

## **Einheit 4: Bewertung und Evaluierung von Qualität – *Galya Mateva***

### **4.1 Qualitätssysteme: Arten und Methoden der Bewertung und Evaluierung**

### **4.2 Qualitätssysteme: Verfahren zur Bewertung und Evaluierung**

### **4.3 Benchmarking und Validierung**

#### **Einheit 4: Zusammenfassung**

In dieser Einheit werden Aspekte der Evaluierung und Bewertung von Qualitätsprozessen im Unterricht besprochen. In Teil 1 werden zunächst zwei Konzepte unterschieden. In den meisten Fällen befasst sich die Evaluierung mit der Effektivität und Effizienz von Unterrichtsprozessen, Programmen und Materialien. Eine Bewertung misst normalerweise den Grad der Leistung von einzelnen Lernenden oder Institutionen. Den Ergebnissen einer solchen Bewertung liegen meist Testnormen oder verschiedene Kriterien zugrunde.

Das Verständnis der beiden Konzepte wird des Weiteren durch die Darstellung grundlegender Arten von Evaluierung und Bewertung und durch die Inbezugsetzung dieser zu verschiedenen Unterrichtskontexten vertieft. Besondere Aufmerksamkeit wird dem „Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GERS)“ gewidmet. Dieser misst der Bewertung der Leistung, d. h. der Bewertung der linguistischen und kommunikativen Kompetenz von Lernenden unter realen Bedingungen, eine hohe Bedeutung bei. Der Selbstevaluation wird in Verbindung mit dem Europäischen Sprachenportfolio und dessen breiteren Anwendungsgebieten Priorität eingeräumt.

Zudem wird Bewertung im Kontext der Beurteilung der Leistung der Mitarbeitenden (Verfahren für Personalgespräche) in Institutionen, die hohen Wert auf Qualität legen, betrachtet.

Teil zwei behandelt Arten der Evaluierungsverfahren, die die Qualität sicherstellen. Es handelt sich dabei insbesondere um Aspekte der Qualitätssicherung und Qualitätskontrolle und um die Art und Weise, wie diese in Sprachschulen in ganz Europa umgesetzt werden können.

Der dritte Teil untersucht das Benchmarking als Werkzeug des Qualitätsmanagements in einem weiter gefassten sozialen Kontext. Nach der Definition von Benchmarking auf persönlicher und professioneller Ebene werden verschiedene Arten des Benchmarking dargestellt. Hierbei wird hervorgehoben, dass für eine verbesserte und wettbewerbsfähigere Leistung die Anwendung verschiedener Ansätze bedeutend ist.

Abschließend werden einige allgemeine Indikatoren der Qualitätsleistung kurz besprochen.

## Einheit 4

Bewertung und Evaluierung sind für das Einrichten und Umsetzen von Qualitätssystemen von zentraler Bedeutung. Schulen und Institutionen, die einen Qualitätsansatz entwickeln, verfügen über verschiedene Arten, die individuellen Aspekte der Arbeit in der Schule (wie z.B. die Leistung bei Tests) zu bewerten und eine eher allgemeine Evaluierung des gesamten Betriebs anhand der Bewertung verschiedener Merkmale durchzuführen.

### 4.1 Qualitätssysteme: Arten und Methoden der Bewertung und Evaluierung

Ist es notwendig, im Kontext des Sprachunterrichts zwischen Bewertung und Evaluierung zu unterscheiden?

Das Englische verwendet in diesem Zusammenhang die Verben evaluieren (*evaluate*) und bewerten (*assess*), in anderen europäischen Sprachen gibt es dagegen nur ein Verb mit der Bedeutung von „bewerten“ oder „evaluieren“.

„Bewertung“ und „Evaluierung“ sind Begriffe, die manchmal austauschbar sind und manchmal zwei unterschiedliche Prozesse bezeichnen, auch wenn diese eng miteinander verknüpft sind. Wenn sie richtig angewandt werden, bieten sie Werkzeuge und Verfahren zum Messen der Qualität bei Unterrichtsleistungen.

Die Verben „bewerten“ und „evaluieren“ stehen häufig neben Substantiven wie *Qualifikation, Fähigkeit, Effektivität, Materialien, Programme, Projekte, Pläne, Kompetenz, Leistung, Befähigung, Institution, Zufriedenheit*.

