

Institutionelle Zertifizierung aus Sicht der betrieblichen Weiterbildung

Sonja Löffelmann, Eckart Severing

Zusammenfassung

Zertifizierungen und Gütesiegel signalisieren die Einhaltung von Qualitätsstandards, schaffen damit Vertrauen in die Leistung zertifizierter Bildungsträger und verhelfen zu mehr Transparenz auf dem Bildungsmarkt durch die Abgrenzung von unseriösen Anbietern. Dies zumindest sind die Ziele, die mit der Einführung von Qualitätssicherungssystemen ursprünglich verbunden worden waren. Aufgrund der Vielzahl vorfindbarer Qualitätsmodelle in Deutschland erfüllen diese jedoch ihre Orientierungsfunktion nicht mehr ausreichend: Zertifikate alleine sind keine Garantie dafür, dass der Zertifikatsträger tatsächlich Leistungen anbietet, die den Qualitätserfordernissen auf Kundenseite entsprechen. Aus betrieblicher Sicht sind institutionelle Zertifizierungen von Bildungseinrichtungen zwar vielfach Bedingung einer Zusammenarbeit, ersetzen Verfahren einer besonderen Qualitätsprüfung jedoch nicht. Die Bedeutung von Zertifikaten liegt aber in der Initiierung und Formalisierung eines Qualitätsdialogs zwischen Unternehmen und Bildungseinrichtungen. Damit leisten sie einen Beitrag zur Verbesserung der Weiterbildung.

1. Qualität in der Weiterbildung als Voraussetzung für Weiterbildungsengagement

Betriebe investieren in die Weiterbildung ihrer Mitarbeiter: rund 84 Prozent der Betriebe in Deutschland haben nach Erhebungen des Instituts der Deutschen Wirtschaft im Jahr 2004 insgesamt rund 26,8 Milliarden Euro für Weiterbildung ausgegeben (vgl. Werner 2006). Die Unternehmen gehen davon aus, dass der Weiterbildungsbedarf angesichts drohenden Fachkräftemangels in den kommenden Jahren noch steigen wird. Ebenso erwartet die Mehrheit der Unternehmen, dass auch die Weiterbildungskosten entsprechend steigen werden, da der zeitliche Aufwand für Weiterbildungen und die Anzahl der Teilnehmer zunehmen wird. In Anbetracht der erwarteten steigenden Kosten für Weiterbildungsaktivitäten sollen künftig die Qualitätssicherung und Erfolgskontrollen der Weiterbildung intensiviert werden. So plant mehr als jedes zweites Unternehmen, externe Partner künftig sorgfältiger nach qualitativen Kriterien auszuwählen (vgl. ebd.).

Die absoluten Zahlen dürfen allerdings nicht den Blick darauf verstellen, dass sich Deutschland mit seinem betrieblichen Weiterbildungsengagement im Vergleich zu anderen OECD-Ländern nur im Mittelfeld bewegt und die Anzahl weiterbildender Betriebe eher zurückgeht (vgl. Behringer et al. 2008). Zudem ist ein Gefälle der betrieblichen Weiterbildungsaktivitäten festzustellen: mit abnehmender Betriebsgröße sinkt auch die Weiterbildungsbeteiligung (vgl. Werner 2006). Denn insbesondere für Klein- und Mittelbetriebe (KMU) stellen Investitionen in die Weiterbildung häufig ein Risiko dar. Aufgrund des hohen Kostendrucks, unter dem KMU stehen, müssen ihre Weiterbildungsinvestitionen unmittelbar zu rechtfertigen sein. Den offensichtlichen Kosten der Weiterbildung steht aber meist nur ein schwer messbarer Nutzen gegenüber.

