

## ***Zusammenfassung des Abschlussberichts***

### Entwicklung eines Monitoring-Systems für das Veranstaltungsprogramm des Bildungszentrums Kirkel

*Im Rahmen der Forschungsförderung  
der Arbeitskammer des Saarlandes  
und der Kooperationsstelle Hochschule und Arbeitswelt  
der Universität des Saarlandes*

*CEval – Centrum für Evaluation*

*Prof. Dr. Reinhard Stockmann*

*Dr. Wolfgang Meyer*

*Dr. Tina Heinrich*

*Universität des Saarlandes*

*Postfach 15 11 50*

*66041 Saarbrücken*

*Tel.: 0681 / 302 – 3320*

*Fax: 0681 / 302 – 3899*

*E-Mail: [r.stockmann@ceval.de](mailto:r.stockmann@ceval.de)*

## Zusammenfassung des Abschlussberichts

Das im Folgenden zusammenfassend beschriebene Forschungsprojekt sollte die Qualität des allgemeinen und gesellschaftspolitischen Weiterbildungsprogramms des Bildungszentrums Kirkel (BZK) der Arbeitskammer des Saarlandes bilanzieren und die Basis für einen fortlaufenden Qualitätsentwicklungsprozess legen. Auftraggeber des Forschungsprojekts waren die Kooperationsstelle Hochschule und Arbeitswelt der Universität des Saarlandes und das Bildungszentrum Kirkel der Arbeitskammer des Saarlandes.

Das Bildungszentrum Kirkel der Arbeitskammer des Saarlandes stellte als angesehenes Bildungszentrum aufgrund seiner bewährten Konzeption und seiner inhaltlichen Ausrichtung eine hervorragende Einrichtung zur Durchführung eines solchen Qualitätsentwicklungsprozesses dar. Gemäß einem Gesetzesauftrag an die Arbeitskammer werden im Bildungszentrum Kirkel saarländische Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer geschult. Das Bildungszentrum Kirkel misst einer permanenten qualitätsorientierten Weiterentwicklung seiner bestehenden Konzeption und inhaltlichen Ausrichtung großes Gewicht bei. Vor allem die Herausforderungen durch die technische Weiterentwicklung im Bereich E-learning, die zu tief greifenden Veränderungen in der Erwachsenenbildung führen können, werden als zentrale Aufgabe der Qualitätsentwicklung im Bildungszentrum Kirkel verstanden.

Das Forschungsprojekt sollte als oberste Zielsetzung einen Beitrag zur Qualitätsentwicklung des allgemeinen und gesellschaftspolitischen Weiterbildungsangebots für Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen im Saarland leisten. In enger Zusammenarbeit mit dem Bildungszentrum Kirkel, den dort beschäftigten Dozentinnen und Dozenten sowie den Teilnehmerinnen und Teilnehmern ausgewählter Bildungsveranstaltungen sollte ein handhabbares Monitoring-System zur Qualitätsentwicklung und Wirkungskontrolle modellhaft aufgebaut und erprobt werden. Nach Ende der Projektförderung soll das Bildungszentrum Kirkel in der Lage sein, dieses System selbständig fortzuführen und im Sinne eines „nachhaltigen Empowerment“ hinsichtlich neu entstehender Anforderungen weiterzuentwickeln. Darüber hinaus soll dieses System als Modell für andere Bildungseinrichtungen mit ähnlichen Aufgaben dienen und seine Verbreitung angestrebt werden, indem es entsprechend an die Praxiserfordernisse und -gegebenheiten anderer Bildungsträger angepasst wird.

Zur Entwicklung eines solchen Monitoring-Systems für die Qualitätsentwicklung des allgemeinen und gesellschaftspolitischen Weiterbildungsangebots, wurden daher im Forschungsprojekt die folgenden vier eng miteinander verzahnte Bereiche fokussiert:

- (1) Kriterienentwicklung zur Qualitätsbewertung
- (2) Beschreibung des Ist-Zustands
- (3) Definition von Zielfeldern zur Bestimmung des Mehrwerts an Qualität durch Integration von E-learning-Modulen
- (4) Dauerbeobachtung von Wirkungen

