

# Handbuch **Entwicklung von Qualität in der Basisbildung und Alphabetisierung**

Überarbeitete Fassung Juli 2011



Inhalte entwickelt im Rahmen des Projektes In.Bewegung von den Partnern des  
**Netzwerks Basisbildung und Alphabetisierung**

[www.alphabetisierung.at](http://www.alphabetisierung.at)

## Impressum

**inspire**  
thinking

Herausgeber:

inspire – Verein für Bildung und Management

Kernstockgasse 22-24

8020 Graz

office@inspire-thinking.at

www.inspire-thinking.at



F.d.I.v. und Projektkoordination:

Max Mayrhofer

Grafik & Layout:

ulrichreiterer.net

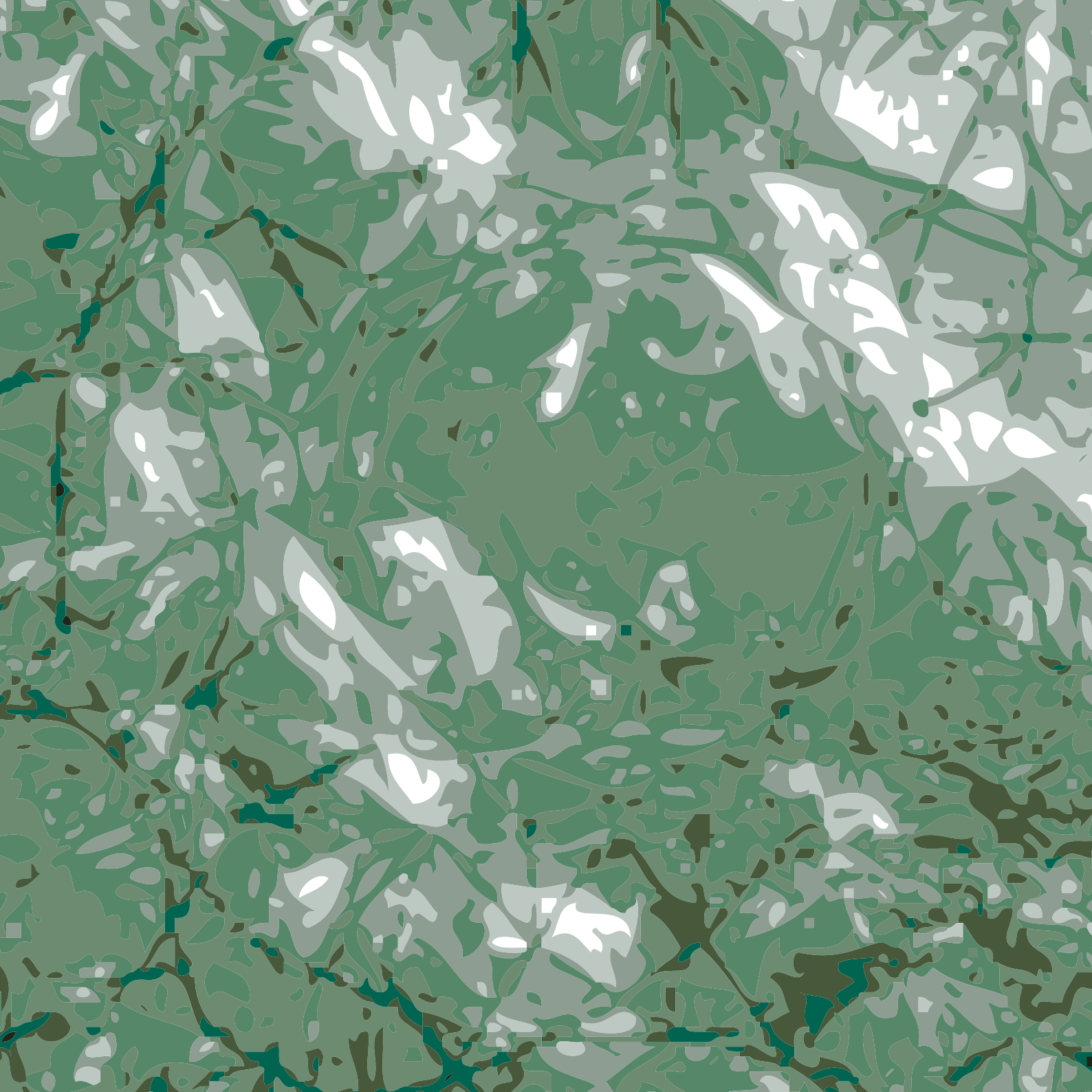
Gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und aus  
Mitteln des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur

bm:uk



# Inhalt

- 5 Vorwort
- 7 Einleitung
  - Dieses Handbuch ist das Ergebnis ...
  - Wir haben (uns) entwickelt und wir denken, dass auch andere davon profitieren können
  - Wir erkennen den Bedarf
  - Wir erkennen die Gelegenheit
  - Wir verfolgen Ziele
- 12 Entwicklung von Qualität in der Basisbildung und Alphabetisierung
  - Grundlagen
  - Das Modell zur Umsetzung von Qualitätsstandards in der Basisbildung und Alphabetisierung
- 15 Analyse und Selbstbewertung
  - Indikatoren für den Erreichungsgrad der Qualitätsstandards
- 30 Kollegialer Dialog / Evaluierung
  - Der Prozess der Entwicklung und Evaluierung im Netzwerk
- 36 Umsetzung von Qualitätszielen mittels Balanced Scorecard
  - Der Prozess der organisationsinternen Umsetzung von Qualitätsentwicklungszielen
- 42 Entwicklungsgremien
- 43 Service



# Vorwort

Eine fundierte Basisbildung ist Voraussetzung für ein selbstbestimmtes, eigenverantwortliches Leben und ist eine wesentliche Grundlage, um in einer immer komplexer werdenden Gesellschaft und einer sich ständig verändernden Arbeitswelt zurechtzukommen.

Um dem Bedarf an Basisbildung in Österreich adäquat begegnen zu können und erwachsenen Menschen den Einstieg in Bildungsprozesse jederzeit zu ermöglichen, hat das Bildungsressort im Auftrag der Frau Bundesministerin die „Länder-Bund-Initiative“ im Bereich der Erwachsenenbildung gestartet. Dabei stellt die Schaffung eines flächendeckenden, unentgeltlichen Angebots im Bereich der Basisbildung/Grundkompetenzen einen der Schwerpunkte dar.

Im Zuge dieser Initiative sollen bundesweit einheitliche Qualitätsstandards etabliert werden, Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung sind zentrale Handlungsfelder.

Die Aktivitäten der in der Entwicklungspartnerschaft In.Bewegung vertretenen Anbieter von Basisbildungs- und Alphabetisierungsmaßnahmen werden seit 2005 gefördert. Die im vorliegenden Handbuch beschriebenen und von maßgeblichen Praktiker/innen und Expert/innen ausgearbeiteten Prozesse zur Entwicklung von Qualität in der Basisbildung und Alphabetisierung stellen eine wichtige Unterstützung zur Erreichung der mit der „Länder-Bund-Initiative“ angestrebten Ziele dar.

Denn ein flächendeckendes Basisbildungsangebot wird vor allem nur dann erfolgreich umsetzbar sein, wenn einerseits die speziellen Herausforderungen bezüglich der anvisierten Zielgruppe gemeistert und andererseits neue Anbieter für Basisbildung gewonnen werden können.

Lernen erfolgreich zu unterstützen erfordert gemäß den Strategien für Lebenslanges Lernen, die Menschen in den Mittelpunkt zu stellen. Bildungsangebote und Förderinstrumente müssen den individuellen Lebensentwürfen der Menschen gerecht werden. Die Lernenden in den Mittelpunkt

zu stellen bedeutet, dass der Blick auf Bildungsprozesse und Lernergebnisse konsequent aus der Perspektive der Lernenden erfolgen muss. Die im Modell dargestellte **organisationsinterne Umsetzung von Qualitätszielen mittels Balanced Scorecard stellt die Lernenden in den Mittelpunkt** und trägt dadurch dieser Prämisse Rechnung.

Das vorliegende Handbuch beinhaltet Know-how komprimiert in Form von Qualitätsstandards und Indikatoren und bietet eine sehr gute Unterstützung der Konzeption, Entwicklung und Umsetzung qualitätsgesicherter Basisbildungsangebote.

*BMUKK  
Abteilung Erwachsenenbildung*

# Einleitung

## Dieses Handbuch ist das Ergebnis ...

eines Entwicklungsprozesses, der 2005 im Rahmen des ESF-EQUAL Projektes In.Bewegung I und im Auftrag des Ministeriums für Bildung, Wissenschaft und Kultur seinen Anfang nahm. In der Entwicklungspartnerschaft In.Bewegung I waren österreichische Erwachsenenbildungseinrichtungen vertreten, die über langjährige Erfahrung in der Arbeit im Bereich Basisbildung und Alphabetisierung verfügten und somit Expertise in die Aufgabe einbringen konnten.

Die im Zuge von In.Bewegung I definierten Qualitätsstandards für Anbieter, Angebote und Trainer/innen werden in Qualitätsklausuren laufend überarbeitet und bilden als **Checkliste** die Grundlage für das hier beschriebene Modell zur Entwicklung von Qualität in der Basisbildung und Alphabetisierung. Ein **Rahmencurriculum** für die Aus- und Weiterbildung zum/r Trainer/in für Basisbildung und Alphabetisierung beschreibt weiters, welches Wissen, welche Fertigkeiten und Kompetenzen jene Personen mitbringen sollten, die an der Schnittstelle Anbieterorganisation/Lernende für Qualität sorgen.

Die Entwicklungsarbeit der genannten Grundlagen und des daraus resultierenden Modells zur Entwicklung und Evaluierung von Qualität wird im Rahmen von In.Bewegung von inspire – Verein für Bildung und Management koordiniert. Das Modell sieht einerseits die organisationsinterne Selbstbewertung und Umsetzung der Standards mittels **Balanced Scorecard** (BSC) vor, andererseits sollen Anbieter von Basisbildung in Form eines „Kollegialen Dialogs“ Unterstützung bei der Entwicklung, Installierung und Umsetzung von Angeboten erhalten, und eine externe Evaluierung des Entwicklungsgrades einzelner für Basisbildung relevanter Bereiche soll angeboten werden.

An der Entwicklung beteiligt waren die Projektpartner **VHS Linz, Kärntner VHSs, BHW NÖ, abc-Salzburg, ÖGB Landesorganisation OÖ, SVVG, VHS Floridsdorf, ISOP GmbH und inspire – Verein für Bildung und Management** sowie die Vernetzungspartner Vorarlberger VHSs, VHS Tirol und Burgenländische VHSs.



