

Ist drin was draufsteht?

Qualitätsforderungen für Weiterbildungsdatenbanken - zwischen Anspruch und Möglichkeit

Die Urheber dieses Beitrags verbindet seit 1990 eine enge Kooperation als Leiter von Kursdatenbanken für die jeweiligen Bundesländer Hamburg und Mecklenburg-Vorpommern – mit vergleichbaren Informationsaufträgen. Da beide Datenbanken zudem besondere Anforderungen als Beratungsinstrument zu erfüllen haben, standen auch latent Fragen der Datenqualität und Auswahl auf der Tagesordnung. Die nachfolgenden Ausführungen sind im wesentlichen Ausfluss dieser Überlegungen und ihrer Umsetzung im Arbeitsalltag.

Wir möchten damit einen Impuls für künftig weitergehende Kooperationshorizonte geben. Denn so wie die PAS 1045 erst Jahre nach ihrer Verabschiedung zunehmend in die Seminarverwaltungssoftware und Weiterbildungsdatenbanken eingearbeitet wird, muss der Abbau der nächsten Kooperationshürden heute schon vorbereitet werden. Unterstellen wir einmal, dass die Technik keine Hindernisse mehr in der Weitergabe von gesammelten Kurs- und Anbieterinformationen darstellt und daher auch reger Gebrauch davon gemacht wird. Dann stellt sich die Frage, was erhalte ich da eigentlich aus Dritten Quellen für meine Weiterbildungsdatenbank? Nach zwei umfassende Tests von Stiftung Warentest und fünf Kundenbefragungen von InfoWeb Weiterbildung sind die Architektur und förmlichen Qualitätsansprüche an Weiterbildungsdatenbanken gut vermessen. Die Vermessung der Inhaltsqualität und die Formulierung von unverzichtbaren Anforderungen steht aber noch aus.

Beginnen wir mit der Präzisierung des **Begriffs „Weiterbildungsdatenbank“**. Trotz äußerlicher Ähnlichkeiten dürfen kommerzielle und öffentlich geförderte Datenbanken für die nachfolgenden Ausführungen nicht in einen Topf geworfen werden. Denn sie verfolgen andersartige Ziele, haben eine andere gesellschaftliche Funktion und einen anderen Ansatz. Für kommerzielle Weiterbildungsdatenbanken gilt jenseits der hier angestellten Überlegungen der älteste und härteste Benchmarkfaktor, nämlich der **wirtschaftliche Erfolg**. Dem müssen sich im Zweifelsfall alle anderen Anforderungen unterordnen. Anders ist es bei öffentlich finanzierten Weiterbildungsdatenbanken. Hier entfällt diese Erfolgskennziffer. Deshalb müssen **andere Erfolgsmaßstäbe** her. Es kann ja nicht darum gehen, deren Aufgaben bequem mit öffentlichen Mitteln zu kopieren.

Die Existenzberechtigung öffentlicher Datenbanken kann sich nicht schon darin erschöpfen, Bildungseinrichtungen Kunden zu liefern. Ausgangspunkt und Begründung für öffentliche Mittel sind besondere Ziele und Anforderungen aus Politik und Exekutive. Die Anforderungen, in deren Kontext Weiterbildungsdatenbanken immer wieder gefördert wurden, waren

1. Markttransparenz,
2. Wirtschafts- und Standortförderung sowie die
3. Unterstützung anbieterübergreifender Beratungsstellen.

Diese Anforderungen sind zu abstrakt, um unmittelbar messbar zu sein. Sie müssen interpretiert werden. Die abstrakten Anforderungen sind mit Inhalten zu füllen, auf die sich möglichst viele Weiterbildungsdatenbanken verständigen können.

Mit der PAS 1045 wurde im gemeinsamen Verständigungsprozess dezentraler Akteure ein Anfang gemacht. Doch die PAS diente primär der Unterstützung von Austauschschnittstellen und zur besseren Konvertierung von Daten. Anforderungen an die Inhaltsqualität waren nicht ihr Anliegen. Im nächsten Schritt ist es notwendig, die wesentlichen Anforderungen an die Inhaltsqualität systematisch zu entwickeln. Auch das wird sicher den Datenaustausch vereinfachen.