Zur Entwicklung des Monitoring-Systems waren die folgenden Schritte essentiell, die in der nachfolgenden Abbildung veranschaulicht werden: In einem ersten Schritt sollte zunächst die Entwicklung eines Kriterien-Katalogs zur Qualitätsbewertung erfolgen und die Grundlage bilden für eine auf das Wesentliche fokussierte Beschreibung des Ist-Zustands im zweiten Schritt. Diese Beschreibung des Ist-Zustands sollte möglichst viele Informationsquellen einschließen, um sowohl komplementäre Informationen (d.h. sich ergänzende verschiedene Informationen aus verschiedenen Quellen) als auch konvergierende Informationen (d.h. identische Informationen aus verschiedenen Quellen) zu erhalten und somit eine möglichst differenzierte und validierte Bestandsaufnahme zu erreichen. Die ersten beiden Schritte sollten den Kernfokus des Monitoring-Systems darstellen, auf deren Basis in einem dritten Schritt ggf. Maßnahmen zur Qualitätssicherung abgeleitet werden können: Aus der Feststellung von Diskrepanzen zwischen Ist-Zustand und (dem durch die Kriterien zur Qualitätsbewertung festgelegten) Soll-Zustand und aus einer gedanklichen Auseinandersetzung damit, wie das Soll erreicht werden kann, sollten gezielte Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung abzuleiten sein. Bei allen drei Schritten sollten die langjährigen Erfahrungen des Bildungszentrums Kirkel in der Durchführung von Weiterbildungen für den Aufbau des Monitoring-Systems im Rahmen eines partizipativen Ansatzes der Qualitätsentwicklung mit einbezogen werden.

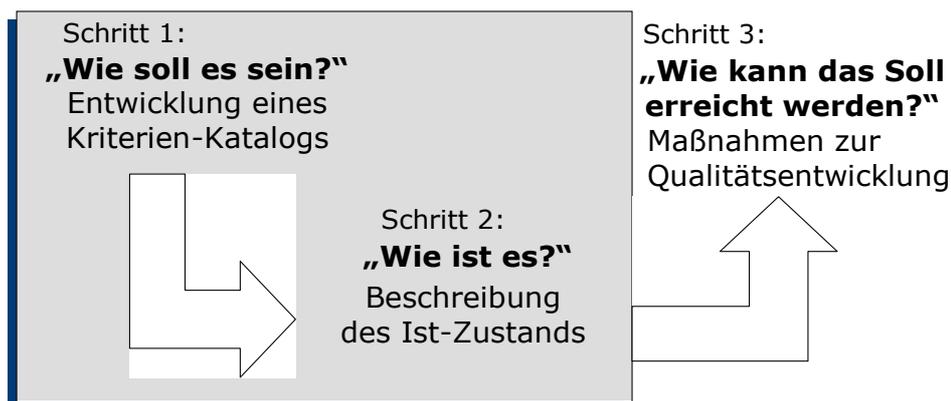


Abb.: Vorgehen zur Qualitätsentwicklung – Kernfokus des Monitoring-Systems

Entsprechend dieser Logik war das Forschungsprojekt zweigeteilt in eine ‚konzeptionelle‘ Phase (08 – 12/2003) und eine ‚operative‘ Phase (01/2004 – 01/2005). Während es in der ‚konzeptionellen Phase‘ galt, alle qualitätsrelevanten Aspekte zu identifizieren und gemeinsam mit den Beteiligten einen Kriterien-Katalog mit Qualitätskriterien zur Bewertung des Weiterbildungsprogramms zu erarbeiten, sollte in der ‚operativen Phase‘ die Operationalisierung dieser Kriterien und die Entwicklung von Instrumenten für das Monitoring-System erfolgen. In den beiden Phasen des Forschungsprojekts wurden verschiedene, aufeinander abgestimmte Aktivitäten durchgeführt; darunter Literaturrecherchen, Arbeitstreffen und Workshops, Instrumentenentwicklung, Durchführung von Befragungen bei Dozenten und Teilnehmern, Datenauswertungen, Implementation des Monitoring-Systems, Schulung von BZK-Personal sowie Durchführung von Befragungen zum Bekanntheitsgrad des BZK-Angebots und zu langfristigen Wirkungen einer Seminarteilnahme.

Für Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung generell und der gesellschaftspolitischen Weiterbildung im Speziellen steht nicht „ein“ oder „das“ allgemein anerkannte Modell zur Verfügung. Stattdessen muss ein für die Einrichtung und den politischen Kontext des jeweiligen Bundeslandes adäquates Modell zur Qualitätsentwicklung erarbeitet werden. Im Bildungszentrum Kirkel sollte Qualitätsentwicklung im Sinne einer schrittweisen, kontinuierlichen Verbesserung erfolgen und ein bedarfs- und ressourcengerechter Aufbau eines Monitoring-Systems stattfinden, damit eine möglichst hohe Praktikabilität und Nachhaltigkeit bei der Nutzung des Monitoring-Systems gewährleistet ist.

