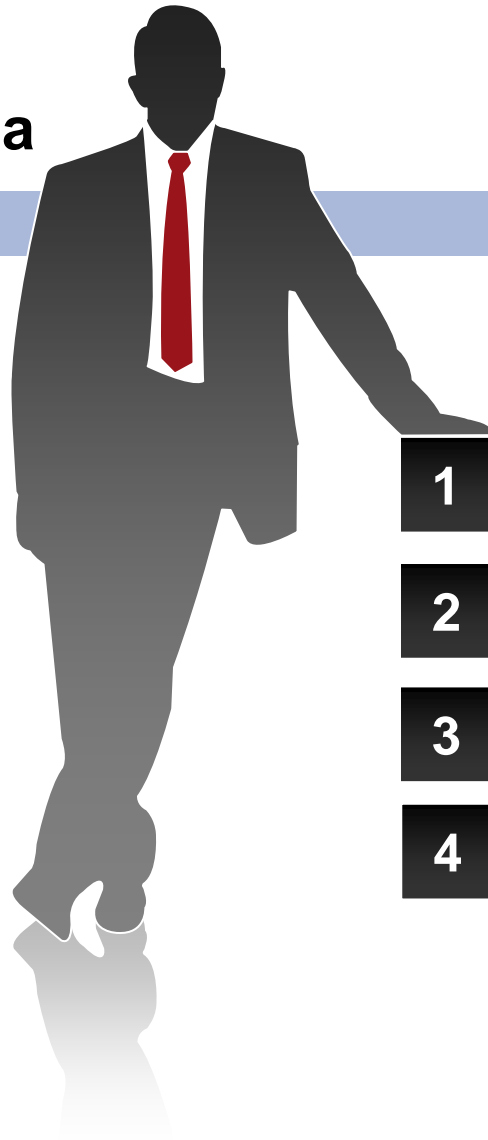


Annäherungen an den (Bildungs)-Kunden

Bt talks, 07.04.09. Donau-Universität Krems



Agenda



- 1 Dienstleistung
- 2 Teilnehmer oder Kunde?
- 3 Konstrukte der Wissenschaft
- 4 Der Kunde aus Fleisch und Blut

Bildung

- These:
Das Angebot, die Organisation und die Durchführung von Bildung ist eine wissensbasierte Dienstleistung.
- Auch E-Learning ist lediglich Teil eben dieser Dienstleistung.



Merkmale (wissensbasierter) Dienstleistungen

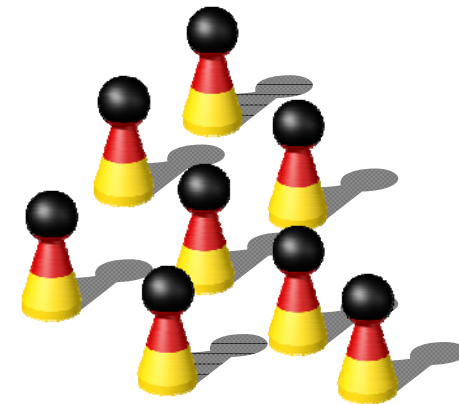
- ❑ Bildungsprogramme beschreiben ein Leistungsversprechen
- ❑ Die erbrachte Leistung ist immateriell
- ❑ Es findet kein Eigentümerwechsel statt
- ❑ Produktion und Konsumtion bilden eine Einheit, ereignen sich gleichzeitig
- ❑ Der Kunde wirkt an der Erstellung des Produktes mit (Einbeziehung des externen Faktors)

Schlussfolgerungen

- ❑ Bildungsmanagement ist Servicemanagement
- ❑ Bildungsqualität ist Dienstleistungsqualität
- ❑ Kundenorientierung hat oberste Priorität - der Kunde steht im Fokus der Aufmerksamkeit
- ❑ Wer aber ist der Kunde, was wissen wir über ihn?

Kunde

- „Als ‘Kunde‘ wird im weiteren Sinn eine Marktpartei auf der Nachfrageseite verstanden, die aus Einzelpersonen, Institutionen oder Organisationen mit mehreren Entscheidungsträgern bestehen kann“ (Diller 2001, S. 845).



