



Qualitätssicherung der Weiterbildung an der Universität für Bodenkultur Wien

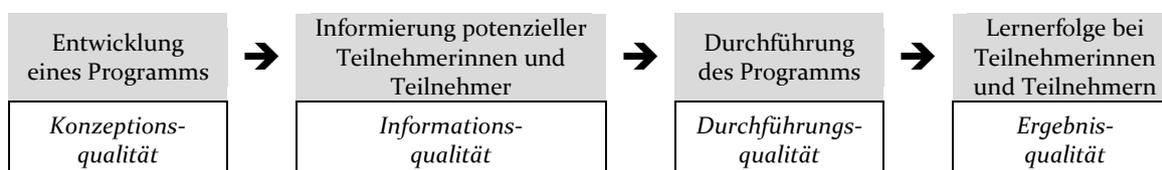
Zentr. f. Lehre – Weiterbildung (Christina Paulus & Eveline Christof)
Stabst. Qualitätsmanagement (Ralph Reimann)
Wien, Oktober 2010

Im Folgenden wird das Qualitätssicherungssystem im Bereich Weiterbildung (QSS-WB) dargestellt. Diese Darstellung gliedert sich in fünf Abschnitte:

- (1) Modell des QSS-WB
- (2) Qualitätsdimensionen und zugeordnete Elemente und Maßnahmen
- (3) Prozesse innerhalb des QSS-WB
- (4) Checklist („to do“ bei jedem Programmdurchlauf)
- (5) Mustervorlagen

(1) Modell des QSS-WB

Das Qualitätssicherungssystem in der Weiterbildung an der BOKU umfasst vier Qualitätsdimensionen, die sich an unterschiedlichen Phasen von Weiterbildungsprogrammen orientieren:



Grundlegend wird die Entwicklung und Durchführung von Weiterbildungsprogrammen an der BOKU geregelt über eine Richtlinie. Diese Richtlinie schreibt verschiedene Maßnahmen vor – hierzu gehören z. B. die Bedarfsanalyse, die De-

definition von Zielen und die zielorientierte Konzeption des Studienganges oder auch die Planung und Verfügbarkeit der erforderlichen Ressourcen. Diese Maßnahmen sichern die **Konzeptionsqualität** eines jeden Weiterbildungsprogramms. **Informationsqualität** hat (zeitlich etwas vorgelagert) bereits mit der Durchführung eines Programms zu tun und gewährleistet, dass potenzielle Teilnehmerinnen und Teilnehmer alle relevanten Informationen über den Studiengang zeitgerecht und komfortabel zur Verfügung haben. **Durchführungsqualität** betrifft die Programmdurchführung im engeren Sinne und stellt die Qualität der Lehr-Lern-Prozesse sicher. Die (Erfassung der) **Ergebnisqualität** ist nach einem Lehrgang/Kurs angesiedelt und optimiert über Monitoring und Rückmeldung der Lerneffekte die Konzeption und Durchführung zukünftiger Programme.

Jeder der vier Qualitätsdimensionen sind konkrete Elemente und Maßnahmen zugeordnet, die die jeweilige Qualität sicherstellen. Die folgende Tabelle zeigt eine kompakte Auflistung dieser Elemente und Maßnahmen.

Tabelle 1: Übersicht über die den vier Qualitätsdimensionen zugeordneten Elemente und Maßnahmen

Konzeptionsqualität	Informationsqualität	Durchführungsqualität	Ergebnisqualität
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Richtlinie 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transparenz 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aufnahmegespräch ▪ Qualifikation der Lehrenden ▪ Didaktische Prinzipien ▪ Prüfungsordnung/ Leistungsnachweise ▪ TeilnehmerInnenbefragung (Feedbackstruktur) ▪ Beschwerdemanagement (Feedbackstruktur) ▪ Lehrendenbefragung (Feedbackstruktur) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lehrgangsstatistik (Feedbackstruktur) ▪ Überprüfung von Abschlussarbeiten (Feedbackstruktur) ▪ AbsolventInnenbefragung (Feedbackstruktur) ▪ Befragung von Vorgesetzten/KollegInnen der AbsolventInnen (Feedbackstruktur)

Der Großteil der Elemente/Maßnahmen entfaltet seine Wirkung für ein stattfindendes Programm unmittelbar. Einige der Elemente/Maßnahmen werden jedoch wegen erforderlicher Feedbackschleifen erst zeitverzögert wirksam – insbesondere die Elemente im Bereich Ergebnisqualität, die wertvolle Informationen liefern für Adaptationen zukünftiger Programme und Programmdurchführungen. Die folgende Abbildung zeigt zusammenfassend das Modell QSS-WB.

