



Zwischen Unterstützung und Kontrolle

Gutachtende in Zertifizierungsprozessen von Qualitätsmanagementsystemen

STEFAN KOSCHECK, MARTIN REUTER

Zusammenfassung

Mit der hohen Verbreitung zertifizierter Qualitätsmanagementsysteme (QMS) in der Weiterbildung haben sich neue Akteur*innen etabliert. Vor diesem Hintergrund thematisiert der Beitrag die wahrgenommenen Handlungsweisen der Gutachtenden von Zertifizierungsagenturen aus Organisationsperspektive. Im Ergebnis zeigen sich auf empirischer Basis des wbmonitor 2017 Unterschiede sowohl zwischen den jeweils genutzten QMS als auch den organisationalen Feldern. Abschließend wird diskutiert, inwiefern die insgesamt positive Wahrnehmung der Handlungsweisen der Gutachtenden durch die Perspektive der Einrichtungsleitungen geprägt ist.

Stichworte: Qualitätsmanagement; Qualitätsmanagementsysteme; Zertifizierung; Gutachtende; Kooperation; Weiterbildung

Abstract

With the high prevalence of certified quality management systems (QMS) in continuing education, new players have established themselves. Against this background, this article deals with the perceived modes of action of the experts from certification agencies from an organisational perspective. As a result, the empirical basis of wbmonitor 2017 reveals differences between the QMSs used in each case and between organisational fields. In conclusion, it is discussed to what extent the overall positive perception of the behaviour of the experts is shaped by the perspective of the management of the institutions.

Keywords: Quality Management; Quality Management Systems; Certification; Expert Witness; Cooperation; Further Education and Training

1 Einleitung

Mit der insgesamt hohen Verbreitung von Qualitätsmanagementsystemen (QMS) und der i. d. R. damit einhergehenden Zertifizierung haben sich im Bereich der Weiterbildung neue, Einfluss nehmende Akteur*innen etabliert (vgl. Schmidt-Herta 2011; Käßlinger et al. 2018). Eine zentrale Rolle kommt den Gutachtenden der Zertifizierungsagenturen bzw. -stellen zu. Sie agieren als „intermediäre“ Instanz zwischen den Anforderungen des jeweiligen QM-Modells und den Bedarfen und den Erwartungen der Einrichtungen. Den Gutachtenden obliegt insbesondere die Aufgabe, die Einhaltung der standardisierten Vorgaben des QM-Modells durch die Einrichtung zu prüfen. Da die Zertifizierungsagenturen von den Einrichtungen beauftragt werden, besteht zugleich ein Kundenverhältnis, das die Erwartung einer zufriedenstellenden Leistungserbringung impliziert. Bei manchen QM-Modellen wird dies dadurch verstärkt, dass ein Anbieterwechsel auf dem Zertifizierungsmarkt möglich ist. Insofern kann an Gutachtende die Erwartung gerichtet werden, im Prüfprozess die bei Umsetzung eines QM-Modells bestehenden Möglichkeiten der einrichtungsspezifischen Justierung (vgl. Veltjens 2010, S. 255) zugunsten der beauftragenden Einrichtung zu interpretieren und das Prüfergebnis danach auszurichten.

Die Datenlage zu Gutachtenden der QMS-Zertifizierung von Weiterbildungseinrichtungen ist bislang als rudimentär einzustufen (bezüglich LQW siehe Bosche 2007 sowie Hartz et al. 2007, modellübergreifend Ambos et al. 2018). Da sich die Nutzung der angebotenen QM-Modelle wie DIN ISO 9000 ff., LQW oder nach Gütesiegelverbund Weiterbildung in verschiedenen Feldern der Weiterbildung unterscheidet (vgl. Reuter et al. 2020), kann davon ausgegangen werden, dass sich entsprechend dazu auch Unterschiede in der Zusammenarbeit von Gutachtenden und Weiterbildungseinrichtungen beobachten lassen. Für diese Annahme spricht, dass die Richtlinien für die jeweiligen Gutachtenden modellspezifisch definiert werden, d. h. keine modellübergreifenden Standards festgelegt sind.

