung“ und weitere Definitionen zu Zweigstellen und Produktschulungen (siehe Jahresbericht 2015 sowie Ö-Cert Geschäftsstelle, 2015).

Hervorzuheben ist an dieser Stelle die Präzisierung zum Nachweis der pädagogischen Ausbildung. Die Art. 15a B-VG-Vereinbarung hält dazu folgendes fest: „Die Leiterin oder der Leiter der Organisation oder zumindest eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter müssen über eine pädagogisch fundierte Aus- bzw. Weiterbildung und eine 2-jährige einschlägige Berufspraxis verfügen.“ Diese Passage wird im Leitfaden zur Ö-Cert-Bewerbung folgendermaßen präzisiert: „Laut Beschluss der Akkreditierungsgruppe ist eine (erwachsenen)pädagogisch fundierte Aus- bzw. Weiterbildung dann gegeben, wenn eine positiv abgeschlossene erwachsenenpädagogische Ausbildung vorhanden ist, die mindestens dem Referenzsystem „wba-Zertifikat/Diplom“ (wba.or.at) entspricht, oder ein einschlägiger positiv abgeschlossener Studienabschluss (z. B.: grundständige erwachsenenpädagogische Studiengänge an Hochschulen; Universitätslehrgang Erwachsenenbildung/Weiterbildung Graz/Klagenfurt; viersemestriger Universitätslehrgang für Weiterbildungler/innen Innsbruck; Lehrgang universitären Charakters für Bildungsmanagement; Hochschullehrgang für lehrendes Krankenpflegepersonal; Universitätslehrgang für Lehrerinnen und Lehrer der Gesundheits- und Krankenpflege; Sonderausbildung für lehrende Funktionen der gehobenen medizinisch-technischen Berufe). Wenn keine erwachsenenpädagogische Aus- oder Weiterbildung nachgewiesen wird, werden ersatzweise folgende abgeschlossene pädagogische Ausbildungen akzeptiert: z. B. Lehrer/innenbildende Studiengänge; Studium der Pädagogik; Wirtschaftspädagogik. Darüber hinaus wird eine Habilitation anerkannt. Die erforderliche zweijährige Berufspraxis in der Erwachsenenbildung ist durch einen aktuellen, tabellarischen Lebenslauf nachzuweisen (entfällt beim wba-Diplom). Die Nachweise sind für eine Person zu erbringen, die maßgeblich (Einflussnahme im operativen Bereich) im erwachsenenpädagogischen Bereich/Bildungsmanagement tätig ist und Teilhaber/in oder in einem Vertragsverhältnis, welches persönlich auszuführen ist, steht. Die Funktion der (erwachsenen)pädagogisch geschulten Person in der Organisation ist zu nennen, die Einbindung der (erwachsenen)pädagogisch ausgebildeten Person muss in einer nachvollziehbaren Relation zur Größe der Bildungseinrichtung und dem Umfang des Bildungsangebots stehen.“ (Ö-Cert Geschäftsstelle, 2017).

Die Gegenüberstellung macht ersichtlich, dass die Konkretisierung durch die Akkreditierungsgruppe eine gewisse Verengung des in Frage kommenden Personenkreises unternimmt. Wird in der Art. 15a B-VG-Vereinbarung der Nachweis von

einer Leitungsperson oder zumindest einer/einem MitarbeiterIn gefordert, setzt die Konkretisierung voraus, dass diese Person Einfluss auf den operativen Bereich ausüben kann, was zusätzlich in nachvollziehbarer Relation zur Gesamtorganisation(-seinheit) stehen muss. Damit werden pädagogische Nachweise bei Personen, die lediglich in der Vermittlung tätig sind bzw. die über keinen Einfluss auf den operativen Bereich verfügen, durch die Konkretisierung ausgeschlossen. Ö-Cert fokussiert beim Thema pädagogischer Nachweis also auf jene Personen, die den Bildungsauftrag der Einrichtung mit der Programmerstellung umsetzen und die auf institutioneller Ebene für die Rahmenbedingungen einer gelingenden Lehrvermittlung (in der Regel inkl. Auswahl der Lehrpersonen) sorgen. Das Kriterium des pädagogischen Nachweises lässt auch nach der Konkretisierung einen gewissen Spielraum zu, womit der Kontext des Einzelfalls berücksichtigt werden kann.

Die Tätigkeiten der Geschäftsstelle sind in der Art. 15a B-VG-Vereinbarung nur grob mit „operative Umsetzung“ umrissen. In der Praxis fallen laut der Jahresberichte 2012-2015 folgende Tätigkeitsfelder darunter:

- Vollständigkeitsprüfung der Bewerbungen und Unterstützung beim Bewerbungsverfahren
- Betreuung der Ö-Cert-Website und des Verzeichnisses der Ö-Cert Qualitätsanbieter
- Kontakthaltung und Netzwerkpflge mit diversen Akteuren der EB-Landschaft
- Präsentation von Ö-Cert national und international
- Datenerhebung und Aufbereitung
- Erstellung von Jahresberichten
- Austausch mit den VertreterInnen der Basiszertifikate und Förderstellen
- Erstellung von Arbeitspapieren
- Erstellung von AGB von Ö-Cert
- Vorbereitung und Koordination der gegenständlichen Evaluierung sowie der Vorab-Evaluierung von 2014/15.

4.3. Die Basiszertifikate von Ö-Cert – ein Kurzüberblick

Im Folgenden soll ein kurzer Überblick über die elf von Ö-Cert anerkannten Qualitätsmanagement- bzw. Qualitätssicherungsverfahren (QMS-Verfahren) gegeben werden. Eine Auflistung findet sich ebenso unter: <https://oe-cert.at/weg-zum-ocert/qm-systeme.php>

Vorab lässt sich festhalten, dass die Bandbreite der für Ö-Cert zugelassenen Basiszertifikate groß ist. Die Liste reicht von international anerkannten QM-Verfahren, wie ISO 9001 bzw. EFQM bis hin zu kleinen bundeslandspezifischen Zertifikaten für EB-

Einrichtungen, die alle unterschiedlich lange am Markt sind. Insbesondere diese vier Ländersiegel weisen zumindest teilweise eine inhaltliche Nähe zu Ö-Cert auf.

Allgemeine Qualitätsmanagement-Normen

- ISO 9001 (International)
Allgemeiner Management-Standard unabhängig von Art, Größe und inhaltlicher Ausrichtung einer Organisation.
- EFQM (Europa/EU)
EFQM steht für den Namen der Vergabe-Organisation „European Foundation for Quality Management“ und beschreibt einen allgemeinen Management-Standard unabhängig von Art, Größe und inhaltlicher Ausrichtung einer Organisation.

Normen für Organisationen im Bereich Erwachsenenbildung und Weiterbildung

- ISO 29990 (International)
Internationaler Qualitätsstandard für Einrichtungen der Aus- und Weiterbildung. „Der Standard richtet sich an alle Arten von Bildungseinrichtungen: Einzeltrainer, private Seminaranbieter, Weiterbildungsorganisationen mit Lehrgängen, Curricula sowie innerbetriebliche Aus- und Weiterbildungen bis hin zu Hochschulen und Universitäten. Die Norm hat einige übereinstimmende Merkmale mit anderen Managementsystemen, speziell mit der ISO 9001.“⁵
- LQW (DE)
LQW wird von der Firma Conflex Qualitätstestierung GmbH abgewickelt, steht für „Lernorientierte Qualitätstestierung in der Aus-, Fort- und Weiterbildung“ und versteht sich als „bildungsadäquates Qualitätsmanagement“-Verfahren.⁶ Es wurde von der ArtSet Forschung Bildung Beratung GmbH mit Mitteln des deutschen Bundesministeriums für Bildung und Forschung und des europäischen Sozialfonds entwickelt.
- qvb (DE)
qvb steht für „Qualitätsentwicklung im Verbund von Bildungseinrichtungen“ und wird auf der eigenen Webpage folgendermaßen beschrieben: „Das QVB Qualitätsentwicklungs- und Zertifizierungsverfahren ist ein Branchenmodell, das von der Deutschen Evangelischen Arbeitsgemeinschaft für Erwachsenenbildung (DEAE) und dem Bundesarbeitskreis ARBEIT UND LEBEN (AL) gemeinsam entwickelt wurde.“⁷

⁵<http://www.qualityaustria.com/index.php?id=3186>

⁶<http://www.vhs-verband-mv.de/index.php?id=108>

⁷<http://www.qvb-info.de/einfuehrung>

- eduQua (CH)
Dieses QMS-Zertifikat hat sich den drei Schlagworten „Qualität – Transparenz – Vergleichbarkeit“ verschrieben und zeichnet seit 2000 Weiterbildungsinstitutionen in der Schweiz aus. Träger von eduQua ist der SVEB, der gesamtschweizerische Dachverband für Weiterbildung, welcher als Fach- und Interessensverband in der Schweiz agiert.⁸
- UZ302 (AT)
UZ302 ist das Österreichische Umweltzeichen für Bildungseinrichtungen und zeichnet „Institutionen aus, die den Prinzipien der Bildung für nachhaltige Entwicklung gerecht werden und Qualität und Umweltmanagement leben.“⁹
- S-QS (AT)
S-QS ist das Bildungszertifikat für EB-Einrichtungen im Bundesland Salzburg und wird von der ARGE Salzburger Erwachsenenbildung vergeben.¹⁰
- CERT-NÖ (AT)
CERT-NÖ ist das Bildungszertifikat für EB-Einrichtungen des Bundeslands Niederösterreich und wird von der Donau-Universität Krems vergeben.¹¹
- OÖ-EBQS
Das OÖ-EBQS versteht sich als Qualitätssicherungs-Verfahren und wird vom „Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung“ in Linz in Kooperation mit dem EB-Forum OÖ vergeben.
- Wien-Cert
Das Wien-Cert wird vom ÖIBF – dem österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung in Kooperation mit dem WAFF, dem Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds vergeben.¹²

4.4. Weiterentwicklung von Ö-Cert

Seit der Inkraftsetzung von Ö-Cert gab es auf mehreren Ebenen inhaltliche wie organisatorische Weiterentwicklungen, die in weiterer Folge beschrieben werden.

Abgrenzung zu Therapie/Freizeit/Gesundheit/Esoterik

Bereits aus dem Grundlagenpapier „Zum Unterschied zwischen Bildung und Esoterik“ von Dieter Gnahn und Erich Ribolits im Jahresbericht 2012 wird ersichtlich, dass es auf

⁸http://www.eduqua.ch/002alc_00_de.htm

⁹<https://www.umweltzeichen.at/cms/de/bildung/bildungseinrichtungen/content.html>

¹⁰<http://www.erwachsenenbildung-salzburg.at/s-qs.html>

¹¹<http://www.certnoe.at/>

¹²<http://www.oeibf.at/wiencert/>

Basis der Ö-Cert-Grundvoraussetzungen von Anfang an Bestrebungen gab, qualitätsvolle Erwachsenenbildung von Kursen mit Heilsversprechungen, sowie Angeboten mit kultischem, religiösem oder spirituellem Charakter abzugrenzen. Dabei stand die Frage der Operationalisierung auf Basis möglichst objektiver Abgrenzungskriterien im Vordergrund. Bereits angesprochener Aufsatz endet mit einer Auflistung möglicher „Kriterien/Anhaltspunkte“ für eine derartige Abgrenzung. Diese umfassen beispielsweise eine fehlende „fachwissenschaftliche Akzeptanz“ des Angebots, „Weckung von Therapieerwartungen“, religiöse Praktiken und Rituale, „unrealistische Heilsversprechungen“.

Über die Definition wesentlicher Eckpunkte von Bildung, so Ribolits in einer Doppelconférence mit Gnahs, lassen sich jene Lernprozesse abgrenzen, welche sich außerhalb des verwendeten Bildungsbegriffs (siehe Grundsatzpapier der Akkreditierungsgruppe im Jahresbericht2012) befinden. Als wesentlich für Bildung hält Ribolits fest, dass jedwede Bildung auf selbständiges und reflektierendes Denken abzielt, das zum kritischen Hinterfragen befähigt (Gnahs & Ribolits, 2016). Sind Aspekte, die außerhalb dieses Bildungsbegriffs anzusiedeln sind, in einer Bildungsorganisation zu sehr im Vordergrund, wird die gesamte Organisation nicht für Ö-Cert akzeptiert – so die Grundidee des sogenannten „Beurteilungsrasters“, welcher als eine entscheidende Weiterentwicklung von Ö-Cert angesehen werden kann.

Dieses Papier, mit vollem Titel „Ö-Cert-Beurteilungsraster für Erwachsenenbildungsorganisationen zur Abgrenzung von Erwachsenenbildung im Unterschied zu Therapie/Freizeit/Gesundheit/Esoterik“¹³, stellt eine wichtige Grundlage für den Akkreditierungsprozess dar und umfasst zwei Gruppen an Kriterien. Die erste Gruppe kann als Gruppe der „Knock-out“-Kriterien bezeichnet werden und umfasst diverse übersinnliche/dämonische Kulte und Vorhersage/Handlese-Angebote. Bewerberorganisationen mit einem derartigen Angebot wird die Vergabe von Ö-Cert jedenfalls verweigert.

Die zweite Gruppe umfasst Angebote, die sich in einem Graubereich zwischen innerhalb und außerhalb der Ö-Cert-Grundvoraussetzungen sowie des zugrunde gelegten Bildungsbegriffs befinden. In diesen Fällen wird die Vergabe von Ö-Cert „unter besonderer Beachtung des Gesamteindrucks und des Anteils am Bildungsprogramm“ der gesamten Einrichtung bewertet. Der „Beurteilungsraster“ sieht in diesen Fällen eine kontextsensible Betrachtung vor, welche nicht ausschließlich auf den Angebotsinhalt selbst abstellt. Es kommt letztlich auf den „Grad der Irreführung“ an, welcher von einem spezifischen Angebot potenziell ausgeht. Beispielhaft für Gruppe 2 sind Angebote wie Yoga, Tai-Chi, Naturheilkunde, Bachblüten-Therapie, Aromatherapie, Heilsteine, Geomantie, Feldenkrais, Akupressur, Familienaufstellung, NLP, spirituelle Psychotherapie. Anbieter mit Veranstaltungen aus Gruppe 1 und 2 wird eine zeitliche Frist zuerkannt, innerhalb derer sie sich für oder gegen das „inkriminierende Angebot“ entscheiden können.

¹³ Für eine breite Öffentlichkeit aufbereitet durch Gruber et al. (2015); auch nachzulesen im Leitfaden für die Ö-Cert-Bewerbung unter <https://oe-cert.at/media/leitfaden.pdf>

Abgrenzung zu Produktschulungen

2013 wurde ein Vorschlag von Dieter Gnahn zur Abgrenzung von Erwachsenenbildung von Produktschulungen mit dem Titel „Produktschulungen – ein Präzisierungsversuch“ diskutiert und liegt als internes Dokument vor. 2015 wurde ein diesbezügliches Arbeitspapier des IBE (Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung) und der Ö-Cert-Geschäftsstelle erarbeitet und bei einer Sitzung der Akkreditierungsgruppe diskutiert (Jahresbericht2015).

VKI-Studie zu Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

Auf Anregung der Ö-Cert Geschäftsstelle gab das Ministerium für Bildung eine Studie in Auftrag mit dem Ziel, typische sowie rechtswidrige AGB-Klauseln von Erwachsenenbildungs-Einrichtungen zu identifizieren und Hinweise für TeilnehmerInnen zu verfassen. In der Studie analysiert wurden 25 AGBs von EB-Einrichtungen unterschiedlicher Natur (Ecker, 2013). Die Studie lässt sich auch als Ratgeber für die Erstellung von AGBs für EB-Einrichtungen verstehen. EB-Einrichtungen müssen bei der Akkreditierung zwar nachweisen, dass die AGB „öffentlich transparent bzw. allgemein zugänglich“ sind, auf die Ö-Cert-Akkreditierung hat der Inhalt der AGB jedoch keinen Einfluss.

Vorab-Evaluation von Ö-Cert

Als Basis für die nunmehr laufende Evaluierung von Ö-Cert beauftragte die Lenkungsgruppe eine Vorab-Evaluierung über die beiden Jahre 2014/2015. In Abstimmung mit der wissenschaftlichen Leitung durch Elke Gruber sowie der Ö-Cert Akkreditierungsgruppe und Geschäftsstelle erhob Studienautor Philip Assinger in einem qualitativen Forschungsdesign die Wirkung/Anerkennung/Akzeptanz von QMS-Zertifikaten und von Ö-Cert für sechs ausgewählte Falleinheiten – vier EB-Einrichtungen und zwei Förderstellen in den Bundesländern –(Assinger, o.J.). Die Hauptergebnisse der Vorab-Evaluierung lassen sich wie folgt zusammenfassen und können als (zu überprüfende) Thesen in die vorliegende Evaluation mitaufgenommen werden:

- Je größer und komplexer eine EB-Einrichtung, desto höher die Formalitätsansprüche an das gewählte QMS-System.
- QMS-Systeme zielen zwar auf die Verbesserung der organisatorischen Qualität ab, haben allerdings eine indirekte Wirkung auf die pädagogische Qualität in den Einrichtungen. Über eine bessere Programmplanung und eine strukturiertere Steuerung der Organisation steigt auch die Qualität im pädagogischen Bereich. Beispielsweise kann mit einer verbesserten Qualitätssicherung das Kursangebot spezifischer an den Bedarfen der TeilnehmerInnen ausgerichtet werden.
- Bei der Motivation für Ö-Cert lassen sich zwei Typen herauslesen.

1. Marktorientierte Motivation: Einrichtungen wollen die eigene Kompetenz nach außen tragen und erhoffen sich dadurch einen Marktvorteil
 2. Serviceorientierte Motivation: Einrichtungen wollen mit Ö-Cert TeilnehmerInnen ein besseres Service (einfachere Fördermöglichkeiten) ermöglichen.
- Die bundesweite Anerkennung und die länderübergreifende Förderung von Kursen sind durch Ö-Cert bereits weit fortgeschritten, vereinzelt gibt es noch Stolpersteine, welche durch eine bessere Kooperation zwischen den Ländern, beseitigt werden könnten. Administrative Abläufe rund um Anerkennung und Förderung wurden deutlich vereinfacht.
 - Eine positive Wirkung von Ö-Cert durch Standardisierung und durch Steuerung kann ebenfalls gefunden werden.
 - Kritische Anmerkungen zu Ö-Cert heben die Befürchtung einer zusätzlichen Bürokratisierung der EB/WB durch die Ö-Cert-Konstruktion hervor.
 - Als Vorschlag wurde eingebracht, dass als Leistungsnachweise nicht Zertifikate, sondern stattdessen Leistungskriterien, welche durch Audits überprüfbar wären, herangezogen werden.

4.5. Ablauf der Ö-Cert-Akkreditierung

Von der Bewerbung einer EB-Einrichtung für Ö-Cert bis zu dessen Vergabe müssen einige Schritte durchlaufen werden. Die Kosten für den Erhalt von Ö-Cert und die Logonutzung belaufen sich auf insgesamt 100 EUR. Die Registrierung zum Bewerbungsverfahren erfolgt online durch einen VertreterIn der EB-Einrichtung. Im Registrierungsprozess müssen EB-Einrichtungen Stammdaten und statistische Daten angeben, sowie die erforderlichen Nachweise, wie etwa Organigramm, pädagogischen Nachweis, Leitbild oder Statut und das Basiszertifikat etc., hochladen. Sind alle Grundvoraussetzungen erfüllt, entscheidet nach einer Vollständigkeitsprüfung durch die Geschäftsstelle die Akkreditierungsgruppe über die Aufnahme der EB-Einrichtung in das Verzeichnis der Ö-Cert Qualitätsanbieter bzw. über die Vergabe von Ö-Cert (Ö-Cert Geschäftsstelle, 2015), womit die Einrichtung als akkreditiert gilt.

Neben diesem Status der Akkreditierung können je nach Fall weitere Situationen eintreten:

- Auflage: Vergabe von Ö-Cert ist an die Erfüllung einer oder mehrerer Auflagen geknüpft
- Rückstellung: Falls die Akkreditierungsgruppe weitere Informationen/Unterlagen für die Entscheidung über die Ö-Cert-Vergabe benötigt, wird die Bewerbung zurückgestellt. Die Geschäftsstelle holt die ausständigen Informationen/Unterlagen bei der sich bewerbenden Organisation

ein und die Bewerbung wird bei der nächsten Sitzung der Akkreditierungsgruppe erneut vorgelegt.

- Zurückgezogen: dies geschieht auf Initiative der Organisation und kann in JEDER Phase passieren – also gleich nach der Registrierung in der Datenbank bis hin zum Zurückziehen nach einer Ablehnung.
- Entzug/Aberkennung: Die Aberkennung von Ö-Cert und Streichung aus dem Verzeichnis der Ö-Cert-Qualitätsanbieter durch Beschluss der Akkreditierungsgruppe erfolgen dann, wenn die Voraussetzungen für Ö-Cert (= Erfüllung der Ö-Cert Grundvoraussetzungen) nicht mehr gegeben sind. Die Bewerbung der betreffenden Organisation kann der Akkreditierungsgruppe frühestens nach zwölf Monaten erneut vorgelegt werden.

Mit dem Erlöschen der Gültigkeit des Basiszertifikates erlischt ebenso die Ö-Cert-Akkreditierung. Die Gültigkeit von Ö-Cert besitzt somit keine eigene Periodizität und ist eng an das zugrundeliegende QMS-Zertifikat gekoppelt. Einrichtungen können nach Ablauf von Ö-Cert eine Re-Zertifizierung beantragen. Entscheidet sich die Einrichtung gegen eine erneute Beantragung von Ö-Cert, erlischt die Akkreditierung – gemäß der in der Art 15a B-VG-Vereinbarung festgelegten Toleranzgrenze - sechs Monate nach Ende des Basiszertifikates.

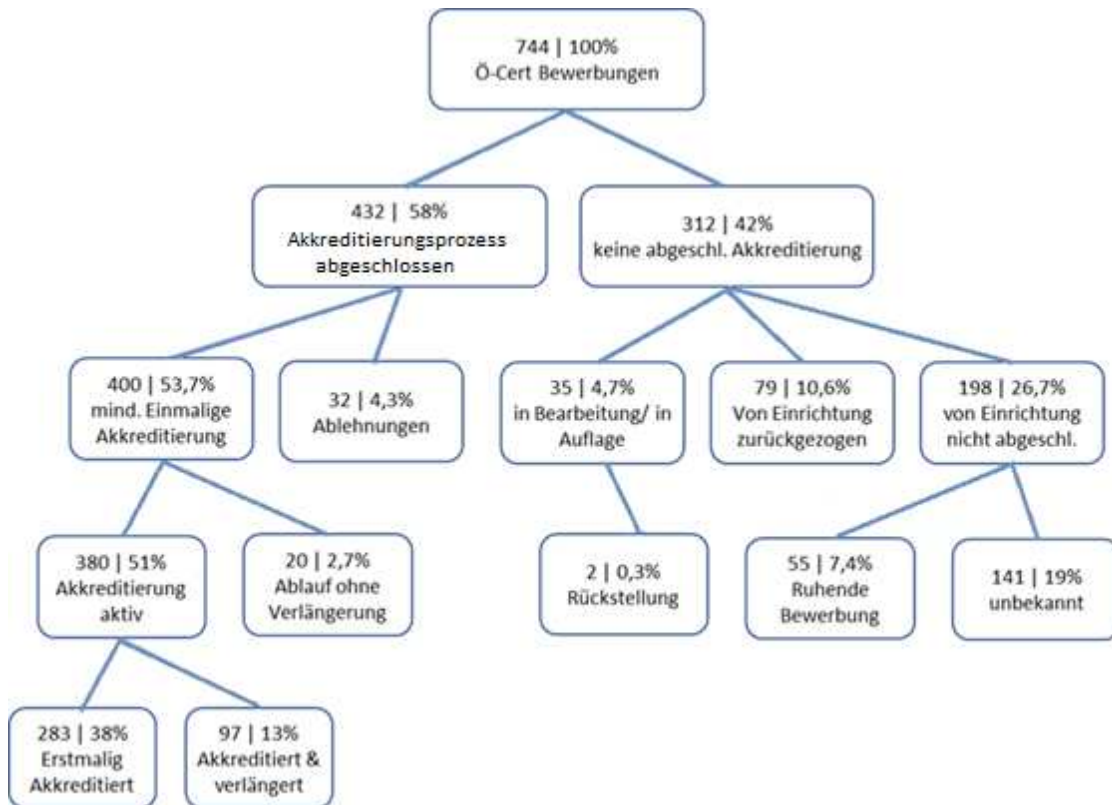
Bei Beschwerden gegen die Entscheidungen über die Ö-Cert-Vergabe können sich Einrichtungen postalisch an die Geschäftsstelle wenden, welche die Beschwerde an die Lenkungsgruppe, die darüber entscheidet, weiterleitet.

4.6. Daten über die Ö-Cert-Akkreditierungen

Die im Bewerbungsverfahren erhobenen Daten werden bereits von der Geschäftsstelle ausgewertet. Die daraus hervorgehenden Sachverhalte sollen im Rahmen dieser Evaluierung um einige weitere Aspekte erweitert werden.

Zunächst soll ein Blick auf die quantitativen Ausprägungen nach Bearbeitungsstatus im Ö-Cert-Bewerbungsverfahren geworfen werden – einen grafischen Überblick bietet Abbildung 3. Ohne die gesamte Grafik im Detail wörtlich zu beschreiben, sollen die zentralen Aussagen aus der Übersicht hervorgehoben werden. Von den insgesamt 744 bis Ende September 2016 online registrierten Bewerbungen für Ö-Cert kam es bei 58% aller Einreichungen zu einer Entscheidung über die Vergabe von Ö-Cert. Bei den restlichen 42% schlossen die Einrichtungen die Bewerbung entweder nicht ab (26,7%), sie zogen die Bewerbung zurück (10,6%) oder die Bewerbung befindet sich noch im Verfahren bzw. wurde vorbehaltlich der Erfüllung der Auflage angenommen (4,7%). Bei der letztgenannten Gruppe ist die Wahrscheinlichkeit, dass es in naher Zukunft zu einer Entscheidung kommt, am höchsten. Bei den entschiedenen Bewerbungen kam es in den meisten Fällen zu einer Akkreditierung, lediglich 32 Bewerbungen wurden abgelehnt. Von den 400 (bzw. 53,7% aller) Bewerbungen, die mindestens einmal akkreditiert wurden, besitzen die allermeisten (380) einen aktiven Akkreditierungsstatus.

Abbildung 3: Überblick über die quantitativen Ausprägungen je Ö-Cert-Bearbeitungsstatus (Q: Ö-Cert Statistik, eigene Berechnung, Stand September 2016)



Wichtigste Gruppen ohne Ö-Cert

Bevor die Gruppe der aktiv akkreditierten Ö-Cert-Einrichtungen detailliert beschrieben wird, sollen noch die wichtigsten Bearbeitungsstatus-Gruppen beschrieben werden. In Abstimmung mit der Arbeitsgruppe der Ö-Cert-Evaluierung wurden dafür die beiden Gruppen „Ablauf ohne Verlängerung“ und „von Einrichtung zurückgezogen“ identifiziert.

In Summe 20 Einrichtungen, allesamt Nicht-KEBÖ-Mitglieder, haben Ö-Cert nicht verlängert. Drei Viertel dieser Einrichtungen verteilen sich relativ gleich auf die QMS-Zertifikate CERT-NÖ, OÖ-EBQS und wien-cert. Das restliche Viertel ist mit sehr geringen Fallzahlen auf die übrigen QMS-Zertifikate aufgeteilt. Fast die Hälfte der Einrichtungen, die Ö-Cert nicht verlängerten, kommt aus Wien. Im Mittel haben diese Einrichtungen sechs Angestellte, davon im Mittel 3,7 Hauptamtliche (über 35 Stunden pro Woche). Es handelt sich also dabei um eher kleine Einrichtungen mit vergleichsweise wenig Personal. Die Mehrzahl dieser Einrichtungen ist eine eigene Organisation und gehört nicht als Organisationseinheit einer übergeordneten Organisation an.

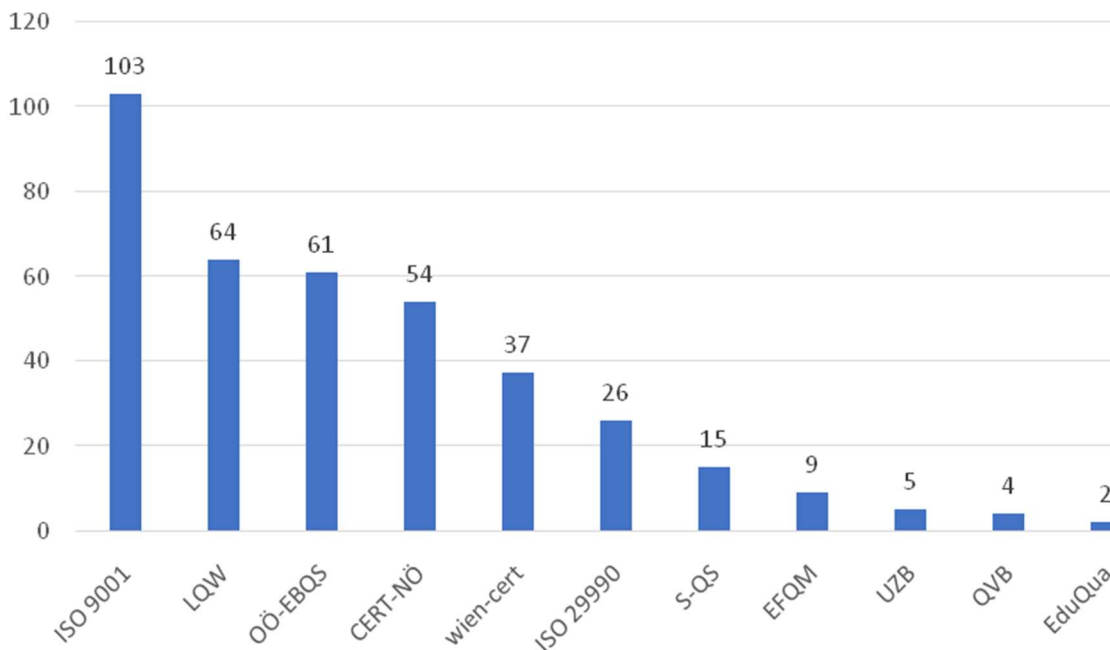
Insgesamt 79 Einrichtungen, davon eine KEBÖ-Einrichtung, haben die Ö-Cert Bewerbung noch während des Bewerbungsverfahrens zurückgezogen. Darunter haben 47

Einrichtungen keine Angaben zu ihrem QMS-Zertifikat gemacht. Weitere 13 Einrichtungen sind im Besitz von CERT-NÖ. Die restlichen QMS-Zertifikate weisen lediglich jeweils weniger als 10 Einrichtungen auf. Die meisten der Einrichtungen, welche ihre Bewerbung zurückzogen, kommt aus Wien, der Steiermark, aus Ober- und Niederösterreich (jew. zw. 10 und 20). Im Mittel stellen diese 30 Personen an, davon im Mittel 24 Hauptamtliche.

Verbreitung der QMS-Zertifikate innerhalb von Ö-Cert

Von besonderem Interesse sind Einrichtungen mit aktiver Akkreditierung, weshalb diese in weiterer Folge detaillierter beschrieben werden als jene ohne. Interessant ist beispielsweise die Frage, welche QMS-Zertifikate die Einrichtungen mit aktiver Ö-Cert-Akkreditierung besitzen. Wie in Abbildung 4 gezeigt wird, ist die ISO 9001 (in den Varianten von 2008 und 2015) das am weitesten verbreitete QM-System unter Ö-Cert-Anbieter-Einrichtungen. Mit 103 von 380 Ö-Cert-Anbietern haben mehr als ein Viertel dieses QM-System. Die Verbreitung von LQW, OÖ-EBQS und des Cert-NÖ ist mit um die 60 relativ ähnlich. Danach folgen die weiteren Anbieter mit teilweise sehr geringer Verbreitung, beispielsweise ist keines der Zertifikate EFQM, UZB, QVB und EduQua häufiger als zehn Mal unter den aktiven Ö-Cert-Anbietern vertreten.

Abbildung 4: QMS-Zertifikate der 380 aktiv akkreditierten Einrichtungen (ohne Zweigstellen) (Q: Ö-Cert Statistik, eigene Berechnung, Stand September 2016)



Die Verteilung der QMS-Zertifikate über alle registrierten Einrichtungen – inkl. der nicht-akkreditierten – (in Tabelle 1) zeigt, dass insgesamt 190 Einrichtungen keine Angaben zum QMS-Zertifikat getätigt haben. Es ist zu vermuten, dass diese Einrichtungen die Ö-Cert-Bewerbung „auf gut Glück“ angefangen haben, jedoch nach einer etwas eingehenderen Beschäftigung diese nicht weiter fortführten, möglicherweise weil sie über

kein Basiszertifikat verfügten. Unter allen registrierten Einrichtungen mit QMS-Angaben ist wie bei den akkreditierten Einrichtungen die ISO 9001 (mit 146 Einrichtungen) am weitesten vertreten, gefolgt von CERT-NÖ (97), OÖ-EBQS (96), LQW (72), wien-cert (55) und ISO 29990 (40). Die restlichen Zertifikate haben jeweils weniger als 20 Einrichtungen.

Von Interesse ist darüber hinaus die Frage, ob sich die Zertifikate nach der Häufigkeit der Akkreditierung unterscheiden. Diese Frage lässt sich auf zwei verschiedenen Ebenen beantworten. Zunächst soll beleuchtet werden, ob sich die Häufigkeit der aktiven Akkreditierung in Bezug auf alle auf der Ö-Cert-Website registrierten Einrichtungen zwischen den verschiedenen QMS-Zertifikaten unterscheidet. Hier sind somit auch Einrichtungen berücksichtigt, die den eigentlichen Akkreditierungsprozess nie begonnen haben. Tabelle 1 zeigt beträchtliche Unterschiede zwischen den einzelnen QMS-Zertifikaten. 80-90% aller registrierten Einrichtungen mit den QMS-Zertifikaten LQW, S-QS und QVB sind ebenso aktiv akkreditiert. Das einzige Zertifikat mit unter 50% Akkreditierungs-Wahrscheinlichkeit in Bezug auf alle Einrichtungen dieses QMS-Zertifikates ist das UZB (allerdings bei sehr geringer Fallzahl, was die Verlässlichkeit des Prozentanteils senkt). Für die restlichen Zertifikate sei auf die Tabelle verwiesen.

Tabelle 1: Häufigkeit der Akkreditierung je QMS-Zertifikat in Bezug auf alle auf der Ö-Cert-Website registrierten Einrichtungen (Q: Ö-Cert Statistik, eigene Berechnung, Stand September 2016)

QMS-Zertifikat	Alle registrierten Einrichtungen	Aktiv akkreditierte Einrichtungen	Akkreditierungs- Häufigkeit
--	190	0	0%
LQW	72	64	89%
S-QS	17	15	88%
QVB	5	4	80%
EFQM	12	9	75%
ISO 9001	146	103	71%
wien-cert	55	37	67%
EduQua	3	2	67%
ISO 29990	40	26	65%
OÖ-EBQS	96	61	64%
CERT-NÖ	97	54	56%
UZB	11	5	45%
Gesamtergebnis	744	380	--

Als zweite Antwort-Ebene kann betrachtet werden, inwiefern sich die Wahrscheinlichkeit der Akkreditierungsvergabe innerhalb jenes Kreises an Einrichtungen unterscheidet, über welche die Akkreditierungsgruppe eine Entscheidung getroffen hat. Verglichen werden hier alle Einrichtungen, denen zumindest einmal von der Akkreditierungsgruppe Ö-Cert zuerkannt wurde (aktiv akkreditierte + Ablauf ohne Verlängerung) mit der Gesamtheit all jener, die jemals positiv oder negativ von der Akkreditierungsgruppe beurteilt wurden (Tabelle 2).

Mit sehr geringen Fallzahlen führen die QMS-Zertifikate EduQua, EFQM und QVB mit einer Anerkennungsrate von 100% die Liste in Tabelle 2 an. D.h. alle Einrichtungen mit diesen drei QMS-Zertifikaten haben auch Ö-Cert bekommen. Die Zuerkennungsraten in den übrigen QMS-Zertifikaten sind ebenso relativ hoch und liegen im niedrigsten Fall des UZB bei 83%. Das QMS-Zertifikat, das am häufigsten vertreten ist, das ISO 9001, liegt mit fast 90% Akkreditierungswahrscheinlichkeit im mittleren Bereich der Auflistung.

Tabelle 2: Wahrscheinlichkeit der Akkreditierung je QMS-Zertifikat in Bezug auf Einrichtungen, über welche die Akkreditierungsgruppe entschieden hat (Q: Ö-Cert Statistik, eigene Berechnung, Stand September 2016)

QMS-Zertifikat	Mind. eine positive Entscheidung der Akkr.- gruppe	Alle Entscheidungen der Akkr.-gruppe	Akkreditierungs- Wahrscheinlichkeit
EduQua	2	2	100%
EFQM	11	11	100%
QVB	4	4	100%
LQW	64	65	98%
wien-cert	43	47	91%
ISO 29990	27	30	90%
ISO 9001	104	117	89%
S-QS	15	17	88%
OÖ-EBQS	66	78	85%
CERT-NÖ	59	70	84%
UZB	5	6	83%
Gesamtergebnis	400	447	89%

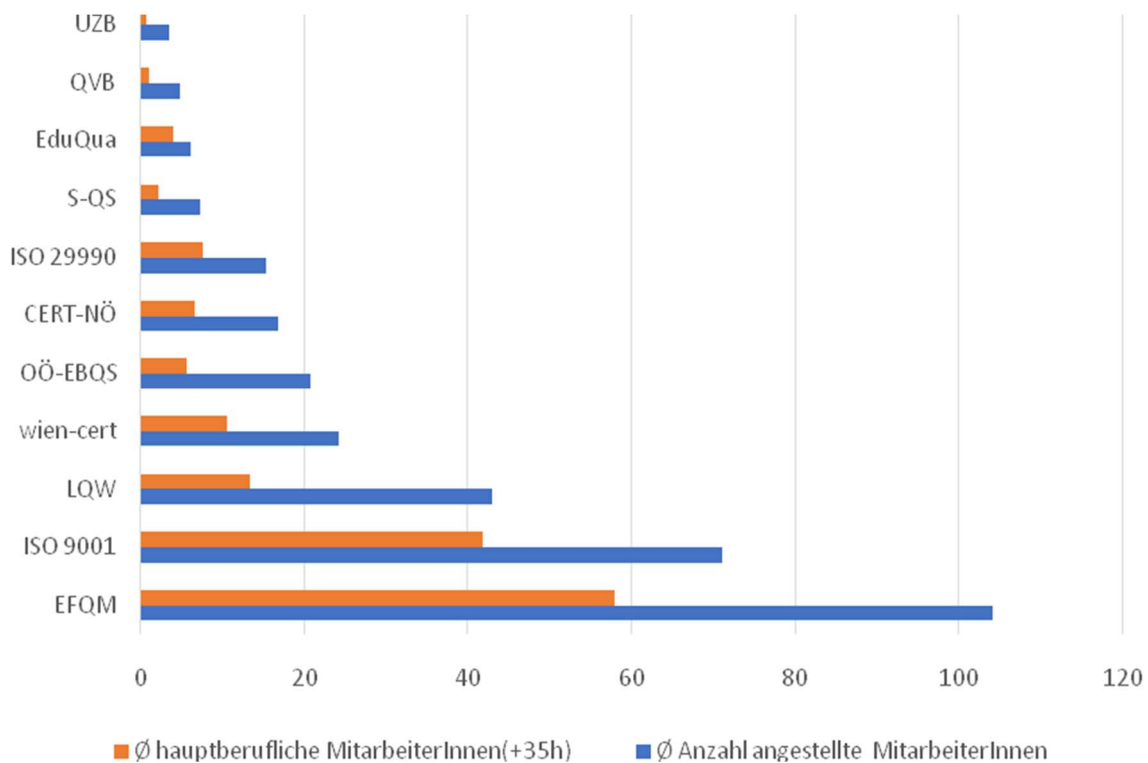
Als letzter Punkt in Hinblick auf die QMS-Systeme bei Ö-Cert soll die in der Vorab-Evaluation (Assinger, o.J.) entwickelte These zum Zusammenhang von Größe/Komplexität einer EB-Einrichtung und der Wahl des QMS-Systems überprüft werden: „Je größer und je komplexer der Aufbau der Organisation, desto formaler das Qualitätsmanagement. Dementsprechend kann auch die Wahl der jeweiligen Qualitätszertifikate (ISO, LQW, Ländersiegel, UZB) interpretiert werden.“ (Assinger, o.J., p. 3)

Die beiden folgenden Abbildungen setzen diese Variablen miteinander in Beziehung. Die beschriebenen Eigenschaften „Größe“ und „Komplexität“ wurden mit den zwei

Variablen: (1) Anzahl der Vollzeitbeschäftigten und (2) insgesamt angestellten MitarbeiterInnen jeweils pro Jahr und als Arithmetisches Mittel operationalisiert. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die These in der Tendenz stimmt, auch wenn weitere Effekte, wie etwa die teils eingeschränkte Bedeutung von ausländischen Siegeln, insbesondere des EduQua, hier ersichtlich sind.

Klar bei den größten Einrichtungen zu verorten sind die QMS-Systeme EFQM und ISO 9001. In beiden Betrachtungen sind sie jeweils die größten Gruppen. Dem gegenüber sind die QMS-Systeme UZB, S-QS, EduQua und QVB bei den kleineren Anbietern vertreten (vgl. Abbildung 4). Zwischen diesen beiden Extremgruppen gibt es einen weit gefassten mittleren Bereich, in dem sehr formale und weniger formale QMS-Systeme gleichermaßen zu finden sind.

Abbildung 5: Anzahl der Vollzeitbeschäftigten und insgesamt angestellten MitarbeiterInnen je QMS-System (Q: Ö-Cert Statistik, eigene Berechnung, Stand September 2016)



Ö-Cert in den Bundesländern

Wie sich die Ö-Cert-Einrichtungen (mit aktiver Akkreditierung) über die Bundesländer und das Ausland verteilen, ist in Abbildung 6 dargestellt. Diese insgesamt 380 Einrichtungen sind am häufigsten in Wien vertreten (109). In Oberösterreich befinden sich 77 Ö-Cert-Einrichtungen, in der Steiermark insgesamt 61. In den restlichen Bundesländern bzw. im Ausland gibt es jeweils nur unter 40 Einrichtungen mit aktiver Ö-Cert Akkreditierung.

Diese univariate Darstellung gibt jedoch noch keine Auskunft darüber, ob Ö-Cert Einrichtungen in einem Bundesland über- oder unterrepräsentiert – im Vergleich mit der Bevölkerung je Bundesland – sind. Diese Zusammenschau leistet Tabelle 3 und zeigt die Bundesländer, in denen verhältnismäßig mehr Ö-Cert Einrichtungen bzw. mehr Unterrichtseinheiten (UEs) von Ö-Cert-Einrichtungen wie EinwohnerInnen vorhanden sind, in blau. Überrepräsentiert ist Ö-Cert somit in den Bundesländern Wien, Oberösterreich, Steiermark und Kärnten. In Salzburg entspricht der Anteil von Ö-Cert Einrichtungen genau dem Anteil der Bevölkerung. In den übrigen Bundesländern sind Ö-Cert-Einrichtungen unterrepräsentiert. In Bezug auf die UEs lässt sich eine hohe Konzentration auf Wien und Oberösterreich feststellen. Mehr als 6 von 10 Ö-Cert-UEs werden alleine in diesen beiden Bundesländern erbracht.

Abbildung 6: Räumliche Verteilung der 380 aktiv akkreditierten Ö-Cert-Einrichtungen (Q: Ö-Cert Statistik, eigene Berechnung, Stand September 2016)

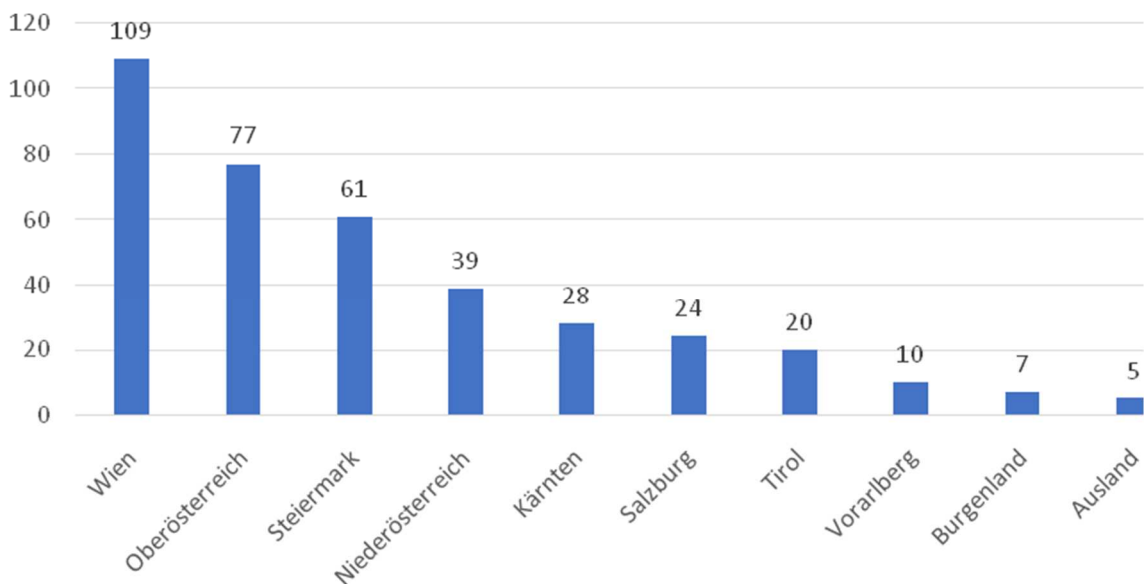


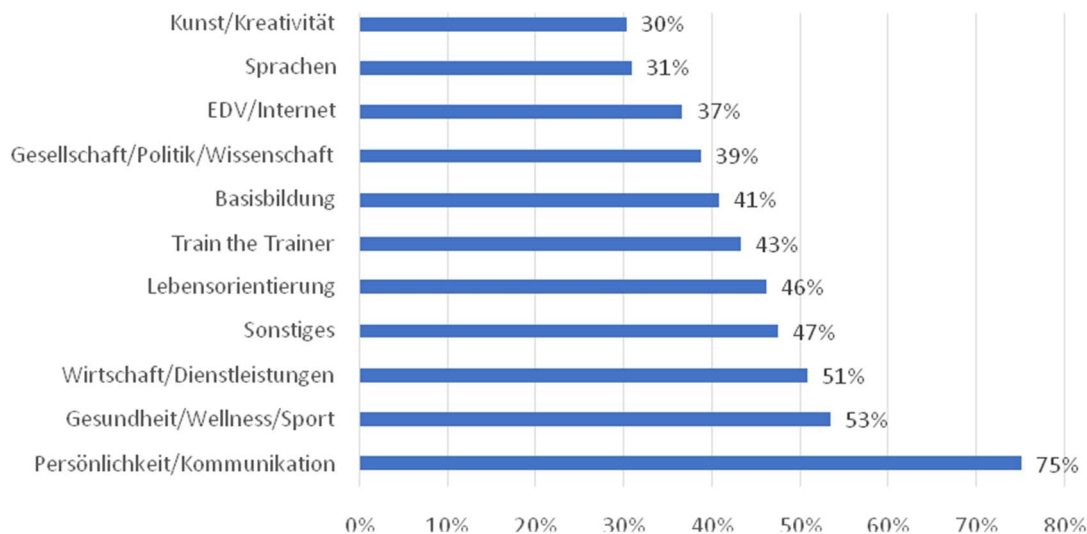
Tabelle 3: Über- (blau) und Unterrepräsentation (weiß) von Ö-Cert-Einrichtungen (ohne Zweigstellen) in den Bundesländern (Q: Ö-Cert Statistik und Statistik Austria, eigene Berechnung, Stand September 2016)

Bundesland	Ö-Cert-Einrichtungen		Bevölkerung (in Tsd.)	
	absolut	in %	absolut	in %
Wien	109	28,7%	1.841	21,2%
Oberösterreich	77	20,3%	1.454	16,7%
Steiermark	61	16,1%	1.232	14,2%
Niederösterreich	39	10,3%	1.653	19,0%
Kärnten	28	7,4%	560	6,4%
Salzburg	24	6,3%	546	6,3%
Tirol	20	5,3%	739	8,5%
Vorarlberg	10	2,6%	384	4,4%
Burgenland	7	1,8%	291	3,3%
Ausland	5	1,3%	0	0,0%
Gesamtergebnis	380	100,0%	8.700	100,0%

Inhaltliche Ausrichtung der Ö-Cert-Einrichtungen

Abbildung 7 zeigt die relative Häufigkeitsverteilung der abgefragten Kursinhalte in den 380 Ö-Cert-Anbieter-Organisationen. Am seltensten, und zwar in etwas weniger als einem Drittel der Ö-Cert-Einrichtungen, werden Kurse zu Kunst, Kreativität und Sprachen angeboten. Bei weitem am häufigsten kommen in den Einrichtungen Kurse zu Persönlichkeit und Kommunikation vor, was wohl auch an der allgemein gehaltenen Bezeichnung liegen mag. Dass die Kategorie Gesundheit/Wellness/Sport gleich an zweiter Stelle von 53% der Ö-Cert-Einrichtungen angeboten wird, ist tatsächlich erstaunlich, da dies wohl nicht einer der klassischen Kernbereiche der Erwachsenenbildung ist und teilweise von Ö-Cert auch ausgeschlossen wird. Kurse zu Wirtschaft und Dienstleistungen gibt es bei rund der Hälfte der Ö-Cert-Anbieter. Ansonsten sind die gezeigten Quantitäten relativ unauffällig. Für die weiteren Kategorien sei auf Abbildung 7 verwiesen.