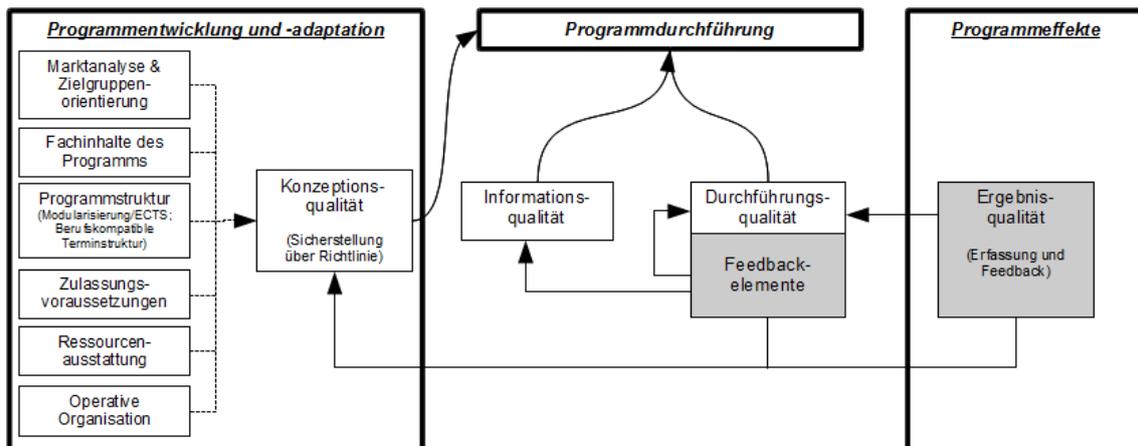


Abb. 1: Schematische Darstellung des Qualitätssicherungssystems im Bereich Weiterbildung an der BOKU.

Das Weiterbildungsangebot der BOKU sieht vier unterschiedliche Kategorien von Lehrgängen/Kursen vor (s. „Richtlinie“). Nicht alle der bisher angesprochenen qualitätssichernden Maßnahmen sind für alle vier Kategorien relevant. Nachstehende Übersicht zeigt, welche Maßnahmen in welcher Programmkategorie umzusetzen sind:

Qualitätsdimension	Maßnahme	Kat. 1 („Lehrgang“)	Kat. 2 („Lehrgang“)	Kat. 3 („Lehrgang“)	Kat. 4 („Kurs“)
Konzeptionsqualität	Richtlinie	✓	✓	✓	✓
Informationsqualität	Transparenz	✓	✓	✓	✓
Durchführungsqualität	Aufnahmegespräch	✓	✓		
	Qualifikation der Lehrenden	✓	✓	✓	✓
	Didaktische Prinzipien	✓	✓	✓	✓
	Prüfungsordnung/ Leistungsnachweise	✓	✓		
	TeilnehmerInnenbefragung	✓	✓	✓	✓
	Beschwerdemanagement	✓	✓	✓	✓
	Lehrendenbefragung	✓	✓		
Ergebnisqualität	Lehrgangsstistik	✓	✓		
	Überprüfung von Abschlussarbeiten	✓	✓		
	AbsolventInnenbefragung	✓	✓		
	Befragung von Vorgesetzten/ KollegInnen der AbsolventInnen	✓	✓		

(2) Qualitätsdimensionen und zugeordnete Elemente und Maßnahmen

Im Folgenden werden die Elemente/Maßnahmen des QSS-WB gegliedert nach den vier Qualitätsdimensionen benannt und die jeweiligen Ziele sowie die operativen Zuständigkeiten aufgezeigt.