- Evaluieren: Effektivität, Institutionen, Projekte, Programme, Materialien
- Bewerten: Kompetenz, Qualifikation, Fähigkeiten, Leistung, Befähigung

Lässt sich anhand dieser Wortkombinationen ein Unterschied zwischen den beiden Begriffen erkennen? In welchem Maß überschneiden sich die Bedeutungen?



Wie sieht das in Ihrer Sprache aus?  
Gibt es für „bewerten“ und „evaluieren“  
einen oder mehrere Begriffe?



Welcher dieser Begriffe wird häufig mit  
„bewerten“ und welcher mit „evaluieren“  
kombiniert?

**Evaluierung** wird im Zusammenhang mit Qualitätsmanagement verwendet und wird in der Regel als dreidimensionaler Prozess verstanden. Erstens wird definiert, welche Bereiche bewertet werden, zweitens wird angedeutet, auf welche Weise Daten gesammelt und analysiert werden und drittens werden systematisierte Informationen für die Entscheidungsfindung und für Entwicklungsziele der Bildungsinstitutionen bereitgestellt. Die Evaluierung ist ein Prozess, der Informationen verarbeitet, die als Ergebnis verschiedener Bewertungsverfahren vorliegen, und wird daher meist in einem weiter gefassten Konzept als Bewertung verstanden. Die Evaluierung kann sowohl intern (anhand des Fachwissens der Institution) als auch extern (anhand der Dienstleistungen von externen ExpertInnen) vorgenommen werden. In den meisten Fällen werden Effektivität und Effizienz verschiedener Unterrichtsprozesse, -projekte, -materialien und -programme des gesamten Systems ausgewertet.

**Bewertung** befasst sich mit unterschiedlichen Bestandteilen des Systems und misst in der Regel den Grad der Leistung einzelner Personen oder Institutionen. Zum Beispiel werden die Qualifikationen, Kompetenzen und Fähigkeiten einzelner SchülerInnen bewertet. Bei der Bewertung beziehen sich die Ergebnisse und Untersuchungsmethoden meist auf Testnormen oder verschiedene Kriterien. Die Bewertung ist ein wesentlicher Bestandteil jedes Evaluierungsverfahrens.

Beim Bewerten und Evaluieren von qualitativ hochwertigen Sprachlernprogrammen sind folgende Schwerpunkte zu berücksichtigen:

- Sind unsere kurz- und langfristigen Planungsverfahren effektiv?
- Bis zu welchem Maß werden unsere Ziele erreicht?
- Inwieweit sind die Lehrkräfte an den Qualitätsprozessen beteiligt?
- Reagieren wir angemessen auf die Bedürfnisse der Lernenden?
- Setzen wir qualitativ hochwertige Materialien und Lernhilfen ein?
- Ist unser Arbeitsumfeld förderlich und lehrerfreundlich?
- Sind unsere Lehrmethoden effektiv und schülerfreundlich?



*Nehmen Sie regelmäßig eine Evaluierung Ihres Unterrichtsprogramms vor? Wie geschieht das?*

*Welche dieser Schwerpunkte betrachten Sie gegenwärtig in Ihrer Institution als vorrangig?*

## Arten der Evaluierungsprozesse

Institutionen müssen eine Reihe verschiedener Ansätze für die Evaluierung berücksichtigen. Eine ausgewogene Kombination aus diesen Prozessen führt sehr wahrscheinlich zu richtigen Beurteilungen, Empfehlungen und Schlussfolgerungen. Um die Qualität von Dienstleistungen im Bildungsbereich zu messen, müssen die kurz- und langfristigen Entwicklungen an einer Institution, die Ausrichtung von Aktivitäten an akzeptierten Standards sowie die Bedürfnisse der KundInnen berücksichtigt werden.

Manche Sprachschulen und Abteilungen in Europa bevorzugen regelmäßige, informelle Evaluierungsprozesse, die ein schnelles Feedback und entsprechende Anpassungen ermöglichen. Andere optieren für strukturiertere Untersuchungen der Leistungen von SchülerInnen und Lehrkräften, die zu radikaleren Änderungen führen können. In einigen Ländern werden seit langem externe Evaluierungen durchgeführt, wohingegen in anderen eine Evaluierung vornehmlich intern durchgeführt wird.