Warum sind Vorgaben für die Inhaltsqualität sinnvoll?

Während von Bildungseinrichtungen ganz selbstverständlich der Einsatz eines zertifizierten Qualitätssicherungsverfahrens erwartet wird, wäre es merkwürdig, wenn ausgerechnet Weiterbildungsdatenbanken von derartigen Ansinnen völlig unberührt bleiben sollten. Hier wären sogar noch weitergehende Ansprüche an Qualitätssicherungsverfahren zu stellen, als nur die Sicherung des Leistungsprozesses. Es geht auch um volkswirtschaftlich einheitliche Mess- und Rechenmethoden, mit denen die unabhängigen Datenbanken überhaupt erst die Chance erhalten, einen Beitrag zur öffentlichen Statistik liefern zu können.



Es ist nun die Frage, ob und ggf. wie Weiterbildungsdatenbanken selbst ihre inhaltlichen Qualitätskriterien entwickeln und ihre Alltagsarbeit danach ausrichten. Mangelnde Aktivitäten und Erfolge auf diesem Gebiet werden über kurz oder lang dazu führen, dass sie ihre Legitimation und spezifische Bedeutung riskieren. Ihre besondere öffentliche Funktion müssen sie immer wieder neu beweisen – besonders bei Auslaufen befristeter Projektfinanzierung. Wollen Weiterbildungsdatenbanken ein effektives Instrument zur Umsetzung von Bildungspolitik von Bund, Ländern und Verbänden sein, so kann es nicht darum gehen, irgendwelche Kurse mit irgendwelchen Informationen ins Netz zu stellen und die Kunden raten zu lassen, was hier wohl geboten werden könnte. Soll aus einem Flickenteppich diverser kommunaler und fachspezifischer Datenbanken mehr als die unvermittelt nebeneinander stehende Vereinigungsmenge werden, sind übergreifende Eckpunkte unvermeidlich. Jede Weiterbildungsdatenbank sollte die Chance erhalten, sich damit aufzuwerten, ihren Problemlösungsbeitrag nach einheitlichen Gesichtspunkten deklarieren zu können und ggf. messbar unter Beweis zu stellen. Somit läuft alles auf die Fragen hinaus:

- Welche Qualität sollte eine öffentlich finanzierte Weiterbildungsdatenbank bieten?
- Wieviel Qualität muss sie realisieren, um ihrer öffentlichen Funktion auf einfachem Niveau schon nachzukommen?

Praktische Aspekte der Inhaltsqualität

Lassen Sie uns den Sinn von Vereinbarungen an folgendem Beispiel illustrieren. Nachfolgende Aspekte sind besonders beim Import von Kursdaten von dritten Quellen wertvolle Informationen über die angelieferte Qualität und ggf. noch ausstehende Nacharbeit oder auch über die Notwendigkeit eigener Recherchen.

Beispiel 1) Schon die Verbuchung der angelieferten **Menge der Kurse** kann Probleme verursachen. Leider bewegt sich die Genauigkeit der Zählweise in einem Spektrum von über 100 Prozent. Sind hundert Kurse nun 100 Kurse, nur 10 oder gar nur einer? Unmöglich, werden Sie sagen? Der jüngste Test von Weiterbildungsdatenbanken von Stiftung Warentest zeigte genau dieses Ergebnis. Es fehlt schlicht an der einheitlichen Definition eines Kursangebotes. Für unvoreingenommene Kunden oft eine Desinformation und nicht vermittelbar, warum schon diese simple Aussage nicht klar und schnell vermittelt werden kann. Faktisch entziehen sich die Akteure dem schnellen und einfachen Vergleich – allerdings unverschuldet.