Vor diesem Hintergrund untersucht der Beitrag die von den Weiterbildungseinrichtungen wahrgenommenen Handlungsweisen Gutachtender differenziert sowohl nach den gängigsten drei QM-Modellen als auch nach dem jeweiligen Kontext der Organisation. Ein besonderes Augenmerk wird dabei auf die Volkshochschulen (vhs) sowie auf das unter ihnen verbreitete QM-Modell LQW gerichtet.

2 Qualitätsmanagement und Zertifizierung

Qualitätsmanagement ist mittlerweile aus der Weiterbildungslandschaft nicht mehr wegzudenken. Öffentliche Förderprogramme bzw. staatliche Weiterbildungsfinanzierungen verlangen i. d. R. eine Qualitätszertifizierung. Gemäß dem wbmonitor nutzten 2017 80 % aller Weiterbildungseinrichtungen in Deutschland ein QMS, 52 % mit externer Zertifizierung (vgl. Ambos et al. 2018).

Der Grundgedanke von QMS – die ursprünglich aus der Industrie entstammen – ist, „dass Qualität systematisch durch bestimmte Formen des Managements erzeugt und beeinflusst werden kann“ (Hartz & Meisel 2011, S. 17), wobei Qualität zugleich systematisch weiterentwickelt werden soll. QMS sind i. d. R. so aufgebaut, dass in ihnen bestimmte Bereiche/Themen/Normen festgelegt sind, deren Bearbeitung durch die sie nutzende Organisation als Mindestanforderung gesehen wird mit dem Ziel, einheitliche und vergleichbare Qualitätsstandards zu ermöglichen, die auch für Dritte nachvollziehbar sind. Inhaltlich bleiben sie dabei i. d. R. unspezifisch. Das bedeutet, es werden Bereiche festgelegt, die bearbeitet werden müssen, nicht aber wie das Ergebnis konkret aussehen muss. Insbesondere bei QM-Modellen, die nicht spezifisch für die Weiterbildung entwickelt wurden, sondern branchenübergreifend genutzt werden können – wie z. B. DIN EN ISO 9000 ff. –, besteht ein hoher Spielraum, die allgemein formulierten Normen anzupassen.

Die Prüfung der modelladäquaten Umsetzung erfolgt durch Zertifizierungsagenturen, welche dies bei erfolgreichem Ergebnis mit einem für einen bestimmten Zeitraum gültigen Zertifikat verbrieften. Bei diesen handelt es sich i. d. R. um marktwirtschaftlich orientierte, kommerziell tätige Organisationen. Während eine Zertifizierung von DIN EN ISO 9000 ff. (mit 30 % aller Anbietenden das verbreitetste zertifizierte QMS, vgl. Ambos et al. 2018, S. 15) bei einer Vielzahl an Anbietern erhalten werden kann, existiert bei LQW (6 %) mit der Agentur con!flex nur eine zuständige Zertifizierungsstelle. Ebenso kann das QMS des Gütesiegelverbunds Weiterbildung (5 %) nur durch den gleichnamigen Verein zertifiziert werden, der als gemeinnützig anerkannt ist.¹ Die Aufgabe der Gutachtenden besteht grundsätzlich in der Überprüfung der Erfüllung der von den verschiedenen QMS in Normkatalogen festgelegten (Mindest-)Anforderungen. Bezüglich des Zertifizierungsprozesses ist seitens der genannten QMS daher explizit geregelt, dass sie gegenüber den zu zertifizierenden Organisationen Unabhängigkeit und Unparteilichkeit aufweisen müssen. Entsprechend dürfen die Gutachtenden bei den jeweiligen Organisationen in den letzten Jahren vor der jeweiligen Zertifizierung keine Beratungsleistung erbracht haben. Gegenständig zur DIN EN ISO 9001 und dem Gütesiegelverbund Weiterbildung, die eine strikte Trennung zwischen der Begutachtungs- und der Beratungstätigkeit vorschreiben, übernehmen die Gutachtenden im Rahmen von LQW auch eine Beratungsfunktion (vgl. DAkkS 2015, S. 2 f.; Zech 2017, S. 18; Gütesiegelverbund Weiterbildung 2020, S. 3). Insgesamt sind die Beratungsleistungen jedoch als prospektiv zu beschreiben, da es sich hierbei um Hilfestellungen für den sich an die Zertifizierung anschließenden Qualitätsentwicklungsprozess handelt und die Beratung somit nicht Bestandteil der Entscheidung über die Zertifikatsvergabe ist (vgl. ebd., S. 18, 20, 26 f.).

