

Das OÖ Erwachsenenbildungs-Qualitätssiegel (EBQ) – eine Bestandsaufnahme (Martina Reder, 7.3.2018)

Das OÖ Erwachsenenbildungsqualitätssiegel (EBQ) besteht nunmehr seit 20 Jahren und hat sich im Lauf der Jahre beständig weiterentwickelt. Standen am Anfang des Siegels vor allem Aspekte der Etablierung von Durchführungssicherheit, einer adäquaten Lerninfrastruktur durch geeignete TrainerInnen und Lernorte im Vordergrund, sind über die Jahre verstärkt auch inhaltliche Fragestellungen wie z.B. die Abgrenzung zur Esoterik oder organisationsentwicklerische Aspekte hinzugetreten.

Nach wie vor ist EBQ ein Verfahren der Qualitätssicherung, das Strukturen – der Bildungseinrichtung an sich, ihrer personellen wie infrastrukturellen Ausstattung – sowie Prozesse der Umsetzung von Bildungsangeboten – von der Planung über die Umsetzung bis zur Evaluierung/Reflexion – betrachtet und auf die Erfüllung von im EBQ-Handbuch definierten Kriterien einschätzt. Dabei ist zentral, dass die Wege bzw. Ausgestaltung der Erfüllung der Kriterien höchst unterschiedlich sein können, eben dem Prinzip folgend: „der Größe und Struktur der Organisation angemessen“. Dies macht das EBQ flexibel, in einer inhaltlich, methodisch und personell unterschiedlich ausgestalteten Erwachsenenbildungslandschaft gleichermaßen gültig zur Anwendung zu kommen.

Zentrale Leitprinzipien des EBQ sind Aufgeschlossenheit und Transparenz, Reflektieren und kontinuierliche Weiterentwicklung - nicht nur als Anspruch an Bildungseinrichtungen im Zuge der Audits, sondern auch als Selbstanspruch. In diesem Zusammenhang hat das Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung (IBE), das das EBQ umsetzt, folgenden Feedbackprozess durchgeführt:

- Im Zeitraum Juli 2017 bis Februar 2018 wurden im Rahmen von Folgeaudits qualitative Feedbacks zum Nutzen des EBQ eingeholt. Auf diesem Weg konnten n=22 teilweise ausführliche Feedbacks eingeholt werden.
- Im Februar 2018 wurde im Rahmen des halbjährlichen OÖ Bildungsmonitorings eine teilstandardisierte Kurzbefragung an N=134 EBQ-SiegelträgerInnen gerichtet. Es konnte ein Rücklauf von n=79 Fragebögen (59%) erreicht werden.

Wir danken allen Teilnehmenden in den Bildungseinrichtungen für die Rückmeldungen und für uns gilt auch nach diesem Feedback-Prozess: „*Qualität entsteht am besten in [...] wechselseitiger Beratung und gemeinsamen Lernen*“. Bringen Sie gerne weiterhin Ihre Anregungen bei uns ein!