Konzeptionsqualität

Maßnahme	Ziel	Kurzbeschreibung	Zuständigkeit/ Anzuwenden von
Richtlinie	Gewährleistung der konzeptuellen Qualität eines neuen Programms	Die Richtlinie beschreibt die erforderlichen Leistungen und Tätigkeiten bei der Programmentwicklung und -konzeption: <ul style="list-style-type: none"> • Erhebung und Nachweis des Bedarfs am Weiterbildungsmarkt • Zielgruppenorientierung • Beschreibung der Fachinhalte • Spezifizierung der Programmstruktur • Konkretisierung der Teilnahme-/Zulassungsmodalitäten • Planung und Langfristige Ressourcenausstattung Operativ-administrative Organisation	<ul style="list-style-type: none"> ○ Programmentwicklerinnen und -entwicklern

Informationsqualität

Maßnahme	Ziel	Kurzbeschreibung	Zuständigkeit/ Anzuwenden von
Transparenz	Frühzeitige Bereitstellung umfangreicher Information über alle relevanten Programm-aspekte, so dass sich potenzielle Teilnehmerinnen und -teilnehmer ausreichend informieren können	In relevanten Medien (v.a. online) Teilnehmerinnen-/teilnehmerorientierte Beschreibung aller relevanten Programmmerkmale: <ul style="list-style-type: none"> • Generelles Thema • Anzahl Plätze • Zugangsregelung • Fachliche Voraussetzungen (Kompetenzen) • Curriculum/ Themenstruktur • Didaktik/Methodik • Terminstruktur • Veranstaltungsorte • Nennung der Lehrenden • Modulverantwortliche Personen • Learning outcomes • Organisation / Ablauf • Anmeldemodalitäten (Auswahlgespräch) • Prüfungsordnung • Hinweis auf TeilnehmerInnenbefragungen • Hinweis auf Ansprechpersonen, Beschwerdeadresse (Internetseite/-formular) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Programmverantwortliche ○ ZfL

Durchführungsqualität

Maßnahme	Ziel	Kurzbeschreibung	Zuständigkeit/ Anzuwenden von
Aufnahme- gespräch	Aufnahme Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus der intendierten Zielgruppe (Vermeidung von „Fehlteilnahme“, die zu persönlicher Frustration, Demotivierung und Verärgerung führt sowie in der Folge zu sinkender Qualität der Lehrveranstaltungen allgemein)	<ul style="list-style-type: none"> • Standardisiertes Gespräch zur Auswahl der TeilnehmerInnen 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Programmverantwortliche
Qualifikation der Lehrenden (s. auch „Richtlinie“)	Sicherstellung des fachlichen Niveaus der Lehrenden sowie des Charakters „BOKU-Lehrgang“	<ul style="list-style-type: none"> • Festgelegter %-Satz der Lehrveranstaltungsstunden (bzw. Kontaktstunden) wird von habilitierten WissenschaftlerInnen der BOKU abgehalten • Lehrende, die nicht zum festen BOKU-Personal gehören, müssen thematische Facheinschlägigkeit sowie didaktische Qualifikation nachweisen 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Programmverantwortliche
Didaktische Prinzipien	Sicherstellung der Qualität der einzelnen Lehrveranstaltungen und der konkreten Lehr-Lern-Prozesse	<ul style="list-style-type: none"> • Orientierung an Learning Outcomes • Informierung der Teiln. über jeweilige Lernziele • Erläuterung der Bedeutsamkeit des Lernstoffes • Aktivierung und Orientierung an Vorwissen der Teiln. • Anwendung unterschiedlicher Lehrmethoden (Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, Problem-based learning, Jigsaw, interaktive Übungen, Einsatz Multimedia, e-Learning) • Verwendung hilfreicher Lernmaterialien • Feedback zu Vorgehen und Leistung • Bezug zu Praxis/Anwendung; Einbindung von Personen aus der Praxis • Förderung von Transfer 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Programmverantwortliche ○ Lehrende ○ ZfL
Prüfungsordnung/ Leistungs- nachweise	Sicherstellung gleicher Kriterien bei Benotungen und Bescheinigung des erfolgreichen Absolvierens des Programms	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfungsordnung benennt eindeutig die Benotungskriterien und regelt eindeutig die Bestimmungen des pos. Absolvierens des Programms 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Programmverantwortliche ○ Lehrende
TeilnehmerInnen- befragung	Erfassung der Meinungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer für Feedback-Informationen	<ul style="list-style-type: none"> • LV-Evaluierung • „Mid Term“-Programmevaluierung 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Programmverantwortliche ○ Lehrende ○ SQM
Beschwerde- management	Gewährleistung der niedrighwelligen Möglichkeit zur ad-hoc Bekanntheit von Beschwerden und Kritikpunkten	<ul style="list-style-type: none"> • Existenz eines Internetformular, über das Teilnehmerinnen und -teilnehmer Beschwerden, aber auch Kritikpunkte, Anregungen, Verbesserungsmöglichkeiten deponieren können 	<ul style="list-style-type: none"> ○ SQM