Investitionsentscheidungen in Weiterbildung beruhen nicht nur wegen des unklaren ökonomischen Nutzens auf einer unsicheren Grundlage. Hinzukommen weitere Faktoren: Der Erfolg einer Weiterbildungsmaßnahme hängt in entscheidendem Maße auch von den Teilnehmern ab. Unabhängig von der Qualität oder den Inhalten einer Maßnahme ist offen, ob und inwieweit der Mitarbeiter das Gelernte schließlich auch im Arbeitsalltag umsetzen kann. Infolge rascher technologischer Entwicklungen ist zudem ungewiss, wie lange das neu erworbene Wissen eingesetzt werden kann. Auch die Auswahl von geeigneten Maßnahmen kann eine Schwierigkeit darstellen, wenn der genaue Weiterbildungsbedarf unklar oder nicht genau formulierbar ist. In diesem Fall besteht die Gefahr, dass die gewählte Maßnahme am Weiterbildungsziel vorbeigeht und damit die an die Weiterbildung geknüpften Erwartungen und Anforderungen auch nicht erfüllt. Vor allem KMU verfügen häufig nicht über das nötige Know-how, den Weiterbildungsbedarf ihrer Mitarbeiter ausreichend genau zu ermitteln (vgl. Döring/Rätzel 2007).

Andere Risiken bei Weiterbildungsentscheidungen liegen nicht bei den Unternehmen selbst, sondern begründen sich aus einer hohen Intransparenz auf dem Weiterbildungsmarkt. Angesichts der über 10.000 Anbieter (vgl. Dunkel 2007), der zahlreichen und schnell wechselnden Weiterbildungsangebote (alleine im Jahr 2003 konnten über 600.000 Angebote gezählt werden, vgl. Plum et al. 2003) und der rund 100 Weiterbildungsdatenbanken (vgl. Stiftung Warentest 2007), die im Internet angeboten werden, ist das Auswahlrisiko groß. Das richtige Angebot aus dieser Vielzahl herauszufiltern ist eine Herausforderung, auch weil der Weiterbildungsmarkt für Anbieter kaum Zugangsbeschränkungen aufweist und im Prinzip jeder, der sich für kompetent genug erachtet, seine Leistungen anbieten kann. Qualitätssichernde Markteintrittsbarrieren bestehen nicht.

Vor diesem Hintergrund besteht auf Seiten der Unternehmen ein Bedürfnis nach Kriterien, die eine Gewährleistung für die Qualität eines Anbieters bieten und es ermöglichen, sinnvolle Investitionsentscheidungen treffen zu können.

Qualitätssicherungsverfahren wird in diesem Zusammenhang eine große Bedeutung beigemessen. Das Interesse an der Einführung von Qualitätssicherungssystemen in Unternehmen hatte in den 90er Jahren einen regelrechten Boom erfahren und schließlich auch vor unternehmensnahen Dienstleistern, darunter auch Weiterbildungsanbietern, keinen Halt gemacht. Diese sahen sich stärker vor der Notwendig-

keit, sich über trägerübergreifende Qualitätskriterien auszuweisen. So war das Ziel hinter Zusammenschlüssen zu Gütesiegelverbänden oder Zertifizierungen wie der DIN EN ISO 9000 ff. unter anderem, Transparenz auf dem Weiterbildungsmarkt zu schaffen und das Vertrauen in die Qualität der Anbieter zu stärken. Eine erfolgreiche Träger-Zertifizierung dokumentiert Qualitätsstandards und schafft eine Abgrenzung zu nicht zertifizierten Marktteilnehmern. Durch die Orientierung an Zertifikaten sollten Kunden der Gefahr entgehen, an unseriöse Anbieter zu geraten (vgl. Kujan/Waschbüsch 1996).

Mittlerweile hat sich in Deutschland eine beachtliche Vielfalt unterschiedlicher Qualitätsmodelle etabliert; ein sehr großer Anteil an Bildungsträgern ist zertifiziert. Qualitätsorientierte Maßnahmen von Bildungsträgern haben eine Bandbreite erreicht, die von der internen Selbstevaluation bis hin zur Zertifizierung durch externe Instanzen reicht. Damit stellt sich die Frage, inwieweit Zertifizierungen für Unternehmen überhaupt noch eine zuverlässige Orientierungshilfe bieten können oder ob sie nicht ihrerseits an mangelnder Transparenz und Standardisierung leiden.