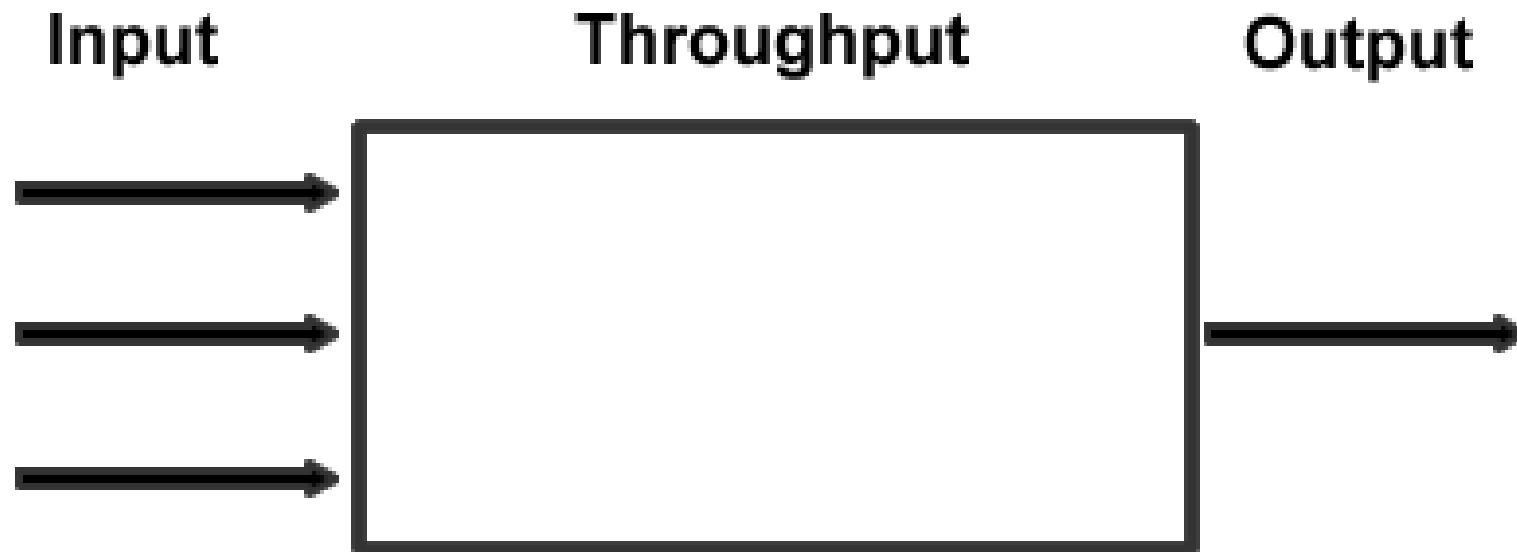
Teilnehmer-Orientierung (Tietgens)

- Nach Tietgens waren zu allen Zeiten die „**Erwartungsperspektiven**“ der lernenden Erwachsenen in der Erwachsenenbildung zu berücksichtigen (Tietgens 1981, S. 178).
 1. Didaktische Planung orientiert sich an den angenommenen Voraussetzungen der Teilnehmer. ‚Sozialbiographische Daten, kognitive Strukturen und Erwartungshaltungen‘ werden im Vorfeld definiert, um eine ‚Passung‘ von Teilnehmervoraussetzungen und Lernanforderungen, von Teilnehmererwartungen und Intentionen der Veranstaltung zu erreichen“ (Tietgens 1995, S.446).
 2. Setzt eine Teilnehmerpartizipation voraus
 3. Wenn „eine Selbststeuerung der Lerngruppe erreicht ist“ (Tietgens 1995, S. 447).

Teilnehmerorientierung (Siebert)

- Teilnehmerorientierung bedeutet in der Erwachsenenbildung (mindestens) zweierlei:
 1. Permanente Partizipation und Verständigung
 2. Eine inhaltliche Orientierung an der Lebenswelt und Biographie der Teilnehmer (Siebert).

Vom Kunden zum Teilnehmenden?

