

## Nippes und Nutzen im Bildungsmarkt Erfahrungswerte durch Weiterbildungstests der Stiftung Warentest

► Seit etwa vier Jahren werden von der Abteilung Weiterbildungstests der STIFTUNG WARENTEST Angebote der außerbetrieblichen beruflichen Bildung untersucht. Ziel ist es, die Transparenz im unüberschaubaren Weiterbildungsmarkt zu erhöhen, Qualitätsdefizite aufzudecken und dadurch dem Verbraucher Orientierungs- und Entscheidungshilfen an die Hand zu geben. Jährlich werden bis zu 20 Untersuchungen im Bereich der beruflichen Weiterbildungsangebote durchgeführt. Der Beitrag skizziert Ausgangspunkte, Voraussetzungen und Vorgehensweisen von vergleichenden Weiterbildungstests und beschreibt zentrale Ergebnisse dieser Untersuchungen.



**MICHAEL CORDES**

Dr., Projektleiter Weiterbildungstests,  
STIFTUNG WARENTEST, Berlin

Wenn es um die Gestaltung der eigenen Weiterbildungsbio-graphie geht, wird dem Lerner zukünftig erheblich mehr Eigenverantwortung abverlangt werden. Angedeutet wird dies nicht nur durch den oft proklamierten Trend zum selbstgesteuerten, sondern auch durch eine Verschiebung hin zum selbstinitiierten und selbstfinanzierten Lernen. Kurz: Welches Wissen wann, auf welche Weise und zu welchem Preis erworben wird, soll stärker als bisher von den Betroffenen selbst entschieden werden. Diese befinden sich damit allerdings bereits in einem Dilemma: Entscheidungen für oder gegen ein konkretes Bildungsangebot setzen voraus, dass der Markt überschaubar ist und dass die Qualität einzelner Angebote adäquat eingeschätzt werden kann. Beides ist nur selten der Fall. Denn bei fast zwanzigtausend Bildungsdienstleistern<sup>1</sup> und einigen hunderttausend Bildungsangeboten jährlich ist die Frage berechtigt, wie der Nachfrager den Überblick behalten und zu qualitätsorientierten Bildungsentscheidungen kommen soll. Wenige Themen wurden in der Bildungsbranche in den letzten zehn Jahren so intensiv diskutiert wie das der Qualität, und zwar sowohl aus einer präventiven Perspektive heraus, wenn es z. B. um den Aufbau effizienter Sicherungssysteme geht, als auch auf einer nachgeordneten reflexiven Ebene, z. B. beim Bildungscontrolling. Ein Ansatz und eine Orientierungshilfe für Verbraucher sind in diesem Kontext Bildungstests, mittels derer die Praxis überprüft, Märkte und Marktsegmente beschrieben, dem Verbraucher als Konklusion der gewonnenen Erfahrungen nutzbringende Handreichungen vermittelt und darüber hinaus auch wesentliche Impulse für die Qualitätssicherung der Bildungsträger gegeben werden können. Nicht umsonst kursierte in diesem Kontext bereits in den 90er-Jahren unter Fachleuten die Idee einer „Stiftung Bildungstests“, die – zumindest für den Weiterbildungsbereich – mit der vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) initiierten und finanzierten Errichtung der Abteilung Weiterbildungstests innerhalb der STIFTUNG WARENTEST eine Umsetzung gefunden hat. Im Schnittfeld von Bildungsforschung, -praxis, -politik und Lernenden angesiedelt, ist es

das Ziel dieser Abteilung, die Transparenz im Weiterbildungssektor zu erhöhen, die Bildungspraxis kritisch zu untersuchen und mit den Ergebnissen einen positiven Druck auf Träger auszuüben, um dadurch schließlich einen Beitrag zur Qualitätssicherung zu leisten.