Beispiel 2) Ein Kunde entdeckt in der Beschreibung eines teuren Sprachkurses einen **Schreibfehler**, der deshalb heikel ist, weil es sich um keinen Tippfehler handelt. Wurde eine Rechtschreibprüfung vorgenommen und von wem? Wer verantwortet den Imageschaden mangelhafter Prüfung?

Beispiel 3) **Scientologen** versuchen durchaus über ihnen nahe stehende Bildungseinrichtung Kurse über öffentliche Weiterbildungsdatenbanken zu vertreiben, beispielsweise zum Stressmanagement und zur Persönlichkeitsbildung. Das Logo eines Bundeslandes eignet sich in

diesem Fall besonders gut für einen Vertrauensvorschuss der Kunden. Gibt es eine entsprechende Prüfung der Seriosität von Angeboten und Anbietern? Welches Qualitätskriterium erlaubt ggf. ein Eingreifen jenseits von Einzelfallwillkür?

Beispiel 4) Kursbeschreibungen werden beim automatischen Import von Daten eins zu eins ohne Einzelprüfung in eine öffentliche Weiterbildungsdatenbank übernommen. Das macht den Importweg ja gerade so verlockend. Doch gab es eine Prüfung, ob sich in Kursbeschreibungen nicht belegbare, **werbende Aussagen** befinden? Sind derartige Aussagen mit dem Auftrag einer öffentlichen Weiterbildungsdatenbank vereinbar? Dürfen Bildungseinrichtungen in einer öffentlich finanzierten Weiterbildungsdatenbank schreiben was sie wollen?

Beispiel 5) Wurde die Anspracheform geprüft? Die meisten Kurse werden ohne persönliche Ansprache beschrieben. Dennoch werden Kunden in Kursbeschreibungen auch mal in der **ersten Person Singular oder Plural** angesprochen. Wurde die Anspracheform in angelieferten Datensätzen neutralisiert und vereinheitlicht? Ist die Beliebigkeit dieser Form unter dem Logo einer Gebietskörperschaft akzeptabel?

Beispiel 6) Gab es eine Prüfung der Informationstiefe von angelieferten Datensätzen? Auffällig ist es, dass bestimmte Themen, etwa hochpreisige IT-Kurse oft eine gute Informationstiefe aufweisen und **sorgfältig recherchiert** erscheinen. In Angeboten z.B. für Migranten und von kleineren Privatinstituten klaffen oft Lücken und erscheinen vermehrt die Hinweise „erfragen“. Ist das mit einem öffentlichen Auftrag vereinbar? Welche Spannweite in der Informationstiefe ist akzeptabel?

Beispiel 7) Wie wird das Bemühen um **Vollständigkeit** des deklarierten Angebotsspektrums einer Weiterbildungsdatenbank gewährleistet? Ihr Titel suggeriert latent, dass alles Relevante zum Thema geliefert wird. Wird geliefert was für die Nachfrager wichtig ist oder was einfach zu beschaffen ist?

Gelingt es nun aus eigener Kraft zu tragfähigen Zielvorstellungen über die Qualität von Weiterbildungsdatenbanken zu kommen - im Interesse eines unvoreingenommenen Kunden, der sich nicht zuerst in jeder neuen Weiterbildungsdatenbank durch viele Seiten Kleingedrucktes arbeiten möchte? Falls das nicht im Wege der zivilgesellschaftlichen Selbstorganisation möglich ist, beinhaltet das eine deprimierende, heimliche Botschaft: Bitte macht uns Vorschriften. Wir können aus eigener Kraft nichts auf die Beine stellen! Es bleibt also die Frage:

- Welche konkrete redaktionelle Verantwortung hat eine öffentliche Weiterbildungsdatenbank und wie wird diese Einhaltung ihrer eigenen Qualitätsmaßstäbe sichergestellt?

Zur praktischen Umsetzung

Wir meinen, dass es eine Reihe **gemeinsamer Eckpunkte** gibt, über die eine Verständigung schnell möglich sein müsste.