Die Evaluierung ist formativ, wenn sie zum Optimieren des Ablaufs einer Aktivität angewandt wird. Der Vorgang der Einführung neuer Lehrmaterialien oder Lernhilfen beispielsweise würde eine formative Evaluierung erfordern, die an verschiedenen Stufen der Pilotierung durchzuführen wäre. Summative Evaluierungen hingegen werden verwendet, um die Effektivität verschiedener Ansätze beim Erreichen eines bestimmten Ziels zu vergleichen. Ihre Absicht liegt darin, ein Urteil über die positiven und negativen Aspekte von pädagogischen Phänomenen zu formulieren. Evaluierungsverfahren können sich auf die erzielten Produkte konzentrieren (z.B. Testergebnisse), oder auf verschiedene Prozesse (z.B. Erstellen und Umsetzen verschiedener Lehrplanarten).



Welche dieser Arten der Evaluierung wenden Sie an bzw. würden Sie für die Evaluierung der Effektivität des Lehrens an Ihrer Schule anwenden?

Formative Evaluierung	Summative Evaluierung
Longitudinale Evaluierung	Sektionsübergreifende Evaluierung
Externe Evaluierung	Interne Evaluierung
Prozessorientierte Evaluierung	Ergebnisorientierte Evaluierung
Standardorientierte Evaluierung	Kundenorientierte Evaluierung

## Methoden der Evaluierung

Nachdem die Arten des Evaluierungsprozesses ausgewählt worden sind, muss über die optimale Methoden-Kombination für eine bewertende Untersuchung entschieden werden. Holistische, naturalistische und subjektive Methoden, wie Beobachtung, Tagebücher, Portfolios, Analysen von Fallstudien, werden mit statistischen und Prüfungsverfahren kombiniert, um gültige und zuverlässige Ergebnisse zu erzielen. Anhand der ersten Gruppe von Methoden (auch qualitative Methoden genannt) lässt sich eine große Menge an Informationen und eine Vielfalt an Tatsachen ermitteln, die nach sorgfältiger Analyse einen tieferen Einblick in die verschiedenen pädagogischen Prozesse bieten. Numerische Daten und streng statistische Verfahren (auch quantitative Methoden genannt) können die durch Beobachtungen, unstrukturierten Interviews, Portfolios etc. erhaltenen Daten um Genauigkeit und Gültigkeit bereichern.

Fragebögen, Interviews und Beobachtungen gehören zu den bevorzugten Methoden der Evaluierung an vielen schulischen Einrichtungen.



Vervollständigen Sie die Tabelle mit quantitativen und qualitativen Methoden der Evaluierung. Wohin gehören Fragebögen und Interviews?

Quantitativ	Qualitativ

## Partnerarbeit

Denken Sie an Ihren eigenen Kontext und erörtern Sie mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin folgende Fragen:



Welche Arten von Fragebögen erstellen Sie in Ihrer Sprachschule? Wie verwenden Sie deren Ergebnisse?



Wenden Sie statistische Verfahren an? Worin liegen deren Vor- und Nachteile?



Anhand welcher Methoden würden Sie die Effektivität des Systems für Kompetenzstufen und deren Deskriptoren in Ihrer Sprachschule testen?

## Arten der Bewertung

Bewertung im Kontext des Sprachunterrichts kann als Werkzeug zum Messen der Kompetenzstufen der SprachschülerInnen und AnwenderInnen verwendet werden. Die Bewertung kann sowohl anhand verschiedener Testverfahren als auch durch Beobachtungen, Protokolle, Portfolios etc. durchgeführt werden. Forschungsmethoden helfen Fachleuten, das optimale Gleichgewicht zwischen objektiven und subjektiven Verfahren zu finden, um die Gültigkeit und Zuverlässigkeit der Bewertung zu gewährleisten. Verschiedene Arten der Bewertung ergänzen sich gegenseitig und können paarweise dargestellt werden, z.B. kontinuierliche und feste Bewertungspunkte: holistische und analytische Bewertung, subjektive und objektive Bewertung, Bewertung der Ergebnisse und der Kompetenzen, normorientierte und kriterienorientierte Bewertung, Bewertung durch andere und Selbstbewertung etc. Weitere Details finden Sie im *Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen*, Kapitel 9.

