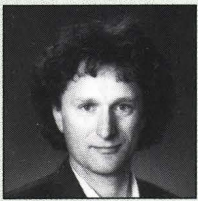


# Zertifizierung und Qualitätssicherung in der beruflichen Weiterbildung

## Helmut Kuwan

Leiter des Bereichs „Bildungsforschung“ bei Infratest Burke Sozialforschung.



## Eva Waschbüsch

Projektleiterin im Bereich „Bildungsforschung“ bei Infratest Burke Sozialforschung.



**Fragen der Qualitätssicherung im Bereich der beruflichen Weiterbildung haben in den letzten Jahren einen hohen Aufmerksamkeitsgewinn erzielt. Vor diesem Hintergrund wurde Infratest Burke Sozialforschung vom Bundesinstitut für Berufsbildung mit einer Studie beauftragt, die vor allem die Auswirkungen von Gütesiegelverbänden und Zertifizierungen nach DIN EN/ISO 9000 ff. auf die Qualität der beruflichen Weiterbildung untersuchen und deren Relevanz für die öffentlich geförderte Weiterbildung hinterfragen sollte. Der vorliegende Beitrag behandelt Funktionen und Ziele der Qualitätssicherung, angewendete Instrumente und Verfahren, zugrunde gelegte Qualitätskriterien und Zertifizierungsinhalte sowie bisherige Erfahrungen mit den verschiedenen Ansätzen und schließt mit einer zusammenfassenden Beurteilung und Empfehlungen zur Qualitätssicherung in der beruflichen Weiterbildung.**

## Konzeption des Forschungsprojektes

Die Grundkonzeption des Forschungsprojektes leitete sich aus den beschriebenen Zielsetzungen ab und enthielt drei empirische Hauptelemente<sup>1</sup>:

- Bestandsaufnahme und Deskription vorhandener Zertifizierungssysteme bzw. Gütesiegelansätze;

- Auswahl und Kontaktierung der zu befragenden Zertifizierungsstellen, Gütesiegelverbände und Bildungseinrichtungen;
- Qualitative Interviews in insgesamt 10 Netzwerken. Zu einem Netzwerk gehörten jeweils ein Experte aus einer zertifizierenden bzw. Gütesiegel attestierenden Einrichtung, Verantwortliche für die Qualitätssicherung bei zwei dazugehörigen Weiterbildungsträgern und Mitarbeiter des Bildungspersonals bei diesen Trägern; außerdem wurden jeweils drei Zertifizierungsberater und Experten der Bundesanstalt für Arbeit befragt.

Die Auswahl der Netzwerke erfolgte auf der Basis der Bestandsaufnahme in Absprache mit dem Auftraggeber. Die Teilnahmebereitschaft der Zielpersonen war bemerkenswert hoch. Bis auf einen Gütesiegelverband, der eine Teilnahme verweigerte und durch einen anderen ersetzt wurde, konnten mit Vertretern aller kontaktierten Stellen Interviews durchgeführt werden.

## Ziele und Funktionen von Gütesiegeln und DIN EN/ISO-Zertifizierungen

Unübersehbar wurde die berufliche Weiterbildung in Deutschland in den letzten Jahren von einer Fülle unterschiedlicher Initiativen gekennzeichnet, die darauf abzielen, die Qualität von Weiterbildung zu sichern, zu verbessern und zu dokumentieren. Die Palette reicht von regionalen Zusammenschlüssen von Weiterbildungsträgern über überregiona-

le Verbände bis hin zu Vereinen von Trägern aus dem betrieblichen Umfeld, die bestimmte Marktsegmente bedienen und bewußt auf Mitgliederzuwachs verzichten. Neben diesen Zusammenschlüssen von Trägern zu Gütesiegelverbänden läßt sich noch ein zweiter „Trend“ verzeichnen: Das Interesse an Zertifizierungen nach DIN EN/ISO 9000 ff. (im folgenden kurz „ISO-Zertifizierung“ genannt).