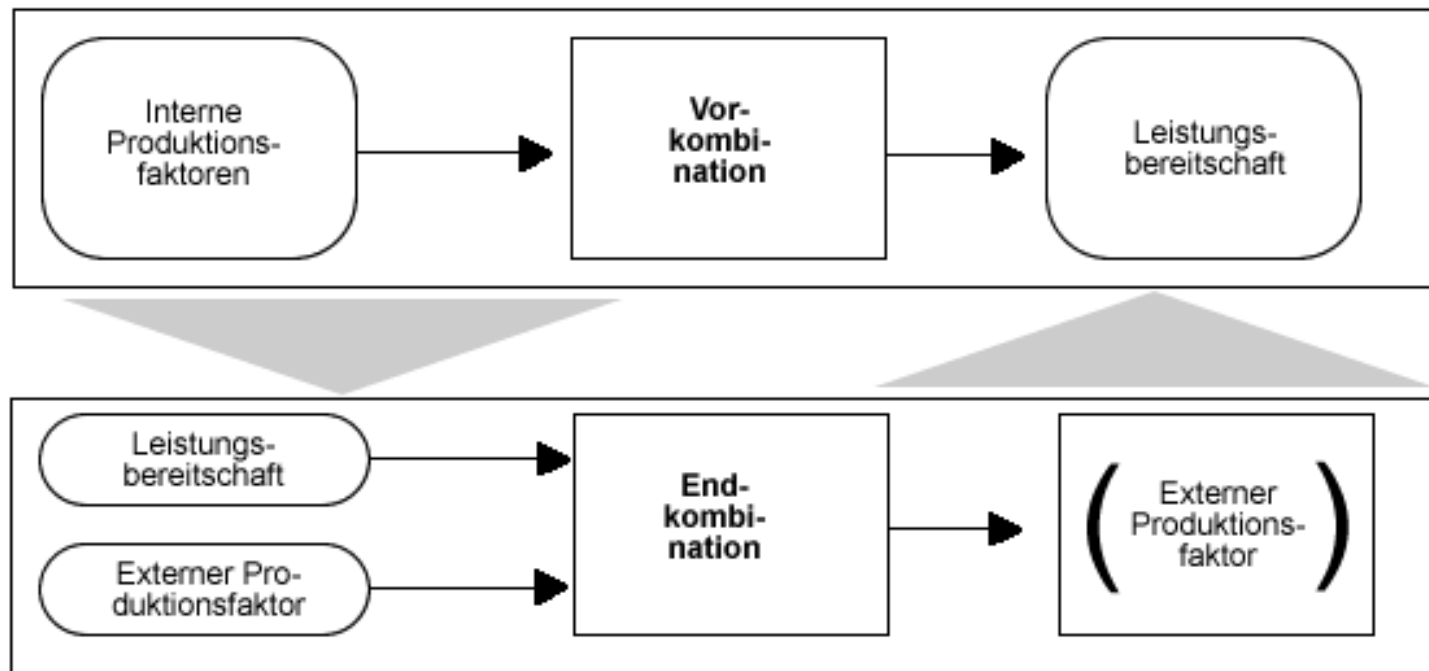


Generelle Struktur eines Produktionssystems. (Nach: Zäpfel 1982)



Einbeziehung des externen Faktors

Faktorenkombination



Nach: Corsten, Gössinger 2007

Der Konsument ist „Pro-Sument“ (Toffler 1980)

Der Teilnehmende ein Konstrukt

- Definition: „Damit werden Erscheinungen und Prozesse bezeichnet, die nicht unmittelbar beobachtbar sind, sondern über bestimmte Folge- bzw. Begleiterscheinungen erschlossen werden können. Ein Großteil der in der Psychologie verwendeten Begriffe bezieht sich auf hypothetische Konstrukte. Beispiele dafür sind: Intelligenz, Angst, Motivation“ (Brunner/Zeltner, 1980, S.120 u. 121).

- Konstrukt des Teilnehmenden soll heißen: Es wird ein Bild von ihm erzeugt
 - auf der Basis von Deutungen oder Sinnzuschreibungen
 - aus der Alltagswelt oder Wissenschaft
(Vgl. u.a. **Harney/Strittmatter 1994, S. 185**)

- Was sagt die Wissenschaft?



