

## **Hurra – endlich volljährig! Die Lerner- und Kundenorientierte Qualitätsentwicklung wird 18**

### **Die frühe Kindheit**

Am 1. Oktober 2000 erblickte das erste Kind der heutigen Lerner- und Kundenorientierten Qualitätsentwicklung das Licht der Welt. Vorausgegangen war die Schwangerschaftsphase, die in zwei getrennten Projekten bestand. Da war mütterlicherseits der Fragebogen zur Qualität von Volkshochschulen des Landesverbandes der Volkshochschulen Niedersachsens und väterlicherseits ein *ArtSet*-Projekt zur beraterischen Begleitung ausgewählter Volkshochschulen zur modernisierenden Anpassung an den gesellschaftlichen Strukturwandel. Diese beiden Vorfahren vereinigten sich in dem Gemeinschaftsprojekt „*Lernerorientierte Qualitätsentwicklung in Weiterbildungsnetzwerken*“ (2000-2002). Das neue Projekt hatte seinen Paten im Programm „Lebenslanges Lernen“ der Bund-Länder-Kommission für Bildungsplanung und Forschungsförderung (BLK). Bereits hier war die Auflage des fördernden Paten ein Testierungsmodell zu entwickeln, das für den gesamten Bereich der Weiterbildung anwendungsfähig ist. Die frühe Kindheit der Lernerorientierten Qualitätsentwicklung verlief gleich unerwartet stürmisch. Anstatt mit 10 bis 15 Pilotorganisationen – wie eigentlich geplant – ging LQW 1 im Juni 2001 bereits mit der überraschenden Zahl von fast 120 Anmeldungen zur Qualitätstestierung aus neun Bundesländern an den Start.

### **Sprunghafte Entwicklung**

Diese stürmische Entwicklung in der frühen Kindheit von LQW blieb nicht unbeobachtet durch das übergeordnete pädagogische Aufsichtspersonal. Zur weiteren Förderung des Heranwachsenden wurde deshalb – ebenfalls im Rahmen des BLK-Programms – eine besondere Förderung vereinbart. In einer so genannten Prüfphase 2002-2003 wurde LQW 1 auf der Basis einer Sichtung von in Deutschland und Europa relevanten Qualitätsverfahren sowie der bisherigen praktischen Erfahrungen überarbeitet. Im Mai 2003 brachte *ArtSet* dann die überarbeitete Version als LQW 2 heraus. LQW 2 wurde anschließend von 2003 bis Ende 2005 in die Durchführungsphase des Bund-Länder-Projektes „*Qualitätstestierung in der Weiterbildung*“ geschickt. In dieser Zeit wendeten über 400 Organisationen aus allen 16 Bundesländern und allen Bereichen der Weiterbildung das überarbeitete Qualitätsverfahren an. Neben *ArtSet* war das Deutsche Institut für Erwachsenenbildung (DIE) einer der beiden Erziehungsberechtigten. Aufbauend auf den Erfahrungen der Durchführungsphase erschien dann im August 2006 die dritte Modellversion von LQW in der Form, wie sie im Prinzip heute noch gilt. Damit war die Auflage der BLK erfüllt, „die inhaltliche Voraussetzung und den prozeduralen Rahmen eines bundesweiten, einheitlichen und trägerübergreifenden Qualitätsentwicklungs- und Testierungsverfahren zu schaffen“. „LQW hat das Potenzial, erstmals bundesweit Mindeststandards in der Weiterbildung zu setzen“, betonte die damalige Ministerin für Bildung und Forschung Edelgard Bulmahn. Das war Grund genug zu feiern!

## Die Familie wächst

LQW sollte kein Einzelkind bleiben; die Familie wurde größer. Bereits 2004 war die Lernerorientierte Qualitätstestierung für Kindertagesstätten (LQK) geboren worden, die seit 2017 in der Modellversion 2 vorliegt. 2006 kam die Kundenorientierte Qualitätstestierung für Soziale Dienstleistungsorganisationen (KQS) zur Familie, die 2014 eine vollständige Überarbeitung erhielt. 2007 erweiterte die Lernerorientierte Qualitätstestierung für Schulen (LQS) die Geschwistergruppe – allerdings bis heute als Stiefkind. Mit der Lernerorientierten Qualitätstestierung für Bildungsveranstaltungen (LQB) im Jahr 2008 sowie der Lernerorientierten Qualitätstestierung für Beratungsorganisationen (KQB) und LQW<sup>KOM-PAKT</sup> für kleine Weiterbildungsorganisationen mit bis zu drei Beschäftigten auf maximal zwei Vollzeitstellen im Jahr 2009 war die Familie vollständig. Damit bietet ArtSet jetzt kompatible Qualitätsentwicklungs- und Testierungsmodelle für den gesamten Bereich der personenbezogenen Branchen in Bildung, Beratung und Sozialer Dienstleistung. Ein entfernterer Verwandter ist das Qualitätsmanagement in den Bürgermedien (QMB), das in Kooperation zwischen ArtSet und der *Medien Qualifizierung – Akademie für Hörfunk und Medien* entwickelt wurde ebenfalls auf der Basis der Lernerorientierung arbeitet.