Insgesamt wurden von der Abteilung Weiterbildungstests bis Oktober 2006 in rund 70 Testprojekten ca. 400 Angebote der außerbetrieblichen beruflichen Weiterbildung untersucht – darunter neben kurzen Intensivseminaren auch Langzeitlehrgänge, Beratungsangebote, E-Learning-Produkte oder Weiterbildungsdatenbanken.

## Entwicklung eines angebotsbezogenen Qualitätsbegriffs

Untersuchungsgegenstand von Bildungstests ist die Güte von Bildungsdienstleistungen und -produkten. Das ist zunächst erklärungsbedürftig: Normalerweise gelten als Gradmesser von Bildungsqualität das erzielte Lernergebnis, sein Zustandekommen, seine Nachhaltigkeit und das Gelingen des Transfers, anders ausgedrückt: Inwieweit glückt es, mittels des Bildungsprozesses bestimmte Fertigkeiten, Handlungsdispositionen und/oder Wissensbestände zu erzeugen oder zu verbessern? Wissen kann aber nicht gekauft, sondern muss erworben werden. So gesehen verlaufen Lernprozesse immer individuell, so dass sich Bildungsqualität nicht ohne den Lernenden erzeugen lässt. Für die Durchführung von Praxistests bedeutet dieser Sachverhalt eine einschneidende Prämisse, da man sich von der Vorstellung verabschieden muss, man könne die Bildungsergebnisse und damit auch die Bildungsqualität unterschiedlicher Angebote in Gänze messen und vergleichend gegenüberstellen. Angesichts dieser Einschränkung stehen manche Kritiker Bildungstests skeptisch gegenüber, wobei sie übersehen, dass die Tests an anderen Stellen ansetzen.

Zentrale Bezugspunkte sind eben nicht (individuelle) Lernprozesse oder -ergebnisse, sondern eben Bildungsdienstleistungen und -produkte, genauer gesagt: die in der Verantwortung des Anbieters liegenden Voraussetzungen und Bedingungen, die dem Kunden das Erreichen optimaler Lernresultate erst ermöglichen. Gemessen wird also die Angebotsqualität, die in erster Linie strukturelle, auch prozessuale, aber nur sehr am Rande ergebnisorientierte Gesichtspunkte umfasst. Zur Angebotsqualität gehören damit vor allem die Güte des Lehrens sowie weiterhin Aspekte wie räumliche und technische Infrastrukturen, Leistungsversprechen im Rahmen der Kurs- oder Produktinformationen, Service, Administration und vertragliche Regelungen. Dieses Spektrum verdeutlicht, dass *Angebotsqualität* neben der individuellen Lernerleistung das zentrale Gütekriterium von Bildungsqualität bildet und auf dieser Basis – das haben die Erfahrungen gezeigt – mit entsprechenden Testverfahren prüfbar und vergleichbar ist.

## Weiterbildungstests erfordern spezifische Methoden und Vorgehensweisen

Die Realisierung von Bildungstests erfordert die Entwicklung spezifischer Prüfstrategien und -techniken. Testende und gegenüberstellende Untersuchungen von Bildungsangeboten lassen sich, sofern diese Dienstleistungscharakter besitzen, nicht oder allenfalls in Teilaspekten mit den Methoden von Warentests vergleichen. Die fehlende Stofflichkeit, die hohe Interaktivität und die Komplexität unterschiedlicher ineinandergreifender Einzelbereiche erfordern entsprechende Operationalisierungen. Jede Testdurchführung bedarf daher zunächst spezifischer Anforderungsprofile und Kriterienkataloge, die in der Regel aus einer interdisziplinären Zusammenarbeit mit Fachleuten resultieren. Die wesentlichen Ergebnisse werden in einem Untersuchungsprogramm verarbeitet, das in einem Fachbeirat diskutiert und gegebenenfalls modifiziert wird. Der Fachbeirat besteht dabei aus Verbraucherschützern, Anbietervertretern und neutralen Experten aus der Wissenschaft oder aus Verbänden. Auf diesem Wege wird sichergestellt, dass das Projekt-design die nötige Zielführung aufweist und die Erhebungsinstrumente reliabel und valide sind.