Konstrukte

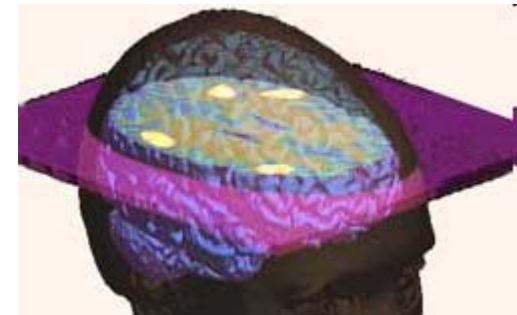
- „Ist der Teilnehmende, den wir wahrnehmen,
 1. vor allem jemand, der sein Verhalten und Erleben ändern will und kann, also lernfähig ist..? In diesem Fall ist **Lernen** der Schlüsselbegriff,
 2. der das Bewußtsein seiner selbst und seiner psychosozialen Situation – vielleicht ein verfremdetes - hat .. ? In diesem Fall ist der Begriff **Bewußtsein** zentral,
 3. der in personaler Subjektivität sein Leben und seine Geschichte gestaltet ..? In diesem Fall steht der Begriff **Person** im Mittelpunkt,
 4. in ein Beziehungsfeld eingespannter, interagierender und kommunizierender Teil eines Ganzen ..? In diesem Fall ist die **Feldtheorie** didaktisch ergiebig“ (Nach Mader 1991, nach Siebert 1996, S.104-105).

Was wissen wir über den Teilnehmenden?

- Wie lernt er ?
- Aus welchen Kontexten kommt er ?
- Welche Bildungs-Motive hat er ?
- Was sagt die Empirie ?

Teilnehmende sind unbelehrbar?

- „Das Gehirn ist ein selbstreferentielles kognitives System .. Das Gehirn ist der Umwelt gegenüber autonom, selbstbestimmt, da operational geschlossen“ (Schmidt 1992).
- „Pädagogen müssen akzeptieren, daß sie die Wirklichkeit der Teilnehmenden kaum antizipieren .. und nur sehr eingeschränkt transformieren können“ (Arnold 1995)



Was bedeutet das?

- „Erwachsene sind lernfähig, aber unbelehrbar“ (Siebert 1995)
- Bildung ist die Reduktion auf Störungen (perturbieren)

Fazit

Das ist die Unwirksamkeitsthese der
Erwachsenenbildung
Die Subjekte werden zu unhistorischen Subjekten
gemacht, aller gesellschaftlichen Prägungen entkleidet
Bildung ist letztlich nicht organisierbar

Opfer der Emotionen oder Pathologisierung?

- „Erwachsene denken, handeln und fühlen auf dem Hintergrund ihrer psychodynamischen Matrixen, welche (...) früh angebahnt, verdichtet und festgelegt wurden. Diese „Matrixen ,kanalisieren‘ ihre Erfahrungen und steuern ihre Orientierungen und Verhaltensweisen, da sie – systemisch konstruktivistisch gesprochen – nur zu ,sehen‘ vermögen, was sie zu ,sehen‘ vermögen“ (Arnold 2008, S.6).
- „... dass das Lernen Erwachsener in zahlreiche systemische Dynamiken eingebunden ist, welche sich im Hier-und Jetzt so-und-nicht-anders darstellen. In diesen Dynamiken artikulieren sich unvermeidbare emotionale Einsparungen und Rekonstellierungen, welche die Aneignungslogik, welche dem einzelnen möglich ist in einer jeweils sehr spezifischen Weise determinieren“ (Arnold 2008, S. 175).

Folgerung

- Der Psychoanalytische Mythos:
Erwachsene sind die Gefangenen ihrer Gefühle, „nicht Herr im eigenen Hause“
- Therapeutisierung des Erwachsenen:
Die Bildungsarbeit mutiert zum „Emotionslernen“ – zur Fühlpädagogik

Notwendige Differenzierungen

Selbstorganisation

Tab. 1: Verschiedene Ebenen bei der Entstehung von Ordnung		
Ebene	Beispiel	Entstehung von Ordnung durch
Ebene des Organischen	Zelle, Ökosystem	Selbsterschaffung/-erhaltung
Ebene der Person	Lernende, Lehrende	Selbstbestimmung
Ebene des Sozialen	Organisation, Gesellschaft	Selbsterschaffung und Selbstbestimmung?