Bewertungssysteme bei der Qualitätssicherung neigen dazu, eine holistische Perspektive anzunehmen, und untersuchen Aspekte wie beispielsweise:

- Leistungsbewertung (Sprachkenntnisse und -kompetenzen),
- Kenntnisbewertung (Sprachsysteme, kulturübergreifendes Wissen),
- Persönlichkeitsentwicklung.



Verfolgen Sie die Fortschritte Ihrer SchülerInnen in allen genannten Bereichen? Haben Sie in diesem Fall eine bestimmte Reihenfolge von Prioritäten?

## Gemeinsame Referenzniveaus und der Bedarf an kriterienorientierter Bewertung

Zur Bewertung der Qualität von Leistung werden zuverlässige Deskriptoren benötigt.

In Europa wird ein Bezugssystem von sechs Niveaus eingesetzt, das die unterschiedlichen Stufen der sprachlichen Leistungen anzeigt (siehe hierzu den *Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für Sprachen*). Jedes Niveau wird anhand einer Reihe von „Kann-Aussagen“ beschrieben, die feststellen, wozu die Lernenden beim Zuhören, Lesen, Sprechen und Schreiben im jeweiligen Stadium ihrer sprachlichen Entwicklung in der Lage sind. Die Leistung des Einzelnen wird anhand von sorgfältig untersuchten und allgemein vereinbarten Deskriptoren gemessen, die die Rolle von allgemein gültigen Standards übernehmen. Dieser Vorgang stellt eine Verschiebung in Richtung kriterienorientierter Bewertung dar, bei der die Ergebnisse der Lernenden in Bezug auf Standards gemessen werden, und nicht mit MitschülerInnen/LernkollegInnen verglichen werden.

Auf ähnliche Weise gewinnt die Prüfung und Bewertung der Sprachkompetenzen an Bedeutung, weil die Fähigkeit der Lernenden, Aufgaben und Situationen des wirklichen Lebens zu bewältigen, gemessen wird. Dies geht weit über die Frage, wie Lernende mit Unterrichtsaufgaben und -materialien zurecht kommen, hinaus. Die Qualität des Lehrens und Lernens hängt in zunehmendem Maße von der externen Gültigkeit der Sprachkompetenz der SchülerInnen ab, also ihrer Fähigkeit, in einer sich ändernden Welt in verschiedenen Situationen angemessen zu reagieren. Gleichzeitig bleibt die Rolle der Ergebnisbewertung signifikant, weil sie die Stufen der sprachlichen Leistung auf der Basis des in der Klasse behandelten Materials aufzeigt.



Auf der CD-ROM finden Sie Material, das die Relevanz des GERS bezüglich der Qualitätssicherung aufzeigt, z.B.

- [www.ecml.at/html/quality/english/framework/CEF.htm](http://www.ecml.at/html/quality/english/framework/CEF.htm)
- [www.ecml.at/html/quality/english/continuum/internal\\_quality\\_assurance/LM\\_Interview\\_LW.htm](http://www.ecml.at/html/quality/english/continuum/internal_quality_assurance/LM_Interview_LW.htm)



Können Sie über die Unterschiede zwischen den spezifischen Rollen der Ergebnis- und Kompetenzbewertung Vermutungen äußern?

In welchen Situationen ist es wichtig, sich auf die Ergebnisse der Lernenden zu konzentrieren, die sie auf der Grundlage des Lehrplans und der Materialien erreicht haben, und wann ist es von Bedeutung, ihren Fortschritt im Sinne allgemein gültiger Standards zu überprüfen (z.B. die europäischen Referenzniveaus)?

Worin besteht die praktische Anwendung der gemeinsamen Referenzniveaus? Wer profitiert von deren Anwendung und wer nicht?