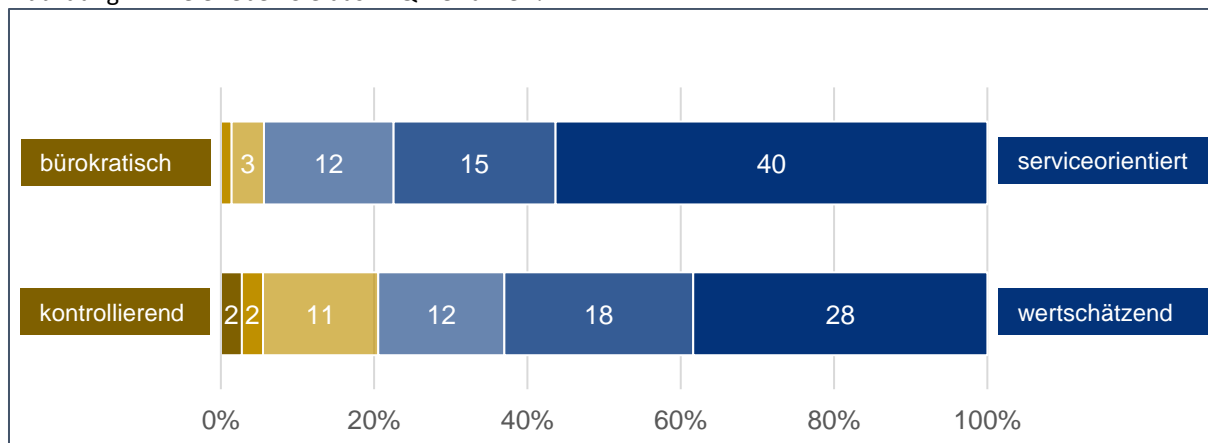
Subjektives Erleben der Zusammenarbeit

Im Rahmen der Kurzbefragung waren die Bildungseinrichtungen angehalten, ihr subjektives Erleben der Zusammenarbeit mit den VertreterInnen des EBQ entlang einer Skala zwischen den beiden Polen einer serviceorientierten versus bürokratischen Umsetzung des Verfahrens und den Polen einer wertschätzenden versus kontrollierenden Auditsituation einzuordnen.

Von 71 Bildungseinrichtungen erleben 40 die Zusammenarbeit im Zuge des EBQ-Verfahrens als stark serviceorientiert, 27 weitere ebenfalls als serviceorientiert ausgeprägt. Nur 4 Einrichtungen erlebten das Verfahren als eher bürokratisch. Als extrem bürokratisch erlebte keine der Einrichtungen das Verfahren.

Von 73 Bildungseinrichtungen erlebten 28 die Auditsituation als sehr wertschätzend, weitere 30 Einrichtungen erlebten diese ebenfalls als wertschätzend ausgeprägt. Im Gegensatz dazu erlebten 2 Einrichtungen das Audit als stark kontrollierend, 13 weitere Einrichtungen als eher kontrollierend ausgeprägt. Zu erwähnen bleibt, dass das Audit aufgrund seines Zwecks zur Überprüfung der Übereinstimmung der im Audit vorgefundenen Realität vor Ort mit den EBQ-Kriterien immer eine Form der Kontrolle bleiben wird. Mit der Art und Weise der Kommunikation und Explanatation durch die AuditorInnen kann jedoch in 8 von 10 Fällen der Anspruch einer wertschätzenden Haltung derzeit gut eingelöst werden - ein Indiz, dass die eingesetzten AuditorInnen ihre Aufgabe mit hoher sozial-kommunikativer Kompetenz ausführen.

Abbildung 2: Wie erleben Sie das EBQ-Verfahren?



Die offenen Rückmeldungen im Zuge der Möglichkeit im Rahmen des Fragebogens offene Bemerkungen festzuhalten und aus den n=22 Kurzbefragungen in den Audits unterstreichen dieses Bild:

„Bei EBQ haben wir uns nicht als Bittsteller oder abgeprüft gefühlt, sondern es war immer ein hilfreicher Dialog - auch, weil im Audit durch die AuditorInnen ein Transfer der EBQ-Kriterien in unsere Sprache gelungen ist.“

„Im EBQ gibt es keine übertriebene Karteikarten-Reiterei, es wird gut erklärt und ist damit nachvollziehbar, warum bestimmte Nachweise oder Standardisierungen wichtig sind.“

„Die externe Perspektive der AuditorInnen ist sehr hilfreich und das Feedback wird immer wertschätzend kommuniziert.“

„Das IBE/EBQ zeigt Interesse an unseren Entwicklungsthemen in der Organisation und nicht nur an Standards und Normen. In diesem Punkt hebt es sich von anderen Siegeln ab. AuditorInnen sehen wir als EntwicklungspartnerInnen.“

„Wir haben die Audits immer so erlebt, dass es das Ziel ist, uns in unserer Entwicklung weiter zu bringen und nicht, uns zu sekkieren. Wertvoll ist vor allem die Selbsthinterfragung und Reflexion, auch in der Auditvorbereitung.“

„Die AuditorInnen mit ihren (auch kritischen) Fragen und ihrer Haltung erleben wir als Lernbegleiter unserer betrieblichen Prozesse und bedanken uns dafür.“

Es liege „insgesamt ein guter Mix von Kontrolle und Wertschätzung und ein wertvoller Qualitätssicherungs-Beitrag“ im Zuge des EBQ-Verfahrens vor. Die EBQ-Prozessabwicklung wird als „gut organisiert“ beschrieben und die AuditorInnen werden als wertschätzend, hilfsbereit, unterstützend, menschlich, ihre Haltung „auf Augenhöhe“ bzw. als PartnerInnen der Qualitätsentwicklung erlebt.

