

Gelebte Qualität am BFI

Für die Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung gibt es verschiedene Standards. Auch das BFI setzt auf unterschiedliche objektive Nachweise, und das seit Jahrzehnten.

Schon früh Fokus auf Qualität

Die Berufsförderungsinstitute zählen in Österreich und Europa zu den Pionieren einer qualitätsgesicherten Erwachsenenbildung. Lange vor anderen Bildungssektoren und Initiativen wie Ö-Cert, dem Qualitätsrahmen für die österreichische Erwachsenenbildung, etablierten sie Qualitätsmanagementsysteme und ließen diese von dazu befugten unabhängigen Stellen überprüfen und zertifizieren. Bereits Anfang der 1990er Jahre erhielten die ersten BFIs Qualitätsiegel nach ISO 9001. Das Berufliche Bildungs- und Rehabilitationszentrum (BBRZ) Linz des BFI Oberösterreich war 1992 sogar europaweit die erste Einrichtung ihrer Art, die diesen Qualitätsnachweis erbrachte. Alle BFI-Landesorganisationen folgten dem Beispiel, ebenso der BFI-Dachverband, der gerade wieder ein ganztägiges Rezertifizierungsaudit erfolgreich absolviert hat.

Qualität heißt zufriedene Kundinnen und Kunden

Ein funktionierendes Qualitätsmanagementsystem hat vor allem die Zufriedenheit von KundInnen im Blick. Um dieses Ziel zu erreichen, braucht es beispielsweise sehr viel Kommunikation mit den KundInnen, aber auch intern, eine solide Planung und sorgfältige Erbringung von Dienstleistungen unter Einbeziehung von Risikoabwägung, effektive und effiziente Prozesse, die nötigen Ressourcen und ein ausgeprägtes Verbesserungsdenken. Wichtig ist außerdem, die tatsächliche Zufriedenheit von KundInnen zu messen. All das sehen Qualitätsmanagementsysteme vor. Wie belastbar sie sind, zeigt sich vor allem in Krisenzeiten. „Die Corona-Pandemie hat uns vor Augen geführt, wie unvorhersehbare Ereignisse durch ein wirksames Qualitätsmanagementsystem überraschend gut gemeistert werden können“, stellt Michael Sturm, Geschäftsführer des BFI Österreich, angesichts der gelungenen Umstellung auf Distance Learning fest.

Was zertifizierte Qualitätsmanagementsysteme bringen



Qualitätsmanagement erfordert laufende Reflexion
Piktogramm: Microsoft 365

Die BFIs setzen nach wie vor mehrheitlich auf die ISO 9001. Einige sind auf andere Standards umgestiegen: das BFI Burgenland auf die Lernerorientierte Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung (LQW), die BFIs in Oberösterreich und Vorarlberg auf Erwachsenenbildung mit Qualitätsgarantie (EBQ) und das BFI Wien auf das Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM). Wie Zertifizierungen nach ISO 9001 sind auch LQW, EBQ und das EFQM-Modell von Ö-Cert anerkannt. Allen gemeinsam ist eine kritische Betrachtung der eigenen Dienstleistungserbringung und die Ermittlung von Verbesserungspotenzialen. Außerdem ist die Außensicht, die wiederkehrende Audits durch akkreditierte Zertifizierungsstellen ermöglichen, nützlich für Unternehmen. „Denn egal, welche Form der Qualitätssicherung gewählt wird, entscheidend ist die ständige Beschäftigung mit den zentralen Prozessen einer Organisation, um sie weiterzuentwickeln“, ist Sturm vom Nutzen überzeugt.

MitarbeiterInnen als entscheidender Qualitätsfaktor

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen maßgeblich zum Erfolg eines Qualitätsmanagementsystems bei. Zum einen kommt ein solches nicht ohne Personalressourcen aus und hängt ganz wesentlich von der Kompetenz dieses Personals ab. Zum anderen lebt ein Qualitätsmanagementsystem von der Akzeptanz im Unternehmen. Dafür müssen die MitarbeiterInnen dieses System kennen, es verstehen und für sinnvoll halten. Nur auf dieser Grundlage können Qualitätsbewusstsein, Effizienz und Effektivität sowie eine Verbesserungskultur nachhaltig wachsen. Voraussetzung sind Kommunikation, Transparenz und Teilhabe im Unternehmen, kurz: zufriedene und engagierte MitarbeiterInnen.

Auch im Arbeitsumfeld ist Qualität gefragt

Qualität ist keine Einbahnstraße. Sie kann nicht nur aus der Belegschaft kommen, sondern muss auch für die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten gelten. Was MitarbeiterInnen – neben einer angemessenen Entlohnung – motiviert, sind etwa Fairness am Arbeitsplatz und die Vereinbarkeit von Beruf und Familie. In diesem Sinne bewarb sich das BFI Wien schon 2014 um das staatliche Gütesiegel „berufundfamilie“. Soeben erhielt es nach einem Rezertifizierungsaudit erneut diese Auszeichnung. „Selbst zu behaupten, dass man familienfreundlich sei, ist das eine. Eine offizielle Zertifizierung als familienfreundlicher Arbeitgeber verleiht einem auch die öffentliche Wirksamkeit und Glaubwürdigkeit“, ist Christian Nowak, Geschäftsführer am BFI Wien, überzeugt.

Leitbetriebe Austria



Das Leitbetriebe-Logo zeichnet Vorzeigeunternehmen aus
Logo: Leitbetriebe Austria

Die jahrzehntelange Qualitätsorientierung des BFI zeigt sich auch in der Anerkennung als österreichischer Leitbetrieb. Mit diesem Gütesiegel zeichnet das unabhängige, branchenübergreifende Netzwerk „Leitbetriebe Austria“ Unternehmen aus, die durch Serviceorientierung, Werte, Nachhaltigkeit und gesellschaftliche Verantwortung eine Vorbildwirkung für ihre Branche haben. Im Zuge eines

Bewerbungs- und Bewertungsverfahrens erlangte das BFI 2019 Leitbetriebe-Status. Nach der Rezertifizierung im Herbst 2021 darf das BFI diesen Titel für weitere zwei Jahre tragen. „Wir freuen uns, dass wir unsere richtungsweisende und verantwortungsbewusste Rolle in der Erwachsenenbildungsbranche auch in Zukunft offiziell als Leitbetrieb deklarieren dürfen“, ist Sturm stolz auf die Auszeichnung.

Links

[Kontakt zu den BFIs in den Bundesländern](#)
[SystemCERT Zertifizierungsges. m. b. H.](#)
[Leitbetriebe Austria](#)

BFI Österreich/Schneider, 05.04.2022