Auf welche Weise Bildungsangebote letztlich geprüft werden, hängt vom Thema, von der jeweiligen Lernform, von der Dauer, vom Zeitfenster und natürlich von der Fragestellung und Zielsetzung des Projektes ab. Das methodische Repertoire ist breit gefächert und umschließt z. B. verdeckte Inanspruchnahmen von Kursen oder Beratungsgesprächen, inhaltsanalytische Auswertungen, Begehungen von Lehrwerkstätten, Usabilityprüfungen vor allem elektronischer Medien oder juristische Gutachten der vertraglichen Bedingungen. Bei den meisten Untersuchungen kommt eine Kombination aus den verschiedenen Vorgehensweisen zum Einsatz. (vgl. Abb. S. 36)

Testereinsätze wie beim Projekt „Train the Trainer“ haben sich insbesondere bei Kurzzeitangeboten bewährt: Da sich die Kursankündigungen der Träger häufig darauf beschränken, zentrale Themen, Lernziele und Kursdaten aufzuführen, ohne dabei aber methodisch-konzeptionelle oder fachlich-inhaltliche Details zu berücksichtigen, bleiben vor Beginn des Kurses für den Kunden viele Fragen offen. Die

### Abteilung Weiterbildungstests in der Stiftung Warentest:

Die 2002 gegründete Abteilung Weiterbildungstests untersucht und vergleicht Angebote der außerbetrieblichen beruflichen Weiterbildung. Ihr Ziel ist es, durch die Publikation der Untersuchungsergebnisse einen Beitrag zur Qualitätssicherung zu leisten und die Transparenz des Bildungsmarktes zu verbessern. Zu diesem Zwecke werden jährlich rund 20 Bildungsuntersuchungen von den zurzeit 16 Mitarbeitern der Abteilung durchgeführt. Die Weiterbildungstests werden vom Bundesministerium für Bildung und Forschung und vom Europäischen Sozialfonds finanziert; sie werden von der STIFTUNG WARENTEST unabhängig durchgeführt und inhaltlich-methodisch verantwortet.

Inanspruchnahme der Angebote vor Ort ermöglicht es nun, nicht nur die Realisierung der in den Kursankündigungen formulierten Leistungsversprechen zu überprüfen, sondern auch die Art und Weise, wie dies angegangen wird, zu erheben. Die Gefahr dieses Verfahrens besteht darin, dass subjektive Eindrücke der Tester in die Analyse mit einfließen. Um dies soweit wie möglich zu vermeiden, wird die zentrale Aufgabe der Tester nicht im Bewertenden, sondern im Erfassenden gesehen. Entsprechend erfordern Testersätze nicht nur eine kontinuierliche Kommunikation mit den Betroffenen in der Feldphase, sondern bereits im Vorfeld eine präzise Einweisung in die Untersuchungsanlage, in die Erhebungsinstrumente und vor allem in die Methodik der teilnehmenden Beobachtung. Subjektivität lässt sich deswegen natürlich nicht in Gänze ausschalten, kann aber bei entsprechender Wahl und Formulierung der Kriterien eingedämmt werden. Dadurch bleiben mögliche hieraus resultierende Verzerrungen so gering, dass sie letztlich vernachlässigt werden können.

#### Beispiel Train-the-Trainer:

Im Mai 2006 wurden die Resultate des Untersuchungsprojektes „Train the Trainer“ veröffentlicht. In dem Test sollten Trainerweiterbildungen von maximal fünftägiger Dauer unter die Lupe genommen werden, die sich schwerpunktmäßig mit Instrumenten und Techniken der Wissensvermittlung befassten. Analysiert wurden fünf Prüfkategorien:

- fachlich-didaktische Qualität der Kursdurchführung (z. B. Methodenauswahl und -einsatz, inhaltliche Durchdringung, Dramaturgie, Teilnehmerpartizipation oder Verwendung von Medien)
- Manuals (z. B. Übersichtlichkeit, Kohärenz, Verständlichkeit),
- Organisation (z. B. Service, Administration, Räumlichkeiten),
- Kundeninformation der Anbieter im Internet (Kursinformationen, Auskünfte über den Träger, technische Gestaltung) und
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (geprüft auf rechtlich unzulässige Klauseln).