Nun sind es jedoch nicht ausschließlich die Qualität der angebotenen Dienstleistungen betreffende Gründe und Ziele, die das Bemühen um ein Gütesiegel oder Zertifikat motivieren. Vielmehr spielen außerdem eine Reihe von sonstigen Erwartungen und Zielen eine Rolle. Als Gründe für die Mitgliedschaft in einem Gütesiegelverbund bzw. als Ziele des Bemühens um ein **Gütesiegel** werden im wesentlichen die folgenden Punkte genannt:

- Marketingstrategische Bedeutung des Gütesiegels; Imagegewinne
- Marktbereinigende Effekte gegenüber „schwarzen Schafen“ unter den Weiterbildungseinrichtungen; Gütesiegel als Marktregulator im Sinne höherer Transparenz und vereinbarter Mindestqualität
- Anregung der internen Qualitätsdiskussion und Steigerung des Qualitätsbewußtseins bei den Mitgliedseinrichtungen
- Synergie-Effekte durch Erfahrungsaustausch und durch eine Vernetzung von Wissen unter den Trägern
- Effizienzgewinne durch Koordination von Aufgaben und Kooperation im Verbund
- Wirksame Interessenvertretung nach außen (z. B. gegenüber der Bundesanstalt für Arbeit, der Europäischen Union, Ministerien etc.).

Die mit der **ISO-Zertifizierung** verbundenen Erwartungen und Ziele der Träger sind z. T. deckungsgleich mit denen, die in bezug auf Gütesiegel geäußert werden. Eine große Rolle spielen auch hier marketingstrategische und imagebezogene Überlegungen, die Erwartung marktbereinigender Effekte und die

Bedeutung von Zertifizierungen als Prävention gegen staatliche Regulierungen.

Divergierende Einschätzungen zeigen sich hinsichtlich der Funktionen der Zertifizierer, die – anders als die Zentralen von Gütesiegelverbänden – begrifflicherweise weder als Interessenvertretung nach außen noch als Foren eines Erfahrungsaustausches zertifizierter Träger oder als „Beförderer“ trägerübergreifender Kooperationen betrachtet werden. Darüber hinaus sind folgende Gesichtspunkte von Bedeutung:

- Zertifizierung als Reaktion auf gegenwärtige oder zukünftig erwartete Anforderungen des Marktes bzw. der Kunden
- Durch Qualitätsmanagement nach der Norm: Effizienzgewinne mittels kritischer Durchleuchtung und Optimierung der internen Arbeitsprozesse und Organisationsstrukturen; höhere Kundenzufriedenheit
- Höhere Transparenz nach innen und außen (gegenüber Kunden)
- Zertifizierung als „rationalisierte“ Befriedigung unterschiedlicher Kundenwünsche im Sinne einer vereinheitlichten Qualitätsprüfung.

## Qualitätsbegriffe und Qualitätskriterien

Bei der Qualität beruflicher Weiterbildung kann zwischen der Durchführungsqualität, der Vorfeld- und der Transferqualität unterschieden werden. Die betrachteten **Gütesiegelverbände** gehen überwiegend von durchführungsorientierten Qualitätssicherungsansätzen aus. Aspekte der Beratung im Vorfeld oder zum Transfer des Erlernten werden weitgehend ausgeklammert.

**Geschäftsbedingungen** spielen in den Qualitätssicherungsansätzen der Gütesiegelverbände eher eine Nebenrolle. Dagegen geben die meisten Verbände für **Räume und Ausstattung** Kriterien vor, die den Trägern aber weitreichende Spielräume belassen. Zur

**Qualifikation des Bildungspersonals** enthalten praktisch alle Kriterienkataloge oder Richtlinien Aussagen, die angesichts der Schwierigkeiten, hierfür „universelle“ Kategorien zu finden, allerdings sehr allgemein gehalten sind. Im Unterschied dazu kommt der **Weiterbildung der Mitarbeiter** keine besonders hohe Priorität zu.

Für **Methoden und Lernerfolgskontrollen** gilt ebenfalls, daß die begriffliche Konkretisierung von Anforderungen große Schwierigkeiten bereitet. Allgemeine Formulierungen geraten leicht in die Nähe von Leerformeln, und konkretere Vorgaben können aus der Perspektive der Dozenten rasch zum Formalismus werden, der einen kreativen Unterricht behindert. Der Anspruch an eine hohe **Transparenz von Abschlüssen/Zertifikaten** wird in allen betrachteten Kriterienkatalogen und Richtlinien angesprochen, wenn auch mit unterschiedlichen „Härtegraden“. Daneben gibt es **weitere Vorgaben** der Gütesiegelverbände, die sich beispielsweise auf die Empfehlung zusätzlicher Qualitätssicherungssysteme (z. B. nach DIN EN/ISO 9001) oder einen intensivierten Erfahrungsaustausch der Einrichtungen beziehen.