Die bisherigen Ausführungen deuten darauf hin, dass in der Tätigkeit als Gutachter*in komplexe Anforderungen im Spannungsfeld der Erwartungen der zahlen-

¹ QMS, die von weniger als 5 % der Anbietenden mit externer Zertifizierung genutzt werden, bleiben in der vorliegenden Analyse unberücksichtigt.

den Einrichtungen und der Vorgaben des jeweiligen QM-Modells zu erbringen sind, um über die Erfüllung der Mindestanforderungen zu entscheiden.

3 Methodisches Vorgehen

Um die Handlungsweisen der Gutachtenden in den Blick zu nehmen, werden die Daten der wbmonitor-Umfrage 2017 des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) und des Deutschen Instituts für Erwachsenenbildung (DIE) genutzt (vgl. Koscheck & Ohly 2020). Unter Weiterbildung wird dort in Anlehnung an den Deutschen Bildungsrat (vgl. 1970) ein organisiertes Bildungsangebot verstanden, das sich an ausgebildete oder erfahrene Erwachsene richtet. Dazu gehören auch Fortbildungen, Umschulungen oder Maßnahmen der beruflichen Rehabilitation – ebenso wie Angebote der allgemeinen, politischen oder kulturellen Erwachsenenbildung. Betriebe, deren Weiterbildungen nicht öffentlich zugänglich sind bzw. nicht für externe Kund*innen angeboten werden, zählen nicht zur Untersuchungspopulation des wbmonitor. An der Umfrage beteiligten sich 1.755 Einrichtungen (9,0% Rücklaufquote). Die dargestellten Ergebnisse wurden gewichtet und hochgerechnet.

Bezogen auf die Umfrage 2017 liegen zwar keine empirisch erhobenen Informationen darüber vor, wer aus den Einrichtungen an der Befragung teilgenommen hat.² Es dürfte jedoch davon auszugehen sein, dass sich die Struktur der Auskunft Gebenden nicht wesentlich von der Umfragewelle 2018 unterscheidet, im Rahmen derer die Funktion in der Einrichtung abgefragt wurde: Dort wurden bei 86 % der an der Umfrage beteiligten Einrichtungen die Angaben von Leitungspersonen getätigt.³

Die Handlungsweisen der Gutachtenden aus Einrichtungssicht werden differenziert nach dem genutzten QMS sowie nach verschiedenen organisationalen Feldern in der Weiterbildung ausgewertet. Letztere wurden mittels einer Clusteranalyse ermittelt. Wenngleich die vier Felder von Weiterbildungsorganisationen an dieser Stelle nicht ausführlich beschrieben werden können (siehe diesbezüglich Reuter et al. 2020), verdeutlichen die in Tabelle 1 aufgeführten Merkmale, dass sie sich wesentlich nach Anbietertypen unterscheiden. Zudem sind Unterschiede hinsichtlich der eingesetzten QM-Modelle zu erkennen. Hervorzuheben ist, dass die VHS sich in der Analyse als ein eigenes Feld von Weiterbildungsanbieterinnen gruppiert haben und in diesem LQW mit einem Verbreitungsgrad von 29 % das häufigste QMS ist, wohingegen in den anderen drei Feldern jeweils DIN EN ISO 9000 ff. am häufigsten genutzt wird.

2 In 85 % der Einrichtungen wurde eine Kontaktperson persönlich adressiert und nur 15 % wurden über eine allgemeine E-Mail-Adresse angeschrieben. Es besteht die Prämisse, möglichst Leitungspersonal in die Adressdatenbank des wbmonitor aufzunehmen.