## Das Europäische Sprachenportfolio und die Rolle der Selbstbewertung

Das *Europäische Sprachenportfolio (ESP)* besteht aus drei Teilen: dem *Sprachenpass*, der *Sprachenbiografie* und dem *Dossier*. Der elektronische Sprachenpass ist ein wesentlicher Bestandteil des *Europasses*, einer Reihe von Dokumenten, die die Selbstbewertung erleichtern und der Darstellung der Qualifikationen und Kompetenzen der Lernenden dienen sollen, z.B. zum Zwecke der internationalen Mobilität. Alle SprachschülerInnen und AnwenderInnen können ihre Kommunikationsfähigkeiten in verschiedenen Sprachen bewerten, indem sie die Tabelle für die Selbstbewertung im Sprachenpass ausfüllen. Zu diesem Zweck verwenden sie die allgemein gültigen Deskriptoren und versuchen, ihre Fähigkeiten weder zu unter- noch zu überschätzen. Ihr Urteil wird durch das persönliche Dossier (eine Sammlung von Tests, Projekten und Beispielarbeiten) sowie durch standardisierte internationale Prüfungen unterstützt. Die Sprachenbiografie ist Teil des Portfolios und unterstützt die Lernenden dabei, ihre Prioritäten und Ziele beim Lernen zu bestimmen. Der Prozess stellt neue Herausforderungen für alle Bildungsinstitutionen dar, die beabsichtigen, von der Entwicklung einer Kultur der Selbstbewertung in Europa zu profitieren, und diese daher unterstützen. Qualitätsleistung bedeutet nicht nur gute Prüfungsergebnisse, sondern auch die Fähigkeit, die eigenen Fortschritte zu bewerten, die eigenen Ziele und Lernpläne zu entwickeln, um sich kontinuierlich und nachhaltig weiterzubilden.

Um Ihre eigenen Kommunikationskompetenzen in mehreren Sprachen mit Hilfe der Matrix zur Selbstbewertung zu bewerten, rufen Sie die Portfolio-Webseite auf der Webseite des Europarates auf ([www.coe.int/portfolio](http://www.coe.int/portfolio)), oder laden Sie die elektronische Version des EAQUALS-ALTE ESP für Erwachsene herunter ([www.eaquals.org](http://www.eaquals.org)).



Beispiele für Selbstbewertungsinstrumente in Bezug auf das ESP, die auf verschiedene Altersgruppen zugeschnitten sind, finden Sie im Bereich Selbstbewertung auf der CD-ROM [www.ecml.at/html/quality/english/continuum/self\\_assessment/self\\_assessment.htm](http://www.ecml.at/html/quality/english/continuum/self_assessment/self_assessment.htm)

Aktivitäten und Ideen in Bezug auf ESP finden Sie auf den EFSZ-Projekt-Webseiten von IMPEL – ELP Implementation Support: [www.ecml.at/mtp2/impel/](http://www.ecml.at/mtp2/impel/) und ELP-TT – Training teachers to use the European Language Portfolio: <http://elp.ecml.at> sowie für das Projekt EuroIntegrELP unter [www.prosper.ro/EurIntegrELP/EurointegrELP.htm](http://www.prosper.ro/EurIntegrELP/EurointegrELP.htm)

## Aktivität in Kleingruppen

Denken Sie an Ihren eigenen Kontext und erörtern Sie mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin folgende Fragen:



Welche Erfahrungen haben Sie bei der Umsetzung des ESP und der Selbstbewertung gemacht?



Auf welche Weise lässt sich die Selbstbewertung effektiver in den gesamten Bewertungsprozess Ihrer Institution einbinden?



Neigen die SchülerInnen in Ihrem Kontext eher dazu, ihre Sprachkompetenz zu überschätzen oder zu unterschätzen?

## **Bewertung der Leistung der Lehrkräfte anhand von Beurteilungssystemen**

Eine Qualitätskultur ist, wie bereits erwähnt, eine Lernkultur, in der alle Mitglieder der Institution aktiv am Prozess des Erstellens und Bewertens von Qualität teilnehmen. In diesem Sinne werden Lehrkräfte, akademische Führungskräfte und Verwaltungspersonal gleichermaßen darauf eingestimmt, Feedback zu ihrer Leistung zu erhalten und sich an beruflichen Weiterbildungsmaßnahmen zu beteiligen. Dies ist das Hauptziel der jährlichen Personalgespräche bzw. der Begutachtung der Lehrkräfte, bei denen deren Leistung mit bestimmten vereinbarten Kriterien verglichen wird.

