

## Ist Qualität subjektiv?

### Zum Qualitätsverständnis der lokalen Akteure in der öffentlichen Weiterbildung

Warum sind eigentlich die Vorstellungen, die bezüglich der Qualität von öffentlicher Erwachsenenbildung im Umlauf sind, so unterschiedlich? Woran liegt es, dass regelmäßige Kunden<sup>1</sup> von Weiterbildungsveranstaltungen häufig eine hohe Meinung von der Qualität besuchter Kurse oder Seminare haben, während sich besonders bei Politikern hartnäckig das Vorurteil zu halten scheint, dass insbesondere in Volkshochschulkursen im wesentlichen ‚Makramee und Seidenmalen‘ betrieben wird?

Einen Hinweis zur Auflösung dieses Widerspruchs liefert uns die These von Horst Siebert, der -basierend auf einem konstruktivistischen Wissenschaftsverständnis- zur Realität von Volkshochschulen schreibt, „dass es ‚die Volkshochschule‘ gar nicht gibt, nicht nur wegen der vielen verschiedenen Einrichtungen, die Volkshochschule heißen, sondern weil eine Volkshochschule für unterschiedliche Menschen eine unterschiedliche Bedeutung hat“ (Siebert, 1998, S.10).

Es scheinen also verschiedene Aspekte von Qualität eine Rolle zu spielen:

1. Ein quasi öffentliches, allgemeines Verständnis von Volkshochschule (als gesellschaftliche Institution) und der Qualität ihrer Organisationen
2. Ein individuelles, subjektives, auf die eigenen Bedürfnisse und auf eine spezifische, lokale Einrichtung bezogenes Qualitätsverständnis.

Die öffentliche Vorstellung zeigt sich in Aussagen wie die der grünen Politikerin Sabine Giesa, die zur Qualität der Arbeit ihrer Parteibasis feststellt: „Orts- und Kreisverbände werkeln mit wenigen Ausnahmen wie Volkshochschulkurse“ (Sabine Giesa, hessische Landesvorsitzende Bündnis 90/die Grünen, Frankfurter Rundschau, 06.03.1999). Sie zeigt sich aber auch positiv im Bemühen der Bildungseinrichtungen ihre Unterrichtsstandards zu verbessern, ihre Räume zu modernisieren und ihre Öffentlichkeitsarbeit zu professionalisieren. Ebenso intensiv wird an der betriebswirtschaftlichen Steuerung gearbeitet und an einer Kundenorientierung, die sich an der Privatwirtschaft orientiert und häufig auch Vergleiche nicht zu scheuen braucht. Um an diesen „objektiven“ Qualitätskriterien zu arbeiten, gibt es erprobte und wirksame Instrumente, wie etwa ISO 9000ff, oder Total Quality Management Modelle, oder auch das vom Landesverband der Volkshochschulen in Niedersachsen erarbeitete Qualitätssicherungsverfahren.

Das „subjektive“, einrichtungsspezifische Qualitätsverständnis lässt sich schon schwerer erfassen. Hinweise auf das Vorhandensein derartiger Qualitätskriterien geben Äußerungen wie diese: „Zur Begründung für meinen Austritt kann ich nichts anderes anführen, als dass es mir nicht mehr gefällt. Die neue Chorleiterin ist mir zu lasch, sie fordert uns zuwenig und wird meines Erachtens auf lange Zeit kein Konzert zustande bringen. Auch der neue Übungsraum hat eher den Charme einer Bahnhofshalle. Und schließlich und endlich sind viele langjährige Sängerinnen und Sänger nicht mehr mit von der Partie (Kündigungsschreiben eines Teilnehmers des Chors der VHS Hochtaunuskreis, 12.04.1999, Archiv VHS Hochtaunuskreis).“

Während das allgemeine Qualitätsverständnis klar und relativ einfach interpretierbar scheint, wirkt das individuelle Qualitätsverständnis facettenreicher und komplexer. Oder anders ausgedrückt: So deutlich ein allgemeines Qualitätsbild von öffentlicher Weiterbildung ist, so unklar ist, welche Qualitätsvorstellungen Kunden, Kursleiter, hauptamtliche Mitarbeiter und andere lokale Akteure des Systems Volkshochschule haben, was sie von „ihrer Volkshochschule“ eigentlich erwarten.