3 50 % der Umfrageteilnehmer*innen 2018 haben sich auch 2017 am wbmonitor beteiligt.

Tabelle 1: Strukturmerkmale organisationaler Felder der Weiterbildung

Cluster Merkmal	vhs	Gemeinnützig/ öffentlich (n = 662)	Gemeinschaften (n = 337)	Kommerziell privat (n = 451)
Art der Einrichtung	87 % vhs, 13 % andere	31 % gemeinnützig privat 20 % Kammer, Innung u. Ä. 15 % Fachschule 34 % andere	74 % Einrichtung einer Kirche, Partei, Gewerkschaft, Stiftung, eines Verbands, Vereins 26 % andere	77 % kommerziell privat 23 % andere
QMS vorhanden	81 %	82 %	79 %	75 %
Häufigstes QM-Modell	29 % LQW	48 % DIN EN ISO 9000 ff.	29 % DIN EN ISO 9000 ff.	41 % DIN EN ISO 9000 ff.
Finanzierungsanteile (Mittelwerte)	46 % Teilnehmende 5 % Betriebe 5 % Arbeitsagenturen/Jobcenter 39 % Kommune, Land, Bund, EU 5 % nicht öffentlicher Träger/Sonstige	31 % Teilnehmende 22 % Betriebe 18 % Arbeitsagenturen/Jobcenter 25 % Kommune, Land, Bund, EU 5 % nicht öffentlicher Träger/sonstige	32 % Teilnehmende 12 % Betriebe 10 % Arbeitsagenturen/Jobcenter 28 % Kommune, Land, Bund, EU 17 % nicht öffentlicher Träger/sonstige	24 % Teilnehmende 35 % Betriebe 26 % Arbeitsagenturen/Jobcenter 10 % Kommune, Land, Bund, EU 4 % nicht öffentlicher Träger/sonstige

4 Empirische Ergebnisse

Es dürfte zu erwarten sein, dass Unterschiede der verschiedenen QM-Modelle sowohl hinsichtlich einer Konkurrenzsituation zwischen Zertifizierungsagenturen als auch konzeptioneller Ausrichtungen der Modelle in den Handlungsweisen der Gutachtenden Ausdruck finden. So dürfte auf der einen Seite davon auszugehen sein, dass bezüglich DIN EN ISO 9000 ff. mit einer Vielzahl an Zertifizierungsanbietern eine höhere Serviceorientierung der Gutachtenden zu beobachten ist als bei den QM-Modellen LQW sowie nach Gütesiegelverbund Weiterbildung, bei denen jeweils nur eine Stelle zertifiziert und somit kein Anbieterwechsel bei unzureichender Erfüllung der Erwartungshaltung möglich ist. Auf der anderen Seite erscheint auch ein Zusammenhang mit der konzeptionellen Ausrichtung des QM-Modells möglich. Wenngleich QMS generell prozessorientiert angelegt sind, bestehen Unterschiede darin, inwiefern Gutachtende im Kontext der Zertifizierung in Gang gestoßene Prozesse der Organisationsentwicklung auch begleiten oder ob sich die Prüfung eher punktuell auf die Umsetzung des QM-Modells entsprechend den Modellvorgaben bezieht. So konstatiert das von den vhs häufig genutzte LQW-Modell sogar „Die Einheit von Begutachtung und Entwicklungsförderung ist der Kern des Modells“ (Zech

2017, S. 18), was sich möglicherweise in einer stärker als unterstützend wahrgenommenen Zusammenarbeit mit den Gutachtenden ausdrückt als bei den anderen beiden QM-Modellen.

