

Zertifizierung von Bildungsangeboten.

Zwischen Qualitätssicherung und Standardisierungszwang

Qualitätssicherungssysteme haben ihren Ursprung in der Industrie, gewinnen im Dienstleistungssektor zunehmend an Boden und haben seit einiger Zeit auch den Bildungssektor erfasst. Entstanden ist die „Qualitätsbewegung“ als eine Möglichkeit, sich auf gesättigten Märkten Wettbewerbsvorteile zu verschaffen.

Eine Vorreiterrolle nahm die japanische Industrie ein. Hier wurden erstmals kontinuierliche Verbesserungsprozesse in den Unternehmen institutionalisiert (zum Beispiel. Kaizen). Diese Ideen wurden im TQM (Total Quality Management) aufgenommen und an westliche (vor allem US-amerikanische) Verhältnisse angepasst. Als Qualitätssystem hat in Europa vor allen die Normenreihe ISO 9000ff. Bedeutung erlangt.

Nur relative Standards

Eine Unternehmung, die sich nach ISO 9000 zertifizieren lassen will, muss Qualitätsstandards, die Verfahren, wie die Produkte in dieser Qualität produziert werden und wie diese Standards überprüft werden, festlegen und Vorkehrungen treffen, dass diese Verfahren und Standards eingehalten und Abweichungen korrigiert werden. ISO 9000 definiert also keine Qualitätsvorgaben; eine Firma kann entscheiden: „Wir produzieren billigen Schrott“ und kann sich dennoch zertifizieren lassen, wenn sie sicherstellt, dass sie billigen Schrott und nichts anderes produziert. Die Bedeutung von ISO 9000 steht in einem engen Zusammenhang mit „Lean production“.

Wenn eine Firma von ihren Zulieferern verlangt, dass sie sich zertifizieren lassen, so gewinnt sie damit die Gewähr, dass diese die definierten Qualitätsstandards einhalten und sie kann sich die Eingangskontrolle der entsprechenden Produkte weitgehend sparen.

Standards sind konservativ

Will eine Firma Standards und Verfahren weiterentwickeln, und verändern, so muss sie die neuen Standards und Verfahren erneut zertifizieren lassen. Da solche Zertifizierungen immer mit recht hohem Aufwand und grossen Kosten verbunden sind, begünstigen sie die kontinuierliche Weiterentwicklung nicht.

Wettbewerbsvorteile

Dennoch können durch eine Zertifizierung deutliche Wettbewerbsvorteile erreicht werden und umgekehrt kann sich der Verzicht auf die Zertifizierung nachteilig auf die Marktstellung auswirken, wenn die Konkurrenz mit Zertifikaten aufwarten kann.

Standardisierung der Bildung

Im Bildungssektor sind die Zertifizierungen noch nicht sehr weit verbreitet. Es gibt einige Institutionen, besonders im industriell-gewerblichen Sektor, die sich nach ISO 9000 zertifizieren liessen, andere haben sich für andere angebotene Systeme entschieden.

Die Besonderheit des Systems der BfW besteht darin, dass hier Kriterien angelegt werden, die Hinweise auf die Qualität der Ausbildung geben. Da aber sehr unterschiedliche Bildungseinrichtungen und Kurse beurteilt werden, sind diese Kriterien zwar durchaus sinnvoll, gleichzeitig aber auch recht summarisch und allgemein. Und auch hier entsteht ein gewisser Zwang zur Standardisierung, so werden beispielsweise genau formulierte Lernziele verlangt, was einer flexiblen und bedürfnisorientierten Anpassung entgegensteht. Für standardisierte Ausbildungsgänge, beispielsweise Lehrgänge, die zu einem bestimmten (Diplom-)Abschluss führen, ist dies durchaus sinnvoll. Andererseits vermag es die Qualitätsmerkmale in einem dynamischen, sich rasch verändernden Umfeld nur ungenügend zu erfassen.

Grenzen der Systeme

In der Arbeit mit sehr heterogenen Kursgruppen mit unterschiedlichen Voraussetzungen sind offene Lernformen sinnvoll. Sie ermöglichen es den Teilnehmenden zwar gemeinsam zu lernen, und dennoch arbeitet jede und jeder an persönlichen Schwerpunkten. Hier ist ein Festlegen präziser. Lernziele weder möglich noch sinnvoll.

Werden in einer Ausbildung, wie beispielsweise im Lehrgang „Führen - eine Herausforderung“ der VPOD-Bildung, Kurssequenzen und Beratungssequenzen integriert, so verbietet sich eine Standardisierung, denn es ist gerade der Sinn der Beratung, an den von den Teilnehmenden eingebrachten Fragestellungen zu arbeiten. Je mehr die Praxis der Teilnehmenden Lerngegenstand ist, desto weniger lassen sich bei der Planung einer Veranstaltung verbindlich Inhalte festlegen. Die Gruppe arbeitet zwar gemeinsam an einer bestimmten Thematik wie beispielsweise „Führen“ oder „Verhandeln“. Welche Facetten des Themas zum Schwerpunkt werden, entscheidet sich erst im Laufe des gemeinsamen Lernens.

Flexibilität gefordert

Dies kann sogar soweit führen, dass beispielsweise eine Betriebsgruppe, die sich zusammengefunden hat, um „Verhandeln“ zu trainieren, sich im Laufe der Veranstaltung entscheidet, daran zu arbeiten, wie Konflikte

mit dem Arbeitgeber ausgetragen und die Mitglieder mobilisiert werden können. Kompetenter Umgang mit solchen Situationen ist auch ein Merkmal von Bildungsqualität. Allerdings lässt er sich mit formalen Kriterien kaum fassen.

Keine Erfolgsgarantie

Zertifizierungen von Bildungsangeboten sind dort sinnvoll, wo für Konsumentinnen und Konsumenten Transparenz geschaffen werden soll. Sie können vermuten, dass ein zertifiziertes Angebot besser ist als ein nichtzertifiziertes und erhalten Anhaltspunkte für einen Vergleich zwischen mehreren gleichartigen Angeboten. Eine Erfolgsgarantie erhalten sie damit aber nicht.

Thomas Meury, VPOD-Verbandssekretär und Bildungsverantwortlicher.

Der öffentliche Dienst, 4.2.1999.

Personen > Meury Thomas. Erwachsenenbildung. OeD, 1999-02-04