Beurteilungen werden aus Gründen der Verantwortung durchgeführt (sie unterstützen Entscheidungen über Pflichten, Bezahlung und Beförderung) sowie aus Gründen der persönlichen und institutionellen Weiterentwicklung. In den meisten Fällen durchläuft der Beurteilungsprozess mehrere Phasen, nämlich: Vorbereitung, Suchen relevanter Informationsquellen, Ausfüllen eines Selbstbewertungsfragebogens, Durchführung des Bewertungsinterviews, Dokumentieren der abschließenden Empfehlungen.

Das Beurteilungsinterview besteht aus der Eröffnung, Analyse, Feedback, Aktionsplanung und dem Abschluss. Der analytische Teil bzw. die von der InterviewerIn gestellten Fragen beziehen sich üblicherweise auf persönliche Ziele und Werte, Verantwortlichkeiten, Kompetenzen, Ergebnisse, Karriereziele und Potenzial für Entwicklung. Der Kern der Diskussion sollte jedoch aus konstruktivem Feedback und realistischer Planung von Aktivitäten bestehen, die auf die Entwicklung der Person, des Teams und der Institution ausgerichtet sind.

## **Partnerarbeit**

1. Entwerfen Sie einige Punkte für einen Selbstbewertungsfragebogen für Lehrkräfte. Setzen Sie diese zu Unterrichtsplanung, Lehrmethoden, Testergebnissen von Lernenden etc. in Beziehung, z.B.: Erhalten die verschiedenen SchülerInnen ein ausgewogenes Maß an Aufmerksamkeit von mir? Sind meine Lehrmethoden bei stärkeren und schwächeren SchülerInnen gleichermaßen effektiv? Sind meine Unterrichtsziele richtig definiert?
2. Bereiten Sie Fragen und ein Rollenspiel in Form eines Beurteilungsinterviews mit einem Partner/einer Partnerin vor.
3. Formulieren Sie Fragen für den Fall der Nichtübereinstimmung zwischen den Ergebnissen der Selbstbewertung und der Beurteilung. (z.B.: Warum meinen Sie, haben die neuen Lehrmaterialien nicht wie geplant funktioniert? Wie interpretieren Sie die Feedback-Blätter Ihrer SchülerInnen?
4. Geben Sie Beispiele für konstruktive und provokative Sprache in der Feedback-Sitzung nach der Beurteilung (Aussagen und Fragen, Verwendung von „sanfter Sprache“ wie z.B. „ein bisschen“, Verwendung von Modalverben in der Vergangenheit, Imperativen etc.).



Beispiele für Fragebögen zur Bewertung und Selbstbewertung sowie Checklisten finden Sie in den Kapiteln „Selbstbewertung“ und „Interne Qualitätssicherung“ auf der CD-ROM:

- [www.ecml.at/html/quality/english/continuum/self\\_assessment/self\\_assessment.htm](http://www.ecml.at/html/quality/english/continuum/self_assessment/self_assessment.htm)
- [www.ecml.at/html/quality/english/continuum/internal\\_quality\\_assurance/internal.htm](http://www.ecml.at/html/quality/english/continuum/internal_quality_assurance/internal.htm)

5. Welche Bewertungsskala halten Sie für den (Selbst-) Beurteilungsfragebogen am geeignetsten? Würden Sie numerische Werte bevorzugen (Punkteskalen von 1-3 oder 1-5 oder 1-10) oder eine Skala in Worten (sehr nützlich, nützlich, kaum nützlich, nicht sehr nützlich)?

## 4.2 Qualitätssysteme: Verfahren zur Bewertung und Evaluierung

Angenommen, Sie möchten (Teil-)Kompetenzen in einer Fremdsprache erwerben: welche numerischen (Anzahl an Stunden, Preis) und nicht-numerischen Informationen würden Sie gerne einholen, bevor Sie sich für eine Schule entscheiden? Wer oder was kann Ihnen garantieren, dass Sie eine Qualitätsinstitution ausgewählt haben?