Insgesamt zeigen die Ergebnisse, dass die Handlungsweisen der Gutachtenden, die in Anlehnung an Hartz et al. (vgl. 2007) zwischen den Polen Unterstützung und Kontrolle erhoben wurden, durch Mehrdimensionalität gekennzeichnet sind. „Helfen“ und „beraten“ sind bei allen untersuchten QM-Modellen diejenigen Handlungsweisen mit den stärksten Zustimmungswerten, was wie erwartet als eine gewisse „Serviceorientierung“ (Ambos et al. 2018, S. 36) der Gutachtenden interpretiert werden kann. Zahlreiche Weiterbildungseinrichtungen nehmen das Handeln der Gutachtenden zugleich als durch Kontrolle, Beaufsichtigung und Normierung gekennzeichnet wahr, wobei diese Handlungsweisen häufiger in der Tendenz beobachtet werden denn als vollumfänglich zutreffend. Zwischen den Polen der Unterstützung und Beaufsichtigung werden die Handlungsweisen vielfach auch als moderierend und vermittelnd beschrieben – zumindest in der Tendenz.

Abbildung 1 verdeutlicht QM-Modellspezifische Unterschiede.⁴ Insbesondere fällt auf, dass die Gutachtenden von LQW deutlich häufiger als bei den anderen QM-Modellen als helfend (63 %) und beratend (53 %) beschrieben werden und zudem auch nur hier eine mehrheitliche Zustimmung der Einrichtungen in der voll und ganz zutreffenden Ausprägung vorliegt. Darüber hinaus wird das Handeln hier deutlich ausgeprägter als moderierend erlebt (49 % stimmten „voll und ganz“ zu). Gleichzeitig werden die LQW-Gutachtenden nur selten als beaufsichtigend beschrieben (7 % „voll und ganz“; 15 % „eher“). Die ausgeprägt unterstützende Wahrnehmung der LQW Gutachtenden im Vergleich zu denjenigen der anderen QM-Modelle steht im Widerspruch zu der These, dass die Konkurrenz von Zertifizierungsagenturen eine Serviceorientierung begünstigt – bei LQW wird die Begutachtung exklusiv von conflex vorgenommen. Vielmehr dürfte die positive Wahrnehmung der LQW-Gutachtenden vorrangig mit der Fokussierung von LQW auf Entwicklungsprozesse zurückzuführen sein. So ist die Besprechung des LQW-Gutachtens nach bestandener Prüfung diskursiv ausgerichtet und enthält „Anregungen und Hinweise zur weiteren Qualitäts- und Organisationsentwicklung“ (Zech 2017, S. 18), womit es als Beratungsgrundlage dient. Zudem spielt es bei der unterstützenden Wahrnehmung der LQW-Gutachtenden vermutlich eine Rolle, dass im Kontext von LQW Erfahrungen in Organisationsberatung modelladäquat gefordert werden und Organisationsberatung auch Gegenstand der Ausbildung ist.

4 Die Zusammenhänge der Variablen sind bis auf die Handlungsweise „vermittelnd“ signifikant, d. h. nicht unabhängig voneinander (Chi-Quadrat-Test nach Monte-Carlo-Verfahren mit 99,9 % Konfidenzintervall).