Für das Bildungszentrum Kirkel erschien der Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems, welches sich an den Standards des Total Quality Managements (TQM) oder den ISO-Normen orientiert, weder notwendig noch angesichts des damit verbundenen enormen Reorganisationsaufwands sinnvoll. Vielmehr war für die Qualitätsentwicklung im Bildungszentrum Kirkel angezeigt, die bestehenden Konzepte und Instrumente zur Qualitätssicherung des Weiterbildungsangebots behutsam weiterzuentwickeln und um ein handhabbares sowie mit den vorhandenen Ressourcen umsetzbares Monitoring-System zu ergänzen. Im Rahmen eines partizipativen Ansatzes der Qualitätsentwicklung können die langjährigen Erfahrungen in der Durchführung von Weiterbildungen für den Aufbau des Monitoring-Systems nutzbar gemacht werden. Durch eine Beteiligung der Dozentinnen und Dozenten sowie durch eine Befragung von Teilnehmerinnen und Teilnehmer ausgewählter Veranstaltungen sollte zudem das vorhandene Fachwissen zur Entwicklung geeigneter Qualitätskriterien für eine Bewertung von gesellschaftspolitischen Weiterbildungsveranstaltungen erschlossen werden können. Da es bisher hierfür kaum Forschungsarbeiten oder praxisbezogene Vorbilder gibt, war in dieser Grundlagenarbeit der Kern des Forschungsprojekts zu sehen.

Wesentlich bei der Wahl eines geeigneten Evaluationsmodells für die Qualitätsentwicklung im Bildungszentrum Kirkel war die Frage nach dem Verhältnis von Fremd- und Selbstevaluation. Wird Selbstevaluation als Verfahren in Erwägung gezogen, müssen sich Dozentinnen und Dozenten sowie das beteiligte Personal der Weiterbildungseinrichtung der ernsthaften Frage stellen, ob sie Kritik ehrlich zugeben und Fehler annehmen können und ob sie bereit sind, nötige Veränderungen umzusetzen. Üblicherweise sind zudem in Bildungseinrichtungen, in denen kein fest etablierter systematischer Qualitätsentwicklungsprozess stattfindet, weder ausreichende Fachkompetenzen noch Ressourcen vorhanden, so dass für die betreffende Einrichtung bei einer Selbstevaluation umso eher Überforderungssituationen eintreten, je höher der Evaluationsaufwand ist. Die Effektivität und Effizienz einer Selbstevaluation kann wesentlich gesteigert werden, wenn im Sinne einer „Hilfe zur Selbsthilfe“ von Experten bedarfsgerechte Schulungen für sozialwissenschaftliche Laien durchgeführt werden und entsprechende Unterstützungsangebote bestehen, durch die die Handhabung und selbstständige Weiterführung des Monitoring-Systems ermöglicht wird. Für das Bildungszentrum Kirkel wird daher vorgeschlagen, primär selbstevaluativ vorzugehen und externe Evaluationen sowie Unterstützung bei gegebenen Anlässen zu Hilfe zu nehmen.

### *Ad (1) Kriterienentwicklung zur Qualitätsbewertung*

Während der Durchführung des Forschungsprojekts sollte die zentrale Fragestellung bearbeitet werden, anhand welcher Kriterien sich die Qualität gesellschaftspolitischer Bildungsmaßnahmen im Bildungszentrum Kirkel bewerten lässt. Der Qualitätsbegriff stellt in der allgemeinen Bildungsarbeit generell ein großes Problem dar, und oftmals sind Kriterien, anhand derer eine Qualitätsbewertung aus den jeweiligen Perspektiven dieser Beteiligten vorgenommen wird, diffus oder zumindest nicht einfach nachvollziehbar. Im konkreten Beispiel des Bildungszentrums Kirkel der Arbeitskammer des Saarlandes ist von Seiten der Organisatoren der Bildungsveranstaltung als allgemeines Lernziel die Anleitung zu politischem Handeln vorgegeben. Dementsprechend beinhaltet das Bildungsangebot primär praxisorientiertes Wissen (z.B. Arbeitnehmerschutzrechte) und unmittelbar einsetzbare Verfahren (z.B. Arbeitsmethoden für Betriebs- und Personalräte) zur kompetenten Durchsetzung der Interessen von Arbeitnehmerinnen/Arbeitnehmern. Über das inhaltlich breit gefächerte Weiterbildungsangebot hinweg ergibt sich somit eine gemeinsame Basis, die grundsätzlich eine günstige Ausgangssituation zur einheitlichen Konstruktion von Qualitätskriterien darstellt.