- Wir sind uns vermutlich alle über ein Ziel öffentlich finanzierter Weiterbildungsdatenbanken einig: Es geht darum, möglichst viele Kunden zur Weiterbildung zu motivieren bzw. aus der Kundenperspektive formuliert, Kunden zu unterstützen, **das Beste für ihre Bedürfnisse aus dem Markt herausholen** zu können. In diesem Sinne sollten Weiterbildungsdatenbanken ein hohes Maß an Willensübereinstimmung zwischen Anbieter- und Nachfragerinteresse zum Zeitpunkt der Vertragsschließung erleichtern.
- Vermutlich herrscht Einvernehmen darüber, dass die Masse der ermittelten Kurse kein ausreichender Qualitätsbeweis sind. Es müssen **Mikro- und Makrokriterien** hinzukommen mit Aussagen zur Inhaltsqualität und zur Qualität der Rechercheleistung des Betreibers.
- Es wird wohl auch Einvernehmen darüber herzustellen sein, dass die Namensgebung einer Weiterbildungsdatenbank bzw. die (kognitive und visuelle) Beschreibung ihres Leistungsversprechens mit den tatsächlich gelieferten Inhalten übereinstimmen sollte.

Qualität kostet Geld. Das ist klar. Dennoch sollten Qualitätsmaßstäbe unabhängig von späteren **Umsetzungsproblemen** und vielen praktischen Barrieren angegangen werden unabhängig davon, wie viel Geld die planmäßige Erbringung von Qualität letztlich kostet. Nur so lassen sich mittelfristig die nötigen Mittel begründen. Wer verantwortlichen Geldgebern suggeriert, alles kann nach einigen Hightech-Investitionen nahezu automatisch und kostenlos geliefert werden, belastet die Qualitätsbemühungen von Weiterbildungsdatenbanken.

In der Praxis wird der Kampf um knappe Haushaltsmittel wohl stets zu erheblichen Qualitätsabstrichen zwingen. Es ist aber durchaus nicht unehrenhaft, wenn die **Maximalqualität** wegen Geldmangel nicht sofort geliefert werden kann. Es sollten angemessene und brauchbare **Zwischenziele** möglich sein. Das heißt, es geht auch um die Prioritäten zwischen den Kriterien - zur Optimierung des knappen Mitteleinsatzes. Der Betreiber einer Weiterbildungsdatenbank kann durchaus transparent machen, in welchem Umfang er die Verantwortung für die Qualität seiner Informationen übernimmt – entsprechend seinem Geldbeutel und Auftrag.

Abschließend möchten wir den Vorschlag unterbreiten, einen **Arbeitskreis** aus interessierten Teilnehmern zu gründen. Eingeladen sind alle Datenbanken und gesellschaftlichen Kräfte, die ebenfalls von der Notwendigkeit und Nützlichkeit eines Orientierungsrahmens für die Inhaltsqualität überzeugt sind und ihre Umsetzung tatkräftig beschleunigen möchten. Die Ergebnisse können in einer weiteren PAS fixiert werden. Eine PAS scheint uns deswegen ein geeignetes Mittel zu sein, weil sie vergleichsweise unbürokratisch und preiswert ist und schon wirksam wird, wenn sich eine relevante Gruppe von Datenbankbetreibern auf einen Entwurf einigen können. Natürlich ist auch ISO 9000 geeignet, um Qualität zu definieren – aber nicht zum Preis einer PAS.

Wenn wir das Vorhaben auf die Beine stellen, muss sich künftig keiner vor Warentester „Bernd“ fürchten – der bekanntlich nicht nur die Noten sehr gut, gut, kennt, sondern auch Abwertung und mangelhaft.

Mit dieser Anregung schließen wir und danken für Ihre Aufmerksamkeit.

Kontakt: Jürgen Voß, WH e.V. Lange Reihe 81, 20099 Hamburg ☎ 040/ 280 846-30, voss@weiterbildung-hamburg.de
Gerhard Evers, WIB e.V., Baustraße 7, 19061 Schwerin ☎ 0385 64682-0, wib@wib-mv.de