Auch in diesem Fall wurden die Erhebungsinstrumente in Kooperation mit mehreren, zunächst unabhängig voneinander agierenden, neutralen Experten entwickelt und ein Fachbeirat zur Besprechung der Untersuchungsanlage einberufen. Während eines vorab definierten Zeitraums wurden 15 Kurse von Testpersonen, die in ihrem Profil den Adressaten der Kurse entsprachen, besucht. Die Tester erhielten Erhebungsbögen, in denen die angelegten Qualitätsstandards abgefragt wurden und mittels derer das Kursgeschehen dokumentiert werden konnte. Weiterhin analysierten Fachexperten die Qualität der ausgehändigten Lehrmaterialien, der im Vorfeld zur Verfügung stehenden Kursinformationen und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Die erhobenen Ausprägungen der Qualitätskriterien (insgesamt weit über dreihundert Einzelkriterien) wurden in ein Punktesystem überführt, welches die Basis der Einteilung der oben genannten Prüfkategorien in die Bewertungsebenen „hohe“, „mittlere“ oder „niedrige Qualität“ bildete.

#### Der Orientierungsrahmen Schulqualität

## Zu wenig Innovation und Teilnehmerorientierung

Insbesondere die Erfahrungen aus Inanspruchnahmen erlauben es, typische Abläufe, Vorgehensweisen, aber auch Defizite der Bildungspraxis zu identifizieren. Die zentrale Erkenntnis dabei: Trotz aller Qualitätsinitiativen, trotz aller Bemühungen um Innovation und trotz aller Leistungen und Resultate auf dem Gebiet der Lehr-/Lernforschung hat sich gezeigt, dass Weiterbildung in der Praxis eher routiniert und schematisch verläuft – zumindest im außerbetrieblichen Sektor. Kreative und individuelle Konzepte, teilnehmerorientierte Modelle und den Lerntransfer unterstützende Ansätze sind Mangelware. Was Kurzzeitangebote angeht, zeigt sich dies vor allem in der Didaktik und in der Ergebnissicherung: Einerseits kollidiert das gern und oft erhobene Postulat, den Teilnehmer dort abzuholen, wo er gerade steht, offensichtlich mit dem tatsächlich praktizierten Einsatz vorgefertigter Seminarkonzepte.<sup>3</sup> Andererseits wird kaum berücksichtigt, dass die den Veranstaltungen zugrunde liegenden Bildungsziele zukunftsorientiert sind und zumeist erst im nachfolgenden Weiterlernen, Anwenden und Routinisieren ihre Erfüllung finden. Lernfördernde Maßnahmen nach Kursende werden beispielsweise nur selten initiiert, Wege des selbstgesteuerten Weiterlernens fast nie aufgezeigt. Stattdessen wird der Eindruck erweckt, Lernprozesse würden mit dem kurzen Zeitfenster der Veranstaltung abgeschlossen werden können.

Die in der Weiterbildungspraxis beobachtbaren Defizite in den Bereichen Didaktik und Erfolgsorientierung scheinen aber nicht allein ein Problem kurzer Intensivseminare zu sein. Auch die Analyseergebnisse von elektronischen Lernmedien oder von schriftlich fixierten Lehrgangskonzepten offenbaren in dieser Hinsicht noch Entwicklungspotenzial. Nach wie vor liegt das Hauptaugenmerk darauf, was vermittelt wird – zu Lasten der Frage, ob und wie dies geschieht.