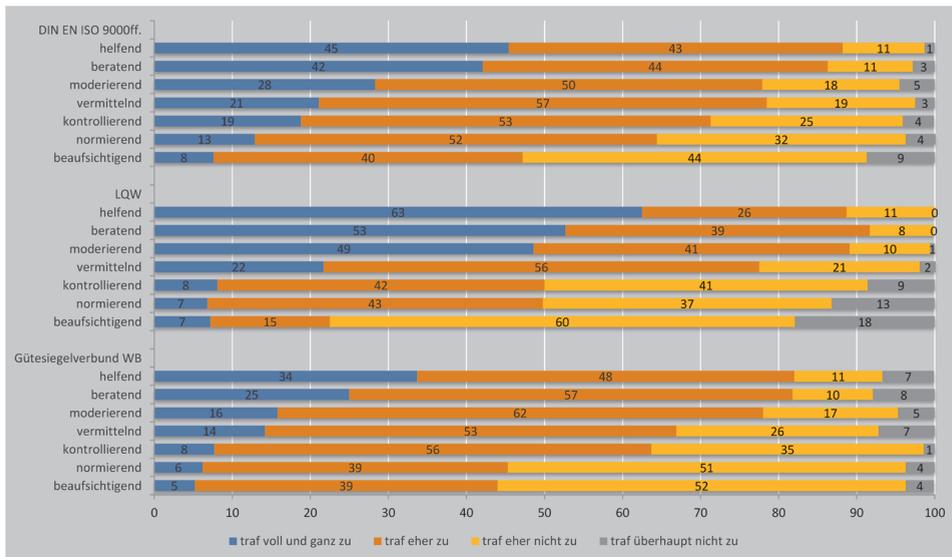


Abbildung 1: Handlungsweisen von Gutachtenden im Kontext der letzten (Re-)Zertifizierung in % nach QM-Modell (Quelle: eigene Berechnung auf Basis der BIBB/DIE wb-monitor Umfrage 2017. Gewichtete und hochgerechnete Werte auf Basis von n = 46 (Gütesiegelverbund WB: vermittelnd, normierend, beaufsichtigend) bis n = 418 (DIN EN ISO 9000 ff.: beratend) Anbietern)

Im direkten Vergleich zu den Gutachtenden des QM-Modells nach Gütesiegelverbund Weiterbildung – dessen Zertifizierung ausschließlich durch den herausgebenden Verband erfolgt – werden den Gutachtenden von DIN EN ISO 9000 ff. häufiger sowohl unterstützende als auch kontrollierende bzw. beaufsichtigende Handlungsweisen attestiert. Hinsichtlich der oben formulierten Konkurrenzthese zeigt sich hier ein ambivalentes Bild. Inwiefern sich zwischen den verschiedenen QM-Modellen die Kontinuität der Zusammenarbeit mit Gutachtenden unterscheidet und einen Einfluss auf die Wahrnehmung von deren Handlungsweisen hat, muss an dieser Stelle offenbleiben.

Differenziert nach organisationalen Feldern (vgl. Tab.1) berichten die vhs von einer stärker unterstützend geprägten Zusammenarbeit mit den Gutachtenden als die Einrichtungen in den Feldern der v.a. beruflichen Gemeinnützigen/Öffentlichen, der Gemeinschaftlichen in der Trägerschaft einer Kirche, Gewerkschaft, Partei, Stiftung, eines Verbands oder Vereins oder als privatwirtschaftliche Anbieter*innen kommerzieller Ausrichtung (ohne Abbildung).⁵ Auf der einen Seite werden die unterstützenden Handlungsweisen „helfend“ und „beratend“ von den vhs häufiger als „voll und ganz zutreffend“ wahrgenommen. Während unter den vhs jeweils die Hälfte der Einrichtungen (52% bzw. 50%) die Gutachtenden mit diesen Attributen beschreiben, sind es in den anderen drei Feldern nur zwischen 34% (Gemeinschaften: beratend) und 46% (kommerziell privat: beratend). Auf der anderen Seite sind

5 Die Zusammenhänge der Variablen sind alle signifikant, d. h. nicht unabhängig voneinander.

bezüglich der Handlungsweisen „kontrollierend“, „normierend“ und „beaufsichtigend“ bei vhs die niedrigsten Zustimmungswerte zu beobachten.⁶ Die beiden letztgenannten Handlungsweisen werden jeweils nur von jeder zwanzigsten vhs als vollumfänglich zutreffend beschrieben (je 6 %) – wohingegen unter den privatkommerziellen Anbieter*innen doppelt so hohe Werte zu verzeichnen sind (15 % bzw. 12 %). Allem Anschein nach steht die vergleichsweise unterstützende Wahrnehmung der Handlungsweisen der QMS-Gutachtenden bei den vhs in Zusammenhang mit der häufigen Nutzung des QM-Modells LQW (s. o.). Da zudem die Einschätzungen der beruflichen gemeinnützigen/öffentlichen Einrichtungen sowie der privatkommerziellen Anbieter*innen, bei denen jeweils DIN EN ISO 9000 ff. das am häufigsten eingesetzte QM-Modell ist (mit jeweils mehr als 40 % der jeweiligen Einrichtungen), relativ ähnlich sind, ist davon auszugehen, dass die Handlungsweisen der Gutachtenden in erster Linie durch das genutzte QM-Modell geprägt werden und der organisationale Kontext demgegenüber weniger zum Tragen kommt. Dieser scheint jedoch mit der Entscheidung, welches QMS genutzt wird, in Zusammenhang zu stehen.