Da der Frage nach der konkreten Nutzbarkeit und Nutzung des vermittelnden Wissens und der Verfahren in der Praxis ein besonderer Stellenwert zukommt, sollte bei der Formulierung der Qualitätskriterien unbedingt die Ebene längerfristiger Wirkungen einer Teilnahme am Bildungsprogramm berücksichtigt werden. Der für das Bildungszentrum Kirkel angemessene Qualitätsbegriff sollte somit in jedem Fall insofern mehrdimensional sein, als nicht nur die Qualität des Inputs und des Lernprozesses im Bildungszentrum beachtet werden müssen, sondern auch die Qualität des Output bzw. Impact als Wirkungen.

Für eine theoretisch fundierte Ableitung relevanter Inhaltsbereiche wurde (als Grundlage zur Entwicklung von Qualitätskriterien für gesellschaftspolitische Weiterbildungsmaßnahmen) im Projekt zunächst das Modell des organisierten Informationstransfers (Meyer, 2000) herangezogen. Somit konnte die Bandbreite aller verschiedensten denkbaren Qualitätskriterien auf eine theoretisch begründete Auswahl relevanter Qualitätskriterien reduziert werden und dadurch eine überschaubare Anzahl von Kriterien als handhabbare Ausgangsbasis für die weitere Projektarbeit zusammengestellt werden. In dem Modell des organisierten Informationstransfers werden insgesamt neun Teilbereiche unterschieden (Informationsproduktion, Informationsvermittlung und Informationsnutzung mit jeweils drei Unterebenen), die jeweils hinsichtlich ihrer spezifischen Kennzeichen in Bezug auf Steuerung, Prozessen und Wirkungen charakterisiert werden können. Die Beispiele für Qualitätskriterien, die sich aus dem „Modell des organisierten Informationstransfers“ ableiten lassen, wurden nun im Projekt daraufhin überprüft, inwiefern sie für das Bildungszentrum Kirkel relevant und nützlich in Bezug auf die Erarbeitung von Indikatoren für die Erhebungsinstrumente sein könnten.

Um diese erste Arbeitsgrundlage, das theoretisch abgeleitete Raster, bei der Entwicklung von Qualitätskriterien zu vervollständigen und zu verifizieren, wurde gemeinsam mit den Beteiligten im Bildungszentrum Kirkel vertieft, was aus ihrer Sicht relevante Qualitätskriterien für die Bewertung gesellschaftspolitischer Weiterbildung seien.

Speziell zur Frage des Lernoutput wurden dazu Diskussionsergebnisse zu verschiedenen Kompetenzbereichen – (a) fachliche, (b) methodische, (c) soziale, (d) persönliche Kompetenzen – erarbeitet. Relevante Qualitätskriterien und -indikatoren wurden daraufhin gemeinsam mit den am Fortbildungsprogramm beteiligten Dozentinnen und Dozenten unter Berücksichtigung der Interessen von Teilnehmenden an Seminaren im Bildungszentrum sowie unter Einbeziehung der Perspektive der für die Inhalte des Weiterbildungsangebots zuständigen Führungsebene des Bildungszentrums und der Arbeitskammer erarbeitet und zu einem Kriterien-Katalog zusammengefasst.

Im Katalog werden Kriterien nach verschiedenen Ebenen geordnet, und zwar die Ebene des Input, des Prozesses, des Outputs bzw. Impacts. Mittels der im Kriterien-Katalog enthaltenen Unterscheidung von Input-, Prozess- und Output-/Impact-Kriterien muss das im Forschungsprojekt realisierte Monitoring nicht nur (wie oftmals bei Monitoring-Systemen der Fall) auf Prozess-Kriterien beschränkt bleiben, sondern kann sich auch auf alle anderen zu unterscheidenden Ebenen von Kriterien beziehen. Auf der Ebene des „Input“ wird dabei die Gesamtheit der für das Bildungsprogramm bestehenden relativ stabilen strukturellen Voraussetzungen verstanden und darunter sowohl die Ziele der Organisation, Konzepte (z.B. jährliches Bildungsprogramm), Ressourcen (z.B. technische Infrastruktur, Finanzen, Lehrpersonal und sonstiges Personal), organisatorische Abläufe (darunter Verwaltungsabläufe, Kommunikation und formale Zuständigkeiten) sowie externe Vernetzung subsumiert. Die Ebene des „Prozesses“ umfasst alle für den Lernprozess relevanten Aspekte (darunter Lernziele, Zielkongruenz, Umsetzung des didaktischen Konzepts, Ressourcennutzung, Abläufe, Rahmenbedingungen außerhalb der Kurse). Unter „Output“ wird das unmittelbare Lernergebnis verstanden in Abgrenzung zu dem Begriff „Impact“, mit dem längerfristige Wirkungen bezeichnet werden. Unter Output/Impact werden zusammengefasst: Zielerreichung, Wirkungen der Konzepte, Kompetenzen (Ressourcen des einzelnen Teilnehmers), Diffusionswirkungen sowie das Vorhandensein entsprechender Rahmenbedingungen. Bei der Formulierung von Qualitätskriterien wurde darauf geachtet, möglichst auf solche Kriterien zu rekurrieren, die möglichst wenige Schwierigkeiten für die Qualitätsmessung und -bewertung implizieren, indem sie möglichst eindeutig (intersubjektiv) verstehbar sind sowie möglichst gut operationalisierbar sind.