Fast alle Mitgliedseinrichtungen praktizieren zusätzliche Qualitätssicherungsansätze, die über die Vorgaben der Gütesiegelverbände teilweise weit hinausgehen. Aus der Sicht dieser Bildungseinrichtungen stellen sich die Vorgaben der Gütesiegelverbände als „untere Meßlatte“ dar. Allerdings können Bildungseinrichtungen, deren Standards deutlich höher liegen, durch den Erfahrungsaustausch im Verbund für die anderen Mitglieder Orientierungspunkte „nach oben“ setzen.

Der Qualitätsbegriff der **ISO-Zertifizierung** unterscheidet sich grundlegend von dem Verständnis der Gütesiegelvereinigungen, da Qualität im Kontext der ISO-Normen die Erfüllung selbstdefinierter Anforderungen beinhaltet und nicht die Qualität eines Produktes bzw. einer Dienstleistung. Die Norm gibt

20 Bereiche vor, in denen eine Beschreibung zu erfolgen hat und beläßt die inhaltliche Ausgestaltung der definierten Anforderungen im Ermessen des Unternehmens.

Die ISO-Zertifizierung verpflichtet also zu einer ausführlichen Dokumentation von Prozessen und Arbeitsabläufen und schreibt die beständige Einhaltung des Dokumentierten vor, die extern überprüft wird. Eine inhaltlich orientierte Analyse der Arbeitsprozesse oder ein Hinterfragen selbst eklatanter Defizite wird dagegen durch eine ISO-Zertifizierung nicht garantiert. Andererseits weist dieser Ansatz auch spezifische Stärken auf. Zu nennen sind hier insbesondere der Grundgedanke der Prozeßorientierung, die externe und kontinuierliche Überprüfung definierter Qualitätsanforderungen, eine hohe Bekanntheit beim Bildungspersonal sowie die Verbesserung der unternehmensinternen Transparenz – und damit auch die Chance, Schwachstellen zu erkennen und Abläufe zu optimieren.

## Verfahren und Instrumente

Gütesiegelvereinigungen und Zertifizierungsgesellschaften unterscheiden sich sowohl in ihren Bezugsgrößen für Qualität als auch im Hinblick auf die Verfahren und Instrumente, mit denen sie Weiterbildungsträger überprüfen. Gütesiegelvereinigungen erarbeiten Kriterien, die sie als qualitätsrelevant für die Bildungsarbeit betrachten, fixieren diese schriftlich und verpflichten ihre Mitglieder darauf, diese Qualitätskriterien umzusetzen. In mehr oder weniger großem Umfang wird die Umsetzung der Kriterien in Aufnahmeprüfungen oder Begutachtungen während einer Mitgliedschaft kontrolliert. Die Gütesiegelvereinigung fungiert somit als Kontrollinstanz, die Qualität definiert und Qualitätsstandards festlegt.

Bei den angewandten Verfahren und Instrumenten der Qualitätssicherung von **Gütesiegelverbänden** muß zwischen zwei Ebenen

unterschieden werden: Zwischen Kontrollverfahren, mit denen die Einhaltung vorgeschriebener Qualitätsstandards bei den Mitgliedern überprüft wird und zwischen jenen Instrumenten, die eine Gütesiegelvereinigung ihren Mitgliedern zur Sicherung und Kontrolle der Qualität verbindlich oder auf einer Empfehlungsbasis nahelegt. Eine Betrachtung der Instrumente und Verfahren der Qualitätssicherung sollte deshalb folgende Aspekte berücksichtigen:

- Prüfverfahren für Aufnahme und Verbleib in Gütesiegelvereinigungen,
- den Einrichtungen vorgeschriebene Instrumente der Qualitätssicherung und
- von den Mitgliedern angewandte Instrumente und Verfahren.