5 Diskussion: eine Frage der Perspektive?

Obwohl Gutachtende den Weiterbildungseinrichtungen i. d. R. zugeordnet werden, fällt an den Ergebnissen auf den ersten Blick auf, dass Gutachtende sehr viel stärker als unterstützende und weniger als beaufsichtigende Personen wahrgenommen wurden, auch wenn ihr Auftrag i. d. R. primär in der Prüfung der Anforderungen des jeweiligen QM-Modells besteht. Dies vermittelt das Bild einer konstruktiven Zusammenarbeit mit den Gutachtenden unter Wahrung der Interessen der Einrichtungen. Bezüglich der vorgestellten Ergebnisse gilt es gleichwohl zu reflektieren, dass es sich in den meisten Fällen um die Perspektive der Einrichtungsleitungen handelt. Diesen kann ein besonderes Interesse am Einsatz von QMS unterstellt werden, da ein QMS für sie mit einer höheren Transparenz von Organisationsprozessen und insofern höheren Kontrollmöglichkeiten einhergeht. Entsprechend dieser Annahme attestieren 67 % der Einrichtungen dem QMS die Wirkung der Erhöhung der Steuerungsmöglichkeiten der Leitungsebene (vgl. Ambos et al. 2018, S. 28).

Im Schatten dieser positiven Betrachtungsweise der Kooperation mit den Gutachtenden stehen möglicherweise die anderen Beschäftigtengruppen, die zwar mit den im Kontext des QMS zu erfüllenden Aufgaben konfrontiert sind wie beispielsweise diverse Dokumentationspflichten, aber vermutlich seltener mit den Gutachtenden direkt zusammenarbeiten als das Leitungspersonal. Vor diesem Hintergrund erscheint es wenig verwunderlich, dass die Einrichtungen in 61 % der Fälle von einer Verdichtung der Arbeit der angestellten Mitarbeitenden berichten und weniger als die Hälfte (46 %) eine Erhöhung der Zufriedenheit der Mitarbeitenden beobachtet

6 Nur hinsichtlich des Attributs „beaufsichtigend“ weist ein anderes organisationales Feld (Gemeinschaften) mit 5 % einen niedrigeren Wert der vollumfänglichen Zustimmung auf als die vhs (6 %).

hat. Diese Interpretation wird durch Ergebnisse einer mikropolitischen Re-Analyse von Studien zu QMS gestützt, die je nach Personengruppe QMS zugespißt als „Fluch“ oder „Segen“ erscheinen lassen (vgl. Käßplinger 2017, S. 179).

Die vorgestellten Ergebnisse sprechen insgesamt dafür, dass die Handlungsweisen der Gutachten vor allem im Kontext des zu prüfenden QM-Modells zu betrachten sind und demgegenüber dem Wettbewerb der Zertifizierungsagenturen – der unter den drei hier betrachteten QM-Modellen nur auf DIN EN ISO 9000 ff. zutrifft – diesbezüglich eine geringere Bedeutung zukommt. Insofern führt der Wettbewerb zwischen Zertifizierungsagenturen offensichtlich nicht zwangsläufig zu einer höheren Serviceorientierung der Gutachtenden. Ungeachtet dessen finden sich in Freitexterläuterungen der wbmonitor-Umfrage Hinweise auf unterschiedliche Anspruchsniveaus der Zertifizierungsagenturen bis hin zu „Gefälligkeitszertifikaten“. Diesbezüglich gilt es, insbesondere den Zertifizierungsmarkt der DIN EN ISO 9000 ff. mit verschiedenen konkurrierenden Agenturen in weiterer Forschung differenzierter in den Blick zu nehmen.