Personale Organisation

Tab. 2: Innere und äußere Strukturierung beim selbstorganisierten Lernen	
Begriffliche Differenzierung	Selbstorganisation als Herstellung von Ordnung
Selbstregulation	durch innere Strukturierung
Selbststeuerung	durch äußere Strukturierung
Selbstbestimmung	durch Passung innerer und äußerer Strukturierung

Reinmann, G. (2009): Selbstorganisation auf dem Prüfstand: Das Web 2.0 und seine Grenzen(losigkeit)

Was ist Lernen?

- Lernen hat keinen **Selbstzweck**.
Es dient der Überwindung von Handlungsdiskrepanzen, der Bewältigung von Lebens- und Arbeitssituationen
- Lernen zielt auf Selbstbefähigung und besteht in einem Prozess von **Lernhandlungen**
- Lernen vollzieht sich innerhalb des Subjektes. Es geht um eine Kombination von geistigen, materiellen und sozialen Handlungen mit dinglichen Gegenständen oder in individuellen oder sozialen Beziehungen, in kulturellen Prozessen und gesellschaftlichen Verhältnissen. Ziel ist die Gewinnung subjektiver **Handlungskompetenz**.
- Jedes Lernen eines Subjekts findet immer in **Kooperation** und Auseinandersetzung mit andern Subjekten statt. (nach: Holzkamp 1993, 211ff.)

Expansives und defensives Lernen

- „Konstitutiv für jeden individuellen wie kooperativen Lernprozess ist, dass die Subjekte über ihr Lernen prinzipiell **selbst entscheiden**.
- **Defensiv gelernt** wird, wenn sich die Subjekte Zwängen beugen, sie zum Lernen also genötigt werden. Aber auch dann entscheiden sie letztlich noch selbst (sofern man auch die Weigerung als Möglichkeit unterstellen kann)“. (Holzkamp 1983, 236; Zimmer/ Psaralidis 2000, 270).
- **Expansiv gelernt** wird, wenn die Subjekte selbstbestimmt alle Chancen zum Erwerb von ganzheitlichen Handlungskompetenzen nutzen (Holzkamp 1993; Faulstich/ Ludwig 2004), (Zimmer 2008: http://www.bwpat.de/ausgabe15/zimmer_bwpat15.shtml)

Motive

- ❑ Motive sind gesellschaftlich gerahmt
- ❑ Die Formel des „Life long learnings“ ist die Trommel, mit der die Wissensgesellschaft ihre Mitglieder zum Weiterlernen nötigt.
- ❑ Die Umsetzung erfolgt in individuellen Motiven, die durchaus nicht dem Zwang zum LL folgen müssen.
- ❑ Untersuchungen zeigen, „...dass die Forderung nach ‚lebenslangem Lernen‘ und ebenso die häufig konstatierte allgemeine Anerkennung der Notwendigkeit ständigen Dazulernens nicht mit einer allgemeinen positiven Zustimmung dazu oder gar schon mit der Realität gleichzusetzen ist“ (Bremer 2007, S.115).

Motive

- **„Freiheitsmotive und gesellschaftliche Zumutungen**

Im Vordergrund stehen Befunde, die zeigen, daß die Erwachsenenbildung von den Teilnehmern genutzt wird, um die strukturell mit der Individualisierung von Lebenslagen sich eröffnenden neuen **Autonomiespielräume und Handlungschancen** individuell für sich als Einzelsubjekte zu realisieren.

