

Weiterbildung ist Vertrauenssache



Nicht nur im Blick auf die Entwicklung zur Wissensgesellschaft ist die Kompetenz der Mitarbeiter ausschlaggebend für den nachhaltigen Erfolg und die Innovationskraft eines Unternehmens. Insofern gilt es zu hinterfragen, mit welchem Schulungsanbieter sich Seminare und IT-Trainings auszahlen.

Von **Alain B. Barthel**

Sich stetig verändernde Computersysteme fordern regelmäßig die Aufmerksamkeit der Personalverantwortlichen. Auch mit Blick auf die Weiterentwicklung methodischer Fähigkeiten der Mitarbeiter sind zukunftsorientierte Weiterbildungskonzepte gefragt. Schließlich ist qualifiziertes Personal eine gute und notwendige Investition in die Zukunft eines jeden Unternehmens. Jedoch ist

das Angebot der verschiedenen Bildungsträger vielfältig und oftmals nur schwer zu differenzieren. Anhand welcher Kriterien lässt sich der passende Anbieter für qualitativ hochwertige Seminare und Trainings selektieren? Worauf sollten Unternehmen achten, wenn sie die Weiterbildung ihrer Belegschaft in qualifizierte Hände legen möchten?

Alles auf dem neuesten Stand?

Wer auf gute Qualität bei IT-Seminaren Wert legt, muss bei den Anbietern zunächst auf langjährige Erfahrung achten. Eine Markpräsenz von mehr als zehn Jahren sollte als Regel gelten, weil die Softwareversionen zum Teil dieses Alter aufweisen. Denn oft benötigen Mitarbeiter nicht die Kenntnisse zur allerneuesten Software des Herstellers, sondern eine Schulung im Umgang mit der Vor-Vorversion. Bestes Beispiel ist hier das weit verbreitete Office-Paket von Microsoft: Viele Unternehmen und Organisationen setzen noch die Versionen 2003 und 2007 ein. Wichtig ist in diesem Zusammenhang, dass der Trainer sowohl kontinuierlich mit der zu schulenden Version als auch mit der davor eingesetzten gearbeitet hat. Nur so

kann der Unterricht für Umsteiger praxisnah erfolgen. Bei Programmen wie AutoCAD von AutoDesk sind ebenfalls sehr umfangreiche Kenntnisse erforderlich. Darüber hinaus jedoch auch ingenieurspezifisches Wissen, denn die Teilnehmer entsprechender Seminare sind meist erfahrene Architekten, Bauingenieure oder technische Zeichner. Hier muss sich der Trainer auf gleicher Ebene mit den Teilnehmern austauschen können und deren Fachsprache verstehen. Und als drittes Element sollte er natürlich auch didaktisch pädagogisch unterrichten können.

Empfehlung vs. Zertifizierung

Auch wenn Online-Bewertungen an Bedeutung für die Auswahl von Produkten und Dienstleistungen gewonnen haben, sollte ihre Aussagekraft kritisch hinterfragt werden. Es existieren keine gesetzlichen Vorschriften, wie Kundenbewertungen erfolgen müssen, oder welche Angaben für eine Veröffentlichung verpflichtend sind. So kann natürlich auch jedes Unternehmen seine eigenen Bewertungen online stellen und mit Sternen versehen – ein bekanntes Problem vieler Bewertungssysteme. Ebenso

besteht kein Zwang, auch schlechte Beurteilungen zu veröffentlichen. Dass diese Bewertungen wenig Aussagekraft über die Qualität eines Seminaranbieters haben, ist offensichtlich. Als deutlich zuverlässiger stellen sich Bewertungsportale – beispielsweise eKomi – dar. Zwar kann auch hier Missbrauch nicht ausgeschlossen werden. Die Wahrscheinlichkeit verringert sich aber dadurch, dass die neutrale Instanz der unabhängigen Plattform zwischen Anbietern einerseits und Kunden andererseits steht.

Die Zertifizierung durch Softwarehersteller oder durch Prüfinstitute wie PerformNet bietet einen weiteren Hinweis auf die Güte eines Seminaranbieters. Mit der Autorisierung durch den Softwarehersteller können Kunden auf eine entsprechende Qualitätsstufe vertrauen. Zudem garantiert sie qualifiziertes und kompetentes Schulungspersonal, denn jeder autorisierte Seminaranbieter ist verpflichtet, zertifizierte Trainerinnen und Trainer einzusetzen. Diese müssen durch Referenzen ihre bisherigen Tätigkeiten nachweisen und anhand einer Prüfung für die jeweilige Softwareversion in einem Testcenter ihre fachliche Eignung belegen. Prüfinstitute hinterfragen darüber hinaus Kriterien wie Raumgröße oder Verkehrsanbindung – und gestatten somit einen guten Überblick über Ausstattung und Serviceangebote des jeweiligen Schulungsunternehmens.