Die betrachteten Gütesiegelvereinigungen unterscheiden sich sowohl in bezug auf die Aufnahmeverfahren für eine Mitgliedschaft bzw. die Voraussetzungen für ein Gütesiegel als auch bei der Überprüfung der Einhaltung von vereinbarten Qualitätsstandards. In der Regel muß sich eine an der Aufnahme interessierte Einrichtung zunächst zur Einhaltung vereinbarter Mindestqualitätsstandards verpflichten und zur freiwilligen Selbstkontrolle bereit erklären. Darüber hinaus variieren die Verfahren: Während bei einer Gütesiegelvereinigung die Entscheidung über die Aufnahme einstimmig erfolgen muß, benötigt man für die Mitgliedschaft in einer anderen einen „Patent“ unter den bisherigen Mitgliedern, der die Qualitätsfähigkeit bezeugen soll. In wiederum anderen Vereinigungen erfolgt eine Begutachtung durch Vereinsvorstände vor Ort, und manchmal werden Checklisten zur Selbstauskunft eingesetzt und zur Grundlage für eine erste „Bewährung“ gemacht. Eine stringente und systematische externe Überprüfung zu einem späteren Zeitpunkt erfolgte bei keiner der Gütesiegelvereinigungen.<sup>2</sup>

Eine vergleichbare Tendenz spiegelt sich wider, wenn es um die in den Kriterienkatalogen oder Qualitätsstandards der Gütesiegelvereinigungen vorgeschriebenen Instrumente und Verfahren der Qualitätssicherung geht:

Zwar werden gewisse Qualitätsstandards verbindlich festgelegt, Instrumente und Verfahren zu deren Sicherstellung jedoch schreiben die Vereinigungen ihren Einrichtungen weitgehend nicht vor. Die Heterogenität der Mitglieder lasse, so das Argument der Befragten, einheitliche Methoden und Instrumente der Qualitätssicherung kaum zu.

Während die Gütesiegelvereinigungen zu Qualitätssicherungsinstrumenten und Prüfmethoden kaum verbindliche Vorgaben machen, gehen die angewandten Instrumente und Verfahren mancher Mitglieder sehr viel weiter und beinhalten z. B. folgende Ansätze: Institutionalisierte Beratung; Eignungstests vor Maßnahmebeginn; regelmäßige Teilnehmerbefragungen; Verbleibsanalysen; lernzielorientierte Tests; teilnehmende Beobachtung des Unterrichts; vorgeschriebene Dozentenfortbildungen usw.

Bei der **ISO-Zertifizierung** stellt sich dies grundlegend anders dar: Die Basis für die Kontrolle der Normkonformität des Qualitätsmanagementsystems von Weiterbildungsträgern bilden, wie bereits erwähnt, die 20 in der DIN EN/ISO 9001 unter dem Oberpunkt 4 „Forderungen an das Qualitätsmanagementsystem“ dargelegten Qualitätselemente. Mit einer Festlegung inhaltlich qualitätsrelevanter Kriterien bzw. Standards ist der Zertifizierer als Kontrollinstanz üblicherweise nicht befaßt. Es ist Aufgabe des zertifizierungswilligen Unternehmens, innerhalb seiner Qualitätspolitik die Anforderungen selbst zu definieren. Die 20 Elemente der Norm beziehen sich lediglich auf definierte Bereiche, in denen eine Dokumentation der internen Verantwortlichkeiten, Arbeitsprozesse und Organisationsstrukturen und nicht zuletzt eine Beschreibung der Instrumente des Qualitätsmanagements zu erfolgen hat.

Die Zertifizierungsgesellschaft überprüft nicht die Einhaltung extern definierter Qualitätsstandards, sondern lediglich die Angemessenheit der im Handbuch angegebenen

Instrumentarien des Qualitätsmanagements in bezug auf die angestrebten qualitätspolitischen Ziele. Bei einer Zertifizierung nach DIN EN/ISO 9001 bleibt es somit den Weiterbildungsträgern vorbehalten, die Methoden zur Überprüfung der in ihrer Qualitätspolitik festgelegten Anforderungen in vollem Umfang selbst zu bestimmen. Entsprechend variieren die angewandten Instrumente und Verfahren der Qualitätssicherung bei verschiedenen zertifizierten Trägern sehr stark.