[www.alphabetisierung.at](http://www.alphabetisierung.at)

Checkliste  
Rahmencurriculum  
BSC Tool

# Wir haben (uns) entwickelt und wir denken, dass auch andere davon profitieren können



„Die Zusammenarbeit mit den Partner/innen hat den Prozess der Qualitätsentwicklung im abc-Salzburg noch einmal richtig angeschoben.“

*Brigitte Bauer,  
abc-Salzburg*

Die Beteiligung an der Entwicklung des nun vorliegenden Modells und die Umsetzung der Qualitätsstandards mittels der unterstützenden Instrumente hat nach einhelliger Aussage der Projektpartner eine auf Entwicklung, Lernen und Veränderung ausgerichtete Organisationskultur gefördert. Die organisationsübergreifende Netzwerkarbeit in In.Bewegung begünstigte die Entwicklung neuer qualitativer Angebote, die unsere Kund/innen, die Lernenden, in den Mittelpunkt stellen und somit auch erreichen. Dieser kooperative Aspekt fand in Form des „Kollegialen Dialogs“ Eingang in das Modell.

Durch den Einsatz der BSC wurde ein Instrument bereitgestellt, das die Qualitätsdiskussion organisationsintern und im Netzwerk erleichterte. Durch die Übertragung von Verantwortung auf möglichst viele Mitarbeiter/innen und Trainer/innen konnte die Wahrscheinlichkeit der Zielerreichung und durch die Konzentration auf wesentliche Ziele die Umsetzungswahrscheinlichkeit erhöht werden.

Wir stellen unser Know-how zur Verfügung und wenden uns mit diesem Handbuch an

- \* Geschäftsführer/innen, Projekt- und Qualitätsverantwortliche von Erwachsenenbildungseinrichtungen, die qualitätsvolle Basisbildung anbieten oder in Zukunft anbieten wollen.
- \* Personen aus Politik und Verwaltung, denen qualitätsvolle Basisbildung ein Anliegen ist.
- \* Erwachsenenbildner/innen, die an einem Modell interessiert sind, das auch auf andere Bereiche übertragbar ist.



## Wir erkennen den Bedarf

Spätestens dann, wenn Teilnehmer/innen ausbleiben, sollte klar sein, dass Angebote für Menschen mit Basisbildungsbedarf keine x-beliebigen Kurse sind, sondern bedarfsorientierte individualisierte Unterstützungsleistungen für Personen in unterschiedlichen Lebensphasen, die einer angemessenen strategischen Planungs- und Vorlaufzeit bedürfen. Im Interesse der Kund/innen muss die Notwendigkeit von qualitativen Mindestvoraussetzungen für Leistungen und organisationsinterne Rahmenbedingungen unterstrichen werden. Die Auseinandersetzung mit der Frage, wie Qualität entwickelt werden könnte, erscheint jedoch brennender als das Ansinnen, Qualität zu normieren und zu sichern.

Im Kontext des lebenslangen Lernens und der damit einhergehenden Orientierung an den unterschiedlichen Lebensphasen der Lernenden rücken individuelle Bedarfe und Bedürfnisse in den Vordergrund. Menschen mit Bedarf an Basisbildung scheitern häufig an Lernbarrieren wie etwa negative Lernerfahrungen und mangelnde Lernkompetenzen, aber auch an hindernden institutionellen Rahmenbedingungen von Erwachsenenbildungseinrichtungen.

In der Diskussion um Qualität nimmt die Aus- und Weiterbildung von Trainer/innen und Mitarbeiter/innen eine Schlüsselposition ein. Die Notwendigkeit ist gegeben, speziell für Basisbildung und Alphabetisierung unentbehrliches Wissen, Fertigkeiten und Kompetenzen zu beschreiben, um den angestrebten Standards gerecht werden zu können.

Die Anzahl an Menschen mit Basisbildungsbedarf steigt in einer auf Wissen basierenden Informationsgesellschaft, und somit wächst auch der Bedarf an qualitativ hochwertigen Leistungen, die auf die Bedürfnisse der Menschen abgestimmt sind.

Der Nationale Qualifikationsrahmen für Österreich betont die Bedeutung informell erworbener Kompetenzen. Qualitätsvolle Basisbildung muss in diesem Kontext darauf abzielen, das vorhandene Repertoire an derart erworbenen Kompetenzen zu fördern und benötigte neu aufzubauen.



„Die VHS Kärnten profitierte deutlich vom gemeinsamen Austausch.“

*Isabella Penz,  
VHS Kärnten*

## Wir erkennen die Gelegenheit

„Gemeinsam mit den Ländern soll im Wege von Kofinanzierungsmodellen das kostenfreie Nachholen von Bildungsabschlüssen aller formalen Ausbildungen der Sekundarstufe I und II (inklusive Berufsreifeprüfung) in einer altersgerechten Form ermöglicht werden.“ (Regierungsprogramm der XXIV. GP, S. 201).



„Die gemeinsame Weiterentwicklung von pädagogischer Qualität und bedarfsgerechter Angebote in der Basisbildung brachte einen enormen Mehrwert für die inhaltliche Ausrichtung des Projekts.“

*Christina Wimmer,*  
ÖGBLOÖ

Das Ermöglichen des Nachholens von formalen Bildungsabschlüssen ist eine wesentliche Zielsetzung des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur. Neben dem kostenlosen Nachholen der Berufsreifeprüfung und des Hauptschulabschlusses steht jedoch auch **die Schaffung eines flächendeckenden unentgeltlichen Angebots im Bereich der Basisbildung/Grundkompetenzen** im bildungspolitischen Fokus des Ressorts. Die strategischen Zielsetzungen sehen vor, dass im Sinne der Durchlässigkeit und Chancengerechtigkeit des Bildungssystems auch bildungsferne und sozial benachteiligte Personengruppen in einer Gesamtkonzeption zum Nachholen von Bildungsabschlüssen von Anfang an mitberücksichtigt werden sollen.

Gemäß dem Regierungsprogramm für die XXIV. Gesetzgebungsperiode besteht der klare Auftrag, ein Modell für das Nachholen von Bildungsabschlüssen auf Basis einer gemeinsamen Finanzierungsverantwortung zwischen Bund und Ländern zu erarbeiten. Die entsprechenden Planungs- und Vorbereitungsschritte in den Bund-/Länder-Arbeitsgruppen sind bereits so weit fortgeschritten, dass nach derzeitigem Stand von einer baldigen Implementierung der Maßnahmen ausgegangen werden kann.

Voraussetzung für die Zuerkennung von Fördermitteln für Angebote im Bereich Basisbildung/Grundbildung ist eine positive Bewertung eines eingereichten Angebots durch eine Akkreditierungsstelle auf Basis qualitativer Mindestvoraussetzungen.

## Wir verfolgen Ziele

### **\* Die Entwicklung pädagogischer Qualität ist sichergestellt.**

Mit diesem Modell und den begleitenden Instrumenten sollen in Ergänzung zu gängigen Qualitätssicherungssystemen (ISO-Reihe, LQW etc.) auf allen Ebenen der Basisbildungs- und Alphabetisierungsarbeit in Österreich Grundlagen zur Entwicklung von pädagogischer Qualität von bedarfsgerechten Angeboten bereitgestellt werden.

### **\* Die Vernetzung und Kooperation von Anbietern ist initiiert.**

Die Anbieter verstehen sich als lernende Einrichtungen und bauen auf diesem Grund auf Vernetzung und kooperative Zusammenarbeit. Ein selbstverantwortlich eingegangener Qualitätsentwicklungsprozess mit externer kollegialer Unterstützung wird als wichtig erachtet.

### **\* Die Vergleichbarkeit unter Anbietern ist hergestellt.**

Kritische Bereiche und Indikatoren für qualitätsvolle Arbeit in der Basisbildung und Alphabetisierung werden beschrieben und damit wird eine Basis für Vergleichbarkeit von Angeboten und Angebotskontexten geschaffen. Die Partner wollen sich in den für Basisbildung essenziellen Bereichen vergleichen und voneinander lernen.

### **\* Eine Basis für den Transfer von qualitätsvollen Angeboten ist geschaffen.**

Auf der Basis eines gemeinsamen Verständnisses von und dem Bemühen um Qualität wird Transfer von Know-how erleichtert.

# Entwicklung von Qualität in der Basisbildung und Alphabetisierung



# Grundlagen

Das Modell zur Entwicklung von Qualität in der Basisbildung und Alphabetisierung basiert auf folgenden Grundlagen und Voraussetzungen:

**\* Lerner/innenorientierung**

Die wichtigste Perspektive unserer Dienstleistungen sind unsere Kund/innen (Lernende, aber auch Stakeholder), d.h., alle Bemühungen um Qualität zielen darauf, deren Bedarfe und Bedürfnisse zu erkennen und bestmöglich zu bedienen.

**\* Umsetzungsorientierung**

Qualität liegt im Zentrum strategischer Überlegungen. Das Hauptaugenmerk des Modells liegt auf der Definition von Qualitätszielen und der Umsetzung von Maßnahmen zur Erreichung dieser.

**\* Zielgerichtetheit**

Durchgehende Zielgerichtetheit ist die Voraussetzung zur Entwicklung von Qualität. Die Standards sind qualitative Indikatoren und Grundlage für individuelle organisationsinterne Qualitätsziele.

**\* Entwicklungsbereitschaft**

Die Bereitschaft, Qualität weiter zu entwickeln und dafür Ressourcen bereitzustellen, ist unabdingbar.

**\* Eigenverantwortlichkeit**

Die Einrichtung und alle mit Basisbildung befassten Mitarbeiter/innen und Trainer/innen sind für die Erreichung der Ziele verantwortlich.

**\* Partnerschaftlichkeit**

Entwicklung erfolgt auch partnerschaftlich im Netzwerk. Know-how wird im Kollegialen Dialog weitergegeben.

# Das Modell zur Umsetzung von Qualitätsstandards in der Basisbildung und Alphabetisierung

1

## ANALYSE



### CHECKLISTE

zur Analyse und Selbstbewertung des Umsetzungsgrades der Qualitätsstandards



### RAHMENCURRICULUM

zur Aus- und Weiterbildung von Trainer/innen in der Basisbildung und Alphabetisierung

2

## SUPPORT



### KOLLEGIALER DIALOG

Netzwerkinterne Unterstützung bei der Installierung und Umsetzung von Angeboten und Einschätzung der Selbstbewertung durch kompetente Partner/innen

3

## EVALUIERUNG

1

### GO LEVEL

Die Organisation und die Trainer/innen sind fit für Basisbildung und Alphabetisierung

2

### HIGH LEVEL

Basisbildung und Alphabetisierung sind integrierter Bestandteil des Angebots

3

### TOP LEVEL

Die Organisation gilt als Topanbieter von Basisbildung und Alphabetisierung

4

## ENTWICKLUNG

### BALANCED SCORECARD

ein Instrument zur Umsetzung von Qualitätszielen

### ARBEITSGRUPPE

organisationsinterner Qualitätszirkel zur Entwicklung von Qualität



QUALITÄT ENTWICKELN !