Abbildung 7: Inhaltliche Ausrichtung der Ö-Cert-Einrichtungen, Mehrfachnennung möglich (Q: Ö-Cert Statistik, eigene Berechnung, Stand September 2016)



Weitere Charakteristika der Ö-Cert-Einrichtungen

Eine Möglichkeit zur Unterkunft in der EB-Einrichtung bieten insgesamt 45 Ö-Cert-Anbieter mit durchschnittlich 80 Betten pro Einrichtung.

Zur KEBÖ, der Konferenz der Erwachsenenbildungseinrichtungen Österreich, zählen sich in Summe 90, also 23 % der von Ö-Cert akkreditierten Einrichtungen. Auf diese 23% KEBÖ-Anbieter entfallen jedoch 87% aller Einrichtungen mit mehreren Zweigstellen, Standorten oder Durchführungsorten. Dies ist ein Indiz dafür, dass KEBÖ-Einrichtungen deutlich größer sind als Nicht-KEBÖ-Einrichtungen (darauf gibt es noch weitere Hinweise, siehe die Auswertung der Onlinebefragung weiter unten). Setzt man die Summe aus Einrichtungen und Zweigstellen der KEBÖ-Einrichtungen mit jenen von nicht KEBÖ-Einrichtungen in Verbindung, kommt man auf insgesamt 62% KEBÖ-Einrichtungen/Zweigstellen (Stand Dezember 2016).

5. EXPERTINNENGESPRÄCHE

Die Auswahl der 20 ExpertInnen erfolgte in Anlehnung an eine vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Liste von ExpertInnen. Zum einen handelte es sich dabei um ExpertInnen aus der Bildungsforschung, zum anderen um AkteurInnen aus dem Feld der Erwachsenenbildung, d.h. VertreterInnen relevanter Institutionen (Verwaltung, Fördergeber, Bildungseinrichtungen, Beratungsstellen etc.). Für die Gespräche wurde ein Leitfaden entwickelt. Zentrale Inhalte waren – abhängig von den GesprächspartnerInnen – eigene Erfahrungen mit Ö-Cert, Faktoren bei der Entwicklung von Ö-Cert, sowie allgemein die Bewertung der institutionellen Auswirkungen von Ö-Cert (Vergleich Vorher – Nachher) durch die GesprächspartnerInnen. Aus terminlichen Gründen erstreckten sich die ExpertInnengespräche auf mehrere Monate. So war es auch möglich, die Erfahrungen der ersten ExpertInnengespräche in die später durchgeführten Gespräche einfließen zu lassen. Folgende Personen wurden interviewt:

Andreas Hartl	WIFI Niederösterreich
Angela Bergauer	Ring der Bildungswerke
Armin Paul	Bildungshaus Schloss Hofen
Bettina Novacek	VHS Meidling, Bildungsberatung Wien
Christian Kloyber	BMB, bifeb
Dieter Szorger	Land BGLD, Abt. 7 Kultur, Wissenschaft und Archiv
Elke Gruber	Universität Graz
Franz Jenewein	Land Tirol, Bildungshaus Grillhof
Georg Smolek	Quality Austria (ISO 9001, 29990)
Gerhard Bisovsky	Verband Österr. Volkshochschulen
Günter Brandstetter	Amt der Oö. Landesregierung Direktion Bildung und Gesellschaft Bildungskonto
Michael Tölle	Arbeiterkammer, Bildungspolitik
Monika Nigl	Wien, waff – Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds
Norbert Lachmayr	öibf
Otto Prantl	Land Kärnten
Peter Schlögl	öibf
Peter Schwarzenbacher	Diözese Linz
Silvia Schwarzenberger-Papula	Salzburger Erwachsenenbildung
Thomas Mayr	WKO, Abt. Bildungspolitik
Ulrike Kastler	Donau-Uni Krems

Wir bedanken uns sehr herzlich bei unseren GesprächspartnerInnen für die Bereitschaft, die individuellen Erfahrungen und Einschätzungen mit uns zu teilen.

Die Interviews dauerten im Durchschnitt ca. 1 bis 1,5 Stunden. 18 Gespräche wurden im Anschluss vollständig transkribiert, ein Interview wurde schriftlich abgewickelt und ein Interview wurde protokolliert, da eine Aufnahme von der interviewten Person abgelehnt wurde. Die in deskriptiver Form zusammenfassend dargestellten Ergebnisse finden sich im Anschluss und flossen in die Schlussfolgerungen des vorliegenden Berichts ein.

5.1. Entstehung von Ö-Cert

Zwei unterschiedliche Entwicklungsstränge von Ö-Cert wurden von verschiedenen ExpertInnen beschrieben. Zum einen wird gesehen, dass ein Diskurs über Qualität in der Erwachsenenbildung den Boden für die schließlich vereinbarte Bund-Länder-Initiative bereitet hat. Zum anderen wird die Notwendigkeit der Anerkennung von Kursmaßnahmen für Förderungen über Bundesländergrenzen hinweg als wichtiger Treiber für die Entstehung von Ö-Cert beschrieben.

Der Entstehung von Ö-Cert ging aus Sicht von damals bereits beteiligten ExpertInnen ein längerer Entwicklungsprozess voraus. „Also man muss sich das vorstellen, dass das Ganze eigentlich ein mindestens 10-jähriger, über 10-jähriger Entwicklungsprozess gewesen ist, der ganz banal angefangen hat, eigentlich mit der Frage: Wie kann man Qualität in der Erwachsenenbildung abbilden und sichern?“ (Int.A, Z.38ff) Ausgehend von einem breiten Qualitätsdiskurs wurde zu Beginn der 2000er Jahre an mehreren Stellen und mit unterschiedlichen Schwerpunkten überlegt, wie die Bemühungen in Richtung Professionalisierung und Qualität in der Erwachsenenbildung zusammengeführt werden könnten (Int.B, Z.73ff).¹⁴

Andere ExpertInnen sehen sehr viel stärker die Notwendigkeit der österreichweiten Anerkennung und damit Förderbarkeit von Kursmaßnahmen im Vordergrund. Teilweise wird dieser zweite Strang auch als die alleinige Legitimation von Ö-Cert gesehen. Die konkret angenommene Gestalt von Ö-Cert als 15a B-VG-Vereinbarung wird nicht in Frage gestellt, sondern im Gegenteil von manchen InterviewpartnerInnen sogar als glückliche Fügung und Nutzung eines Window-of-Opportunity beschrieben. Als herausfordernder Prozess wird es durchgehend wahrgenommen: „Für die Länder war das Wichtige die Förderungen, diese Vereinfachung der Zugänge zu Förderungen, und der Bund die Qualität. Und das in einem Zertifikat zu kombinieren ist halt nicht so einfach gewesen.“ (Int.C, Z.763ff.)

Einbindung von EB-Einrichtungen

Aus Sicht einzelner Mitglieder der KEBÖ, war die Einbindung in die Entwicklung von Ö-Cert nicht befriedigend. Es wurden zwar punktuell einzelne Organisationen eingebunden, die KEBÖ als Organisation aber nicht in systematischer Weise. Die

¹⁴ Die für die Interviewverweise angewendete Nummerierung verweist auf eine interne Auflistung und ist unabhängig von der gedruckten Auflistung der ExpertInnen zu Beginn dieses Kapitels

Erwartungen, sich einzubringen und einbezogen zu werden, waren bei einzelnen KEBÖ-Mitgliederorganisationen deutlich höher.

Auf der anderen Seite wird hinterfragt, warum Weiterbildungsanbieter überhaupt schon zu Beginn in die Entwicklung von Qualitätskriterien eingebunden wurden. „Da sind zuerst die KEBÖ-Einrichtungen am Tisch gesessen und haben da praktisch mit dem - ich sage das jetzt so kritisch – mit dem Bildungsministerium verhandelt, und dann sind erst die Länderförderstellen dazu eingeladen worden, wo aber eigentlich das Monetäre rennt, und wo auch schon ganz konkret ein Anliegen ist, die Qualität sicherzustellen. (...) das hat mich ein bisschen irritiert, dass die eigentlich zuerst am Tisch gesessen sind und da miteinander über Qualität gesprochen wurde, bevor man eigentlich – und das sind ja die zu Prüfenden – bevor man sozusagen mit den anderen, die sozusagen ein Prüfinteresse haben, quasi gesprochen hat.“ (Int.D, Z. 83ff.)

5.2. Zertifizierung

Der Prozess der Zertifizierung wurde vor allem von größeren Einrichtungen als relativ einfach und handhabbar beschrieben. Vor allem, wenn bereits pädagogisch ausgebildetes Personal vorhanden war. Für kleinere Organisationen dürften die Zertifizierungen was den Arbeitsaufwand und auch die Kosten betrifft höher sein als für große EB-Einrichtungen.

Ein großer Pluspunkt von Ö-Cert ist, dass im Rahmen der Ö-Cert-Geschäftsstelle Beratung und Zertifizierungsprozess gekoppelt sind. Zwar wird die Entscheidung über die Zertifizierung von einer Akkreditierungsgruppe getroffen, im Gegensatz zu anderen Zertifizierungsstellen, z.B. Quality Austria und ISO-Zertifizierungen, werden die Prozesse aber von einer Stelle begleitet.

Von einem Interviewten wird auch die Frage aufgeworfen, warum die Zertifizierung von Ö-Cert so zentralisiert gehandhabt wird. Es wäre auch denkbar, dass anhand fixer Kriterien auch andere Stellen die Zertifizierungen übernehmen. Nach dem Vorbild von ISO, könnte es dann heißen „zertifiziert von XY nach Ö-Cert“.

Transparenz

Die Bedeutung von Transparenz taucht in den Interviews in erster Linie im Zusammenhang mit den pädagogischen Nachweisen und den Entscheidungen der Akkreditierungsgruppe auf. Aus Sicht der Interviewten ist diese jedoch nicht vollständig erreicht. Als Beispiel dient die Anerkennung von pädagogischen Nachweisen durch die Akkreditierungsgruppe. „Sie [die Bildungsanbieter] haben keinerlei Garantie, dass die pädagogische Ausbildung, die jemand hat, von der Akkreditierungsgruppe anerkannt wird. Und da kommen sehr eigenartige Entscheidungen manchmal zustande, ja.“ (Int.E, Z740ff) An manchen Stellen besteht der Wunsch, die Entscheidungspraxis des Akkreditierungsrates und die dabei angesetzten Qualitätsanforderungen transparent bzw. noch transparenter zu machen, in dem Sinne, dass Entscheidungen und Begründungen dieser Entscheidung stärker kommuniziert werden.

Ein Interviewter schlägt zur Verbesserung der Transparenz bei der Beurteilung der pädagogischen Eignung ein Punktesystem vor: „Eine ISO-Zertifizierung hat 10 Punkte, ein Landes-Siegel hat 8 Punkte, ein Trainer, der 20 Jahre im Geschäft ist, hat 5 Punkte, einer, der nur 10 Jahre im Geschäft ist, hat 3 Punkte, ein pädagogisch Ausgebildeter kriegt 20 Punkte. Und in Summe brauche ich eine bestimmte Menge an Punkten, um zu Ö-Cert zu kommen.“ (Int.E, Z719ff)

Rolle der Basiszertifikate

Als problematisch wird gesehen, dass die Basiszertifikate sehr unterschiedliche Anforderungen beinhalten. Laut Interviewten besteht die Gefahr, dass Organisationen sich das am einfachsten und kostengünstigsten zu erwerbende herauspicken und dann Ö-Cert beantragen (Bsp. Umweltzeichen). Teilweise handelt es sich bei den Zertifikaten nicht um Qualitätsmanagementsysteme, das wird als Problem wahrgenommen. In der Wahrnehmung eines Experten, gibt es bei der Entscheidung, welche Basiszertifikate ein Bildungsanbieter auswählt, zwei Typen von Organisationen. Einerseits jene, denen es primär um den Nutzen in Österreich in Richtung Fördermöglichkeiten geht. Diese wählen meist eines der Ländersiegel. Jene anderen, denen es um die internationale Wahrnehmung geht, wählen vermehrt ein ISO-Zertifikat.

Kritisiert wird, dass die Ländersiegel keinerlei staatlicher Kontrolle unterliegen, im Gegensatz zu den ISO-Normen zum Beispiel. Als Basiszertifikate sollten zusätzlich zu den Bundesländersiegeln jedenfalls nur Zertifikate von in Österreich oder anderen europäischen Ländern staatlich akkreditierten Organisationen akzeptiert werden, so der Wunsch von Interviewten. Zum Hintergrund: „Es kann jeder, wirklich jeder in Österreich Zertifikate ausstellen, also kann sozusagen zertifizieren. Die Frage ist nur: Was hat das dann für einen Grad, für einen Wert, wenn da die Firma Maier draufsteht: Was heißt das jetzt?“ (Int.E, Z.279ff).

Kritisiert wird auch, dass die Ländersiegel – und auch Ö-Cert – die Situation nur zu einem bestimmten Zeitpunkt erheben und dann erst nach mehreren Jahren im Zuge der Erneuerung geschaut wird, ob die Standards noch erfüllt werden. „Bei den Ländersiegeln (...), da sage ich: Was habe ich? Das habe ich jetzt. Und damit ist das erledigt. Ob ich das morgen auch noch habe, ist dem Länder-Siegel relativ egal - ich meine, nicht ganz egal, aber es fragt niemand mehr.“ (Int.E, Z.162ff)

Ein weiterer Kritikpunkt lautet, dass im Fall von aberkannten Bundesländer-Zertifikaten ein Bildungsanbieter länger Zeit bei Ö-Cert gelistet bleibt (Int.F, Z. 1231ff). Diese Kritik hat den Hintergrund, dass Ö-Cert eine gesetzlich geregelte sechsmonatige Toleranzgrenze für die Verlängerung gewährt, innerhalb der EB-Einrichtungen sich erneut um Ö-Cert bewerben können.

Verwaltungsaufwand

Was die Reduktion des Verwaltungsaufwandes betrifft, wird Ö-Cert aus Sicht der BildungsanbieterInnen durchwegs als Gewinn für die TeilnehmerInnen bewertet. So war

die Ö-Cert-Akkreditierung beispielsweise für einen der großen Bildungsanbieter quasi ein Muss, da man den KursteilnehmerInnen aus anderen Bundesländern den Zugang zur Weiterbildungsförderung garantieren wollte.

Weiter bestehen bleibt jedoch der „Dschungel bei den verschiedenen Förderungen“ der Bundesländer, mit dem sich die KursteilnehmerInnen auseinandersetzen müssen. Das Ziel einer kompletten Harmonisierung ist in der Wahrnehmung einzelner Interviewter noch nicht erreicht. Es gibt Bundesländer, die weiterhin Nachweise für bestimmte Kriterien einfordern, obwohl sie Ö-Cert anerkennen. Berichtet wird auch über Klagen von Bildungseinrichtungen, dass sie Unterlagen, die sie bereits im Rahmen der Bundesländer-Zertifizierung an die regionale Stelle übermittelt haben, im Zuge von Ö-Cert nochmals einreichen müssen. Angedacht wird in einem Bundesland eine Datenbank, mit der bei einer Stelle eingereichte Dokumente auch bei Ö-Cert verfügbar sind.

Herausforderung Zweigstellen

Bedarf gibt es dahingehend, die Fragen der zertifizierten Einheiten zu klären. Eine große Herausforderung ist, mit Verbänden von Weiterbildungsanbietern umzugehen. Können sich diese gemeinsam zertifizieren? Besonders schwierig ist die Situation mit Einrichtungen, die mit ausschließlich freien TrainerInnen arbeiten. „Dann gibt es auch die Fälle, wo gar nimmer klar ist: Wer ist da jetzt eigentlich der Schulungsanbieter? Und ist sozusagen noch einmal der Schulungsanbieter die Stelle, die halt den Raum und die Hülle zur Verfügung stellt, aber Curriculum und Personal oder alles andere kommt von wem anderen? Und man kooperiert halt da, weil die einen halt das Qualitätssiegel haben und die anderen nicht. Also so was gibt es auch.“ (Int.D, Z.415ff)

Auch am Beispiel der Volkshochschulen lässt sich erkennen, wie unterschiedlich das Thema Zweigstellen gehandhabt wird. In manchen Bundesländern gilt eine Zertifizierung für mehrere Häuser, in anderen sind die Einrichtungen einzeln zertifiziert.

5.3. Governance

Als Gefahr wird wahrgenommen, über ein Qualitätsmanagementsystem definieren zu wollen, was Erwachsenenbildung ist. Der Bund versucht über die Schiene der Förderungen Governance auszuüben, das wird teilweise kritisch gesehen. „In diesem Dilemma, würde ich meinen, steckt ein wenig Ö-Cert drinnen, etwas auch machen zu wollen, was nicht ursprünglich gedacht war. Ursprünglich gedacht war einfach ein einfaches, klares Prozedere, dass eine Person aus Vorarlberg auch in Niederösterreich einen Kurs machen kann und gefördert wird.“ (Int.G, Z.443ff) Die Förderungen sind reine Länderangelegenheit, über Ö-Cert versucht nun der Bund wieder ins Spiel zu kommen, so die Wahrnehmung eines Interviewten. Nichts desto trotz obliegt die Entscheidung über die Finanzmittel den Ländern, sie können auch ohne Ö-Cert fördern. Darüber hinaus gibt es EU-Mittel über den ESF und Erasmus+, wo Ö-Cert auch eine Rolle bei der Verwaltungsvereinfachung spielt. Erfolgreich war der Bund in der Hinsicht, dass Ö-Cert Pflichtprogramm geworden ist: „Also ohne Ö-Cert hat man es nicht einfach bei

Förderungen, also die Zielgruppe gefördert zu bekommen.“ (Int.G, Z.566ff) Da der Bund aber kaum Mittel vergibt – „die Finanzierung von nationalen Mitteln, also, radikal auf europäische Mittel umgestellt worden ist“ – bzw., Mittel von den Ländern vergeben werden, hat der Bund aber nur begrenzt direkte Zugriffsmöglichkeiten.

Kritisch wird auch das organisatorische Naheverhältnis von Ö-Cert und der WBA gesehen. Erfüllen Organisationen die Kriterien des pädagogischen Nachweises nicht oder nicht vollständig, bleibt ihnen quasi nur der Weg in die WBA.

Aus Sicht eines Bildungsanbieters ist ein Mehrwert von Ö-Cert, dass einem als Ö-Cert-zertifizierter Organisation von den KursteilnehmerInnen ein gewisses Vertrauen entgegengebracht wird. Der Weiterbildungsmarkt ist in seiner Komplexität nicht zu überschauen. Ö-Cert schafft Orientierung. Es wird teilweise relativiert, in wie weit Ö-Cert (schon) so wirkt. Dass Ö-Cert dieses Potential hat, darin sind sich die Interviewten aber weitgehend einig: „Die Leute fragen immer nach Akkreditierungen nach. Das wird immer wichtiger. (...) Und auch diese Vergleichbarkeit, die ist einfach immer, immer wichtiger.“ (Int.H, Z.450ff) und weiter: „Wie im Konsumentenschutz, ich habe da ein Pickerl drauf.“ (Int.H, Z.475)

5.4. Wirkung in den Bildungseinrichtungen

Das schon bestehende Bewusstsein für die Bedeutung von Qualität und Qualitätsmanagement hat durch die Einführung von Ö-Cert einen Schub bekommen. Ö-Cert wird als ein Teil dieser Entwicklung verstanden, „Ö-Cert ist eines der Ergebnisse dieses (...) Prozesses“ (Int.H, Z.327f.). Personenzertifizierungen waren im Weiterbildungsmarkt schon länger Thema. Die Wahrnehmung der Option, sich als Organisation zertifizieren zu lassen, hat durch die Einführung von Ö-Cert zugenommen.

Besonders kleine Organisationen stehen durch die Einführung von Ö-Cert jedoch unter Druck, das Zertifikat zu machen, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Vor allem dann, wenn Fördereinrichtungen plötzlich Ö-Cert als Voraussetzung definieren. Große Organisationen, mit KursteilnehmerInnen aus anderen Bundesländern, profitieren in absoluten Zahlen natürlich weiterhin stärker von der Zertifizierung.

Konkrete Wirkung auf die Bildungseinrichtung scheinen aber eher die lokalen Qualitätssiegel zu entfalten. In diesem Rahmen finde ja die eigentliche Zertifizierung statt, so wird berichtet. Während dieses Prozesses besuchen zwei AuditorInnen die Bildungsanbieter und falls notwendig werden Empfehlungen oder Anforderungen für Verbesserungen ausgesprochen.

Qualität der Erwachsenenbildung

Ö-Cert wird von einem Interviewten als die bisher wirksamste Maßnahme zur Thematisierung und Belebung der Erwachsenenbildung in Österreich und der Diskussion um Qualität gesehen. Damit hat Ö-Cert auch einen wichtigen Beitrag zur Professionalisierung in der Branche geleistet. Ö-Cert wird in einem Interview als kleinster

gemeinsamer Nenner beschrieben, bei dem es darum ging, verschiedene Perspektiven und Interessen zusammenzubringen. „Von dem her ist es jedenfalls als Erfolg zu sehen, dass das gelungen ist, sich auf bestimmte Standards oder Verfahren zu einigen.“ (Int.D, Z.250ff.)

Die tatsächliche Qualität der Kurse ist jedoch auch über Ö-Cert oder andere Qualitätsmanagementsysteme nicht zu garantieren bzw. herzustellen, so die Interviewten. Ziel von Ö-Cert, so ein Interviewter, war es aber gerade zu vermitteln, dass Qualität auch etwas mit der Organisation und nicht nur mit den KursleiterInnen zu tun hat. „Aber ich glaube, das ist ein wichtiger Schritt gewesen, um das, was man mit Ö-Cert auch erreichen wollte, nämlich die Qualität im Bildungssektor generell zu verbessern, dass man das mit Ö-Cert sicher erreicht.“ (Int.E, Z.622ff) Ob dieses Ziel tatsächlich erreicht wird, wird von anderen Interviewten kritischer gesehen, nicht zuletzt, weil Ö-Cert auf Freiwilligkeit beruht.

Dass mit Ö-Cert auch dieses Ziel verfolgt wird, hat viele Weiterbildungsorganisationen jedoch überrascht, da primär davon ausgegangen wurde, dass es um die Harmonisierung bei der Förderansprüchen ging.

Pädagogische Nachweise

Das Kriterium der pädagogischen Ausbildung ist ein heißes Eisen in den Diskussionen rund um Ö-Cert. In Summe wird es durchwegs positiv wahrgenommen. Im Detail, besonders was die Transparenz und die Anerkennung von Erfahrungswissen betrifft, herrscht jedoch oft Unzufriedenheit. Ein Befürworter eher strenger Kriterien meint dazu: „Ja, wie viel Wert oder was ist der Stellenwert der pädagogisch handelnden Personen für uns in der Erwachsenenbildung, der Verantwortlichen? In jeder anderen Profession legt man Wert darauf, auf gut ausgebildete und qualifizierte und formal nachgewiesene qualifizierte Personen. Und warum plötzlich jetzt wieder nicht in der Erwachsenenbildung?“ (Int.I, Z.418ff)

Differenziert wird jedoch in den Interviews immer wieder zwischen großen und kleinen Einrichtungen. Für kleinere Einrichtungen dürfte diese Anforderung mitunter schwer zu erfüllen sein. Kritisch angemerkt wird auch, dass in der Praxis sehr „kreative“ Lösungen gefunden werden, um dieses Kriterium zu erfüllen. Dies ist das Resultat aus der Praxis „alle Bildungsangebote hinweg über einen Kamm zu scheren“ (Int.E, Z.658) und auf Ausbildungsabschlüsse und nicht auf Kompetenzen zu schauen. In der Praxis werden dann z.B. Personen aus dem Trainerpool genannt, die eine entsprechende Ausbildung haben, in der Praxis aber nicht in die Programmgestaltung eingebunden sind. Das Ziel, die Ausbildungen auf pädagogisch fundierte Beine zu stellen, wird nur bedingt erreicht, so ein Interviewter. Es wird darauf hingewiesen, die Organisationen diesbezüglich nicht zu überfordern.

Problematisiert wird, dass durch Kriterien wie jenes zur pädagogischen Qualifizierung, Ö-Cert zu einem eigenen Siegel wird und nicht mehr nur eine Anerkennungsmarke ist. „Und wer definiert das? Woher kommen diese Bestimmungen? Wer reguliert das? Ja.

Wer sind da die Akteure? Und da herrscht momentan Unruhe in der Landschaft der Konferenz der Erwachsenenbildung. Und auch in einer anderen Landschaft außerhalb der Konferenz der Erwachsenenbildung.“ (Int.G, Z.4,6ff) Kritisiert wird die Verwendung einer Liste, die jene pädagogischen Ausbildungen darstellt, die im Rahmen der Ö-Cert Zertifizierung anerkannt werden. Interviewte stellen sich die Frage, wie diese Liste entwickelt wurde und ob sie regelmäßig ergänzt wird und merken an, dass sich einige relevante Ausbildungen nicht darauf wiederfinden. Das Zustandekommen dieser Liste erscheint den Interviewten nicht transparent. Hier wird auch von einer ExpertIn befürchtet, dass kleinere Anbieter oder Anbieter, die sich an spezielle Zielgruppen richten, durch sehr formal ausgelegte Kriterien der pädagogischen Qualifikation von der Zertifizierung ausgeschlossen sein könnten.

Abgrenzung zur Esoterik

Von den Interviewten wird klar wahrgenommen, dass Ö-Cert insofern über andere Zertifikate hinausgeht, also dass es auch Inhalte thematisiert. Die Auseinandersetzung mit der Frage, was überhaupt Erwachsenenbildung ist, die Ö-Cert angeregt hat und welche Inhalte dazu zählen, wird als sehr förderlich wahrgenommen.

Bei der Beurteilung des Prozesses der Entwicklung der Kriterien für Lehrinhalte gibt es gänzlich unterschiedliche Wahrnehmungen unter den Befragten. Einerseits wird positiv hervorgehoben, dass auf bestehenden Kriterienkatalogen von anderen Siegeln oder organisationsspezifischen Leitfäden aufgebaut wurde und dass auch die Organisationen ihre Leitfäden im Zuge der Diskussionen weiterentwickelt haben. Es also ein gemeinsamer Prozess war, in den sich Organisationen einbringen konnten und von dem sie auch selbst – über Ö-Cert hinaus – profitiert haben. Auf der anderen Seite gibt es Interviewte die klar eine zu geringe Transparenz bei der Entwicklung und Definition dieser Kriterien kritisieren. Offen bleibt für diese Interviewten die Frage, auf welcher Basis Ö-Cert dies tut, denn – so wird es in einem Interview ausgedrückt – die Kriterien gehen über die gesetzliche Grundlage hinaus. „Wie rechtfertigt man diese zusätzlichen Kriterien? In der 15a stehen sie nicht“ (Int.J, S.1). Darüber hinaus wird kritisiert, dass nicht transparent sei, wie man zu dieser normativen Setzung bei den Inhalten der Kurse kommt. Die Informationsdokumente von Ö-Cert seien diesbezüglich nicht transparent. Die beispielhafte Aufzählung von Kursinhalten sei in dem Zusammenhang problematisch und es sollten Kriterien entwickelt werden, die ein Abstraktionsniveau haben, das immer anwendbar ist. Dazu sollte eine wissenschaftlich fundierte Begründung veröffentlicht werden.

Die Vorgaben für eine Abgrenzung in Richtung Esoterik werden von den Bildungsanbietern, die mit Angeboten von TrainerInnen und der Auswahl von Kursen zu tun haben, als Unterstützung wahrgenommen. Eine Herausforderung ist es aber weiterhin, dass ständig neue Inhalte auf dem Markt der Erwachsenenbildung angeboten werden. Eine detaillierte Auseinandersetzung mit dem konkreten Angebot auf der Ebene der Weiterbildungsanbieter, bleibt also auch trotz Ö-Cert-Kriterienkatalog notwendig. Als Herausforderung wird von einzelnen Interviewten die Abgrenzung zwischen

Weiterbildung und Produktschulung wahrgenommen. Außerdem ist von einem gewissen Pluralismus auszugehen, wo die Grenze bei der Ö-Cert-Zertifizierung und auch in der Praxis in den Organisationen zu ziehen ist, bleibt offen.

5.5. Wirkung im Umfeld der Bildungseinrichtungen

Von einem Experten wird Ö-Cert eine große, aber eher symbolische Wirkung beschieden, in dem Sinne, dass die Tatsache der Bund-Länder-Vereinbarung an sich bereits Wirkung zeigt: „Aber ich glaube, das Wichtigste ist einfach dieser gemeinsame Schulterschluss, um das einmal österreichweit zu symbolisieren: Es gibt da eine Dachmarke und die heißt Ö-Cert.“ (Int.K, Z.229ff)

Fördereinrichtungen

Aus Sicht einer Länderförderstelle war vor allem die Einbindung bei der Entwicklung von Ö-Cert ein spannender Prozess und der Austausch im Bundesländernetzwerk wurde und wird als sehr bereichernd erlebt. Ö-Cert an sich und so wie es jetzt gelebt wird, bringt aus der Sicht bestimmter Interviewter wenig Vereinfachungen. Da es sich um Individualförderungen handelt wird weiterhin von Fall zu Fall geprüft, ob die jeweilige Weiterbildung für die Entwicklung der jeweilige Person Sinn macht. Weiterbildungen müssen an die jeweilige Berufstätigkeit angrenzen. Will jemand sich völlig neu orientieren, werden nur gesetzliche Kurrikula anerkannt. Dass ein Weiterbildungsanbieter anerkannt ist, also entweder auf der organisationsspezifischen Liste steht, das entsprechende Ländersiegel, oder Ö-Cert hat, ist Voraussetzung. Darüber hinaus, wird aber noch jeder Kurs und der Bedarf beurteilt.

Ländersiegel

Aus Sicht der Ländersiegel hat Ö-Cert teilweise zu einer Reduktion der Zertifizierungen geführt, weil das Sammeln von Ländersiegeln nicht mehr notwendig ist. Um auf die Liste der von Ö-Cert anerkannten Basiszertifikate zu kommen, mussten auch Adaptierungen vorgenommen werden (z.B. Einführung eines Audit-Verfahrens). Diese werden als positive Weiterentwicklung wahrgenommen. Es wird beschrieben, dass sich die Schwerpunkte bei den Themen geändert haben, die zwischen den Ländersiegeln diskutiert werden. Und zwar kam es zu einer Verschiebung von Fördermöglichkeiten in Richtung der Qualitätsaspekte. „Und jetzt ist sozusagen durch diese wechselseitige Anerkennung der Verfahren, die sicher angeklickt worden ist durch das Ö-Cert-Verfahren, gibt es einen recht einen regen Austausch untereinander, neben, also jenseits von dem, was über, mit Ö-Cert rennt, ja.“ (Int.D, Z.353ff.)

In regem Austausch sind die Ländersiegel auch, wenn es darum geht, dass einzelne Anbieter von ihren Zertifizierungslisten entfernt werden sollen, weil es beispielsweise gröbere Qualitätsprobleme gibt. Diese tauchen beispielsweise immer wieder im Zusammenhang mit Kursbestätigungen, Rechnungen und tatsächlicher Leistung auf:

„(...) dass Zeugnisse und Rechnungen und auch Kursbesuchsbestätigungen nicht zusammenpassen. (...) Okay, da wird was mit Zeugnis ausgestellt und eine Rechnung gestellt für eine Leistung oder..., was gar nicht stattgefunden hat. (...) Da werden da Zertifikate verkauft, ohne dass sozusagen das mit Qualität verbunden ist? Oder wo dann KursteilnehmerInnen sagen: „Aber ich war da gar nicht da“, und da gibt es aber eine Bestätigung (lacht), dass da Anwesenheiten waren. Also so was passiert.“ (Int.D, Z.432ff) Den Hebel für diese Probleme haben die Förderstellen der Länder, über die das Geld fließt, so die Interviewten.

Weiterbildungsmarkt

Ö-Cert wird von Organisationen auch als Marketing-Tool verwendet, um sich als Weiterbildungsinstitution zu deklarieren. Es wird dadurch auch klarer, wer potentielle Arbeitgeber für ErwachsenenbildnerInnen sind. Gleichzeitig wird Ö-Cert auch so wahrgenommen, dass es normativ festsetzt welche Kriterien „richtige Erwachsenenbildung“ (Int.G, Z.315) zu erfüllen hat.

Ein Mehrwert von Ö-Cert ist, dass sichtbar wurde, wie vielfältig die Erwachsenenbildungsszene ist und wie weit sie über die KEBÖ-Mitglieder hinausgeht. „Ö-Cert ist in der Tat oder wirklich das Vehikel, da auch den Fuß hineinzukriegen bei den meisten, die man bis jetzt nicht erfasst gehabt hat über die KEBÖ.“ (Int.I, Z.566ff)

Kaum betroffen von Ö-Cert sind Anbieter aus dem IT-Bereich, wo es zahlreiche eigene Zertifizierungen gibt und die Finanzierung Großteiles von den ArbeitgeberInnen übernommen wird. Es handelt sich dabei um einen relativ geschlossenen Aus- und Weiterbildungsmarkt. „Und je offener, dass das ist, und je weniger, dass das sozusagen über unternehmensinterne Schulungsmaßnahmen oder Finanzierungen rennt, umso stärker ist das Interesse, natürlich so ein anerkannter Bildungsträger sein zu können, ja.“ (Int.D, Z. 567ff) Das Interesse steigt auch mit der Höhe potentieller Förderungen. So hat der „Weiterbildungstausender“ in Wien völlig neue Weiterbildungsträger angesprochen.

Bildungsberatung

Ein Teil der Bildungsberatung beinhaltet, dass TeilnehmerInnen darauf hingewiesen werden, dass bei der Auswahl von Bildungseinrichtungen auf bestimmte Qualitätsmerkmale geachtet werden kann und soll. Ö-Cert wird als ein solches Merkmal herangezogen.

TeilnehmerInnen an Erwachsenenbildung

Eine Wirkung von Ö-Cert auf die TeilnehmerInnen von Kursen, die über die Finanzierung von Bildungsmaßnahmen hinausgeht, wird von InterviewpartnerInnen eher bezweifelt. Für die TeilnehmerInnen stehe die Förderbarkeit im Zentrum, Ö-Cert als Qualitätsmarke sei diesen meist unbekannt – so wird angenommen.

5.6. *Rolle der Geschäftsstelle*

Die Zusammenarbeit mit der Geschäftsstelle wird von den Interviewten stets sehr positiv eingeschätzt. Dies betrifft auch die Unterstützung im Prozess der Akkreditierung.

Von manchen GesprächspartnerInnen wird allerdings die Notwendigkeit der personellen Besetzung im derzeit – so der Eindruck – hohen Umfang in Frage gestellt. „Die Wiener gründen für jeden Stempel ein eigenes Büro“, so die Wahrnehmung eines Experten. Unterschiedliche Haltungen in diesem Punkt sind meist auch mit Vorstellungen über den gewünschten Aufgabenbereich von Ö-Cert verbunden.

Öffentlichkeitsarbeit

Eine Kritik am laufenden Ö-Cert-Betrieb ist, dass zu wenig mit den Zertifizierten kommuniziert wird. Die Vorschläge gehen in die Richtung, dass kommuniziert werden könnte, was im letzten Jahr entwickelt wurde, wo aktuell und zukünftig die Ziele liegen. „Ich höre eigentlich nichts von Ö-Cert. Nein, und da wäre es vielleicht spannend, ab und zu einmal, ich weiß nicht, einen Newsletter (...), vielleicht ab und zu einmal irgendein Lebenszeichen von Ö-Cert zu bekommen.“ (Int.H, Z.1048ff)

Mangelnde Kommunikation wird auch in Richtung der (potentiellen) WeiterbildungsteilnehmerInnen kritisiert. Diese sollten vermehrt und offensiv auf Ö-Cert aufmerksam gemacht werden. Zum Beispiel im Rahmen von Bildungsberatungen wäre dies möglich. Bewusstseins weckende Maßnahmen und Kampagnen, um die Teilnahme an Weiterbildungsmaßnahmen zu erhöhen, werden als sinnvoll erachtet. Ö-Cert könnte dabei gut mitkommuniziert werden. „Da gibt es Ö-Cert. Da gibt es Institutionen, die das haben, die erfüllen gewisse Standards.“ (Int.H, Z.1090f.)

5.7. *Zukunftsperspektiven*

Zukunft von Ö-Cert

Als ein Ziel von Ö-Cert wird die Harmonisierung der österreichischen Förderlandschaft wahrgenommen. Einzelnen Interviewten fehlt jedoch die größere Strategie dahinter. „Ja, ich finde, das ist wie vieles in Österreich, es ist ein gutes, kleines und feines Projekt. Also mir fehlt dahinter die große Strategie, ja, das wirklich großflächig auch umzusetzen. Ich weiß schon, dass das politisch nicht so einfach ist, aber das wäre doch eigentlich das Thema.“ (Int.H, Z.1057ff)

Eine mögliche Entwicklung wäre, Ö-Cert zu einem Gütesiegel in der Erwachsenenbildung zu machen, das in zwei Richtungen wirkt: Einerseits auf die Förderungen von Erwachsenenbildung durch die öffentliche Hand, andererseits auf die TeilnehmerInnen bezüglich Qualität und Sicherheit. Diese Entwicklung könnte auch die Teilnahme an Weiterbildungen erhöhen.

Die Zunahme von Qualitätssiegeln wird von einigen Interviewten kritisch gesehen. Kritisch beobachtet wird auch die Entwicklung des Nationalen Qualifikationsrahmens(NQR). Ein Interviewter meint dazu: „Und da ist meine Haltung, diese Instrumente möglichst nicht wuchern zu lassen, ja, also diese Qualitätsinstrumente. Sondern es muss wieder das damit garantiert werden, was die ursprüngliche Absicht ist, nämlich Personen in die Lage zu versetzen, Zeit und Geld zu haben, um sich weiterzuentwickeln, zu lernen.“ (Int.G, Z.618ff.) Die Zertifikate haben aber auch den legitimen Zweck, das Selbstbewusstsein der Anbieter nicht formaler Weiterbildung zu stärken. „Wir sind nur ein nicht formaler Bereich. (...) Umso mehr will man dann kompensieren durch Anerkennung. Und ich sehe, dass diese Qualitätsmanagementsysteme auch das unterstützen und sichtbar machen und stärken, ja.“ (Int.G, Z.647ff.)

Früher oder später wird vermutlich auch eine Erneuerung der Art. 15a B-VG-Vereinbarung anstehen, so ein Interviewter. Dies wird jedoch als heikel und riskant beschrieben, da dies von der Einwilligung aller Bundesländer abhängt. Von einer Öffnung dieser Vereinbarung im Sinne einer Neu-Formulierung würde auch Gefahr für Veränderungen in ungewollte Richtungen ausgehen.

Wichtig für Ö-Cert wäre – dies wird in einem Interview ausgedrückt - weiterhin starke Verbreitung bei Einrichtungen der Erwachsenenbildung zu finden. Für die Wahrnehmung als wesentliches Qualitätssiegel für die Bildungslandschaft ist eine breite Inanspruchnahme eine wichtige Voraussetzung.

Bundesförderung

Als hilfreich für die weitere Etablierung von Ö-Cert und als „Missing Link“, wird in einem Interview die Einführung einer Individualförderung auf Bundesebene beschrieben. „Und den Schwachpunkt, den ich immer gesehen habe oder was ich grundsätzlich ein bisschen an dem Ö-Cert-Verfahren insgesamt sehe, das ist sozusagen nicht angebunden an eine Bundesförderung. Also wenn es denn österreichweit eine Basisförderung gäbe für alle ArbeitnehmerInnen, sage ich jetzt einmal, so wie die Bildungskonten, die in fast allen Bundesländern sind, und für das ist sozusagen das Ö-Cert das Eingangstor für die Aus- und WeiterbildungsanbieterInnen, dann wäre das natürlich aus meiner Sicht viel wirkungsvoller.“ (Int.D, Z.181ff) und weiter: „Also ich hätte immer so ein Bild gehabt: Am Anfang, okay, macht man einmal das Qualitätssiegel, das Ö-Cert, und dann gibt es vielleicht einen bundesweiten Topf, ja, Basisförderung für österreichische ArbeitnehmerInnen, die so und so gestaltet ist, die wird über die Bundesländerförderstellen abgewickelt, und dann darf jedes Bundesland...würde es so gestalten. Und dann gibt es halt ein regionales Ad-on. Und jedes Bundesland - weil das wird sich niemand nehmen lassen – wird dann halt sozusagen auf regionale Anforderungen, auf der Instrumenten- oder auf der Förderebene entsprechende Antworten vorsehen, strategische.“ (Int.D, Z.479ff.)

Förderungen für Organisationen

Ein Zusatznutzen von Ö-Cert könnte sein, dass Antragsformalitäten vereinfacht werden, wenn Erwachsenenbildungseinrichtungen um Projektförderungen ansuchen. So dass beispielsweise eine Ö-Cert Zertifizierung zu einer automatischen Anerkennung als möglicher Projektträger führen würde. Teilweise passiert dies auch schon, beispielsweise bei Anträgen an Ministerien oder auch in EU-Projekten, so die Erfahrung einzelner Interviewter. Da ein Trend in der Erwachsenenbildung wohl in Richtung Förderungen durch Programme und über Projekte gehen wird, sehen einzelne Interviewte großes Potential für Ö-Cert in diese Richtung und sprechen von einer Aufwertung.

Zukunft der Inhalte

Was die zukünftigen Inhalte in der Erwachsenenbildung betrifft, wird durchwegs von „Moden“ gesprochen, bei denen noch nicht absehbar ist, wie dauerhaft sie sich halten. Trends sind u.a. der Gesundheits-, Schönheits-, Wellness-Bereich und der Tierbereich. „Aber die Frage stellt sich: Wo ist eigentlich der Arbeitsmarkt dazu?“ (Int.D, Z.644f.) Kritisch gesehen wird, dass v.a. niedrigqualifizierten mit diesen Ausbildungen unrealistische Hoffnungen gemacht werden. Als weiteres Zukunftsthema wird der SeniorInnen-Bereich genannt (Int.C).

Darüber hinaus sind Deutschkurse ein aktuell und zukünftig wichtiger Bereich. Diesbezüglich wird eingebracht, dass es sinnvoll wäre, wenn sich Ö-Cert solcher spezifischen Segmente annehmen würde, um österreichweite Standards festzulegen. Dafür wäre eine Zusammenarbeit mit dem arbeitsmarktpolitischen Bereich sinnvoll, u.a. auch von Bildungs-, Wirtschafts- und Wissenschaftsministerium. Gerade dieser Bereich würde sich anbieten, da hier der Bund auch die Finanzierung betreibt.

Im Zusammenhang mit der Digitalisierung und Arbeit 4.0 entsteht zunehmend neuer Bedarf an Weiterbildung. Dieser Bereich wird in den nächsten Jahren noch zunehmen. Aus der Sicht der Bildungsberatung werden zeitnahe und rasche Reaktionen auf veränderte Bedarfe nötig sein, im Bereich qualifizierter Berufsausbildung ebenso wie in der beruflichen Fortbildung (Int.K). Zugleich gibt es auch Bereiche wie EDV-Schulungen, die über längere Zeit sehr wichtig waren, inzwischen aber am Markt nur mehr eine untergeordnete Rolle spielen.

Informelles Lernen

Als aktuell und in Zukunft bedeutend wird auch die informelle Weiterbildung über das Internet gesehen. Online-Tutorials, Foren, etc. Vermitteln mittlerweile umfassende Kompetenzen. Eine Herausforderung dabei ist, wie diese im informellen Kontext erworbenen Kompetenzen in Zukunft auch anerkannt, also validiert, werden können, unabhängig davon wo sie erworben wurden. Trotz der Bedeutung dieser Bildungsformen, sind sich die Interviewten durchwegs einig, dass Präsenzformen in der Erwachsenenbildung weiterhin den Schwerpunkt bilden und eher noch ausgebaut werden.