2. Bedeutung von Qualitätssicherungsverfahren für Unternehmen

Im Hinblick auf die Fragestellung, welche Bedeutung die Qualitätsnachweise, insbesondere formale Zertifizierungen der Bildungsdienstleister für Betriebe haben, gibt es nur wenige aktuelle Daten. Daher muss für die Einschätzung der Bedeutung institutioneller Zertifizierungen auf Studien zurückgegriffen werden, die bereits einige Jahre zurückliegen.

2.1 Verbreitung von Qualitätssicherungsverfahren in der Unternehmenslandschaft

Die allgemeine Relevanz der Qualitätssicherung für Unternehmen spiegelt sich bereits in der Anzahl der zertifizierten Unternehmen wider: Laut dem ISO-Survey gab es Ende 2006 weltweit 897.866 nach der ISO 9001:2000 Norm zertifizierte Qualitätsmanagementsysteme. Deutschland befindet sich mit 46.458 Unternehmen im Mittelfeld der Top Ten Länder, in denen das ISO-Qualitätsmanagement verbreitet ist. Die Anzahl der Zertifizierungen dürfte auch weiter angestiegen sein, denn allein im Jahr 2006 wurden über 6.000 Zertifikate vergeben (vgl. ISO Central Secretariat 2006). Die EFQM zählte laut den Angaben im EFQM Annual Report 2004 ca. 700 Mitglieder, wobei in diesem Jahr 70 Neuzugänge und rund 200 Anträge auf eine Exzellenz-Anerkennung zu verzeichnen waren (vgl. ebd.; EFQM 2004). Darüber hinaus wird es noch eine ganze Reihe an Organisationen geben, die erfolgreich Qualitätssicherungssysteme ohne externe Zertifizierung praktizieren, die aber in solchen Statistiken nicht berücksichtigt werden. Die Verbreitung von umfassenden Qualitätssicherungssystemen in Deutschland wird nicht systematisch erfasst (vgl. Krewerth 2006).

Die zunehmende Sensibilität der Unternehmen für Qualitätsstandards speziell in der Weiterbildung zeigt sich unter anderem darin, dass externe Partner verstärkt nach Qualitätskriterien ausgewählt werden (vgl. ebd.), da der Kostendruck, unter dem Un-

ternehmen stehen, die Vermeidung von Fehlleistungen erforderlich macht. Insbesondere die ISO-Zertifizierung hat Ausstrahlungseffekte: ISO-zertifizierte Unternehmen weisen selbst nach, dass sie die nachgewiesene Einhaltung von Qualitätsstandards bei externen Dienstleistern und darunter auch Bildungsträgern verlangen. Dadurch können oft nur noch Anbieter beauftragt werden, die ebenfalls über ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9000 ff. verfügen (vgl. ebd.).

2.2 Bedeutung formaler Qualitätsindikatoren zur Beurteilung von Bildungsanbietern aus Sicht der Unternehmen

Die Qualitätssicherung in der betrieblichen Weiterbildung ist je nach Unternehmensgröße durch unterschiedliche Rahmenbedingungen gekennzeichnet. Je nachdem, wie weiterbildungsaktiv ein Unternehmen ist, wird auch die Frage der Qualitätssicherung im Bereich der Weiterbildung mehr oder weniger von Bedeutung sein. Die Palette reicht von großen Unternehmen, die auf die Qualitätssicherung ihrer Weiterbildung besonderen Wert legen, bis hin zu kleinen Unternehmen, die ihren Mitarbeitern keine Weiterbildung anbieten und sich mit dem Thema Qualitätssicherung entsprechend nicht beschäftigen (vgl. ebd., S.70). Die Überlegung ist naheliegend, dass entsprechend dieser unterschiedlichen Ausgangsbedingungen auch Zertifizierungen eine unterschiedliche Bedeutung beigemessen wird. Ein Unternehmen, das sich selbst ernsthaft einem Qualitätsmanagementsystem verschrieben hat, wird eher darauf achten, ob ein potentieller Weiterbildungsanbieter ebenfalls zertifiziert ist.