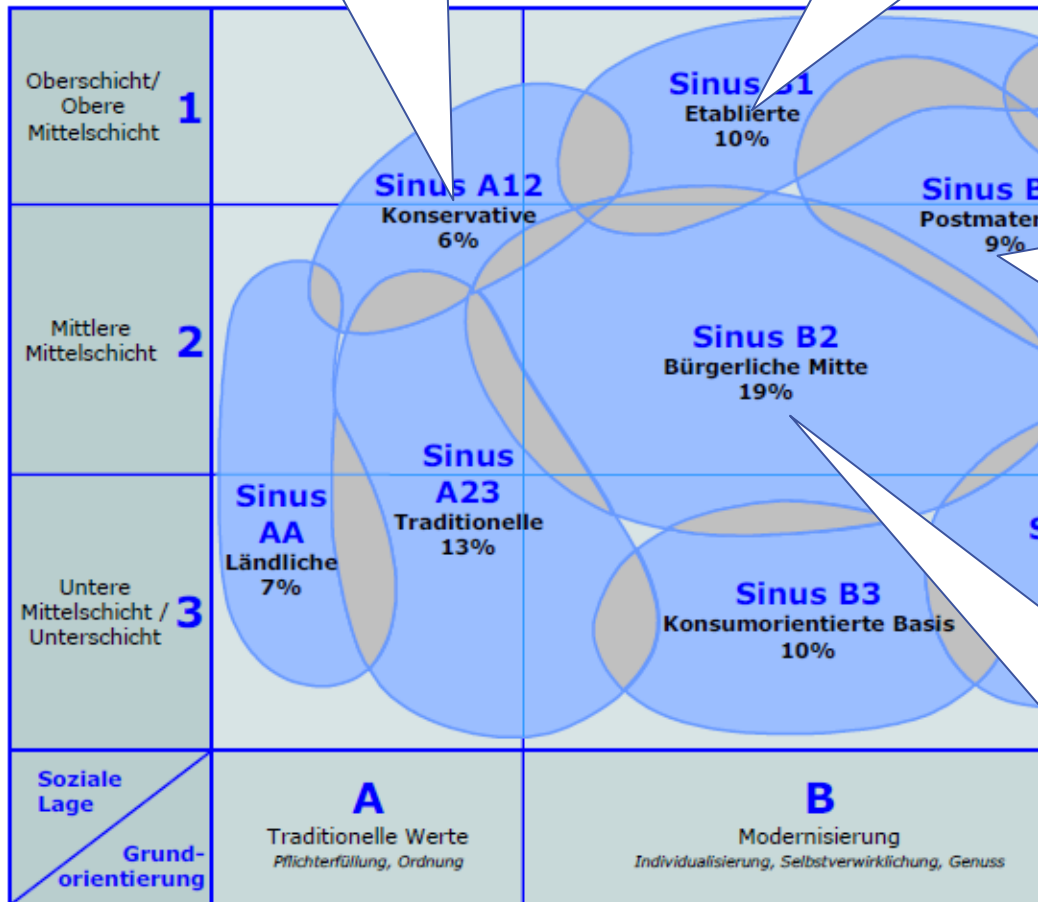
Bezogen auf den beruflichen Bereich werden Freiheitsspielräume durch den Erwerb neuer Qualifikationen erweitert, hinsichtlich des Privatbereichs werden Emanzipationsprozesse in Gang gesetzt oder auch nur unterstützt. Als prominentes Beispiel wird in diesem Zusammenhang immer wieder die soziale Emanzipation von (Haus-) Frauen durch die Teilnahme etwa an Hausfrauen-, Rhetorik-, Selbstverteidigungs- oder Berufsqualifizierungskursen genannt.

Motive ...

- **Sicherheits- und Stabilitätsmotive**
Ob an der Erwachsenenbildung teilgenommen wird, um seine Meinung, sein Weltbild bestätigt zu bekommen, um sich der Gültigkeit seines Wissens zu vergewissern oder um als authentische, kulturell interessierte Person von anderen – dem Kursleiter oder der Teilnehmergruppe – sozial anerkannt zu werden, in all diesen Fällen geht es nicht um die Erweiterung von Freiheits- und Handlungsspielräumen, **sondern um die Sicherung und Stabilisierung bestehender Wissensbestände, Gewißheiten, kultureller Orientierungen und Lebensformen.**

- **Gemeinschafts- und Integrationsmotive**
Denn in dem Maß, in dem sozio-kulturelle Milieus an Bindungskraft einbüßen, private Lebensformen brüchig werden und sozialräumliche Beziehungen wie Nachbarschaften etwa auf Grund hoher (berufsbedingter) individueller Mobilität nur schwer wachsen können, kann die Erwachsenenbildung für Teilnehmer zum Ort werden, **an dem neue Gemeinschaften entstehen und soziale Zugehörigkeit erfahrbar wird“** (Kade, Seitter).