Digitales Lernen

E-Learning, so einer der Interviewten ist bei den großen Bildungsanbietern bereits etabliert und State of the Art. Beim Umgang und dem Arbeiten mit diesen Plattformen, gibt es jedoch noch großen Bedarf an Qualitätsverbesserungen. Kleinere Anbieter können sich die Arbeit mit E-Learning-Plattformen eher nicht leisten. Es wird davon ausgegangen, dass durch Digitalisierungsmöglichkeiten auch noch neue Lernformen entstehen werden. Es wäre sinnvoll, wenn Ö-Cert eine Auseinandersetzung über Qualitätsstandards im Zuge der Digitalisierung anstoßen würde, so einige Interviewte. Dabei stellt sich am Rande auch die Frage, welche Bedeutung der Nachweis von Kursräumen in Zukunft haben soll.

Zukunft der Branche

Es wird u.a. ein Bild von zunehmender Standardisierung und Formalisierung in der Erwachsenenbildung gezeichnet. Dies hat den Nebeneffekt, der von einigen als Nachteil gesehen wird, dass der non-formale Bereich zurückgedrängt wird. Freie Erwachsenenbildung und Botton-Up-Initiativen, die sich am Bedarf möglicherweise kleinerer Gruppen orientieren, haben es schwer. Eine wichtige Rolle wird dabei auch der NQR spielen, so mehrere Interviewte, da es dort vermehrt um die Beschreibung von lernergebnisorientierten Kompetenzen geht. Es gäbe jedoch auch das Potential hier Synergien zu schaffen, wenn Bildungseinrichtungen ihre Angebote im NQR verorten lassen, so ein Interviewter.

Ein Kritiker der Formalisierung meint: „Da sind ganz viele aus meiner Sicht auch berechtigte Sorgen dabei, die allgemeine, emanzipatorische, demokratisch ausgerichtete Erwachsenenbildung ist ja wirklich in Gefahr, schon die längste Zeit. Dass sie von der beruflichen und gewinnorientierten, ökonomisierten, ökonomisch gefärbten Bildungsarbeit mit Erwachsenen und im beruflichen Kontext noch mehr verdrängt wird.“ (Int.I, Z.521ff.)

Von einigen Interviewten wird von einer Zunahme der Klein- und Kleinstanbieter ausgegangen. Dabei ist mitzudenken, dass für diese eine Ö-Cert-Zertifizierung mit vergleichsweise mehr Aufwand verbunden ist und v.a. der pädagogische Nachweis mitunter eine zu große Hürde darstellt (Int.L).

Hier bedürfe es, aus Sicht eines Experten, möglicherweise einer Richtungsentscheidung im Rahmen von Ö-Cert, ob das Idealbild der zertifizierten Einrichtungen stärker professioneller Erwachsenenbildung oder dem Lernen von Erwachsenen in informellen Kontexten entsprechen würde.

6. AUFBAUENDE FOKUSGRUPPEN

Die erste im Rahmen der Evaluierung von Ö-Cert durchgeführte ExpertInnen-Fokusgruppe fand am 3. Februar 2017 von 10:00 bis 12:15, die zweite darauf aufbauende Fokusgruppe am 22. September 2017 von 10:00 bis 12:15 ebenfalls in den Räumen der Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt statt.

Die Durchführung der Fokusgruppe mit VertreterInnen der Lenkungsgruppe, der Akkreditierungsgruppe und der KEBÖ gab insofern spezifische Aufschlüsse, als die Gruppensituation den direkten Nachvollzug von Wechselwirkungen und Dynamiken ermöglicht, die in der Umsetzung von Ö-Cert maßgeblich sind.

Folgende acht Personen nahmen an der ersten und zum Teil auch an der zweiten Fokusgruppe teil:

Alice Fleischer	WIFI Österreich
Daniela Schallert	ABZ Österreich
Erich Ribolits	Universität Wien
Gerhard Bisovsky	Verband Österr. Volkshochschulen
Joachim Gruber	Land STMK, Bildungshaus Schloss Retzhof
Manuel Kranebitter	Land Tirol, Sachgebiet Arbeitsmarktförderung
Martina Reder	Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung
Wolfgang Knopf	Bund, ÖSV (Österreichischer Supervisor/innenverband)

Darüber hinaus waren beteiligt:

Annika Schönauer	FORBA, Projektleitung
Bettina Stadler	FORBA, Moderation, Projektmitarbeit
Matthias Nocker	FORBA, Projektmitarbeit

In der ersten Fokusgruppe sollte die Dynamik am Beginn der Etablierung von Ö-Cert rekonstruiert und den Status Quo näher betrachtet werden. Die Diskussionen wurde im Anschluss vollständig transkribiert und einer Inhaltsanalyse unterzogen. Im Folgenden werden die Ergebnisse rein deskriptiv ohne Interpretation zusammenfassend dargestellt. Für die TeilnehmerInnen wird die Abkürzung TN verwendet.

Ziel war es, die zweite Fokusgruppe mit denselben TeilnehmerInnen durchzuführen. Trotz intensiver Bemühungen aller Beteiligten konnten schlussendlich jedoch nur vier Personen anwesend sein. Nichtsdestotrotz gelang es gut an die Diskussion in der ersten Fokusgruppe anzuschließen. Im Mittelpunkt dieser zweiten Fokusgruppe stand die Bilanzierung der bisherigen Wirkung von Ö-Cert, sowie ein Ausblick auf zukünftige für Ö-Cert wichtige Entwicklungen in der Erwachsenenbildung: welche Entwicklungen werden gesehen? Worauf sollte Ö-Cert reagieren? Diskutiert wurde über die gesellschaftlichen und technologischen Veränderungen in den nächsten 5 Jahren und die daraus folgenden Herausforderungen für Ö-Cert. Im zweiten Block ging es um

Dimensionen von Qualität in der Erwachsenenbildung. Diskutiert wurde u.a. ob und wie Ö-Cert unterschiedliche Dimensionen von Qualität aufnehmen soll und kann und wohin sich Ö-Cert in puncto Qualität in der Erwachsenenbildung entwickeln soll?

Wir bedanken uns bei den TeilnehmerInnen der beiden Fokusgruppen sehr herzlich für die regen Diskussionen.

Die Ergebnisse der beiden Fokusgruppe werden im Folgenden gemeinsam dargestellt. Flipcharts, die im Zuge der Fokusgruppe entstanden sind, finden Sie am Ende dieses Kapitels.

6.1. Positive Wirkungen von Ö-Cert

Es lässt sich zusammenfassen, dass der Erfolg von Ö-Cert insgesamt auf mehreren Ebene verortet wird: erstens hat Ö-Cert zu einem Austausch zwischen den qualitätssiegelvergebenden Einrichtungen über die Kriterien für die Vergabe von Qualitätssiegeln geführt. Teilweise kam es in diesem Zusammenhang auch zu Angleichungen der Kriterien. Darüber hinaus war die Listung als Basiszertifikat bei Ö-Cert für die Ländersiegel auch mit einer Aufwertung bzw. einer Anerkennung verbunden.

Ein weiteres wichtiges Thema ist die Anerkennung von Bildungsanbietern in anderen Bundesländern. Sie wird durchwegs positiv bewertet: „Also das ist durch Ö-Cert, sagen wir, weitgehend jetzt reguliert worden. Und das ist schon sehr, sehr positiv. Also, und wenn ich an Einrichtungen denke, die in Bundesländern tätig sind, dort, wo mehrere Bundesländer aneinandergrenzen, glaube ich, das ist schon eine Erleichterung.“ (FG 140ff). Nach Einschätzung mehrerer TN wird Ö-Cert auch von den Bildungseinrichtungen selbst als unterstützend wahrgenommen, da nicht mehr unterschiedliche Länder-Siegel erworben werden müssen. Für die Verwaltung von Förderungen im Bereich der Erwachsenenbildung hat die Einführung von Ö-Cert den Prozess der Anerkennung von Bildungsträgern daher sehr vereinfacht.

Drittens hat Ö-Cert eine Diskussion über die Grenzen, Möglichkeiten und Abgrenzungen von Erwachsenenbildung bewirkt. Viertens wurde mit Ö-Cert eine Diskussion über eine erweiterte Professionalisierung der Erwachsenenbildung begonnen. Sehr hilfreich wird außerdem auch die von Ö-Cert beauftragte VKI-Studie zu den Geschäftsbedingungen erlebt.

Themen, die deutlich ambivalenter diskutiert wurden, werden im Folgenden noch näher ausgeführt.

6.2. Frage nach dem „gesetzlichen Auftrag“ von Ö-Cert

Im Zuge der Diskussion der Wirkungen von Ö-Cert wurde die Frage aufgeworfen, ob Ö-Cert, so wie es aktuell ausgestaltet ist, mit dem gesetzlichen Auftrag, festgelegt in der Art. 15a B-VG-Vereinbarung, konform oder über diesen hinausgeht. Basis war, den Zugang zu individueller Förderung über Bundesländergrenzen hinweg zu erleichtern. Anschließend ist – so die Einschätzung einer TN – Ö-Cert als „Selbstläufer“ zu einem

Qualitätssiegel für Erwachsenenbildung geworden. Sowohl was die Auslegung des gesetzlichen Auftrags als auch die Entwicklung hin zum Qualitätssiegel betrifft, gibt es in der Fokusgruppe unterschiedliche Wahrnehmungen.

Einerseits wird in Frage gestellt, dass diese Interpretation dem gesetzlichen Auftrag entspricht. Es wird auch kritisiert, dass Bildungseinrichtungen zertifiziert werden, für die das Thema Finanzierung der TeilnehmerInnen nicht relevant ist, bei denen es daher primär um das Qualitätssiegel geht. Ein TN fasst den Punkt folgendermaßen zusammen: „Also meine Kritik ist, dass Ö-Cert – aus welchen Gründen auch immer – sein Aufgabengebiet ganz massiv erweitert hat. Und die Frage ist auch: Mit welchem Auftrag und mit welchem Kriterien eigentlich dabei, sich das anzuschauen?“ (FG 164ff) Dies wird von einer anderen TN bestätigt. Die Zielsetzungen von Ö-Cert sind ja klar definiert in Richtung Klarheit, Transparenz und Verwaltungsvereinfachung und vor allem in Hinblick auf Förderungen von KursteilnehmerInnen aus anderen Bundesländern. Die Frage sei: „Wann kam dann hier diese inhaltliche Debatte da dazu? Also im Zuge welchen Auftrags ist dann die inhaltliche Diskussion, die in der Tat durchgeführt werden muss und natürlich legitim ist, geführt zu werden, aber wo kam es dann zu diesem Selbstauftrag, jetzt im Rahmen von Ö-Cert, hier definierend tätig zu werden, nicht nur anerkennend?“ (FG 190ff) Auch die folgende Aussage geht in diese Richtung: „Ich finde, wichtig ist, dass Ö-Cert ein formelles Kriterium bleibt und dass es keine Inhalte prüft.“ (FG 274ff)

Andererseits bringen TeilnehmerInnen auch eine gegenteilige Sichtweise zum Ausdruck: „Also ich sehe immer wieder und ich höre immer wieder, dass es eine große Vermischung von Qualitätsmanagementsystemen und dem Ö-Cert gibt. Das Ö-Cert ist kein Qualitätsmanagementsystem, ja, sondern das ist ein Akkreditierungssystem. Und da muss man, glaube ich, sehr trennen, ja. Und weil der Kollege (...) sagt, das Ö-Cert soll sich nicht in die inhaltliche Ausrichtung einmischen. Ich sehe gerade darin, dass dieser mutige Schritt endlich einmal gewagt wurde, da sehe ich den ganz großen Nutzen.“ (FG 295ff)

6.3. Gründe, sich um Ö-Cert zu bemühen

Zentrales Thema in der Diskussion waren Gründe für Bildungseinrichtungen Ö-Cert anzustreben. Stehen hier beispielsweise Motive der Qualitätsentwicklung oder des Zugangs zu Fördermöglichkeiten im Zentrum?

Der Nutzen des verbesserten Zugangs zu Förderungen für die KursteilnehmerInnen wird allgemein geteilt, von einigen TN wird aber auch ein darüberhinausgehender Nutzen betont. „Und so was hat immer einen inhaltlichen Nutzen. Also ich denke mir, das ist einfach immer gut, sich in einer Außenperspektive...also zuerst in der Innenperspektive eben erarbeiten, und dann in der Außenperspektive durch das Audit und die Reflexionen weiterzuentwickeln. Also es ist immer ein inhaltlicher Mehrwert“ (FG 393ff). Zugleich ist auch die Fördermöglichkeit für Bildungsangebote von großer Bedeutung. „Also es ist beides da“ (FG 401ff).

Mehrere TN berichten, dass sich aus der ursprünglichen Intention, Förderwürdigkeit zu erlangen in weiterer Folge eine positive Wirkung des Prozesses, im Sinne einer vertieften

Reflexion der eigenen Arbeit, entwickelt hat. Hierbei handelt es sich durchaus um eine vorher nicht erwartete Wirkung der Zertifizierung durch Ö-Cert.

„Ö-Cert hat ja – weder die Geschäftsstelle noch die Akkreditierungsgruppe – hat einen Beratungsauftrag. Trotzdem, im Zuge dieses Evaluierungsverfahrens gibt es ja relativ viele Kontakte zwischen den Einrichtungen und der Geschäftsstelle. Und da passiert natürlich automatisch so etwas wie Rückmeldung und zu einem gewissen Grad eine Beratung. Und da sagen relativ viele Einrichtungen, dass sie auf gewisse Dinge überhaupt erst draufgekommen sind über den Prozess der Evaluierung.“ (FG 418ff)

Eine Bedeutung von Ö-Cert für WeiterbildungsteilnehmerInnen jenseits der Fördermöglichkeit wird eher in Frage gestellt „Wenn das jetzt eine Kundin in einem AMS-Projekt ist, ist es der, glaube ich, relativ wurscht, ob da ein Ö-Cert draufsteht oder nicht.“ (FG 411ff)

Anders ist die Situation bei den Bildungsanbietern gelagert, diese sehen in einer Zertifizierung fallweise auch strategische Vorteile: „Ich bin der Meinung, dass viele Bildungsanbieter das Ö-Cert auch als Wettbewerbsvorteil sehen, sowohl aus inhaltlicher Sicht als Qualitätsnachweis, aber auch vor allem wegen der Fördermöglichkeiten.“ (FG 574ff). Daher bemühen sich auch Bildungsanbieter, deren TeilnehmerInnen keine Förderungen in Anspruch nehmen, um Ö-Cert. „Ja, aber wir sind durchaus erstaunt, dass Einrichtungen, von denen man nicht erwarten würde, dass sie sich diesem „Unterwerfungsritual“ unterwerfen, Einrichtungen, die also sicher ganz sicher keine Kurse anbieten, wo die Kursteilnehmer Förderungen kriegen, trotzdem Ö-Cert machen.“ (FG 603ff)

Hinzu komme hier – so wird vermutet – das Interesse von manchen Bildungseinrichtungen mit dem Ö-Cert staatliche Anerkennung im Sinne einer Legitimation nach außen nachweisen zu können. Diese Wahrnehmung wird von einer anderen TN relativiert. „Es ist richtig, wir tun diese Siegel in unser Programm rein, aber was die für eine Imagewirkung oder für eine Marketingwirkung wirklich haben, ist vollkommen, uns zumindest, unklar.“ (FG 656ff)

Aus der Beobachtung, dass Ö-Cert auch zur Legitimation einer Bildungseinrichtung beitragen kann wird auch eine besondere Verantwortung für Ö-Cert abgeleitet: „Da bietet so ein Gütesiegel natürlich schon eine Orientierungshilfe, ja. Und ich finde, da hat das Gütesiegel aber dann auch eine Verantwortung. Es muss sich schon hinterfragen: An wen vergebe ich es?“ (FG 700ff)

Abschließend zu diesem Themenfeld wurde der Frage nachgegangen, welche Einrichtungen der Erwachsenenbildung Ö-Cert nicht anstreben bzw. brauchen. Hierzu ging der Konsens in die Richtung, dass vor allem kleine Anbieter wenig Motivation haben: „Ich glaube, ganz, ganz viele Tausende von kleinen, ganz kleinen Erwachsenenbildungseinrichtungen oder Verbänden von Menschen, die Bildung und Erwachsenenbildung in den Gemeinden betreiben, brauchen Ö-Cert definitiv nicht“ (FG 669ff).

6.4. Die Praxis der Akkreditierung

Formale Anforderungen im Prozess

Was die formalen Kriterien der Akkreditierung betrifft sind die Erfahrungen der Bildungseinrichtungen divers. EinE VertreterIn fasst seine/ihre Einschätzung vom Prozess der Akkreditierung als sehr positiv zusammen: Für uns sind alle Punkte prinzipiell kein Problem gewesen. Die Auseinandersetzung mit der Geschäftsstelle und auch irgendwelche Nachjustierungen und Beratungen waren gut und problemlos. Und für unsere Einrichtung ist das unproblematisch immer gelaufen.“ (FG 786ff) Eine andere Einschätzung ist differenzierter: „Bei der Re-Zertifizierung 2015 mussten wir die pädagogische Qualifikation der Leitung nachweisen. Glücklicherweise ist die zweite Geschäftsführerin Erwachsenenbildnerin von der Profession.“ Als aufwendig beschrieben, wurde hingegen die Berichterstattung in Form von Statistiken, da die vorgegebenen Kriterien nicht zum Angebot der Einrichtung passten. In diesem Zusammenhang wird auch berichtet, dass die formalen Anforderungen der Bundesland-Zertifizierung nicht mit Ö-Cert zusammenpassen. In diesem Bereich gibt es – so wird von einer anderen TN berichtet – einen gemeinsamen Lernprozess von Zertifizierungsstellen und Ö-Cert. Insgesamt gibt es einen Prozess der Angleichung zwischen den Zertifizierungsstellen, ohne den Anspruch, dass alles gleich gehandhabt werden muss. Jedoch sollten die Anforderungen von Ö-Cert und den Zertifizierungsstellen in den Bundesländern vergleichbar sein.

Von einer anderen TN wird die nochmalige Qualitätsprüfung durch Ö-Cert von gemeinnützigen Trägereinrichtungen, welche öffentliche Förderungen im Rahmen des Erwachsenenbildungs-Fördergesetzes erhalten, in Frage gestellt. Diese sind ohnehin durch das Gesetz und die Leistungsvereinbarungen mit dem Bund bereits zur Qualität verpflichtet.

Inhaltliche Prüfung im Zuge der Akkreditierung

Bei der Frage der Prüfung der Bildungsinhalte im Zuge der Akkreditierung bringen VertreterInnen der KEBÖ ihre Meinung folgendermaßen zum Ausdruck: „Also, wenn ich das aus Sicht der KEBÖ sehe, glaube ich, da muss man jetzt grundsätzlich sagen, also dass wir ohnedies schon ausweisen und berichten, ja, das bedarf keiner Prüfung mehr. Also da sind wir auch dem Gesetz [Anm.: Erwachsenenbildungs-Fördergesetz von 1973] verpflichtet.“ (FG 936ff) Kritisch wird von den VertreterInnen angemerkt, dass Dinge, die schon einmal an anderer Stelle berichtet werden, nochmals nachgewiesen werden müssen.

Bei der Steuerung der Bildungsinhalte ist es ein Anliegen, dass die Diversität anerkannt wird und beibehalten werden kann: „Es gibt ja eine Vielzahl an Bildungsangeboten. Also, dass hier sozusagen dieser Katalog offen sein muss und sich entwickeln muss, also das wäre schon, glaube ich, ein wesentliches Kriterium, wenn man jetzt Professionalisierungsbestrebungen als solches in der Erwachsenenbildung auch

wertschätzend zur Kenntnis nimmt. Denn das, glaube ich, ist schon passiert, und das hat Ö-Cert mit bewirkt, und das ist schon auch eine Nebenwirkung, dass einfach hier zum Thema Professionalisierung sich die Bildungseinrichtungen schon vielfach Gedanken machen.“ (FG 961ff) In diesem Zusammenhang bestehen auch Befürchtungen, dass die Erwachsenenbildung „verschult“ wird. Die Vielfalt der Erwachsenenbildung muss sich auch in den Anerkennungsverfahren wiederfinden. EinE TN hebt die Bedeutung eines flexiblen Umgangs mit Kriterienkatalogen hervor. In begründeten Fällen soll auch ein Abweichen möglich sein: „Ich denke, es ist auch vollkommen klar: Kriterienkataloge und solche Sachen sind ganz wichtig dabei. Das kann ich aber sagen, es geht eher um das Prozedere: Wo kann argumentativ auch abgewichen werden im konkreten Fall? Und das ist, glaube ich, immer die Situation dabei. Also es geht nicht dahin, die Kriterien-Kataloge infrage zu stellen, sondern: Wo kann welche Einrichtung mit welchem Auftrag auch argumentativ auch abweichen? Und zwar begründet, nicht.“ (FG 1117ff)

6.5. Abgrenzung gegenüber Esoterik etc.

Aus Sicht der Bildungsanbieter wird beschrieben, dass der Nutzen in der alltäglichen Arbeit darin besteht, auf den Beurteilungsraster von Ö-Cert zur Abgrenzung in Hinblick auf Esoterik-Angebote zurückgreifen zu können: „Es ist sehr hilfreich zu gewissen Sachen aufgrund dieses Beurteilungsrasters auch Nein sagen zu können, weil wir sagen können: ‚Wir fühlen uns den Kriterien des Ö-Cert verpflichtet‘, was ansonsten nicht ganz so leicht ist, wie Sie sich vorstellen können.“ (FG 77ff). EinE andere TN bestätigt diese Einschätzung: „Also uns hat es sehr gefreut, dass man das verlangt, dass das, was wir seit vielen Jahren schon praktizieren, nämlich uns abzugrenzen gegenüber Esoterik.“

Darüber hinaus ist aber auch innerhalb von Bildungseinrichtungen eine laufende interne Sensibilisierung in Hinblick auf dieses Thema wichtig. Der Beurteilungsraster ist dabei eine wichtige Hilfestellung. Häufig ist nicht sofort erkennbar, welche Inhalte sich hinter einem – auf den ersten Blick – neutralen Angebot (z.B. eines eingemieteten Anbieters) verbergen.

Einschränkend wird allerdings festgestellt, dass der Beurteilungsraster in manchen Bereichen im Zuge der Akkreditierung zu rigide ausgelegt würde.

Auch aus Sicht der Ländersiegel wird Ö-Cert als wichtiger Austauschpartner für die Definition von Kriterien in Hinblick auf die Abgrenzung zu Esoterik-Angeboten oder auch beispielsweise zu Produktschulungen wahrgenommen. Der/die TN nimmt auch wahr, dass Ö-Cert auch Ideen von einzelnen Ländersiegeln aufgreift, d.h. diese in den Prozess der Entwicklung von Qualitätskriterien eingebunden sind.

6.6. Pädagogische Qualifikation

In diesem Zusammenhang wird die Frage aufgeworfen, wie die Qualitätsprüfung umgesetzt werden soll, z.B. in Hinblick auf die pädagogische Qualifikation von MitarbeiterInnen. Gefragt wird, ob Qualitätsmanagementsysteme nicht ausreichend

seien. Mehrfach geäußert wird der Wunsch nach breiter Diskussion dieses Themas. Ob und wie weit diese bereits stattfindet, wird sehr unterschiedlich wahrgenommen.

An diesem Punkt wurde im Rahmen der FG diskutiert, wie genau von Ö-Cert die Anforderung der pädagogischen Qualifikation umgesetzt wird bzw. werden sollte. Tatsächlich betrifft dieses Kriterium nicht die Leitung einer Einrichtung, sondern jene Person, die über das Programm entscheidet. Für die Ländersiegel ist teilweise keine fundierte pädagogische Ausbildung erforderlich, für Ö-Cert jedoch schon.

Ein möglicher Weg kann zwischen klar festgelegten Kriterien und dem Eingehen auf Besonderheiten der einzelnen Einrichtung liegen: „Es braucht das Gespräch, das offene Gespräch. Aber, also ich bin der Meinung, es kann nicht so gehen, dass man sozusagen die Kriterien aufweicht, um gar nicht mehr mit diesen Problemen konfrontiert zu sein. Die Kriterien sind sinnvoll, weil sie ja auch eine Möglichkeit geben, sich zu messen. Und auch diese...natürlich, ich verstehe den Wunsch, dass man sagt: Da gibt es jetzt einen Katalog von Qualifikationen, die jemand nachweisen muss, damit die Akkreditierungsgruppe zufrieden ist mit der pädagogischen Qualifikation dieser Person. Und der wird zwar erweitert und der ist eh relativ groß, aber trotzdem ist er ein Katalog und nicht was völlig Offenes. Also es kann nicht sozusagen die Einrichtung sagen: ‚Uns reicht es, also muss es euch auch reichen.‘ Das geht mit einem, bei einem Katalog nicht. Aber, also das völlig offen zu machen, jede Art, jede Ausbildung, die sich selber als pädagogische bezeichnet, gilt schon, das würde ich als Bankrott-Erklärung annehmen.“ (FG 1017ff) Dem stimmt einE weiterE TN zu „Wenn die Pädagoginnen und Pädagogen, ErwachsenenbildnerInnen so was wie einen Weg der Professionalisierung gehen wollen, dass man da solche Regelungen oder solche Kataloge wird entwickeln, entwerfen müssen, die dann auch eine Gültigkeit haben, ja. Ansonsten stehen wir dort, wo wir eigentlich auch jetzt stehen: Es kann sich jeder und jede ErwachsenenbildnerIn nennen, wurscht, welche Qualifikation, ganz egal.“ (FG 1042ff)

Kritik wird von TN auch daran geübt, dass Druck entsteht, die pädagogische Qualifikation mittels Zertifizierung an der Weiterbildungsakademie (WBA) nachzuweisen, wenn kein anderer anerkannter Nachweis vorgelegt werden kann.

Fraglich ist, wie informell im Rahmen der Tätigkeit als ErwachsenenbildnerIn erworbene Kompetenzen anerkannt werden können. EinE TN sieht, wenn dies nicht gelingt, die Gefahr, dass das Gemeinwesen ein sehr flexibles und niederschwelliges Instrument der Erwachsenenbildung verliert. Eine zu starke Formalisierung würde diesen Bereich stark einschränken, da es vor allem um formale Nachweise gehe. EinE TN drückt die Sorge aus „(...) dass also durch zahlreiche Regulierungen die non-formale Erwachsenenbildung zunehmend unter Druck gerät. Das ist kein österreichisches Phänomen.“ (FG 538ff)

6.7. Zusammenarbeit mit der Geschäftsstelle

Die Rolle der Geschäftsstelle wird durchgehend positiv wahrgenommen. Hier herrscht unter den TN der Fokusgruppe Einigkeit. Alle stimmen der folgenden Aussage zu: „Ich habe sie sehr unkompliziert, freundlich und kooperativ erlebt. Nein, da habe ich keine

Wünsche. Für mich hat das so gepasst.“ (FG 1244ff) Auch die Herausforderungen vor denen die Geschäftsstelle im Prozess der Akkreditierung steht, fanden Erwähnung: „(...) das ist uns bewusst, dass natürlich gerade an den Rändern der Erwachsenenbildung, die ist unheimlich differenziert, unheimlich unterschiedlich. Und logischerweise passiert über Ö-Cert ja auch so was wie Definition: Also, was ist jetzt eigentlich? Und wo beginnt es und wo hört es auf? Und gerade an den Rändern ist das oft sehr schwierig. Aber, also bis jetzt hatte ich das Gefühl, dass die Geschäftsstelle virtuos damit umgeht, sagen wir so. Und dass auch eventuelle Rückmeldungen: ‚Hier wurden wir nicht ausreichend betreut‘, ernst genommen werden.“ (FG 1004ff)

6.8. Nachhaltige Wirkung von Ö-Cert

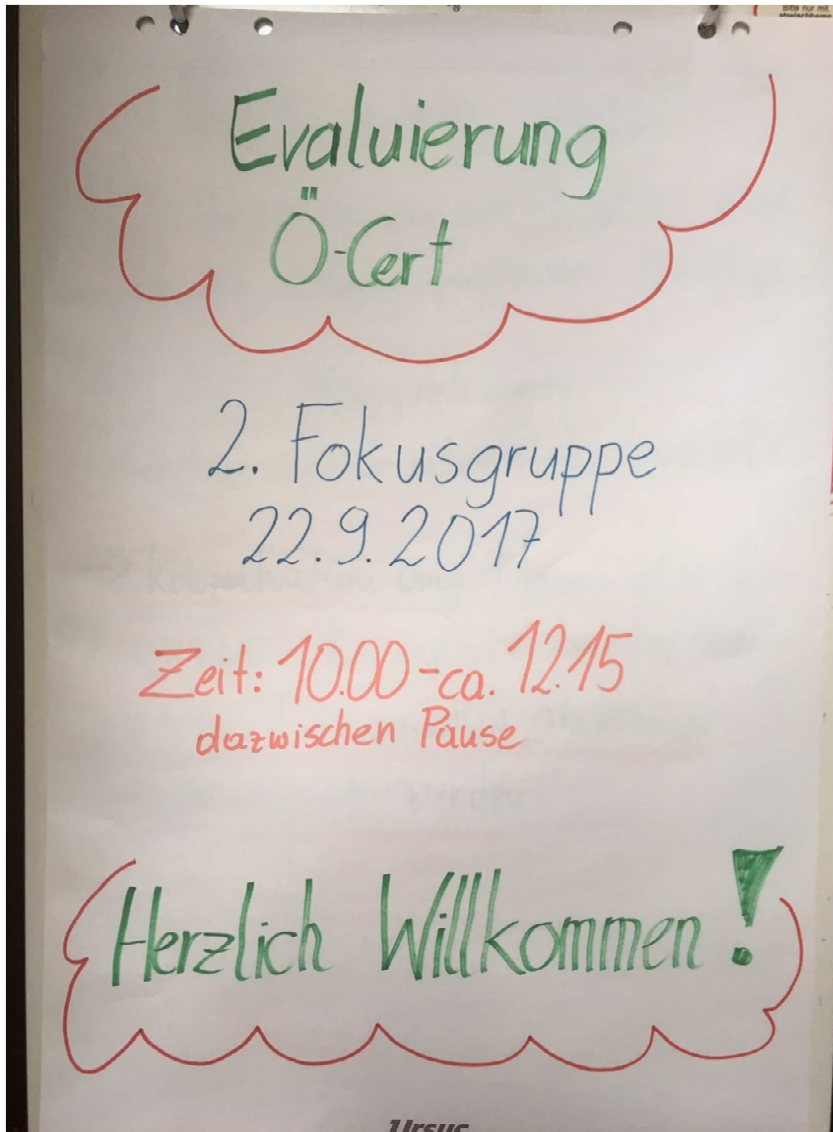
Da für Ö-Cert ein QM-Zertifikat die Basis ist, wird in vielen Fällen dies als der primär nachhaltige Prozess beschrieben, der Veränderungen in den Organisationen auslöst. Besonders die Rolle der Audit-Verfahren wird dabei hervorgehoben. Aus diesem Verfahren kommen Hinweise auf Bereiche, auf welche die Einrichtung ihre Aufmerksamkeit richten sollte und das wird sehr ernst genommen. EinE TN drückt ebenfalls die Haltung aus, dass der Prozess der Zertifizierung (in diesem Fall durch Ö-Cert) als wichtige Ressource genutzt wird. EinE weitere TN bestätigt, dass Ö-Cert vor allem in Hinblick auf die Bildungsinhalte nachhaltig wirkt, da die Arbeit der Bildungseinrichtung erleichtert wird, in dem Sinne, dass bestimmte Anfragen leichter abgelehnt werden können.

6.9. Wünsche an Ö-Cert

Im Rahmen einer Abschlussrunde wurden die Eindrücke von der Fokusgruppen-Diskussion gesammelt und nach abschließenden Wünschen an Ö-Cert gefragt. Insgesamt war der Austausch für die TN sehr interessant und viele TN berichteten, neue Erkenntnisse daraus gewonnen zu haben. Die folgenden Wünsche an Ö-Cert wurden formuliert:

- Die Punkte der FG sollen nicht nur in den Evaluierungsbericht Eingang finden, sondern insgesamt in die Weiterentwicklung von Ö-Cert
- Wunsch an Ö-Cert im gemeinsamen Boot zu bleiben, Ländersiegel und Ö-Cert sollen sich gegenseitig stützen.
- Verstärkte Einbindung von Nicht-KEBÖ-Mitgliedern in die Diskussionsprozesse.

Die Flipcharts der zweiten Fokusgruppe im Detail:



Welche Herausforderungen gibt es für Ö-Cert in den nä. 5 Jahren aufgrund gesellschaftlicher und technolog. Veränderungen?

ESOTERIK, ...
Verschwörungstheorie

Zunahme v. nicht wissenschaftl. Überprüfbarkeit

• Inhalt Entgrenzung in EB - jede/r kann

STAATL / privat.
Initiativen

INTERNATIONALITÄT
GRENZRÄUME

EU - Projekte
nobel-fel

Kompetenz der Erwachsenenbildungsinnen

DEMOGRAPH. ENTW. NIGRATION

RückkehrInnen
Bildung ziele
Themen

allg. EB widly f.
-demokratische BILDUNG
-politik

DIGITALISIERUNG

digital = gut dokumentiert

Qualität nicht erfassbar

Digitalisierung:
Rolle v. EB-Einbindung?

LLL wird bearbeitet in der Bedeutung u. Notwendigkeit

digital = niederschwellig

Ögildisierung

DISKURS in der BILDUNG widly

COMMUNITY Learning
Virtualisierung
Exklusion verringern

• SDE-SEP

HERE
Schwächen durch Digitalisierung

Im Wandel bestehen
Resistenz

EB wird wichtiger

systemrelevant

Verpflichtung vs. Glaube

BILDUNGS BOOST

GRUNDBILDUNG
SCHLÜSSEL QUALIF.

Anerkennungs-
verfahren
benf. WB

Auf welche Entwicklungen sollte Ö-Cert konkret reagieren? In welcher Weise?

WAS SOLLTE REAGIEREN?

Steuerung mit in 15A-Vereinbarung
→ zu Wirt. Europa

transparent, Vereinfachung macht

Anfrage nicht erwidern

... auf alles reagieren

Internationalisierung
-kooperativen auch anschauen

Inhalte beurteilen sehr schwer - immer schwerer!

KEIN V.S. GRÖßER DA ESOTERIK PROBLEM

WASSEN WERTBEWERTUNG ÜBERWIEGT?

bei welchem Anbieter kaufe ich ein?
→ Warnung/Empfehlung

Ö-Cert
Qualitätsbewertungs-
THEMA - SERVICE

KRITERIEN F.
DIGITALER BILDUNGS-
ANGEBOTE

Zukaufen von digitalen Bildungs-
angeboten, brauchen
Handreichung

BILDUNGSVERSTÄNDNIS
IN ZEIT
MIT ESOTERIE

Internationaler
Qualitätsrahmen
ev. denkbar

KONKRETE STRUKTUR
DER DIDACTO.
QUALIFIZIERUNG

LEBEN MIT
ERWACHSENEN
"qualif. HOBBY"

VERWURFT, Palmaris
widly
"Gefühl" muss zu

Was ist zulässig?

think-TANK f.
Qualität in EB
Austausch!

Sicherheit für
BILDUNGS-ERLEBNIS
PROGRAMMSTÄRKE

QUALITÄTSBEWERTUNG-
STANDARD
HALTEN

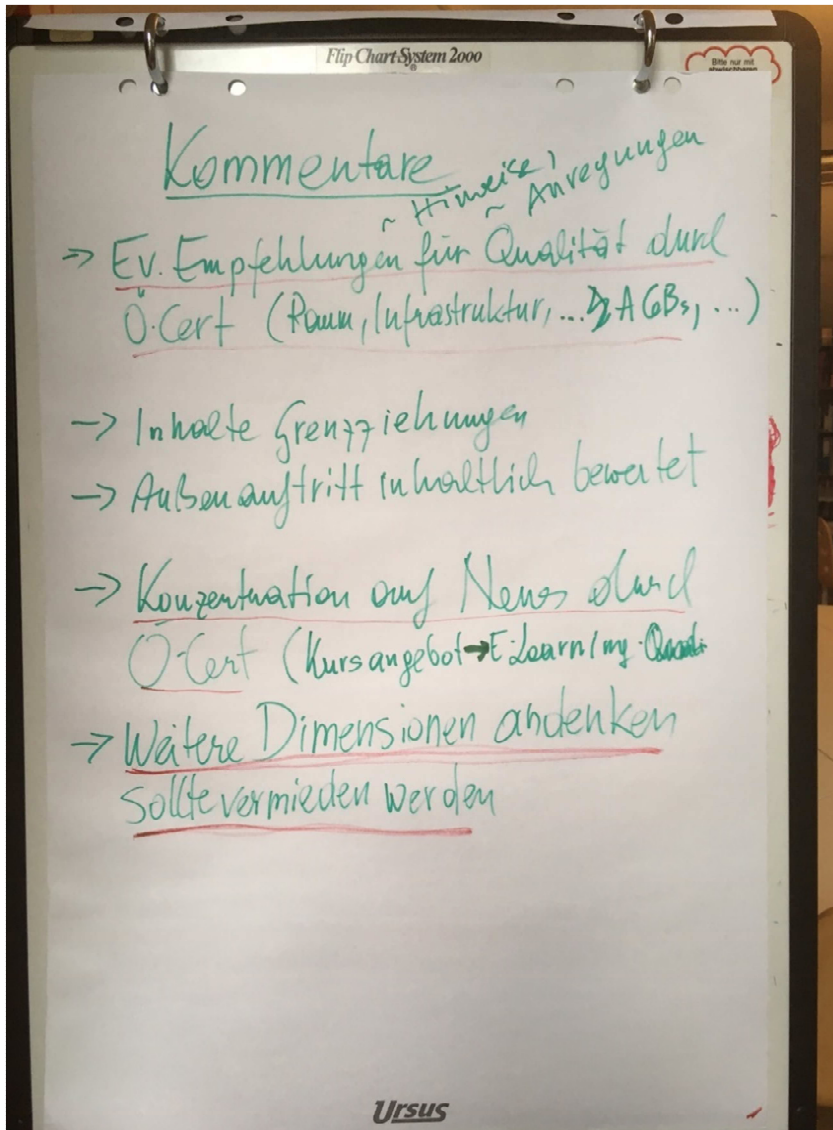
Welche
Gesellschaftswerte
wollen wir

HEBÖ - Individualen
schnelles Verfahren
bei Ö-Cert relevant

Sicherheit für
TeilnehmerInnen
→ Exklusivität
→ normale Qualität

Homogenisierung, Pausen
- Länder
- Vorleser (260)

Anschlussländer
nicht streng
"Vermittlung - unklar"



7. ONLINE BEFRAGUNG

Um die Perspektive der zertifizierten Bildungseinrichtungen auf Ö-Cert umfassend abzubilden, wurden alle aktuellen Ö-Cert Qualitätsanbieter eingeladen, an einer schriftlichen Befragung teilzunehmen; die Befragung wurde online durchgeführt. Neben der Niederschwelligkeit bildet die problemlose Integrierbarkeit offener Fragen einen großen Vorteil dieses Ansatzes; die Befragten machten von der Möglichkeit, Freitext einzutragen, auch eingehend Gebrauch. In den Fragebogen flossen die Ergebnisse von Dokumentenanalyse, ExpertInnengesprächen und der ersten Fokusgruppe ein, ebenso die Inhalte der weißen und grünen Karten der Anfang 2016 durchgeführten Ö-Cert-Enquete.

Die Einladung zur Teilnahme an der Onlinebefragung erfolgte Ende Juni 2017 über die Mailadresse der Ö-Cert-Geschäftsstelle; nach circa zwei Wochen folgte eine Erinnerungsnachricht. Um auf für die Datenanalyse relevante Hintergrundvariablen (u.a. Einrichtunggröße, Mitgliedschaft in Netzwerk oder Verband, KEBÖ-Mitgliedschaft, Bundesland) zugreifen zu können, wurden die erhobenen Daten mit den von der Ö-Cert-Geschäftsstelle erhobenen einrichtungsspezifischen Verwaltungsdaten (Stand September 2017) verknüpft. Die Auswertung erfolgte anonymisiert; insgesamt konnten Daten von 201 Einrichtungen verarbeitet werden. Zum Einsatz kam in der Auswertung die Statistiksoftware SPSS. Die wichtigsten Ergebnisse werden im folgenden Kapitel beschrieben und grafisch aufbereitet. Im Anhang des Berichts finden Sie den gesamten Tabellenband.

7.1. Sample und Grundgesamtheit

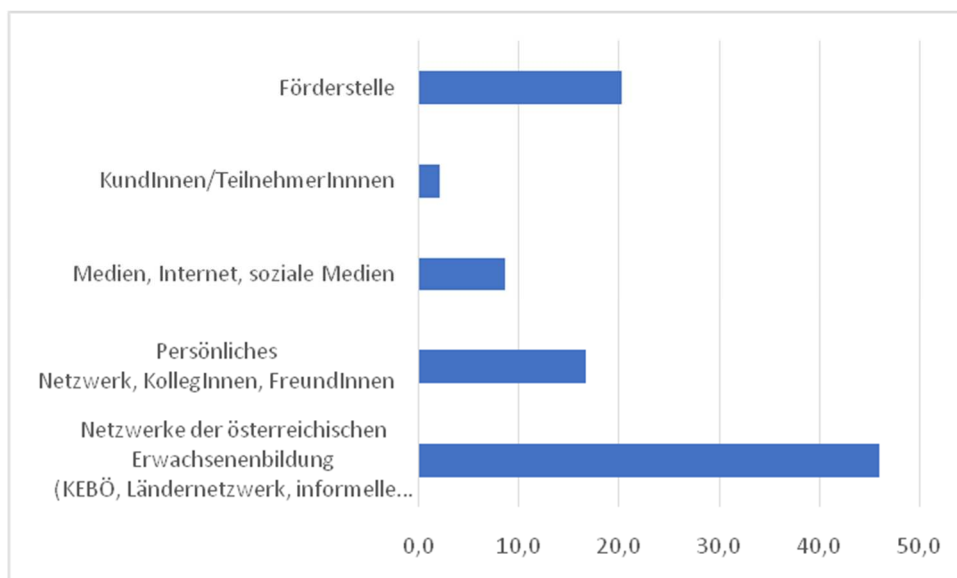
Für die Zuverlässigkeit von Befragungsergebnissen bildet die Repräsentativität der Stichprobe eine zentrale Voraussetzung. Verstanden wird darunter die möglichst weitgehende Entsprechung zwischen Stichprobe (also den Befragten) und Grundgesamtheit (also der Menge, der die Befragten entstammen, zum Beispiel der Bevölkerung eines Landes) entlang relevanter Merkmale. Die eben ausgeführte Verknüpfung der Befragungsdaten mit den Ö-Cert-Verwaltungsdaten ermöglichte es, dieser Entsprechung zu überprüfen. Dabei zeigte sich durchwegs eine sehr hohe Übereinstimmung zwischen den Befragungsdaten und der Grundgesamtheit aller Ö-Cert Qualitätsanbieter. Dies trifft neben den Anteilen der anerkannten Qualitätszertifikate, der regionalen Verortung und der Einrichtunggröße auch auf den Anteil von KEBÖ-Mitglieder und -Nichtmitgliedern zu, ebenso auf die Anteile von Einrichtungen, die in einem Netzwerk oder Verband Mitglied sind oder nicht. Hinzuweisen ist hier auf die teilweise Überschneidung dieser beiden Kategorien, wobei der wesentliche Unterschied darin besteht, dass die KEBÖ-Mitgliedschaft von der Ö-Cert-Geschäftsstelle überprüft wurde; die Variable Mitgliedschaft in einem Netzwerk oder Verband schließt hingegen nicht nur auch andere Mitgliedschaften mit ein, sondern beruht ausschließlich auf der Selbsteinschätzung der befragten Einrichtungen bzw. ihrer RepräsentantInnen. Da diese Selbsteinschätzung einen Hinweis auf die Position einer Einrichtung im Netzwerk der

österreichischen Erwachsenenbildung liefert, erscheint die etwas geringere Datenverlässlichkeit akzeptabel und die Auswertung in den folgenden Abschnitten erfolgt entlang beider Variablen. Dabei ist von häufigen Überschneidungen zwischen den beiden Variablen auszugehen, d.h. Einrichtungen, die KEBÖ-Mitglied sind, werden sich in der Regel als Mitglied eines Netzwerks oder Verband einstufen. Knapp 30% der befragten Einrichtungen sind KEBÖ-Mitglieder (Grundgesamtheit knapp 26%, Stand Ende September 2017), 70% geben eine Mitgliedschaft in einem Netzwerk oder Verband (inkl. KEBÖ) an (Grundgesamtheit 68%, Stand Ende September 2017).

7.2. Der Weg zu Ö-Cert

Nahezu die Hälfte der befragten Einrichtungen (46%) hat über Netzwerke der österreichischen Erwachsenenbildung von Ö-Cert erfahren (siehe Abbildung unten). Interessant ist dabei, dass auch 19 Einrichtungen, die in keinem Netzwerk oder Verband Mitglied sind, diesen Verbreitungsweg angegeben haben. Widersprüchlich ist dies insofern nicht, als im Fragebogen ausdrücklich auch informelle Netzwerke genannt werden. Die große Bedeutung von Netzwerken für die Verbreitung von Ö-Cert wird zusätzlich durch die dritthäufigste Nennung des persönlichen KollegInnen- bzw. FreundInnennetzwerks, über das 16,7% der befragten Einrichtungen von Ö-Cert erfahren haben, unterstrichen. Die am zweithäufigsten genannte Kategorie bilden mit 20,2% Förderstellen. Die offene Kategorie „anderes, und zwar“ wurde von 13 Einrichtungen gewählt; dabei wurden einzelne Zertifizierungsstellen und andere Institutionen der österreichischen Erwachsenenbildungslandschaft genannt, aber auch ein Univortrag, sowie einmal „weiß ich nicht mehr“.

