

# Was Sie wollen - was Sie bekommen

## Informationsqualität messbar machen - endlich

### 1. Unklare Erwartungen führen zu Mythen



Als WISY 1987 startete, weckte es nahezu mythische Erwartungen, angefeuert durch die brandneu aufkommende PC-Technik. Einerseits gab es Skepsis „Geht nicht! Spielzeug! Unseriös!“ dagegen stand die eher stille aber machtvolle Erwartung: „Irgendwann mal läuft alles auf Knopfdruck!“ Deutlich wird die starke Technikorientierung, die die Entwicklung von Weiterbildungsdatenbanken geprägt hat. Das hat der Sache nicht gut getan und oftmals von der Hauptsache abgelenkt, von dem Bemühen um die eigentlichen Ziele und die nötige Qualität der Verbraucherauskünfte. Erwartungen, die einst die Entwick-

lung von WISY beflügelten, haben sich bis heute nicht wirklich geändert – inkl. ihrer Illusionen und Probleme. Resümiere ich die Debatten der letzten 20 Jahre, in denen Erwartungen an Weiterbildungsdatenbanken erörtert wurden, so bin ich erstaunt, wie hartnäckig die Technikdominanz geblieben ist.

### 2. Die wichtigste Vernetzung in Angriff nehmen



Heute lautet die Kontroverse nicht mehr: Alte Printmedien gegen neue IT-Medien, DOS gegen CPM, einfache Tabellen gegen relationale Datenbanken. Am stärksten beflügelt aber weiterhin der „Knopfdruck-Mythos“ die Motive für den Betrieb von Weiterbildungsdatenbanken. Damit wird nur die alte und ebenso fatale technikorientierte Kontroverse beflügelt: Hightech gegen fleißige, geradezu rührige, aber leider inzwischen als konservativ geltende Handarbeit. Künstliche Intelligenz gegen natürliche. Ingenieure gegen Redakteure. Die Antwort heute darauf ist auch noch die gleiche: **Alles kommt darauf an, was Sie wollen.** Geht es um Verantwortung und definierte Inhaltsqualität oder

anonyme Massenware mit beliebigen Informationen? Lieferbar ist alles. Und immer wieder mal gibt es dann das späte böse Erwachen aus visionären Höhenflügen, z.B. wenn die Kosten für suggerierte Erwartungen aus dem Ruder laufen, wenn mit einheitlichen Verbrauchermaßstäben plötzlich uneinheitlich entstandene Problemlösungen auf den Prüfstand kommen. Diese bösen Überraschungen müssen nicht sein. Dazu sollte aber die Aufmerksamkeit von dieser Kontroverse abgezogen werden zugunsten eines anderen Weges, der da lautet: **Definieren der Zielqualität und vom allem, was wir für wichtig erachten.** Damit wird die Entscheidung um den besten Weg stark versachlicht und vielleicht erstmals auf ein breites, solides Fundament gestellt. Und endlich findet die überfällige Vernetzung statt, die der Zielsetzungen mit ihren Ergebnissen von Weiterbildungsdatenbanken - durch operationalisierbare und anerkannte Parameter.

### 3. Die unbefriedigende Qualität - und ihre verkannten Kosten



Ein Blick auf die Informationsqualität der Kurse in den fast 200 Weiterbildungsdatenbanken der Bundesrepublik zeigt, dass die Zeit für die Definition von Qualitätsstandards geradezu überreif ist. Denn vorsichtig ausgedrückt, ist die Informationsqualität sehr unterschiedlich - etwa so unterschiedlich, wie auch die Qualität von Zeitungsartikeln in der einschlägigen Tages- und Wochenpresse. Hier wie dort sind die Gründe dafür recht schlicht: Keineswegs entscheidet nur ein internes Qualitätssicherungssystem, ob Qualität wirklich geliefert wird. Mehr noch entscheidet,

dass ein investigativer Beitrag signifikant viel teurer ist, als etwa ein Erlebnisaufsatz, der zur Zeitungsmeldung stilisiert wurde. Das gut sichtbare Schreiben ist eben relativ billig. Die nahezu unsichtbare Recherche ist eben relativ teuer. Qualität kostet.

Nicht anders verhält es sich bei den Weiterbildungsdatenbanken. Zufällig zusammen gewürfelte Datensätze mit lückenhaften Informationen sind billig zu beschaffen. Sie kosten im Extremfall nicht

nur gar nichts, sondern bringen ggf. sogar noch Geld. Größer könnte der Kontrast zur plangemäßen Qualität gar nicht sein. Denn systematisch recherchierte Information mit vollständigen und qualitätsverbürgten Angaben sind aufwendig. Der Faktor, der wirklich Geld kostet und gegebenenfalls sogar Einnahmemöglichkeiten verbaut, ist ein **redaktioneller Anspruch** an eine planmäßig zu erreichende Zielqualität der Weiterbildungsdatenbank. Es ist die **Makroqualität** einer Datenbank, die mit Forderungen nach thematischer Vollständigkeit oder mindestens nach Relevanz und die Forderung nach der **Mikroqualität**, also die Recherche aller wichtigen Merkmale eines Kurses. Denn am Ende sieht dann alles ziemlich gleich aus, wenn die Kurse in ihrer uniformierten Tabellenform gleichberechtigt nebeneinander stehen: Die Kurse aus dem Zufallsfund, ggf. billig durch Mitnahmeeffekte „eingekauft“, und derjenige Kurs aus sorgfältig recherchierter aufsuchender Zielqualität.

## 5. Heimliche Qualitätsmaßstäbe - mit Bumerang-Effekt



Betrachtet ein Leser am Zeitungskiosk die Vielzahl der Zeitungen, so wird er die Qualität ihrer Informationen, ihre Relevanz und Gültigkeit nicht offenkundig sehen können. Sichtbar sind nur dicke Zeitungen, dünne Zeitungen, schöne und langweilige. Niemand kommt jetzt auf die Idee, ihre Qualität nach der Anzahl ihrer Artikel zu bewerten. Bei den Weiterbildungsdatenbanken dominiert genau ein derartiges Merkmal, die Anzahl ihrer Kurse. Stillschweigend wird es wie ein Qualitätsmerkmal behandelt und unausgesprochen zum Hilfs- und Ersatzmaßstab für den Wert und die Relevanz einer Weiterbildungsdatenbank. Natürlich informiert auch WISY über die Anzahl der Kurse und Anbieter. Doch angesichts der abenteuerlich unterschiedlichen Zählweise von Kursen ist das geradezu eine Einladung an die Phantasie zu kreativer Statistikführung – und zwar so lange, wie allgemeine Maßstäbe fehlen.

Kunden von Weiterbildungsdatenbanken können anhand der Kurse die Qualität kaum auf den ersten Blick erkennen. Selbst für Experten ist es nicht ganz einfach, sie zu ermitteln. Somit geht es darum, Qualität sichtbar, greifbar und natürlich vor allem auch bei den Nutzern bekannt zu machen. Letzteres ist aber heiligstes Anliegen des Teilnehmerschutzes und des Bemühens, vielen Menschen - besonders den Bildungsskeptikern - gute Erfahrungen mit Weiterbildung zu vermitteln.

Kunden von Weiterbildungsdatenbanken können anhand der Kurse die Qualität kaum auf den ersten Blick erkennen. Selbst für Experten ist es nicht ganz einfach, sie zu ermitteln. Somit geht es darum, Qualität sichtbar, greifbar und natürlich vor allem auch bei den Nutzern bekannt zu machen. Letzteres ist aber heiligstes Anliegen des Teilnehmerschutzes und des Bemühens, vielen Menschen - besonders den Bildungsskeptikern - gute Erfahrungen mit Weiterbildung zu vermitteln.

## 6. Die natürliche Dominanz von Quantität - ausgleichen



Qualität lebt in der ständigen Gefahr, vom großen Bruder der Quantität untergebuttert zu werden. Qualität ist schüchtern und selten offenkundig. Quantität ist nazistisch und vorlaut. Qualität spürt man manchmal nur durch Abwesenheit von etwas – nämlich durch Abwesenheit von Problemen. Das positive Erlebnis von Qualität trägt einen anderen Namen: nämlich „einfach“ oder „nutzerfreundlich“. Das Gefühl entsteht, wenn man sich etwas dienstbar machen kann. So gesehen wird Qualität beim Verbraucher eher als Banalität der Bedienung erlebt. Die Recherche ist kinderleicht. Doch was banal ist, so könnte man denken, ist einfach herzustellen, ist billig. Wer sich um Qualität bemüht weiß, dass das Gegenteil richtig ist.

Daher bedarf die Qualität von Weiterbildungsdatenbanken unsere besondere Obhut – um sie in diesem Spannungsfeld nicht untergehen zu lassen, um sie erkennbar und schließlich zum Faktor zu machen.

## 7. Der langfristige Nutzen von Qualität

Eine klare, qualitativ hochwertige Beschreibung der Kurse kann zwar die kritische Würdigung der Kunden nicht ersetzen wohl aber auf ein rationales Fundament stellen. Erst damit entfesselt sie die positiven, konstruktiven Kräfte des Marktmechanismus, seine Fähigkeit, zwischen Angebot und Nachfrage zu vermitteln. Schon die liberalen Klassiker waren sich einig: Die Wirkung des Marktmechanismus setzte zwingend Markttransparenz voraus sowie die Fähigkeit der Marktteilnehmer zur rationalen Entscheidung.



Welche Art von Weiterbildungsdatenbanken wollen wir also künftig anstreben? Datenbanken mit verschwommener, beiläufiger Qualität, die am ehesten mit dem Bestsellerregal im Supermarkt vergleichbar sind oder mit einer klaren, allgemein gültigen Qualität, die am ehesten einer Fachbibliothek ähnelt?

## 8. Ein erster Schritt



Die meisten Weiterbildungsdatenbanken werden im öffentlichen Auftrag betrieben. Gewinn ist hier nicht die richtige Steuerungsgröße. Andere Kriterien müssen her. Die alte PAS 1045 liefert sie nicht. Sie ist nur eine Schnittstellendefinition für den Datenaustausch – und das auch noch auf dem kleinsten gemeinsamen Nenner. Handreichungen für die Definition von Qualität sehen anders aus. Wer weiterhin im öffentlichen Auftrag Transparenz am Weiterbildungsmarkt schaffen will und dafür öffentliche Mittel beansprucht ist gut beraten, Qualität als Steuerungsgröße für die tägliche Arbeit zugrunde zu legen. Das Bemühen um Qualität kann geradezu als Maßstab dafür gelten, mit welcher Ernsthaftigkeit Transparenz angestrebt wird.

In diesem Fall ist es an der Zeit, endlich die Begriffe einmal zu definieren, mit denen die Weiterbildungsdatenbanken auf ihren Websites so selbstverständlich umgehen. Was ist eigentlich Vollständigkeit? Wann herrscht Markttransparenz? Was ist aktuell? Was zählt eigentlich alles als Termin? Was eine Veranstaltung? Was ist überhaupt ein Kurs?

Bislang antworten darauf lückenhaft Statistikämter oder die Wikipedia. Das ist zu wenig für professionelle Betreiber von Weiterbildungsdatenbanken. Wir Begriffe, die nicht nur umgangssprachlich für Klarheit sorgen, für die Transparenz die wir zu fördern vorgeben, sondern die auch für statistische, zählende, messende Anforderung belastbar sind.

## 9. Und weitere Schritte...

Eine Idee, was praktischen auf die Agenda gehören sollte, gibt Ihnen jetzt Gerhard Evers, verantwortlich für die Weiterbildungsdatenbank Mecklenburg-Vorpommern.