### *Ad (2) Beschreibung des Ist-Zustands*

Die Beschreibung des Ist-Zustands sollte eine umfassende Bestandsaufnahme der Qualität des Veranstaltungsprogramms des Bildungszentrums Kirkel im Bereich der gesellschaftspolitischen Weiterbildung ermöglichen. Die zentrale Frage hierbei war, welche Informationen bzw. Daten für die Qualitätsbewertung bei wem erfasst werden müssen. Um ein möglichst vollständiges und differenziertes Bild zu erhalten, wurden verschiedene Informationsquellen als Grundlage für die Beschreibung des Ist-Zustands herangezogen: (a) Seminar-Beschreibungen, (b) Seminar-Typologie, (c) Befragungen mit BZK-Mitarbeitern bzw. Mitarbeiterinnen, (d) Seminarbewertung per Fragebögen und (e) Befragungen von Teilnehmenden und Dozierenden.

Aus den Seminar-Beschreibungen [Punkt (a)] wurden sodann Beschreibungs-Dimensionen extrahiert, die zur Entwicklung einer Typologie von Seminaren [Punkt (b)] genutzt werden konnten. Diese Dimensionen wurden als Grundlage für ein Kodierungssystem bei der Erarbeitung einer Seminartypologie verwendet. Die Grundlage für die Erstellung einer Seminartypologie war eine systematische Charakterisierung aller interessierender BZK-Seminare anhand zuvor definierter Beschreibungsdimensionen bzw. Merkmale, deren Relevanz vor der eigentlichen Analyse mit dem Leiter des Bildungszentrums überprüft wurde. Bei der Befragung von BZK-Mitarbeitern bzw. Mitarbeiterinnen [Punkt (c)] wurden im Sinne eines partizipativen Vorgehens all jene im Bildungszentrum beschäftigten Personen einbezogen, die mit dem organisatorischen Ablauf und Service betraut sind und somit wesentlich die Rahmenbedingungen von Seminaren im BZK mitgestalten. In Bezug auf die Seminarbewertung per Fragebögen [Punkt (d)] wurden sowohl quantitative als auch qualitative Informationen erhoben und entsprechende Ergebnisse ermittelt. In der Beschreibung des Ist-Zustands war die Frage zentral, worin zum einen die spezifischen Stärken und Schwächen der einzelnen Veranstaltungen zu sehen sind und wie die Qualität des Weiterbildungsprogramms einzuschätzen ist. Zur Wahrung des Datenschutzes und zur Anonymisierung der Ergebnisse wurde die Gesamtstichprobe aller im Jahr 2004 im Forschungsprojekt erfassten Seminare ausgewertet. Mit der Beschreibung des Ist-Zustands sollte im Forschungsprojekt keine Bewertung und Interpretation der Ergebnisse im Sinne einer Evaluation verbunden sein. Ziel des Forschungsprojekts war es dementsprechend nicht, eine Evaluation der Qualität des bestehenden Seminarangebotes im Bildungszentrum Kirkel vorzunehmen, sondern ein Monitoring-System zu entwickeln, mittels dessen eine Bestandsaufnahme qualitätsrelevanter Aspekte im Bildungszentrum durchgeführt werden kann.

Bei dieser Qualitätsmessung und -bewertung (und auch bereits bei der Datenerhebung und Berichterstattung) ist zu beachten, dass die klassischen Fragen nach der empirischen Güte der Indikatoren in Bezug auf die Beschreibung des Ist-Zustands insofern als voll zufriedenstellend beurteilt werden können, als die Reliabilität der Indikatoren (Skalen-Reliabilität und Item-Trennschärfe) als durchweg gut bis sehr gut beurteilt werden kann und die Erhebungsinstrumente und darin enthaltenen Items bei Dozierenden und Teilnehmenden eine hohe soziale Validität zu besitzen scheinen und von den meisten Beteiligten gut akzeptiert werden, wie Ergebnisse aus den entsprechenden Befragungen [Punkt (e)] belegten.