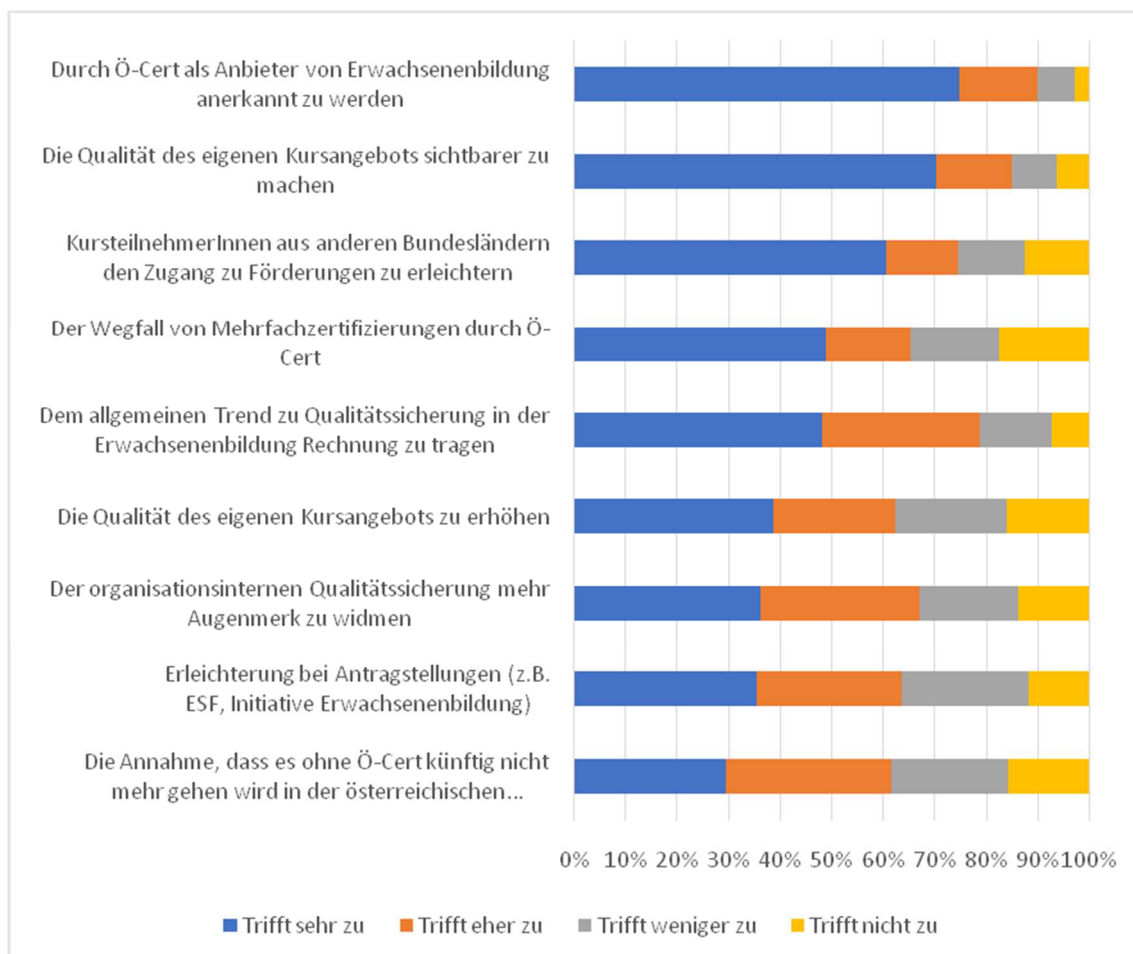
Abbildung 8: Wie haben Sie bzw. Ihre Organisation von Ö-Cert erfahren?



7.3. Motive, Ö-Cert anzustreben

Das Befragungsinstrument enthält eine Liste von neun möglichen Motiven, sich als Einrichtung um Ö-Cert zu bemühen (siehe Abbildung unten); zusätzlich gab es auch hier eine offene Kategorie mit der Möglichkeit, in der Liste nicht genannte eigene Motive einzutragen. Das Zustimmungsniveau war allgemein sehr hoch – alle abgefragten Motive fanden bei mindestens 60% der befragten Einrichtungen sehr oder eher Zustimmung (siehe Abbildung). Am höchsten war dieser Anteil beim Motiv, durch Ö-Cert als Anbieter von Erwachsenenbildung anerkannt zu werden (74,7% stimmten sehr zu, 15,3% eher); dahinter folgten die Intention, die Qualität des eigenen Kursangebots sichtbarer zu machen (70,3% bzw. 14,9% stimmten sehr oder eher zu), sowie KursteilnehmerInnen aus anderen Bundesländern den Zugang zu Förderungen zu erleichtern (60,6% bzw. 14%). Auch das Motiv, dem allgemeinen Trend zu Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung Rechnung zu tragen, fand mit 48,2% (stimme sehr zu) bzw. 30,6% („stimme eher zu“) insgesamt viel Zustimmung, wobei der hohe Anteil „stimme eher zu“ zeigt, dass dieses Motiv für viele Einrichtungen nicht im Vordergrund stand, die Entscheidung für Ö-Cert aber doch mit beeinflusste.

Abbildung 9: Was waren die Motive Ihrer Organisation, die Akkreditierung als Ö-Cert-Qualitätsanbieter anzustreben?



Von vergleichsweise geringerer Relevanz waren für die befragten Einrichtungen die Annahme, dass es künftig ohne Ö-Cert nicht mehr gehen wird in der österreichischen Erwachsenenbildung (29,5% stimmten sehr zu), die Erleichterung von Antragstellungen z.B. beim ESF (35,4%), sowie die Absicht, der organisationsinternen Qualitätssicherung mehr Augenmerk zu widmen (36,1%). Auch der Intention, die Qualität des eigenen Kursangebots zu erhöhen, stimmten mit 38,6% nur gut halb so viele Einrichtungen sehr zu wie der bereits erwähnten Intention, das Kursangebot sichtbarer zu machen. In der offenen Kategorie gab es Eintragungen von neun Einrichtungen, fünf davon bezogen auf den erleichterten Zugang zu Förderungen, zwei auf die (eigentlich bereits in der Liste enthaltene) Anerkennung als Anbieter von Erwachsenenbildung.

Insgesamt zeigen diese Ergebnisse, dass sich die befragten Einrichtungen vom Ö-Cert Qualitätsnachweis in erster Linie Wirkungen nach außen erwarteten, sich also erhofften, durch Ö-Cert bereits vorhandene Qualitäten ihres Angebots sichtbarer zu machen; die Verbesserung dieser Qualitäten wird mit Ö-Cert deutlich weniger stark in Verbindung gebracht. Eine weitere häufig erhoffte Wirkungsdimension – die Erleichterung bundesländerübergreifender Förderungen – bezieht sich auf die institutionelle, sozusagen förderungslandschaftliche Wirkung von Ö-Cert.

Anzumerken ist hier, dass sich entlang der eingangs erwähnten Hintergrundvariablen Unterschiede in den Erwartungen an Ö-Cert zeigen, und zwar dahingehend, dass Einrichtungen, die weniger in die institutionelle Landschaft der österreichischen Erwachsenenbildung eingebunden sind, von Ö-Cert häufiger substantielle Auswirkungen auf ihre Qualität erwarteten als Einrichtungen mit hoher Eingebundenheit. So beantwortet nur etwa ein Drittel der befragten Einrichtungen, die sich als Mitglied in einem Netzwerk/Verband bezeichnen, die Zielsetzung „die Qualität des eigenen Kursangebots zu erhöhen“ mit „trifft sehr zu“, bei Nichtmitgliedern ist dies mehr als jede zweite Einrichtung (51,8%). Das Motiv „Der organisationsinternen Qualitätssicherung mehr Augenmerk zu widmen“ wurde von Einrichtungen, die keinem Netzwerk oder Verband angehören, zu 84,5% als sehr oder eher zutreffend eingestuft, von Netzwerk- oder Verbandsmitgliedern zu 59,4%.

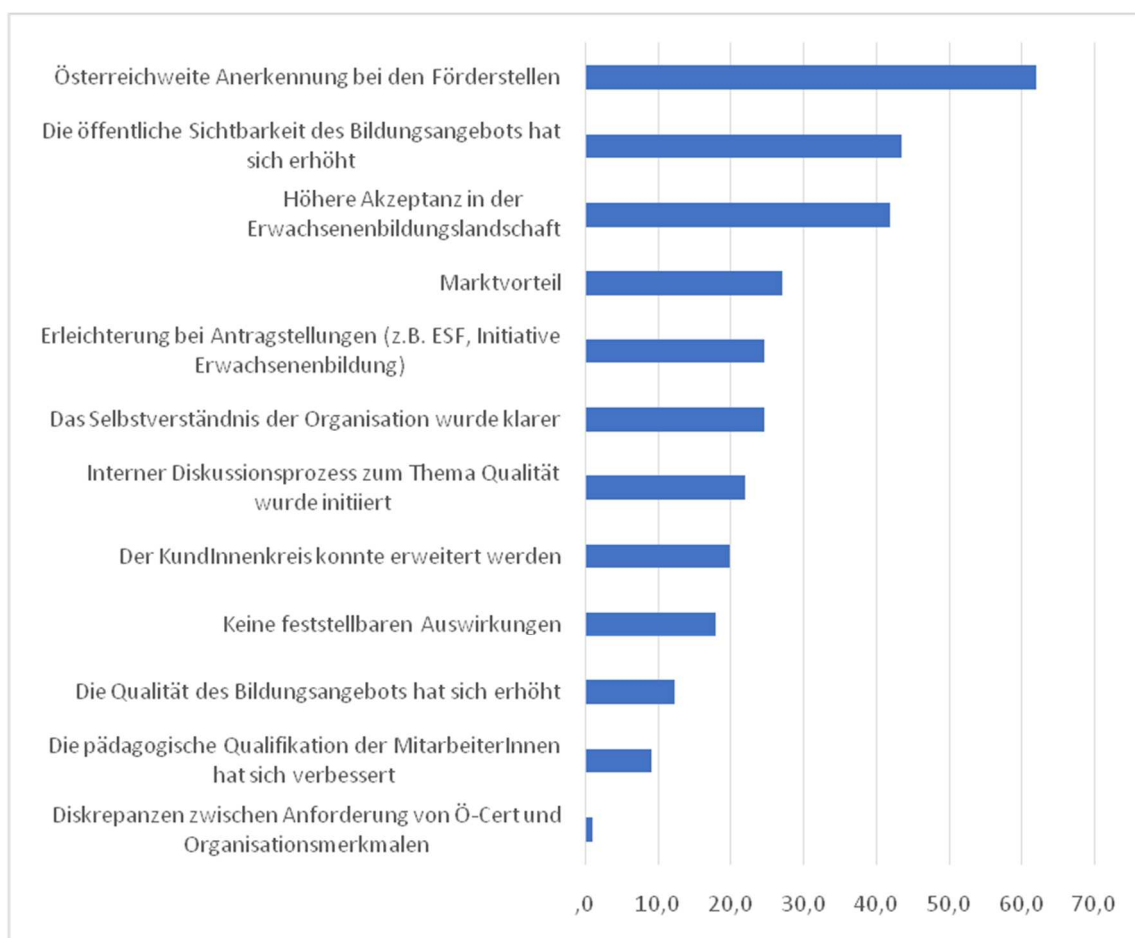
Wichtig ist in diesem Zusammenhang auch der (auch für die noch folgenden Auswertungen relevante) Hinweis, dass zwischen Netzwerk- oder Verbandsmitgliedern und Nichtmitgliedern ein deutlicher Größenunterschied besteht: Addiert man die angestellten, freien¹⁵ und ehrenamtlichen MitarbeiterInnen pro Einrichtung, kommen befragte Einrichtungen, die sich einem Netzwerk oder Verband zuordnen, auf durchschnittlich 319 MitarbeiterInnen, Einrichtungen ohne eine solche Zuordnung auf 85

¹⁵ Die Einbeziehung der freien MitarbeiterInnen hat zur Folge, dass MitarbeiterInnen, die für mehrere Einrichtungen tätig sind (was auf viele ErwachsenenbildnerInnen zutrifft), mehrfach gezählt werden. Für die hier verfolgte Absicht, das durchschnittliche Beschäftigungsvolumen der befragten Einrichtungen zu vergleichen, ist dies jedoch nicht von Bedeutung; umgekehrt ist die Einbeziehung der freien MitarbeiterInnen für die Abschätzung der Gesamtbeschäftigung einer EB-Einrichtung sehr wichtig. Alternativ wird die Einrichtungsgröße auch über die Zahl der jährlichen Teilnahmen oder Veranstaltungen abgebildet; dabei ergeben sich analoge Größenunterschiede wie nach Gesamtbeschäftigung.

MitarbeiterInnen. Zwischen Einrichtungen innerhalb und außerhalb der KEBÖ ist dieser Unterschied noch größer: Einrichtungen, die zur KEBÖ gehören, haben durchschnittlich 664 MitarbeiterInnen, Einrichtungen außerhalb der KEBÖ nur 76. Die eben dargestellten Unterschiede in den Motiven Ö-Cert anzustreben, zeigen sich auch zwischen KEBÖ- und Nicht-KEBÖ-Einrichtungen, allerdings in geringerem Ausmaß.

7.4. Auswirkungen von Ö-Cert

Abbildung 10: Wie hat sich die Akkreditierung als Ö-Cert Qualitätsanbieter auf Ihre Organisation ausgewirkt? (Mehrfachnennungen möglich)

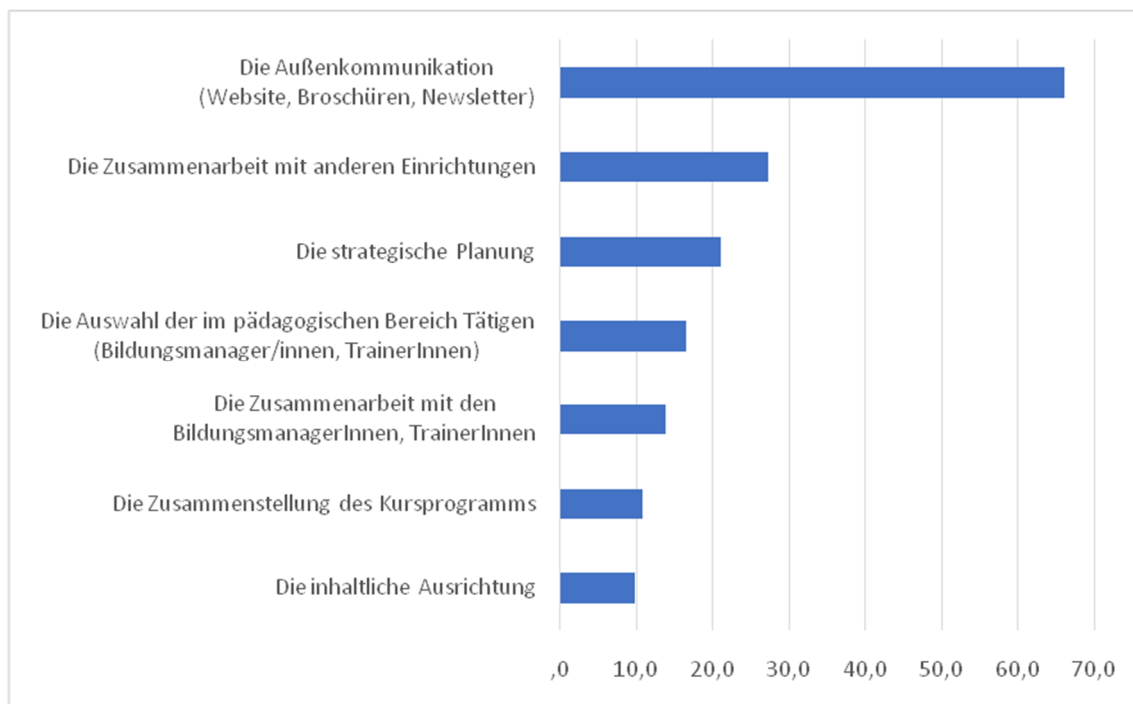


Ähnlich wie zu den Motiven, Ö-Cert zu beantragen, enthält der Fragebogen auch zu den wahrgenommenen Wirkungen von Ö-Cert auf die befragten Einrichtungen eine Liste einschließlich einer offenen Kategorie zur Eintragung nicht in der Liste enthaltener Wirkungen (siehe Abbildung). Die aufgelisteten Wirkungen korrespondieren mehr oder weniger stark mit den abgefragten. Am häufigsten als Auswirkung von Ö-Cert benannt wurde die österreichweite Anerkennung bei Förderstellen (von 62,1% der befragten

Einrichtungen), gefolgt von erhöhter öffentlicher Sichtbarkeit des eigenen Bildungsangebots (43,6%) und höherer Akzeptanz in der Erwachsenenbildungslandschaft (42,1%). Die institutionelle Wirksamkeit von Ö-Cert wird damit von den befragten Einrichtungen höher eingeschätzt als seine – in der Motivabfrage noch häufiger genannte – Außenwirkung. Dabei könnte allerdings eine Rolle spielen, dass institutionelle Wirkungen für die befragten Erwachsenenbildungseinrichtungen möglicherweise eher direkt beobachtbar sind als die erhofften PR-Wirkungen von Ö-Cert nach außen. Nur wenige Einrichtungen verknüpfen mit Ö-Cert den Anstoß eines organisationsinternen Qualitätsdiskurses (22,1%), eine Erhöhung der Qualität ihres Bildungsangebots (12,3%) oder eine Verbesserung der pädagogischen Qualifikation ihrer MitarbeiterInnen (9,2%). Die primär auf Außenwirkungen und institutionelle Effekte, aber weniger auf organisationsinterne Wirkungen abstellende Rolle, die Ö-Cert von den befragten Einrichtungen zugewiesen wird, bestätigt sich somit auch auf der Wirkungsdimension.

Dazu passt auch, dass aus einer Liste von Items, die den Einfluss von Ö-Cert auf verschiedene Aspekte der Arbeit in der Einrichtung abfragen, lediglich das Item Außenkommunikation hohe Zustimmung erfuhr (in 66,2% der befragten Einrichtungen beeinflusst Ö-Cert aktuell die Außenkommunikation). Für immerhin 27,2% wirkt sich Ö-Cert aktuell auf die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen aus. Für die interne Arbeit der Einrichtungen wird Ö-Cert dagegen nur selten als bedeutsam eingestuft: In 16,4% beeinflusst Ö-Cert die Auswahl der im pädagogischen Bereich Tätigen, in 13,8% die Zusammenarbeit mit den BildungsmanagerInnen und TrainerInnen, in 10,8% die Zusammenstellung des Kursprogramms.

Abbildung 11: Ö-Cert beeinflusst aktuell... (Mehrfachnennungen möglich)



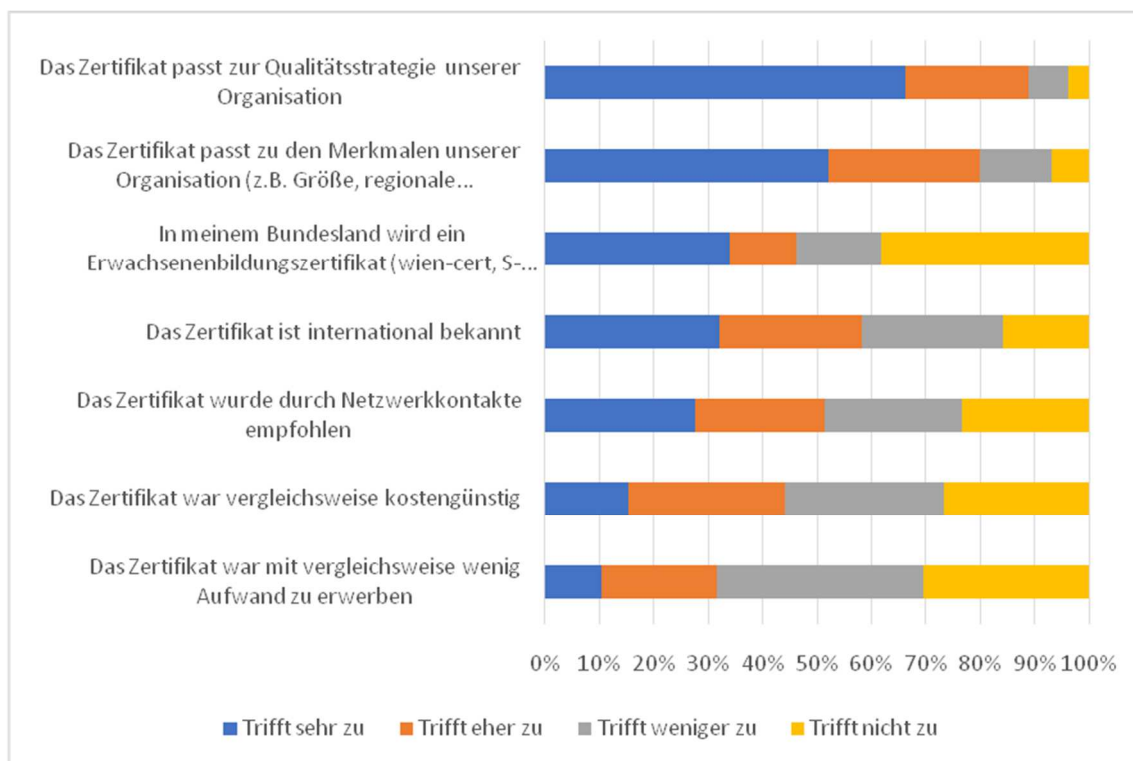
Zwischen Einrichtungen mit und ohne angegebene Mitgliedschaft in einem Netzwerk oder Verband bestehen bei den Ö-Cert zugeordneten Wirkungen geringere Unterschiede als bei den Motiven, Ö-Cert anzustreben (siehe oben). Zwar liegt der Anteil der Einrichtungen, die angeben, Ö-Cert habe einen organisationsinternen Diskussionsprozess zum Thema Qualität initiiert oder das Selbstverständnis der Organisation sei durch Ö-Cert klarer geworden, unter Nichtmitgliedern etwas höher als unter Mitgliedern, bleibt aber jeweils unter einem Drittel der befragten Einrichtungen (27,6% und 29,3% bei Nichtmitgliedern gegenüber 19,7% und 22,6% bei Mitgliedern); ähnlich die Situation (auf noch niedrigerem Niveau) hinsichtlich einer Qualitätssteigerung beim Bildungsangebot – diese wird Ö-Cert von 13,8% der Nichtmitglieder und 11,7% der Mitglieder in einem Netzwerk oder Verband zugeordnet. Zwischen KEBÖ-Mitgliedern und -Nichtmitgliedern sind die Unterschiede noch geringer.

7.5. Erwartungen und Wirkungen Basiszertifikat

Da Ö-Cert nur an Einrichtungen verliehen wird, die über eines von elf anerkannten Qualitätszertifikaten verfügen, lag es nahe, die zertifizierten Einrichtungen auch im Hinblick auf dieses Zertifikat nach Erwartungen und Wirkungen zu fragen. Verzichtet wurde dabei auf die Erhebung von Mehrfachzertifizierungen, die im Folgenden dargestellten Ergebnisse beziehen sich somit nur auf das nach Einschätzung der befragten Einrichtungen wichtigste Zertifikat. Für 31,3% war dies ISO 9001, für 17,4% LQW, von den Bundesländerzertifikaten erreichen OÖ-EBQS und Cert-NÖ zweistellige Anteile. Der überwiegende Anteil der befragten Einrichtungen (88,8%) verfügte bereits vor Beginn des Ö-Cert-Akkreditierungsprozesses über das jeweilige Zertifikat, nur 11,2% (22 befragte Einrichtungen) erwarben es erst im Zuge der Ö-Cert-Bewerbung.¹⁶

¹⁶ Möglicherweise wird dabei der Anteil der bereits vor der Zertifizierung innegehabten Qualitätsnachweise überschätzt, sofern auch Einrichtungen, die durch Ö-Cert zum Zertifikatserwerb angeregt wurden, den eigentlichen Akkreditierungsprozess aber erst nach Erwerb des Zertifikats begannen, teilweise die Kategorie „Zertifikat schon vorher vorhanden“ gewählt haben.

Abbildung 12: Welche Gründe waren für die Wahl des Qualitätszertifikats ausschlaggebend?

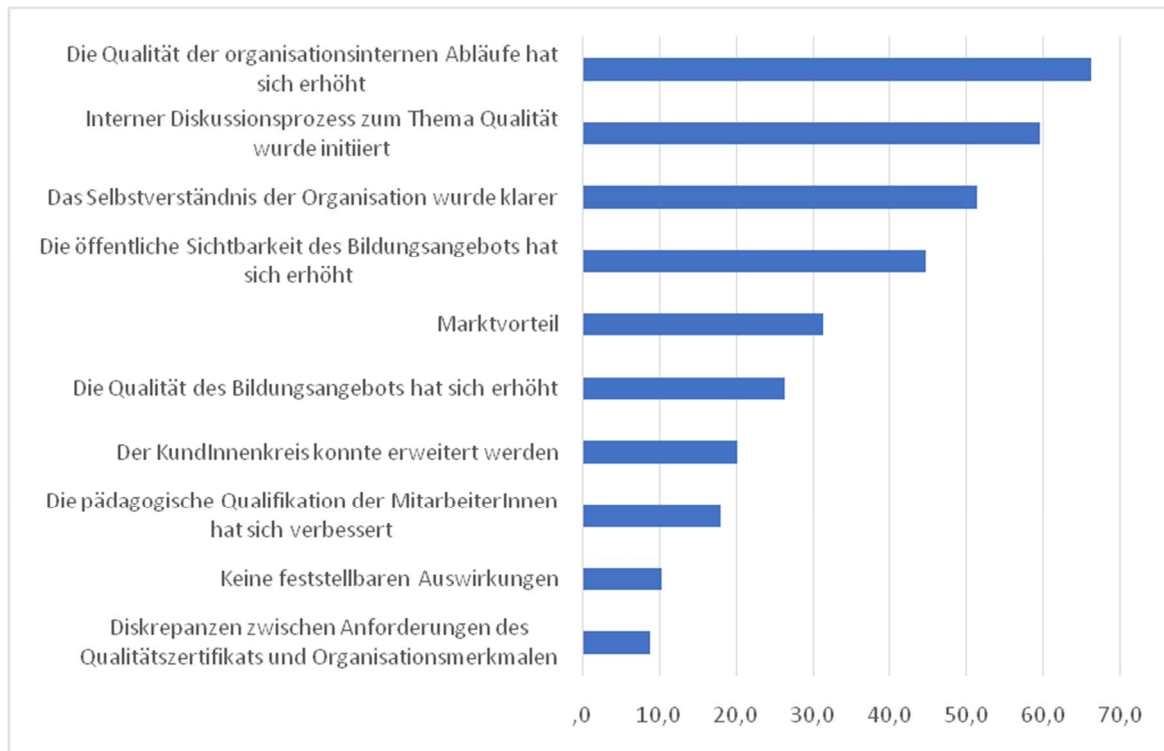


Die meiste Zustimmung in der Liste von Gründen für die Wahl des Zertifikats fand das Item, demzufolge das jeweilige Qualitätszertifikat gewählt wurde, weil es zur Qualitätsstrategie der Einrichtung passt: fast 90% der befragten Einrichtungen stimmten sehr oder eher zu. In die gleiche Richtung geht die mit 80% ebenfalls hohe Zustimmung zur Passung zwischen dem Zertifikat und Merkmalen der Einrichtung wie Größe, regionaler Verortung oder Angebotsschwerpunkten. Netzwerkkontakte und die internationale Bekanntheit des Zertifikats waren für gut die Hälfte der Einrichtungen von Bedeutung, geringe Kosten und geringer Aufwand für deutlich weniger als 50%.

Die Wirkungen des Qualitätszertifikats wurden in teilweise analoger Weise wie bei Ö-Cert erfasst. Dabei zeigt sich ein zu Ö-Cert komplementäres Muster, in dessen Mittelpunkt Wirkungen auf Prozesse innerhalb der Einrichtung stehen. Am häufigsten berichtet wird dabei eine positive Auswirkung des Zertifikats auf die Qualität der organisationsinternen Abläufe, dies wird von 66,2% der befragten Einrichtungen angegeben. Ebenfalls mehr als die Hälfte (59,5%) geben an, durch das Qualitätszertifikat sei ein interner Diskussionsprozess zum Thema Qualität initiiert worden, sowie, das Selbstverständnis der Organisation sei durch das Zertifikat klarer geworden (51,3%). Für immerhin 44,6% der befragten Einrichtungen hat das Zertifikat über diese nach innen gerichteten Wirkungen hinaus auch dazu geführt, das eigene Bildungsangebot sichtbarer zu machen. Diese Außenwirkung wird damit in vergleichbarer Häufigkeit angegeben wie bei Ö-Cert (43,6%, siehe oben). Etwas häufiger als Ö-Cert, aber ebenfalls nur von einer Minderheit der Befragten wird dem grundlegenden Qualitätszertifikat eine verbesserte

pädagogische Qualifikation der MitarbeiterInnen (17,9%) oder eine Verbesserung des eigenen Bildungsangebots (26,2%) zugerechnet.

Abbildung 13: Wie hat sich das Qualitätszertifikat auf Ihre Organisation ausgewirkt? (Mehrfachnennungen möglich)



7.6. Akkreditierungsprozess

Hier wurden mögliche Schwierigkeiten während des Ö-Cert-Bewerbungsverfahrens abgebildet. 70,7% der befragten Einrichtungen wurden sofort als Ö-Cert Qualitätsanbieter akkreditiert, bei 29,3% waren Nachbesserungen erforderlich, wobei im Fragebogen nicht nach Umfang der erbetenen Nachbesserung unterschieden wurde. Gefragt, worauf die Nachbesserungsforderung bezogen war (wobei Mehrfachnennungen möglich waren), gaben 60,3% der Einrichtungen den pädagogischen Nachweis an, 32,8% sonstige organisationale Grundvoraussetzungen hinsichtlich Geschäftsbedingungen, Leitbild oder Erwachsenenbildung als Kernaufgabe der Organisation und 24,1% die Präsentation der Einrichtung und die Bewerbung der Kursmaßnahmen auf der Website / in Foldern; das Kursangebot selbst war nur in 12,1% der Fälle nachbesserungsbedürftig. Unabhängig davon, ob Nachbesserungen nötig waren oder nicht, war der pädagogische Nachweis für 20,5% der befragten Einrichtungen die größte Herausforderung, während mehr als die Hälfte (56,4%) im Akkreditierungsprozess keine nennenswerten Schwierigkeiten sah. In der offenen Kategorie zur Frage nach der größten Herausforderung gab es 12 Eintragungen, sechs davon beziehen sich auf den hohen Aufwand, der teilweise nicht den Erwartungen der Einrichtung entsprach, teilweise wird dabei auch auf Doppelungen zwischen bereits vorhandenem Qualitätsnachweis und Ö-

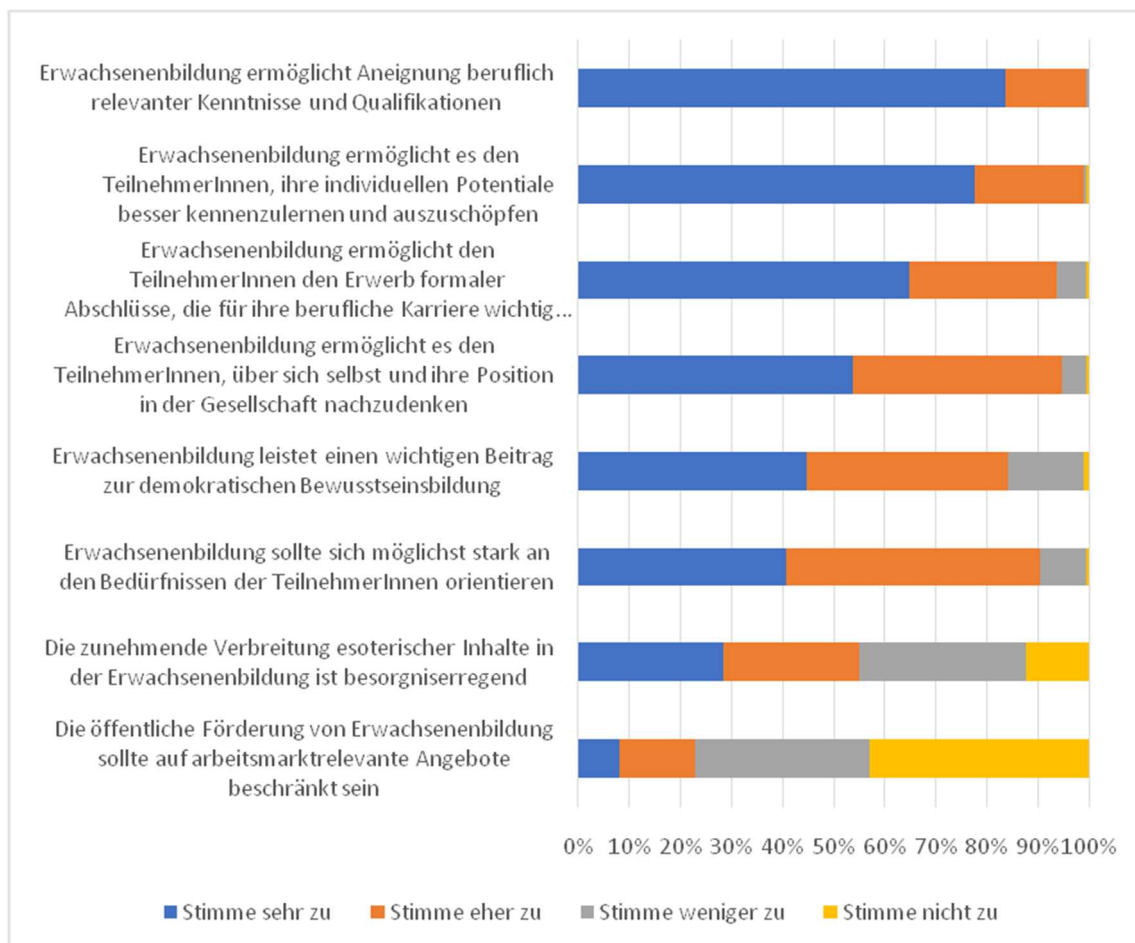
Cert hingewiesen. In einer weiteren offenen Frage zu Charakteristika des Akkreditierungsprozesses wurde mehrmals „bürokratisch“ angegeben, sowie ebenfalls auf großen Aufwand und Nachweisverdoppelungen hingewiesen.

Einrichtungen, die keine Mitgliedschaft in einem Netzwerk oder Verband angaben, wurden zu 78% ohne Nachbesserungen zertifiziert, Einrichtungen mit einer derartigen Mitgliedschaft nur zu 67,6%. KEBÖ-Mitglieder und -Nichtmitglieder unterscheiden sich die Häufigkeit von Nachbesserungen betreffend kaum.

7.7. *Bildungsbegriff, Aussagen zu Erwachsenenbildung*

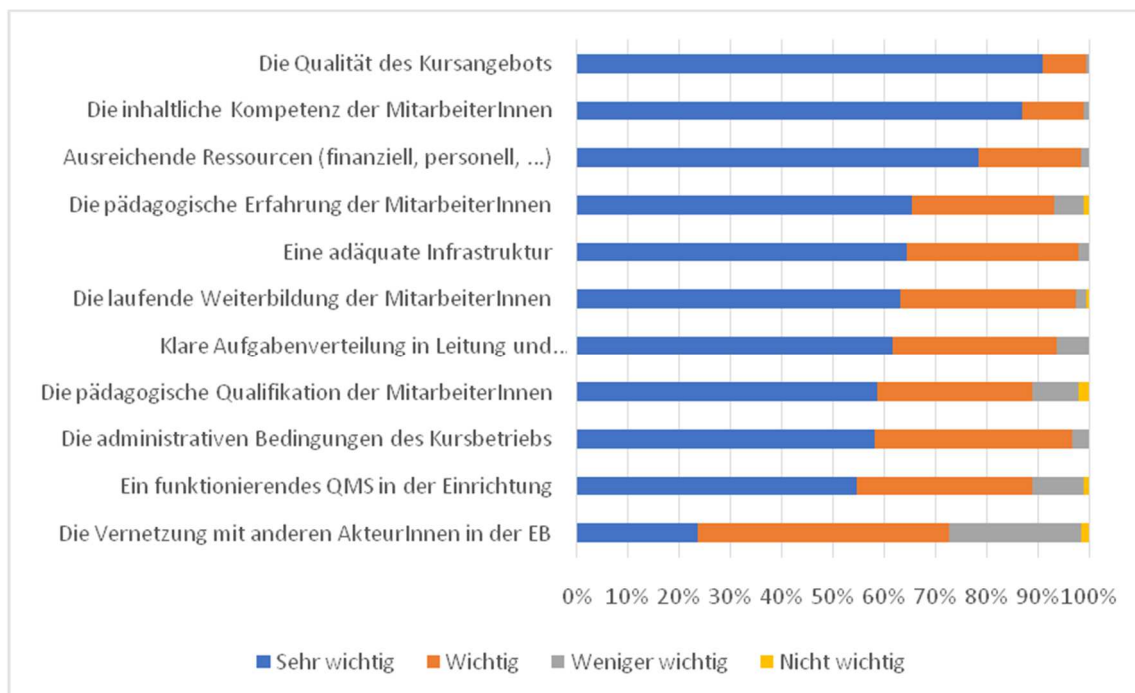
Um in den Blick zu bekommen, wie in den Ö-Cert-zertifizierten Einrichtungen Erwachsenenbildung gesehen wird, welche Faktoren sie als qualitätsentscheidend betrachtet werden und welcher Bildungsbegriff ihrer Arbeit zugrunde liegt, wurde die Zustimmung zu einer Reihe von Statements abgefragt. Die höchste Zustimmung fand dabei die Aussage, der zufolge Erwachsenenbildung die Aneignung beruflich relevanter Kenntnisse und Qualifikationen ermöglicht (83,8% stimmten sehr zu), gefolgt von „Erwachsenenbildung ermöglicht es den TeilnehmerInnen, ihre individuellen Potentiale besser kennenzulernen und auszuschöpfen“ (77,6%) und einem Statement, das sich auf den Erwerb beruflich relevanter formaler Abschlüsse bezieht (64,9%). Dass Erwachsenenbildung einen wichtigen Beitrag zur demokratischen Bewusstseinsbildung leistet, beantworteten 44,7% der befragten Einrichtungen mit „stimme sehr zu“, die Frage nach dem Selbstreflexionspotential der Erwachsenenbildung 53,7%.

Abbildung 14: Bitte geben Sie an, in welchem Ausmaß Sie den folgenden Aussagen zu Erwachsenenbildung und ihrer gesellschaftlichen Bedeutung zustimmen.



Am häufigsten als entscheidende Faktoren für eine qualitativ hochwertige Erwachsenenbildung wurden genannt die Qualität des Kursangebots (für 91% der befragten Einrichtungen sehr wichtig), die inhaltliche Kompetenz der MitarbeiterInnen (87%), sowie ausreichende Ressourcen (78,5%).

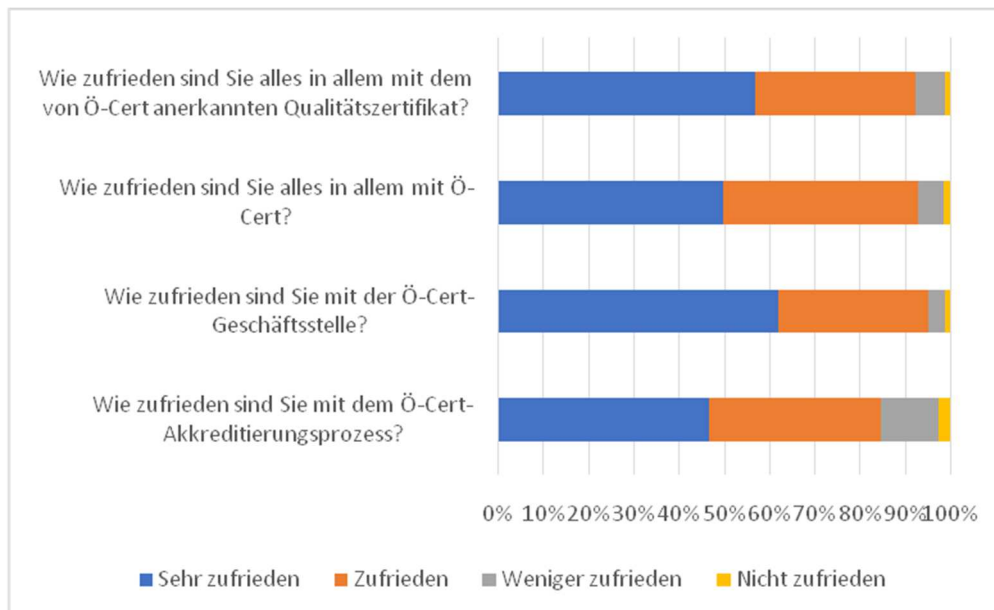
Abbildung 15: Wie wichtig sind aus Ihrer Sicht die folgenden Aspekte für eine qualitativ hochwertige Erwachsenenbildung? (Mehrfachnennungen möglich)



7.8. Zufriedenheit, Verbesserungsbedarf

Die Bildungseinrichtungen wurden zu ihrer Zufriedenheit sowohl mit Ö-Cert als auch mit dem zugrundeliegenden Qualitätszertifikat gefragt, diese ist in beiden Hinsichten sehr hoch: 92,8% bzw. 92,3% der befragten Einrichtungen sind mit Ö-Cert bzw. ihrem Qualitätszertifikat sehr zufrieden oder zufrieden, wobei der Anteil der sehr Zufriedenen bei Ö-Cert mit 49,7% etwas niedriger liegt als beim Qualitätszertifikat (56,9%). Die Zufriedenheit mit der Ö-Cert-Geschäftsstelle wurde separat erhoben, hier sind sogar 62% sehr zufrieden (95,2% sehr zufrieden oder zufrieden). Der Akkreditierungsprozess stößt bei 84,7% der befragten Einrichtungen auf Zufriedenheit (sehr zufrieden oder zufrieden). 73,3% sehen Ö-Cert betreffend keinen Verbesserungsbedarf.

Abbildung 16: Zufriedenheit



Da die Frage nach Verbesserungsbedarf im Fall ihrer Bejahung ein Feld zur Eintragung von Text enthält, liegen von allen 50 Einrichtungen, die Verbesserungsbedarf sehen, Statements zur Art der gewünschten Verbesserung vor. Ein Versuch, diese Statements nach ihren Inhalten zu kategorisieren, erbrachte die folgenden Hauptdimensionen:

- Vereinfachung des Akkreditierungsverfahrens: Dieser Verbesserungswunsch wird 22 Mal und damit am häufigsten genannt. Dabei beschränken sich manche Vorschläge auf die Maxime „weniger Bürokratie!“, während andere konkreter werden: Mehrere Befragte nehmen auf die Re-Zertifizierung Bezug und wünschen sich Vereinfachungen gegenüber der Erstzertifizierung, anderen geht es um das Verhältnis zwischen dem erforderlichen Qualitätsnachweis und Ö-Cert, wobei der Wunsch darin besteht, im Rahmen des Qualitätsnachweises erbrachte Nachweise nicht nochmals erbringen zu müssen.
- Pädagogischer Nachweis: Auf den pädagogischen Nachweis wird in sechs Eintragungen Bezug genommen; fünfmal wird für die Anerkennung bislang nicht anerkannter Ausbildungen plädiert, einmal für verschärfte Anforderungen auf der Managementebene der Bildungseinrichtungen.
- Status Ö-Cert: Sechs Befragten geht es in ihrem Statement um den Status von Ö-Cert in Relation zu den anerkannten Qualitätsnachweisen. Dabei sind beide Richtungen vertreten: der Wunsch, Ö-Cert solle auf eigene Anforderungen ganz verzichten ebenso wie die Idee, Ö-Cert zu einem eigenständigen österreichweiten Qualitätsnachweis auszubauen.
- Doppelte Nachweise: Fünf Eintragungen liefern Hinweise darauf, dass die mit Ö-Cert intendierte Vereinfachung bundesweiter Anerkennung bereits nachgewiesener Qualität (und entsprechend erleichtertem Zugang zu Förderungen) noch nicht lückenlos

verwirklicht wurde: „Als Besitzer eines Ö-Cert sollte ich nicht extra in jedem Bundesland einen Antrag stellen müssen“; „die Kommunikation mit den Förderstellen der Länder sollte intensiviert werden, damit die Nachweise nicht doppelt eingereicht werden müssen“; „wichtig zu sagen wäre, dass es keine weiteren „Verdoppelungen“ auf Länderebene geben soll“.

Weitere, seltener genannte Verbesserungsvorschläge beziehen sich u.a. auf die Unterstützung während der Akkreditierung und darauf, den im Akkreditierungsverfahren zur Anwendung kommenden Kriterienkatalog und die Möglichkeit für Bildungseinrichtungen, das Akkreditierungsverfahren mitzugestalten.

Entlang der Hintergrundvariablen zeigen sich teilweise deutliche Unterschiede im Zufriedenheitsausmaß. So zeigen sich Bildungseinrichtungen, die eine Mitgliedschaft in einem Netzwerk oder Verband angeben, zu 42,3% sehr zufrieden mit Ö-Cert, Einrichtungen ohne eine solche Mitgliedschaft zu 67,2%; Einrichtungen, die zur KEBÖ gehören, sind zu 22,8% sehr zufrieden mit Ö-Cert, Einrichtungen, auf die dies nicht zutrifft, zu 60,9%. Mit der Ö-Cert-Geschäftsstelle zeigen sich 56,5% der Netzwerk- oder Verbandsmitglieder sehr zufrieden, bei den Nicht-Mitgliedern sind dies 75%; KEBÖ-Mitglieder sind zu 48,2% sehr zufrieden mit der Ö-Cert-Geschäftsstelle, Nicht-Mitglieder zu 67,7%. Hinsichtlich des Akkreditierungsprozesses betrug der Anteil der sehr Zufriedenen bei Netzwerk- bzw. Verbandsmitgliedern 41%, bei Nichtmitgliedern knapp 61%, bei KEBÖ-Mitgliedern 28,1%, bei Einrichtungen außerhalb der KEBÖ 54,9%. Verbesserungsbedarf bei Ö-Cert sehen 31,8% der Netzwerk-/Verbandsmitglieder, 15,5% der Nichtmitglieder, sowie 40,7% der zur KEBÖ gehörigen Einrichtungen und 21,7% der Einrichtungen außerhalb der KEBÖ.

7.9. Website, Facebook

97,4% der befragten Bildungseinrichtungen kennen die Ö-Cert-Website. Die Ö-Cert-Facebook- und YouTube-Präsenz ist dagegen nur 26,8% ein Begriff. 94,7% verwenden das Ö-Cert-Logo auf ihrer Homepage oder in sozialen Medien. In knapp zwei Dritteln der befragten Einrichtungen kommen zumindest vereinzelt digitale Lernformen vor (in 21,2% häufig). Auf die Frage, ob ihre KursteilnehmerInnen Individualförderungen in Anspruch nehmen, antworteten 40% „häufig“, 53,6% „selten“, sowie 6,6% „nie“. Dabei ist der Anteil häufig in Anspruch genommener Individualförderung in Einrichtungen außerhalb von KEBÖ und Netzwerken/Verbänden allgemein etwas höher als innerhalb.

7.10. Abschlussfrage

Am Ende des Fragebogens hatten die Einrichtungen die Möglichkeit, in Form einer Freitexteingabe zusätzliche Mitteilungen zu Ö-Cert zu machen. 27 Einrichtungen machten von dieser Möglichkeit Gebrauch, eine davon nur, um „nein“ einzutragen. Die anderen Eintragungen sind häufig sehr positiv: Sieben mal wird den Verantwortlichen gedankt, zweimal „weiter so“ ausgerufen, siebenmal wird die Arbeit der Ö-Cert-Geschäftsstelle gelobt. Eine kritische Anmerkung bezieht sich auf das Verhältnis

zwischen dem rechtlichen Status von Ö-Cert und seiner faktischen Ausgestaltung, eine weitere auf die österreichische Erwachsenenbildungslandschaft insgesamt. Weitere Bemerkungen enthalten Verbesserungsvorschläge, die auch auf die diesbezügliche Frage schon geäußert wurden (siehe oben), etwa ein Überdenken des pädagogischen Nachweises oder die Beseitigung doppelter Überprüfungen.