# Analyse und Selbstbewertung

Zur Analyse und Selbstbewertung (und späteren Evaluierung) werden zwei Instrumente bereitgestellt:

- \* Die **Checkliste** zur Analyse und Bewertung des IST-Standes der Umsetzung von Qualitätsstandards für Basisbildung und Alphabetisierung  
<http://www.alphabetisierung.at/572.o.html>

<b>Standard Nr. 14</b> Eine Erhebung der Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenzen der Teilnehmer/innen findet in den angebotenen Inhalten (z.B. Lesen, Schreiben, Mathematik, IKT) statt. Es liegt ein Erhebungskonzept vor und die Ergebnisse sind dokumentiert.			
mögliche Fragestellungen:	Beschreibung des IST-Standes:	Instrumente:	Dokumentation:
Welche Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenzen werden erhoben?  Wie und wann werden diese erhoben?  Welches Konzept zur Erhebung von Kenntnissen, Fertigkeiten und Kompetenzen liegt vor und wie wird gewährleistet, dass die Trainer/Innen dieses kennen und anwenden?  ?	Bitte hier einfügen	Bitte hier einfügen	Bitte hier einfügen
<b>Bewertung des IST-Standes:</b> <small>(Standard ist nicht erreicht=0 / ansatzweise erreicht=1 / teilweise erreicht=2 / umfassend erreicht=3)</small>			0



„Bereits die Auseinandersetzung mit Qualitätsentwicklung führt einen wesentlichen Schritt in die richtige Richtung!“

Christian Wretschitsch,  
ÖGB LO ÖÖ

Die im Folgenden angeführten und der Checkliste zugrunde gelegten Qualitätsstandards für die Basisbildung und Alphabetisierung zielen vorrangig auf die Verbesserung der zum Nutzen der Kund/innen – Lernenden aber auch Stakeholder - zu erbringenden Leistungen. Sie dienen sowohl als organisationsinterne aber auch organisationsübergreifende Diskussionsgrundlage und können als qualitative Indikatoren und Grundlage für die Umsetzung der jeweiligen organisationsinternen Qualitätsziele herangezogen werden.



- \* Das **Rahmencurriculum** für die Aus- und Weiterbildung zum Trainer/ zur Trainerin für Basisbildung und Alphabetisierung  
<http://www.alphabetisierung.at/572.o.html>

	Umfang			Zugangsvoraussetzung	Abschluss berechtigt zu / Nutzen für TN und Organisationen
	Theorie	Praxis	Pr. Refl.		
<i>Startpaket</i>	60 UE			Die Arbeit gebende Einrichtung stellt erforderliche Grundkompetenzen fest.	Zugang zur Praxisausübung / Voraussetzung für Erreichung des Mindestlevels der Qualitätsstandards für anbietende Organisationen
<b>Basislevel</b> (Dauer: 1 Jahr)	30 UE	120 UE	40 UE		Zugang zum Advanced Level
<b>Advanced Level</b> (Dauer: 2 Jahre)	210 UE	500 UE	80 UE	Abgeschlossenes Basislevel	Teilnahme an Train-the-Trainer Seminaren und Workshops; Ausbildung und Begleitung von Trainer/innen im Basis und Advanced Level
<b>Train the Trainer Level</b>				Einreichung von Aus- und Weiterbildungsmodulen für das Netzwerk. Abgeschlossenes Advanced Level für Trainer/innen, die Module des Startpakets anbieten.	Austausch von Know-how und Entwicklung neuer Angebote; Bewerbung der Angebote über <a href="http://alphabetisierung.at">alphabetisierung.at</a>

An die Professionalität von Basisbildungs- und Alphabetisierungstrainer/innen wird ein besonders hoher Anspruch gestellt. Sie sind ein zentrales Element für das Gelingen der Integration der Zielgruppen in Lernprozesse und in das lebensbegleitende Lernen, und sie tragen wesentlich zur Entwicklung und zum Erfolg der Lernenden bei. Eine modular aufgebaute, praxisbegleitende Aus- und Weiterbildung sichert qualifizierte Trainer/innen und größtmögliche Flexibilität in der Weiterbildungsplanung. Qualifizierte Trainer/innen sind eine wichtige Ressource für ein qualitativ bedarfsgerechtes Angebot.

Das Netzwerk will mit diesem Rahmencurriculum Anbieterorganisationen einen Leitfaden zur Einschätzung von Bewerbungsunterlagen von Trainer/innen geben. Gleichzeitig sollen jedoch auch erfahrene Trainer/innen motiviert werden, ihr Know-how als Ausbilder/innen für neue Trainer/innen weiterzugeben und Aus- und Weiterbildungsmodule zur Erreichung der im Rahmencurriculum beschriebenen Lernergebnisse anzubieten.

<http://www.alphabetisierung.at/index.php?id=294>

# Indikatoren für den Erreichungsgrad der Qualitätsstandards

Die interne Selbstbewertung und externe Evaluierung als Folge des Kollegialen Dialogs erfolgt mittels Checkliste auf drei Stufen. Bewertet werden kann das Basisbildungsangebot im Kontext der jeweiligen Einrichtung bzw. des Einrichtungsstandortes. „Angebote“ bezieht sich – wenn nicht anders angeführt (z.B. Kursangebote, Beratungsangebote usw.) – auf alle Leistungen der Basisbildung und Alphabetisierung.

- \* **0** = Standard ist nicht erreicht
- \* **1** = Standard ist ansatzweise erreicht
- \* **2** = Standard ist teilweise erreicht
- \* **3** = Standard ist umfassend erreicht

Die Umsetzung von Qualitätszielen mittels Balanced Scorecard wurde von Partnern aus In.Bewegung getestet. Die BSC ist ein mögliches Instrument zur Umsetzung der Standards. Die von den Partnern von In.Bewegung festgelegten BSC-Perspektiven „Finanzen“, „Mitarbeiter/innen / Trainer/innen“ und „Prozesse“ sind Mittel zum Zweck der Erreichung der „Kund/innen“. Um die Umsetzung der aus der Analyse mittels Checkliste abgeleiteten Entwicklungsziele zu unterstützen, wurden die Qualitätsstandards bereits einzelnen Perspektiven zugeordnet. Es ist dies als Vorschlag zu betrachten und soll Anregung geben, welche Standards vorrangig unter den zugeordneten Perspektiven betrachtet werden könnten. Natürlich kann jeder einzelne Standard für sich genommen auch aus allen vier Perspektiven betrachtet werden. Unter der Perspektive „Prozesse“ sind Standards zusammengefasst, die sich auf die Schlüsselbereiche Teilnehmer/innenakquise und Öffentlichkeitsarbeit, Vernetzung, Information und Beratungsleistungen sowie Planung und Durchführung der Angebote beziehen.

Die Standards und Indikatoren werden in regelmäßigen Abständen in netzwerkinternen Qualitätsklausuren diskutiert, ergänzt oder entsprechend neuer Erkenntnisse abgeändert.

## Perspektive „Kund/innen“

### **1. Angebote der Basisbildung und Alphabetisierung richten sich nach dem Bedarf und den Bedürfnissen der Teilnehmer/innen.**

#### *Indikator & Beschreibung*

- 0** Es wird keine systematische Bedarfserhebung vorgenommen, das Angebot wird für eine angemessene Zielgruppe ausgeschrieben.
- 1** Die Trainer/innen erheben in den ersten Unterrichtseinheiten die Ziele, die Interessen und den IST-Stand der Kompetenzen in den Kulturtechniken.
- 2** Faktoren wie Erreichbarkeit, Beratung, auf die Zielgruppe abgestimmte Lerninhalte finden Berücksichtigung. Berater/innen (Erstgespräche) und Trainer/innen sind versiert im Umgang mit einem Instrumentarium zur Feststellung der Kenntnisstände in den Kulturtechniken. Die Trainer/innen berücksichtigen den Bedarf und die Ziele der Lernenden und gestalten das Angebot entsprechend.
- 3** Geschulte Berater/innen und Trainer/innen kennen unterschiedliche Formen der Kenntnisstands- und Zielerhebung und setzen diese kooperativ und prozessbegleitend ein, d.h. sie integrieren Feedback der Lernenden untereinander, Gruppenevaluation, Dialog Trainer/in – Lernende, Beratung sowie abschließende kooperative Lernprozess-Evaluation, die eine Formulierung von Perspektiven mit einschließt.

### **2. Angebote der Basisbildung und Alphabetisierung orientieren sich an den gesellschaftlichen Erfordernissen und dem Bedarf von Fördergebern und anderen externen Stakeholdern.**

#### *Indikator & Beschreibung*

- 0** Gesellschaftliche Erfordernisse und Bedarfe externer Stakeholder werden weder erhoben noch berücksichtigt.
- 1** In den Angeboten werden Kulturtechniken unabhängig von externen Erfordernissen vermittelt.
- 2** Die gesellschaftlichen Erfordernisse und der etwaige Bedarf externer Stakeholder sind der Organisation bekannt. Sie berücksichtigen diese Erfordernisse zusätzlich zu den jeweiligen aktuellen Bedarfen, Interessen und Zielen der Teilnehmer/innen.
- 3** Die Organisation ist mit Stakeholdern und Fördergebern systematisch vernetzt und berücksichtigt deren Erfordernisse in ihren Angeboten. Die Trainer/innen sind ausgebildet und darin geschult, diese Erfordernisse zum allgemeinen Nutzen und dem der Lernenden in die Lernprozesse zu integrieren.

**3. Der Zugang für Teilnehmer/innen zu Angeboten der Basisbildung und Alphabetisierung ist niederschwellig und sensibel gestaltet.**

*Indikator & Beschreibung*

- 0** Es gibt keine ausgewiesene Ansprechperson und kein erstes Beratungsgespräch. Die Öffentlichkeitsarbeit erfolgt über das Kursprogramm.
- 1** Eine qualifizierte Ansprechperson steht für ein erstes Beratungsgespräch zur Verfügung. Anonymität wird zugesichert; über Unterstützungsmaßnahmen wird informiert.
- 2** In der gezielten Öffentlichkeitsarbeit ist eine qualifizierte Ansprechperson mit Telefonnummer ausgewiesen, die für Erstgespräche und begleitende Beratung zur Verfügung steht. Die Wartezeiten für den Kursbeginn sind nicht länger als zwei Monate.
- 3** Es gibt regelmäßige, sensibel gestaltete Öffentlichkeitsarbeit für den Bereich der Basisbildung, mit ausgewiesener Zuständigkeit eines/r qualifizierten Mitarbeiter/in bzw. Berater/in. Der Zugang zu den Kursen ist jederzeit möglich.

**4. Angebote berücksichtigen – neben den Grundfertigkeiten Lesen, Schreiben, Rechnen, IKT (Informations- und Kommunikationstechnologien) und Lernen lernen und nach Maßgabe der definierten Zielgruppen und Ziele – die Schlüsselkompetenzen für lebenslanges Lernen.**

*Indikator & Beschreibung*

- 0** Die Angebote beschränken sich auf die Vermittlung der Kulturtechniken Lesen, Schreiben, Rechnen und IKT, ohne die Förderung von Schlüsselkompetenzen zu berücksichtigen.
- 1** Ein schriftliches und detailliertes Konzept zur Förderung der Schlüsselkompetenzen im Rahmen der Vermittlung der Kulturtechniken liegt vor und wird ansatzweise umgesetzt.
- 2** Ein schriftliches und detailliertes Konzept zur Förderung der Schlüsselkompetenzen im Rahmen der Vermittlung der Kulturtechniken liegt vor und wird in den wesentlichen Punkten umgesetzt.
- 3** Trainer/innen verfügen überdies über ein umfassendes methodisches und interaktives Repertoire zur Förderung von Schlüsselkompetenzen.