Lehrenden-befragung	Erfassung der Meinungen der Lehrenden für Feedback-Informationen	<ul style="list-style-type: none"> • Veranstaltungsbewertung • Dokumentation relevanter Programmaspekte 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Programmverantwortliche ○ Lehrende ○ SQM ○ ZfL
---------------------	--	---	---

Ergebnisqualität

Maßnahme	Ziel	Kurzbeschreibung	Zuständigkeit/ Anzuwenden von
TeilnehmerInnen-befragung	Erfassung der Meinungen der Teilnehmerinnen und teilnehmer für Feedback-Informationen	<ul style="list-style-type: none"> • Abgangsbefragung („End Term“-Programmevaluierung) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Programmverantwortliche ○ Lehrende ○ SQM ○ ZfL
Lehrgangsstatistik	Überprüfung und Dokumentation des Programmserfolgs und Bereitstellung von Feedback-Informationen zur Optimierung zukünftiger Programmdurchführungen	Ermittlung relevanter Kennzahlen (auf Basis vorab kontinuierlich erhobener Daten): <ul style="list-style-type: none"> • Teilnahmefrequenz • Drop-out-Quote • Ausmaß/Anteil anerkannter Lehrgangs-externer Lerntätigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Programmverantwortliche ○ SQM
Überprüfung von Abschlussarbeiten	Überprüfung der Einhaltung der im Programmkonzept beschriebenen Bewertungskriterien für Abschlussarbeiten und Bereitstellung von Feedback-Informationen zur Optimierung zukünftiger Programmdurchführungen	<ul style="list-style-type: none"> • Stichprobenartige Überprüfung von Abschlussarbeiten in Anlehnung an die Bewertungskriterien 	<ul style="list-style-type: none"> ○ SQM ○ ZfL
Befragung von Absolventinnen und Absolventen	Überprüfung der Nachhaltigkeit des Lernerfolgs und des Transfers	Follow-up-Befragung ca. 1 Jahr nach Abschluss des Programms: <ul style="list-style-type: none"> • Präsenz des Gelernten/der Kompetenzen • erfolgter Transfer in Beruf 	<ul style="list-style-type: none"> ○ SQM
Befragung von Vorgesetzten/ KollegInnen der Absolventinnen und Absolventen	Überprüfung der Nachhaltigkeit des Lernerfolgs und des Transfers aus Perspektive 3.	Ca. 1 Jahr nach Abschluss des Programms Befragung: <ul style="list-style-type: none"> • Erkennbare Lerneffekte (Fachwissen, Kompetenzen) • erfolgter Transfer in Berufsalltag 	<ul style="list-style-type: none"> ○ SQM

(4) Prozesse innerhalb des QSS-WB

Qualitätsbereich	Maßnahme	Zuständigkeit	Arbeitsschritt	Service von ZfL/SQM	
Konzeptionsqualität	Richtlinie	ProgrammentwicklerInnen	Konzipierung des Programms	Distribution der Richtlinie (Download)	
Informationsqualität	Transparenz	Programmverantwortliche	Frühzeitige Bereitstellung aller Programminformationen	Distribution Mustervorlage (Download)	
		ZfL	Kontrolle des Informationsangebots zu festgelegter Zeitpunkt (... vor Anmeldeschluss)		
Durchführungsqualität	Aufnahmegespräch	Programmverantwortliche	Durchführung standardisierter Auswahl-/Aufnahmegespräche	Bereitstellung (Download) Gesprächsleitfaden (Muster)	
	Qualifikation der Lehrenden	Programmverantwortliche	Nominierung der Lehrenden		
	Didaktische Prinzipien	Programmverantwortliche, Lehrende	Berücksichtigung didaktischer Prinzipien in den Lehrveranstaltungen	Bereitstellung (Download) Handreichung „Didaktik in der Weiterbildung“	
	Prüfungsordnung/ Leistungsnachweise	Programmverantwortliche, Lehrende	Anwendung Bewertungskriterien		
	TeilnehmerInnenbefragung	TeilnehmerInnenbefragung	Programmverantwortliche, Lehrende	Durchführung LV-Evaluierung und „Mit Term“-Befragung	Bereitstellung Fragebögen (Download)
			SQM	Auswertung LV-Evaluierung und „Mit Term“-Befragung sowie Rückmeldung an Programmverantw. und ZfL	
	Beschwerdemanagement	SQM	Auswertung und Rückmeldung eingelangter Anmerkungen an Programmverantw. und ZfL		
	Lehrendenbefragung	Lehrendenbefragung	Programmverantwortliche, Lehrende	Durchführung Befragung	Bereitstellung Fragebögen (Download)
SQM			Auswertung Befragung und Rückmeldung an Programmverantw. und ZfL		
Ergebnisqualität	TeilnehmerInnenbefragung	SQM	Durchführung und Auswertung „End Term“-Befragung sowie Rückmeldung an Programmverantw. und ZfL		
	Lehrgangsstistik	SQM	Auswertung Programmrelevanter Daten und Rückmeldung an Programmverantw. und ZfL		
	Überprüfung von Abschlussarbeiten	SQM, ZfL	Stichprobenartige Überprüfung von Abschlussarbeiten und Rückmeldung an Programmverantw. (und ZfL)		
	Befragung von AbsolventInnen	SQM	Durchführung Befragung, Auswertung und Rückmeldung an Programmverantw. (und ZfL)		
	Befragung von Vorgesetzten/ KollegInnen der Absolv.	SQM	Durchführung Befragung, Auswertung und Rückmeldung an Programmverantw. (und ZfL)		