Es kann sehr interessant und für die Qualitätsentwicklung einer regional agierenden Bildungseinrichtung hilfreich sein, sich diesem unbekanntem Qualitätsbegriff anzunähern, der in einem spezifischen, regionalen, historisch und biographisch geprägten Rahmen entsteht und der deshalb so schwer zu fassen ist, weil „Qualität ein relationaler Begriff ist, und was Qualität ist, (...) das Resultat einer Übereinkunft zwi-

---

<sup>1</sup> Der Kundenbegriff wird hier in Anlehnung an Jörg Knolls Definition vom mitproduzierenden Kunden gebraucht werden (vgl. Knoll, 1999, S.175). Damit soll sowohl dem Dienstleistungscharakter von Bildungsinstitutionen Rechnung getragen werden, als auch eine Öffnung des „eher didaktischen“ (ebenda, S.174) Begriffs der „Teilnehmer“ erfolgen. Der Dienstleistungsaspekt spielt besonders bei den Anmeldeverfahren, Möglichkeiten der Kursbewertung, Raumausstattung und anderen Rahmenbedingungen eine große Rolle. Mitproduzierend sind die Kunden insofern, als sie nur durch eine eigene Leistung einen Gewinn aus Bildungsveranstaltungen ziehen können und erst durch die aktive Mitarbeit dieser Kunden eine moderne, teilnehmerorientierte Bildungsarbeit ermöglicht wird.

schen den verschiedenen Beteiligten (...): denjenigen, die sie produzieren und denjenigen, die die ‚Abnehmer‘ solcher Leistungen sind“ (von Küchler, 1999, S.7). Folglich lässt sich Qualität nur dadurch erfahren, dass man die konkreten Beteiligten, die lokalen Akteure „an einen Tisch bringt“ und nach ihren Qualitätsbegriffen fragt.

Eine vom Autor an der Volkshochschule Hochtaunuskreis durchgeführte Fallstudie, in der diese ‚Stakeholder‘ nach ihren Qualitätsvorstellungen befragt wurden, ergibt ein differenziertes Bild: Bei den Kunden ist zum Beispiel die Kategorie „kompetente Kursleiter/innen“ sehr deutlich ausgeprägt, während sie bei den anderen Referenzgruppen –trotz ihrer offensichtlichen Bedeutung- keine größere Rolle spielt.

Interessant scheint, dass man zwei Dimensionen dieser Kategorie identifizieren kann: Erstens eine emotionale Dimension, die mit einer Bindung der Teilnehmer an die Kursleiter gerade bei langjährigen Kursen entsteht, was sich auch darin zeigt, dass solche Kurse bei Kursleiterwechsel häufig viele Teilnehmer verlieren. Zweitens eine kognitive Dimension, bei der eine Zuschreibung von Kompetenz oder Qualifikation auf fachlicher, didaktischer und methodischer Ebene stattfindet. So lautete eine Teilnehmerantwort auf eine Frage was zur Unzufriedenheit mit der Arbeit der Volkshochschule führen könnte: „Langweilige, im Umgang mit Menschen ungeschickte Dozenten. Oberflächliche oder spießige Inhalte. Wissenschaftliche Sprache. Methodisch nicht gegliederte Unterrichtseinheiten“. Eine andere Auskunft war: „Dies könnte auftreten bei unfähigen Dozenten, unzureichendem Lehrprogramm. Bei schleppenden Lehrstunden würde ich wegen Langeweile wegbleiben“.

Bei den Kursleitern ist der Fokus ein anderer. Für sie ist eine gute Kommunikation mit den hauptamtlichen Mitarbeitern ein wesentlicher Qualitätsaspekt. Das wird in Äusserungen deutlich, wie: „Mein Fachbereichsleiter ist meine primäre Kontaktperson. Ich empfinde ihn als Repräsentanten ‚meiner‘ VHS“. Bedenklich stimmt da eine repräsentative Studie, die Lothar Arabin 1996 an den hessischen Volkshochschulen durchführte. Er stellt fest, dass „nur 27% aller Befragten ( Kursleiter, d. Autor) angeben, sie hätten häufiger oder sehr oft Erfahrungsaustausch oder längere Gespräche mit der Fachbereichsleitung“ (Arabin, 1996, S.113) und konstatiert: „Es wird deutlich, dass die Mehrzahl der Kursleiterinnen (...) sich in ihrer Arbeit selbst überlassen fühlt“ (ebenda, 1996, S.113). Dass eine weitere Schlüsselkategorie für die Kursleiter die reibungslose und flexible Organisationsstruktur ist, verwundert wenig, da sie die Auswirkungen mangelhafter Organisation und Planung massiv spüren. Ob der Unterrichtsraum aufgeschlossen ist, die Teilnehmerliste korrekt oder der Overheadprojektor defekt ist, das alles beeinflusst die Arbeit der Dozenten direkt und erweist sich somit als Schnittstelle zwischen Erwachsenenbildungsorganisation und -lehre. Eine Kursleiterin der VHS Hochtaunuskreis beschreibt ihre Qualitätsvorstellung sehr präzise: Die Volkshochschule ist „eine Art Service-Institution für meine Kursteilnehmer und mich, sie spart mir viel Mühe und Verwaltungsarbeit und ich kann mich ganz auf den Unterricht konzentrieren“.