## 5. Angebote berücksichtigen Diversity und Gender Mainstreaming.

### *Indikator & Beschreibung*

- 0 Es existiert kein Diversity und Gender Mainstreaming Konzept.
- 1 Ein schriftliches und detailliertes Diversity und Gender Mainstreaming Konzept liegt vor. Ziele werden ansatzweise umgesetzt.
- 2 Ein schriftliches und detailliertes Diversity und Gender Mainstreaming Konzept liegt vor. Ziele werden in den wesentlichen Punkten umgesetzt und evaluiert.
- 3 Ein schriftliches und detailliertes Diversity und Gender Mainstreaming Konzept liegt vor. Ziele werden umfassend umgesetzt und evaluiert.

## Perspektive „Prozesse“

### Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

## 6. Angebote der Basisbildung und Alphabetisierung werden unter Rücksichtnahme auf vorhandene Kompetenzen und die speziellen Bedürfnisse der Teilnehmer/innen sensibel angekündigt und beworben.

### *Indikator & Beschreibung*

- 0 Keine Bewerbung der Angebote. Keine Öffentlichkeitsarbeit zum Thema Basisbildung.
- 1 Angebote der Basisbildung werden mit den organisationsüblichen Instrumenten (Kursprogramm, Folder, Plakate etc.) angekündigt. Ungesteuerte Sensibilisierung findet statt (z.B. Man spricht über das Thema, man informiert bei Veranstaltungen.)
- 2 Bezug nehmend auf vorhandene Kompetenzen und Bedürfnisse werden einzelne, speziell abgestimmte Instrumente eingesetzt. Sensibilisierungsveranstaltungen werden geplant und durchgeführt.
- 3 Bezug nehmend auf vorhandene Kompetenzen und Bedürfnisse werden in einer Kampagne unterschiedliche speziell abgestimmte Instrumente eingesetzt. Öffentlichkeitsarbeit zum Thema ist ein regelmäßiger, fixer Bestandteil. Veranstaltungen, Veröffentlichungen, Workshops, TN - Zeitungen etc. zum Thema Basisbildung werden als Instrumente genutzt.

**7. Multiplikator/innen wissen über das Thema Basisbildung und Alphabetisierung Bescheid und werden regelmäßig kontaktiert.**

*Indikator & Beschreibung*

- 0** Zufälliger, ungeplanter Kontakt zu Multiplikator/innen
- 1** Der Kontakt zu Multiplikator/innen wird geplant. Diese werden einmalig kontaktiert. Sie wissen, dass es in Österreich Personen mit Bedarf an Basisbildung gibt und kennen die Auswirkungen.
- 2** Ein mehrmaliger Kontakt mit Multiplikator/innen wird geplant. Workshops zur Basisbildung im gesellschaftlichen Kontext für Multiplikator/innen werden angeboten.
- 3** Multiplikator/innen werden mehrmals im Jahr plan- und regelmäßig kontaktiert und besuchen Workshops zum Thema Basisbildung.

**8. Relevante Organisationen arbeiten über Vernetzungsstrukturen zusammen.**

*Indikator & Beschreibung*

- 0** Es gibt keine Vernetzung relevanter Organisationen.
- 1** Die Organisation ist mit zumindest 3 weiteren Anbietern von Basisbildung vernetzt. Es findet regelmäßiger Austausch zum Thema statt.
- 2** Die Organisation ist neben weiteren Anbietern von Basisbildung mit unterschiedlichen Bildungs- und Sozialeinrichtungen sowie diversen Instituten vernetzt, die sich wissenschaftlich mit dem Thema Basisbildung und Alphabetisierung auseinandersetzen.
- 3** Angebote der Basisbildung und Alphabetisierung werden organisationsübergreifend entwickelt und gemeinsam implementiert.

**9. Die Mitarbeiter/innen und Trainer/innen haben regelmäßigen Austausch mit Kolleg/innen zwecks Perspektiverweiterung und als Lernfeld für die eigene Professionalisierung.**

*Indikator & Beschreibung*

- 0** Weder Mitarbeiter/innen noch Trainer/innen sind vernetzt.
- 1** Mitarbeiter/innen und Trainer/innen treffen sich fallweise organisationsintern zum Erfahrungsaustausch.
- 2** Für Mitarbeiterinnen und Trainer/innen gibt es regelmäßigen und strukturierten organisationsinternen Erfahrungsaustausch. Fallweise findet auch organisationsübergreifender Erfahrungsaustausch statt.
- 3** Mitarbeiter/innen und Trainer/innen nehmen darüber hinaus regelmäßig an österreichweiten Vernetzungstreffen teil. Ressourcen (Arbeitszeit, Reisekosten) werden von den Organisationen bereitgestellt.

## Beratung

### **10. Ein Informations- und Beratungskonzept für Kursangebote der Basisbildung und Alphabetisierung liegt vor und wird umgesetzt.**

#### *Indikator & Beschreibung*

- 0** Es existiert kein Konzept und es gibt keine strukturierte und für die Zielgruppe geeignete Information und Beratung
- 1** Ein schriftliches und detailliertes Informations- u. Beratungskonzept liegt vor und wird ansatzweise umgesetzt.
- 2** Es steht ein Informations- u. Beratungsangebot in strukturierter Form zur Verfügung und wird in den wesentlichen Punkten umgesetzt.
- 3** Es steht ein Informations- u. Beratungsangebot in strukturierter Form zur Verfügung und wird umfassend umgesetzt.

### **11. Erstinformation und -beratung erfolgt durch sensible und kompetente Ansprechpartner/innen.**

#### *Indikator & Beschreibung*

- 0** Es existiert keinerlei professionelle Erstinformation und -beratung.
- 1** Erstinformation und -beratung erfolgt durch eine allgemeine Verwaltungskraft ohne Kenntnisse der speziellen Bedürfnisse der Zielgruppe.
- 2** Es erfolgt Information und Beratung durch eine fach einschlägige Expert/in (z.B. Trainer/in) im Vorfeld des Kurses.
- 3** Erstinformation und -beratung erfolgt durch professionelle Berater/innen im Vorfeld des Kurses, die mit den Kursangeboten vertraut sind.

### **12. Teilnehmer/innen wird bei Bedarf der Zugang zu Sozialberatung ermöglicht.**

#### *Indikator & Beschreibung*

- 0** Es existiert keinerlei Unterstützung.
- 1** Eine Person (Trainer/in) ist in der Lage, einen Bedarf zu erkennen und an entsprechende Einrichtungen weiterzuverweisen.
- 2** Eine Person (Trainer/in) ist in der Lage, einen Bedarf zu erkennen und Teilnehmer/innen an Sozialberater/innen, die in laufendem Kontakt mit der Einrichtung stehen, weiter zu verweisen.
- 3** Die Organisation stellt im Rahmen des Kursangebots eigene Sozialberatung zur Verfügung.

## Planung und Durchführung der Kursangebote

### **13. Die Kursangebote der Alphabetisierung und Basisbildung sind hinsichtlich der definierten Zielgruppensegmente und Zielsetzungen maßgeschneidert und reduzieren somit die Zugangsbarrieren.**

#### *Indikator & Beschreibung*

- 0** Es gibt keine maßgeschneiderten Kursangebote. Ein allgemeines Programm für alle wird abgewickelt.
- 1** Es gibt keine maßgeschneiderten Kursangebote. In der Kursdurchführung werden punktuell Schwerpunkte gesetzt, die die individuellen Ziele der Teilnehmer/innen unterstützen.
- 2** Mindestens die Hälfte der Lernangebote ist hinsichtlich der Zielgruppen und individuellen Zielsetzungen maßgeschneidert.
- 3** Die Wünsche, Möglichkeiten und Ziele aller Kursteilnehmer/innen sind bekannt und bilden durchgehend die Grundlage für maßgeschneiderte Alphabetisierungs- und Basisbildungskurse.

### **14. Eine Erhebung der Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenzen der Teilnehmer/innen findet in den angebotenen Inhalten (z.B. Lesen, Schreiben, Mathematik, IKT) statt. Es liegt ein Erhebungskonzept vor und die Ergebnisse sind dokumentiert.**

#### *Indikator & Beschreibung*

- 0** Eine Erhebung der Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenzen der Teilnehmenden findet nicht statt, es existiert kein Erhebungskonzept und es liegen keine Erhebungsergebnisse vor.
- 1** Eine Erhebung der Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenzen der Teilnehmenden findet statt. Das Erhebungskonzept ist ansatzweise vorhanden aber nicht ausführlich beschrieben. Für die Ergebnisdokumentation gibt es keine einheitliche Vorgehensweise. Jede/r Trainer/in dokumentiert nach eigener Intention.
- 2** Eine Erhebung der Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenzen der Teilnehmenden findet statt. Ein Erhebungskonzept liegt inklusive Zieldefinition, Vorgehensweise (Zeitpunkt, Instrumente) und Anleitungen zur Dokumentation von Ergebnissen vor. Die Dokumentation der Ergebnisse ist nicht standardisiert.
- 3** Eine genaue Erhebung der Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenzen der Teilnehmenden findet statt. Ein ausführliches schriftliches Erhebungskonzept liegt inklusive theoretischen Hintergrundinformationen zu den angebotenen Lerninhalten vor. Die Erhebung wird detailliert beschrieben (Zielbeschreibung, Inhalte, Instrumente, Zeitpunkt der Erhebung, Referenzsystem, Dokumentation). Die Dokumentation der Erhebung ist standardisiert, eine festgelegte Form der Dokumentation liegt vor.



**15. Die Kursangebote berücksichtigen individuelle Lernzielsetzungen, die gemeinsame Zielfindung und -entwicklung erfolgt unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Lebensrealitäten und Ressourcen. Die Teilnehmer/innen sind in die Planung der Lernprozesse einbezogen.**

*Indikator & Beschreibung*

- 0** Es gibt über die Zielgruppensegmentierung hinaus keine Berücksichtigung der individuellen Ziele, Lebensrealitäten und Ressourcen der Teilnehmer/innen bei der Planung und Durchführung der Angebote.
- 1** Die Ziele und Wünsche der Kursteilnehmer/innen werden einmal zu Kursbeginn erhoben. Im laufenden Kurs ist die weitere Zielfindung und -entwicklung kein Thema.
- 2** Punktuell wird alltagsorientiert mit den Teilnehmer/innen an ihren persönlichen Lernzielen gearbeitet.
- 3** Es werden die unterschiedlichen Ressourcen, die individuellen Lernwünsche und Ziele in ihrer prozesshaften Entwicklung berücksichtigt. Die Arbeit an den persönlichen, alltagsorientierten Lernzielen erfolgt systematisch und in regelmäßigen Schleifen.