Häufige negative Testbefunde betreffen ferner die defizitäre Qualität von Kursankündigungen und AGBs. So wiesen fast alle bisher geprüften AGBs unzulässige Klauseln auf. Ein Test von 15 AGBs unterschiedlicher Träger ergab, dass im Durchschnitt etwa jede dritte Klausel rechtlich unzulässig ist.<sup>4</sup>

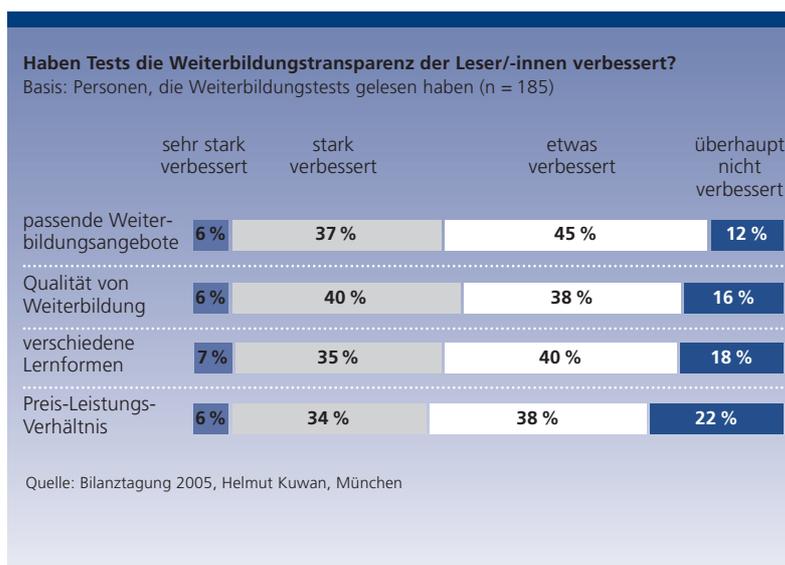
In fachlicher Hinsicht zeigen die bislang getesteten Weiterbildungsangebote dagegen im Schnitt ein recht passables Niveau. Gravierende inhaltliche Mängel sind eher selten zu beobachten. Darüber hinaus lassen sich viele Kurse durch einen hohen Unterhaltungswert charakterisieren, was vor dem Hintergrund, dass Lernen Spaß machen soll, auch sicherlich zu begrüßen ist. Dennoch muss betont werden, dass Entertainment keinesfalls dasselbe wie Qualität ist. Entertainment ohne Erfolgsorientierung ist Nippesbildung: schön, aber nutzlos.

## Bildungstests tragen zur Markttransparenz und Qualitätsverbesserung bei

Auf das jeweilige einzelne Untersuchungsthema heruntergebrochen liefern die beschriebenen Erkenntnisse dem Verbraucher Einblicke in die Bildungspraxis, Orientierungswissen und Entscheidungshilfen. Außerdem werden die Ergebnisse der Weiterbildungstests inzwischen von zahlreichen Anbietern als Impuls bzw. als flankierendes Qualitätsinstrument genutzt. Dies zeigt sich z. B. am Interesse einiger Anbieter, über das Untersuchungsprogramm hinausgehende Detailinformationen zu bekommen. Viele Anbieter haben nach eigenen Angaben aufgrund von Testergebnissen ihre Konzepte modifiziert sowie ihre Kundeninformationen oder ihre AGBs überarbeitet.<sup>5</sup> Die Akzeptanz von Bildungstests ist also augenscheinlich recht hoch.