Literatur

- Ambos, I.; Koscheck, S.; Martin, A. & Reuter, M. (2018): *Qualitätsmanagementsysteme in der Weiterbildung. Ergebnisse der wbmonitor Umfrage 2017*. Bonn: BIBB.
- Bosche, B. (2007): Die Wirkungen von LQW 2 aus der Sicht von Gutachter/inne/n. Eine qualitative Erhebung im Rahmen des BLK-Verbundprojekts „Qualitätstestierung in der Weiterbildung“, 2. Durchführungsphase 2005–2007. DIE. <https://www.die-bonn.de/doks/bosche0701.pdf>
- DAkKS – Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH (Hrsg.) (2015): Checkliste zur DIN EN ISO/IEC 17021–1:2015 für Stellen, die Managementsysteme auditieren und zertifizieren – Teil 1: Anforderungen. DAkKS. https://www.dakks.de/sites/default/files/dokumente/72_cl_001.7_17021-1_2015_20151123_v1.6.doc
- Deutscher Bildungsrat (Hrsg.) (1970): *Empfehlungen der Bildungskommission. Strukturplan für das Bildungswesen*. Stuttgart: Klett.
- Gütesiegelverbund Weiterbildung (Hrsg.) (2020): Rolle, Anforderungsprofil und Einsatz von Gutachter*innen im Zertifizierungsverfahren des Gütesiegelverbund Weiterbildung. Dortmund: Gütesiegelverbund Weiterbildung e. V. Unveröffentlichtes Dokument.
- Hartz, S.; Goeze, A. & Schrader, J. (2007): *Empirische Befunde zur Implementierung von LQW 2 in das System der Weiterbildung. Abschlussbericht der Universität Tübingen*. Bonn: DIE.
- Hartz, S. & Meisel, K. (2011): *Qualitätsmanagement* (3., aktual. u. überarb. Aufl). Bielefeld: wbv.
- Käßplinger, B. (2017): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung – Fluch oder Segen? Eine mikropolitische Analyse. In A. Bolder; H. Bremer & R. Epping (Hrsg.), *Bildung für Arbeit unter neuer Steuerung* (S. 167–184). Wiesbaden: Springer VS.

- Käpplinger, B.; Kubsch, E.-C. & Reuter, M. (2018): Millionenmarkt Qualitätsmanagement als Kontext einer „anderen“ Professionalisierung? In R. Dobischat; A. Elias & Rosendahl, A. (Hrsg.), *Das Personal in der Weiterbildung. Im Spannungsfeld von Professionsanspruch und Beschäftigungsrealität* (S. 377–398). Wiesbaden: Springer VS.
- Koscheck, S. & Ohly, H. (2020): wbmonitor 2017 und 2018. BIBB-FDZ Daten- und Methodenbericht 3/2020. BIBB. <https://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/download/16569>
- Reuter, M.; Koscheck, S. & Martin, A. (2020): Qualitätsmanagement und organisationale Felder in der Weiterbildung. In O. Dörner; C. Iller; I. Schüßler; H. v. Felden & S. Lerch (Hrsg.), *Erwachsenenbildung und Lernen in Zeiten von Globalisierung, Transformation und Entgrenzung* (S. 159–173). Leverkusen: Barbara Budrich.
- Schmidt-Hertha, B. (2011): Qualitätsentwicklung und Zertifizierung: Ein neues professionelles Feld? In W. Helsper & R. Tippelt (Hrsg.), *Pädagogische Professionalität* (S. 153–166). Weinheim u. a.: Beltz.
- Veltjens, B. (2010): Qualitätsmanagement. In R. Arnold; S. Nolda E. Nuissl (Hrsg.), *Wörterbuch Erwachsenenbildung* (2. Aufl., S. 253 ff.) Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt.
- Zech, R. (2017): *Lernerorientierte Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung. Leitfaden für die Praxis. Modellversion 3* (2., korr. Aufl.). Hannover: Expressum.

Autoren

Stefan Koscheck, wissenschaftlicher Mitarbeiter, Bundesinstitut für Berufsbildung in Bonn.

Martin Reuter, M. A., wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Professur für Weiterbildung der Justus-Liebig-Universität Gießen.

Review

Dieser Beitrag wurde nach der qualitativen Prüfung durch das Peer-Review und die Redaktionskonferenz am 13.8.2020 zur Veröffentlichung angenommen.

This article was accepted for publication following a qualitative peer review at the editorial meeting on the 13th August 2020.