## LQW wird international

Erstmalig traute sich die Lernerorientierte Qualitätsentwicklung 2006 auf Reisen außerhalb Deutschlands. In dieses Jahr fielen die ersten Testierungen in Österreich, wo wir heute zu den verbreitetsten Qualitätsverfahren zählen. Aber nicht nur unser südlicher Nachbar interessierte sich für unsere Qualitätsarbeit. Auch in Russland wurden die Erwachsenenbildner auf LQW aufmerksam. So kam es, dass der Vater Rainer Zech zur UNESCO-Tagung der Allrussischen Erwachsenenbildung eingeladen wurde, um LQW vorzustellen. Seit dieser Zeit existiert der LQW-Leitfaden für die Praxis auch auf Russisch.

2009 wurde LQW vollends international und viele Erkundungsreisen wurden unternommen. Im Projekt „*Länderübergreifendes Qualitätsmanagement in der Weiterbildung im europäischen Kontext*“ (LQW-EU 2009-2010) wurde LQW mit Partnern aus Litauen, Polen und Bulgarien bei Pilotorganisationen in diesen Ländern eingeführt. Seit dieser Zeit gibt es den LQW-Leitfaden auch in den entsprechenden Landessprachen. Eine englische Version existiert bereits seit 2004 (2. Aufl. 2007). Vereinzelt Testierungen gibt es in Schweden und Tschechien.

## „ArtSet versteht es, Konferenzen als Fest zu organisieren!“

Gemeint sind mit dieser Rückmeldung einer österreichischen Kundin die LKQT-Netzwerkkonferenzen, die von 2001 bis 2012 zehnmal in unterschiedlichen Städten Deutschlands stattgefunden haben. Hier haben sich Kundenorganisationen und Interessierte zum Erfahrungsaustausch getroffen. In einer offenen sowie theoretisch und kulturell anregenden Atmosphäre wurden wie in einem Labor Themen und Probleme aus der alltäglichen Praxis herausgenommen, um sie theoretisch aufzuschließen, zu reflektieren und die zukünftige Qualitätsarbeit in den Organisationen zu befruchten. Dass dabei nicht nur der Kopf, sondern auch die Sinne zu ihrem Recht kamen, zeigte vor allem die Konferenz 2006 in Fulda, die als fühlbares Ereignis gestaltet wurde. Die Teilnehmenden erprobten ihre Stimme mit einer Chorleiterin, machten mit Brain-Yoga ihren Kopf frei, erprobten spielerisch innovative Materialien in einem neuland<sup>®</sup>-Lernlabor, kreierte lernförderliche Düfte mit einem Parfümeur, gestalteten ein Netzwerkbild mit einem Künstler, lernten Visualisieren mit einem Visual Facilitator und kreative Textproduktion in einer Schreibwerkstatt. Organisationen wurden mit Hilfe systemischer Strukturaufstellung analysiert, ein Raumgestalter machte

die Wirkung von Farben auf die Raumatmosphäre erfahrbar, und in einem Schauspielworkshop wurde Qualität zur Aufführung gebracht. Am Ende der Veranstaltung wurden die Ergebnisse aller Workshops zu einem Gesamtkunstwerk kombiniert.