Verbesserungsfähig bleibt allerdings die Verbreitung und Bekanntheit: Eine im Sommer 2005 durchgeführte Bevölkerungs- und Anbieterbefragung ergab, dass 10 % der Befragten (das ist akzeptabel) und nur 44 % der Träger (das ist unbefriedigend) die Testberichte bislang zur Kenntnis genommen haben.<sup>6</sup> Damit besitzen Bildungstests noch nicht die gewünschte Reichweite. Ferner ergab die Studie, dass für viele Anbieter auch Ziele, methodische Anlagen und praktische Durchführung von Bildungstests unklar sind. Dennoch werden die Ergebnisse der Tests von der überwiegenden Mehrzahl der Anbieter als glaubwürdig, ihre Aufbereitung als sachgerecht und die angelegten Kriterien als angemessen beurteilt. Dass aber nicht nur Bildungsträger, sondern auch Verbraucher von den Ergebnissen profitieren, spiegelt sich in der durch die Tests erzielten starken Verbesserung der Weiterbildungstransparenz wieder. Eine klare Mehrheit gab an, die Transparenz hätte sich hinsichtlich passender Angebote, Qualität, verschiedener Lernformen und Preis-Leistungs-Verhältnis verbessert (vgl. Abb.). Die Studie zeigt also, dass Bildungstests grundsätzlich ihren

Abbildung **Verbraucherwirkung von Weiterbildungstests** (verfügbar unter [www.weiterbildungstests.de](http://www.weiterbildungstests.de): „Dokumentation der Bilanztagung Bildungstests“)



Zweck zu erfüllen vermögen, in Zukunft aber vor allem einer weit intensiveren Öffentlichkeitsarbeit bedürfen.

### Fazit

Das Instrument „Bildungstests“ bildet für sich genommen noch kein in sich geschlossenes Qualitätssicherungssystem, kann also auf keinen Fall die Qualitätsbemühungen der Anbieter ersetzen. Das ist aber auch nicht das Anliegen. Bildungstests besitzen vielmehr eine ausgeprägte Diagnosefunktion, die es erlaubt, Tests in diesem Kontext als ein flankierendes Werkzeug zu nutzen. Entscheidend ist dabei, dass sie die Perspektive und die Interessen derjenigen in den Fokus rücken, die die eigentlichen Hauptakteure der Weiterbildung sind, nämlich die Lernenden selbst. ■

#### Anmerkungen

- <sup>1</sup> Vgl. dazu und zu weiteren Ergebnissen den Beitrag von Krewerth und Kuwan „Weiterbildungsanbieter im „Qualitätslabyrinth“ in dieser Ausgabe
- <sup>2</sup> Die Ergebnisse und der Testbericht sind im Internet unter [www.weiterbildungstests.de](http://www.weiterbildungstests.de): „Lehren will gelernt sein“ zu finden.
- <sup>3</sup> Fairerweise muss erwähnt werden, dass Bildungsdienstleister hierbei einen schwierigen Spagat zu bewältigen haben: Auf der einen Seite wird Individualität und Flexibilität gefordert, auf der anderen Seite benötigt

- <sup>4</sup> Geprüft wurden ausschließlich AGBs, die im Geschäftskontakt mit Privatkunden relevant sind (vgl. „Kunden in der Zwangsjacke“, FINANZtest April/2005 oder [www.weiterbildungstests.de](http://www.weiterbildungstests.de)).

- <sup>5</sup> Dies wurde im Herbst 2005 auf einer Bilanztagung, auf der die Arbeitsergebnisse der Abteilung reflektiert wurden, von mehreren Trägern bestätigt. Demnach sind die Tests ein Bestandteil interner Qualitätssicherung, und zwar sowohl die Bewertungen der eigenen Angebote als auch übertragbare Resultate anderer Tests von anderen Anbietern (nachzulesen unter [www.weiterbildungstests.de](http://www.weiterbildungstests.de): „Dokumentation der Bilanztagung Bildungstests“).

- <sup>6</sup> Die Studie zu Wirkungen von Weiterbildungstests wurde von Helmut Kuwan – Sozialwissenschaftliche Forschung und Beratung München durchgeführt. Eine Präsentation der Studie ist unter [www.weiterbildungstests.de](http://www.weiterbildungstests.de): „Dokumentation der Bilanztagung Bildungstests“ abrufbar, vgl. auch Fußnote 1.