Milieu



Christlich-soziales Gedankengut; ausgeprägtes Pflicht- und Verantwortungsgefühl; hohe Wertschätzung von Bildung und Kultur

Die erfolgs- u. leistungsbewusste Elite: Machbarkeits- und Wirtschaftlichkeitsdenken; ausgeprägte Exklusivitätsansprüche

Die junge, unkonventionelle Nachwuchselite: Flexible und leistungsbereit; intensiv leben, beruflich wie privat

Aufgeklärt, kosmopolitisch, progressiv: Deregulierungs- und Globalisierungskritiker; vielfältige kulturelle und intellektuelle Interessen

Der konventionelle Mainstream; streben nach einem angemessenen sozialen Status und einem komfortablen, harmonischen Privatleben



Akademische Kontexte

- Ingenieure
- Mediziner
- Lehrer
- Sozialwissenschaftler
- Naturwissenschaftler

Typen

□ „Der wissensorientierte Idealist

Im Vordergrund steht vielmehr das prinzipielle Streben, **beständig etwas Neues lernen** und den eigenen ‚Horizont‘ immer wieder erweitern zu können. Denn Weiterbildung ist für den wissensorientierten Idealisten mit dem Anspruch verbunden, bereits erworbene Qualifikationen oder Wissensbestände auszubauen - und mehr noch sich auch als Person grundsätzlich weiter zu entwickeln. Aufstiegs- und erlebnisbetonte Nutzeneffekte werden verneint, geht es ihm doch in erster Linie um persönliche Selbstverwirklichung im Sinne einer individuellen Wissenserweiterung

□ Der vielseitige Karrierist

Für die Motivstruktur (...) ist weniger eine grundsätzliche Berufsqualifizierung als vielmehr die **Dynamisierung beruflicher Aufstiegschancen** charakteristisch, verleitet doch diesen Typus insbesondere die Aussicht, eine leitende Funktion übernehmen und dementsprechend auch ein höheres Gehalt beziehen zu können zur Weiterbildungsteilnahme

Typen

□ **Der optionensuchende Konsolidierer**

Obgleich verbesserte berufliche Aufstiegs- und Einkommenschancen nicht zu den prägnanten Merkmalen zählen, verbindet dieser Teilnehmertypus mit dem Studium die Hoffnung, **ein sichereres Beschäftigungsverhältnis** eingehen oder doch zumindest die bereits erworbene berufliche Position **langfristig stabilisieren** zu können.

□ **Der erlebnisbewusste Interaktionist**

Das Motivprofil (...) ist im Wesentlichen von dem Wunsch nach **neuen Netzwerkstrukturen bestimmt, der zudem von der Neugierde** begleitet wird, Genaueres über die Grenzen des eigenen Leistungsvermögens zu erfahren“ (Harney, K., Herbrechter, D. (2008).

Nach Alter und Geschlecht

Tabelle 32: Cluster geordnet nach Geschlecht

	<i>Männlich</i>	<i>Weiblich</i>
Der erlebnisbewusste Interaktionist	20,0%	18,0%
Der wissensorientierte Idealist	26,5%	23,0%
Der vielseitige Karrierist	32,9%	41,0%
Der optionensuchende Konsolidierer	20,6%	18,0%
Gesamt (n)	155	161

	<i>26-40 Jährige</i>	<i>41-50 Jährige</i>	<i>Über 50 Jährige</i>
Der erlebnisbewusste Interaktionist	15,3%	24,5%	18,3%
Der wissensorientierte Idealist	19,5%	26,4%	28%
Der vielseitige Karrierist	42,4%	29,1%	40,9%
Der optionensuchende Konsolidierer	22,9%	20%	12,9%
Gesamt (n)	118	110	93