### Interne Auswirkungen bei Bildungsträgern

Als „Interne Auswirkungen“ bezeichnen wir Effekte, die sich auf die alltägliche Arbeit des Bildungsträgers auswirken. Ob und inwieweit die Mitgliedschaft bei einem Gütesiegelverbund sich auf die **Qualität der Bildungsarbeit** auswirkt, bewerten die Experten sehr zurückhaltend: Keiner der Befragten gibt an, eine entsprechende Mitgliedschaft bzw. das Gütesiegel wirke sich unmittelbar auf die Qualität aus. Allerdings äußern die meisten, daß man durch die Diskussionen im Verbund und durch die interne Auseinandersetzung mit Qualitätsfragen viele Anregungen bekommen habe, die sich letztlich sicher auch positiv auswirkten.

Auch sehr kritische Stimmen sind in diesem Zusammenhang zu hören: Einzelne Vertreter aus Weiterbildungseinrichtungen betonen, daß die Gütesiegel keinen Einfluß auf die Qualität der Bildungsarbeit hätten, da die Qualitätskriterien ihres jeweiligen Gütesiegelverbunds aufgrund der Heterogenität der Träger sehr allgemein gehalten sein müßten; fast alle Weiterbildungsanbieter überstiegen diese Meßlatte ohnehin bei weitem. Die Auseinandersetzung mit Qualitätsfragen bewirkt allerdings überall dort, wo sie in die Einrichtungen hineingetragen wird, eine **Stärkung des Qualitätsbewußtseins**. Darin sehen fast alle Befragten einen wesentlichen internen Effekt in Verbindung mit Gütesiegeln und ISO-Zertifizierungen.

Im Kontext der ISO-Zertifizierung richten sich die Wahrnehmungen vor allem auf die **organisatorische und strukturelle Qualität**. In der Mehrzahl berichten die befragten Experten, daß sie diesbezüglich gute Erfahrungen mit der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN/ISO 9001 gemacht hätten. Ob sich durch die Zertifizierung **Verbesserungen der inhaltlichen Qualität** der Bildungsarbeit unmittelbar ergeben, bezweifeln die Befragten dagegen einhellig. Ein wesentlicher Grund dafür sei auch das „plakettenorientierte“ und nicht langfristig qualitätsbezogene Interesse mancher Träger an dem Zertifikat.

### Auseinandersetzung mit Qualitätsfragen bewirkt Stärkung des Qualitätsbewußtseins

Die **interne Transparenz** der Qualitätspolitik und der gesamten Aufgaben und Prozesse in der Bildungsarbeit läßt sich mit einem Gütesiegel bzw. der Mitgliedschaft in einer entsprechenden Vereinigung nicht automatisch verbessern. Dort, wo Mitarbeiter stark in die internen Prozesse und die qualitätspolitische Arbeit mit einbezogen werden, geschieht dies weitgehend unabhängig von Vorgaben oder Richtlinien der Verbände. Dagegen führen die Einrichtung eines Qualitätsmanagementsystems und die ISO-Zertifizierung den Erfahrungen zufolge meist zu einer erhöhten internen Transparenz, weil sie eine Auseinandersetzung mit Strukturen, Prozessen und Verantwortlichkeiten und eine Einbeziehung zumindest der festangestellten Mitarbeiter voraussetzen.

Daß Zertifizierungen nach DIN EN/ISO 9001 oft sehr stark mit einer gewissen **Bürokratisierung** einhergehen können, gilt fast schon als ein Allgemeinplatz. Die Erfahrungshorizonte der Befragten sind diesbezüglich jedoch nicht immer identisch. Das

Maß der Bürokratisierung bleibt den einzelnen zertifizierten Einrichtungen sehr stark überlassen, hängt aber auch ab von ihrer Erfahrung im Umgang mit der Norm.

Einigkeit besteht bei den Befragten darin, daß die Einrichtung eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN/ISO 9001 und die Zertifizierung mit hohen **Kosten** verbunden sind. Ob sich diese amortisieren, läßt sich für die zertifizierten Einrichtungen bisher meist noch nicht abschätzen; die Erwartungen sind diesbezüglich sehr geteilt. Wie hoch der Kostenaufwand bis zur Zertifizierung ist, hängt den Einschätzungen zufolge in erster Linie vom Stand der Qualitätsmanagementbemühungen vor dem Entschluß zur Zertifizierung ab.