**16. Individuelle Lernzielsetzungen, die gemeinsame Planung der Lernprozesse, das individuelle Arbeiten und das Verfolgen der individuellen Lernziele sind durch einen Betreuungsschlüssel von 6:1 bzw. 10:2 gesichert.**

*Indikator & Beschreibung*

- 0** Individuelle Lernzielsetzungen und die gemeinsame Planung der Lernprozesse sind nicht möglich.
- 1** Die Organisation gewährleistet nur punktuell die individuelle Planung der Lernprozesse und das Arbeiten an den je eigenen Lernzielen.
- 2** Die Organisation gewährleistet durch entsprechende Planung und Durchführung weitgehend für alle Teilnehmerinnen die individuelle Planung der Lernprozesse und das Arbeiten an den je eigenen Lernzielen.
- 3** Die Organisation sichert durch entsprechende Planung und Durchführung durchgehend für alle Teilnehmerinnen die individuelle Planung der Lernprozesse und das Arbeiten an den je eigenen Lernzielen.

### **17. Die Durchführung der Kursangebote erfolgt erwachsenengerecht.**

#### *Indikator & Beschreibung*

- 0** Materialien, Methoden und Inhalte sind nicht erwachsenengerecht. Es werden z.B. ausschließlich Pflichtschulbücher verwendet. Die Trainer/innen verfügen über keine Ausbildung sowie Praxis im Erwachsenenbildungsbereich.
- 1** Materialien, Methoden und Inhalte sind ansatzweise erwachsenengerecht ausgerichtet. Die Trainer/innen verfügen entweder über eine Ausbildung oder Praxis im Erwachsenenbildungsbereich.
- 2** Materialien, Methoden und Inhalte sind größtenteils erwachsenengerecht ausgerichtet. Die Trainer/innen verfügen über Ausbildung und Praxis im Erwachsenenbildungsbereich.
- 3** Materialien, Methoden und Inhalte sind umfassend erwachsenengerecht ausgerichtet. Die Trainer/innen verfügen über Ausbildung und Praxis im Erwachsenenbildungsbereich.

## Perspektive „Mitarbeiter/innen / Trainer/innen“

### **18. Auf allen mit der Basisbildung und Alphabetisierung befassten Ebenen sind sensibilisierte und qualifizierte Mitarbeiter/innen eingesetzt.**

#### *Indikator & Beschreibung*

- 0** Die Mitarbeiter/innen sind noch nicht zum Thema sensibilisiert.
- 1** Die Mitarbeiter/innen sind allgemein über die Zielgruppen, deren Bedarfe und Möglichkeiten informiert.
- 2** Die Mitarbeiter/innen haben entsprechend ihres Aufgabenbereichs in der Organisation spezielle Kenntnisse über die Zielgruppen und verfügen über entsprechende Sprachsensibilität.
- 3** Der Umgang der Mitarbeiter/innen mit den Zielgruppen in unterschiedlichen Problemlagen zeugt von hoher Kompetenz.

**19. Die Ausbildung der Trainer/innen entspricht den Erfordernissen des Netzwerks Basisbildung und Alphabetisierung, die im Rahmencurriculum „Trainer/in für Basisbildung und Alphabetisierung“ abgebildet sind.**

*Indikator & Beschreibung*

- 0** Die Trainer/innen der Organisation haben noch keine einschlägige Aus- und Weiterbildung absolviert.
- 1** Ein Teil der Trainer/innen hat das Startpaket oder eine entsprechende einschlägige Ausbildung absolviert.
- 2** Ein Teil der Trainer/innen hat das Basislevel oder eine entsprechende einschlägige Ausbildung absolviert.
- 3** Zusätzlich zu Stufe 2 hat ein Teil der Trainer/innen das Advanced Level oder eine entsprechende einschlägige Ausbildung absolviert.

**20. Die Organisation unterstützt die kontinuierliche Professionalisierung der Trainer/innen.**

*Indikator & Beschreibung*

- 0** Die Organisation bietet weder selbst Weiterbildung oder Vernetzungsmöglichkeiten an noch unterstützt sie die externe Weiterbildung der Trainer/innen zeitlich und finanziell.
- 1** Die Organisation unterstützt den internen Erfahrungsaustausch der Trainer/innen durch unterschiedliche Maßnahmen, wie z.B. Teamsitzungen.
- 2** Die Organisation unterstützt die Professionalisierung der Trainer/innen durch interne Maßnahmen, wie z.B. Weiterbildungen und Supervisionen.
- 3** Die Organisation unterstützt strukturiert die Professionalisierung der Trainer/innen und bietet aktiv unterschiedliche interne und externe Maßnahmen an.

## Perspektive „Finanzen“

### **21. Die Entwicklung der Konzepte, die Kontinuität und der niederschwellige Zugang zu Angeboten der Basisbildung und Alphabetisierung sind mittelfristig finanziell abgesichert.**

#### *Indikator & Beschreibung*

- 0** Der niederschwellige Zugang, die Kontinuität und die Entwicklung neuer Konzepte sind nicht gewährleistet bzw. finanziert
- 1** Die Organisation gewährleistet, dass Teilnehmer/innen auf einzelne bedarfsgerechte Kursangebote mit einem niederschweligen Zugang zurückgreifen können.
- 2** Die Organisation gewährleistet, dass Teilnehmer/innen auf ein bedarfsgerechtes aufbauendes niederschwelliges Kursangebot zurückgreifen können.
- 3** Die Organisation gewährleistet, dass Teilnehmer/innen jederzeit auf ein bedarfsgerechtes aufbauendes Kursangebot zurückgreifen können. Die begleitende Entwicklung neuer bedarfsgerechter Angebote ist finanziert. Der Anschluss zu weiterführenden Bildungsangeboten ist gewährleistet.

### **22. Die Entwicklung von Professionalität und Know-how und somit die Qualität der Angebote ist durch personelle Kontinuität gewährleistet.**

#### *Indikator & Beschreibung*

- 0** Die Mitarbeiter/innen und Trainer/innen wechseln ständig.
- 1** Für die Konzeption und Koordination von Angeboten stehen Ressourcen zur Verfügung. Freiberufliche Trainer/innen erhalten ein adäquates Stundenhonorar, das individuelles Arbeiten ermöglicht.
- 2** Freiberufliche Trainer/innen erhalten ein adäquates Stundenhonorar. Individuelles Arbeiten mit Teilnehmer/innen wird durch extra ausgewiesene und bezahlte Vor- und Nachbereitungszeit sichergestellt. Der professionelle Austausch unter Trainerinnen ist sichergestellt (regelmäßige Besprechungen, Teamsitzungen und dgl.) und wird finanziell abgegolten.
- 3** Trainer/innen sind fix angestellt und werden adäquat bezahlt. Mitarbeiter/innen und Trainer/innen erhalten bezahlte Weiterbildung. Der österreichweite professionelle Austausch und die gemeinsame Entwicklungsarbeit mit Kolleg/innen werden gefördert. (z.B. Reisekostenübernahme).

**23. Die für individualisierte Lernplanung notwendige Vor- und Nachbereitungszeit ist finanziert.**

*Indikator & Beschreibung*

- 0** Aufgrund zu geringer Stundenhonorare bzw. nicht bezahlter Vor- und Nachbereitungszeit findet keine individualisierte Lernplanung statt.
- 1** Vor- und Nachbereitungszeiten sind im Kursstundenhonorar inbegriffen.
- 2** Vor- und Nachbereitungszeiten sind als Stundenhonorare neben den Kursstundenhonoraren klar ausgewiesen.
- 3** Die für individualisierte Lernplanung notwendige Vor- und Nachbereitungszeit entspricht den Zielgruppenanforderungen und ist finanziert.

**24. Für die Basisbildungs- und Alphabetisierungsarbeit stehen Räumlichkeiten zur Verfügung, die auf die speziellen Bedürfnisse der Zielgruppe abgestimmt sind.**

*Indikator & Beschreibung*

- 0** Lernen wird durch die Umgebung erschwert bis unmöglich gemacht.
- 1** Anbieter stellen Kursräumlichkeiten zur Verfügung, deren Ausstattung nur ansatzweise den Standards von Erwachsenenbildungseinrichtungen entsprechen. Räume sind nicht in Schulen angesiedelt.
- 2** Anbieter stellen fixe Kursräume zur Verfügung, deren Ausstattung den Standards von Erwachsenenbildungseinrichtungen entspricht und nicht in Schulen angesiedelt sind. Die Instandhaltung ist gewährleistet.
- 3** Durch angebotsspezifische Ausstattung der Kursräume wird sowohl Gruppenarbeit als auch individuelles Lernen ermöglicht. Für individuelle und anonyme Beratung stehen ein Beratungsraum zur Verfügung.

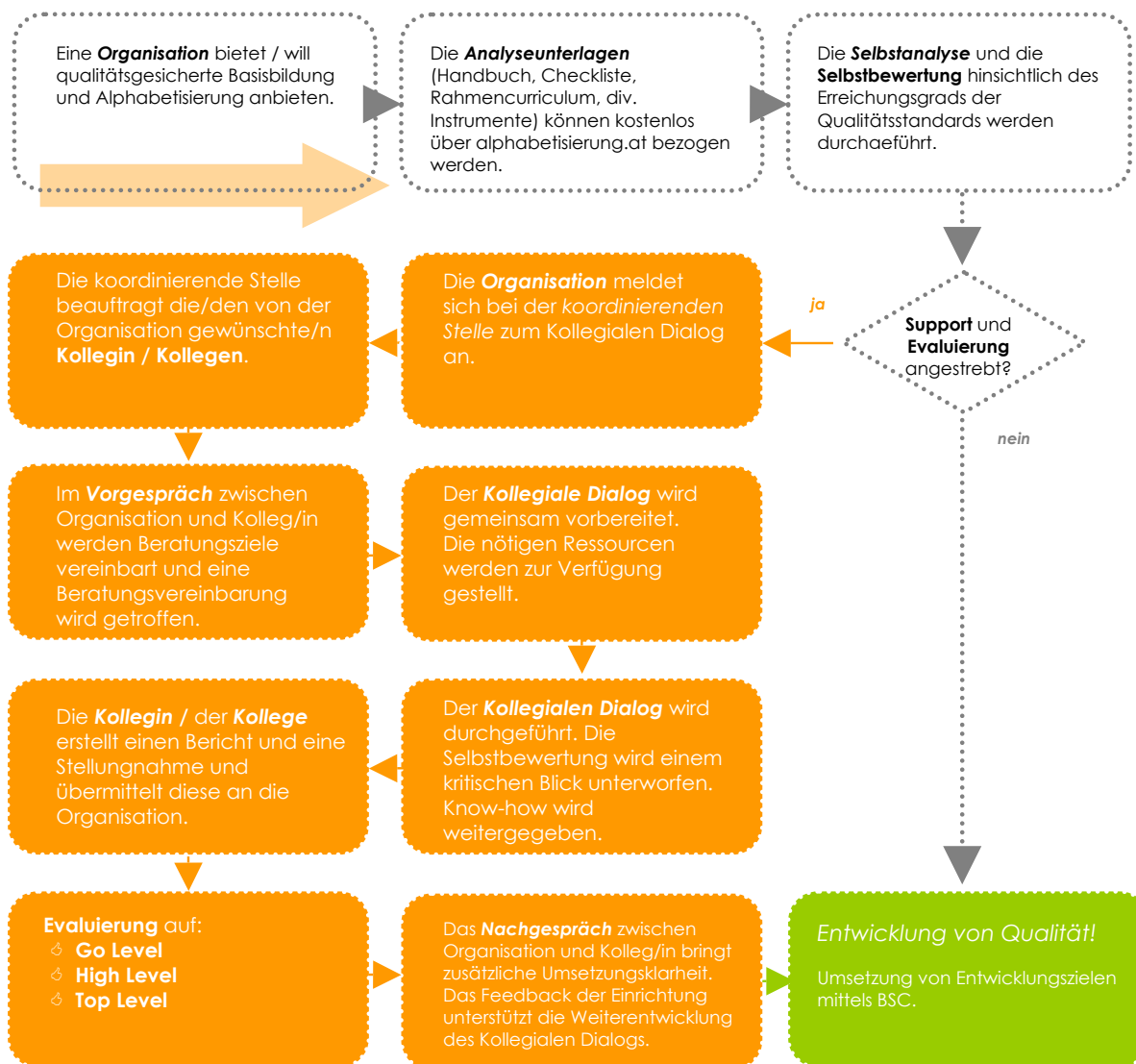
**25. Mitarbeiter/innen und Trainer/innen in der Basisbildung und Alphabetisierung können auf Sachressourcen zurückgreifen.**