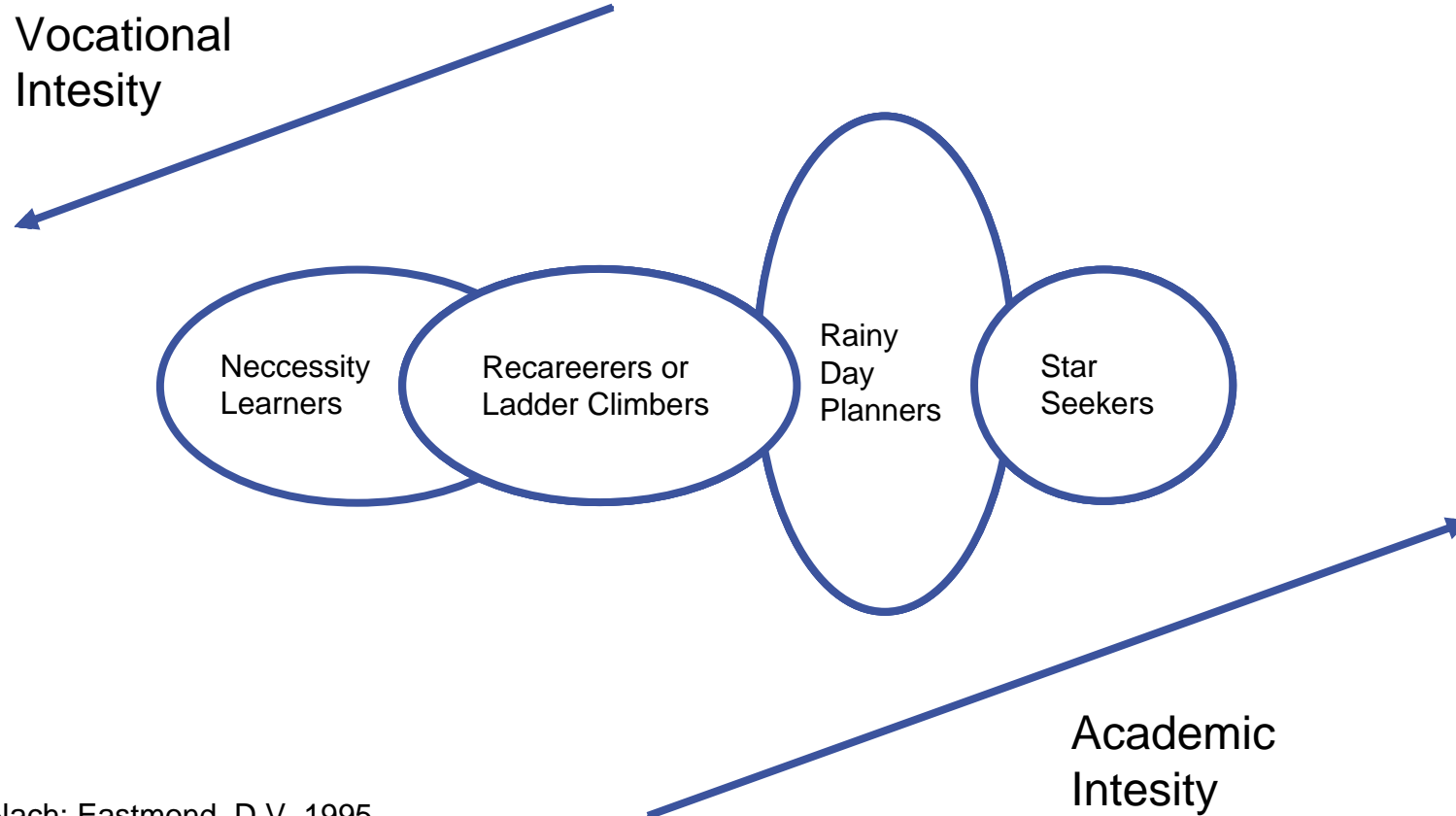
(Aus: Harney, K., Herbrechter, D. (2008))

Nach Angeboten

	<i>Erwachsenenbildung</i>	<i>Personalentwicklung</i>	<i>Schulmanagement</i>
Der erlebnisorientierte Interaktionist	17,6%	17,6%	25,3%
Der wissensorientierte Idealist	30,4%	16,8%	25,3%
Der vielseitige Karrierist	30,4%	43,7%	39,2%
Der optionensuchende Konsolidierer	21,6%	21,8%	10,1%
Gesamt (n)	125	119	79

(Aus: Harney, K., Herbrechter, D. (2008))

Adult Student Orientation



Nach: Eastmond, D.V. 1995

Resümee

- Die Erwachsenenbildungswissenschaftliche Konstruktion des Teilnehmenden gliedert sich in mehrere Lager
 1. Eine aus theoretischen Erwägungen betriebene Enthistorisierung des Subjektes bis hin zu seiner Pathologisierung
 2. eine Beschreibung der Teilnehmenden aus seinen Lebenslagen
 3. eine empirisch gestützte Analyse konkreter Motivlagen für ausgewählte Zielgruppen
- Vor allem die dritte Variante ist geeignet, Kundenorientierung substaniell anzuleiten