Die während der operativen Phase des Forschungsprojekts gesammelten Daten aus den Teilnehmer- und Dozenten-Befragungen wurden im Forschungsprojekt verschiedenen Auswertungsstrategien unterzogen. Für die Beschreibung des Ist-Zustands der Qualität des Weiterbildungsprogramms waren hierbei insbesondere statistische Maße der zentralen Tendenz sowie Streuungsmaße bei den Teilnehmer- und Dozenten-Befragungen interessant. Zur Wahrung der Anonymität und zur Vermeidung von ungewollten negativen Vergleichseffekten (im Sinne eines Ranking) unter den jeweiligen Dozenten/Dozentinnen wurden die Datenauswertungen nicht seminarspezifisch vorgenommen, sondern über den Gesamtpool der erhobenen Daten hinweg. Insgesamt sind die ermittelten Ergebnisse als deutlich positive Bewertung der Seminarqualität im Bildungszentrum Kirkel zu interpretieren.

### *Ad (3) Definition von Zielfeldern*

Mittels einer Definition von Zielfeldern sollte die Bestimmung des Mehrwerts an Qualität erfolgen, der durch die Integration von E-learning-Modulen in einzelnen Veranstaltungen (bzw. einzelnen Segmenten dieser Veranstaltungen) erreicht werden könnte. Eine entscheidende Frage bei der Definition von Zielfeldern und der Bestimmung der Mehrwerts an Qualität durch E-learning war bzw. ist, welche Kriterien dabei von den Beteiligten verwendet und als wichtig angesehen werden. Diesbezüglich wurde von der Arbeitskammer des Saarlandes in Zusammenarbeit mit dem Steinbeis Transferzentrum CE für das *SaarLernNetz* ein als Planungshilfe gedachtes Handbuch zur Qualität online-gestützter Bildungsmaßnahmen unter Berücksichtigung der Anforderungen von *Stiftung Warentest* und der *Zentralstelle für Fernunterricht (ZFU)* entwickelt. Die darin enthalten verallgemeinerungsfähigen Qualitätskriterien bzw. Standards lassen sich in die Grob-Struktur (Input, Prozess, Output/Impact) des Kriterien-Katalogs einordnen, so dass hier eine Definition von Zielfeldern zur Bestimmung des Mehrwerts von E-learning möglich ist.

Eine im Projekt durchgeführte Literaturrecherche zur Frage, welchen Mehrwert das E-learning in der gesellschaftspolitischen Erwachsenen-Weiterbildung hat, erbrachte das Ergebnis, dass die sehr wenigen Studien, die sich auf arbeitstätige Erwachsenen als Zielgruppe von E-learning-Angeboten beziehen, alle aus methodischer Hinsicht unzureichend und damit nicht aussagekräftig sind.

Generell könnte das E-learning insofern einen Beitrag zur Verbesserung der Qualität des Veranstaltungsangebots des Bildungszentrums Kirkel leisten, da dem E-learning ein positives, modernes Image zugesprochen wird und weitere Vorteile (z.B. Synergie-Effekte mit dem Projekt „Arbeitnehmer an's Netz“ der Arbeitskammer des Saarlandes, höhere Flexibilität bei der Seminaredurchführung, administrative bzw. organisatorische Vorteile einer automatisierten online-gestützten Erhebung und Auswertung von Teilnehmerdaten und Bewertungen von online-gestützten Seminaren) genutzt werden könnten, sofern die entsprechenden Voraussetzungen dafür gegeben sind.

### *Ad (4) Dauerbeobachtung von Wirkungen*

Durch ein kontinuierliches Monitoring sollte die Dauerbeobachtung von Wirkungen der Seminaraktivitäten im Bildungszentrum Kirkel gewährleistet werden sowie dauerhaft die entsprechenden Daten möglichst einfach und vergleichbar gemessen und die gewonnen Informationen den Entscheidungsträgern „just in time“ zur Verfügung gestellt werden. Von den Evaluationsforscher/-innen des Centrums für Evaluation (CEval) wurden dazu handhabbare Instrumente entwickelt, mittels derer die Qualitätskriterien und -indikatoren eigenständig durch das Bildungszentrum gemessen und ausgewertet werden können (Monitoring-System). Die Datenerhebung und -auswertung sollte mit minimalem Personalaufwand zu bewältigen und möglichst einfach in der Handhabung sein, damit jederzeit schnell (Ersatz-)Personal für diese Aufgaben eingelernt werden kann und eine Kontinuität in der Pflege des Monitoring-Systems sichergestellt werden kann. Für die Entwicklung des Monitoring-Systems waren zwei zentrale Fragen zu beantworten, nämlich erstens, in welcher Form wem welche Ergeb-

nisse der Qualitätsmessung mit welchem Ziel vorgelegt werden müssen, und zweitens, wie dies mit den gegebenen Ressourcen des Bildungszentrums Kirkel machbar ist.