*Indikator & Beschreibung*

- 0** Mitarbeiter/innen und Trainer/innen arbeiten mit privaten Ressourcen.
- 1** Mitarbeiter/innen und Trainer/innen können auf informations- und kommunikationstechnische Ressourcen (Telefon, PC, Kopierer etc) zurückgreifen, die von der Organisation gestellt werden.
- 2** Mitarbeiter/innen stehen eigene Büroräumlichkeiten zur Verfügung. Mitarbeiter/innen und Trainer/innen können auf informations- und kommunikationstechnische Ressourcen (Telefon, PC, Kopierer etc) zurückgreifen, die von der Organisation gestellt werden.
- 3** Trainer/innen können überdies auf Lernbehelfe und Lernmaterialien zurückgreifen, die von der Einrichtung zur Verfügung gestellt werden. Der Ankauf von Lehr- und Lernmaterialien ist finanziert.

# Kollegialer Dialog / Evaluierung

# Der Prozess der Entwicklung und Evaluierung im Netzwerk



Die gemeinsam definierten Qualitätsstandards verstehen sich als Diskussionsgrundlage und Selbstverständnis für freiwillig kooperierende Partner im Netzwerk Basisbildung und Alphabetisierung.

Entsprechend der mit dem Modell anvisierten Ziele wird ein selbstverantwortlich eingegangener Qualitätsentwicklungsprozess mit externer kollegialer Unterstützung und Evaluierung als wichtig erachtet. Mit den Standards sind kritische Bereiche und Indikatoren für qualitätsvolle Arbeit in der Basisbildung und Alphabetisierung beschrieben und damit ist eine Basis für Vergleichbarkeit von Angeboten und Angebotskontexten geschaffen. Gemeinsames Interesse der Netzwerkpartner ist es, sich in den für Basisbildung essenziellen Bereichen zu vergleichen und voneinander zu lernen.

1. Nach Ablauf der Selbstanalyse und -bewertungsphase mittels der zur Verfügung gestellten Instrumente und mit der Kontaktaufnahme und Anmeldung bei inspire bekundet die Organisation Interesse an externer Unterstützung und Evaluierung. Die **koordinierende Stelle inspire** ist eine Nichtanbieterorganisation.
2. Die koordinierende Stelle beauftragt den von der Organisation **ausgewählte/n Kollegin/ Kollegen** mit der Durchführung des Kollegialen Dialogs. In einem Vorgespräch zwischen der/den für die Durchführung des KD Verantwortliche/n und der/dem Kollegin/ Kollegen werden die Durchführungsmodalitäten sowie die mit der Durchführung angestrebten Ziele der Organisation geklärt. Die **Beratungsvereinbarung** wird unterzeichnet.
3. Im **Kollegialen Dialog** zwischen Organisation und Kollegen/ Kollegin wird die Selbstbewertung einem kritischen Blick unterworfen. Durch Fragen an Geschäftsführung und Qualitätsbeauftragte, durch Interviews und Gespräche mit Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen und Trainern/Trainerinnen, durch Hospitationen und Einsicht in die Dokumentationsunterlagen etc. kann die Selbstbewertung relativiert bzw. mit neuen Perspektiven versehen werden.



Der Kollegiale Dialog hat vorwiegend evaluierende Funktion. Es wird auf diesem Wege jedoch auch fachspezifisches Know-how weitergegeben.

4. Der an die Organisation gehende **Bericht** der Kollegin/des Kollegen über den Dialog ergänzt die Selbstbewertung und das Feedback im KD. Die Kolleg/innen beschreiben, in welchen Bereichen **Entwicklungspotenzial** gesehen wird und welche fachspezifischen Transferleistungen zu empfehlen wären bzw. in welchen Bereichen seit dem letzten Dialog maßgeblich Entwicklung stattgefunden hat oder bereits jetzt hohe Qualität vorhanden ist.
5. Die **Qualitätsklausur** ist ein regelmäßig stattfindendes Treffen von netzwerkinternen, aber auch externen Expert/innen der Basisbildung und Alphabetisierung. Sie wird von der koordinierenden Stelle anberaumt und begleitet. Auf Basis der von Kolleg/innen und Organisationen nach Durchführung des KD erfolgten Evaluierung des Ablaufs und der zur Verfügung gestellten Tools können das Modell zur Entwicklung von Qualität in der Basisbildung, die Standards und Indikatoren, sowie der Kollegiale Dialog weiterentwickelt werden.
6. **Go Level, High Level, Top Level**  
Der Erreichungsgrad von Qualität der Basisbildungsangebote im Kontext der jeweiligen Einrichtung bzw. des Einrichtungsstandortes wird in drei Stufen angegeben. Die in der Checkliste vorgenommene numerische Selbstbewertung gibt Aufschluss darüber, welchen der drei Beurteilungslevel (1 = Standard ist ansatzweise erreicht; 2 = Standard ist teilweise erreicht; 3 = Standard ist umfassend erreicht) die Basisbildungseinrichtung nach eigenem Ermessen pro Standard und in Summe für alle Standards erreicht hat. Der Kollegiale Dialog differenziert bzw. bestätigt die Erreichung der einzelnen Levels, Besondere Bedeutung hat dabei Level 1 (Go Level), welcher die Anforderungen abbildet, die Einrichtungen vor

dem Start von Basisbildungsangeboten erfüllen sollten. Level 2 (High Level) und Level 3 (Top Level) sollen Anreiz geben, Qualität in einzelnen Bereichen über ein Mindestmaß hinaus weiter zu entwickeln.

**7. Mindestpunktzahl pro Level**

Mit Ausnahme des Go Levels, das auf alle Fälle erreicht werden sollte, entscheiden Organisationen selbst, in welchen Bereichen sie sich weiterentwickeln und sich dadurch möglicherweise von anderen Einrichtungen unterscheiden wollen, d.h., eine Mindestpunktzahl für individuelle Standards ist ab dem Go Level nicht vorgegeben. Im Folgenden die Punkte, die zum Erreichen des jeweiligen Levels erforderlich sind:



„Die Diskussionen über die Qualitätsstandards ergaben ein viel konkreteres Bild über die Arbeitsweisen in den unterschiedlichen Einrichtungen der Basisbildung innerhalb Österreichs und verdeutlichen, wie unterschiedlich die Basisbildung in Österreich ist und sein muss.“

*Elke Dergovics,  
bis 2009 VHS 21 Floridsdorf*

## Go Level

<i>Standard Nr.</i>	<i>Go Punkte</i>	<i>Standard Nr.</i>	<i>Go Punkte</i>	<i>Standard Nr.</i>	<i>Go Punkte</i>
1	1	10	1	19	1
2		11	1	20	1
3	1	12		21	
4	1	13	1	22	1
5	1	14	1	23	1
6	1	15	1	24	1
7		16	1	25	1
8	1	17	1		
9	1	18	1		

Mindestpunktzahl: 21

(Bedingung: Die angegebenen Standards sind mindestens mit 1 zu bewerten.)

## High Level

Mindestpunktzahl: 40

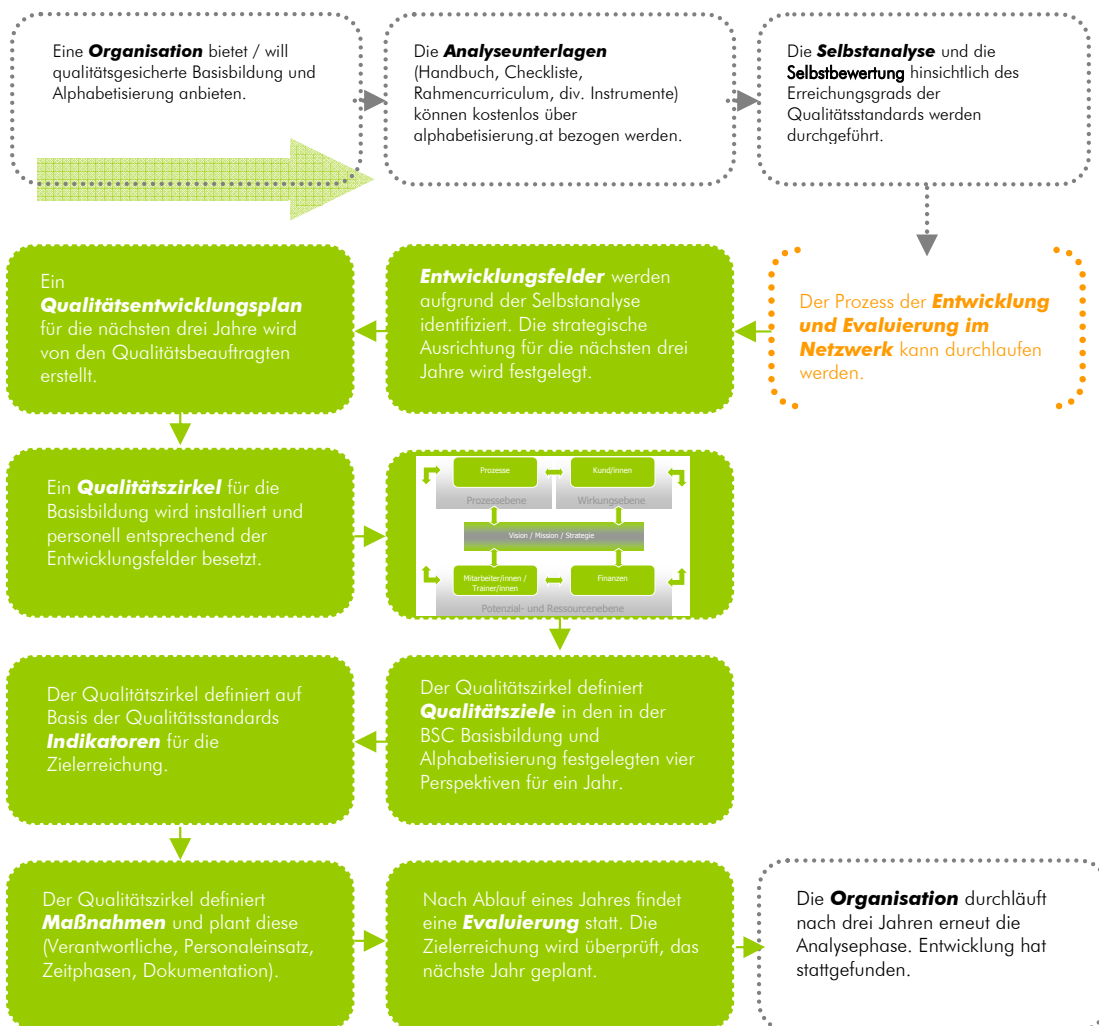
(Bedingung: Alle Standards sind mindestens mit 1 zu bewerten.)