8. FALLSTUDIEN

Bei der Auswahl der zertifizierten Einrichtungen für die Fallstudien wurde auf größtmögliche Heterogenität geachtet. Einbezogen wurden die Variablen Betriebsgröße, Stadt/Land, Bundesländer, Schwerpunkt des Bildungsangebots, Zweigstellen, Basiszertifikat. Zentrale Grundlage für die Auswahl bildeten die von der Ö-Cert-Geschäftsstelle erhobenen statistischen Daten, die die genannten Variablen (und einige mehr) enthalten. Darüber hinaus eröffnete die Einbeziehung eines nicht zertifizierten Bildungsanbieters wertvolle Vergleichsmöglichkeiten. In Summe wurden fünf Fallstudien durchgeführt; diese bestehen aus mindestens drei leitfadengestützten Interviews mit relevanten AkteurInnen der jeweiligen EB-Einrichtung. Die Interviews dauerten jeweils ca. 1 bis 1,5 Stunden und wurden im Anschluss vollständig transkribiert.

Tabelle 4: Matrix zu Fallstudienzusammensetzung

	Stadt/Land	große/mittlere/kleine EB-Einrichtungen	Bundesland	Zweigstelle	Bildungsangebot	Basis- Zertifikat
Fallstudie 1	Land	mittel	OÖ	nein	Kunst	OÖ- EBQS
Fallstudie 2	Kleinstadt	klein	NÖ	Nein	Alternativmedizin	Cert-NÖ
Fallstudie 3	Kleinstadt	groß	BL	Ja	AM-Integration	LQW
Fallstudie 4	Stadt	klein	W	Nein	Medien	Wien Cert
Fallstudie 5 <i>abgelehnt</i>	Land	klein	NÖ	Nein	Massage	Cert-NÖ

Die Analyse erfolgte in zwei Schritten: zu Beginn stand eine Einzelfallauswertung auf Basis der einzelnen Interviews. Im Anschluss wurden die Ergebnisse zu anonymisierten Fallstudienberichten zusammengeführt. Diese werden im Anschluss wiedergegeben. An dieser Stelle sei der Bericht des Eurofound zu Qualitätsstandards bei der Durchführung von Fallstudien erwähnt¹⁷ an dem sich FORBA orientiert.

Wir bedanken uns bei den Einrichtungen für die Bereitschaft zur Teilnahme und hoffen, dass auch die Einrichtungen selber Nutzen aus der vorliegenden Analyse ziehen können.

¹⁷<http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef0751.htm>

8.1. Fallbeispiel Erwachsenenbildung Kunst

„Wenn ich das [Ö-Cert] jetzt nicht habe, dann brauche ich gar nicht ansuchen [individuelle Förderung], weil das dann überhaupt nicht legitim ist, ja.“ (Kunst GF1Z. 481-483)

Basis: Drei Interviews mit administrativem Geschäftsführer und Trainer, inhaltlichem Geschäftsführer und Trainer sowie pädagogisch ausgebildetem Vorstandsmitglied und Trainerin.

8.1.1. Die Organisation und ihre Beschäftigten

Die untersuchte EB-Einrichtung ist in einem Ort im ländlichen Raum ansässig, wo auch die Mehrzahl der Veranstaltungen stattfindet. Die Einrichtung ist als Verein organisiert und besteht seit 1995. Neben dem ehrenamtlichen Vereinsvorstand gibt es zum Zeitpunkt der Interviews zwei in Teilzeit angestellte MitarbeiterInnen: den administrativen Leiter und eine Person für die Buchhaltung. Alle weiteren ca. 30 Beschäftigten arbeiten auf Basis von freien Dienstverträgen. Für die Bezahlung der KursleiterInnen gibt es einen fixen Schlüssel zur Verteilung der Einnahmen zwischen TrainerInnen und EB-Einrichtung.

Kern des Angebots ist ein zweijähriger berufsbegleitender Lehrgang. Darüber hinaus werden auch eine Sommerakademie und einzelne dislozierte Veranstaltungen in den Bundesländern angeboten. Das Unternehmen ist Teil des Volksbildungswerks aber nicht Mitglied der KEBÖ.

8.1.2. Informationen zu Kursen und TeilnehmerInnen

Das Kursprogramm für den zweijährigen Lehrgang wurde Mitte der 1990er Jahre von einer befreundeten Einrichtung übernommen, in den vergangenen Jahren dann sukzessive adaptiert und erweitert. Darüber hinaus gibt es eine Sommerakademie und dislozierte Kursangebote in fast allen Bundesländern. Diese haben das Format von Abendkursen oder Wochenendveranstaltungen. Besonders gut angenommen werden die AnfängerInnenworkshops, die von acht TrainerInnen nach demselben Design in ganz Österreich und auch Bayern durchgeführt werden. Außerdem gibt es noch thematisch spezifische Veranstaltungen, die von den TrainerInnen selbst konzipiert werden.

Die jährlich ca. 350 TeilnehmerInnen sind äußerst heterogen zusammengesetzt und stammen aus dem gesamten deutschsprachigen Raum. Die niedrige Einstiegshürde – keine Aufnahmeprüfung und Verpflichtung nur pro Semester – ermöglicht sehr unterschiedlichen Personengruppen den Zugang, Frauen sind dabei leicht in der Überzahl.

„Also das ist alles unglaublich gemischt, was eh spannend ist. Wir haben einen 17-jährigen Lehrling und einen pensionierten Hofrat, und irgendwie treffen sich die dann dort, und das funktioniert auch.“ (Kunst GF2Z339-341)

8.1.3. Dimensionen von Qualität in der Erwachsenenbildung, Zugang und Maßnahmen

Qualität und Qualitätsverbesserung hat für die Geschäftsführung subjektiv einen hohen Stellenwert. Der Fokus liegt dabei auf den Bereichen professioneller Auftritt als Organisation, Konzeption der Kurse und Auswahl der TrainerInnen. Unterschiedliche Maßnahmen begleiten das Bestreben nach guter Qualität, in der Praxis gilt es jedoch, die sehr begrenzten Ressourcen möglichst effektiv einzusetzen.

Konzeption der Kurse

Das aufbauende Konzept des Lehrgangs, das oftmals als schulisch beschrieben wird, wird als Qualitätsmerkmal und Mehrwert im Vergleich zu Mitbewerbern gesehen. Es wird in der Ausbildung großer Wert auf einen roten Faden gelegt und darauf, die Inhalte aufbauend zu gestalten. Dies wird als spezifisches Qualitätsmerkmal des Angebots beschrieben.

Die Struktur in Form eines Lehrgangs bringt auf der anderen Seite eine gewisse Trägheit mit sich was die Anpassung der Gesamtkonzeption betrifft. Als Veranstalter ist es wichtig Verlässlichkeit zu zeigen, dazu gehört auch die Vergleichbarkeit der Jahrgänge und somit ein relativ stabiles Angebot über Jahre hinweg. Anpassungen finden daher primär innerhalb eines vereinbarten Rahmens durch die KursleiterInnen innerhalb der Kurse statt.

Bei der Sommerakademie und den dislozierten Kursangeboten wird bezüglich der Themen flexibler agiert.

„Wie ein Fischgrätenmuster, die Hauptgräte ist bewährt, und die Zuliefergeschichten, die werden halt quasi dem Zeitgeist ein Bissl angepasst, den Themen ein Bissl angepasst, auch den Vortragenden angepasst.“ (Kunst GF1Z202-205)

Bei diesen Kursen werden auch etwas andere Qualitätskriterien angelegt. Das primäre Interesse an guter Qualität sollte bei den KursleiterInnen selbst liegen, so einer der Geschäftsführer. *„Wenn er einen schlechten Workshop macht, dann macht er keinen Umsatz.“ (Kunst GF1Z577-578)* Im Unterschied zum Lehrgang – bei dem die Begleitung der individuellen Prozesse im Vordergrund steht – werden die TeilnehmerInnen der kürzeren Kurse vermehrt an der Hand genommen, um in kurzer Zeit mit einem zufriedenstellenden Ergebnis nach Hause gehen zu können.

Es kommt auch immer wieder vor, dass Angebote von TrainerInnen für Kurse abgelehnt werden. Gründe dafür sind, dass die Inhalte bereits abgedeckt sind oder nicht zum Konzept der EB-Einrichtung passen. Dies wird Fall für Fall von den beiden Geschäftsführern entschieden, wobei wirtschaftliche Interessen und inhaltliche

Prioritäten einfließen. Einen fixen Kriterienkatalog gibt es dafür nicht, auch die von Ö-Cert vorgegeben Kriterien zur Abgrenzung in Richtung Esoterik etc. finden dafür keine Anwendung. Obwohl es aus Sicht der Geschäftsführung vermutlich ein gut besuchter Kurs gewesen wäre, wurde beispielsweise in einem Fall ein Angebot abgelehnt, weil es zu wenig künstlerisch ausgerichtet war.

Auswahl der Lehrenden und Personalentwicklung

Der zweite Hebel für die Qualitätsentwicklung ist die Auswahl der TrainerInnen. In der Praxis bestehen meist schon langjährige Kontakte zu neuen TrainerInnen. Oftmals handelt es sich um AbsolventInnen des Lehrgangs. In der Mehrzahl der Fälle geht die Initiative von der EB-Einrichtung aus, indem sie gezielt – aus ihrer Sicht geeignete – Personen anspricht, ob sie als Lehrende tätig werden möchten. Im Sinne der Qualitätssicherung ist möglichst geringe Fluktuation das Ziel. Auch vor dem Hintergrund, dass die TrainerInnen über ausreichend Routine verfügen sollen, wird darauf geachtet, dass die einzelnen TrainerInnen über ausreichend Auslastung verfügen und sich die Beschäftigten nicht „gegenseitig dann quasi kannibalisieren“ (Kunst GF1Z316). Gleichzeitig ist es wichtig, dass bei Ausfällen ausreichend Personal zur Verfügung steht und auch regelmäßig neue Inputs in die EB-Einrichtung geholt werden. Es werden auch immer wieder „frische, neue Lehrer und Lehrerinnen“ engagiert, um „einen anderen Wind reinzubringen“ (Kunst GF2Z191-194) Hier gilt es, ein gutes Verhältnis zwischen Stabilität und Neuzugängen zu finden.

Bei den Kursen außerhalb des Lehrganges kommt die Initiative auch von externen TrainerInnen, indem sie mit Angeboten an die Geschäftsführung herantreten. Die beiden Geschäftsführer entscheiden gemeinsam über die Auswahl der TrainerInnen und die angebotenen Inhalte. Im Vereinsvorstand – in dem auch die Person mit dem pädagogischen Nachweis ist – wird diese Entscheidung dann üblicherweise angenommen. Die Person mit dem pädagogischen Nachweis bei der Auswahl stärker einzubinden, übersteigt jedoch die Ressourcen der Organisation.

Eine wichtige Rolle für die Qualitätssicherung hat die jährliche Lehrendenkonferenz. Bei dieser treffen alle Lehrenden und der Vorstand und die Geschäftsführung zusammen und tauschen sich über aktuelle Entwicklungen aus. Qualität spielt dabei indirekt eine Rolle, da es darum geht, die Gesamtstrategie der EB-Einrichtung zu vermitteln und einzelne Aspekte zu evaluieren. Auch Ö-Cert wird bei diesen Konferenzen thematisiert.

Grundsätzlich haben alle Lehrenden die Möglichkeit, gratis an den Kursen der KollegInnen teilzunehmen. Diese Option wird jedoch kaum angenommen. Die Person mit dem pädagogischen Nachweis meint, dass diese Option vor allem aufgrund von Konkurrenzdenken schlecht angenommen wird. Sich von KollegInnen „in die Karten schauen zu lassen“, Feedback zu erbitten oder zu geben, sei unüblich. Eine Teilnahme der Geschäftsführung an einzelnen Kursen mit dem Ziel der Qualitätskontrolle wird aufgrund mangelnder finanzieller Ressourcen nicht durchgeführt. Gelegentlich werden gemeinsam Ausstellungen und Messen besucht, klassische Fortbildungen werden – wenn überhaupt – privat wahrgenommen.

Feedback der TeilnehmerInnen

Zentral, um einen Eindruck von der Zufriedenheit der TeilnehmerInnen zu bekommen, ist aus Sicht der Geschäftsführung eine gewisse Anwesenheit nach den Kursen und in den Pausen. *„Dann kriegst du schon (...) ein Sensorium dafür, was funktioniert.“* (Kunst GF1Z.938-939)

Nach jedem Semester werden Feedbackfragebögen an die TeilnehmerInnen ausgegeben. Die ausgefüllten Bögen werden auch an die KursleiterInnen weitergeleitet. Eine systematische Auswertung über den Zeitverlauf gibt es aber aufgrund von Ressourcenmangel nicht. Diesbezüglich wünscht sich der eine Geschäftsführer deutliche Verbesserungen. Eine Digitalisierung der Erhebung sieht er als zukünftigen ersten Schritt.

Ebenfalls am Ende jedes Semesters findet eine Diskussionsrunde statt, in der Feedback von den TeilnehmerInnen eingeholt und protokolliert wird. Themen die bei diesen Gesprächen von den TeilnehmerInnen eingebracht werden betreffen üblicherweise die Gestaltung der Skripten, der Vorträge, der zeitliche Ablauf, das Verhältnis von Praxis und Theorie und die Organisation und Kommunikation. Es wird versucht, die Inputs der TeilnehmerInnen in die Weiterentwicklung bestmöglich einzubeziehen. Ein Geschäftsführer stellt fest, dass geschätzte 98% der Kritikpunkte der TeilnehmerInnen die Organisation betreffen und nur 2% die Lehre. Auch Personen, die den Lehrgang abbrechen werden um ihre Einschätzung gebeten.

Wird ein/e KursleiterIn sowohl in den Fragebögen als auch in den Diskussionsrunden zwei oder drei Mal schlecht bewertet, kann dies auch zu einer Trennung von der jeweiligen Person führen. Dies ist in der Vergangenheit auch schon vorgekommen.

Qualitätssiegel der Oberösterreichischen Erwachsenen- und Weiterbildungseinrichtungen (OÖ-EBQS)

Die untersuchte EB-Einrichtung verfügt als Basiszertifikat über das OÖ-EBQS. Circa ein Jahr vor der Erhebung wurde eine Rezertifizierung durchgeführt. Die primäre Motivation ist, den TeilnehmerInnen Förderungen, aus dem Oberösterreichischen Bildungskonto zu ermöglichen. Im Zuge des Audits durch das Institut für Bildungs- und Erwachsenenbildungsforschung (IBE) wurden vor allem im Bereich der systematischen Aufbereitung der Evaluation und im Prozessmanagement Potenzial für Verbesserungen sichtbar. Die Zusammenarbeit mit den Auditorinnen wird als bereichernder und wohlwollender Austausch und Kommunikationsprozess beschrieben.

Bei der Auswahl der Zertifizierungen wurde einerseits auf die finanzielle Leistbarkeit geachtet. Darüber hinaus sollen die ausgewählten Zertifikate gewisse Wettbewerbsvorteile bringen. Aus dieser Perspektive wäre das *European Foundation for Quality Management* Modell (EFQM-Modell) noch eine sinnvolle Ergänzung, wenn die Organisation größere wäre, so einer der Geschäftsführer. Aufwendigere Zertifikate wie z.B. ISO stehen nicht zur Diskussion, da sie die Ressourcen der EB-Einrichtung deutlich übersteigen würden.

„Ich bin dem Ganzen durchaus positiv eingestellt, weil natürlich dieses System einmal zu fahren, heißt, dass ich mein eigenes System einmal total

hinterfragen und aufarbeiten muss. Das ist ja eigentlich, finde ich, da der größere Vorteil von dem Ganzen. Also das geht bei uns nicht. (...) Dazu sind wir als Verein zu klein. Da brauche ich alleine für das ein gewisses System und einen gewissen Overhead dazu.“ (Kunst GF1Z.434-439)

8.1.4. Ö-Cert

Wahrnehmung von Ö-Cert

In der Geschäftsführung des untersuchten Unternehmens ist das inhaltliche Ziel von Ö-Cert relativ gut bekannt. Website und YouTube-Kanal sind den Geschäftsführern bekannt, die Facebook-Seite nicht. Einer der Geschäftsführer fasst die Ziele von Ö-Cert folgendermaßen zusammen:

„Die Qualität in der Erwachsenenbildung hoch zu halten, so hoch wie möglich, und diverse Fördertöpfe auch anknabbern zu können, von den Teilnehmern der Kurse. (...) Und, ja, sozusagen ein bisschen ein Auge von oben, das da beobachtend oder begleitend. (schmunzelt)“ (Kunst GF2Z944-951)

Der Wissenstand zu Ö-Cert außerhalb der Geschäftsführung scheint hingegen sehr gering. Die Person mit der pädagogischen Qualifizierung verfügt beispielsweise über keinerlei Wissen zu den Zielen oder dem Zweck von Ö-Cert. Ihr wurde lediglich mitgeteilt, dass jemand mit pädagogischem Hintergrund gebraucht wird.

Weniger bekannt ist auch in der Geschäftsführung der institutionelle Rahmen von Ö-Cert:

„Aber ich muss zu meiner Schande gestehen, also ich habe jetzt noch nicht hinterfragt, was Ö-Cert eigentlich für einen gesetzlichen Ankerpunkt hat. Nicht, was ist das? Ist das eine Paragraf-15a-Vereinbarung?“ (Kunst GF1Z1218-1221)

Die Zusammenarbeit mit der Geschäftsstelle wird als außerordentlich gut beschrieben. Ö-Cert wird auch zu Marketingzwecken eingesetzt, das Ö-Cert-Logo ist auf den meisten Informationsunterlagen zu finden.

Ö-Cert Zertifizierungsverfahren

Die Ö-Cert-Zertifizierung ist nunmehr seit ca. fünf Jahren aufrecht. Über die Erstzertifizierung können die Interviewten keine Aussagen tätigen, da sie damals nicht in der aktuellen Funktion tätig waren. Diese dürfte jedoch unproblematisch verlaufen sein. Bezüglich der Rezertifizierungen wird Ö-Cert als „unaufwändiges Anhängsel“ des OÖ-EBQS und des Audits durch das IBE wahrgenommen.

„Die [Ö-Cert Geschäftsstelle] haben dann gesagt: „Euer Dings läuft ab.“ Dann muss ich wieder schauen, dass ich mein EBQ kriege. Und wenn ich das EBQ habe, reiche ich das bei Ö-Cert ein. (...) Und das war es. Zu dem EBQ

kommen dann noch der Vereinsregisterauszug und Statuten und das. (...) Aber was ich mitgekriegt habe, verlassen sich die eigentlich auf das, was diese EBQ-Geschichte – also in unserem Fall oder in dem Fall – was da rauskommt.“ (Kunst GF1Z532-549)

Rolle von Ö-Cert für die Anerkennung von Förderungen

Seit der Ö-Cert-Zertifizierung wird eine Zunahme von Individualförderungen aus Niederösterreich (Bildungsgeld), aus Wien durch den WAFF und aus Tirol beobachtet. Ö-Cert wird als eine Art Legitimation verstanden, um für Förderungen in Frage zu kommen.

„Ob man dann den Anspruch hat drauf, ist eh wieder was anders, ja, das wird eh geprüft. Aber wenn ich das [Ö-Cert] jetzt nicht habe, dann brauche ich gar nicht ansuchen, weil das dann überhaupt nicht legitim ist, ja.“ (Kunst GF1Z481-483)

Kritisiert werden die unterschiedlichen Förderkriterien der Bundesländer. Ö-Cert hat Erleichterung gebracht, entschieden wird aber weiterhin nach bundesländerspezifischen oder sogar organisationsspezifischen Regeln. So wird für den Bildungsgutschein der Arbeiterkammer Ö-Cert beispielsweise nicht anerkannt.

Rolle von Ö-Cert für die pädagogische Qualität

Für die Konzeption und Gestaltung der Kurse macht es aus Sicht der Geschäftsführung in der Praxis keinen Unterschied, ob es eine pädagogisch geschulte Person im Vereinsvorstandes gibt, oder nicht. Die betreffende Person sieht sich als Ansprechpartnerin, sollte es Fragen bzgl. der pädagogischen Ausrichtung geben. Im konkreten Fall war die Person in die inhaltliche Entwicklung einzelner Module eingebunden. Dies geschah jedoch nicht aufgrund ihres pädagogischen, sondern aufgrund des künstlerischen Backgrounds. In die regulären, die gesamte EB-Einrichtung betreffende Abläufe, ist sie nicht eingebunden. Nichts desto trotz zeigt sich, dass es Potential gebe, die pädagogische Expertise vermehrt einzubeziehen. Die ausgewählte Person würde sich gerne mehr einbringen, sieht jedoch auch das Problem begrenzter Ressourcen. Um wirklich einen Unterschied zu bewirken, müsste der Großteil der Lehrenden pädagogisch ausgebildet sein, so die Interviewte.

Im vorliegenden Fall gab es mehrere Personen, die die von Ö-Cert geforderten Kriterien bezüglich pädagogischer Ausbildung erfüllt hätten. Kritisiert wird trotzdem, dass die Kriterien zu schwammig seien, und dass in Institutionen sehr unterschiedlich mit dem Thema Qualifikation umgegangen wird. Dies wird insbesondere bei dem von einem Geschäftsführer angeführten Vergleich deutlich: Viele Lehrende ohne pädagogische oder akademische Ausbildung unterrichten auch an Fachhochschulen, dafür verfügen sie über ausreichend Qualifikation, für Ö-Cert aber nicht. Seine Schlussfolgerung geht jedoch nicht in die Richtung, die Kriterien aufzuweichen, sondern eher den Wildwuchs der Zertifikate für ErwachsenenbildnerInnen einzudämmen. Ein gesetzliches Berufsbild inklusive Kurzausbildung wäre aus Sicht eines der Geschäftsführer sinnvoll.

Weiterentwicklung von Ö-Cert

Aus Sicht des Geschäftsführers sollte sich Ö-Cert in Richtung eines eigenständigen gesamtösterreichischen Zertifikates entwickelnd. Idealerweise nicht zusätzlich zu den Systemen in den Bundesländern, sondern anstelle, da es durch die unterschiedlichen Verfahren auch zu Ungleichbehandlungen kommt.

„Weil in letzter Konsequenz muss ich mich als Bildungsanbieter drauf verlassen, dass mein System vergleichbar ist mit Wien oder Burgenland oder was auch immer, ja, ohne zu wissen, was Wien oder Burgenland voraussetzt. Vielleicht hat gerade jetzt ein burgenländischer Bildungsanbieter einen viel niederschwelligeren Zugang als wie ein oberösterreichischer, vielleicht hat er aber auch einen viel besseren. Wäre wahrscheinlich in letzter Konsequenz ein sinnvoller Zugang, dass ich sage: Okay, ich meine, Österreich ist ja nicht so groß, nicht, dass ich sage: Ö-Cert-zertifiziert.“ (Kunst GF1Z1130-1137)

Als Unterstützung für die TeilnehmerInnen wäre ein Katalog über die durch Ö-Cert zugänglichen Förderungen hilfreich. Dahingehend fehlt der Überblick. Teilweise müssen Förderungen zum Beispiel schon vor Kursbeginn, teilweise erst bei Abschluss des Kurses beantragt werden. Gewünscht wird auch, dass Ö-Cert in der Öffentlichkeit bekannter wird und in Werbung für die zertifizierten Unternehmen investiert wird. Bedarf gebe es im vorliegenden Fall auch an Vernetzung mit anderen Erwachsenenbildungseinrichtungen. Als nicht-KEBÖ-Mitglied in einer ländlichen Region fehlt der Kontakt zu anderen Einrichtungen.

8.1.5. Fazit

Die untersuchte EB-Einrichtung bietet schwerpunktmäßig einen Lehrgang an, der sehr stark schulisch aufgebaut ist und in dem es wenig Spielraum für kurzfristige konzeptionelle Änderungen gibt. Ansätze für die Verbesserung der Qualität setzen in unterschiedlichen Bereichen an und werden mit unterschiedlicher Energie verfolgt. Die Konzeption der Kurse bewährt sich, dahingehend gibt es kaum Bedarf für Veränderung. Im Zentrum steht die Professionalisierung der Organisation. Dabei handelt es sich um jenen Bereich, der auch bei der OÖ-EBQS-Zertifizierung hauptsächlich behandelt wird. Darunter fällt auch die Tatsache, dass relativ viel Energie in das Einholen von Feedback der TeilnehmerInnen fließt. Da diese Informationen jedoch nicht systematisch ausgewertet und aufbereitet werden, entgehen der Einrichtung möglicherweise auch wichtige Entwicklungen. Die Verantwortlichen sind sich dieser Problematik bewusst.

Die Auswahl der Lehrenden und deren Kursangebot wird von der Geschäftsführung auf kurzem Wege getätigt und im Vorstand abgesehen. Die Geschäftsführer agieren dabei stark erfahrungsgeleitet und sehen keinen Bedarf, diesen Prozess stärker zu formalisieren oder andere Personen einzubeziehen. Auch die geringen finanziellen Ressourcen spielen dabei eine Rolle.

Weitgehend unberührt von Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung bleiben die einzelnen Lehrveranstaltungen. Daran änderte auch Ö-Cert und das Definieren einer Ansprechperson für pädagogische Inhalte nichts. Die Geschäftsführung argumentiert damit, dass im Rahmen der Auswahl der TrainerInnen in Gesprächen ausgelotet werde, in wie weit jemand fähig sei zu lehren. Die Einschätzung erfolgt in vielen Fällen auch aufgrund langjähriger Kontakte. Zu einer Beurteilung der tatsächlichen Qualität der Lehre gelangt die Geschäftsführung ausschließlich über das Feedback der TeilnehmerInnen. Direkte Kontrollen sind nicht vorgesehen. Einmal im Jahr gibt es bei einer Lehrendenkonferenz die Gelegenheit für strukturierten Erfahrungsaustausch. Aus Sicht der Interviewten mit dem pädagogischen Nachweis wäre es sinnvoll, pädagogisches Wissen unter den Lehrenden besser zu verankern. Die Ressourcen und auch mangelndes Interesse an der Reflexion der Lehre durch die Lehrenden selbst, lassen dies aber aktuell nicht zu.

Ö-Cert wird großer Nutzen für den Zugang zu Individualförderungen zugeschrieben. Förderungen aus anderen Bundesländern haben deutlich zugenommen. Ö-Cert legitimiert auch die Institution – ein positiver Nebeneffekt, der auch bei Marketingmaßnahmen mitkommuniziert wird. Leider wird aber Ö-Cert bisher nicht von allen Fördertöpfen anerkannt. Dahingehend gibt es den Wunsch eines weiteren Ausbaus, der bis hin zu einem Ersatz der Bundesländersiegel gedacht werden könnte. Als EB-Einrichtung im ländlichen Raum hätte das untersuchte Unternehmen auch Interesse daran, dass die Ö-Cert-Geschäftsstelle auch Vernetzung der Organisationen anbietet und über Förderinstrumente informiert.

8.2. Fallbeispiel Erwachsenenbildung Alternativmedizin

„Wir haben jetzt sicher ein anderes Selbstbewusstsein entwickelt, als Bildungsbetrieb.“ (AMed GF 1 Z. 618f)

Basis: Vier Interviews, mit den drei Geschäftsführerinnen und der administrativen Leitung. Jeweils eine Geschäftsführerin ist zuständig für einen der beiden Ausbildungszweige, die dritte Geschäftsführerin ist für den pädagogischen Bereich zuständig.

8.2.1. Die Organisation und ihre Beschäftigten

Das Organisationsbüro der EB-Einrichtung befindet sich in einer kleineren Stadt nahe Wien. Die Kurse werden (bisher) in angemieteten Räumlichkeiten in Wien abgehalten. In nächster Zeit ist jedoch eine Übersiedlung des Büros der Einrichtung nach Wien geplant.

In dieser Form besteht die Einrichtung seit 2009, damals wurde sie als Verein gegründet. Im Herbst 2016 wurde der Ausbildungsbereich des Vereins in eine GesmbH

ausgegliedert. Zentrales Motiv für diese Umstrukturierung war die so geschaffene Möglichkeit, als Organisation Förderungen in Anspruch nehmen zu können.

In der Einrichtung sind die drei Geschäftsführerinnen, eine organisatorische Leitung, eine Administrativkraft und etwa 26 Lehrende tätig. Die Geschäftsführerinnen erhalten für ihre Mitarbeit eine Aufwandsentschädigung, die Büromitarbeiterinnen sind in Teilzeit angestellt und die Lehrenden werden auf Basis von Honorarnoten bezahlt. Die Geschäftsführung und die organisatorischen Mitarbeiterinnen sind ausschließlich Frauen, auch unter den Lehrenden und den TeilnehmerInnen sind Frauen deutlich in der Überzahl.

Das Angebot der Einrichtung ist im Bereich Gesundheit/Alternativmedizin angesiedelt, hier werden Weiterbildungen für Beschäftigte im Gesundheitswesen angeboten. Konkret sind dies umfassende Ausbildungslehrgänge. Diese gliedern sich in zahlreiche Einzelmodule. In den letzten Jahren sind darüber hinaus Angebote für ein breiteres Publikum und Kurse zu Spezialthemen hinzugekommen.

„Wir haben unterschiedliche Lehrgänge. Also der Fokus liegt auf Lehrgängen. Natürlich haben wir schon auch Einzel-Seminare, aber der Fokus liegt auf Lehrgängen.“ (AMed Päd 1 Z. 106-108)

8.2.2. Informationen zu Kursen und TeilnehmerInnen

Die ersten Kursangebote wurden vor ca. 25 Jahren von einer Geschäftsführerin entwickelt. Im Rahmen eines mehrjährigen Auslandsaufenthalts erworbene Kenntnisse wurden im Rahmen eines Kurses an ein interessiertes Fachpublikum von ÄrztInnen weitergegeben.

Im Laufe der Zeit wurde das Angebot schrittweise ausgebaut und auf andere Zielgruppen erweitert. Neben anderen Gruppen aus dem Bereich der Gesundheitsberufe wie z.B. ApothekerInnen, richtet sich das Angebot inzwischen auch an medizinische Laien.

Weiterhin sind aber ÄrztInnen, die die Angebote der EB-Einrichtung im Rahmen ihrer Fortbildungsverpflichtung in Anspruch nehmen, die zentrale Zielgruppe.

Das Kursprogramm der Lehrgänge ist in zwei Schwerpunkt-Bereiche gegliedert. Diese werden inhaltlich jeweils von einer Geschäftsführerin verantwortet. Zusätzlich gibt es für beide Lehrgänge LehrgangsteilnehmerInnen, die ebenfalls in die Gestaltung des Kursprogrammes eingebunden sind.

8.2.3. Dimensionen von Qualität in der Erwachsenenbildung, Zugang und Maßnahmen

Die Erfüllung von, auch im Vergleich zu Mitbewerbern, sehr hohen Qualitätsstandards ist wichtig für das Selbstverständnis der Geschäftsführerinnen der Einrichtung. Besonders betont wird die Dimension inhaltlicher Qualität des Angebots.

„Inhaltliche Qualität ist absolut wichtig. (...) Also es wird auch jedes Skriptum doppelt geprüft, also wenn das Skriptum rausgeht.“ (AMed OF2 Z. 957-959t)

„Ich mache nur was, wozu ich stehen kann, dass die Leute dann auch echt was können. Weil es war dann bald einmal die Diskussion auch: Und wenn wir das kürzer machen und das einfacher? Das ist einfach ein großes Wissensgebiet, das geht nicht.“ (AMed GF2 Z. 36-40)

Als wesentlich für das Halten von hohen Qualitätsstandards wird die regelmäßige Einbindung von renommierten Vortragenden aus dem Ausland in die Lehrgänge angesehen.

Vor diesem Hintergrund würde man sich auch höhere Qualitätsanforderungen von der Ärztekammer, die Teile des Angebots als Fortbildung für ÄrztInnen anerkennt, wünschen. Dies würde als möglicher Wettbewerbsvorteil gesehen.

Konzeption der Kurse

Die Inhalte der angebotenen Lehrgänge und Kurse haben sich schrittweise über einen langen Zeitraum entwickelt. Angetrieben wurde diese Entwicklung einerseits von der Nachfrage der TeilnehmerInnen aber auch von den Schwerpunktsetzungen und Interessen der Geschäftsführerinnen.

Am Beginn stand, wie bereits eingangs beschrieben, ein Lehrgang für ÄrztInnen. Aufgrund des Wunsches von TeilnehmerInnen wurde nach Abschluss des Lehrgangs ein Diplom verliehen. Hinzu kamen in der Folge Spezialseminare zu Einzelthemen.

Nach wie vor liegt der Schwerpunkt des Bildungsangebotes auf der Abhaltung von modulartig aufgebauten Lehrgängen. Dieser Schwerpunkt im Bereich der Lehrgänge kommt auch dem Anspruch der Einrichtung nach einer möglichst umfassenden Wissensvermittlung entgegen. Die angebotenen Lehrgänge dauern je nach inhaltlicher Ausrichtung zwischen einem halben Jahr und mehreren Jahren.

„Wir haben hier im Grunde nix anderes als die Lehrgänge. Die Lehrgänge sind eingeteilt in Module. Wobei geschaut wird, dass man aufbauend natürlich ist. Das ist unterschiedlich. Die Module können von 1 bis 7, von 1 bis 5 gehen, je nachdem um was für einen Lehrgang es geht - meistens aufbauend. Das wird natürlich intensiver, immer genauer.“ (AMed OF2 Z. 519-523)

Grundsätzlich ist es möglich, einzelne Module der Lehrgänge zu besuchen, dies wird aber eher vereinzelt wahrgenommen.

Geplant wird das Lehrangebot in einer jährlichen Klausur. Dort wird die Gestaltung der Lehrgänge und größere Entwicklungen besprochen werden. Die Detailplanung erfolgt anschließend von den LehrgangsleiterInnen in Absprache mit der Geschäftsführung. Ebenfalls in die Lehrgangsplanung eingebunden ist die pädagogische Leitung. Grundsätzlich orientiert man sich auch an möglichen inhaltlichen Interessen der TeilnehmerInnen.

„Was können wir wieder anbieten? Was ist jetzt wieder interessant? Z. B. im Herbst ist es die Erkältung, die dann in der Ernährung eine Rolle spielt. Jetzt

sind eher so Hitze Probleme, dass man sagt... Also das wird dann angeschaut. Oder sie versuchen auch, herauszuhören: Was wollen die Leute in den Lehrgängen? Was interessiert sie besonders? Wo könnten wir wieder ansetzen?“ (AMed OF2 Z. 377-381)

Es kommt auch immer wieder vor, dass angebotene Seminare oder Lehrgänge aufgrund einer nicht erreichten Mindestzahl an TeilnehmerInnen nicht abgehalten werden.

Auswahl der Lehrenden und Personalentwicklung

Wesentliches Kriterium für die Auswahl von Lehrenden ist entsprechend dem vorherrschenden Qualitätsbegriff der Einrichtung, deren inhaltliche Kompetenz und Fachwissen.

Insgesamt werden 26 externe TrainerInnen in das Lehrangebot eingebunden. Ein großer Teil der Lehrenden ist schon über einen langen Zeitraum mit der Einrichtung verbunden. Neue TrainerInnen werden je nach inhaltlichem Thema eingeladen, ein Seminar zu halten. Ein Schwerpunkt der Einrichtung liegt auch in der Einbindung renommierter ausländischer Lehrender. Viele dieser TrainerInnen, sowohl aus Österreich als auch aus dem Ausland, kommen aus dem Netzwerk der GeschäftsführerInnen, die durch die langjährige Arbeit im Themenfeld über weit gespannte Kontakte verfügen.

Neben einer fundierten fachlichen Ausbildung und Erfahrungswissen verfügen die TrainerInnen in der Regel über keine pädagogische Ausbildung. Wichtig sind für die Einrichtung aber Erfahrung im Vortragen und in der Lehre.

Um den Wissensstand im didaktisch-pädagogischen Bereich zu erhöhen werden von der EB-Einrichtung jährlich pädagogische Weiterbildungstage angeboten. Etwa die Hälfte der TrainerInnen nimmt dieses Angebot auch an. Der Rest ist für solche Angebote nur schwer zu motivieren.

Feedback der TeilnehmerInnen

Die Rückmeldung der TeilnehmerInnen wird mittels Fragebögen eingeholt, die am Ende von Seminaren oder Lehrgangsteilen (Modulen) ausgeteilt werden. Mindestens ebenso bedeutsam sind aber auch mündliche Rückmeldungen der TeilnehmerInnen und Stimmungsbilder in den Seminaren.

Cert-NÖ

Die EB-Einrichtung verfügt über Cert-NÖ als Basiszertifikat. Der Zertifizierung im Jahr 2013 ist ein eineinhalbjähriger interner Entwicklungsprozess vorausgegangen. Dieser wurden von den damals beteiligten Geschäftsführerinnen als sehr intensiver Lern- und Auseinandersetzungsprozess mit der eigenen Organisation erlebt. Im Oktober 2016 wurde die Re-zertifizierung durchgeführt. Als wichtiges Motiv für die Zertifizierung wurde die Positionierung als Qualitätsanbieter am Weiterbildungsmarkt gesehen.

„Na ja, ein Motiv war schon die Schule als Schule sozusagen zu positionieren. Wir haben uns schon überlegt: Was können wir denn überhaupt entwickeln? Also wir sind ja keine Uni. Und was ist in so einem Verein möglich an Bildungsarbeit? Was kann man überhaupt entwickeln? Und in der Erwachsenenbildung kann man es zertifizieren, um einen bestimmten Qualitätsstandard oder so zu erhalten. Was das im Detail bedeutet, haben wir nicht gewusst.“ (AMed GF 1 Z. 228-234)

Diese Positionierung erscheint insbesondere für kleinere Einrichtung, als welche man sich versteht, als Qualitätsnachweis von großer Bedeutung zu sein.

Die Zertifizierung wird aber auch als wichtiger Schritt in der Organisationsentwicklung gesehen, die den Aufbau von Strukturen, die Entwicklung von Routinen und insgesamt die Professionalisierung der EB-Einrichtung stark unterstützt hat.

„Nein, wir wollen schon an der Schule arbeiten, damit wir es auch besser machen können, und damit es uns auch besser geht in der Schule. Ich meine, das Projekt an und für sich mögen wir alle. Aber natürlich, mit den Abläufen, wir haben auch festgestellt: Wir haben auch so viele Abläufe, die so, irgendwie so überflüssig sind, weil eben Dinge doppelt und dreifach gemacht werden. Es war schon so ein Gefühl, so, wie wir arbeiten, ist nicht ganz gescheit. Und das haben wir schon erwartet in der Zertifizierung, dass wir diese Wiederholungen, dass wir diese redundanten Geschichten ein bisschen rauskriegen.“ (AMed GF 1 Z. 238-247)

Als weniger hilfreich wird in der Retrospektive die starke Betonung von Marketingaktivitäten im Rahmen Cert-NÖ gesehen. Entsprechend dem Selbstverständnis der Einrichtung besteht hier wenig Anschlussfähigkeit.

8.2.4. Ö-Cert

Nach dem als sehr intensiv und lang andauernd beschriebenen Zertifizierungsprozess für Cert-NÖ wurde der Erwerb von Ö-Cert als logischer nächster Schritt erlebt.

Motive für Ö-Cert

Die Motive für den Erwerb von Ö-Cert gehen in mehrere Richtungen:

Ein zentrales Motiv für die Zertifizierung war die Bestätigung des eigenen Anspruchs, als Qualitätsanbieter in der Erwachsenenbildung aufzutreten. Ebenfalls von Bedeutung war die Erwartung, dass manchen TeilnehmerInnen die Kosten der Ausbildung ersetzt werden würden. Hinzu kommt die Abgrenzung gegenüber anderen Anbietern, die nicht den Prozess der Zertifizierung durchlaufen haben.

„Also mein erster Gedanke war natürlich: zertifiziert. Das war ja damals, wie die (...) gesagt hat, dass manche Institutionen das dann fördern, dass Leute einen Kursbeitrag gefördert kriegen. Das war eigentlich was Wichtiges. Und das Zweite war für mich schon so in der österreichischen

Bildungslandschaft, zumindest irgendwo was darzustellen, wo man sagen kann: „Wir sind jetzt...“, weil sonst kann ein jeder sagen: „Ich unterrichte jetzt irgendwas“. Da waren wir dann schon ein bisschen gefestigter.“ (AMed GF2 Z. 321-327)

Ö-Cert Zertifizierungsverfahren

Der administrative Aufwand für Ö-Cert wurde als vergleichsweise gering und überschaubar erlebt. Für Ö-Cert mussten für den erstmaligen Erwerb nur noch wenige Dinge verändert oder mit Dokumenten belegt werden.

Die wohl wichtigste Anforderung stellte jene nach einer pädagogisch qualifizierten Person dar. Um dem zu entsprechen, wurde eine versierte Bildungsmanagerin mit langer Erfahrung mit der Aufgabe der pädagogischen Qualitätssicherung und der Durchführung von Schulungen für die TrainerInnen betraut. In der nun bestehenden GesmbH hat diese Person auch die Funktion einer von drei Geschäftsführerinnen inne.

Von der Einrichtung wurde die Anforderung der Erhöhung der pädagogischen Kompetenz somit fundiert umgesetzt und für die eigene Professionalisierung genutzt.

Rolle von Ö-Cert für die Anerkennung von Förderungen

Nur sehr wenige TeilnehmerInnen nehmen Förderungen in Anspruch. Diejenigen, die das tun, kommen im Rahmen einer AMS-geförderten Berufsqualifizierung. Ob eine Zertifizierung mit Ö-Cert eine Bedingung für die Förderung darstellt, ist den Geschäftsführerinnen nicht bekannt.

Rolle von Ö-Cert für die pädagogische Qualität

Mit dem Erwerb von Ö-Cert war die Anforderung verbunden, eine Person mit pädagogischer Qualifikation in die EB-Einrichtung einzubinden. Diese Person beschreibt, dass ihre Aufgaben sowohl in der Qualitätssicherung als auch in der Weiterbildung der TrainerInnen liegen.

„Und da gibt es immer Lehrgangslösungen, ja, das sind aber immer ExpertInnen aus dem jeweiligen Gebiet [...] Und mit diesen LeiterInnen schaue ich mir das pädagogische, didaktische Konzept an. Wie gilt es, die Dinge aufzubereiten? Was gibt es da zu beachten, damit eben erwachsenengerechtes Lernen gelingen kann? Das ist das eine, also sozusagen zu schauen, dass diese Aspekte beachtet werden. Und das Zweite ist, wir haben so einen großen Pool an Referenten und Referentinnen, und die werden jährlich sozusagen eingeladen zu einem Weiterbildungstag, wo eben didaktische Fragen, pädagogische Fragen, methodische Fragen im Mittelpunkt stehen. Dort habe ich immer ein anderes Thema oder einen anderen Fokus.“ (AMed Päd 1 Z. 110-117)

Die mit dem Erwerb von Ö-Cert verbundenen Anforderung an die pädagogische Qualität wurden also sowohl in die Gestaltung der angebotenen Lehrgänge als auch in die Qualitätsentwicklung der Arbeit der TrainerInnen aufgenommen.

In der alltäglichen Arbeit ist es nicht immer leicht, TrainerInnen zu pädagogischen Weiterbildungen zu motivieren. Vor diesem Hintergrund wurde von einer Gesprächspartnerin zur Diskussion gestellt, ob Ö-Cert nicht regelmäßige Weiterbildungen aller TrainerInnen einfordern könnte.

Wirkungen von Ö-Cert

Obwohl eines der mit dem Erwerb von Ö-Cert verbundenen Motive ein verbesserter Zugang der TeilnehmerInnen zu Förderungen war, hat sich dies seit der Zertifizierung in der Praxis für die spezifischen Zielgruppen der Einrichtung als wenig bedeutungsvoll erwiesen.

Sehr viel stärkere Wirkung hat die intensive Beschäftigung mit der eigenen Organisation, ihren Abläufen und Strukturen entfaltet. Ebenfalls wichtige Impulse haben Empfehlungen im Zuge des Zertifizierungsprozesses sowohl für Cert-NÖ als auch für Ö-Cert geliefert.

Durch die Zertifizierung mit Ö-Cert sind Fragen der pädagogisch-didaktischen Qualität in den Fokus gerückt. Alle Lehrangebote werden von der pädagogisch qualifizierten Person geprüft. Für die TrainerInnen werden jährliche Weiterbildungen in diesem Bereich angeboten.

Derzeit steht die Bildungseinrichtung vor dem nächsten großen Entwicklungsschritt. Nach der Umwandlung in eine GesmbH ist eine Übersiedlung der gesamten Einrichtung nach Wien in neu angemietete Räume geplant. Mit Hilfe von eingeworbenen öffentlichen Förderungen sollen eigene Räumlichkeiten für Büro und Kurse eingerichtet werden. Von einer Geschäftsführerin wird in Frage gestellt, ob dieser Schritt auch ohne den Zertifizierungsprozess in dieser Form möglich gewesen wäre.

„Wir haben bestimmte Dinge optimiert dann, eben auch nach ihren Anregungen, weil wir eben gefunden haben, das haben wir noch gar nicht beachtet und so. Und jetzt ist ja die neue Überlegung, die (EB-Einrichtung) wieder nach Wien zu bringen. (...) Und das zu machen, den Förderantrag zu stellen, da haben wir ganz viel jetzt vom Cert profitiert und da gearbeitet. Wenn wir das nicht gehabt hätten, wäre das wahrscheinlich eh auf irgendeine Art anders.“ (AMed GF2 Z. 366-373)

Zusätzlich soll ein E-Learning-Angebot entwickelt werden, dass den eigenen hohen Qualitätsansprüchen an die Ausbildung gerecht wird. Auch hierfür ist die Beantragung von Förderungen geplant.

Insgesamt wird von den Gesprächspartnerinnen eine stärkere Wirkung von Zertifizierungsprozessen bei kleineren EB-Einrichtungen – zu denen man die eigene Einrichtung zählt – gesehen, als bei größeren Einrichtungen.

Weiterentwicklung von Ö-Cert

Aus Sicht der Einrichtung gibt es mehrere Ansatzpunkte für die Weiterentwicklung von Ö-Cert:

Bei den Anforderungen für die Zertifizierung könnte zwischen größeren und kleineren Einrichtungen differenziert und diese stärker an die jeweilige Situation angepasst werden. Gerade kleinere Bildungsanbieter würden in besonderer Weise von einer Zertifizierung profitieren, sie würden in vielen Fällen aber nicht über ausreichende finanzielle und zeitliche Ressourcen für den Zertifizierungsprozess verfügen. Dies betrifft besonders die Zertifizierung mit einem Basiszertifikat.