### Einflüsse auf Bildungsnachfrager

Wie reagieren **Bildungsnachfrager** auf Gütesiegel? Hier gibt es nicht nur Unterschiede zwischen Gütesiegelzusammenschlüssen, sondern auch zwischen verschiedenen Nachfragergruppen, die mit einem Siegel erreicht werden sollen. Positive Reaktionen sind bei öffentlichen Auftraggebern (wie z. B. der Bundesanstalt für Arbeit) und bei nachfragenden Firmen zu registrieren; bei privaten Einzelnachfragern hängen eventuelle Effekte weitgehend von ihrem Sensibilisierungsgrad für Fragen der Qualität und von ihrem Informationshintergrund ab. Regionale Zusammenschlüsse erreichen bei ihnen einen höheren Bekanntheitsgrad und damit Aufmerksamkeitswert als überregionale.

Auch die Resonanz auf das Zertifikat nach DIN EN/ISO 9001 wird je nach den Märkten, in denen sich zertifizierte Träger bewegen, unterschiedlich eingeschätzt; das Zertifikat gilt ebenfalls vor allem für den Bereich von Firmennachfragern und öffentlichen Auftraggebern als relevant. – Die Erfahrungen der Bildungsträger bewegen sich zwischen vollkommenem Desinteresse von Kun-

den an dem Zertifikat und der Erfahrung, daß die Zertifizierung eine Voraussetzung darstellt, um mit bestimmten Firmen überhaupt ins Geschäft zu kommen.

Während ein Teil der Experten davon ausgeht, daß Gütesiegel eine qualitative Selektion forcieren und damit eine gewisse Vergleichbarkeit und **Transparenz** am Weiterbildungsmarkt schaffen, erwarten andere von Gütesiegeln keine wirklichen Transparenzgewinne. Soweit Teilnehmer jedoch durch die Arbeit der Gütesiegelverbände in Qualitätsfragen sensibilisiert würden und eine offensive Informationspolitik in bezug auf Qualitätsstandards und -kriterien betrieben werde, könnte eine höhere Transparenz der Qualität von Weiterbildungsangeboten erzielt werden.

Eine wirkliche Vergleichbarkeit von Angeboten oder Trägern bzw. deren jeweiliger Qualität wird auch bei der ISO-Zertifizierung von einer Mehrzahl der Experten angezweifelt. Dennoch schaffe die Zertifizierung eine gewisse Transparenz dadurch, daß sie Nachfragern die Möglichkeit eröffne, sich ausführlich mit der Qualitätspolitik und den entsprechenden Vorgaben in einem Unternehmen vertraut zu machen. Ob der einzelne private Nachfrager tatsächlich in der Lage ist, sich durch die Auseinandersetzung mit Qualitätsmanagementhandbüchern einen realistischen Überblick über die Qualität eines Bildungsträgers zu verschaffen, erscheint allerdings eher zweifelhaft.

### Haupteffekte am Markt der Weiterbildungsanbieter

Vor allem drei wesentliche Effekte lassen sich in Verbindung mit der Gründung von Gütesiegelzusammenschlüssen am Markt konstatieren: Zum einen eine **Anregung der Qualitätsdiskussion**, die letzten Endes auch bei den Weiterbildungsanbietern ein **höheres Qualitätsbewußtsein** schaffe, und zum anderen innerhalb der Gütesiegelvereinigungen

**engere Kooperationsmöglichkeiten und eine bessere Koordination** von Anbietern und Angeboten. Nicht zuletzt bewirkten die Gütesiegelzusammenschlüsse auch eine gewisse Selektion des Marktes insofern, als unseriöse Anbieter ausgegrenzt würden.

## Zertifizierung erhöht die unternehmensinterne Transparenz von Abläufen

Auch bei der ISO-Zertifizierung ist von einer Ausgrenzung unseriöser Anbieter die Rede, gleichzeitig aber erwarten viele der Befragten eine Selektion des Marktes nach den Kriterien der Solvenz und vor allem der Größe von Trägern: Durch den Trend zu Zertifizierungen nach den ISO-Normen wachse wahrscheinlich der Druck auf kleinere Weiterbildungseinrichtungen, sich ebenfalls um ein Zertifikat zu bemühen. Diesen fehlten aber häufig die finanziellen Voraussetzungen für den Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems und die Zertifizierung. Eine **Selektion der Weiterbildungsszene** nach dem Gesichtspunkt der Größe von Unternehmen bedeute, so einzelne Befragte, eine ungute Wettbewerbsverzerrung auf dem Markt.