## Top Level

Mindestpunktzahl: 63 (von insgesamt 75)

# Umsetzung von Qualitätszielen mittels Balanced Scorecard

# Der Prozess der organisationsinternen Umsetzung von Qualitätsentwicklungszielen



Nach Ablauf der Selbstanalyse und -bewertungsphase mittels der zur Verfügung gestellten Instrumente und optional nach Durchlaufen des kooperativen Prozesses der Entwicklung und Evaluierung im Netzwerk konzentriert sich die Einrichtung nun auf die organisationsinterne Umsetzung von Qualitätsentwicklungszielen.

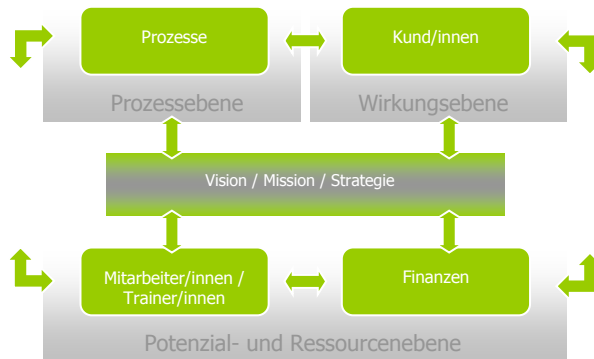


Die koordinierende Stelle bietet Beratung und Prozessbegleitung bei der Einführung der BSC.

- 1.** Die Checkliste stützt neben anderen gängigen Methoden und Instrumenten grundlegende strategische Überlegungen der Einrichtung: Ist das Anbieten von Basisbildung mit dem Leitbild meiner Einrichtung vereinbar? Zählt Erwachsenenbildungsarbeit mit marginalisierten Zielgruppen zu den Kernkompetenzen der Einrichtung? Was sind die Stärken/Schwächen meiner Einrichtung, welche Chancen und Risiken birgt das Umfeld? Welche Entwicklungsfelder lassen sich erkennen und wie will ich mich als Basisbildungseinrichtung von anderen unterscheiden oder abheben? Etc.  
Die Formulierung einer mittelfristigen Strategie hinsichtlich des Anbietens von Basisbildungs- und Alphabetisierungsmaßnahmen seitens der Geschäftsführung ist Voraussetzung für die nächsten Schritte.
- 2.** Gemeinsam mit Qualitätsbeauftragten und für den Bereich Basisbildung zuständigen Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen erstellt die Geschäftsführung einen Qualitätsentwicklungsplan für Basisbildungs- und Alphabetisierungsmaßnahmen. Die für die Umsetzung von Qualitätszielen mittels BSC notwendigen Ressourcen müssen bereitgestellt und ein Qualitätszirkel sollte installiert werden.
- 3.** Die BSC wird in individueller Breite (nur Geschäftsführung und Bereich Basisbildung oder alle Bereiche der Einrichtung) und Tiefe (z.B. eine gemeinsame zentrale BSC für den Bereich Basisbildung oder jeweils eine eigene für jede Außenstelle basierend auf den Vorgaben der BSC der Geschäftsführung) eingeführt.

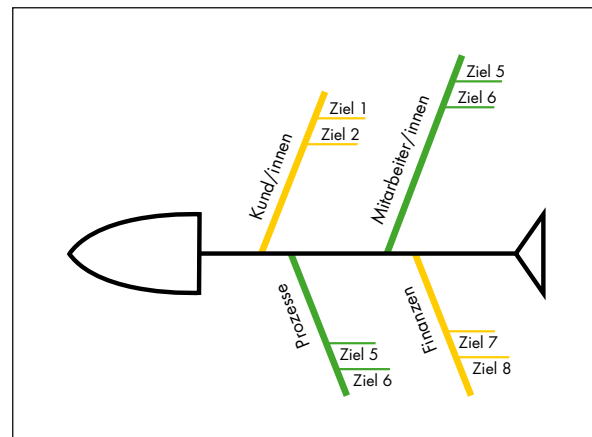
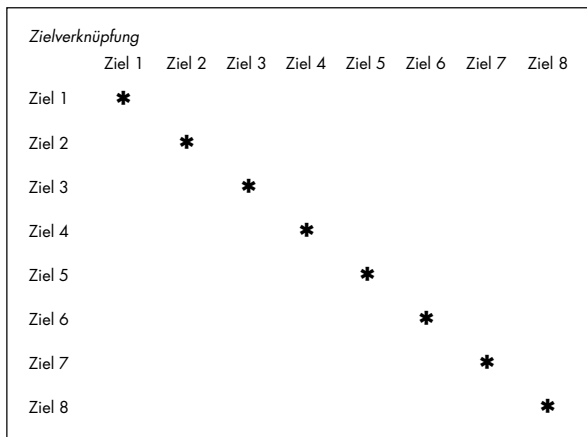
Das Instrument der BSC bietet sich aus folgenden allgemeinen Gründen für die Umsetzung der Qualitätsstandards des Netzwerks und der organisationsinternen Qualitätsziele an:

- \* Klarer Bezugsrahmen für das Handeln der Basisbildungseinrichtung
- \* Konsequente Ausrichtung des eigenverantwortlichen Tuns an den Zielen
- \* Klare Kommunikation der Ziele organisationsintern, klare Kommunikation im Netzwerk
- \* Gezielte Informationsversorgung für die Führungskräfte
- \* Bessere Entscheidungsgrundlagen
- \* Höhere Effektivität und Effizienz des Mitteleinsatzes
- \* Konzentration auf das Wesentliche
- \* Klare Orientierung am Kund/innennutzen
- \* Förderung einer auf Entwicklung, Lernen und Veränderung ausgerichteten Kultur



Nähere Informationen zu den Balanced-Scorecard-Perspektiven von In.Bewegung unter <http://www.alphabetisierung.at/572.o.html>

4. Erste Stufe der Einführung ist das Festlegen von Qualitätszielen zur Unterstützung der Strategie. Dieser Schritt kann je nach Organisationsgröße sehr individuell erfolgen. Essenziell ist, dass alle mit der Umsetzung von Maßnahmen zur Zielerreichung verantwortlichen Mitarbeiter/innen und Trainer/innen im Qualitätszirkel mitwirken sollten. Vorstellbar wäre durchaus auch die Einbindung von Teilnehmern/Teilnehmerinnen. Eine überschaubare Anzahl (zwei bis drei) von Qualitätszielen pro Perspektive wird für einen Zeithorizont von einem Jahr beschrieben.
5. Auf der zweiten Stufe werden die zuvor definierten Qualitätsziele in einer Ursache-Wirkungskette verknüpft, angepasst bzw. ausgedehnt. Qualitative Indikatoren/Messgrößen für die Zielerreichung werden auf Basis der Standards und der Indikatoren des Netzwerks definiert.



6. Die dritte Stufe ist von Bedeutung, da hier die zur Erreichung der Ziele notwendigen Maßnahmen beschrieben und direkt den Personen des Qualitätszirkels zugeordnet werden, d.h., es gibt für



jede Maßnahme eine/n Verantwortliche/n. Dadurch wird Verantwortung geteilt und somit der individuelle Beitrag zur Entwicklung von Qualität sichtbar. Die Identifikation mit den strategischen Zielen der eigenen Einrichtung wächst. Die Umsetzung qualitativer Ziele wird durch ein Ampelsystem geregelt. Der Grad der Umsetzung ist in regelmäßig stattfindenden Treffen des Qualitätszirkels darzustellen bzw. wird einer/einem zuvor genannten Kollegin/Kollegen der eigenen Einrichtung dokumentiert.

Code	Start	Ende	Verantwortung	wem gegenüber?	wie?	Mitarbeit	Umsetzungsgrad			
<b>1 unsere Teilnehmer/innen erhalten genau das Angebot, nach dem sie gesucht haben</b>										
1.1	Fokusgruppen mit TN sozialer Beratungseinrichtungen durchführen	1. Okt. 10	31. Dez. 10	Mayrhofer	Rath	Protokolle der Fokusgruppen und schriftliche Auswertung	Mayr, Hofer			
1.2	<Maßnahmendefinition>									
1.3	<Maßnahmendefinition>									

7. Nach einem Jahr wird die Zielerreichung evaluiert, bestehende Ziele werden gegebenenfalls angepasst, neue definiert. Ein weiterer Durchlauf für ein Jahr beginnt.

## Entwicklungsgremien

Die Entwicklung des vorliegenden Modells wurde in den folgenden Gremien vorangetrieben:

**Qualitätsklausuren** zur Weiterentwicklung der Standards und Entwicklung des Qualitätsentwicklungsprozesses. Teilnehmer/innen: Alfred Berndl, Antje Doberer-Bey, Astrid Klopff-Kellerer, Beatrix Bertsch, Brigitte Bauer, Christian Wretschitsch, Christina Wimmer, Christine Schubert, Christine Spindler, Christine Teuschler, Cornelia Wieser, Elke Dergovics, Gloria Sagmeister, Isabella Penz, Manuela Frey, Marion Höllbacher, Otto Rath, Rosmarie Zarfl, Sonja Muckenhuber.

Ein **Expert/innengremium** bot zusätzlich Beratung bei der Entwicklung des Modells. Teilnehmer/innen: Antje Doberer-Bey, Christian Kloyber (BifEb), Doris Carstensen (Universität für Musik und darstellende Kunst Graz), Felicitas v. Küchler (DIE), Peter Schlägl (ÖIBF), Elke Gruber (Universität Klagenfurt), Otto Rath (ISOP GmbH).