Auch die Möglichkeit einer Beratung über Erwachsenenbildung durch Ö-Cert wird angeregt.

Von der pädagogischen Leitung wird darüber hinaus angeregt, dass sich Ö-Cert auch um Themen wie Barrierefreiheit und Inklusion annehmen sollte.

Wie bereits oben erwähnt wird von einer Gesprächspartnerin gefragt, ob Ö-Cert von den TrainerInnen eine verpflichtende jährliche Fortbildung fordern könnte.

8.2.5. Fazit

Die untersuchte EB-Einrichtung hat ihren Schwerpunkt in der Aus- und Weiterbildung von medizinischem Fachpersonal im Bereich der Alternativmedizin. Zusätzlich gibt es Angebote für medizinische Laien.

Getragen wird die EB-Einrichtung seit 25 Jahren von der persönlichen Kompetenz, dem Engagement und den Netzwerken der langjährig in der Einrichtung tätigen fachlichen Geschäftsführerinnen.

Die Zertifizierung mit Cert-NÖ und die Verleihung von Ö-Cert werden als wichtige Nachweise der hohen Qualität der eigenen Arbeit gesehen. Mit diesen Instrumenten kann die gebotene Qualität auch gegenüber InteressentInnen und Mitbewerbern am Weiterbildungsmarkt ausgewiesen werden. Zusätzlich ist es gelungen, die pädagogisch-didaktische Qualität des Angebots zu heben. In die Einrichtung wurde dazu eine neue Person aufgenommen, die in die Entwicklung und Weiterentwicklung des Bildungsangebotes eingebunden ist. Auch gibt es nun Weiterbildungsangebote für die TrainerInnen.

Unberührt davon bleibt die fachliche Qualität. Die Fachkompetenz aller TrainerInnen wird als zentrale Dimension von Qualität gesehen. Vor diesem Hintergrund waren Anforderungen im Zuge der Zertifizierung für Cert-NÖ, sich mit Marketinginstrumenten jenseits des Sichtbarmachens der Qualität auseinanderzusetzen, wenig anschlussfähig.

Zugleich wurde der Prozess der Erst-Zertifizierung für Cert-NÖ aber als intensiver Lernprozess erlebt und hat dazu beigetragen, in der Organisation wichtige Professionalisierungsschritte einzuleiten bzw. zu unterstützen. Dies wird von den Beteiligten in der Retrospektive als bedeutender Entwicklungsschritt gesehen. Die so

durchlaufene Entwicklung unterstützt den derzeit laufenden Übersiedlungs- und Umstrukturierungsprozess bzw. hat diesen erst möglich gemacht.

Insgesamt ist es der EB-Einrichtung gut gelungen, die Zertifizierung für die Weiterentwicklung und Professionalisierung der Organisation zu nutzen und Anregungen aus diesem Prozess tatsächlich in die Prozesse und Abläufe zu integrieren.

8.3. Fallbeispiel Erwachsenenbildung AM-Integration

„Und je besser, qualitativ besser wir unsere Einrichtung darstellen können, desto lieber ist es uns. Und darum möchten wir die Möglichkeit nicht auslassen, auch das Ö-Cert-Zertifikat beizulegen.“ (GB QM Z. 699-671

Basis der Fallstudie: Vier Interviews mit einer Vertreterin der Geschäftsführung, einer Qualitätsmanagerin, einer Produktmanagerin und einer Trainerin. Alle vier Interviews fanden in der Zentrale der Erwachsenenbildungseinrichtung statt.

8.3.1. Die Organisation und ihre Beschäftigten

Die untersuchte EB-Einrichtung ist der Bundesland-Ableger eines großen, österreichweit tätigen Verbundes von Bildungsanbietern. Die Zentrale befindet sich in einer österreichischen Bezirkshauptstadt. Daneben verfügt die Einrichtung in diesem Bundesland über insgesamt acht Zweigstellen.

Die Einrichtung hat die Rechtsform eines Vereins. Insgesamt gibt es ca. 140 angestellte MitarbeiterInnen, die zum Teil in der Verwaltung, zum Teil als angestellte TrainerInnen tätig sind. Hinzu kommen zahlreiche freie TrainerInnen.

Die Organisation ist Mitglied der Konferenz für Erwachsenenbildung (KEBÖ).

Wichtigster Auftraggeber der Bildungseinrichtung ist das Arbeitsmarktservice (AMS), von diesem werden etwa 80% des Kursangebotes beauftragt und finanziert. Dabei handelt es sich um Schulungsprogramme des AMS zur Arbeitsmarktqualifizierung. Das restliche Kursangebot setzt sich aus Kursen zu unterschiedlichsten Themen im Bereich der Erwachsenenbildung zusammen.

Zweigstellen

Die EB-Einrichtung ist durch insgesamt acht regionale Zweigstellen im gesamten Bundesland präsent. Alle wichtigen Managementaufgaben wie Produktmanagement, Finanz- und Personalverwaltung, Controlling und Qualitätsmanagement werden zentral gesteuert. In den Zweigstellen wird das in der Zentrale mit dem Auftraggeber AMS entwickelte Bildungsangebot umgesetzt. Hinzu kommen fallweise in den Zweigstellen entwickelte maßgeschneiderte Angebote für Firmenkunden. Darüber hinaus wird in den

Zweigstellen ein Angebot an Seminaren zu unterschiedlichen Spezialthemenangeboten. Dieses macht aber, wie eingangs bereits erwähnt, nur einen geringen Anteil des Gesamtangebots aus.

Fünf Zweigstellen sind zugleich Kompetenzzentren mit inhaltlichen Schwerpunkten. Die LeiterInnen der Zweigstellen sind jeweils für einen dieser Schwerpunkte im Kursangebot verantwortlich.

Der Informationsaustausch zwischen der Zentrale und den Zweigstellen wird durch regelmäßige Koordinationstermine mit den LeiterInnen der Zweigstellen sichergestellt. Diese LeiterInnen haben anschließend die Aufgabe, für eine Weitergabe der Informationen an die MitarbeiterInnen der Zweigstellen zu sorgen.

8.3.2. Informationen zu Kursen und TeilnehmerInnen

Wie bereits eingangs erwähnt, werden etwa 80% der Kurse im Auftrag des Arbeitsmarktservice durchgeführt. Mit diesen Kursen sollen derzeit arbeitssuchende Menschen wieder oder erstmals in den Arbeitsmarkt integriert werden. Hinzu kommen in wechselndem Umfang noch vom Bundesland finanzierte Maßnahmen, die ebenfalls der Arbeitsmarktintegration dienen. Zusätzlich gibt es ein Angebot an weiteren Kursen zu verschiedenen Themen.

Sowohl was die Inhalte als auch die Qualitätsanforderungen betrifft, orientiert sich die EB-Einrichtung an den Anforderungen des Auftraggebers AMS. Die Einrichtung steht hier in Konkurrenz zu anderen, kleineren Anbietern und muss sich um Aufträge für die Abhaltung der Kurse bewerben. Auch im Rahmen anderer Förderprogramme wie dem Programm des Europäischen Sozialfonds, bewirbt sich die Einrichtung um die Durchführung von Bildungsmaßnahmen.

Im Bereich der Arbeitsmarktqualifizierung entscheidet sich die Mehrzahl der TeilnehmerInnen nicht selbst für eine Teilnahme an der Kursmaßnahme, sondern das AMS entsendet die Personen.

8.3.3. Dimensionen von Qualität in der Erwachsenenbildung, Zugang und Maßnahmen

Ausgangspunkt für die Überlegungen zur Qualität des Angebots der EB-Einrichtung ist das Kursangebot.

„Wir gehen immer von der Kursseite, von der Maßnahmenseite her. Qualität in dem Sinn hat viele Komponenten in dem Fall, einerseits die Inhalte, andererseits die Kompetenzen der Trainer, die Ausstattung der Räumlichkeiten, das Miteinander der Teilnehmer, das Wissen, das die Teilnehmer mitbringen. All das hat mit Qualität zu tun und ist auch maßgeblich für das, was beim Kurs herauskommt, fürs Output.“ (GB QM Z. 719-723)

Qualität wird also als mehrdimensional gesehen, diese Dimensionen umfassen den Kurs und das gesamte Umfeld. Als besonders wichtiger Faktor für Qualität wird die Verwaltung des Kursangebotes betrachtet.

„Aber wenn ich einen Kurs nicht qualitativ hochwertig verwalte, dann geht es in der Umsetzung nicht weit. Dann komme ich nicht weit, dann passen die Trainer nicht. Dann ist die Kurs-Dokumentation nicht vollständig. Und da greift schon wieder eines ins andere. Und es ist nicht möglich, das aus einem Blickwinkel alleine zu betrachten.“ (GB QM Z. 733-737)

Die konkreten Qualitätsanforderungen werden wieder stark von den Richtlinien des Auftraggebers, d.h. des AMS, beeinflusst. Von den deutlich kleineren Mitbewerbern unterscheidet man sich nach eigener Ansicht vor allem durch die professionelle Abwicklung der Kurse

Konzeption der Kurse

Die Einrichtung konzentriert sich auf die professionelle Durchführung von vorgegebenen Maßnahmen und die Erfüllung der Anforderungen, die von den Auftraggebern definiert werden. Im Bereich Arbeitsmarktintegration werden grundsätzlich keine eigenständigen Kursangebote entwickelt. Eine Ausnahme stellen hier in geringem Umfang, wie bereits weiter oben erwähnt, maßgeschneiderte Angebote für Firmenkunden dar.

Auch für die Bewerbung um die Durchführung von Kursmaßnahmen sind die Anforderungen des AMS entscheidend. Die Erfüllung der geforderten Kriterien wird vom Auftraggeber anhand eines Punktesystems bewertet. So ist für die EB-Einrichtung transparent, welche Anforderungen bei der Bewerbung um einen Auftrag erfüllt sein müssen und bei Fehlen zu einer schlechteren Bewertung führen.

Auswahl der Lehrenden und Personalentwicklung

In der EB-Einrichtung gibt es angestellte TrainerInnen und freie TrainerInnen mit Gewerbeschein. In Kursen, die die berufliche Qualifizierung der TeilnehmerInnen zum Ziel haben, arbeiten zusätzlich TrainerInnen, die in ihrem Hauptberuf im unterrichteten Fachbereich tätig sind.

Über eine Anstellung der TrainerInnen oder die Vergabe von Werkverträgen wird anhand der Kriterien der Sozialversicherung entschieden. Hier gibt es Grenzen was die Einkommenshöhe und die Dauer des Kurses betrifft.

Für die Auswahl von TrainerInnen sind mehrere Punkte wichtig. Einerseits werden TrainerInnen nach den Inhalten, die in den Kursen vermittelt werden müssen, ausgewählt. Zusätzlich wird gerne mit bereits bekannten TrainerInnen gearbeitet. Auch TrainerInnen, die aus der näheren Umgeben des Kursstandortes kommen, werden bevorzugt. Schließlich werden TrainerInnen, deren Bewertungen aus den Evaluierungen früherer Kurse ein bestimmtes Niveau unterschritten haben, nicht mehr beschäftigt.

Die Einrichtung bietet ihren TrainerInnen verschiedene interne Weiterbildungen an. Allerdings scheint das Angebot vor dem Hintergrund von Kosteneinsparungen in den letzten Jahren zurückgegangen zu sein.

Dauerhaft für die TrainerInnen angeboten werden Schulungen im Bereich Gender und Diversity. TrainerInnen, die in vom AMS beauftragten Kursen tätig sind, müssen einen Nachweis über eine aktuelle Ausbildung in diesem Bereich erbringen.

Besonders erfolgreiche TrainerInnen werden von der EB-Einrichtung mit einem „Trainer Award“ ausgezeichnet.

Feedback der TeilnehmerInnen

So wie bei der Gestaltung der Kurse übt auch bei der Gestaltung von Feedbackmaßnahmen der Hauptauftraggeber AMS großen Einfluss aus. Dieser gibt die Formen und Intervalle des Feedbacks vor. Feedback wird regelmäßig in standardisierter Form am Ende der Kurse bzw. von Kursteilen eingeholt. Die Ergebnisse der Evaluierung werden anschließend auch an das AMS übermittelt.

Feedback der TeilnehmerInnen ist somit ein integrierter Teil der Kursgestaltung. Auch in die Entscheidung über die Auswahl von TrainerInnen fließt das Feedback aus früheren Kursen ein (vgl. oben).

Neben den standardisierten Formen von Feedback wird von TrainerInnen anlassbezogen das Gespräch mit TeilnehmerInnen gesucht, dies können sowohl Einzelgespräche als auch Gruppengespräche sein.

Nachdem sich der überwiegende Teil der KursteilnehmerInnen nicht selbst für den Kurs entschieden hat, werden bei Regelverstößen wie z.B. ständiges Zuspätkommen im Kurs, Sanktionen gegenüber den TeilnehmerInnen gesetzt. Dies geschieht in Form einer Meldung an das AMS.

8.3.4. LQW

Mit April 2017 wurde der EB-Einrichtung das Qualitätszertifikat LQW (Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung) verliehen. Die Verleihung des Zertifikates war der Abschluss eines eineinhalbjährigen Organisationsentwicklungsprozesses.

Bis zum Erwerb des LQW nutzte die EB-Einrichtung eine ISO-Zertifizierung als Qualitätssicherungssystem. Grund für den Wechsel des Zertifikates war die erwartete bessere Anschlussfähigkeit des explizit für den Bildungsbereich entwickelten Bildungszertifikates. Als vorteilhaft gegenüber der ISO-Zertifizierung wird auch die Re-Zertifizierung im Abstand von vier Jahren gesehen. Für ISO ist ein jährliches Überwachungsaudit notwendig.

In den Prozess der Erarbeitung der für LQW notwendigen Positions- und Strategiepapiere waren große Teile der MitarbeiterInnen eingebunden. So wurden mehrere große Workshops abgehalten und von MitarbeiterInnen Arbeitsgruppen gebildet um Strategiepapiere zu entwickeln.

Insgesamt wird der Prozess der Zertifizierung als sehr aufwändig beschrieben.

„Sehr arbeitsaufwendig, so habe ich es wahrgenommen von den Kollegen, sehr zeitintensiv, auch mühsam, aber im Endeffekt doch positiver als die Arbeit dastehen, dass doch das Positivere überwiegt, weil die Mitarbeiter es anders mittragen, weil vom Qualitätsmanagement vorher von der ISO-Geschichte sehr viele Auflagen und Vorgaben da waren, die umgesetzt werden mussten, wo man nicht viel Spielraum hatte.“ (GB QM Z. 230-234)

Das LQW wird im Vergleich zur ISO-Zertifizierung als deutlich flexibler in der Gestaltung wahrgenommen. So können wichtige Dokumente selbst entwickelt und formuliert werden.

Die Zertifizierung wurde im April 2017 erfolgreich abgeschlossen. Noch offen war zum Zeitpunkt der Interviews die Integration der neu entwickelten Positionen und Strategiepapiere in der Organisation.

„Und ich weiß nicht, ob sich da wer direkt jetzt mit der Umsetzung so wirklich schon auseinandergesetzt hat.“ (GB TR Z. 650-651)

Nach dem Abschluss der recht aufwändigen Zertifizierung scheint eine gewisse Erschöpfung dieses Thema betreffend eingetreten zu sein. Zur Frage welche konkreten Maßnahmen daraus nun folgen sollten, wurde eher Ratlosigkeit zum Ausdruck gebracht.

8.3.5. Ö-Cert

Die EB-Einrichtung hat Ö-Cert erstmals 2011 erworben und wurde zweimal Rezertifiziert.

Motive für Ö-Cert

Wesentliches Motiv für den Erwerb von Ö-Cert zusätzlich zum LQW ist, sich auch über dieses Zertifikat als Qualitätsanbieter dazustellen. Hinzu kommt die wahrgenommene Erwartung der Auftraggeber, dass die EB-Einrichtung verschiedene Qualitätszertifikate und so auch Ö-Cert besitzt.

„Also die Auftraggeberseite ist uns da wichtiger wie der Teilnehmer. Nicht, dass uns der Teilnehmer nicht wichtig ist, ganz im Gegenteil, LQW-Lernorientierung und der Lernende steht im Mittelpunkt. Aber was die formale Geschichte anbelangt, ist der Auftraggeber da wichtiger. Und dem ist es sehr wohl ein Anliegen, dass wir zertifiziert sind.“ (GB QM Z. 660-663)

Ö-Cert Zertifizierungsverfahren

Im Gegensatz zur Zertifizierung mit LQW wurde auch in dieser EB-Einrichtung der Erwerb von Ö-Cert als einfach und problemlos erlebt.

„Sehr unkompliziert und auch sehr rasch gegangen. Also da sehen wir definitiv keine Verbesserungsvorschläge, wie das besser laufen könnte, ohne das zu beschönigen.“(GB QM Z. 540-542)

Rolle von Ö-Cert für die Anerkennung von Förderungen

Die Mehrzahl der TeilnehmerInnen entscheidet sich nicht selbst für den Besuch eines Kurses bei dieser EB-Einrichtung sondern wird vom AMS in die Maßnahmen vermittelt. Die Kosten der Kurse werden vom AMS übernommen, Ansuchen um Förderungen sind für diese Zielgruppe nicht von Bedeutung.

Rolle von Ö-Cert für die pädagogische Qualität

Wesentlich für die Festlegung von Qualitätsstandards sind die Anforderungen des AMS. Mehrere Personen in Managementfunktionen verfügen über eine pädagogische Ausbildung und derzeit sind zwei Personen bei Ö-Cert als pädagogisch qualifiziert genannt.

Wirkungen von Ö-Cert

Eine Wirkung von Ö-Cert in der EB-Einrichtung kann nach Ansicht der InterviewpartnerInnen nicht festgestellt werden. Eher wird versucht, Ö-Cert im Sinne eines zusätzlichen Qualitätsnachweises für die Organisation zu nutzen.

„Es wird so genutzt, dass man was davon hat. Man bewirbt das. Und das steht bei der Teilnahmebestätigung oben.“(GB MM Z. 653-654)

In den Interviews wird die Einschätzung zum Ausdruck gebracht, dass die Einrichtung aufgrund ihrer Größe in jedem Fall ein Qualitätsmanagementsystem braucht, unabhängig davon ob dies durch eine Zertifizierung nachgewiesen ist oder nicht.

Insgesamt scheint die Organisation wenig konkrete Interessen mit Ö-Cert verbunden zu haben. Eher hat man dieses zusätzlich zum LQW auch erworben, da der Erwerb mit wenig Aufwand verbunden war und dies wie oben beschrieben von den Auftraggebern gewünscht wird. Da dieses Zertifikat nun vorhanden ist, versucht man dieses im Sinne der eigenen Interessen auch zu nutzen. Konkret soll Ö-Cert als (weiterer) Nachweis der Qualität der EB-Einrichtung dienen.

8.3.6. Fazit

Die EB-Einrichtung beschäftigt sich mit der professionellen Abwicklung von Kursangeboten im Bereich der Arbeitsmarktintegration. Wichtige Ziele sind sowohl die Zufriedenheit der TeilnehmerInnen als auch die Zufriedenheit der Auftraggeber.

Das Vorhandensein eines Qualitätsmanagementsystems wird aufgrund der Größe der EB-Einrichtung als selbstverständlich betrachtet. Mit April 2017 wurde LQW als Basiszertifikat erworben. Der Prozess der Zertifizierung wurde für eine breite Einbindung von MitarbeiterInnen in die Entwicklung von Strategie- und Positionspapieren genutzt.

Konkrete Veränderungen aufgrund dieses Prozesses waren im Sommer 2017 noch nicht erkennbar.

Die Zertifizierung mit Ö-Cert ist für die Einrichtung selbstverständlich, Veränderungen in der Organisation durch die Zertifizierung wurden nicht berichtet. Da nun einmal vorhanden möchte man dieses Qualitätssiegel nutzen, um den hohen qualitativen Standard der Einrichtung nach außen zu belegen.

8.4. Fallbeispiel Erwachsenenbildung Medien

„Die Motivation war, dass Menschen, die diese Ausbildungen bei uns machen wollen, sich die auch leisten können.“ (Med 1 Z. 55-56)

Basis: Drei Interviews, jeweils ein Interview mit der Gründerin und Geschäftsführerin, der Büroleiterin und einer Trainerin. Alle Interviews wurden am Standort der Bildungseinrichtung in Wien geführt.

8.4.1. Die Organisation und ihre Beschäftigten

Die EB-Einrichtung wurde von der Inhaberin im Jahr 2002 ins Leben gerufen. Ihren Sitz hat sie in Wien. Die Kursräume und die Räume des Organisationsbüros befinden sich an einem gemeinsamen Standort. Ein weiterer Kursraum mit Büro wurde im Jahr 2017 angemietet.

Der Bildungsanbieter hat die Rechtsform eines Einzelunternehmens. Eine Mitarbeiterin ist in Teilzeit angestellt. Etwa 17 freiberufliche TrainerInnen sind in wechselndem zeitlichem Umfang mit Werkverträgen beschäftigt.

Die Einrichtung bietet zahlreiche Seminare und drei umfangreichere Lehrgänge im Bereich Medientechniken an. Die Seminare dauern meist vier Halbtage, die Lehrgänge erstrecken sich jeweils über etwa ein Jahr.

8.4.2. Informationen zu Kursen und TeilnehmerInnen

Inhaltlich will die Bildungseinrichtung im anglo-amerikanischen Raum entwickelte Arbeitstechniken vermitteln. Diese Art des Angebots wird in Österreich nur von dieser Einrichtung angeboten. Aus diesem Grund steht man nicht direkt in Konkurrenz zu anderen Anbietern.

Mit dem Seminarangebot der Einrichtung werden verschiedene Teilaspekte des Themas abgedeckt. Die Seminare können als Einzelkurse aber auch aufeinander folgend und aufbauend zu zwei Lehrgängen kombiniert werden. Zusätzlich wird ein weiterer Lehrgang zur Ausbildung von TrainerInnen angeboten.

Die TeilnehmerInnen sind überwiegend Frauen und zumeist akademisch gebildet. Viele TeilnehmerInnen bleiben der EB-Einrichtung über längere Zeit verbunden und besuchen mehrere Seminare.

8.4.3. Dimensionen von Qualität in der Erwachsenenbildung, Zugang und Maßnahmen

Als zentrale Dimension von Qualität wird in der EB-Einrichtung die Form der Vermittlung der Kursinhalte und die didaktische Qualität des Unterrichts gesehen. Mit dieser Form des Zugangs will man sich ein Alleinstellungsmerkmal am Markt erarbeiten.

Konzeption der Kurse

Das Kurskonzept wurde von der Inhaberin der Einrichtung nach einem im anglo-amerikanischen Raum praktizierten System entwickelt. Dieses System hat die Inhaberin bei einem Aufenthalt in den USA kennengelernt und nach Österreich übertragen.

Impulse für Weiterentwicklungen des Kursprogramms kommen aus drei Richtungen: Erstens wird jedes Jahr im Frühjahr das Kursprogramm und die Buchungslage des letzten Jahres evaluiert und daraus Veränderungen abgeleitet. Zweitens orientiert man sich, vor allem was die zeitliche Gestaltung betrifft, an den Wünschen und Bedürfnissen der TeilnehmerInnen. Drittens werden Seminare mit neuen Inhalten immer wieder von Lehrenden an die Inhaberin der Einrichtung herangetragen. Diese entscheidet über die Aufnahme dieser Inhalte in das reguläre Kursprogramm.

Auswahl der Lehrenden und Personalentwicklung

Als Mindestvoraussetzung müssen Lehrende, die in der Einrichtung unterrichten möchten, die dort angebotene TrainerInnenausbildung absolviert haben. Ebenfalls wichtig ist, entsprechend dem vorherrschenden Qualitätsbegriff der Einrichtung, die inhaltliche Kompetenz und das Erfahrungswissen der TrainerInnen. Darüber hinaus wird in den Interviews beschrieben, dass mögliche Lehrende zum Profil der Einrichtung passen müssen. Hier spielen auch Faktoren wie die Grundhaltung zum Angebot und persönliche Sympathie eine Rolle. Endgültig über die Beschäftigung entscheidet die Inhaberin der Einrichtung.

Feedback der TeilnehmerInnen

Feedback der TeilnehmerInnen ist in die Seminarabläufe integriert. Dieses wird üblicherweise am Ende von Seminaren schriftlich in nicht-standardisierter Form eingeholt. Ebenso wichtig sind jedoch Rückmeldungen in Gesprächen mit den TeilnehmerInnen. Aufgrund von Anforderungen von wien-cert werden die Feedbackbögen nun auch ausgewertet und archiviert. Dies wurde vor der Zertifizierung nicht als notwendig gesehen.

wien-cert

Bereits in der zweiten Hälfte der 2000er Jahre haben einige TeilnehmerInnen an Seminaren eine Förderung des Wiener Arbeitsmarktförderungsfonds (Waff) erhalten. Mit der Einführung von wien-cert wurde vom Waff der Nachweis dieses Zertifikats gefordert. Um die Fördermöglichkeit für die TeilnehmerInnen nicht zu verlieren, hat sich die Inhaberin der Einrichtung in der Folge entschlossen, wien-cert zu erwerben. Auch heute noch wird der Zugang zu Förderungen für die TeilnehmerInnen als zentrales Motiv für eine Zertifizierung gesehen.

Sehr hilfreich war in diesem Zusammenhang, dass eine Mitarbeiterin bereits aus einer früheren Tätigkeit Erfahrungen in der Formulierung von Anträgen und der schriftlichen Darstellung von Bildungsangeboten mitbrachte. Ohne diese Erfahrungen – so nimmt man an – hätte die Zertifizierung mit wien-cert eine sehr große Hürde dargestellt. Die Zertifizierung mit wien-cert wird als sehr langwierig und aufwändig beschrieben. Vor allem die Anforderung, bürokratische Abläufe strukturierter zu gestalten, wurde als belastend und über weite Strecken nicht sinnhaft empfunden.

Positiver wird die für wien-cert notwendige klare Definition von Zuständigkeiten innerhalb der Organisation gesehen. Hier wird wahrgenommen, dass die EB-Einrichtung von den Impulsen der Zertifizierung profitiert hat. Die Wahrnehmung der organisatorischen MitarbeiterInnen ist hier noch positiver als jene der Inhaberin.

Ebenfalls positiv wahrgenommen wird, dass die Vielzahl an Qualifikationen und Kenntnissen, die die TrainerInnen mitbringen und laufend weiter erwerben, im Prozess der Zertifizierung dokumentiert werden musste und für Re-Zertifizierungen auch weiterhin aufgezeichnet werden muss. So werden diese Kompetenzen auch innerhalb der EB-Einrichtung sichtbar.

Für eine Re-Zertifizierung bei wien-cert muss die Einrichtung nachweisen, dass für die TrainerInnen laufend Weiterbildungen angeboten werden. Aus diesem Grund werden ein bis zweimal jährlich Fortbildungen zu gerade aktuellen Themen (z.B. Umgang mit schwierigen TeilnehmerInnen) angeboten. Ein Teil der TrainerInnen nimmt diese Angebote auch gerne wahr. Hier wird ein gewisser Druck durch die Zertifizierung erlebt, laufend Weiterbildungen anzubieten und die TrainerInnen auch zur Teilnahme zu motivieren.

Insgesamt wird die Zertifizierung mit wien-cert positiv bilanziert. Die damit verbundene Hoffnung, dass mehr potentielle TeilnehmerInnen durch die Förderungen die Möglichkeit haben, die Seminare zu besuchen, hat sich mehr als erfüllt.

„Also was wir erwartet haben, dass dann natürlich mehr Menschen unsere Lehrgänge buchen und unsere Seminare buchen. Und das ist aufgegangen.“ (Med 1 Z. 107- 108)

„Seither sind wir explodiert“ (Med 2 Z. 123)

Die Förderbarkeit von Seminaren stellt ein wichtiges Marketinginstrument dar. Man weist auf der Homepage auf zahlreiche Fördermöglichkeiten in Wien und den anderen Bundesländern hin. Viele Interessierte brauchen in der Folge genaue Informationen über

die Möglichkeiten einer Förderung und wenden sich mit entsprechenden Fragen an die MitarbeiterInnen der Einrichtung. Dieser Kommunikationsaufwand ist durch die Zertifizierung und damit die Förderbarkeit des Angebots stark gewachsen.

8.4.4. Ö-Cert

Nach der Erstzertifizierung mit wien-cert im Jahr wurde die EB-Einrichtung im Jahr 2012 auch mit Ö-Cert erstzertifiziert. 2015 wurde die Einrichtung zertifiziert.

Motive für Ö-Cert

Zentrales Motiv der EB-Einrichtung für den Erwerb von Ö-Cert ist ebenfalls der Zugang der TeilnehmerInnen zu Förderungen.

„Und das Ö-Cert war für uns dann ein Thema, wo wir uns gedacht haben: Na ja, es sind ja auch immer wieder Leute, die eben weder aus Wien oder Niederösterreich kommen, weil die sind zwar nicht so in riesigen Mengen, aber die wollten wir nicht ausschließen, weil wir festgestellt haben, dass es uns...also auch aus Rückmeldungen von Teilnehmern, dass es extrem kompliziert ist, bei anderen Landesregierungen was zu kriegen. Weil wir haben uns alle ermuntert, das zu versuchen, und dann haben wir gesagt: Mit Ö-Cert ist es leichter.“ (Med 1 Z. 274-280).

Sollten die TeilnehmerInnen aufgrund von Veränderungen in den Förderprogrammen keine Möglichkeit zur Förderung mehr haben, würde die Einrichtung keine Zertifizierung mehr erwerben.

Die Idee einer Zertifizierung als Nachweis der hohen Qualität des Angebotes wird nicht gesehen. Nachdem die MitarbeiterInnen von der Alleinstellung des Angebots der Einrichtung überzeugt sind, besteht kein Bedarf an einem weiteren Qualitätsnachweis über ein solches Zertifikat.

Ö-Cert Zertifizierungsverfahren

Nach der Zertifizierung mit wien-cert wurde der Erwerb von Ö-Cert als vergleichsweise einfach erlebt. Der Prozess bis zur Zertifizierung wurde als rein administrativer Ablauf wahrgenommen, im Zuge dessen verschiedene Dokumente und Nachweise vorgelegt werden mussten. Bereits für die Zertifizierung mit wien-cert musste die in der Einrichtung vorhandene pädagogische Qualifikation nachgewiesen werden. Aus diesem Grund stellte auch dieser Punkte für die EB-Einrichtung keine Herausforderung dar.

Rolle von Ö-Cert für die Anerkennung von Förderungen

Ö-Cert eröffnet für TeilnehmerInnen, die nicht aus Wien kommen, die Möglichkeit zur Kursförderung. Dies wird als die wichtigste Wirkung von Ö-Cert wahrgenommen. Der Großteil der TeilnehmerInnen stammt allerdings aus Wien, deshalb betrifft diese Wirkung nur einen Teil der TeilnehmerInnen.

Rolle von Ö-Cert für die pädagogische Qualität

wien-cert fordert von den Bildungseinrichtungen bereits den Nachweis von pädagogischer Qualifikation in der Einrichtung. Im Zuge der Zertifizierung mit Ö-Cert wurde die Erfüllung dieser Anforderung nochmals nachgewiesen.

Allgemein ist die Vermittlung pädagogisch-didaktischer Kenntnisse in die verschiedenen Angebote der Organisation gut integriert. Für den Ausbildungslehrgang für TrainerInnen ist dies ein wichtiger Inhalt. Darüber hinaus verfügen viele TrainerInnen in der Einrichtung über verschiedenste pädagogische Qualifikationen. Aus diesem Grund war es insgesamt einfach, diesen Nachweis zu erbringen.

Wirkungen von Ö-Cert

Über die bereits oben beschriebene Verbesserung des Zugangs zu Förderungen für TeilnehmerInnen mit Wohnsitz außerhalb von Wien wurde keine Wirkung von Ö-Cert berichtet.

Weiterentwicklung von Ö-Cert

Aus Sicht der EB-Einrichtung gibt es den Wunsch an Ö-Cert und wien-cert, sich mehr an den Bedürfnissen und an der Situation kleinerer Einrichtungen zu orientieren. Hier könnten die Anforderungen stärker nach der Größe der Einrichtung differenzieren.

8.4.5. Fazit

Auch in dieser Bildungseinrichtung wurde der Prozess der Zertifizierung mit dem Basiszertifikat, in diesem Fall mit wien-cert, sehr viel intensiver erlebt als der daran anschließende Erwerb von Ö-Cert. Letzterer wurde eher als administrativer Ablauf wahrgenommen, der schrittweise abgewickelt wurde. Für den Erwerb von Ö-Cert mussten keine Veränderungen in der Einrichtung mehr vorgenommen werden.

wien-cert hat in der Einrichtung in mehrerer Hinsicht Wirkungen entfaltet. Die Möglichkeit der Förderung der Teilnahmegebühren hat zu einer Ausweitung der Zahl der TeilnehmerInnen geführt. Aufgrund dieser Entwicklung wurde 2012 eine Mitarbeiterin in Teilzeit angestellt und 2017 hat man gewagt, zusätzliche Räume an einem zweiten Standort anzumieten. Die von wien-cert geforderte klarere Festlegung von Zuständigkeiten und von organisatorischen Abläufen wird von den administrativen MitarbeiterInnen positiver bewertet als von der Leitung der Einrichtung.

8.5. Fallbeispiel nicht zertifizierte EB-Einrichtung Massage

„Also grundsätzlich haben wir das gut gefunden, ja. Das war für uns natürlich recht bitter, dass wir es nicht bekommen haben.“ (KA GF2 Z. 485-487)

Basis: Drei Interviews mit der Obfrau, ihrer Stellvertreterin und der früheren Obfrau. Zwei Interviews wurden vor Ort in der EB-Einrichtung geführt, ein weiteres fand in Wien statt.

8.5.1. Die Organisation und ihre Beschäftigten

Die als Verein registrierte EB-Einrichtung hat ihren Sitz im ländlichen Raum. Dort befinden sich die Seminar- und Behandlungsräume, das Büro des Vereins und zwei der drei Interviewpartnerinnen leben auch an diesem Ort. Der Sitz der EB-Einrichtung ist geschichtsträchtig, in den 1970er Jahren wurde hier eine der ersten Kommunen gegründet, anschließend wurden unterschiedlichste Seminare für verschiedenste Esoterik-Praktiken abgehalten. Ab 1998 hat man hier begonnen, sich mit einer alternativen Gesundheitslehre zu beschäftigen. Im Jahr 2007 wurde der Verein in seiner derzeit bestehenden Form gegründet.

Die Einrichtung wird von der Obfrau des Vereins und ihrer Stellvertreterin geführt. Eine formal nicht definierte, in der Praxis aber wichtige Rolle hat darüber hinaus die ehemalige Obfrau des Vereins. Hinzu kommen etwa fünf Personen, die regelmäßig im Verein arbeiten, jedoch nicht in die Entscheidungsorgane des Vereins eingebunden sind. Insgesamt sind vier Personen teilzeitangestellt, alle anderen sind über Werkverträge beschäftigt.

Das Angebot der Einrichtung geht in zwei Richtungen. Einerseits werden für ein breites Publikum Gesundheitsseminare mit einer Dauer von zwei bis 12 Tagen angeboten. Auf der anderen Seite werden dreijährige Ausbildungen im Bereich der Körpertherapie durchgeführt. Verknüpft sind diese beiden Schienen dadurch, dass die TeilnehmerInnen der Ausbildung vorgeschriebene Praxiszeiten in Form einer Mitarbeit bei den Gesundheitsseminaren absolvieren.

8.5.2. Informationen zu Kursen und TeilnehmerInnen

Die EB-Einrichtung bietet einen dreijährigen Lehrgang im Bereich Körperarbeit an. Jedes Jahr beginnt ein neuer Lehrgang, damit laufen stets drei Lehrgänge parallel. Diese Lehrgänge sind in Form von Wochenendseminaren organisiert, pro Monat findet ca. ein Seminar statt. Insgesamt gibt es in jedem Lehrgang etwa acht Wochenendseminare pro Jahr.

Alle Seminare werden am Standort der EB-Einrichtung abgehalten, begründet wird dies damit, dass dieser die Anforderungen für die Ausbildung in Hinblick auf die Raumsituation am besten erfüllt.

Die Gruppengröße der Ausbildung liegt bei maximal 12 TeilnehmerInnen, wobei diese auch bei etwas weniger Anmeldungen gestartet wird.

Die TeilnehmerInnen sind überwiegend Frauen, sie kommen vorwiegend aus Bundesländern außerhalb von Wien. Der berufliche Hintergrund der TeilnehmerInnen ist sehr unterschiedlich. Viele der TeilnehmerInnen verfügen jedoch über geringe finanzielle Ressourcen.

„Wir haben immer wieder die Umsteiger, die jahrelang in der Bank waren (...). Und dann, oder irgendwie oftmals, also sind es halt Leute, die durchs Leben treiben und nicht wissen so ganz, was sie mit dem Leben anfangen sollen, alternative Medizin, alternatives Leben irgendwo in dem Bereich. Und das sind selten Leute, die wirklich finanziell, luxuriös abgesichert sind, sage ich einmal.“ (KA GF1 Z. 305-311)

8.5.3. Dimensionen von Qualität in der Erwachsenenbildung, Zugang und Maßnahmen

Wesentlich für den angewandten Begriff von Qualität ist die Vermittlung von umfassendem Wissen. Wobei hier der Schwerpunkt auf praktisches Anwendungswissen und weniger auf theoretische Hintergründe gelegt wird.

„Na ja, es ist halt sehr vielschichtig. Wenn wir jetzt von der Ausbildung ausgehen, dann ist natürlich einmal die ganz praktische Qualität, dass sie das wirklich gut können müssen, was sie lernen, nicht nur theoretisch, sondern auch praktisch.“ (KA GF1 Z. 611-614)

Hintergrund für diesen Qualitätsbegriff ist auch das Ziel, hohe Qualitätsstandards vorzugeben und damit einen Wettbewerbsvorteil gegenüber jenen Anbieter, die diese nicht erfüllen, zu haben. Erst eine umfassende und lang dauernde Ausbildung soll zur Ausübung der erlernten Techniken befugen. Als hilfreich wird hier die gewerberechtliche Verankerung des Angebots angesehen.

„So es ist immer unser Hauptanliegen diese legale Schiene und Qualitätsrichtlinien zu wahren auch, ja, dass nicht jeder sagen kann: „Ich mache (...).“ (KA GF1 Z. 473-475)

Schwieriger ist die Vermittlung von theoretischem Wissen, so gibt es immer wieder Probleme mit den Skripten für die Ausbildung.

„Also die Skripten sind natürlich ein Wahnsinns-Thema. Die Qualität der Skripten. Die Fehlerfinderei. Das ist ja alles auf unserem eigenen... Ja, das ist ja keine... sind ja keine irgendwie aus Google herauskopierte Geschichten, sondern das sind zusammengetragene Sachen, die dann immer wieder editiert werden müssen und verifiziert werden müssen.“ (KA GF1 Z. 640-644)

Probleme mit der Qualität werden im Bereich der Organisation gesehen, man beschreibt sich selbst als eher chaotische, gewachsene Einrichtung.

„Uns fehlt das Organisationsbüro, könnte man sagen (...) das ist eher unsere Schwachstelle als das Unterrichten.“ (KA GF1 Z. 542-543)

Konzeption der Kurse

Der Aufbau der Kurse wird als organisch gewachsen beschrieben. Er orientiert sich stark an den Inhalten, die nach Ansicht der Unterrichtenden notwendig sind, um ein umfassendes sowohl theoretisches als auch praktisches Wissen zu erlangen.

Inzwischen berechtigt der Abschluss der Ausbildung zum Erwerb eines Gewerbescheins. Bei der Verankerung der Ausbildung in dieser Form war auch eine Vertreterin der Einrichtung wesentlich eingebunden. Bei der Formulierung der Ausbildungsanforderungen für den Erwerb des Gewerbescheins hat man sich an den Anforderungen an einer ähnlichen Ausbildungsform orientiert. Inzwischen beeinflussen diese Anforderungen auch die Konzeption und Weiterentwicklung der Ausbildung.

Derzeit gibt es Versuche, eine Spezialausbildung für ApothekerInnen zu organisieren. Eine Anerkennung der Ausbildung durch die Apothekerkammer liegt inzwischen vor, mangels einer ausreichenden Zahl an InteressentInnen ist diese Ausbildung jedoch bisher nicht zustande gekommen.

Für neue Angebote sieht man aber in der Einrichtung insgesamt auch nur beschränkte Kapazitäten.

„Also, und ehrlich gesagt, haben wir nicht viel Kapazitäten für mehr.“ (KA GF1 Z. 482)

Bei der Konzeption der Kurse und ihrer Weiterentwicklung orientiert man sich somit sehr stark an den eigenen Ansprüchen an die Qualität des gebotenen (theoretischen und praktischen) Wissens und zugleich an der Verankerung der Angebote im berufspolitischen Kontext.

Eine ausreichende Zahl von TeilnehmerInnen für die Lehrgänge zu finden, scheint nicht immer leicht zu sein. Ideen für neue Angebote können mangels einer ausreichenden Zahl an InteressentInnen nicht umgesetzt werden. Gleichzeitig würde die räumliche Situation auch kein großes Wachstum des Kursangebotes zulassen. D.h. die Entwicklung neuer Lehrangebote wird möglicherweise durch das Wissen, dass zu großes Wachstum der Einrichtung Probleme mit sich bringen würde, etwas gebremst.

Auswahl der Lehrenden und Personalentwicklung

Der zentrale, inhaltliche Teil der Ausbildung wird von den drei interviewten Personen bestritten. Hinzu kommt eine österreichische und eine indische Ärztin.

„Na, unterrichten tun beide (...) und ich. Und wir haben dann für die Schulmedizin eine Ärztin. Also wir haben halt 150 Stunden schulmedizinische Grundlagen, das macht eine Ärztin. Wir haben unsere indische Ärztin, die halt ein bisschen unterrichtet. Ja, das ist es eigentlich.“ (KA GF1 Z. 511-514)

Für weitere Ausbildungsteile, die sich z.B. mit dem Aufbau einer selbständigen Tätigkeit oder mit Teilaspekten des Themas der Ausbildung beschäftigen, werden ebenfalls Lehrende geholt.

Für die Zukunft gibt es Überlegungen, vermehrt auch externe Lehrende einzubinden. Als Anlass für diese Überlegungen wird auch die Weiterbildungsverordnung genannt.

Insgesamt werden die verschiedenen Teile der Ausbildung derzeit überwiegend von einem sehr engen Kreis an Lehrenden, die Großteils ihr Wissen in dieser EB-Einrichtung erworben haben, bestritten. Fragen der Personalauswahl stellen sich aufgrund der langjährigen Verbindung mit den Lehrenden nicht.

Feedback der TeilnehmerInnen

Das Feedback der TeilnehmerInnen wird in Form von Feedback-Runden eingeholt. Diese Feedback-Runden finden am Ende jedes Ausbildungs-Jahres statt. Weiteres mündliches Feedback wird ad hoc von den TeilnehmerInnen im Rahmen der Wochenendseminare gegeben.

Zentraler für die Weiterentwicklung des Kursangebotes scheinen Protokolle zu sein, die von den SeminarleiterInnen am Ende jedes Wochenendes erstellt werden. In diesen Protokollen wird dokumentiert, ob das Seminar in dieser Form gut abgelaufen ist oder ob für eine Wiederholung Adaptionen notwendig sind.

Derzeit gibt es in der Einrichtung also keine systematisierte und/oder auch anonymisierte Form der Sammlung von Feedback. Möglicherweise lässt die wahrgenommene Nähe zu den TeilnehmerInnen eine solche Form der strukturierten Überprüfung nicht notwendig erscheinen.

Cert-NÖ

Die EB-Einrichtung ist mit Cert-NÖ zertifiziert. Die erstmalige Zertifizierung wurde im Jahr 2010 erworben, seither wurde die Einrichtung zweimal re-zertifiziert, zuletzt im Jahr 2016.

Die Gründe für den Erwerb der Zertifizierung gehen in mehrere Richtungen:

„Zum einen Mal ganz sicher wegen den Förderungen, weil wir halt immer wieder SchülerInnen haben, die die Ausbildung nicht machen können ohne Förderungen. Und weil wir halt auch interessiert da daran sind, dass die SchülerInnen das machen können. (...) Und auch mit den Krankenschwestern, dass es durch das NÖ-Cert einen besseren Stellenwert hat in den Krankenhäusern, (...) Und für uns selbst halt auch die Qualitätssicherung. Qualität ist uns immer eines der wichtigsten Sachen. Und leider Gottes reicht das in der heutigen Welt nicht, wenn man beste Qualität macht, sondern man muss auch bestätigt kriegen.“ (KA GF1 Z. 893-905)

Die mit der Zertifizierung verbundene Reflexion der Organisation hat (in Ansätzen) Spuren hinterlassen, genannt werden vor allem die Präsentation der Lerninhalte oder Feedbackgespräche mit den MitarbeiterInnen.

„Das sind manchmal auch so schleichende Sachen. Ja, wenn man sich dann diese ganzen Sachen ausarbeitet und reflektiert und dann sieht. Na ja, das ist

aber nicht gut formuliert. Wäre man da sonst auch draufgekommen, oder schreibt man das jetzt um? Kann man das jetzt wirklich dem Cert-NÖ zuschreiben oder nicht zuschreiben?“ (KA GF1 Z. 1275-1277)

Insgesamt wird aber der Prozess der Zertifizierung bei Cert-NÖ als eher belastend beschrieben.

„Oh ja, es war schon belastend, aber es hat... Ich habe schon das Gefühl auch gehabt, dass es was gebracht hat. Also ich möchte es nicht ganz verteufeln, ja, diese Auseinandersetzung damit und natürlich auch in eine Richtung mehr Professionalität, mehr Klarheit auch in die gesamte Struktur reinzubringen. Z. B., was mir überhaupt nicht klar war, was mir dann durch das Cert-NÖ klargeworden ist, ist so dieses Herausarbeiten der Kompetenzen, die gefördert werden. Also dass dann – was weiß ich? – eine emotionale Kompetenz, eine didaktische Kompetenz usw., dass das alles eben...dass wir das ja eigentlich alles machen, dass man es halt nur so und so bezeichnen muss und dann herauskristallisieren: Wo ist was? Das finde ich auf der einen Seite gut, auf der anderen Seite finde ich es ein bisschen eine – ja, wie sagt man da?“ (KA GF2 Z. 428-438)

Explizit in Frage gestellt werden die im Zuge der Zertifizierung geforderte Auseinandersetzung mit Gender Mainstreaming, dies sei hier nicht notwendig da sowieso Teil der Grundhaltung der Einrichtung. Oder das Erstellen eines Organigramms.