Gründe für die Teilnahme am EBQ-Verfahren

Hauptmotive für die Teilnahme am EBQ-Verfahren sind die mit dem Gütesiegel in Verbindung stehende Imageaufwertung (94%) sowie das Sichtbarsein als Erwachsenenbildungseinrichtung (87%). EBQ erweist sich auch im Rahmen der offenen Rückmeldungen einmal mehr als bekannte „Marke“ und AntreiberIn für Qualitätsstandards in der Erwachsenenbildung:

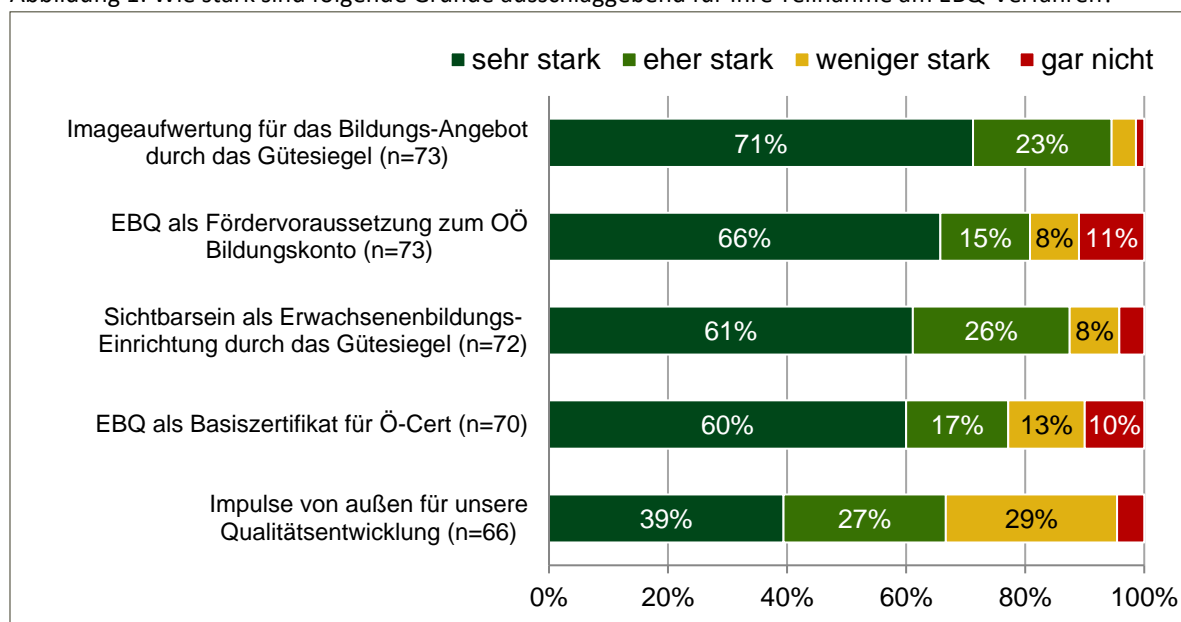
„Weil Qualität in der Erwachsenenbildung nicht normiert ist, fragen AuftraggeberInnen ob man eine Zertifizierung hat. EBQ wird gekannt und ist als Qualitätsnachweis anerkannt.“

„EBQ wertet nicht nur die Einrichtungen auf, sondern auch die Erwachsenenbildung generell, weil es Standards etabliert.“

„Standards in der Erwachsenenbildung sind generell wichtig, um Wildwuchs vorzubeugen.“

Für 77% der Einrichtungen ist EBQ auch als Basiszertifikat für den österreichweiten Qualitätsrahmen Ö-Cert relevant. Die ehemals grundlegende Bedeutung des EBQ als Fördervoraussetzung zum OÖ Bildungskonto geht tendenziell eher zurück: Für bereits ein Fünftel der befragten Einrichtungen ist dieses Motiv nur mehr kaum bis gar nicht relevant, wengleich es für zwei Drittel der Befragten ein sehr starker Grund zur Teilnahme am EBQ ist. Impulse für die Qualitätsentwicklung durch das EBQ-Verfahren erwarten sich immerhin noch zwei Drittel der befragten Einrichtungen sehr oder eher stark.