Auskünfte kann hier eine Studie von Geldermann et al. (2003) geben: Im Großen und Ganzen sind die dort befragten Betriebe mit dem Weiterbildungsangebot und ihren eigenen Weiterbildungsaktivitäten zufrieden. Nach eigener Einschätzung ist im jeweiligen Unternehmen ein ausgeprägtes Weiterbildungsbewusstsein vorhanden. Im Hinblick auf den externen Weiterbildungsmarkt wird die geringe Markttransparenz bemängelt, die eine Auswahl passender Weiterbildungsangebote erschwert. Hinzu kommt, dass die Angebote externer Anbieter dem betrieblichen Bedarf häufig nicht gerecht werden. Das wichtigste Qualitätskriterium (Mehrfachantworten möglich, n=66 Unternehmen) einer Weiterbildungsmaßnahme war der Praxisbezug (81,8 %). Die Unternehmen erwarten von einer Weiterbildung generell, dass das Erlernete in der Arbeit umgesetzt werden kann. Deutlich weniger Bedeutung wird der Kompetenz der Dozenten (49,7 %) oder didaktisch-methodischen Aspekten (37,8 %) beigemessen. Tatsächlich rangiert ein umfassendes System der Qualitätssicherung als Qualitätskriterium einer Weiterbildung hier auf dem vorletzten Platz, obwohl 57 Prozent der Betriebe ein umfassendes System der Qualitätssicherung in ihrer betrieblichen Weiterbildung einsetzen.

Für die Durchführung von Weiterbildungen griffen 90 Prozent der befragten Betriebe auf externe Weiterbildungsanbieter zurück. Externe Bildungsträger sind damit nach wie vor die wichtigsten Hauptlieferanten von institutionalisierter Weiterbildung in Unternehmen. Die Relevanz externer Weiterbildungsanbieter wird auch in anderen Studien bestätigt (vgl. Behringer et al. 2008; Werner 2006). Die wichtigsten Anbieter auf dem externen Weiterbildungsmarkt sind demnach mit einem Anteil von 38 Pro-

zent private Bildungsanbieter, gefolgt von Organisationen der Wirtschaft (22 %) und deren Bildungseinrichtungen (HWK, IHK, Innungen). Während größere Unternehmen eher private Bildungsanbieter für ihre externen Veranstaltungen nutzen, nehmen kleinere Unternehmen häufiger die Weiterbildungsleistungen der Organisationen der Wirtschaft in Anspruch (vgl. Behringer et al. 2008). Interessant ist im Zusammenhang mit der zunehmenden Bedeutung der Qualitätssicherung, dass laut der IW-Trendstudie zwar die deutliche Mehrheit der Betriebe die Qualität externer Weiterbildungsanbieter als eher gut einschätzt, jedoch wird von weit weniger Betrieben deren Qualitätssicherung als eher gut eingestuft. Als eher schlecht wird zudem nach wie vor die Transparenz über die Angebote externer Weiterbildungsträger bewertet (vgl. Werner 2006).

Bei der Auswahl der Bildungsanbieter und -angebote spielen guten Erfahrungen im Rahmen bisheriger Zusammenarbeit eine große Rolle. Solange keine expliziten Schwierigkeiten auftreten, wird auf bewährte Bildungsanbieter bevorzugt zurückgegriffen, wenn die Durchführung neuer Maßnahmen ansteht. Diese besitzen damit einen gewissen Vertrauensvorschuss, müssen aber in der Lage sein, ihr Angebot stets neu gegenüber anderen Wettbewerbern zu legitimieren und auch dem spezifischen Bedarf des Unternehmens anzupassen. Ein Großteil der befragten Unternehmen strebt in Bildungsaufträgen eine hohe Anpassung an die betrieblichen Gegebenheiten und Bedürfnisse an und nimmt eine detaillierte Überprüfung verschiedener Angebote vor (vgl. Geldermann et al. 2003).