Das entwickelte Monitoring-System im Bildungszentrum Kirkel umfasste insgesamt drei Elemente (siehe nachfolgende Abbildung), die jeweils verschiedene Instrumente bzw. Vorgehensweisen beinhalteten: (1) Instrumente zur Planung der Qualitätsentwicklung, (2) Instrumente und Vorgehensweisen zur Datenerhebung und Rückmeldung sowie (3) Instrumente und Vorgehensweisen zur Generierung von Verbesserungsvorschlägen bezüglich der erhobenen Daten.

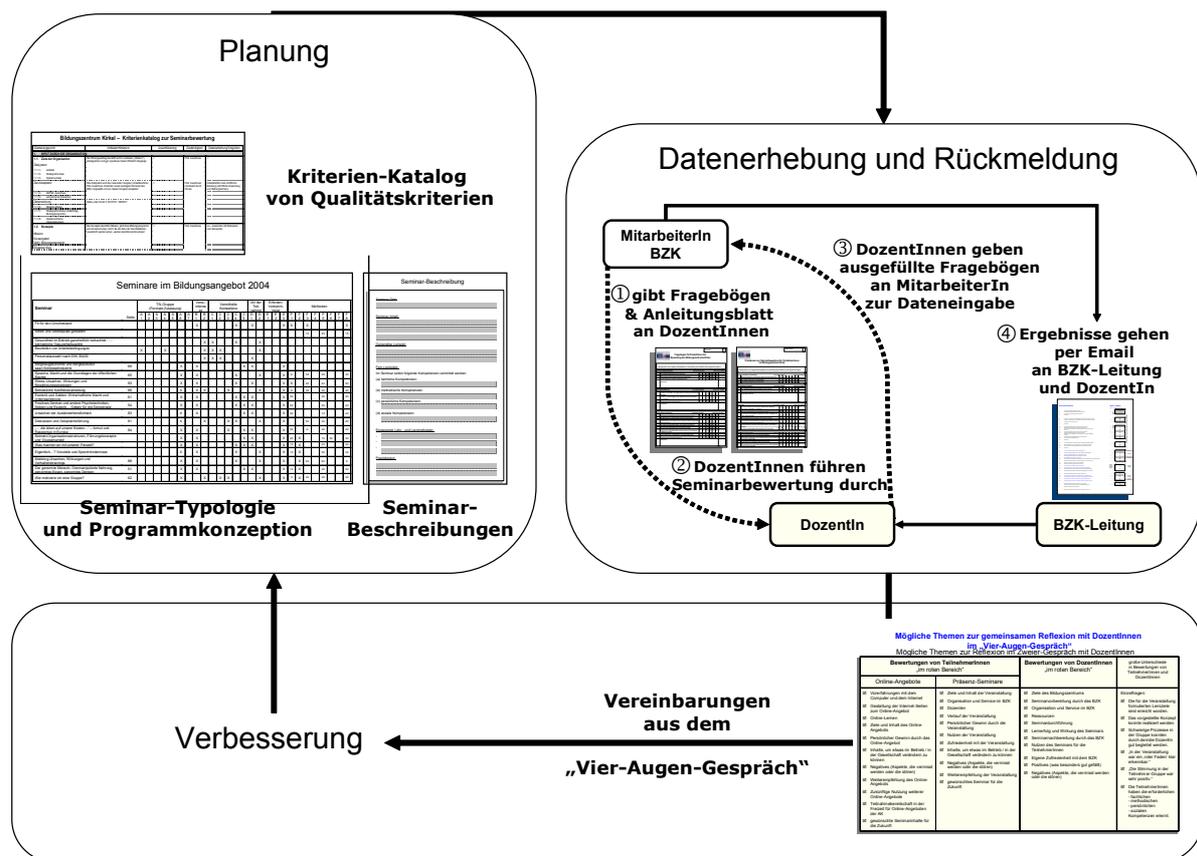


Abb. Elemente des Monitoring-Systems im Bildungszentrum Kirkel

Für das erste Element, die Planung der Qualitätsentwicklung, sind die folgenden Instrumente vorgesehen: Kriterien-Katalog (mit den darin enthaltenen Qualitätskriterien), Seminar-Typologie (mit der Klassifikation des Seminarangebots in Bezug auf qualitätsrelevante Kriterien) und Programmkonzeption (mit der strategischen Ausrichtung des Seminarangebots) sowie Seminar-Beschreibungen (mit qualitätsrelevanten Informationen). Das zweite Element, die Datenerhebung und Rückmeldung, beinhaltet die Vorbereitung der Datenerhebung durch Mitarbeiter/-innen des BZK, die Durchführung der Seminarbewertung durch die jeweiligen Dozenten bzw. Dozentinnen, anschließend die Datenauswertung wiederum durch BZK-Mitarbeiter bzw. -Mitarbeiterinnen und die Rückmeldung der Ergebnisse per E-Mail durch den Leiter des Bildungszentrums an die Dozenten bzw. Dozentinnen. Das Monitoring-System sollte eine praktikable Datenauswertung sowie eine schnelle und übersichtliche Rückmeldung der wesentlichen Informationen ermöglichen. Daher wurde eine Datenmaske

entwickelt, die auf der Grundlage der eingegebenen Rohdaten alle weiteren für das Monitoring relevanten Informationen automatisch berechnete bzw. in definierter Weise anzeigt. Der Leiter des Bildungszentrums kann nun auf dieser Grundlage bei Bedarf ein „Vier-Augen-Gespräch“ zur Verbesserung der Seminarqualität – als drittem Element des Monitoring-Systems – mit dem jeweiligen Dozenten bzw. der jeweiligen Dozentin anmelden. In einem solchen vertraulichen Gespräch sollen für kritische Ergebnisse gemeinsam mögliche Erklärungen erörtert werden und daraus ggf. Vereinbarungen resultieren, die der Verbesserung von qualitätsrelevanten Aspekten dienen.