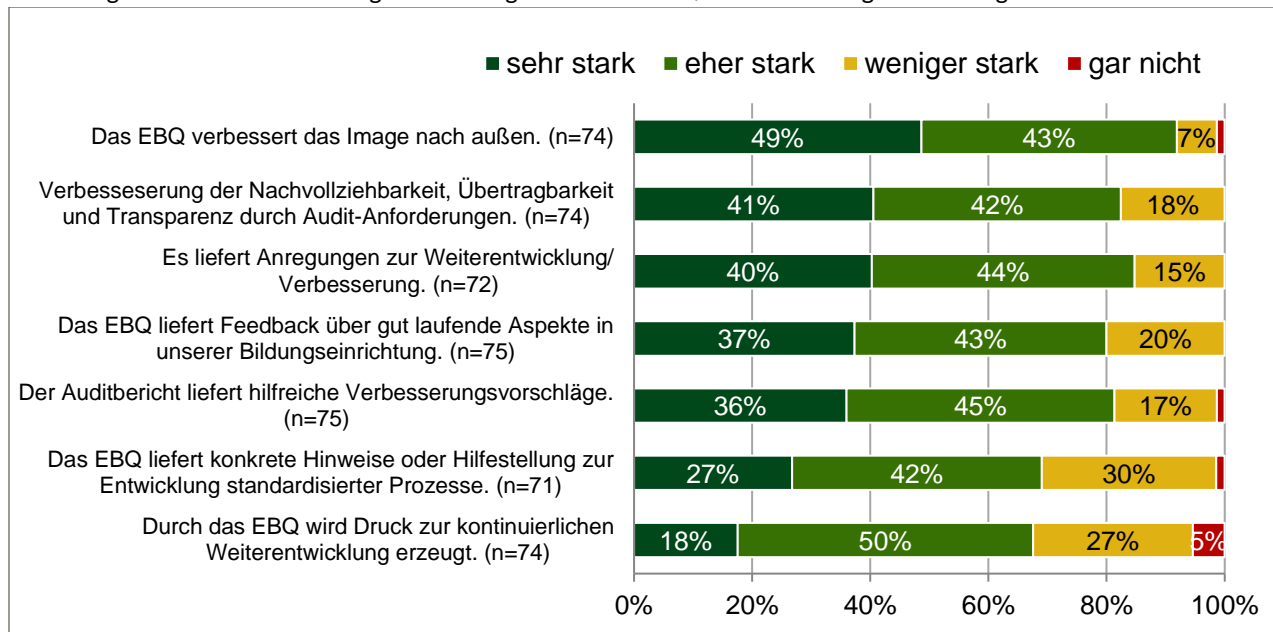
Abbildung 1: Wie stark sind folgende Gründe ausschlaggebend für Ihre Teilnahme am EBQ-Verfahren?



Bewertung des Nutzen von EBQ

Parallel zum Teilnahme-Motiv der Imageaufwertung zeigt sich bei der Nutzeneinschätzung, dass 92% der Befragten diese Imagewirkung nach außen auch erleben. Die Erwartung an Entwicklungsimpulse von außen (66%, siehe oben) wird in der Einschätzung des konkreten Nutzens des EBQ für die Einrichtung sogar übertroffen: Für 84% liefert das EBQ Anregungen zur Weiterentwicklung bzw. Verbesserung, 81% erhalten über den Auditbericht hilfreiche Verbesserungsvorschläge.

Abbildung 3: Wie stark treffen folgende Aussagen über das EBQ auf Ihre Bildungseinrichtung zu?