Die hauptamtlichen Mitarbeiter wiederum sehen als wichtigstes Qualitätsmerkmal die „Kundenorientierung“ und „die hohe Motivation der Kolleginnen für die Arbeit der VHS, die eine sich gegenseitig verstärkende Dynamik auslöst und ein hohes Maß an sogenannter corporate identity“.

Am auffälligsten ist, dass bei den ebenfalls befragten regionalen politischen Entscheidungsträgern im Verhältnis zu den anderen Referenzgruppen nur wenige Übereinstimmungen in den Qualitätskategorien festgestellt werden konnten. Verhältnismäßig häufige Nennungen finden sich für die Angebotsbereiche Arbeit-Beruf und Politik-Gesellschaft-Umwelt. Insbesondere die EDV wird in Zusammenhang mit gesellschaftlichen Entwicklungen als wichtig erachtet. Nötig scheinen den politischen Entscheidungsträgern „noch mehr zukunftsorientierte Angebote (Technologien/Medien), die erfahrungsgemäß Jugendliche sehr interessieren und deren Vermittlung und Beherrschung mehr und mehr erlernt werden muss“.

Neben den Differenzen, die sich zwischen den befragten Gruppen zeigen, gibt es jedoch auch erstaunliche Übereinstimmungen: Alle Referenzgruppen haben das Qualitätskriterium „Angebotsvielfalt“ am häufigsten (Kursteilnehmende, Kursleitende, politische Entscheidungsträger) oder am zweithäufigsten (Mitarbeitende) genannt. Die Möglichkeit, aus vielen Kursen und Seminaren auszuwählen, ist demnach die mit Abstand wichtigste Qualitätskategorie.

Im Fall der untersuchten Volkshochschule ließen sich schließlich durch Einbeziehung der subjektiven Qualitätsbilder der wesentlichen Stakeholder wichtige Folgerungen für die Qualitätsentwicklung der Einrichtung ziehen.

Zwei Beispiele sollen dies an dieser Stelle verdeutlichen: So wurde aufgrund des Kriteriums „Angebotsvielfalt“ ein Lernfest durchgeführt, um gemeinsam mit anderen Akteuren die Bildungsvielfalt des Hoch-

taunuskreises deutlich zu machen und gleichzeitig Kooperationspartner für weitere gemeinsame Aktivitäten zu gewinnen. Zusätzlich wurden Kooperationen mit Jugendzentren und Senioreneinrichtungen initiiert. Zur Verbesserung der „Kompetenz der Kursleiter“ werden Einführungsseminare für neue Dozenten und regelmäßige Fortbildungen zu erwachsenenpädagogischen Themen durchgeführt. Auch aus anderen Qualitätskriterien der Akteure entstanden konkrete Schritte zur Verbesserung der Qualität der Volkshochschule.

Zusammenfassend lassen sich zwei wesentliche Aspekte festhalten:

Erstens, dass verschiedene Akteure im System der öffentlichen Weiterbildung über unterschiedliche Qualitätskriterien verfügen, die nicht sofort sichtbar sind und die auch mit der persönlichen Rolle im System korrespondieren und dass zweitens, eine Perspektivverschränkung der unterschiedlichen Sichtweisen die „Konstruktion“ von einrichtungsspezifischen Qualitätskriterien ermöglicht. Diese „Qualitätskonstruktion“ erlaubt eine konkrete und effiziente Umsetzung in die Praxis und kann sich somit als wichtiges Instrument des Qualitätsmanagements von regional agierenden Weiterbildungsinstitutionen erweisen.

#### **Literatur:**

- Arabin, Lothar: Unterrichtende an hessischen Volkshochschulen. Historische und empirische Analyse zur Arbeitssituation, zur Motivation und zu Fortbildungsproblemen. Frankfurt, 1996
- Heinen-Tenrich, Jürgen: „...kleine Brötchen backen und nicht über ihre Rezepte diskutieren...“, in: nbeb-Magazin, Hannover 1/98, S. 20-22.
- Knoll, Jörg: Qualitätsmanagement im Überschneidungsbereich von Universität und Erwachsenenbildung, in: Qualitätssicherung in der Weiterbildung, Frankfurt, 1999, S.169-182.
- Küchler, Felicitas, v.: Einleitung, in: Küchler, Felicitas, v.; Meisel, Klaus (Hrsg.): Qualitätssicherung in der Weiterbildung II, Frankfurt, 1999, S.7-18.
- Loibl, Stefan: „Zur Konstruktion von Qualität in Bildungsorganisationen“. Annäherung an die Qualitätsentwicklung in der öffentlichen Weiterbildung, dargestellt am Beispiel der Kreisvolkshochschule Hoch-taunus/Oberursel. Dissertation, Leipzig, 2001.
- Siebert, Horst: Konstruktivismus. Frankfurt/Main, 1998.

Dr. Stefan Loibl, Diplom-Pädagoge, ist Leiter des Referats Weiterbildung der Industrie- und Handelskammer Hochrhein-Bodensee.