

Das WISY-Modell zur Kursqualität

Ein praktisches Tool zur Einschätzung der inhaltlichen Qualität von Kursbeschreibungen in Weiterbildungsdatenbanken

Wirtschaften im Öffentlichen Dienst kann eine paradoxe Angelegenheit sein. Denn hier gelten die in der Wirtschaft allgemein üblichen Maßstäbe für Erfolg und Gewinn nicht so unmittelbar. Oft finanziert die Öffentliche Hand eher aus negativen Motiven und fördert vor allem, um öffentlich gebrandmarkte Probleme zu vermeiden. Weniger einfach scheinen Mittel in präventive, positive Ziele zu lenken sein. Paradoxerweise kann das heißen: Erhält eine Weiterbildungsdatenbank gute Noten, so liegt auch immer der Gedanke nahe: Geht das nicht auch mit ein paar Euro weniger? Wird dadurch das Ergebnis tatsächlich gleich zum verhaltensauffälligen Ärgernis? Inzwischen erscheinen im Spiegel von Stiftung Warentest alle Weiterbildungsdatenbanken als gut. Somit kann sich die Politik nun selbstzufrieden zurücklehnen oder gar überlegen, wie das gute Ergebnis jetzt billiger erreicht werden kann. Das ist der Ausgangspunkt für den heutigen Beitrag.

Was man nicht messen kann, kann man auch nicht verbessern - und erst recht nicht bewerten. Und es liegt Vieles noch im messtechnischen Dunkel. Das ist ein doppeltes Problem, wenn es gilt, mehr **Mittel für das Transparenzanliegen** von Weiterbildungsdatenbanken zu mobilisieren. Und mehr Mittel sind aus meiner Sicht dringend nötig. Doch leider gibt es wenig Entscheidungsträger, die das genauso sehen, obwohl die Mittel nachweislich wirtschaftlich eine gute und effektive Investition wären.

Denn Weiterbildungsdatenbanken sind noch ein erhebliches Stück davon entfernt, echte Markttransparenz mit ihren positiven volkswirtschaftlichen Effekten zu schaffen. Wie weit diese Entfernung ist, weiß mit Bestimmtheit niemand. Um das herauszufinden haben wir einige Untersuchungen vorgenommen und einige Überlegungen angestellt.

Markttransparenz hängt im wesentlichen von drei Faktoren ab:

- dem Grad der **Marktdurchdringung**, also der räumlichen Vollständigkeit, mit dem die Angebote der Region ermittelt werden (Makromaßstäbe)
- von der **thematischen Breite** mit der der Markt durchdrungen wird, also alle oder einige Weiterbildungsthemen (Makromaßstäbe) und
- von der **Anzahl der ermittelten Merkmale**, die für einen Vergleich von Bildungsprodukten notwendig sind (Mikromaßstäbe).

Das Ziel ist, die Entscheidungsfindung potenzieller Weiterbildungsteilnehmer zu unterstützen - ohne umständliche Rückfragennotwendigkeiten für die Ratsuchenden. Umständlich fragen können die Teilnehmer auch ohne technische Hilfen.

Der Beitrag einer Weiterbildungsdatenbank zur Markttransparenz bemisst sich an der **Vollständigkeit** der für jeden Kurs ermittelten Merkmale sowie an der Fähigkeit, diese Informationen für einen **Vergleich** konkurrierender Angebote aufzubereiten. Hier setzt eine Anstrengung für WISY an: Ein internes Qualitätsmodul misst die Vollständigkeit jedes Datensatzes anhand von Kennzahlen. Damit steht zur Nachbearbeitung von Informationen ein Instrument bereit mit dem Prioritäten gesetzt werden können. Die hier vorgestellte Qualitätsmessung beschränkt sich somit auf den Mikroaspekt der Markttransparenz.

WISY-Punkteschema zur Vollständigkeit einer Kursinformation

Um zu messen, in welchem Maße WISY tatsächlich Markttransparenz schafft, wird für jeden Kurs zunächst der **Grad der Vollständigkeit** seiner ermittelten Informationsmerkmale berechnet. Dabei stellt sich sofort die Frage, ob nun alle Merkmale mit gleichem Gewicht in das Gesamtergebnis einfließen sollen? Wird das so gemacht, kann mit weniger wichtigen Rahmeninformationen das Fehlen entscheidender Informationen überdeckt werden. Eine lineare Gewichtung würde das Ergebnis verzerren. Doch wie sind die Informationsmerkmale angemessen zu gewichten?

1. Ein Problem der Gewichtung besteht darin, dass sich eine Entscheidung aus kursbezogenen, **objektiven Komponenten** und bedarfsbezogenen, **subjektiven Prioritäten** ergibt. Das heißt, auch wenn wichtige Informationen fehlen, können die verbleibenden durchaus im Einzelfall ausreichen, um bestimmten subjektiven Informationsanforderungen gerecht zu werden. Doch praktisch heißt das: je mehr Informationen fehlen, desto höher steigt der potenzielle **Rückfragebedarf**. Je mehr Merkmale ermittelt sind, desto unabhängiger ist die Information vom subjektiven Bedarf eines Ratsuchenden. Das soll die Punktegewichtung für jedes Merkmal angemessen berücksichtigen.
2. Ein anderes Problem liegt im der Heterogenität des Weiterbildungsmarktes. Sie führt dazu, dass nicht in allen Segmenten alle Merkmale gleichermaßen wichtig für die Entscheidung sind. Für Sprachreisen sind andere Infos wichtig als für den Bildungsgutschein. Dennoch sollen die Angebotsinformationen nach einheitlichen Maßstäben bewertet werden. Also ist es empfehlenswert, nicht präzise messbare Merkmale den subjektiven Entscheidungskomponenten unterzuordnen und nur hierüber einfließen zu lassen.

Zum Verständnis der Bewertungsmaßstäbe des WISY-Qualitätsmodells muss die Form der WISY-Informationserhebung bekannt sein. Der weitestgehende Anspruch sind eindeutige und konkrete Daten, wie Abschluss, Beginnstermin, Gesamtpreis und Kursortadresse. Wenn sie nicht ermittelbar sind, so stehen dafür etwas unschärfere Informationen zur Verfügung, z.B. anstelle eines Termins ein Zeitschema für Beginnstermine (semesterweise, jährlich, laufend usw.), anstelle der Adresse der Ort oder das Bundesland. Beim Preis wird es interessant wie der Ersatz der Preisinformation aussehen kann. Dafür gibt es keinen Ersatz. Dennoch bleiben klare Preisnennungen solange unscharf, bis klar ist, ob weitere Nebenkosten nötig sind, wie viele Unterrichtsstunden zur Verfügung stehen und mit wie vielen Teilnehmern man sich diese Stunden teilen muss. Folgende Regeln liegend dem Modell zugrunde:

1. Eine Kursinformation ist gut, wenn er für eine tragfähige Vorentscheidung keinen **Rückfragebedarf** beim Bildungsträger voraussetzt. Damit wäre die Note „sehr gut“ für den Datensatz fällig.
2. Je **klarer die Information**, desto höher die Punktezahl. Doch auch unscharfe Informationen sollen Punkte erbringen, da sie den Rückfragebedarf vermindern.
3. Ein fehlender **Preis** führt zu einer so starken Abwertung, dass kein Ausgleich mit anderen Infos ein besseres Ergebnis als ein „ausreichend“ erbringen darf. Denn es dreht sich nun einmal alles um das Geld.
4. Wenn **ein wichtiges Merkmal fehlt** (Preis, Ort, Termin), so hängt die Verwertbarkeit der Information völlig vom subjektiven Einzelbedarf ab und sollte nicht über ein „befriedigend“ hinaus bewertet werden können.

Wie das ganze zur Gewichtung von Merkmalen führt, die diese Anforderungen in verschiedenen Kombinationsmöglichkeiten erfüllen, zeigen die nachfolgenden Folien.

Fazit

Qualitätssicherung ist ein elementarstes Interesse von Datenbanken, die ihre Existenzberechtigung mit ihrer gesellschaftlichen Nützlichkeit begründen wollen. Solange Qualität undefiniert ist, zählt jeder Kurs gleich - egal wie hoch der investierte Aufwand war. Solange haben es die Geldgeber einfach, stets weniger auszugeben, als nötig wäre. Und sie haben es sehr einfach, da keine „Qualitätsmängel“ bekannt sind und zu verantworten wären.