Im Hinblick auf die Annahme, dass Unternehmen bei der Auswahl von Weiterbildungsanbietern und -angeboten nach Indikatoren suchen, die unabhängig vom Inhalt einzelner Maßnahmen und bisherigen Erfahrungen Aufschluss über die Qualität eines Bildungsanbieters geben, zeigt sich in der Untersuchung von Geldermann et al. (2003) ein überraschendes Ergebnis. Bei der Auswahl von Weiterbildungsanbietern spielen Zertifizierungen nach anerkannten QM-Systemen, z. B. nach ISO 9000 ff. oder EFQM und auch Gütesiegel oder die Zugehörigkeit zu Qualitätsringen (20,3 %) eine weit geringere Rolle, als die Wirtschaftsnähe (65,2 %) oder der gute Ruf eines Anbieters (64,3 %). Informationsquellen mit einem höheren Formalisierungsgrad werden im Vergleich zur eigenen Erfahrung als weniger verlässlich eingestuft und sind daher nur von sekundärer Bedeutung. Zu einem ähnlichen Ergebnis – wenn auch eher im Bezug auf individuelles Nachfragerverhalten – kommt auch eine neuere Untersuchung (vgl. Kuwan/Waschbüsch 2007), nach deren Ergebnissen Zertifikate zwar den Aufmerksamkeitsgrad erhöhen, die Auswahlentscheidungen jedoch eher durch die Bekanntheit und Reputation des Anbieters oder Empfehlungen aus dem eigenen Umfeld beeinflusst werden.

Viele Unternehmen äußern, dass die Qualität von Bildungsveranstaltungen nur im Nachhinein und aufgrund von Erfahrung beurteilt werden könne (vgl. Geldermann et al. 2003). Eine vergleichsweise wichtige Rolle für die Entscheidungsfindung spielen zudem noch Materialien wie Prospekte, Kataloge oder Lehrpläne. Instrumente für eine vergleichende und systematische Auswahl, wie Weiterbildungsdatenbanken, Checklisten oder Beratungseinrichtungen werden hingegen seltener genutzt.

3. Fazit zur Bedeutung institutioneller Zertifizierungen aus Sicht der betrieblichen Weiterbildung

Die Vielfalt und Selbstverständlichkeit von Qualitätszertifikaten hat dazu geführt, dass ihre Signalwirkung für die Orientierung auf dem Weiterbildungsmarkt geringer geworden ist. Das ursprüngliche Ziel, Transparenz auf dem Weiterbildungsmarkt zu schaffen und Kunden vor unseriösen Anbietern zu schützen, wurde nur bedingt erreicht und wird allein durch die Vielzahl der Zertifikate und die hohe Zahl zertifizierter Träger beeinträchtigt.

Auf der einen Seite wurde der Marktzugang für nicht zertifizierte Bildungseinrichtungen beschränkt, beispielsweise indem eine DIN EN ISO-Zertifizierung für den Erhalt von Fördermitteln vorausgesetzt wird oder dadurch, dass Unternehmen Bildungsträger von vornherein aus dem Auswahlverfahren ausschließen, wenn kein entsprechender Qualitätsnachweis vorliegt. Auf der anderen Seite hat die Verbreitung institutioneller Zertifizierung aber nicht nur Qualitätssicherungsprozesse gefördert, sondern auch dazu beigetragen, dass für kleinere Träger nur schwer refinanzierbare Investitionen in Zertifikate Hürden für den Marktzugang unabhängig vom Qualitätsniveau darstellen (vgl. Dietrich et al. 2008).

Zertifikate allein sind keine Garantie dafür, dass der Zertifikatsträger tatsächlich Leistungen anbietet, die den Qualitätserfordernissen auf Kundenseite entsprechen. Nicht selten bleibt unklar, welches Verständnis von Qualität sich hinter einem genannten Qualitätskonzept verbirgt, wenn Bildungsträger auf ein Zertifikat oder auf die Mitgliedschaft in einem Gütesiegelverbund bzw. in einem Qualitätsring verweisen. Die Weiterbildungsqualität kann in einem Fall vom Kunden her definiert sein, „in einem zweiten Fall ist sie nur eine formale Kategorie und in einem weiteren Fall ist Qualität stärker an dem professionellen Verständnis der Mitarbeiter des Anbieters orientiert“ (Becker et al. 2001, S. 10).