Detailprozesse mit Beteiligung SQM/ZfL

Qualitätsbereich	Maßnahme	Zuständigkeit	Arbeitsschritte
Informationsqualität	Transparenz	ZfL	<ul style="list-style-type: none"> • Kontrolle des Informationsangebots zu festgelegter Zeitpunkt (1 Mo. vor Anmeldeschluss) • Rückmeldung an Programmverantwortl. bei unzureichender Informationsverfügbarkeit
Durchführungsqualität	TeilnehmerInnenbefragung	Programmverantwortliche, Lehrende	<ul style="list-style-type: none"> • Bezug Fragebögen LV-Evaluierung (Downloadbereich Homepage QSS-WB) • Vorgabe Fragebögen LV-Evaluierung in jeder sinnvoll abgrenzbaren LV • Bezug Fragebogen „Mit Term“-Befragung (Downloadbereich Homepage QSS-WB)
		SQM	<ul style="list-style-type: none"> • Auswertung LV-Evaluierung • Zeitnahe Rückmeldung Ergebnisse LV-Evaluierung an Programmverantw. und ZfL • Durchführung „Mid Term“-Befragung (online) • Auswertung „Mid Term“-Befragung • Zeitnahe Rückmeldung Ergebnisse „Mid Term“-Befragung an Programmverantw. und ZfL
	Beschwerdemanagement	SQM	<ul style="list-style-type: none"> • Sammlung und Auswertung eingelangter Anmerkungen (Beschwerden/Kritik/...) • Zeitnahe Rückmeldung eingelangter Anmerkungen an Programmverantw. und ZfL
	Lehrendenbefragung	Programmverantwortliche, Lehrende	<ul style="list-style-type: none"> • Bezug Fragebögen Lehrendenbefragung (Downloadbereich Homepage QSS-WB) • Vorgabe/Bearbeitung Fragebögen Lehrendenbefragung in jeder sinnvoll abgrenzbaren LV • Weiterleitung der bearbeiteten LV-Eval.-Fragebögen an SQM
		SQM	<ul style="list-style-type: none"> • Auswertung Fragebögen Lehrendenbefragung • Zeitnahe Rückmeldung Ergebnisse Lehrendenbefragung an Programmverantw. und ZfL
Ergebnisqualität	TeilnehmerInnenbefragung	SQM	<ul style="list-style-type: none"> • Durchführung „End Term“-Befragung (online) • Auswertung „End Term“-Befragung • Rückmeldung Ergebnisse „End Term“-Befragung an Programmverantw. und ZfL
	Lehrgangsstistik	SQM	<ul style="list-style-type: none"> • Auswertung Programmrelevanter Daten
	Überprüfung von Abschlussarbeiten	SQM, ZfL	<ul style="list-style-type: none"> • Stichprobenartige Überprüfung von Abschlussarbeiten • Rückmeldung Ergebnisse der an Programmverantw. (und ZfL)
	Befragung von AbsolventInnen	SQM	<ul style="list-style-type: none"> • Durchführung Follow-up-Befragung (online) • Auswertung Follow-up-Befragung • Rückmeldung Ergebnisse Follow-up-Befragung an Programmverantw. und ZfL
	Befragung von Vorgesetzten/KollegInnen der Absolv.	SQM	<ul style="list-style-type: none"> • Durchführung Vorg./Koll.-Befragung (online) • Auswertung Vorg./Koll.-Befragung • Rückmeldung Ergebnisse Vorg./Koll.-Befragung an Programmverantw. und ZfL