„Also ich meine, ich weiß nicht, wie man ein Organigramm erstellt, ja. Ich bin mir auch nicht sicher, ob das notwendig ist, dass man da was weiß.“ (KA GF2 Z. 394-396)

Die Interviewpartnerinnen beschreiben, dass die Zertifizierung im Laufe der Zeit, von der Ersten zu den beiden Re-Zertifizierungen, anspruchsvoller geworden ist.

Zwei Interviewpartnerinnen stehen der Zertifizierung, insbesondere dem Verhältnis von Kosten und Nutzen für die Einrichtung insgesamt skeptisch bis ablehnend gegenüber. Nur wenige Teilnehmerinnen nehmen tatsächlich Förderungen in Anspruch, dem gegenüber steht auf Seite des Bildungsanbieters ein wiederkehrender recht hoher zeitlicher und finanzieller Aufwand. Vor diesem Hintergrund wird überlegt, in Zukunft keine Re-Zertifizierung mehr anzustreben. Entsprechend verärgert ist man, wenn in TeilnehmerInnen aufgrund von Details der Förderbedingungen wider Erwarten keine Förderung erhalten können.

Insgesamt herrscht in der EB-Einrichtung derzeit das Thema Zertifizierung betreffend also keine einheitliche Meinung. Aufgrund des Themas der Ausbildung können nur wenige TeilnehmerInnen um Förderungen ansuchen, und diesen werden sie nicht immer gewährt. Möglicherweise haben sich auch mit der Zertifizierung verbundene Hoffnungen auf eine Ausweitung des TeilnehmerInnenkreises nicht erfüllt. Alles dies trägt zur Skepsis gegenüber dem Thema Zertifizierung bei.

Im Gegensatz dazu ist die Bedeutung der Anerkennung des Erwerbs einer Gewerbeberechtigung mit der Ausbildung bei allen Interviewpartnerinnen unbestritten. Dies wird

auch als Beleg für die Qualität der eigenen Arbeit gesehen. Hier war man über den Berufsverband direkt in die gesetzliche Verankerung der erlernten Tätigkeit als Gewerbe beteiligt.

8.5.4. Ö-Cert

Die Bewerbung um Ö-Cert

Da die TeilnehmerInnen der Ausbildung vorwiegend aus den österreichischen Bundesländern kommen, gab es immer wieder Wünsche nach einer Anerkennung der Ausbildung im jeweiligen Bundesland. Nachdem diese Anerkennung in den einzelnen Bundesländern für einen niederösterreichischen Anbieter unterschiedlich schwierig war, hat man sich, als Ö-Cert verfügbar war, um dieses Siegel beworben.

Der Prozess der Bewerbung wird als sehr einfach beschrieben.

„Na, das ist ja sehr einfach, weil man loaded einfach diverse Sachen up und fertig. Nicht, das ist ja relativ... Also ich habe das sehr., eben verglichen mit dem Cert-NÖ war das echt so ein: (Wow ?). (lacht) Das ist in einem halben Tag eigentlich erledigt, nicht. Also weiß ich jetzt nicht mehr. Aber dadurch, dass wir natürlich die Unterlagen für das Cert-NÖ sowieso parat hatten, war das jetzt schnell gemacht, ja.“ (KA GF2 Z. 529-534)

Gründe für bisherige Nicht-Zertifizierung bei Ö-Cert

Nach der Einreichung der Unterlagen bei Ö-Cert hat man die Information erhalten, dass für die Anerkennung bei Ö-Cert eine pädagogisch ausgebildete Person im Team der EB-Einrichtung fehlen würde. Aus diesem Grund wurde versucht, durch eine ausführlichere Darstellung der Qualifikationen der Vertreterinnen der EB-Einrichtung diese Qualifikationen diesen Nachweis doch noch zu erbringen. Dies war bisher nicht erfolgreich.

Das Angebot der EB-Einrichtung liegt im Bereich alternativer Körperarbeit. Im Zuge der Bewerbung gab es – auf dieses Thema angesprochen – keine Nachfragen. In der EB-Einrichtung grenzt man sich stark von der Gruppe der Energetiker und insgesamt von Heilsversprechen, die über Massagen und Gesundheitsschulung hinausgehen, ab. Eine wichtige Bestätigung liefert hier die Anerkennung der Ausbildung für den Erwerb eines Gewerbescheins.

Den fehlenden Nachweis einer pädagogisch qualifizierten Person in der EB-Einrichtung möchte man mit einer Ausbildung an der WBA erbringen, konkret sind diese Pläne derzeit noch nicht gediehen.

„Ich werde es sicher früher oder später machen, weil ich einfach mir denke, wenn wir weiter Ausbildungen machen wollen, dann ist es früher oder später einfach notwendig, dass irgendjemand zumindest von uns diese pädagogische Ausbildung hat, ja. Ich denke mir auch irgendwo. Ja, hat vielleicht auch seine

Berechtigung. Aber wenn ich mir dann anschaue, auf der Uni haben die Leute das auch nicht, ja.“ (KA GF2 Z. 565-570)

8.5.5. Fazit

Die VertreterInnen der EB-Einrichtung sind persönlich sehr eng mit der Einrichtung verbunden. Die Grenzen zwischen beruflichen und privaten Kontexten sind teilweise verschwommen. Groß ist auch die persönliche Verbindung mit den Inhalten des Lehrangebotes.

Nahezu alle handelnden Personen haben ihre fachlichen Qualifikationen bereits selbst in der Einrichtung erworben oder dort weiterentwickelt. In inhaltlicher Hinsicht gab es Anläufe, auch Expertise von außen stärker einzubinden, diese Versuche wurden aber wieder eingestellt. Die im Zertifizierungsprozess für Cert-NÖ notwendige Auseinandersetzung mit der eigenen Organisation wurde nur in Ansätzen als bereichernd erlebt.

In der EB-Einrichtung ist im Lauf der Jahre wenig Entwicklung zu sehen, möglicherweise auch bedingt durch den engen Kreis handelnder Personen und ein knappes Raumangebot.

Derzeit sind in dieser Einrichtung die internen Strukturen und Prozesse trotz der Zertifizierung durch Cert-NÖ wenig formalisiert. Die Entwicklungschance, die die Auseinandersetzung mit der eigenen Organisation im Zuge einer Zertifizierung und die Festlegung der Rolle der pädagogisch qualifizierten Person bieten würde, konnte bisher nicht wahrgenommen werden.

Über die finanzielle Situation der Einrichtung liegen keine Informationen vor, viele (potentielle) TeilnehmerInnen verfügen jedoch nur über geringe finanzielle Ressourcen. Zugleich können aufgrund des Themas der Ausbildung nur wenige TeilnehmerInnen um Förderungen ansuchen. Aus diesem Grund hat die Zertifizierung mit Cert-NÖ nicht zu einer Erhöhung der Anzahl der TeilnehmerInnen beigetragen.

Die Nicht-Zuerkennung von Ö-Cert wird als schmerzhaft und teilweise auch ungerecht erlebt. Über die weitere Vorgehensweise in Hinblick auf Zertifizierungen herrscht derzeit Uneinigkeit.

9. ZUSAMMENFASSUNG

In den folgenden Unterkapiteln werden die Ergebnisse entlang der einzelnen methodischen Arbeitsschritte zusammenfassend dargestellt. Kapitel 10 präsentiert im Anschluss eine übergreifende Diskussion der Ergebnisse entlang der Fragestellungen der Evaluation. Das abschließende Kapitel 11 stellt einige Empfehlungen aus Sicht der EvaluatorInnen dar, die sich aus den Ergebnissen und dem Prozess der Evaluierung abgeleitet wurden.

9.1. Literaturanalyse

Eine Übersicht über aktuelle EU-Dokumente und internationale Studien zeigt, dass Qualität in der Erwachsenenbildung zwar bereits in den Fokus von EU-Politik und begleitender Forschung gerückt ist, eine verbindliche Positionierung zu Qualitätssicherung und -entwicklung in der Erwachsenenbildung auf EU-Ebene aber bislang aussteht.

Konfrontiert man in dieser Situation den Ö-Cert Qualitätsrahmen mit den EU-einschlägigen Ausführungen zu Qualität in der Erwachsenenbildung, so drängt sich angesichts der Häufigkeit, mit der darin die Etablierung nationaler Akkreditierungssysteme und Qualitätsstandards gefordert wird, die Schlussfolgerung auf, ein zentrales Verdienst von Ö-Cert bestehe in seiner bloßen Existenz. Die Seltenheit derartiger Qualitätsnachweise im europäischen Vergleich trägt zu diesem Eindruck ebenso bei wie die im Projektendbericht getroffene Empfehlung an Länder ohne nationalen Qualitätsnachweis, sich an Ö-Cert ein Beispiel zu nehmen. Auch das Augenmerk auf die Qualifikationen des Personals zu zertifizierender Einrichtungen, wie es in der Mindestanforderung einer Person mit fundierter pädagogischer Ausbildung in den Ö-Cert Grundvoraussetzungen zum Ausdruck kommt, befindet sich im Einklang mit der hohen Wertigkeit, die der Professionalisierung des Erwachsenenbildungspersonals in den ausgewerteten Dokumenten eingeräumt wird.

Eine vergleichende Analyse der von Ö-Cert anerkannten Qualitätszertifikate nach zwei unterschiedlichen Qualitätssystematiken war ebenfalls Teil der Literaturanalyse. Dabei zeigte sich, dass die Effektivität der Bildungsangebote in den untersuchten Zertifikaten am häufigsten genannt wird, gefolgt von ihrer Effizienz; Relevanz und Zugangsgerechtigkeit werden demgegenüber deutlich seltener thematisiert. Entlang einer Systematik aus einer aktuellen Publikation waren die Fortbildung des Personals, die Evaluation des eigenen Bildungsangebots, sowie die Orientierung an den AdressatInnen die meistbehandelten Dimensionen, vergleichsweise weniger ging es um die Qualität des Personals und die betriebliche Mitbestimmung einschließlich MitarbeiterInnenfeedback.

9.2. Dokumentenanalyse

Ziel der Dokumentenanalyse war es, die Struktur und Entwicklungsschritte von Ö-Cert nachzuzeichnen. Dies beinhaltete eine Darstellung der gesetzlichen Bezugspunkte und Grundlagen von Ö-Cert, die vergleichende Zusammenschau dieser mit zentralen Dokumenten von Ö-Cert, eine Darstellung der wichtigsten Weiterentwicklungen sowie eine Beschreibung des Akkreditierungsprozesses und eine quantitative Analyse der bisherigen Akkreditierungen.

Von den insgesamt 744 bis Ende 2016 online registrierten Bewerbungen für Ö-Cert kam es bei 58% aller Einreichungen zu einer Entscheidung über die Vergabe von Ö-Cert. Bei den restlichen 42% schlossen die Einrichtungen die Bewerbung entweder nicht ab (26,7%), sie zogen die Bewerbung zurück (10,6%) oder die Bewerbung befindet sich noch im Verfahren bzw. wurde vorbehaltlich der Erfüllung der Auflage angenommen (4,7%). Bei der letztgenannten Gruppe ist die Wahrscheinlichkeit, dass es in naher Zukunft zu einer Entscheidung kommt, am höchsten. Bei den entschiedenen Bewerbungen kam es in den meisten Fällen zu einer Akkreditierung, lediglich 32 Bewerbungen wurden abgelehnt. Von den 380 (bzw. 53,7% aller) Bewerbungen, die mindestens einmal akkreditiert wurden, besitzen die allermeisten einen aktiven Akkreditierungsstatus. 97 Einrichtungen haben Ö-Cert bereits (teilweise mehrfach) verlängert.

ISO 9001 (in den Varianten von 2008 und 2015) ist das am weitesten verbreitete QM-System unter Ö-Cert akkreditierten EB-Einrichtungen. Mit 103 von 380 EB-Einrichtungen haben mehr als ein Viertel dieses QM-System. Die Verbreitung von LQW, OÖ-EBQS und des Cert-NÖ ist mit um die 60 relativ ähnlich. Danach folgen die weiteren Einrichtungen mit teilweise sehr geringer Verbreitung, beispielsweise ist keines der Zertifikate EFQM, UZB, QVB und EduQua häufiger als zehn Mal unter den aktiven Ö-Cert-akkreditierten EB-Einrichtungen vertreten.

Klar bei den größten Einrichtungen zu verorten sind die QMS-Systeme EFQM und ISO 9001. In beiden Betrachtungen sind sie jeweils die größten Gruppen. Dem gegenüber sind die QMS-Systeme UZB, S-QS, EduQua und QVB bei den kleineren Anbietern vertreten (vgl. Abbildung 4). Zwischen diesen beiden Extremgruppen gibt es einen weit gefassten mittleren Bereich, in dem sehr formale und weniger formale QMS-Systeme gleichermaßen zu finden sind.

9.3. ExpertInnengespräche

Auf Basis einer vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Liste von ExpertInnen wurde insgesamt 20 leitfadengestützte Interviews geführt. Zentrale Inhalte waren – abhängig von den GesprächspartnerInnen – eigene Erfahrungen mit Ö-Cert, Faktoren bei der Entwicklung von Ö-Cert, sowie allgemein die Bewertung der institutionellen Auswirkungen von Ö-Cert durch die GesprächspartnerInnen.

Beurteilung der Entstehung von Ö-Cert

Der Großteil der interviewten Personen und Organisationen, die in den Entstehungsprozess von Ö-Cert eingebunden waren, beurteilen den Prozess als sehr bereichernd. Insbesondere die VertreterInnen der Ländersiegel beschreiben, dass sie seither in stärkerem Austausch vor allem bezüglich der Qualitätsaspekte stehen und es dadurch auch zu positiven Weiterentwicklungen der eigenen Siegel kam.

Prozess der Zertifizierung

Die Geschäftsstelle wird als sehr unterstützend und kompetent wahrgenommen. Kritisiert wird, dass Dokumente, die für den Erwerb der Basiszertifikate erstellt wurden, teilweise erneut oder in leicht adaptierter Form für den Ö-Cert Akkreditierungsprozess bereitgestellt werden müssen. Mehrfach darauf hingewiesen wird auch, dass die Basiszertifikate sehr heterogen sind und unterschiedliche Anforderungen an die Einrichtungen stellen.

Von einem Teil der ExpertInnen wird kritisiert, dass die Entscheidungsprozesse in der Akkreditierungsgruppe zu wenig transparent seien. Dies betrifft die Anerkennung von pädagogischen Nachweisen, wodurch Ö-Cert quasi zu einem eigenen Siegel wird, so einzelne Befragte und die Abgrenzung von zulässigen und nicht zulässigen Bildungsinhalten. Diesbezüglich wird wiederum deutlich, dass kleine und große EB-Einrichtungen über gänzlich andere Ausgangsbedingungen für die Akkreditierung verfügen, so die ExpertInnen. Für kleine Einrichtungen ist es oftmals mit hohen Hürden verbunden, die erforderlichen Nachweise, zum Beispiel für die pädagogische Qualifizierung zu erbringen. Kritisiert wird von einzelnen Befragten darüber hinaus der Fokus auf Nachweise und nicht auf Kompetenzen. Außerdem wiegt eine inhaltliche Spezialisierung einer kleinen Einrichtung auf fraglichen Inhalte bei der Entscheidung über eine Akkreditierung deutlich schwerer, als wenn große Einrichtungen vergleichbare Inhalte in ähnlichem Umfang anbieten, so die Beobachtung der ExpertInnen. Auch die sehr dynamische Entwicklung von Inhalten erschwert die Situation.

Beurteilung der Ziele von Ö-Cert: Qualität und Förderbarkeit

In der Gruppe der interviewten ExpertInnen herrscht große Anerkennung für Ö-Cert vor allem bezüglich der Bestrebungen den Zugang zu Individualförderungen in Österreich zu erleichtern und transparenter zu gestalten. Die Tatsache, dass mittels Ö-Cert auch auf die Qualität in der EB eingewirkt werden soll, wird von Teilen der Befragten kritisch gesehen, andere sehen dies als große Chance dieser Art. 15a B-VG-Vereinbarung. Ein Interviewter fasst die unterschiedlichen Perspektiven folgendermaßen zusammen: „Für die Länder war das Wichtige die Förderungen, diese Vereinfachung der Zugänge zu Förderungen, und der Bund die Qualität. Und das in einem Zertifikat zu kombinieren ist halt nicht so einfach gewesen.“ (Int.C, Z.763ff.)

Relativ einheitlich wird jedoch beschrieben, dass die TeilnehmerInnen von Bildungsmaßnahmen Ö-Cert zertifizierten Einrichtungen Vertrauen bezüglich der

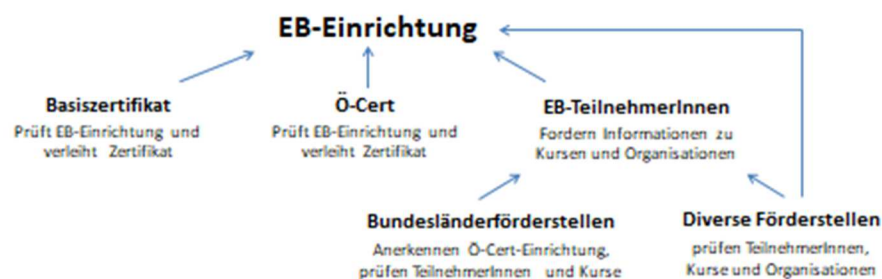
Qualität entgegenbringen und das Zertifikat von den EB-Einrichtungen auch gezielt in diese Richtung als Marketing Tool verwendet wird. Ein Interviewter meint dazu: „Wie im Konsumentenschutz, ich habe da ein Pickerl drauf.“ (Int.H, Z.475) Das in den EB-Einrichtungen schon bestehende Bewusstsein für die Bedeutung von Qualität und Qualitätsmanagement hat durch die Einführung von Ö-Cert einen Schub bekommen, so mehrere Interviewte. Wie weit Ö-Cert de facto in Richtung Qualität wirkt, wird unterschiedlich beurteilt, da Ö-Cert freiwillig ist und in der Einschätzung der ExpertInnen nur in geringem Ausmaß bis auf die Kursebene wirkt.

Das Verhältnis von Aufwand und Nutzen der Zertifizierung stellt sich für große und kleine EB-Einrichtungen gänzlich anders dar, so die ExpertInnen. Für kleinere Einrichtungen sei die Zertifizierung mit relativ viel Ressourcenaufwand verbunden, gleichzeitig profitieren sie in weiterer Folge aber auch stärker von einem erfolgreichen Abschluss und der daran geknüpften leichteren Förderbarkeit von Kurskosten, so die ExpertInnen. Mitunter stünden sie jedoch auch unter Druck, das Zertifikat zu machen, um wettbewerbsfähig zu bleiben.

Zwar verbesserte Ö-Cert den Zugang zu Individualförderungen deutlich. Eine gänzliche Harmonisierung ist jedoch noch nicht erreicht, wird aber von mehreren Interviewten als anstrengenswert – aber auch als schwer erreichbar – erachtet.

Abbildung 17 zeigt das Zusammenspiel von Prüfungen im Zuge von Zertifizierungen und Förderungen aus Sicht der EB-Einrichtungen. Es wird deutlich, dass diese zwar Erleichterungen durch Ö-Cert erfahren, der Wunsch nach weiterer Harmonisierung aber begründet ist.

Abbildung 17: Zusammenspiel von Zertifizierung und Förderwesen aus Sicht der EB-Einrichtung



Ein positiver Nebeneffekt von Ö-Cert scheint auch die Tatsache zu sein, dass die tatsächliche Struktur der österreichischen EB-Branche sichtbarer wurde. Dies betrifft beispielsweise die räumliche Verteilung, die Größe der Einrichtungen und die angebotenen Inhalte.

Zukunft von Ö-Cert

Eine den modernen Technologien geschuldete Herausforderung ist der Umgang mit Formen des digitalen Lernens. Es wäre sinnvoll, wenn Ö-Cert eine Auseinandersetzung

über Qualitätsstandards im Zuge der Digitalisierung in der Erwachsenenbildung anstoßen würde, so einige Interviewte.

Ö-Cert wird von einigen Interviewten eine wichtige Rolle bei der Stärkung der nicht formalen Erwachsenenbildung beigemessen. Gleichzeitig berge die vermehrte Formalisierung aber Gefahren für non-formale Bildung und informelles Lernen.

Darüber hinaus wird der Umgang mit großen EB-Einrichtungen mit Zweigstellen und auf der anderen Seite mit Zusammenschlüssen von Einzelpersonen unter einer Dachorganisation als schwierig beschrieben. Hierauf gilt es zukünftig vermehrt Augenmerk zu legen, so einzelne Interviewte.

Von einem Teil der Interviewten wird auf Entwicklungspotential von Ö-Cert hingewiesen, wenn es um die öffentliche Sichtbarkeit geht. Ö-Cert könnte sich selbst und die zertifizierten Einrichtungen stärker bewerben und die Einrichtungen intensiver über aktuelle Entwicklungen informieren.

9.4. Aufbauende Fokusgruppen

Im Zuge der Evaluierung von Ö-Cert wurden zwei Fokusgruppen-Diskussionen abgehalten. Die erste Fokusgruppe fand am 3. Februar 2017 und die zweite Fokusgruppe am 22. September 2017 statt. Die TeilnehmerInnen beider Diskussionen trafen sich in den Räumen der Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt.

Für beide Termine wurde der gleiche Kreis an TeilnehmerInnen eingeladen, dies waren VertreterInnen der Lenkungsgruppe, der Akkreditierungsgruppe, der KEBÖ, der Förderstellen und von Bildungsanbietern. Am zweiten Termin war ein Teil der Eingeladenen leider verhindert.

In der ersten Fokusgruppe sollte die Dynamik am Beginn der Etablierung von Ö-Cert rekonstruiert und der Status Quo näher betrachtet werden. Die zweite Fokusgruppe richtete den Blick auf mögliche Weiterentwicklungen von Ö-Cert vor dem Hintergrund zukünftiger Herausforderungen.

Zu Beginn der ersten Fokusgruppe wurden zahlreiche positive Wirkungen von Ö-Cert außer Frage gestellt. Diese reichen von der zweifellos eingetretenen Erleichterung des Zugangs zu Förderungen für TeilnehmerInnen an Weiterbildungsangeboten aus anderen Bundesländern über den Austausch zwischen den Qualitätssiegel-vergebenden Einrichtungen in den Bundesländern bis zur von Ö-Cert angeregten Diskussion über die Möglichkeiten und Grenzen von qualitativvoller Erwachsenenbildung. Von manchen TeilnehmerInnen eher in Frage gestellt wurde, ob Ö-Cert den gesetzlichen Auftrag genau erfüllt oder diesen Auftrag zu überschreiten droht.

Ein weiteres wichtiges Thema der Diskussion waren Gründe für Bildungseinrichtungen Ö-Cert anzustreben. Hier wurde sowohl der Zugang zu Förderungen als auch eine Professionalisierung und der Nachweis von Qualität nach Außen angesprochen.

Was den Prozess der Akkreditierung von Bildungseinrichtungen betrifft wurde vor allem von VertreterInnen der KEBÖ die inhaltliche Prüfung des Bildungsangebotes in Frage

gestellt. Ebenfalls kritisch gesehen wurde der geforderte pädagogische Nachweis. Zugleich wurde auch berichtet, dass die von Ö-Cert formulierten Abgrenzungskriterien gegenüber Esoterik-Angeboten in größeren Einrichtungen die Auswahl von Angeboten erleichtern.

Aufbauend auf den Ergebnissen der ersten Fokusgruppe und der weiteren Untersuchungsschritte der Evaluierung stand bei der zweiten Fokusgruppe ein Ausblick auf zukünftige wichtige Entwicklungen in der Erwachsenenbildung im Mittelpunkt. Dafür wurden für die Erwachsenenbildung bedeutsame gesellschaftliche und technologische Veränderungen in den nächsten 5 Jahren diskutiert. Angesprochene Themen waren hier beispielsweise die Digitalisierung und ihre Auswirkungen auf die Erwachsenenbildung, demographische Veränderungen inklusive der Bedürfnisse von MigrantInnen oder die Zunahme nicht wissenschaftlich überprüfbarer Inhalte von Bildungsangeboten. Anschließend wurden die daraus folgenden Herausforderungen für Ö-Cert besprochen. Nach einigen eher grundlegenden Überlegungen, auf welche Entwicklungen Ö-Cert reagieren soll, wurden vor allem die Bereiche „Qualitätssicherung für TeilnehmerInnen an Bildungsangeboten“, „pädagogische Qualität und Qualifizierung“ und inhaltliche Fragen der Bildungsangebote angesprochen. In einem zweiten Teil der Fokusgruppe wurden mögliche für Ö-Cert wichtige Dimensionen von Qualität in der Erwachsenenbildung diskutiert. Diese reichten von den Inhalten der Angebote über die Qualität des Außenauftritts und der Kommunikation mit den TeilnehmerInnen bis zu sozialer Zugänglichkeit der gebotenen Weiterbildungen.

9.5. Online Befragung

Die Einladung zur Teilnahme an der Onlinebefragung erfolgte Ende Juni 2017 über die Mailadresse der Ö-Cert-Geschäftsstelle; nach circa zwei Wochen folgte eine Erinnerungsnachricht. Um auf für die Datenanalyse relevante Hintergrundvariablen (u.a. Einrichtungsgröße, Mitgliedschaft in Netzwerk oder Verband, KEBÖ-Mitgliedschaft, Bundesland) zugreifen zu können, wurden die erhobenen Daten mit den von der Ö-Cert-Geschäftsstelle erhobenen einrichtungsspezifischen Verwaltungsdaten verknüpft. Die Auswertung erfolgte anonymisiert; insgesamt konnten Daten von 201 Einrichtungen verarbeitet werden. Zum Einsatz kam in der Auswertung die Statistiksoftware SPSS.

Motive der zertifizierten Bildungseinrichtungen, Ö-Cert anzustreben

Die häufigste Zustimmung fand in der Onlinebefragung das Motiv, durch Ö-Cert als Anbieter von Erwachsenenbildung anerkannt zu werden (74,7% stimmten sehr zu, 15,3% eher); dahinter folgen die Intention, die Qualität des eigenen Kursangebots sichtbarer zu machen (70,3% bzw. 14,9% stimmten sehr oder eher zu), sowie KursteilnehmerInnen aus anderen Bundesländern den Zugang zu Förderungen zu erleichtern (60,6% bzw. 14%). Auch das Motiv, dem allgemeinen Trend zu Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung Rechnung zu tragen, wurde mit 48,2% (stimme sehr zu) bzw. 30,6% („stimme eher zu“) häufig erwähnt. Von vergleichsweise geringerer Relevanz waren für

die befragten Einrichtungen die Annahme, dass es künftig ohne Ö-Cert nicht mehr gehen wird in der österreichischen Erwachsenenbildung (29,5% stimmten sehr zu), die Erleichterung von Antragstellungen z.B. beim ESF (35,4%), sowie die Absicht, der organisationsinternen Qualitätssicherung mehr Augenmerk zu widmen (36,1%). Auch der Intention, die Qualität des eigenen Kursangebots zu erhöhen, stimmten mit 38,6% nur gut halb so viele Einrichtungen sehr zu wie der bereits erwähnten Intention, das Kursangebot sichtbarer zu machen.

Insgesamt zeigen diese Ergebnisse, dass sich die befragten Einrichtungen vom Ö-Cert Qualitätsnachweis in erster Linie Wirkungen nach außen erwarteten, sich also erhofften, durch Ö-Cert bereits vorhandene Qualitäten ihres Angebots sichtbarer zu machen; die Verbesserung dieser Qualitäten wird mit Ö-Cert deutlich weniger stark in Verbindung gebracht. Eine weitere häufig erhoffte Wirkungsdimension – die Erleichterung bundesländerübergreifender Förderungen – bezieht sich auf die institutionelle, sozusagen förderungslandschaftliche Wirkung von Ö-Cert.

Auswirkungen von Ö-Cert auf Bildungsanbieter und ihre Qualität

Am häufigsten als Auswirkung von Ö-Cert benannt wurde die österreichweite Anerkennung bei Förderstellen (von 62,1% der befragten Einrichtungen), gefolgt von erhöhter öffentlicher Sichtbarkeit des eigenen Bildungsangebots (43,6%) und höherer Akzeptanz in der Erwachsenenbildungslandschaft (42,1%). Für ein knappes Viertel (24,6%) der befragten Bildungsanbieter wurde das eigene Selbstverständnis durch Ö-Cert klarer. Eine organisationsinterne Diskussion über Qualität wurde durch Ö-Cert in 22,1% der befragten Einrichtungen initiiert. Beide Wirkungen werden dem jeweiligen Basiszertifikat deutlich häufiger zugeschrieben (51,3% bzw. 59,5%).

Was mögliche aktuelle Wirkungsdimensionen betrifft, wirkt sich Ö-Cert am häufigsten auf die Außenkommunikation der zertifizierten Einrichtungen aus: diese wird in zwei Drittel (66,2%) der befragten Bildungsanbieter durch Ö-Cert beeinflusst. Für 27,2% hat Ö-Cert aktuell Einfluss auf die Zusammenarbeit mit anderen Bildungseinrichtungen. Für die interne Arbeit der Einrichtungen wird Ö-Cert dagegen nur selten als bedeutsam eingestuft: In 16,4% beeinflusst Ö-Cert die Auswahl der im pädagogischen Bereich Tätigen, in 13,8% die Zusammenarbeit mit den BildungsmanagerInnen und TrainerInnen, in 10,8% die Zusammenstellung des Kursprogramms. Eine direkte Erhöhung der Qualität ihres Bildungsangebots durch Ö-Cert sehen 12,3% der befragten Einrichtungen, eine durch Ö-Cert bedingte Verbesserung der pädagogischen Qualifikation ihrer MitarbeiterInnen 9,2%.

Zusätzliche Hinweise auf direkte Auswirkungen von Ö-Cert liefern die Angaben der befragten Bildungsanbieter zu eingeforderten Nachbesserungen im Zuge des Akkreditierungsprozesses: 17,7% wurden zu Nachbesserungen hinsichtlich des pädagogischen Nachweises eingeladen, knapp 10% hinsichtlich sonstiger organisationaler Grundvoraussetzungen, darunter die Geschäftsbedingungen, das Leitbild oder die Vorgabe, Erwachsenenbildung müsse als Kernaufgabe der Organisation erkennbar werden.

Zufriedenheit, Verbesserungsbedarf

Die Bildungseinrichtungen wurden zu ihrer Zufriedenheit sowohl mit Ö-Cert als auch mit dem zugrundeliegenden Qualitätszertifikat gefragt, diese ist in beiden Hinsichten sehr hoch: 92,8% bzw. 92,3% der befragten Einrichtungen sind mit Ö-Cert bzw. ihrem Qualitätszertifikat sehr zufrieden oder zufrieden, wobei der Anteil der sehr Zufriedenen bei Ö-Cert mit 49,7% etwas niedriger liegt als beim Qualitätszertifikat (56,9%). Die Zufriedenheit mit der Ö-Cert-Geschäftsstelle wurde separat erhoben, hier sind sogar 62% sehr zufrieden (95,2% sehr zufrieden oder zufrieden). Der Akkreditierungsprozess stößt bei 84,7% der befragten Einrichtungen auf Zufriedenheit (sehr zufrieden oder zufrieden). 73,3% sehen Ö-Cert betreffend keinen Verbesserungsbedarf.

9.6. Fallstudien

Insgesamt wurden im Rahmen der Evaluierung Fallstudien bei fünf Anbietern von Erwachsenenbildung durchgeführt. Vier verfügen über eine Ö-Cert Akkreditierung, eine Einrichtung hatte den Prozess nicht erfolgreich abgeschlossen. Forschungsleitend für die Fallstudien waren Fragen nach den Erwartungen und Motiven für eine Zertifizierung mit Ö-Cert, den Erfahrungen im Zuge der Zertifizierung und den Wirkungen der Zertifizierung in der Einrichtung. Ebenfalls von Interesse waren der angewandte Qualitätsbegriff in den Einrichtungen und mögliche Anliegen und Wünsche an Ö-Cert.

Bei der Auswahl der Einrichtungen für Fallstudien wurde versucht, möglichst unterschiedliche Einrichtungen in Hinblick auf den Sitz der Einrichtung in Stadt oder Land, die Größe, das Bundesland, vorhandene Zweigstellen, das Bildungsangebot und das Basiszertifikat in die Evaluierung einzubeziehen. Diese Vorgaben konnten gut umgesetzt werden.

Zusätzlich zu den detaillierten Beschreibungen der einzelnen Fälle in Kapitel 8 werden nun im Folgenden die wichtigsten Erkenntnisse aus den Fallstudien zusammenfassend dargestellt.

Die Bildungsanbieter

Der Bereich der Erwachsenenbildung ist dauerhaft in Entwicklung und Veränderung begriffen, dies wurde im Zuge der Fallstudien anschaulich sichtbar. Einrichtungen der Erwachsenenbildung stehen häufig vor der Notwendigkeit, sich Veränderungen anzupassen. Dies können Veränderung der Nachfrage sein, z.B. aufgrund von kurzfristig stark gestiegener oder auch stark gesunkener Nachfrage nach dem Angebot (Trends). Ebenso und damit verbunden können auch Veränderungen in den Förderbedingungen Anpassungen notwendig machen. Hinzu kommen derzeit besonders aktuell auch der Einsatz neuer Technologien (E-Learning, Entwicklung webbasierter Kursmaterialien, etc.). Diese hohe Dynamik des Feldes prägt die untersuchten Einrichtungen. Stabilität gewinnen größere Anbieter von Erwachsenenbildung häufig durch ihre Trägereinrichtungen oder auch den Zusammenschluss in Verbänden.

Kleinere, jüngere Einrichtungen wurden in vielen Fällen aufgrund des persönlichen Interesses einzelner Personen und der intensiven Beschäftigung mit einem Thema, einer Gesundheitslehre oder einer künstlerischen Technik gegründet. Auch nach längerem Bestehen der Einrichtung fließt sehr oft viel persönliches Engagement in die Einrichtung ein und es besteht eine starke Verbindung der handelnden Personen zu den vermittelten Inhalten und häufig auch eine enge Verbindung untereinander. Diese persönliche Nähe kann helfen, z.B. Krisen zu meistern. Entscheidungen sowohl in personeller als auch in inhaltlicher Hinsicht werden zwar auf kurzem Wege getroffen, können so aber möglicherweise auch erschwert werden.

Bedeutung der Basiszertifikate

Insbesondere für kleinere Einrichtungen bedeutet die Erstzertifizierung mit z.B. einem Ländersiegel einen starken Lern- und Entwicklungsprozess. In vielen Fällen führt dies zu einer deutlichen Professionalisierung der Einrichtung. Dies wird auch von den beteiligten Personen so wahrgenommen und immer wieder als nicht erwartete Wirkung einer Zertifizierung berichtet. Konkret werden z.B. die Abläufe und Zuständigkeiten in der Organisation klarer definiert, der Außenauftritt professioneller gestaltet und Feedbacksysteme eingeführt oder verbessert.

Bedeutung von Ö-Cert

Nach den häufig als tiefgreifend beschriebenen Wirkungen der Basiszertifizierung wird der anschließende Erwerb von Ö-Cert meist als „relativ einfach“ erlebt. Lediglich der von Ö-Cert über einen Teil der Basiszertifikate hinaus geforderte pädagogische Nachweis wird sehr unterschiedlich wahrgenommen. In größeren Einrichtungen sind meist Personen mit pädagogischer Vorbildung vorhanden, kleinere Bildungsanbietern stellt diese Anforderung jedoch vor Herausforderungen, die nur unter großen Anstrengungen gemeistert werden.

Motive für den Erwerb von Ö-Cert

Zwei unterschiedliche Motive sind für eine Zertifizierung mit Ö-Cert ausschlaggebend. Einerseits wird damit das Ziel verbunden, den TeilnehmerInnen unterschiedlichen Bundesländern den Zugang zu Förderungen zu ermöglichen. Auf der anderen Seite erwerben Einrichtungen Ö-Cert häufig auch mit dem Ziel sich am Weiterbildungsmarkt als Qualitätsanbieter darzustellen. Damit verbunden ist auch das Interesse, sich von anderen Anbietern, die dieses Qualitätssiegel nicht erworben haben, abzugrenzen.

Personalauswahl und -entwicklung

Die Auswahl der TrainerInnen erfolgt meist nach fachlichen Kriterien aber auch nach persönlicher Einschätzung durch die LeiterInnen der Einrichtung. Personen müssen nicht

nur fachlich, sondern auch mit ihrem Zugang zum Thema zur Einrichtung passen. Sind TrainerInnen einmal ausgewählt, entsteht in den untersuchten Einrichtungen meist eine langjährige Zusammenarbeit.

Begriff von Qualität

Alle untersuchten Einrichtungen nehmen für sich in Anspruch, ein qualitativ hochwertiges Angebot zu bieten. Dabei wird der Begriff von Qualität in der Erwachsenenbildung in den einzelnen Einrichtungen sehr unterschiedlich ausgelegt. Folgende Dimensionen von Qualität sind jeweils in einer untersuchten Einrichtung besonders wichtig:

- Professionelle Abwicklung von Kursangeboten
- Professionelle Auftritt als Organisation, bei der Konzeption der Kurse und der Auswahl der TrainerInnen
- Die Vermittlung praktischer Kenntnisse und von Erfahrung in der Anwendung
- Aufbau eines umfassenden theoretischen Wissens zum Thema
- Innovative Ansätze in der Didaktik

Kritische Anmerkungen zur Zertifizierung

Auf die Basiszertifikate bezogen wurde in den Fallstudien mehrmals erwähnt, dass einzelne Anforderungen wie die Ausarbeitung eines Marketingkonzeptes im Zertifizierungsprozess für die Einrichtung wenig relevant waren oder als zu umfassend erlebt wurden.

In Bezug auf die Zertifizierung mit Ö-Cert wird vor allem kritisch gesehen, dass den TeilnehmerInnen kein Zugang zu Förderungen garantiert werden kann. Oftmals tauchen im Zuge von Förderansuchen bisher nicht bekannte Bestimmungen (Ausnahmen von Förderungen, ...) auf, die die Möglichkeiten zur Förderung einschränken.

Lob für Ö-Cert

Sehr positiv bewertet wurde die Betreuung durch die Geschäftsstelle. Auch der Ablauf der Zertifizierung mit Ö-Cert wird stets als unkompliziert beschrieben.

10. DISKUSSION DER ERGEBNISSE

Der Implementierung der Bund-Länder-Initiative Ö-Cert (Art. 15a B-VG-Vereinbarung) und der Einrichtung der Geschäftsstelle im Jahr 2011 ging ein mehrjähriger Entwicklungsprozess voraus. Ausgehend von einer auf Einrichtungs- und Verbandsebene bereits seit den 1990er Jahren erkennbaren Entwicklung in Richtung Qualitätssicherung und -management in der österreichischen Erwachsenenbildung wurde zu Beginn der 2000er Jahre an mehreren Stellen und mit unterschiedlichen Schwerpunkten überlegt, wie diese Bemühungen in Richtung Professionalisierung und Qualität in der Erwachsenenbildung zusammengeführt werden können. Dabei prägen bis heute zwei Zielsetzungen die Ausgestaltung von Ö-Cert: Einerseits die bundesländerübergreifende Anerkennung bereits bestehender Bildungszertifikate und die damit einhergehende Verwaltungsvereinfachung und Ausweitung individueller Fördermöglichkeiten. Andererseits das Anliegen, Qualitätssicherung in der österreichischen Erwachsenenbildung auf Bundesebene zum Thema zu machen und über einheitliche Mindeststandards nachzudenken. Die Etablierung von Ö-Cert als Qualitätsrahmen der österreichischen Erwachsenenbildung sollte somit die österreichische Erwachsenenbildungslandschaft, bislang von einem Nebeneinander unterschiedlicher Qualitätsnachweise geprägt, übersichtlicher und transparenter machen. Darüber hinaus war aber auch ein Professionalisierungseffekt intendiert, d.h. Bildungseinrichtungen sollten durch Ö-Cert motiviert werden, der Qualitätssicherung erhöhtes Augenmerk zu widmen, einerseits durch den Erwerb eines der anerkannten Qualitätszertifikate, andererseits durch die Auseinandersetzung mit den Ö-Cert-Grundprinzipien. Schließlich sollte die Etablierung von Ö-Cert auch Verwaltungsabläufe vereinfachen: Für Bildungsanbieter entfällt die bislang vor allem bei bundesländerübergreifenden Angeboten erforderliche Mehrfachzertifizierung; für Bildungsinteressierte verbessern sich die Möglichkeiten, ihre Weiterbildung gefördert zu bekommen, auch wenn diese nicht im eigenen Wohn- bzw. Arbeitsbundesland stattfindet.

Die Zielsetzungen der Evaluierung waren zum einen an den eben genannten, auch gesetzlich definierten Zielsetzungen von Ö-Cert orientiert, zum anderen unterschieden sie zwischen der Wirkung von Ö-Cert auf verschiedene Zielgruppen bzw. auf verschiedenen Ebenen. Zudem sollte die Evaluierung Aufschlüsse zu zukünftigen Weiterentwicklungspotentialen des Ö-Cert-Qualitätsrahmens liefern. In den folgenden vier Abschnitten werden die Ergebnisse der Evaluierung auf die Zielsetzungen von Ö-Cert und die daraus abgeleiteten Evaluierungsziele rückbezogen und in ihren Implikationen diskutiert. Abschließend erfolgt ein Ausblick auf Szenarien zukünftiger Weiterentwicklung von Ö-Cert.

Zielsetzung Verwaltungsvereinfachung

Darüber, dass das Ziel der Verwaltungsvereinfachung erreicht wurde, soweit damit der Wegfall der Notwendigkeit bundesländerspezifischer Zertifizierungen gemeint ist, herrscht weitgehend Konsens unter den Befragten: Sowohl die GesprächspartnerInnen in

den ExpertInnengesprächen als auch den Fallstudien nehmen häufig darauf Bezug; in der Onlinebefragung bildet die österreichweite Anerkennung bei den Förderstellen die von Bildungseinrichtungen am häufigsten genannte Auswirkung von Ö-Cert. Einzelne Bemerkungen, die auf nach wie vor vorhandene Verdopplungen auf Länderebene hinweisen (siehe Kapitel 7.8) oder die Ö-Cert zurechenbare Verwaltungsvereinfachung mit dem Beantragungsaufwand gegenverrechnen, stellen diesen grundlegenden Befund nicht in Frage.

Die sowohl von GesprächspartnerInnen als auch in grundlegenden Ö-Cert-Dokumenten erwähnte Implikation dieser Verwaltungsvereinfachung besteht auf individueller Ebene darin, dass KursteilnehmerInnen ihre Kurse auch bundesländerübergreifend fördern lassen können, sofern dies den sonstigen Förderbedingungen entspricht. Ob und inwieweit diese Erweiterung der Fördermöglichkeiten, wie in der Evaluationsausschreibung thematisiert, Einfluss auf individuelle Bildungsentscheidungen hat, konnte in der durchgeführten Evaluation nicht direkt überprüft werden, es gibt jedoch vor allem in den Fallstudien Hinweise darauf. Da die Erleichterung der Förderung ihrer TeilnehmerInnen für viele Bildungseinrichtungen eines der Motive bildete, sich um Ö-Cert zu bemühen, kann aber zumindest begründet vermutet werden, dass sich Ö-Cert auch auf individuelle Bildungsentscheidungen auswirkt.

Zielsetzung Transparenz

In der Evaluationsausschreibung wird die Zielsetzung, die österreichische Erwachsenenbildungslandschaft durch Ö-Cert transparenter zu machen, in zwei Richtungen konkretisiert. Zum einen wird darunter verstanden, dass Bildungsinteressierte und Fördergeber von der „Marke“ Ö-Cert profitieren sollen: „Sie sehen auf den ersten Blick, wer ein nach den Ö-Cert-Kriterien geprüfter Anbieter und somit von Bund und Ländern anerkannt ist.“ Für die Erreichung des Transparenzziels in diesem Sinn spricht neben der Ö-Cert-Homepage, auf der alle Ö-Cert Qualitätsanbieter aufgelistet sind, der sehr hohe Anteil ebendieser Qualitätsanbieter, die das Ö-Cert-Logo auf ihrer Homepage verwenden; zudem liefern mehrere GesprächspartnerInnen Hinweise darauf, dass Ö-Cert bereits über seinen unmittelbaren Wirkungskontext hinaus Signalwirkungen entfaltet, z.B. bei ESF-Ausschreibungen. Zumindest für die Einrichtungsebene gibt es somit mehrere Hinweise auf ein Profitieren von der „Marke“ Ö-Cert.

Die zweite Konkretisierung in den Ausschreibungsunterlagen definiert Transparenz als Klarheit von Förderregelungen und Zugangsbedingungen für TeilnehmerInnen und Bildungsanbieter. Zwar wird nicht näher spezifiziert, welche Regelungen und Bedingungen damit genau angesprochen werden. Es ist aber davon auszugehen, dass hier nicht nur auf Ö-Cert selbst, sondern auf die allgemeine Transparenz des Förderwesens in der österreichischen Erwachsenenbildung abgestellt wird, und zwar sowohl auf Einrichtungs- als auch auf Individualebene. Hier zeigen die durchgeführten Evaluierungsschritte, dass ebendiese Transparenz trotz Ö-Cert weiterhin begrenzt sein dürfte. So besteht weiterhin großer Rechercheaufwand für TeilnehmerInnen und EB-Einrichtungen bezüglich der genauen Fördermöglichkeiten, und auch das

Prüfungsprozedere unterschiedlicher Einrichtungen wird weiterhin als intensiv beschrieben (sh. Abbildung 17). Mitunter wird Ö-Cert auch als Garantie für Förderungen missinterpretiert, was zu Enttäuschungen in EB-Einrichtungen und bei TeilnehmerInnen führt. Zentral bei der Fördervergabe auf Individualebene bleibt aber die Prüfung der individuellen Förderbarkeit der TeilnehmerInnen. Hier geht es z.B. um die Sinnhaftigkeit einer Weiterbildung in Zusammenhang mit der bisherigen Berufsbiographie. Auf diese Prüfung hat Ö-Cert keinen Einfluss, in diesem Bereich ist es durch Ö-Cert somit zu keiner Veränderung gekommen.

Generell ist diesbezüglich festzuhalten, dass Ö-Cert allein das komplexe Nebeneinander (regional) unterschiedlicher Förderzugänge und -logiken kaum durchdringen oder gar vereinheitlichen kann und auch nicht darauf ausgelegt ist. Die Häufigkeit, mit der auf Transparenz- bzw. Informationsdefizite hinsichtlich der Förderbarkeit von Erwachsenenbildungseinrichtungen bzw. ihrem Bildungsangebot hingewiesen wird, lässt aber jedenfalls auf diesbezügliches Entwicklungspotential (auch über Ö-Cert hinaus) schließen.