Qualitätsstandards in der Weiterbildung können die unterschiedlichen Auffassungen der an Bildungsprozessen direkt und indirekt beteiligten Akteure über Qualitätskriterien nicht vereinheitlichen. Bestenfalls können sie solche Kriterien explizit machen. So kann mit dem Ziel, den Vergleich von Bildungsangeboten oder -anbietern zu vereinfachen, eine weitgehende Standardisierung die Vielfalt und Flexibilität des Angebots beeinträchtigen, was wiederum nicht im Interesse des Kunden ist, der sich individuelle und auf seine Bedürfnisse zugeschnittene Angebote wünscht (vgl. Geldermann et al. 2003). In diesem Zusammenhang sei nur auf den Trend in der betrieblichen Weiterbildung zu anwendungsnahen Weiterbildungsformen wie dem Lernen in der Arbeitssituation, durch Unterweisungen oder Schulungen am Arbeitsplatz oder dem selbstgesteuerten Lernen mit verschiedenen Medien verwiesen (vgl. Werner 2006). Je offener und informeller Qualifizierungsmaßnahmen organisiert werden, desto schwieriger wird es, in standardisierten Verfahren die Qualität der Maßnahmen zu beurteilen.

Die institutionelle Zertifizierung von Bildungseinrichtungen schafft allerdings für Unternehmen den Rahmen für einen Qualitätsdialog mit Bildungsdienstleistern. Durch Zertifikate werden Verfahren abgebildet und die Wege beschrieben, über die

diese Prozesse kommuniziert werden. Verlässlichkeit von Bildungsdienstleistungen für Unternehmen ist damit nicht allein dadurch gesichert, dass sie zertifizierte Bildungsträger auswählen, sondern erst dadurch, dass sie mit ihnen in einen Qualitätsdialog eintreten. Qualitätsverfahren – zumindest solche, die diesen Namen auch verdienen – schaffen Ansatzpunkte und Transparenz in einem solchen Dialog und sichern seine Wirksamkeit für die Verbesserung von Weiterbildung. Das setzt nicht nur eine Öffnung von Bildungsträgern gegenüber ihren Kunden voraus, sondern auch deren Bereitschaft, Weiterbildung als kooperative Aufgabe zu sehen, die sich nicht in gleicher Weise nach außen delegieren lässt wie manche andere Dienstleistung. In diesem Sinne ist institutionelle Zertifizierung der Auftakt für Qualitätssicherung in der Weiterbildung und nicht ihr Abschluss.