Die offenen Rückmeldungen zeigen, dass vor allem Nachdenken, Bewusstheit und Reflexion durch das EBQ angeregt werden können - auch indem durch EBQ regelmäßig im Drei-Jahres-Rhythmus ein Innehalten und Heraussteigen aus dem Tagesgeschäft „erzungen“ wird und eine reflexive Auseinandersetzung im Blick auf das Gesamtsystem der Bildungseinrichtung, ihre Ausstattung, Funktionslogik und Steuerung erfolgt:

„Das Auditgespräch ist sehr wertvoll, regt zum Nachdenken an.“

„Gute Fragen und Scheinwerfer im EBQ, damit bleibt der Nachdenkprozess in Schwung.“

„Die Fragen und der Austausch im Rahmen des EBQ-Prozesses geben uns die Möglichkeit, standardisierte Prozesse und individuelles Verhalten nachvollziehbar zu machen - für uns selbst und gegenüber den AuditorInnen des IBE.“

„Das EBQ-Audit löst innerhalb der Organisation einen Reflexionsprozess aus und regt damit die kontinuierliche Qualitätsentwicklung an.“

„Die für EBQ zu treffenden Vorbereitungen sind intensiv und reißen einen ein bisschen aus dem Tagesgeschäft heraus, wertvoll ist insbesondere der Blick auf den Gesamtprozess in unserer Bildungsarbeit.“

Außerdem liefert das EBQ für 80% Feedback über gut laufende Aspekte in der Einrichtung, verbessert für 83% die Nachvollziehbarkeit, Übertragbarkeit und Transparenz und liefert für 69% konkrete Hinweise oder Hilfestellungen zur Entwicklung standardisierter Prozesse. Immerhin 68% verspüren über EBQ auch einen überwiegend eher starken Druck zur kontinuierlichen Weiterentwicklung.

Im Rahmen der offenen Rückmeldungen als konkret umsetzbar und hilfreich beschrieben wurden vor allem Hinweise im Audit auf:

- Inhalte von Checklisten zu bestimmten Themen des Kriterienkatalogs,
- die Verdeutlichung der Notwendigkeit von Sitzungsprotokollen,
- den Nutzen einer nachvollziehbaren Soll-Ist-Analyse,
- die Wichtigkeit eines integrierten Zielsystem über alle Ebenen (kurz-, mittel-, langfristig),
- geschlossene PDCA-Regelkreise,
- Potenziale von Kompetenzprofilen der MitarbeiterInnen und TrainerInnen.

Neben der Möglichkeit zu Reflexion und Feedback im Rahmen des EBQ-Verfahrens wurden folgende konkrete Beispiele für Nutzen der Teilnahme am EBQ verdeutlichend genannt:

„Der Bildungsbereich ist ständig im Wandel, so unterliegen auch wir ständigen Veränderungsprozessen. Die Standardisierung und Strukturierung im EBQ hilft uns, hier Beständigkeit zu sichern.“

„Im Zuge der Vorbereitung auf das erste Audit hatten wir überhaupt erst den Anlass, Prozesse zu definieren und Standards festzuschreiben, EBQ hat uns in dem Sinn zu einer bewussten Gestaltung geführt. Das hat den Nutzen, dass die Qualität dadurch stabil gehalten werden kann und personelle Übertragbarkeit besser möglich ist.“

„Wir hatten personelle Wechsel, da waren die Verschriftlichungen ganz wichtig, weil so die Nachhaltigkeit gesichert war, dass sich der neue gut zurechtfinden konnte.“

„Wir haben durch EBQ Prozessorientierung gelernt, das ist für uns auch in anderen Bereichen nützlich.“

„EBQ unterstützt uns in unserer Arbeit mit den untergeordneten Stellen.“

Teilnahmehemmnisse und kritische Anmerkungen

Gerade für kleinere und weniger finanzkräftige Bildungseinrichtungen stellen die Aufwendungen zur Teilnahme am EBQ-Verfahren (Vorbereitungsaufwand, Kosten) eine gewisse Hürde dar:

„Ich überlege es mir sehr stark, ob ich das EBQ noch verlängern möchte. Es ist gut, aber der Druck durch die Anforderungen ist enorm. Auch die Kosten finde ich sehr hoch. Gerade als Neueinsteiger ist dies manchmal nicht leistbar. Auch die Laufzeit von drei Jahren ist kurz.“

Bei manchen Bildungseinrichtungen, für die der Zugang zum OÖ Bildungskonto ein starkes Motiv der Teilnahme darstellt, wirken sich Veränderungen in den Richtlinien zum OÖ Bildungskonto auf die Bereitschaft, das EBQ fortzuführen aus:

„Wir überlegen, ob es dafür steht, bei den geringen Fördermöglichkeiten, die unsere TeilnehmerInnen beim OÖ Bildungskonto realisieren können, überhaupt noch ein weiteres Audit zu machen.“

Und auch das Bezugsverhältnis von EBQ als Basiszertifikat für Ö-Cert wird teilweise kritisch gesehen:

„Ö-Cert und EBQ könnten zusammengeführt werden, das würde Zeit und Kosten sparen.“

„Nachweise, die bei EBQ akzeptiert werden, sind bei Ö-Cert nochmals hinterfragt worden, das sollte in aufeinander aufbauenden Qualitätssystemen eigentlich nicht vorkommen.“

Gesamtzufriedenheit mit EBQ

Alle 79 an der Kurzbefragung teilnehmenden EBQ-SiegelträgerInnen sind im Allgemeinen mit dem EBQ-Verfahren zufrieden, 58% kreuzen sehr zufrieden, 42% eher zufrieden an.

Diese hohe Gesamtzufriedenheit hängt nicht zuletzt auch an der Flexibilität des EBQ an sich, so beschreibt eine Einrichtung mit ehrenamtlichen Strukturen, dass das EBQ „gut an Prozesse und Bedürfnisse im Ehrenamt anwendbar“ ist, sowie auch an der Flexibilität der AuditorInnen, die in den Audits die Kriterien des EBQ „in die Sprache der Organisation übersetzen“ und gemeinsam reflektieren, welche Formen der Standardisierung und Dokumentation im Blick auf Größe und Struktur der jeweiligen Einrichtung angemessen und sinnvoll sind.

Ausschlaggebende, statistisch signifikante Einflussfaktoren auf die Gesamtzufriedenheit sind vor allem die erwartete ($\text{corr} = ,551^{**}$) und tatsächliche Imageaufwertung ($\text{corr} = ,314^{**}$) durch das EBQ, das Sichtbarsein als Erwachsenenbildungseinrichtung ($\text{corr} = ,542^{**}$) sowie die Beiträge des EBQ zur Qualitäts(weiter)entwicklung in der Einrichtung: erwartete Impulse von außen ($\text{corr} = ,525^{**}$), Anregungen zur Weiterentwicklung ($\text{corr} = ,344^{**}$), hilfreiche Verbesserungsvorschläge im Auditbericht ($\text{corr} = ,404^{**}$) und konkrete Hilfestellungen/Hinweise zur Prozess-Standardisierung ($\text{corr} = ,322^{**}$). Der Status des EBQ als Basiszertifikat für Ö-Cert sowie als Fördervoraussetzung im OÖ Bildungskonto haben keinen signifikanten Einfluss auf die Zufriedenheit mit dem EBQ – vermutlich, weil dies als Voraussetzung bzw. Selbstverständlichkeit eines etablierten Siegels angenommen wird.

Erwartungsgemäß zeigt sich auch ein signifikanter Zusammenhang der Gesamtzufriedenheit mit dem Erleben des EBQ-Verfahren: Je serviceorientierter ($,607^{**}$) und wertschätzender ($,466^{**}$) das EBQ-Verfahren bzw. Audit erlebt wird, desto höher ist die Gesamtzufriedenheit. Dies unterstreicht nochmals, dass gute Kommunikation die Basis bildet, um ein tragfähiges, entwicklungsfreundliches Klima im Audit herzustellen, das ein Annehmen von Feedback und Vorschlägen der AuditorInnen ermöglicht und auf diese Weise den Weg zur Realisierung des „Beratungsnutzens“ im Audit ebnet. Eine zentrale Ableitung aus vorliegenden Ergebnissen kann daher bereits vorweg genommen werden: Die Kompetenz der AuditorInnen, als RepräsentantInnen und UmsetzerInnen des EBQ vor Ort draußen in der Erwachsenenbildungslandschaft, wird (weiterhin) der zentrale Qualitätsfaktor für das EBQ bleiben.

ⁱ Zech, Rainer (2008): Gute Arbeit – Qualitätsentwicklung als Professionalisierungsstrategie der Erwachsenenbildung. In: Magazin Erwachsenenbildung, Nr. 4, 2008