Im Zuge des Trends zu Zertifizierungen könne es außerdem zu einer **Kommerzialisierung der Qualitätsbemühungen** kommen: Zertifizierung bedeute auch ein „Riesengeschäft“. Damit bestehe die Gefahr, daß nicht mehr Qualitätsmanagement im Vordergrund der Bemühungen stünde, sondern eher Geschäftsinteressen.

## Zusammenfassende Bewertung

**Stärken der Gütesiegelverbände** sind vor allem folgende Punkte: die Ausgrenzung „schwarzer Schafe“ unter den Bildungsträgern; die Bereitstellung eines Diskussionsfo-

rum für Qualitätsfragen; die Förderung des Erfahrungsaustauschs, der Impulse für die Qualitätssicherung bei den Mitgliedseinrichtungen gibt; eine Erleichterung von Kooperationen der Mitgliedseinrichtungen sowie, bei einzelnen Gütesiegelverbänden, ein verbesserter Teilnehmerschutz.

Als **Schwächen der Gütesiegelverbände** lassen sich erkennen: das Fehlen einer kontinuierlichen und systematischen Überprüfung der Einhaltung von Qualitätsstandards; die begrenzte Reichweite des Qualitätsbegriffs, bei der Vorfeld- und Transferqualität weitgehend außer Betracht bleiben; der relativ niedrige Verbindlichkeitsgrad der vorgegebenen Kriterien; die fehlende Bekanntheit der qualitätspolitischen Vorgaben beim festangestellten Bildungspersonal sowie die insgesamt eher geringe Transparenz für Nachfrager.

Als **Stärken der ISO-Zertifizierung** sind hervorzuheben: der Grundgedanke der Prozeßorientierung; die externe Überprüfung; eine kontinuierliche Überprüfung; die Dokumentationspflicht; die hohe Bekanntheit beim Bildungspersonal sowie eine Erhöhung der unternehmensinternen Transparenz von Abläufen.

Als **Schwächen der ISO-Zertifizierung** können gelten: die „Bildungsferne“ des Normensystems; die fehlende Überprüfung inhaltlicher Qualität; die schwierige Umsetzung für die Bildungsträger; die Gefahr der Überbürokratisierung; eine mögliche Verschlechterung der Marktchancen kleinerer Bildungsträger; die geringe Bekanntheit bei externen Mitarbeitern sowie eine nicht ausreichende Transparenz für Nachfrager.

Insgesamt verdeutlicht die Gegenüberstellung der Stärken und Schwächen, daß sowohl Gütesiegelverbände als auch ISO-Zertifizierungen zur Qualitätssicherung in der beruflichen Weiterbildung beitragen können, daß aber keiner der beiden Ansätze einen „Königsweg“ darstellt. Etwas vereinfacht läßt

sich nach der Gegenüberstellung der Vor- und Nachteile der jeweiligen Verfahren folgendes Fazit ziehen:

„Die ISO-Zertifizierung konzentriert sich auf verbindliche Verfahren der Überprüfung und vernachlässigt die Diskussion inhaltlicher Qualitätskriterien, während sich die Gütesiegelverbände auf die Entwicklung inhaltlicher Qualitätskriterien konzentrieren und den Einsatz verbindlicher Kontrollverfahren vernachlässigen.“<sup>3</sup>

## Empfehlungen

Nach wie vor besteht **Handlungsbedarf** zur Verbesserung der Qualität in der beruflichen Weiterbildung. Ansatzpunkte für Verbesserungen lassen sich in verschiedenen Handlungsfeldern erkennen. Wir empfehlen ein differenziertes Maßnahmenpaket, das folgende Hauptkomponenten beinhaltet: die Verbesserung der Transparenz, eine weitere Professionalisierung des Bildungspersonals, den Ausbau der Selbstkontrolle sowie externe Kontrollansätze.

**Transparenz:** Ebenso wichtig wie der Ausbau von Weiterbildungsdatenbanken ist eine Verstärkung der Weiterbildungsberatung. Auch Checklisten zur Beurteilung von Maßnahmen und Trägern können als Orientierungshilfen dienen, setzen aber viel Eigeninitiative voraus. Zur Verbesserung der Transparenz erscheint darüber hinaus eine stärkere Harmonisierung von Abschlüssen/Zertifikaten erforderlich. Last not least ist der Ausbau von „Warentests“ in der Weiterbildung zu nennen, also das systematische Vergleichen konkreter Bildungsangebote durch neutrale Stellen wie z. B. die Stiftung Warentest. Dieser Ansatz erfüllt die Forderung nach mehr Transparenz am unmittelbarsten, weil es dadurch möglich wird, auf erfahrungsgestützte Einschätzungen zu rekurrieren, ohne entsprechende Erfahrungen erst selbst machen zu müssen.