Das **Team Aus- und Weiterbildung** widmete sich speziell den Fragen zur Professionalisierung der Mitarbeiter/innen und Trainer/innen in der Basisbildung und Alphabetisierung. Teilnehmer/innen: Alfred Berndl, Antje Doberer-Bey, Astrid Klopff-Kellerer, Brigitte Bauer, Christine Schubert, Elke Dergovics, Isabella Penz, Monika Ritter, Peter Webhofer, Sonja Muckenhuber.

In jährlich stattfindenden **Konferenzen** wurden aktuelle Themen und Entwicklungsschritte vor- und zur Diskussion gestellt.



„Das Bemühen um adäquate Beschreibungen, denen alle im Arbeitskreis zustimmen können, war ein oft mühsamer, aber auch bereichernder und meinen Blickwinkel erweiternder Prozess.“

*Christine Schubert, BHW NÖ*

## Service

Im Folgenden angeführt finden Sie Expert/innen aus den Partnerorganisationen von **In.Bewegung**, die Beratung zu speziellen Fragestellungen in der Basisbildung und Alphabetisierung anbieten. Die Koordination des Kollegialen Dialogs und des Prozesses zur Entwicklung und Evaluierung erfolgt durch **inspire**.

<i>Organisation</i>	<i>Expert/in</i>	<i>Themenschwerpunkte</i>	<i>Kontakt</i>
<b>abc Salzburg</b>	Gerhild Sallaberger, Brigitte Bauer	Öffentlichkeitsarbeit und Teilnehmer/innenwerbung: erfolgserprobte und kreative Zugänge Erstkontakt und Beratung in der Basisbildungsarbeit Projektentwicklung im Bereich Alphabetisierung und Basisbildung Kurs- und Angebotsplanung Informations- und Beratungsangebote für Vermittlerpersonen Methodik und Didaktik – Materialrecherche und -erstellung: teilnehmer/innenzentriertes Arbeiten	office@abc.salzburg.at bauer@abc.salzburg.at
	Brigitte Bauer Gerhild Sallaberger	Qualitätsentwicklung und -sicherung Stressmanagement für Teilnehmer/innen von Basisbildungskursen	bauer@abc.salzburg.at office@abc.salzburg.at
<b>BHW - NÖ</b>	Christine Schubert	Basisbildung im AMS-Kontext: Erfahrung und Wissen um die Sichtweise des AMS (der Berater/innen) Empathie im Herangehen an Lebensgeschichten, Erstgespräche	c.schubert@bhw-n.eu
	Christine Spindler Margarete Distelberger	Politische Bildung in der Basisbildung Basisbildung Mathematik Lernwerkstatt Basisbildung	c.spindler@bhw-n.eu magadi@aon.at

## Netzwerk Basisbildung und Alphabetisierung

<b>inspire</b>	Otto Rath	Förderungen, Ressourcen, Anträge – Praktische Erfahrung und Beratung Theorie Basisbildung: Systemische und gesellschaftliche Zusammenhänge	otto.rath@inspire-austria.at
	Otto Rath, Peter Webhofer	Basisbildungsmarketing, Projekt- und Netzwerkmanagement Schnittstelle Gesundheit-Basisbildung: theoretische Hintergründe und Konzepte der Intervention	
	Max Mayrhofer	Transnationale Vernetzungen, Kontakte, Projekte im Bereich Basisbildung und Alphabetisierung Qualitätsentwicklung in der Basisbildung Interkulturelle Kompetenz und Basisbildung	max.mayrhofer@inspire-austria.at
	Peter Webhofer	Einsatz von LQW in Arbeitsbereichen der Basisbildung Kooperationen mit dem AMS Schnittstelle Schule, Lehrer/innen-ausbildung und Basisbildung Social Media, neue Technologien und E-Learning in der Basisbildung: Methodisch/didaktische Zugänge Family Literacy: nationale und internationale Konzepte	peter.webhofer@inspire-austria.at
<b>ISOP GmbH</b>	Alfred Berndl	Basisbildungsmarketing, Projekt- und Netzwerkmanagement Das Innenleben der Basisbildung in Österreich Transnationale Vernetzungen, Kontakte, Projekte im Bereich Basisbildung und Alphabetisierung Von der Idee zum Projekt. Begleitung von der ersten Idee bis zum fertig geplanten Projekt	alfred.berndl@isop.at
	Rosi Zarfl	Social Media, neue Technologien und E-Learning in der Basisbildung: Methodisch/didaktische Zugänge Allgemeine Methodik/Didaktik der Basisbildung Diagnostik in der Basisbildung	rosi.zarfl@isop.at

## Netzwerk Basisbildung und Alphabetisierung

	Gabriele Wiesinger	Family Literacy: nationale und internationale Konzepte	flieg@isop.at
	Birgit Stühlinger	Angebotsentwicklung für Alphabetisierung/ Basisbildung für Migrant/innen	elementarbildung@isop.at
	Ursula Skrabitz	Basisbildung, Alphabetisierung und Legasthenie	ursula.skrabitz@isop.at
	Melanie Wiedner	Jugendliche mit geringer Basisbildung: Konzepte an der Schnittstelle zur arbeitsmarkt- politischen Ausbildung und Umsetzung von bedarfsorientierten Angeboten	melanie.wiedner@isop.at
	Haymo Scherz, Rainer Saurugg	Strafvollzug: Umsetzung von Basisbildungs- kursen im spezifischen Kontext, Zugänge zum Unterricht	haymo.scherz@isop.at rainer.saurugg@isop.at
<b>Kärntner VHS</b>	Beate Gfrerer	Stv. Geschäftsführung und Pädagogische Leitung der Kärntner Volkshochschulen, Projekt- leiterin aller Grundbildungsprojekte.	b.gfrerer@vhskt.n.at
	Tanja Mokina (Karez)	Öffentlichkeitsarbeit für die Volkshochschule, Grundbildung, Sensibilisierung von Multiplika- torInnen	t.mokina@vhskt.n.at
	Isabella Penz	Basisbildung im betrieblichen Kontext, Basisbil- dung und Lehre, Grundbildung.	i.penz@vhskt.n.at
	Claudia Facciani-Rizzo	Vorbereitungslehrgänge zum Hauptschul- abschluss, Grundbildung im Rahmen der Grundwehrausbildung des Österreichischen Bundesheers, Sensibilisierung von Multiplika- torInnen.	c.facciani-rizzo@vhskt.n.at
	Sonja Landfried	Tageslehrgang Hauptschulabschluss, Basis- bildung für arbeitsmarktferne Personen und Personen mit Migrationshintergrund, Sensibili- sierung von MultiplikatorInnen.	s.landfried@vhskt.n.at
	Katrin Binder	Basisbildung für arbeitsmarktferne Personen und Personen mit Migrationshintergrund, Sensi- bilisierung von MultiplikatorInnen.	k.binder@vhskt.n.at
	Michaela Slamanig	Frauen und IKT im Bereich Basisbildung, Sensi- bilisierung von MultiplikatorInnen.	m.slamanig@vhskt.n.at
	Christiane Fiegele	Grundbildung, Vorbereitungskurse in den Hauptgegenständen	c.fiegele@vhskt.n.at
	Gloria Sagmeister	Lehrlinge mit Basisbildungsbedarf, Sensibilisie- rung von MultiplikatorInnen.	g.sagmeister@vhskt.n.at

## Netzwerk Basisbildung und Alphabetisierung

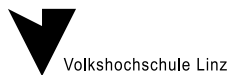
<b>ÖGB LO ÖÖ</b>	Christian Wretschitsch	<p>Basisbildung im betrieblichen Kontext</p> <p>Argumentationsgrundlagen für die erfolgreiche Präsentation und Vermarktung von Basisbildungsangeboten in Betrieben</p> <p>Beratung für bedarfsgerechte, teilnehmer/innenorientierte Bildungsangebote in Betrieben</p> <p>Basiskonzeption zur Evaluierung des Prozessablaufes von Basisbildungsmaßnahmen im betrieblichen Kontext</p> <p>Praktische Hinweise für die Implementierung von Basisbildungsmaßnahmen in Betrieben mit besonderer Berücksichtigung der Dimensionen: Betriebsumfeld, Kursorganisation, Öffentlichkeitsarbeit</p>	edu.more@aon.at
<b>SVG</b>	Marion Höllbacher, Miriam Buchholzer	Schnittstelle Basisbildung – Jugendliche	marion.hoellbacher@stvg.at
<b>VHS Linz</b>	Sonja Muckenhuber	<p>Ausbildung von Trainer/innen</p> <p>Basisbildung und Alphabetisierung nach Paolo Freire</p> <p>Soziologische Fragestellungen der Basisbildung und Alphabetisierung: gesellschaftliche Hintergründe, soziokulturelle Ursachen und Folgen</p> <p>Unterrichtskonzepte / Neue Lernorte</p> <p>kompetenzorientierte Bildungsangebote, Projektmanagement, Förderungen</p> <p>Familiäre Faktoren der Sprachentwicklung</p>	sonja.muckenhuber@mag.linz.at
	Anna Neuhauser	Grundbildungstrainerin, Kurskonzepte	Anna.neuhauser@mag.linz.at
	Sabine Schinagl	Beratung, Coaching, Resonanzgestützte Kommunikation, Neue Medien in der Grundbildung	sabine.schinagl@mag.linz.at
	Michaela Wagner	Bildungsmanagement, Vorbereitung Mittlerer Bildungsabschluss	michaela.wagner@mag.linz.at
	Sandra Gnadlinger	Beratung und Grundbildungsbereich, Coaching, Vorbereitung Mittlerer Bildungsabschluss	sandra.gnadlinger@mag.linz.at

## Netzwerk Basisbildung und Alphabetisierung

---

	Elke Schildberger	Kompetenznachweise für Migrant/innen mit geringer Bildung	elke.schildberger@mag.linz.at
	Werner Schwarzenberger	Basisbildung im Strafvollzug: Vernetzung im System Strafvollzug, Training und Methodik, Motivation	werner.schwarzenberger@mag.linz.at
<b>Wiener VHS / VHS 21</b>	Astrid Klopf-Kellerer	Angebote für gemischte Gruppen (DaZ, DaE) Heterogenität in Basisbildungsangeboten – Potenziale, Herausforderungen, Grenzen Inklusion von Menschen mit Behinderungen Vernetzung Basisbildung Wien	astrid.klopf-kellerer@vhs.at
	Elisabeth Kronlachner	Basisbildung mit Menschen mit Behinderung Kursorganisation und Beratung Öffentlichkeitsarbeit	elisabeth.kronlachner@vhs.at
	Werner Oberhuber	Beratung im Kontext Inklusion von Menschen mit Behinderungen und Menschen mit DaE und DaZ	werner.oberhuber@vhs.at

## Projektpartner



Gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und aus Mitteln des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur





