



Transparenz

durch Zertifizierung

ANDREAS FISCHER

Dr. phil., Direktor des Zentrums
für universitäre Weiterbildung,
Universität Bern,
Kontakt:
andreas.fischer@zww.unibe.ch

Mit der Zertifizierung stellt eine unabhängige Instanz nach vorgegebenen Regeln fest, ob eine Weiterbildungsorganisation oder ein Weiterbildungsprogramm bestimmte Qualitätsanforderungen zu erfüllen vermag. Die Zertifizierung ist somit in erster Linie ein Instrument, das der Transparenz und Orientierung dient. Die Frage nach ihrem Beitrag zur Förderung der Weiterbildungsqualität stellt sich erst an zweiter Stelle und ist nicht eindeutig zu beantworten.

Die Zertifizierung von Weiterbildungsorganisationen hat in den letzten Jahren deutlich an Verbreitung gewonnen. Vertrauen in einen konkreten Anbieter wird durch Vertrauen in ein Verfahren und eine neutrale Agentur geschaffen. Im Weiterbildungsbereich gut eingeführt und von Bedeutung sind Zertifizierungen, die auf den Qualitätsmodellen von eduQua, ISO 9000 bzw. 29990, EFQM, Q2E und LQW beruhen. Einzelne Weiterbildungsprogramme von Hochschulen – insbesondere Studiengänge mit internationaler Positionierung – lassen sich akkreditieren, in der Schweiz beispielsweise durch das Organ für Akkreditierung und Qualitätssicherung der schweizerischen Hochschulen (OAQ). Zwischen den Verfahren der Zertifizierung und Akkreditierung gibt es keine grundsätzlichen Unterschiede. An eduQua (Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen) kann exemplarisch gezeigt werden, wie eine Zertifizierung funktioniert. eduQua setzt und überprüft Minimalstandards für die Qualität von Weiterbildungsanbietern. Diese sind spezifisch auf den schweizerischen Weiterbildungsbereich zugeschnitten und breit anerkannt, da sie in Zusammenarbeit von Staatssekretariat für Wirtschaft, Schweizerischer Berufsbildungsämter-Konferenz, Verband schweizerischer Arbeitsämter und dem Schweizerischen Verband für Weiterbildung erarbeitet wurden. Die Überprüfung erfolgt in einem definierten Verfahren, das von sieben Zertifizierungsstellen durchgeführt werden kann, die für diese Aufgabe von der Schweizerischen Akkreditierungsstelle akkreditiert sind. Aktuell sind über 1000 Organisationen eduQuazertifiziert.

Was sagt eine Zertifizierung aus?

Massstab für die Zertifizierung sind die entsprechenden Kriterien und Standards. eduQua stützt sich auf das Angebot, die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden, die Art und Weise der Leistungserbringung, das eingesetzte Personal – also die Auszubildenden, den Lernerfolg sowie Qualitätssicherung und -entwicklung. Die Kriterien drehen sich somit in erster Linie um die Voraussetzungen seitens des Anbieters für eine gute Qualität des Weiterbildungsangebots. Ob das einzelne Angebot dann auch gut, nützlich und insbesondere das passende für die Teilnehmerin oder den Teilnehmer ist, wird damit nicht geklärt. Zertifiziert wird der Anbieter und nicht das einzelne Programm oder der Abschluss. Diese bedürfen einer anderen Anerkennung, z.B. durch das BBT (vgl. Höhere Berufsbildung).

Wem dient die Zertifizierung?

Die durch die Zertifizierung hergestellte Transparenz und insbesondere die Überprüfung bezüglich der Einhaltung von Minimalstandards dient allen Beteiligten: den Interessierten bzw. Teilnehmenden, Finanzierenden, Anbietern und nicht zuletzt auch den Zertifizierungsgesellschaften und Beratungsfirmen (der Umfang zeigt: auch die Zertifizierung ist ein interessantes Geschäftsfeld geworden!).

Ein mächtiger Treiber für die Zertifizierung sind die **Finanzierenden** von Weiterbildung. Sie sind daran interessiert, nicht selber überprüfen zu müssen, ob ein Bildungsanbieter seriös genug ist für die von ihnen eingesetzten Mittel.



«Durch Zertifizierung sind also letztlich beide Wirkungen möglich: anstelle der erwünschten vertieften und mit der Zeit verinnerlichten Qualitätsorientierung kann auch eine Nivellierung nach unten erfolgen.»

Finanzierende im grösseren Umfang sind Unternehmen, die Weiterbildung einkaufen oder die Weiterbildung ihrer Mitarbeitenden finanziell unterstützen, sowie staatliche Institutionen, die Weiterbildung einkaufen oder subventionieren.

Ebenfalls finanzierend sind die **Weiterbildungsteilnehmenden** als Selbstzahlende. Da die Zertifizierung einer Organisation keine Aussagen über die Qualität des einzelnen Angebots macht, nützt sie den Teilnehmenden höchstens bei der Wahl des Anbieters. Es bleibt jedoch offen, ob die Kriterien des Zertifikats auch für den Teilnehmer oder die Teilnehmerin relevant sind. Hingegen können sich die Teilnehmenden erhoffen, dass die Weiterbildung eines zertifizierten Anbieters eine höhere Anerkennung erhält.

Ein Nutzen der Zertifizierung für den **Anbieter** entsteht vor allem dann, wenn diese seitens der Kunden hoch gewertet wird und damit eine Bedeutung für das Bestehen im Markt erhält. So verfügt eduQua über eine grosse Wirkung, weil ihr Zertifikat zurzeit in zehn Kantonen Voraussetzung für Subventionen und Aufträge ist. Viele Anbieter erwarten auch einen Marktvorteil. Bei einem breit eingeführten Zertifikat wird mit der Zeit der Sog stark, auch dazugehören zu wollen oder müssen. Das bedeutet marketingstrategisch einen Übergang vom Zertifikat als Profilierung zum «metoo» bzw. zum Standardmerkmal.

Fördern Zertifizierungen die Weiterbildungsqualität?

Eine Zertifizierung hat eine positive Wirkung auf die Weiterbildungsqualität, wenn viele Anbieter zur Erreichung der Standards zusätzliche qualitätsfördernde Massnahmen einführen oder indem sie es schafft, das Qualitätsbewusstsein der Anbieter nachhaltig anzuregen. Sie kann aber den konträren Effekt haben, wenn die Anbieterqualität schon auf hohem Niveau ist und das Zertifikat zu Passivität oder Orientierung nach unten führt. Die Gefahr besteht auch, dass sie zum Papiertiger wird und die Qualitätsanstrengungen nur auf der

verbalen statt der faktischen Ebene liegen. Das Zusammenstellen aller erforderlichen Nachweise kann mit der Zeit zu einer Ermüdung oder gar Abwehrhaltung führen. Da sie auf die Überprüfung von Minimalstandards abzielt, fördert sie tendenziell das Mittelmass und stellt keinen besonderen Anreiz für Exzellenz dar. Dazu sind andere Instrumente wie Benchmarking, Wettbewerbe und Preise oder Ratings geeigneter.

Durch Zertifizierung sind also letztlich beide Wirkungen möglich: anstelle der erwünschten vertieften und mit der Zeit verinnerlichten Qualitätsorientierung kann auch eine Nivellierung nach unten erfolgen. ■

www.eduqua.ch
www.oaq.ch