### Verfahren zur Qualitätsgarantie

Sprachschulen wenden Evaluierungsverfahren wie z.B. die folgenden an: Qualitätsbewertung (ein Verfahren zum Messen der Ergebnisse in einem Fach oder Qualifikationsbereich), interne Qualitätssicherung (eine Reihe von vereinbarten Verfahren, die intern angewandt werden und hohe Standards in der schulischen Einrichtung gewährleisten), externe Qualitätssicherung, in der Regel Qualitätskontrolle genannt (ein Verfahren zur externen Validierung von Qualitätsstandards), Akkreditierung (Verfahren zum Gewähren formaler Anerkennung, das die Übereinstimmung mit Qualitätsstandards attestiert).



Betrachten Sie folgende Tabelle. Können Sie den Zweck dieser Verfahren näher spezifizieren? Erläutern Sie einige der angewandten Methoden (Beobachtung, Interviews, Prüfung schriftlicher Dokumente, Kollegenbegutachtung/peer-review, Selbstbewertung, Selbstinspektion etc.)

Qualitätsverfahren	Ziel	Methode
Qualitätsbewertung		
Qualitätssicherung		
Qualitätskontrolle		
Akkreditierung		

Eine Diskussion der Methoden und Instrumente in Verbindung mit verschiedenen Stufen der Qualitätsüberwachung finden Sie auch in Einheit 3 dieses Leitfadens.

## Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung ist ein breites Konzept, das sich auf das Errichten, Überwachen, Kontrollieren, Bewerten und Verbessern von Qualitätsprozessen innerhalb einer Institution auf kontinuierlicher Basis bezieht. Im Bildungsbereich werden dadurch hohe Standards in Bezug auf die Lehrplanentwicklung sowie auf allgemeine strategische Planungen, Auswahl des Materials und der technischen Ausrüstung, Lern- und Arbeitsumfeld, Entwicklung der Lehrkräfte und im Allgemeinen auf die Untersuchung und Zufriedenstellung der Kundenanforderungen gewährleistet.

Die Qualitätssicherung wird intern durch kompetente Führung und Qualitätsmanagement, durch Qualitätsbewertung und Selbstbewertungsverfahren und extern durch Qualitätskontrolle sichergestellt. Qualitätssicherungsverfahren umfassen u.a. unterschiedliche Beobachtungsschemata, langfristige Entwicklungsprogramme für Lehrkräfte, Überprüfungssysteme für Lehrkräfte, Systeme für Datensammlung und Feedback, Verfahren zur Methodologie und Materialevaluierung, Benchmarking und Innovationsrichtlinien etc.

Institutionen, die hohen Wert auf Qualität legen, wenden diese Verfahren regelmäßig an. Zum Beispiel werden Lehrkräfte ein- bis zweimal pro Halbjahr beobachtet, Feedbackfragebögen werden während und nach jedem Sprachkurs ausgestellt, Personalgespräche mit Lehrkräften werden mindestens einmal im akademischen Jahr durchgeführt etc.

Weitere Details zu Systemen für interne Qualitätssicherung finden Sie auch in Einheit 3.

Die Fallstudien am Ende des Leitfadens zeigen die erfolgreiche Anwendung der Qualitätssicherungsgrundsätze und -verfahren in konkreten institutionellen Kontexten auf.



Weitere Beispiele finden Sie auch in den Kapiteln „Interne Qualitätssicherung“ und „Externe Qualitätssicherung“ auf der CD-ROM:

- [www.ecml.at/html/quality/english/continuum/internal\\_quality\\_assurance/internal.htm](http://www.ecml.at/html/quality/english/continuum/internal_quality_assurance/internal.htm)
- [www.ecml.at/html/quality/english/continuum/external\\_quality\\_assurance/external.htm](http://www.ecml.at/html/quality/english/continuum/external_quality_assurance/external.htm)

## Aktivität in Kleingruppen

Denken Sie an Ihren eigenen Kontext und erörtern Sie mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin einige der folgenden Fragen:



Wie gewährleisten Sie die Qualitätssicherung in Ihrer Institution? Welche Verfahren wenden Sie an?



Wie erhalten Sie Feedback von KundInnen bzw. wie geben Sie Ihren KundInnen Feedback? Werden Maßnahmen nach dem Feedback dokumentiert?



Ist in Ihrer Institution eine Abteilung oder eine Person für die Anwendung von Qualitätssicherungssystemen zuständig?