Neben den hier beschriebenen eher technischen Aspekten der Entwicklung eines Datenerhebungs- und -rückmeldesystems war die Einbeziehung der Beteiligten, die das Monitoring-System nach Projektabschluss langfristig im Bildungszentrum Kirkel weiterführen sollten, zentral. Bereits während der Projektlaufzeit wurde eine Schulung von Mitarbeitern bzw. Mitarbeiterinnen des Bildungszentrums Kirkel zur eigenständigen Vorbereitung und Auswertung der Seminarbewertungen durchgeführt, um die kompetente Durchführung dieser für ein funktionierendes Monitoring-System zentraler Aktivitäten sicher zu stellen.

Bei dem Forschungsprojekt sollte es sich nicht um eine einmalige Intervention, sondern um eine notwendige Grundlageninvestition und den Startschuss für einen nachhaltigen Qualitätsentwicklungsprozess handeln. Auf der Grundlage der im Forschungsprojekt gesammelten Daten über die Qualität des Weiterbildungsprogramms wurden extern moderierte Diskussionsprozesse über die Angemessenheit und Nützlichkeit der Qualitätskriterien und -indikatoren angestoßen, die nach Projektabschluss im Rahmen eines umfassenden Leitbildprozesses im Bildungszentrum fortgeführt werden sollen. Hinsichtlich der weiteren Schritte bei der Qualitätsentwicklung des Bildungszentrums Kirkel sind als konkrete Maßnahmen zum einen die technische Weiterentwicklung des BOS (BZK-Online-Service) zu sehen, sowie zweitens die Durchführung des sog. Leitbild-Prozesses und Maßnahmen auf der Planungsebene des entwickelten Monitoring-Systems. Prinzipiell stellt sich in Zeiten des novellierten SWBG als Maxime für das Bildungszentrum Kirkel dar, zum einen eine möglichst hohe „Kundentreue“ bei den derzeitigen Teilnehmern sicher zu stellen und die bestehenden Teilnehmerzahlen zu halten sowie zum anderen zusätzliche Teilnehmer (bzw. auch neue Zielgruppen von Teilnehmern) gezielt anzuwerben. Die erforderlichen Daten können mittels des entwickelten Monitoring-Systems fortwährend erhoben und im Rahmen einer Evaluation der Qualität des Seminarprogramms abschließend bewertet werden.

Da weiterhin die Hauptaufgabe eines fortlaufend durchgeführten Monitoring in der schnellen Bereitstellung von Informationen zu sehen ist und das Monitoring-System naturgemäß auf bestimmte festgelegte Zielbereiche fokussiert bleibt, sollte das Monitoring-System in größeren Zeitabständen im Rahmen von Evaluationsprozessen auf den Prüfstand gestellt werden. Diese Evaluationsprozesse erfolgen i.d.R. durch externe Experten, damit „Betriebsblindheit“ bei der Überprüfung des Monitoring-Systems vermieden und die bestehende Sichtweise erweitert werden kann.