Was die Transparenz der Ö-Cert-spezifischen Abläufe betrifft, so wird – trotz erkennbarer Bemühungen der Verantwortlichen, Abläufe und Entscheidungsprozesse so transparent wie möglich zu gestalten und Informationen zu Verfügung zu stellen – von manchen Befragten auch hierzu Kritik geäußert. Diese bezieht sich insbesondere auf den Beurteilungsraster in den Grundvoraussetzungen und den pädagogischen Nachweis. Der Anspruch, Entscheidungen in der Akkreditierungsgruppe unter Bedachtnahme auf die Besonderheiten einer bestimmten Einrichtung zu treffen, führt hier zu Spannungen mit der Erwartung transparenter Entscheidungskriterien. Überwiegend stößt der Umgang der Ö-Cert-Verantwortlichen (insbesondere der Geschäftsstelle) mit dem Zertifizierungsverfahren aber auf Zustimmung.

Zielsetzung Professionalisierung

Auch hinsichtlich dieser Zielsetzung werden in den Ausschreibungsunterlagen mehrere Dimensionen unterschieden. Einer der genannten Aspekte bezieht sich dabei auf die Frage, inwieweit EB-Einrichtungen durch Ö-Cert dazu angeregt werden, sich intensiver mit dem eigenen Selbstverständnis auseinanderzusetzen. Laut Onlinebefragung wurde für ein knappes Viertel (24,6%) der befragten Bildungsanbieter das eigene Selbstverständnis durch Ö-Cert klarer. Eine organisationsinterne Diskussion über Qualität wurde durch Ö-Cert in 22,1% der befragten Einrichtungen initiiert. Beide Wirkungen werden aber dem jeweiligen Basiszertifikat deutlich häufiger zugeschrieben (51,3% bzw. 59,5%). Auch in den Fallstudien wurde stets beschrieben, dass der Erwerb des Basiszertifikates deutlich stärkere Wirkungen in der Organisation entwickelt hat als die darauffolgende Zertifizierung mit Ö-Cert. Vor allem in kleineren Bildungseinrichtungen kann der Prozess einer Erstzertifizierung aber durchaus einen Schub in Richtung Professionalisierung der Organisation auslösen.

Eine zweite Professionalisierungsdimension stellt auf diesbezügliche Wirkungen der Ö-Cert Grundvoraussetzungen ab. Hier zeigen die Evaluierungsergebnisse, dass die

Grundvoraussetzungen in der österreichischen Erwachsenenbildung jedenfalls einiges Aufsehen erregt haben und nach wie vor erregen. Am meisten betrifft dies wie weiter oben ausgeführt den pädagogischen Nachweis; auch die Abgrenzung zu esoterischen und gesundheitsfördernden Angeboten wurde teilweise kritisch thematisiert, ebenso der mit den Grundvoraussetzungen implizierte Anspruch, mit Ö-Cert überhaupt steuernd auf Erwachsenenbildungseinrichtungen einwirken zu wollen.

Was bedeuten diese kontroversen Standpunkte im Hinblick auf die Professionalisierung der österreichischen Erwachsenenbildung? Auf der Einrichtungsebene zeigt sich, dass nur ein geringer Anteil der befragten Einrichtungen einen direkten Einfluss von Ö-Cert auf die Auswahl der im pädagogischen Bereich Tätigen angibt (16,4%); die Zusammenarbeit mit den TrainerInnen und BildungsmanagerInnen wird in 13,8% der Einrichtungen von Ö-Cert beeinflusst, die Zusammenstellung des Kursprogramms in 10,8%. Eine direkte Erhöhung der Qualität ihres Bildungsangebots durch Ö-Cert sehen 12,3% der befragten Einrichtungen, eine durch Ö-Cert bedingte Verbesserung der pädagogischen Qualifikation ihrer MitarbeiterInnen 9,2%. Diese Befunde stehen in Einklang mit den Ergebnissen der Fallstudien, auch dort wird mehrmals beschrieben, dass mit dem Erwerb von Ö-Cert die sichtbare Anerkennung der Qualität des Angebotes verbunden wird, nicht aber konkrete Maßnahmen in Richtung Qualitätsverbesserung gesetzt wurden.

Diese Kombination aus vergleichsweise kontroverser Aufnahme der Grundvoraussetzungen und bislang als gering eingeschätzter direkter Professionalisierungseffekte von Ö-Cert lässt sich dahingehend deuten, dass Ö-Cert die Umsetzungsebene vieler Bildungseinrichtungen (noch) nicht erreicht, zugleich aber über die Grundvoraussetzungen Irritationen auslöst, die sich längerfristig als produktiv und verändernd erweisen könnten. Angesprochen ist damit zugleich die dritte in der Ausschreibung genannte Professionalisierungsdimension, nämlich die Wirkung von Ö-Cert auf den Diskurs in der österreichischen Erwachsenenbildung. In dieser Hinsicht liefern viele befragte ExpertInnen Hinweise darauf, dass die Ö-Cert Grundvoraussetzungen für österreichische EB-AkteurInnen tatsächlich ein Anlass sind, über grundlegende Fragen der Definition und Organisation von Erwachsenenbildung (insbesondere den Bildungsbegriff und den Umgang mit Ausbildungsanforderungen) neu nachzudenken – auch wenn dies nicht alle GesprächspartnerInnen gleichermaßen begrüßen.

Mitzudenken ist hier, dass die österreichische Erwachsenenbildung über lange Zeit durch einen sehr offenen Zugang ohne ausbildungsförmige Mindestanforderungen gekennzeichnet war (was QuereinsteigerInnen begünstigt und von manchen ExpertInnen auch als positiv hervorgehoben wird). Vor diesem Hintergrund kann der pädagogische Nachweis als Kulturbruch in der österreichischen Erwachsenenbildung verstanden werden, und genau so wird er offenbar auch häufig verstanden. Für die praktische Umsetzung von Ö-Cert impliziert dieser fast revolutionäre Aspekt der Grundvoraussetzungen eine Gratwanderung zwischen einem Beharren auf Mindeststandards, das zu Irritationen und Ablehnung führen kann und einem individuellen Eingehen auf die Spezifika einzelner Einrichtungen, das die Allgemeingültigkeit der postulierten Standards potentiell in Frage stellt. Die

Bemühungen der Akkreditierungsgruppe um pragmatische Zugänge im Umgang mit den Grundvoraussetzungen lassen sich als eine ebensolche Gratwanderung verstehen.

Erwartungen und Perspektiven der Stakeholder

Die oben ausgeführte Polarität der Erwartungen an Ö-Cert – einerseits die bundesweite Anerkennung bei Förderstellen, andererseits die Etablierung von Mindeststandards in der Erwachsenenbildung – findet sich auch in den ExpertInnengesprächen wieder. Dabei herrscht über die Erreichung der Anerkennungszielsetzung deutlich mehr Konsens; zugleich ist die Zielsetzung eines österreichweit anerkannten Qualitätsnachweises kaum Kritik ausgesetzt, was auf die Etablierung von Mindeststandards wie bereits ausgeführt nicht zutrifft. Dieser stehen vor allem VertreterInnen der Länder sowie der KEBÖ kritischer gegenüber; sogar auf Einrichtungsebene zeigen sich zwischen KEBÖ-Mitgliedern und Einrichtungen ohne KEBÖ-Mitgliedschaft deutliche Unterschiede in der Bewertung von Ö-Cert.

Wirkung von Ö-Cert in den EB-Einrichtungen

Das wichtigste Motiv der befragten EB-Einrichtungen eine Ö-Cert-Akkreditierung anzustreben, ist das Ziel, als Anbieter von Erwachsenenbildung anerkannt zu werden (74,7% stimmten sehr zu, 15,3% eher). Dahinter folgt die Intention, die Qualität des eigenen Kursangebots sichtbarer zu machen (70,3% bzw. 14,9% stimmten sehr oder eher zu). Diese nach außen gerichteten Ziele werden auch in hohem Maß erreicht, wodurch Ö-Cert großen Einfluss auf die Außenkommunikation der Einrichtungen hat. Wie oben bereits erwähnt werden interne Prozesse wie zum Beispiel die Auswahl der TrainerInnen und Inhalte in der Praxis aber nur in geringem Ausmaß durch Ö-Cert beeinflusst: Dies obwohl das Motiv, dem allgemeinen Trend zu Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung Rechnung zu tragen, in der Befragung mit 48,2% (stimme sehr zu) bzw. 30,6% („stimme eher zu“) häufig erwähnt wurde. Dabei zeigt sich, dass kleinere Einrichtungen, die sich häufig keinem Netzwerk oder Verband zuordnen, von Ö-Cert noch eher eine direkte Qualitätssteigerung erwarten als institutionell stärker eingebundene Einrichtungen. Besonders bei Bildungsanbietern, deren TeilnehmerInnen keine Förderungen in Anspruch nehmen und die trotzdem eine Zertifizierung erworben haben, steht dieses Motiv im Vordergrund. Insgesamt sind es die Basiszertifikate, die stärker in Richtung Professionalisierung der Organisation und Thematisierung von Qualität beitragen, so die Einrichtungen.

Zur in der Evaluationsausschreibung enthaltenen Frage nach dem Zusammenhang zwischen Ö-Cert und der Bereitschaft von EB-Einrichtungen in Qualitätsmanagementsysteme zu investieren ist festzuhalten, dass Ö-Cert als Teil eines Trends zu Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung gesehen werden kann, dessen Beginn von den befragten ExpertInnen in der zweiten Hälfte der 1990er Jahre verortet wird. Festzustellen ist aber, dass kleine und große Einrichtungen gänzlich andere Bedingungen haben, den Trend zu Qualität in der Erwachsenenbildung mitzumachen. In

wie weit Einrichtungen sich den organisatorischen und finanziellen Aufwand von Qualitätszertifizierungen leisten können unterscheidet sich klar nach der Einrichtungsgröße. Große Einrichtungen absolvieren Zertifizierungen routinemäßig. Für kleine Organisationen ist der Aufwand für die Zertifizierung vergleichsweise hoch. Sie stehen mitunter unter Druck, Zertifikate zu machen, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Ö-Cert ist auch ein wichtiges Marketing-Tool. Einrichtungen verwenden das Siegel, um sich als Qualitätsanbieter zu deklarieren. Ö-Cert wird in der Branche in der Form wahrgenommen, dass es normativ festsetzt, welche Kriterien „richtige“ Erwachsenenbildung zu erfüllen hat.

Nicht intendierte Wirkungen von Ö-Cert

Es können auch einige nicht intendierte positive Wirkungen von Ö-Cert ausgemacht werden. Der Beurteilungsraster der EB-Einrichtungen gibt vor allem Weiterbildungshäusern mit einem diversen Angebot von externen TrainerInnen Entscheidungshilfe bis hin zur Rückendeckung für Entscheidungen, ob bestimmte Kurse in ein Programm aufgenommen werden können oder nicht. Hier leistet Ö-Cert durch Anlage 2 der Art. 15a B-VG-Vereinbarung mit der Beschreibung von Merkmalen von Erwachsenenbildung einen wichtigen Beitrag zur Transparenz. Die Entwicklung von Ö-Cert hat außerdem zu zunehmendem positiven Austausch zwischen und innerhalb der Förderstellen und Bundesländerzertifikate zum Thema Qualität in der Erwachsenenbildung beigetragen.

Ein weiterer Mehrwert von Ö-Cert ist, dass es sichtbar macht, wie vielfältig und beachtlich groß die Erwachsenenbildungsbranche in Österreich ist, wobei sich bestimmte Teile der EB weiterhin außerhalb von Ö-Cert abspielen. Kaum von Ö-Cert tangiert sind Anbieter aus dem IT-Bereich, wo es zahlreiche eigene Zertifizierungen gibt und die Finanzierung Großteiles von den ArbeitgeberInnen übernommen wird. Es handelt sich dabei um einen relativ geschlossenen Aus- und Weiterbildungsmarkt.

Im Laufe der ersten fünf Jahre des Bestehens von Ö-Cert kann ein Lernprozess innerhalb der Ländersiegel vergebenden Stellen im Zuge der Ö-Cert-Etablierung festgestellt werden. Kriterien und Abläufe der Ländersiegel wurden teilweise an Ö-Cert und dadurch auch aneinander angeglichen. Diese Abstimmung hat zu einer Vereinfachung der Verwaltungsabläufe bei den Bildungsanbietern geführt. Es zeigt sich jedoch auch, dass es dahingehend noch weiteren Bedarf gibt.

Zukunft von Ö-Cert

Als zentral für die Relevanz von Ö-Cert heute und in Zukunft stellt sich eine möglichst große Verbreitung dar. Für die Wahrnehmung als wesentliches Qualitätssiegel für die Bildungslandschaft ist eine breite Inanspruchnahme eine wichtige Voraussetzung. Gleichzeitig müssen aber zentrale Kriterien für die Akkreditierung eingehalten und transparent kommuniziert werden. Weitere Bestrebungen in Richtung einer

Harmonisierung des Förderwesens bis hin zur Einführung einer Förderung auf Bundesebene würden den Wert von Ö-Cert steigern.

Im Zuge der Evaluierung wurde an unterschiedlicher Stelle eine mögliche Rolle von Ö-Cert im Zusammenhang mit Förderungen der EB-Einrichtungen genannt. Zum Beispiel leichter Zugang zu Projektförderungen der EB-Einrichtungen. Teilweise passiert dies bereits bei Anträgen an Ministerien oder auch in EU-Projekten, so die Erfahrung einzelner Interviewter. Da ein Trend in der Erwachsenenbildung wohl in Richtung Förderungen durch Programme und über Projekte gehen wird, sehen einzelne Interviewte großes Potential für Ö-Cert in diese Richtung und sprechen von einer Aufwertung. Es stellt sich die Frage, in wie weit diese nicht intendierte Ausweitung des Wirkungsradius von Ö-Cert gewollt ist und weiter ausgebaut werden soll.

Kontinuierlicher Weiterentwicklungsbedarf wird bei der Reflexion des Umgangs mit unterschiedlichen Inhalten und Methoden in der Erwachsenenbildung gesehen. So unterliegt ein Teil der Erwachsenenbildung beispielsweise thematischen Moden. Trends sind u.a. der Gesundheits-, Schönheits-, Wellness, SeniorInnen-Bereich und der Tierbereich, aber aktuell auch Deutschkurse. Kritisch zu beobachten ist auch in Zukunft, in wie weit in Einzelfällen auf Basis von Spezialweiterbildungen unrealistische Hoffnungen auf Erwerbsarbeit gemacht werden und Personen mit Wunsch nach beruflicher Veränderung in der Realität nicht haltbare Möglichkeiten des Aufbaus einer selbständigen Tätigkeit in Aussicht gestellt werden. Im Zusammenhang mit der Digitalisierung und Arbeit 4.0 entsteht zunehmend neuer Bedarf an Weiterbildung. Dieser Bereich wird in den nächsten Jahren noch zunehmen. Aus der Sicht der Bildungsberatung werden zeitnahe und rasche Reaktionen auf veränderte Bedarfe nötig sein, im Bereich qualifizierter Berufsausbildung ebenso wie in der beruflichen Fortbildung. Zugleich gibt es auch Bereiche wie EDV-Schulungen, die über längere Zeit sehr wichtig waren, inzwischen aber am Markt nur mehr eine untergeordnete Rolle spielen.

Digitalisierung wird für Ö-Cert darüber hinaus aber auch mit Blick auf neue Lehr- und Lernmethoden relevant. E-Learning ist bei großen Bildungsanbietern bereits etabliert. Beim Umgang und dem Arbeiten mit diesen Plattformen, gibt es jedoch noch großen Bedarf an Qualitätsverbesserungen. Es wird davon ausgegangen, dass durch Digitalisierungsmöglichkeiten auch neue Lernformen entstehen werden. Gerade durch gratis zugängliche Freeware ist die Schwelle sehr gering. Als aktuell und in Zukunft bedeutend wird auch die informelle Weiterbildung über das Internet gesehen. Online-Kurse (z.B. MOOCs), Online-Tutorials, Foren, etc. vermitteln mittlerweile umfassende Kompetenzen. Eine Herausforderung dabei ist, wie diese im informellen Kontext erworbenen Kompetenzen in Zukunft auch anerkannt, also validiert, werden können, unabhängig davon wo sie erworben wurden.

Die in Ö-Cert angesiedelte Auseinandersetzung über Qualitätsstandards könnte auch auf den Bereich der digitalen Technologien ausgeweitet werden. Dabei stellt sich am Rande auch die Frage, welche Bedeutung der Nachweis von Kursräumen in Zukunft haben soll. Trotz der Bedeutung neuer digitaler Bildungsformen, sind sich die für diese Evaluierung interviewten ExpertInnen durchwegs einig, dass Präsenzformen in der

Erwachsenenbildung weiterhin den Schwerpunkt bilden und in Zukunft eher noch ausgebaut werden.

11. EMPFEHLUNGEN DER EVALUATOREN/INNEN

Aus den in diesem Bericht dargestellten Evaluationsergebnissen lassen sich aus Sicht des Evaluationsteams folgende Empfehlungen an die unterschiedlichen Ö-Cert-Gremien ableiten.

Vereinfachung und Abstimmung der Erhebung von Daten im Akkreditierungsprozess

Die Ö-Cert-Geschäftsstelle erhebt im Zuge des Akkreditierungsprozesses umfassende Daten der EB-Einrichtungen. Im Zuge der Evaluierungen wurde mehrfach darauf hingewiesen, dass für den Erwerb der Basiszertifikate meist ähnliche Daten in leicht anderer Form abgefragt werden. Wir empfehlen die Diskussion von Möglichkeiten, die formalen Kriterien der Datenerhebung zwischen Ö-Cert und den Bundesländersiegeln und/oder Ö-Norm noch stärker anzugleichen, um für die EB-Einrichtungen den Akkreditierungsprozess möglichst ressourcenschonend zu gestalten.

Informationsstand der akkreditierten EB-Einrichtungen erhöhen

Aus den Ergebnissen der Evaluierung lässt sich ableiten, dass der Informationsstand der akkreditierten Einrichtungen über Ö-Cert verbessert werden könnte. Dies könnte beispielsweise über E-Mail-Zusendungen mit aktuellen Informationen oder auch über Social Media erfolgen. In einer E-Mailaussendung könnte auf den Facebook-Kanal als Quelle für aktuelle Informationen hingewiesen werden (dieser ist, wie die Onlinebefragung zeigte, unter den zertifizierten Einrichtungen noch nicht sehr bekannt). Über Facebook könnten u.a. auch (neu) akkreditierte Einrichten präsentiert werden, wenn diese es wünschen.

Regelmäßige Kommunikation mit den akkreditierten Einrichtungen könnte auch den gesetzlichen Rahmen, die Ziele, Legitimation und Auftrag von Ö-Cert betreffen. Hierzu gibt es weiterhin unterschiedliche Wahrnehmungen in der EB-Branche.

Einbindung und Vernetzung von akkreditierten EB-Einrichtungen

Auf Seite der EB-Einrichtungen zeigt sich vielfach der Wunsch, durch Ö-Cert im Feld der Erwachsenenbildung sichtbarer zu werden. Dies könnte auch durch die Einbindung von EB-Einrichtungen bei Veranstaltungen gelingen. Darüber hinaus haben v.a. kleinere Einrichtungen das Bedürfnis nach Vernetzung und Austausch. Ö-Cert könnte hierfür einen Rahmen anbieten, um das voneinander Lernen im Sinne der Ziele von Ö-Cert zu fördern.

Vermehrter Dialog mit kleinen EB-Einrichtungen

So heterogen wie die Landschaft der Anbieter von Erwachsenenbildung, so heterogen sind auch die von Ö-Cert zertifizierten Einrichtungen. Sowohl Aufwand aber auch Nutzen der Ö-Cert-Akkreditierung sind für kleinere Einrichtungen, die seltener in Netzwerken und Verbänden organisiert sind, höher. Nachdem nur ein Teil der Einrichtungen durch

die Interessensvertretung KEBÖ repräsentiert ist, wäre es zur Komplettierung des Bildes der Erwachsenenbildungsanbieter sinnvoll, auch die Bedürfnisse und Interessen kleinerer Einrichtungen stärker einzubeziehen. Hierfür sind verschiedene Formate denkbar, beispielsweise die Gestaltung eines runden Tisches, wie er bei der kommenden Ö-Cert Enquete durchgeführt wird, jährliche Treffen einer möglichst heterogen zusammengesetzten Gruppe von kleinen Einrichtungen oder die beratende Einbindung von RepräsentantInnen kleiner Einrichtungen über einen bestimmten Zeitraum.

Kommunikation von Ö-Cert nach außen

Ö-Cert stellt sich als ein in der österreichischen Erwachsenenbildungslandschaft gut etabliertes Instrument dar, das in diesem Umfeld einen hohen Bekanntheitsgrad erreicht hat. Darüber hinaus, v.a. in der Gruppe der potentiellen TeilnehmerInnen von Erwachsenenbildung, gibt es aber noch deutliches Potential, Ö-Cert bekannter zu machen. Ö-Cert verstärkt bei der Zielgruppe der individuellen TeilnehmerInnen als Orientierungshilfe für Qualität am Erwachsenenbildungsmarkt zu vermarkten, wäre eine sinnvolle Entwicklung.

Thematisieren von Digitalisierung in der Lehre

Digitalisierung ist ein die gesamte Gesellschaft umfassendes Phänomen. Ö-Cert empfehlen wir, jene Entwicklungen herauszugreifen und im Auge zu behalten, die die Qualität in der Lehre beeinflussen. Es handelt sich dabei u.a. um neue Methoden der Vermittlung von Inhalten, wie digitales Lernen, E-Learning-Plattformen und blended learning. In internen Gremien könnten die Auswirkung von digitalen Technologien in der Lehre auf Qualitätsstandards und Notwendigkeiten für die Weiterentwicklung dieser Standards diskutiert werden.

Kontinuierliche Auseinandersetzung mit Qualitätsbegriff anstreben

Die vorliegende Evaluierung macht deutlich, dass der Zugang zum Thema Qualität in der Erwachsenenbildung und die Definition derselben zwischen den EB-Einrichtungen sehr unterschiedlich ist. Ö-Cert hingegen legt eine klare Definition eines Qualitätsbegriffs auf den Tisch, der sich in der Praxis nicht durchgehend auffinden lässt. Wir empfehlen einen kontinuierlichen Reflexionsprozess innerhalb der Ö-Cert-Gremien, der sich mit dieser Diskrepanz auseinandersetzt und eventuelle Adaptionen diskutiert. Auf diese Weise kann die in der Ergebnisdiskussion skizzierte Gratwanderung zwischen festgelegten Prinzipien und der Pragmatik ihrer Durchsetzung im Einzelfall langfristig erfolgreich sein.

Diversität in den Ö-Cert Gremien fördern

Die von Ö-Cert etablierten Gremien sind mit hochrangigen ExpertInnen aus Wissenschaft und Verwaltung besetzt, die Großteiles bereits in die Entwicklung des Zertifikats eingebunden waren. Innerhalb der nächsten Jahre wird es automatisch zu einem Generationenwechsel in den Gremien kommen. Im Sinne einer nachhaltigen Etablierung der Gremien, die auch einen Know-how-Transfers an zukünftige Gremiumsmitglieder

einplant, plädieren wir für eine rechtzeitige Auseinandersetzung mit dem Thema Zukunft der Gremienbesetzung und Frage nach Diversität insbesondere von Alter, Geschlecht und disziplinärem Hintergrund.

Weiterentwicklung von Ö-Cert als Thema im Auge behalten

Mehrere GesprächspartnerInnen formulierten mehr oder weniger konkrete Vorschläge zur Weiterentwicklung von Ö-Cert, die in unterschiedliche Richtungen von Rückbau bis Ausbau reichen. Das Evaluationsteam sieht auf Basis der durchgeführten Erhebungsschritte keine Veranlassung, sich einen dieser Vorschläge zu eigen zu machen, empfiehlt den Ö-Cert-Gremien aber eine kontinuierliche Auseinandersetzung mit möglichen Weiterentwicklungen des Ö-Cert Qualitätsnachweises.

Kommunikation der Ergebnisse der Evaluierung

Im Zuge der Aussendung der Online Befragung wurden alle aktuell akkreditierten Einrichtungen über die Durchführung der vorliegenden Evaluierung informiert. Als vertrauensstärkende Maßnahme, empfehlen wir eine Kommunikation über den Abschluss der Evaluierung und die Übermittlung von zumindest ausgewählten Ergebnissen an alle akkreditierten Einrichtungen und an die in die unterschiedlichen Erhebungsschritte eingebunden ExpertInnen.

LITERATUR

- Assinger, P. (o.J.). Ö-Cert Fallstudien 2014/2015 Endbericht (unveröffentlicht). Graz: Karl-Franzens-Universität Graz.
- Broek, S., & Buiskool, B.-J. (2013). Developing the adult learning sector - Quality in the Adult Learning Sector (Lot 1). Final report. Zoetermeer. Abgerufen von http://arhiv.acs.si/porocila/Quality_in_the_Adult_Learning_Sector-final_report.pdf
- Broek, S. D., Buiskool, B.-J., & Hake, B. (2010). Impact of ongoing reforms in the education and training on the adult learning sector. Final report (2nd phase). Zoetermeer. Abgerufen von http://www.ab.gov.tr/files/ardb/evt/1_avrupa_birligi/1_9_politikalar/1_9_4_egitim_politikasi/adultreport_en.pdf
- Buiskool, B.-J., & Broek, S. (2014). Quality in Adult Learning: EU Policies and Shifting Paradigms? In G. K. Zarifis & M. N. Gravani (Hrsg.), Challenging the „European Area of Lifelong Learning“ (S. 189–202). Dordrecht: Springer Netherlands. https://doi.org/10.1007/978-94-007-7299-1_17
- Buiskool, B.-J., Broek, S. D., Van Lakerveld, J. A., Zarifis, G. K., & Osborne, M. (2010). Key competences for adult learning professionals. Research voor Beleid, Zoetermeer. Abgerufen von http://www.frae.is/files/Kennaraf%C3%A6rni%202010_1168938254.pdf
- Cert NÖ (2017). Cert NÖ Folder, Qualitätsentwicklung in der Erwachsenenbildung als Erfolgsfaktor, http://www.certnoe.at/fileadmin/user_upload/download/Folder-CERTNOE.pdf
- DEAE, BAK AuL (2004). Qualitätsentwicklung im Verbund von Bildungseinrichtungen - QVBDas Rahmenmodell, 1. Auflage, Frankfurt/Düsseldorf, September 2004, <http://www.qvb-info.de/images/stories/pdf/qvb-das-rahmenmodell.pdf>
- EB Forum OÖ (2017). QUALITÄTSSIEGELderOberösterreichischen Erwachsenen- und Weiterbildungseinrichtungen, Version März 2017, http://www.ibe.co.at/fileadmin/AblageBox/EBQS_BQS/EBQS/EBQS_Handbuch_2017_1.pdf
- Ecker, M. (2013). Allgemeine Geschäftsbedingungen von Erwachsenenbildungsorganisationen. Analyse und Empfehlungen. Wien: Verein für KonsumentInneninformation. Studie im Auftrag des BMUKK. Abgerufen von http://erwachsenenbildung.at/downloads/service/AGB-EB-Analyse_VKI_2013.pdf
- EduQua (2017): Das Qualitätslabel der Weiterbildung, <https://alice.ch/de/qualitaet/eduqua/>
- EU-Kommission. (2000). EUR-Lex - c11047 - EN - EUR-Lex. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=URISERV%3Ac11047> [14.03.2017]

- EU-Kommission. (2006). erwachsenenbildung_14232.pdf.
https://www.bmb.gv.at/schulen/euint/eubildung_eudossiers/erwachsenenbildung_14232.pdf?5i827i [14.03.2017]
- EU-Kommission. (2007). Aktionsplan Erwachsenenbildung - Zum Lernen ist es nie zu spät.
- EU-Kommission. (2008). ALPINE - Adult Learning Professions in Europe. A study of the current situation, trends and issues. Final report.
- EU-Kommission. (2015). An in-depth analysis of adult learning policies and their effectiveness in Europe.
- Europäischer Rat. (2011). Entschließung des Rates über eine erneuerte europäische Agenda für die Erwachsenenbildung.
- Gnahs, D. (2015). Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung (Wissenschaftliche Weiterbildung). Rostock.
- Gnahs, D., & Ribolits, E. (2016). Herausforderungen bei Ö-Cert-Akkreditierungen. Abgerufen von <https://oe-cert.at/media/Enquete2016/Herausforderungen-Gnahs-Ribolits.pdf?m=1455006261>
- Gruber, E. (2011). Qualität ist kein Zufall. Magazin erwachsenenbildung.at, (12/2011). Abgerufen von <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:101:1-2011022034>
- Gruber, E., Gnahs, D., & Ribolits, E. (2015). Qualitätsrahmen Ö-Cert zieht klare Grenzen zu Therapie, Freizeitgestaltung und Esoterik. Magazin erwachsenenbildung.at, 2015(24), 10-1-10–8.
- Gruber, E., Gnahs, D., Ribolits, E., & others. (2015). Qualitätsrahmen Ö-Cert zieht klare Grenzen zu Therapie, Freizeitgestaltung und Esoterik. Magazin Erwachsenenbildung. at, (24). Abgerufen von <http://www.pedocs.de/volltexte/2015/10368/>
- Gruber, E., & Schlögl, P. (2007). Qualitätsentwicklung und -sicherung in der Erwachsenenbildung in Österreich - Wohin geht der Weg?. Darstellung der Ergebnisse des Projekts „INSI-QUEB“. Wien: BmuKK. Abgerufen von http://erwachsenenbildung.at/downloads/service/nr1_2007_insiqueb.pdf
- Gruber, E., & Schlögl, P. (2011). Das Ö-Cert - ein bundesweiter Qualitätsrahmen für die Erwachsenenbildung in Österreich. Magazin erwachsenenbildung.at, (12/2011), 2-1-02–12.
- Institute for Lifelong Learning (Hrsg.). (2010). Global report on adult learning and education (Repr. with minor revisions). Hamburg: UNESCO Inst. for Lifelong Learning.
- NRDC. (2010). Study on European Terminology in Adult Learning for a common language and common understanding and monitoring of the sector. Abgerufen von http://languageforwork.ecml.at/Portals/48/documents/lfw-web_item-3a_nrdc_european-adult-learning-glossary-rept_en.pdf
- Ö-Cert Geschäftsstelle. (2015). Leitfaden für die Ö-Cert Bewerbung. Abgerufen von <https://oe-cert.at/media/leitfaden.pdf>

- Österreichisches Umweltzeichen (2014). Richtlinie UZ 302 Bildungseinrichtungen. Version 3.0, http://www.umweltzeichen.at/richtlinien/Uz302-Bildungseinrichtungen-Richtlinie_R3.0a_2014.pdf
- Salzburger Erwachsenenbildung (2016). VERFAHREN und HINWEISE für das Qualitätssicherungsverfahren/Qualitätsentwicklungsverfahren S-QS der Arbeitsgemeinschaft Salzburger Erwachsenenbildung ARGE SEB), http://www.erwachsenenbildung-salzburg.at/fileadmin/2014_downloads/Verfahren_und_Hinweise_neu_05.12.2016.pdf
- Schlögl, P., & Gruber, E. (Hrsg.). (2003). Wo geht's hier zum „richtigen“ Kurs? Entscheidungshilfen für die Auswahl eines Kursangebots in der allgemeinen und beruflichen Erwachsenenbildung. wien: öibf.
- wien-cert (2017).Zertifizierung für Wiener Bildungsträger,Handbuch Version 2017, <http://www.oeibf.at/wiencert/db/calimero/tools/proxy.php?id=12589>
- Zech, Rainer (2017). Lernorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung Leitfaden für die Praxis, Modellversion 3, 6.korrigierte Auflage, Januar 2017, <http://www.qualitaets-portal.de/wp-content/uploads/LQW-3-Leitfaden-201701.pdf>

ANHANG

Dokumentenanalyse

Tabelle 5: Alle registrierten Einrichtungen nach Basiszertifikat und Bearbeitungsstatus gekreuzt (Q: Ö-Cert Statistik, eigene Berechnung, September 2016)

QMS-Zertifikat	Bearbeitungsstatus										
	Ablauf	Ablehnung	akkreditiert	Akk. und in Verl.	Auflage	in Bearbeitung	Rückstellung	ruhend	unbekannt	zurückgezogen	Gesamtergebnis
--								26	117	47	190
CERT-NÖ	5	7	41	13	4	5		4	5	13	97
EduQua			2							1	3
EFQM	2		5	4		1					12
ISO 29990	1	1	23	3	2	4		1	3	2	40
ISO 9001	1	10	71	32	3	3	1	9	8	8	146
LQW		1	45	19		1	1		3	2	72
OÖ-EBQS	5	11	51	10	1	4		8		6	96
QVB				4		1					5
S-QS		2	11	4							17
UZB			4	1	1	1		3	1		11
wien-cert	6		30	7	4			4	4		55
Gesamtergebnis	20	32	283	97	15	20	2	55	141	79	744

Tabelle 6: Alle registrierten Einrichtungen nach QMS-Zertifikat und Region (Ausland/Bundesland) gekreuzt (Q: Ö-Cert Statistik, eigene Berechnung, September 2016)

QMS-Zertifikat	Region (Ausland/Bundesland)										Gesamtergebnis
	Ausland	Burgenland	Kärnten	Nieder- österreich	Ober- österreich	Salzburg	Steiermark	Tirol	Vorarlberg	Wien	
--	6	4	10	19	25	7	30	21	3	65	190
ISO 9001	7	3	10	13	18	8	31	12	2	42	146
CERT-NÖ	1		2	33	5	1	12	3		40	97
OÖ-EBQS			1	1	80	1	7	1	1	4	96
LQW		4	14	8	1	3	23	5	5	9	72
wien-cert										55	55
ISO 29990	1	1	3	4	7	1	6	1		16	40
S-QS				1		16					17
EFQM	2		1		1		2		3	3	12
UZB				2	2		2			5	11
QVB			4							1	5
EduQua	1									2	3
Gesamtergebnis	18	12	45	81	139	37	113	43	14	242	744

Tabelle 7: aktiv akkreditierte Einrichtungen nach QMS-Zertifikat und Region gekreuzt, 4 Ländersiegel sind hervorgehoben (Q: Ö-Cert Statistik, eigene Berechnung, September 2016)

QMS-Zertifikat	Region (Ausland/Bundesland)										Gesamtergebnis
	Ausland	Burgenland	Kärnten	Nieder- österreich	Ober- österreich	Salzburg	Steiermark	Tirol	Vorarlberg	Wien	
ISO 9001	2	2	9	11	14	7	22	11	2	23	103
LQW		4	11	7	1	2	21	5	4	9	64
OÖ-EBQS					55		4	1	1		61
CERT-NÖ			1	17	2		6	2		26	54
wien-cert										37	37
ISO 29990	1	1	2	1	3	1	6	1		10	26
S-QS				1		14					15
EFQM	1		1		1		1		3	2	9
UZB				2	1		1			1	5
QVB			4								4
EduQua	1									1	2
Gesamtergebnis	5	7	28	39	77	24	61	20	10	109	380

Online Befragung

Tabelle 8: Wie haben Sie bzw. Ihre Organisation von Ö-Cert erfahren? (Angaben in allen Tabellen in %)

Netzwerke der österreichischen Erwachsenenbildung (KEBÖ, Ländernetzwerk, informelle Netzwerke...)	46,0
Persönliches Netzwerk, KollegInnen, FreundInnen	16,7
Medien, Internet, soziale Medien	8,6
KundInnen/TeilnehmerInnen	2,0
Förderstelle	20,2

Tabelle 9: Was waren die Motive Ihrer Organisation, die Akkreditierung als Ö-Cert-Qualitätsanbieter anzustreben? (Mehrfachnennungen möglich)

	Trifft sehr zu	Trifft eher zu	Trifft weniger zu	Trifft nicht zu
Durch Ö-Cert als Anbieter von Erwachsenenbildung anerkannt zu werden	74,7	15,3	7,4	2,6
Die Qualität des eigenen Kursangebots sichtbar zu machen	70,3	14,9	8,7	6,2
KursteilnehmerInnen aus anderen Bundesländern den Zugang zu Förderungen zu erleichtern	60,6	14,0	13,0	12,4
Der Wegfall von Mehrfachzertifizierungen durch Ö-Cert	48,9	16,3	17,4	17,4
Dem allgemeinen Trend zu Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung Rechnung zu tragen	48,2	30,6	14,0	7,3
Die Qualität des eigenen Kursangebots zu erhöhen	38,6	23,8	21,7	15,9
Der organisationsinternen Qualitätssicherung mehr Augenmerk zu widmen	36,1	30,9	19,4	13,6
Erleichterung bei Antragstellungen (z.B. ESF, Initiative Erwachsenenbildung)	35,4	28,2	24,9	11,6
Die Annahme, dass es ohne Ö-Cert künftig nicht mehr gehen wird in der österreichischen Erwachsenenbildung	29,5	32,1	22,6	15,8

Tabelle 10: Über welches von Ö-Cert anerkannte Qualitätszertifikat verfügt Ihre Organisation?

LQW	17,7
ISO 29990	7,6
EFQM	3,5
EduQua	1
Cert-NÖ	12,1
OÖ-EBQS	13,6
QVB	0,5
ISO 9001	31,3
S-QS	2,5
UZB	1
wien-cert	9,1

Tabelle 11: Verfügte Ihre Organisation bereits vor der Ö-Cert-Akkreditierung über diesen Qualitätsnachweis, oder wurde er erst im Zuge der Akkreditierung erworben?

Zertifikat schon vorher vorhanden	88,8
Zertifikat erst im Zuge der Akkreditierung erworben	11,2

Tabelle 12: Welche Gründe waren für die Wahl des Qualitätszertifikats ausschlaggebend?

	Trifft sehr zu	Trifft eher zu	Trifft weniger zu	Trifft nicht zu
Das Zertifikat passt zur Qualitätsstrategie unserer Organisation	66,3	22,6	7,4	3,7
Das Zertifikat passt zu den Merkmalen unserer Organisation (z.B. Größe, regionale Verortung, Angebotsschwerpunkte)	52,1	27,9	13,2	6,8
In meinem Bundesland wird ein Erwachsenenbildungszertifikat (wien-cert, S-QS, EBQ-OÖ, CERT NÖ) vergeben	33,9	12,4	15,6	38,2
Das Zertifikat ist international bekannt	32,1	26,1	26,1	15,8
Das Zertifikat wurde durch Netzwerkkontakte empfohlen	27,6	23,8	25,4	23,2
Das Zertifikat war vergleichsweise kostengünstig	15,2	28,8	29,3	26,6
Das Zertifikat war mit vergleichsweise wenig Aufwand zu erwerben	10,3	21,2	38,0	30,4

Tabelle 13: Wurde Ihre Organisation bei der Erstakkreditierung sofort als Ö-Cert- Qualitätsanbieter anerkannt, oder waren Nachbesserungen in einzelnen Bereichen nötig?

Sofortige Akkreditierung	70,7
Nachbesserungen wurden eingefordert	29,3

Tabelle 14: Unabhängig davon, ob Nachbesserungen notwendig waren oder nicht: Was war für Ihre Organisation innerhalb des Akkreditierungsprozesses mit den größten Herausforderungen verbunden?

Der externe Qualitätsnachweis	3,6
Der pädagogische Nachweis	20,5
Die Abgrenzung des Kursangebots zu Therapie/Freizeit/Gesundheit/Esoterik	2,6
Sonstige organisationale Grundvoraussetzungen	5,6
Das Ausfüllen des Stammdatenformulars	1,5
Auffassungsunterschiede innerhalb der Organisation	3,6
Keine nennenswerten Schwierigkeiten	56,4

Tabelle 15: Der Akkreditierungsprozess war aus Ihrer Sicht (Mehrfachnennungen möglich)

	Häufigkeit	Prozent
Einfach	79	39,3
Rasch	52	25,9
Transparent	89	44,3
Selbsterklärend	57	28,4
Kompliziert	24	11,9
Ressourcenintensiv	44	21,9
Langwierig	31	15,4
Willkürlich	9	4,5

Tabelle 16: Sie haben angegeben, dass Ihre Organisation über den Qualitätsnachweis [...] verfügt. Wie hat sich dieses Qualitätszertifikat auf Ihre Organisation ausgewirkt? (Mehrfachnennungen möglich)

Die Qualität der organisationsinternen Abläufe hat sich erhöht	66,2
Interner Diskussionsprozess zum Thema Qualität wurde initiiert	59,5
Das Selbstverständnis der Organisation wurde klarer	51,3
Die öffentliche Sichtbarkeit des Bildungsangebots hat sich erhöht	44,6
Marktvorteil	31,3
Die Qualität des Bildungsangebots hat sich erhöht	26,2
Der KundInnenkreis konnte erweitert werden	20,0
Die pädagogische Qualifikation der MitarbeiterInnen hat sich verbessert	17,9
Keine feststellbaren Auswirkungen	10,3
Diskrepanzen zwischen Anforderungen des Qualitätszertifikats und Organisationsmerkmalen	8,7

Tabelle 17: Wie hat sich die Akkreditierung als Ö-Cert Qualitätsanbieter auf Ihre Organisation ausgewirkt – unabhängig vom anerkannten Qualitätsnachweis? (Mehrfachnennungen möglich)

Österreichweite Anerkennung bei den Förderstellen	62,1
Die öffentliche Sichtbarkeit des Bildungsangebots hat sich erhöht	43,6
Höhere Akzeptanz in der Erwachsenenbildungslandschaft	42,1
Marktvorteil	27,2
Das Selbstverständnis der Organisation wurde klarer	24,6
Erleichterung bei Antragstellungen (z.B. ESF, Initiative Erwachsenenbildung)	24,6
Interner Diskussionsprozess zum Thema Qualität wurde initiiert	22,1
Der KundInnenkreis konnte erweitert werden	20,0
Keine feststellbaren Auswirkungen	17,9
Die Qualität des Bildungsangebots hat sich erhöht	12,3
Die pädagogische Qualifikation der MitarbeiterInnen hat sich verbessert	9,2
Diskrepanzen zwischen Anforderung von Ö-Cert und Organisationsmerkmalen	1,0

Tabelle 18: Beeinflusst die Tatsache, dass Ihre Organisation über Ö-Cert verfügt, aktuell ... (Mehrfachnennungen möglich)

Die Außenkommunikation (Website, Broschüren, Newsletter)	66,2
Die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen	27,2
Die strategische Planung	21,0
Die Auswahl der im pädagogischen Bereich Tätigen (Bildungsmanager/innen, TrainerInnen)	16,4
Die Zusammenarbeit mit den BildungsmanagerInnen, TrainerInnen	13,8
Die Zusammenstellung des Kursprogramms	10,8
Die inhaltliche Ausrichtung	9,7

Tabelle 19: Zufriedenheit

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weniger zufrieden	Nicht zufrieden
Wie zufrieden sind Sie mit dem Ö-Cert-Akkreditierungsprozess?	46,8	37,9	12,6	2,6
Wie zufrieden sind Sie mit der Ö-Cert-Geschäftsstelle?	61,9	33,3	3,7	1,1
Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit Ö-Cert?	49,7	43,1	5,6	1,5
Wie zufrieden sind Sie mit dem von Ö-Cert anerkannten Qualitätszertifikat?	56,9	35,4	6,7	1,0

Tabelle 20: Wie wichtig sind aus Ihrer Sicht die folgenden Aspekte für eine qualitativ hochwertige Erwachsenenbildung?

	Sehr wichtig	Wichtig	Weniger wichtig	Nicht wichtig
Die Vernetzung mit anderen AkteurInnen in der EB	23,7	48,9	25,8	1,6
Ein funktionierendes QMS in der Einrichtung	54,7	34,4	9,9	1,0
Die administrativen Bedingungen des Kursbetriebs	58,3	38,5	3,1	,0
Die pädagogische Qualifikation der MitarbeiterInnen	58,9	30,2	8,9	2,1
Klare Aufgabenverteilung in Leitung und Organisation	61,8	31,9	6,3	,0
Die laufende Weiterbildung der MitarbeiterInnen	63,4	34,0	2,1	,5
Eine adäquate Infrastruktur	64,4	33,5	2,1	,0
Die pädagogische Erfahrung der MitarbeiterInnen	65,6	27,6	5,7	1,0
Ausreichende Ressourcen (finanziell, personell, ...)	78,5	19,9	1,6	,0
Die inhaltliche Kompetenz der MitarbeiterInnen	87,0	12,0	1,0	,0
Die Qualität des Kursangebots	91,0	8,5	,5	,0

Tabelle 21: Bitte geben Sie an, in welchem Ausmaß Sie den folgenden Aussagen zu Erwachsenenbildung und ihrer gesellschaftlichen Bedeutung zustimmen.

	Stimme sehr zu	Stimme eher zu	Stimme weniger zu	Stimme nicht zu
Die öffentliche Förderung von Erwachsenenbildung sollte auf arbeitsmarktrelevante Angebote beschränkt sein	7,9	14,8	34,4	42,9
Die zunehmende Verbreitung esoterischer Inhalte in der Erwachsenenbildung ist besorgniserregend	28,3	26,7	32,6	12,3
Erwachsenenbildung sollte sich möglichst stark an den Bedürfnissen der TeilnehmerInnen orientieren	40,7	49,7	9,0	,5
Erwachsenenbildung leistet einen wichtigen Beitrag zur demokratischen Bewusstseinsbildung	44,7	39,5	14,7	1,1
Erwachsenenbildung ermöglicht es den TeilnehmerInnen, über sich selbst und ihre Position in der Gesellschaft nachzudenken	53,7	41,1	4,7	,5
Erwachsenenbildung ermöglicht den TeilnehmerInnen den Erwerb formaler Abschlüsse, die für ihre berufliche Karriere wichtig sind	64,9	28,8	5,8	,5
Erwachsenenbildung ermöglicht es den TeilnehmerInnen, ihre individuellen Potentiale besser kennenzulernen und auszuschöpfen	77,6	21,4	,5	,5
Erwachsenenbildung ermöglicht Aneignung beruflich relevanter Kenntnisse und Qualifikationen	83,8	15,7	,5	,0

Tabelle 22: Sehen Sie Ö-Cert betreffend Verbesserungsbedarf?

Ja	26,7
Nein	73,3

Tabelle 23: Halten Sie die österreichische Erwachsenenbildung für...

zu stark reguliert?	22,9
zu wenig reguliert?	9,5
genau richtig reguliert?	67,6

Tabelle 24: Kennen Sie die Ö-Cert Website?

Ja	97,4
Nein	2,6

Tabelle 25: Kennen Sie den Ö-Cert Facebook und / oder YouTube-Kanal?

Ja	26,8
Nein	73,2

Tabelle 26: Verwenden Sie das Ö-Cert-Logo auf Ihrer Homepage oder in sozialen Medien?

Ja	94,7
Nein	5,3

Tabelle 27: Kommen in den Kursen Ihrer Organisation digitale Lernformen vor? (E-Learning, Blended Learning, digitale Tools etc.)

Ja, häufig	21,2
Ja, vereinzelt	43,9
Derzeit nicht, in Zukunft wahrscheinlich schon	21,7
Nein	13,2

Tabelle 28: In welchem Ausmaß nehmen TeilnehmerInnen Ihres Kursangebots Individualförderungen in Anspruch?

Häufig	39,9
Selten	53,6
Nie	6,6