## Qualitätskontrolle

Qualitätskontrolle wird traditionell als eine Reihe von Verfahren verstanden, die von externen Fachleuten durchgeführt werden, um die Stärken und Schwächen einer schulischen Institution unabhängig zu bewerten.

Der europäische Verband EAQUALS (European Association for Quality Language Services) führt in seinen Schulen hohe Ausbildungs- und Leistungsstandards ein, indem Qualitätskontrolle anhand eines strengen Inspektionsschemas und -verfahrens durchgeführt wird. Das Inspektionsschema basiert auf Verfahrensregeln (Code of Practice) und den EAQUALS-Satzungen (Satzungen in Bezug auf Informationen, Studierende, Lehrkräfte). Das Schema beinhaltet grundlegende Aspekte der Qualitätsleistung in den Bereichen Lehren und Lernen, pädagogischer Leitung, administrativem Management, Management der Informationssysteme, Sicherheit der Studierenden und Sozialwesen. Eine Inspektion wird in der Regel von einem Team aus InspektorInnen im Rahmen von zwei Tagen durchgeführt.

Die nationalen Verbände für Qualitätskontrolle von Polen (PASE), Rumänien (QUEST), Bulgarien (Optima), Griechenland (QLS), Italien (AISLi) etc. wenden die Grundsätze von EAQUALS im spezifischen Kontext ihrer jeweiligen Länder an. Ihre Mitgliedsschulen werden regelmäßig inspiziert. Die Grundsätze der externen Qualitätskontrolle finden auch im öffentlichen Sektor Anwendung und werden in der Regel von SchulinspektorInnen durchgeführt.



Weitere Informationen zu EAQUALS und verschiedenen nationalen Inspektionsschemata finden Sie auf der CD-ROM:

■ [www.ecml.at/html/quality/english/framework/standards\\_e.htm](http://www.ecml.at/html/quality/english/framework/standards_e.htm)

Das Kapitel „Externe Qualitätssicherung“ enthält auch Informationen zu einer Reihe von Ansätzen für externe Inspektionen und zahlreiche Beispiele aus verschiedenen nationalen Kontexten aus ganz Europa:

■ [www.ecml.at/html/quality/english/continuum/external\\_quality\\_assurance/external.htm](http://www.ecml.at/html/quality/english/continuum/external_quality_assurance/external.htm)



Wird Ihre Institution regelmäßig geprüft? Was gehört in Ihrem Kontext zu einer Inspektion?

Welche Auswirkungen hat der Prozess vor und nach der Inspektion auf Ihre Schule?

Betrachten Sie nochmals die einzelnen Qualitätsmodelle, die Sie in Einheit 1 dieses Leitfadens erörtert haben. Auf welche Weise reflektiert Ihr Inspektionsschema diese Modelle?

Möchten Sie, dass weitere Aspekte in das Inspektionsschema aufgenommen werden, damit die verschiedenen Gesichtspunkte der Qualität beim Lehren und Lernen angemessen reflektiert werden?

Auf welche Weise stimmen die EAQUALS-Bereiche mit Ihrem nationalen oder institutionellen Inspektionsschema überein?

## **Allgemeine Indikatoren der Qualitätsleistung**

Bei all diesen Verfahren bezieht sich die Qualitätsleistung auf eine Reihe von Standards, aber auch auf grundlegende Indikatoren wie z.B. Verantwortung (die Verantwortung für das eigene Tun übernehmen und diese zum Zwecke der Beurteilung durch Dritte veröffentlichen), Effektivität (die eigenen Ziele, die bestmöglichen Ergebnisse erreichen), Effizienz (die eigenen Ziele erreichen und zusätzlich zeigen, dass man die verfügbaren Ressourcen umsichtig eingesetzt hat), Wettbewerbsfähigkeit (die eigenen Ziele erreichen und beweisen, dass man in einem konkurrenzbetonten Umfeld erfolgreich bestehen kann).

## **Partnerarbeit**

Lesen Sie nochmals die verschiedenen Definitionen von Qualität und diskutieren Sie weitere Indikatoren für Qualitätsleistung (z.B. Zufriedenstellung von KundInnen und InteressenvertreterInnen etc.)