(4) Checklist („to do“ bei jedem Programmdurchlauf)

Entwurf einer Checklist:

Weiterbildungsprogramm: _____

Programmverantwortlich: _____

Anzahl Teilnahmeplätze: _____

Anmeldeschluss: _____

Auflistung Termine:

Wann?	Wer?	Was?	Ok?
→ 1 Monat vor Anmeldeschluss	ZfL	Kontrolle des Informationsangebots und ggf. Rückmeldung an Prog.-Verantw.	<input type="checkbox"/>
→ Zu LV 1	ZfL	Kontrolle: hat LV-Leiter TN-Eval.-FB?	<input type="checkbox"/>
	ZfL	Kontrolle: hat LV-Leiter Lehrenden-FB?	<input type="checkbox"/>
	SQM	TN-Eval.-FB erhalten	<input type="checkbox"/>
	SQM	Lehrenden-FB erhalten	<input type="checkbox"/>
→ Zu LV 2	ZfL	Kontrolle: hat LV-Leiter TN-Eval.-FB?	<input type="checkbox"/>
	ZfL	Kontrolle: hat LV-Leiter Lehrenden-FB?	<input type="checkbox"/>
	SQM	TN-Eval.-FB erhalten	<input type="checkbox"/>
	SQM	Lehrenden-FB erhalten	<input type="checkbox"/>
→ Zu LV ...	ZfL	Kontrolle: hat LV-Leiter TN-Eval.-FB?	<input type="checkbox"/>
	ZfL	Kontrolle: hat LV-Leiter Lehrenden-FB?	<input type="checkbox"/>
	SQM	TN-Eval.-FB erhalten	<input type="checkbox"/>
	SQM	Lehrenden-FB erhalten	<input type="checkbox"/>
→ Zur Hälfte des Programms	SQM	Durchführung „Mid Term“-Befragung	<input type="checkbox"/>
	SQM	Auswertung „Mid Term“-Befragung	<input type="checkbox"/>
	SQM	Rückmeldung Ergebnisse „Mid Term“-Befragung	<input type="checkbox"/>
→ Zu LV ...	ZfL	Kontrolle: hat LV-Leiter TN-Eval.-FB?	<input type="checkbox"/>
	ZfL	Kontrolle: hat LV-Leiter Lehrenden-FB?	<input type="checkbox"/>
	SQM	TN-Eval.-FB erhalten	<input type="checkbox"/>
	SQM	Lehrenden-FB erhalten	<input type="checkbox"/>
→ Kurz nach Abschluss	SQM	Durchführung „End Term“-Befragung	<input type="checkbox"/>
	SQM	Auswertung „End Term“-Befragung	<input type="checkbox"/>
	SQM	Rückmeldung Ergebnisse „End Term“-Befragung	<input type="checkbox"/>
→ Nach Abschluss	SQM	Auswertung Programmrelevanter Daten	<input type="checkbox"/>
→ Nach Abschluss	ZfL	Kontrolle Abschlussarbeiten (Stichproben)	<input type="checkbox"/>
	SQM		
→ 1 Jahr nach Abschluss	SQM	Durchführung „Follow-up“-Befragung	<input type="checkbox"/>
	SQM	Auswertung „Follow-up“-Befragung	<input type="checkbox"/>
	SQM	Rückmeldung Ergebnisse „Follow-up“-Befragung	<input type="checkbox"/>
→ 1 Jahr nach Abschluss	SQM	Durchführung „Vorg./Koll.“-Befragung	<input type="checkbox"/>
	SQM	Auswertung „Vorg./Koll.“-Befragung	<input type="checkbox"/>
	SQM	Rückmeldung Ergeb. „Vorg./Koll.“-Befragung	<input type="checkbox"/>

(5) Mustervorlagen

- Inhalt und Gliederung Informationsangebot
- TN-LV-Eval.-FB
- Lehrenden-FB
- FB „Mid Term“-Befragung
- FB „End Term“-Befragung
- Kriterien-Checklist für Kontrolle Abschlussarbeiten
- FB „Follow-up“-Befragung
- FB „Vorg./Koll.“-Befragung