**Weitere Professionalisierung des Bildungspersonals:** Diese kann zum einen bei der Förderung des Erfahrungsaustauschs zwischen Verantwortlichen und Bildungsmitarbeitern verschiedener Einrichtungen ansetzen, um Impulse für die Qualitätsdebatte zu geben und das Qualitätsbewußtsein zu steigern. Einen zweiten Ansatz bietet der Ausbau der Fortbildung für Bildungsmitarbeiter, etwa in Form eines „Qualifizierungspasses“ auf der Basis von Mindeststandards, die von den Trägern gemeinsam entwickelt werden.

**Ausbau der Selbstkontrolle:** In Gütesiegelverbänden halten wir eine Erweiterung des Qualitätsbegriffs auf Aspekte der Vorfeldqualität (insbesondere Beratung) und eine stärkere Berücksichtigung der Transferqualität für empfehlenswert. Ein weiterer Ansatzpunkt wären kontinuierliche Qualitätsprüfungen, die durchaus auch bei Beibehaltung des Prinzips der Selbstkontrolle das Qualitätsbewußtsein von Trägern schärfen könnten. Dagegen erscheinen Ansätze, die auf eine Verbesserung der für die Qualität von Weiterbildung zweifellos zentralen Kriterien der Qualifikation des Bildungspersonals oder der Methodik/Didaktik gerichtet sind, eher als problematisch: Hier besteht fast nur die Wahl zwischen Formalismus und Leerformeln.

**Externe Kontrollansätze:** Der Ansatz der ISO-Zertifizierung läßt sich mit zusätzlichen Elementen externer Kontrolle verbinden, indem z. B. Zertifizierern und Auditoren im Bildungsbereich bestimmte qualifikatorische Grundvoraussetzungen vorgeschrieben werden. Eine andere Möglichkeit wären Erweiterungen der ISO-Zertifizierung um anbieterübergreifende Qualitätsstandards als Instrument für die öffentlich geförderte Weiterbildung. Dieses „Modell ISO-Plus“, das nicht mehr von selbstgesetzten Standards der Bildungsanbieter, sondern von übergreifenden Vorgaben ausgehen würde, könnte jedoch ebenfalls zu negativen Folgen für kleinere Anbieter führen. Außerdem müßte die Neu-

tralität der prüfenden Institution gewährleistet sein.

Bei der AFG-geförderten Weiterbildung halten wir folgende Punkte für empfehlenswert: den weiteren Ausbau überregionaler Prüfgruppen der Bundesanstalt für Arbeit; eine Stärkung des Dezentralisierungsprinzips der Arbeitsverwaltung; die Entwicklung von Operationalisierungsempfehlungen zur Umsetzung der AFG-Kriterien und Förderrichtlinien von Seiten der Bundesanstalt für Arbeit sowie eine ausreichende Mittelausstattung und stärkere Kontinuität der Förderung. Allerdings sehen sich Bemühungen zum Ausbau der öffentlichen Verantwortung in der Qualitätssicherung mit einem Grundproblem konfrontiert: Es existiert nur ein schmaler Grat zwischen einer Überregulierung, die der notwendigen Flexibilität und Innovationsfähigkeit im Weiterbildungssystem diametral gegenübersteht, und einem Laissez-faire mit der Gefahr von intransparentem Wildwuchs und qualitätsbezogener Beliebigkeit.

### Anmerkungen:

<sup>1</sup> Kuwan, H.; Waschbüsch, E.: *Zertifizierung und Qualitätssicherung in der beruflichen Weiterbildung*. Bundesinstitut für Berufsbildung. Der Generalsekretär. Bielefeld 1996 (*Berichte zur beruflichen Bildung*, H. 193), S. 9–12

<sup>2</sup> Einzelne Gütesiegelverbände planen jedoch, dies einzuführen.

<sup>3</sup> Kuwan, H.; Waschbüsch, E.: *Zertifizierung ...*, a. a. O., S. 81