Literatur

- Balli, Ch./Krekel, E./Sauter, E. (2002): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung aus der Sicht von Bildungsanbietern – Diskussionsstand, Verfahren, Entwicklungstendenzen. In Balli, Ch./Krekel, E./Sauter, E. (Hrsg.): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung. Zum Stand der Anwendung von Qualitätssicherungs- und Qualitätsmanagementsystemen, Bonn, S. 5-24
- Becker, W./Csongar, G./Fenkohl, M./Meifort, B./Metin, G./Mucke, K./Ramlow, E./Scholz, D./Borowicz, T. (2001): Checkliste „Qualität beruflicher Weiterbildung“, 5. überarbeitete Auflage, Bonn, online unter www.bibb.de, vom 19.04.2008
- Behringer, F./Moraal, D./Schönfeld, G. (2008): Betriebliche Weiterbildung in Europa: Deutschland weiterhin nur im Mittelfeld. Aktuelle Ergebnisse aus der CVTS3, BWP, 1/2008, S.9-14
- Bötel, C./Seusing, B. (2002): Qualitätssicherungs- und Qualitätsmanagementsysteme bei Weiterbildungsanbietern. In Balli, C./Krekel, E./Sauter, E. (Hrsg.): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung. Zum Stand der Anwendung von Qualitätssicherungs- und Qualitätsmanagementsystemen, Bonn, S.25-44
- Dietrich, S./von Küchler, F./Weiß, Ch. (2008): Einrichtungen. In Deutsches Institut für Erwachsenenbildung (Hrsg.): Trends der Weiterbildung. DIE-Trendanalyse 2008, Bielefeld, S. 83-94
- Döring, O./Rätzl, D. (2007): Aktuelle Aspekte von Qualifizierungsberatung für Betriebe. In Report (30), 1/2007, S. 51-61
- Dunkel, V. (2007): Mehr Transparenz auf dem Weiterbildungsmarkt. Pressemitteilung des DIE vom 07.12.2007, online unter www.idw-online.de vom 24.05.2008
- [EFQM] European Foundation for Quality Management (2004): EFQM Annual Report 2004, online www.efqm.org vom 19.04.2008
- Fogolin, A./Schmitz, W. (2007): Aktuelle Entwicklungstendenzen im Fernlernen, online unter www.bibb.de, vom 19.04.2008
- Geldermann, R./Baigger, J./Geldermann, B. (2003): Qualitätssicherung in der betrieblichen Bildung, Bielefeld
- Gnahs, D. (2001): Weiterbildungsqualität – auf dem Weg zu mehr Verbindlichkeit? In BWP 3/2001, S.13-17
- Hartz, S./Meisel, K. (2006): Qualitätsmanagement, 2. erw. Aufl., Bielefeld
- ISO Central Secretariat (2006): The ISO Survey 2006, online www.iso.org vom 19.04.2008
- Krewerth, A. (2006): Funktionen und Verbreitung von qualitätssichernden Instrumenten in der betrieblichen Weiterbildung – Kernerträge empirischer Studien. In Arbeitsgruppe Quali-

- tätssicherung betrieblicher Aus- und Weiterbildung (Hrsg.): Qualitätssicherung betrieblicher Aus- und Weiterbildung. Ergebnisse aus der BIBB-Forschung, Bonn, S. 65-94
- Kuwan, H./Waschbüsch, E. (1996): Zertifizierung und Qualitätssicherung in der beruflichen Weiterbildung. Berichte zur beruflichen Weiterbildung, 193, Bielefeld
- Kuwan, H./Waschbüsch, e. (2007): Empirische Untersuchung der Wirkungen von Weiterbildungstests auf den deutschen Weiterbildungsmarkt. Integrierter Gesamtbericht., München, online unter www.test.de, vom 24.04.2008
- Plum, W./Töpfer, A./Voß, J. (2003): Standards als Grundlage für die Kooperationsfähigkeit von Weiterbildungsdatenbanken. DIN-Mitteilungen 10/2003, online <http://projekt.iwwb.de> vom 19.04.2008
- Schmidt, D. (2007): Berufliche Weiterbildung in Unternehmen 2005. In *Wirtschaft und Statistik*, 7/2007, S. 699-712, online www.destatis.de, vom 01.02.2008
- Stiftung Warentest (Hrsg.) (2007): Weiterbildungsangebote. Welche Datenbank hilft weiter? (Stand Januar bis März 2007), online www.test.de vom 30.04.2008
- Veltjens, B. (2006): Qualitätsmodelle im Überblick, online www.die-bonn.de vom 01.04.2008
- Veltjens, B./Bosche, B. (2004): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung. Beteiligung und Unterstützungsbedarf von Weiterbildungseinrichtungen, Bonn, online unter www.die-bonn.de, vom 11.01.2008
- Werner, D. (2006): Trends und Kosten der betrieblichen Weiterbildung – Ergebnisse der IW-Weiterbildungserhebung 2005. In *IW-Trends – Vierteljahresschrift zur empirischen Wirtschaftsforschung* aus dem Institut der deutschen Wirtschaft Köln, 1/2006, online www.iwkoeln.de vom 01.02.2008