## Pubertätskrise

Pünktlich mit 12 Jahren erlebte die Lerner- und Kundenorientierte Qualitätstestierung 2012 ihre große Pubertätskrise. Kunden klagten darüber, dass die Gutachten extrem unterschiedlich ausfielen, Auflagen nicht immer nachvollziehbar waren, der Nutzen der Testierung war vor allem mehrfachen Retestierern nicht mehr deutlich. Es kam zu so vielen Beschwerden in einem Jahr wie in der gesamten bisherigen Entwicklung insgesamt nicht. Bisher war ausschließlich die ArtSet Testierungsstelle für die Betreuung der gesamten Familie zuständig gewesen und kam damit an ihre Grenzen. Deshalb wurde eine andere betreuende Institution gesucht und gefunden. Die con!flex Qualitätstestierung GmbH aus Bamberg ging 2013 als Lizenznehmerin in die Verantwortung und übernahm ab 2016 die Administration der Testierungen komplett. Seit con!flex die administrative Verantwortung übernommen hat, gelingen auch wieder nennenswerte Neukundengewinnungen.

## Der Weg ins Erwachsenenendasein

In enger Kooperation zwischen ArtSet und con!flex wurde an einer kompletten Runderneuerung des Qualitätsentwicklungs- und Testierungsmodell gearbeitet. Bereits 2013 entstand der *„Leitfaden zur Begutachtung und Entwicklungsförderung“*, der 2016 überarbeitet wurde. Damit sollten die Gutachten wieder einem einheitlichen Standard folgen und der Beratungsaspekt der Testierung wurde gestärkt. Eine neu eingerichtete Qualitätskontrolle aus besonders qualifizierten und erfahrenen Gutachtenden prüft seitdem jedes Gutachten auf die Einhaltung der Begutachtungsstandards. Aus den Gutachtertreffen zweimal im Jahr wurden Gutachterfortbildungen, die den Gutachtenden inhaltliche Entwicklungschancen eröffnen. Eine vollständig neu aufgesetzte Gutachterausbildung qualifiziert seit 2013 immer wieder neue Gutachterinnen und Gutachter. Regelmäßige interne Qualitätszirkel arbeiten kontinuierlich an der Qualitätsentwicklung der Qualitätsentwicklung. Diese internen Qualitätszirkel werden bei Bedarf durch einen so genannten Think Tank ergänzt, zu dem themenspezifisch externe Experten beratend hinzugezogen werden. Ein neu eingerichtetes Qualitätsportal ([www.qualitaets-portal.de](http://www.qualitaets-portal.de)) fasst alle Angebote und Dienstleistungen (außer der Testierung) zum kostenfreien Download für alle Nutzer zusammen. Der Beratungsservice wird durch autorisierte Beratungspartner in den Regionen unterstützt. Schließlich war 2017 das Jahr, in dem der alte überwiegend administrativ zusammengesetzte Beirat in einen Kundenbeirat umgewandelt wurde, in dem Referenzkunden aller Qualitätsmodelle in die zukünftigen Entwicklungen einbezogen werden. Ein aktuelles Projekt in Kooperation mit dem Beirat entwickelt derzeit ein spezielles Verfahren für qualifizierte Organisationen ab der dritten Testierung, mit dem der Nutzen für diese bereits gut entwickelten Organisationen noch einmal gesteigert werden soll. 2017 war ebenfalls das Jahr, in dem Rainer Zech und Claudia Dehn eine neue Grundlegung „Qualität als Gelingen“ im Verlag Vandenhoeck & Ruprecht veröffentlichten. Damit ist die Lerner- und Kundenorientierte Qualitätsentwicklung (LKQT) auch theoretisch auf dem neusten Stand.

## ...und Vater geht in Rente

2018 nun wird die Lerner- und Kundenorientierte Qualitätsentwicklung 18 Jahre alt und damit volljährig. Aus dem Kind ist ein Erwachsener geworden, der – wie es im Augenblick aussieht – einer weiterhin erfolgreichen Zukunft entgegen sieht. Der Vater der Qualitäts-

modelle Rainer Zech hat damit seine Schuldigkeit getan und kann beruhigt in Rente gehen. Die Lerner- und Kundenorientierte Qualitätstestierung liegt jetzt in anderen guten Händen. Auf der Seite von ArtSet hat Claudia Dehn die gesamte Verantwortung übernommen, und auf der Seite der Testierungsstelle con!flex arbeiten Jacques und Olivia Douillet engagiert daran, die bestehenden Kunden zu begeistern und neue Kunden zu akquirieren.

Dem Modellentwickler verbleibt jetzt nur noch, sich bei allen zu bedanken, die über die vielen Jahre zum Gedeihen des Sprösslings beigetragen haben und dem jetzt Erwachsenen weiterhin gutes Gelingen zu wünschen.

*Die Kunst des Gelingens*