Beratung: Die Visitenkarte

Im Blick auf spezifische Anforderungen verschiedener Abteilungen und übergreifende Gesamtkonzepte spielt auch die Breite des Seminarangebots eine Rolle. Ein klassischer Fall wäre der Rollout eines neuen Betriebssystems, für den unternehmensweit Schulungen benötigt werden. Administratoren, Support-Mitarbeiter, Power-User und klassische Anwender haben unterschiedliche Vorkenntnisse und Schulungsbedürfnisse. Wie gut sich ein Anbieter darauf einstellt, ist für den Erfolg der Weiterbildungsmaßnahme ebenso wesentlich wie die Fragestellung, ob mehrere Trainings parallel durchgeführt werden können. Entscheidend ist auch, wie mit dem Ausfall eines Trainers umgegangen wird, damit die Schulungen dennoch stattfinden können. All diese Punkte sollten im Vorfeld Klärung finden

und ein selbstverständlicher Bestandteil der Kundenbetreuung sein. Kriterien für die Bewertung der Kundenbetreuung sind unter anderem folgende:

- Werden in einem ausführlichen Kundengespräch alle Fragen beantwortet?
- Wird der Wissenstand der einzelnen Teilnehmer abgefragt?
- Welche Empfehlung gibt der Anbieter hinsichtlich offener oder firmeninterner Seminare?

PC-COLLEGE beispielsweise erfasst sogar im Vorfeld von Schulungen mit Hilfe von Fragebögen den unterschiedlichen Leistungsstand der Teilnehmer, um bedarfshomogene Gruppen bilden zu können.

Technik und Service: Die harten Fakten

Neben diesen eher weichen Faktoren stehen aber auch harte Fakten im Fokus der Anbieterprüfung. Diese betreffen sowohl den gebotenen Service als auch die technische Ausstattung des Anbieters. So sollte beispielweise fixiert werden, dass jedem Teilnehmer Schulungsunterlagen zur Verfügung stehen. Aber auch Fragen der Gruppengröße über Pausenverpflegung bis zur Nachbetreuung sind relevant und sollten in den Anbietervergleich einfließen. Insbesondere die technischen Aspekte dürfen Entscheider nicht vernachlässigen. Gleichwohl jene eine bestimmte Ausstattung als selbstverständlich ansehen, ist das längst nicht bei allen Anbietern der Fall. Hier lohnt sich eine Klarstellung – vor der finalen Auswähl. So sollte jedem Teilnehmer ein PC oder Notebook zur Verfügung stehen, der bei Prozessorleistung und Arbeitsspeicher entsprechend ausgestattet ist. Das Schulungserlebnis erfährt eine deutliche Optimierung, wenn ein Hochleistungsbeamer im Einsatz ist, der auch bei Tageslicht das Bild gut projiziert. Je nach Schulungsinhalt kann auch die Verfügbarkeit einer Internetverbindung mit hoher Leistungskapazität relevant sein. Nicht zu vergessen ist die Beantwortung der Frage, ob während des Schulungsbetriebs jederzeit ein Techniker

vor Ort ist, der unerwartete Ausfälle der Technik beheben kann.

Immer vor Ort?

Nicht immer ist ein vollständig auf Präsenzveranstaltungen in Vollzeit ausgerichtetes Seminar die sinnvollste Variante der Schulung. Auch gemischte Formen der Weiterbildung wie Präsenztraining in Kombination mit Selbstlernaufgaben über das Internet oder die Einbeziehung von Webinaren erweisen sich immer wieder als mehrwertig. Inwieweit alle unterschiedlichen Formen eingesetzt werden, ist von Fall zu Fall verschieden. Hier zeigt sich die Qualität des Schulungsanbieters hinsichtlich der Beratung. Denn auch das gesamte Umfeld des Unternehmens und dessen Infrastruktur sollten bei Beauftragung größerer Schulungsmaßnahmen berücksichtigt werden. Als Beispiel: Webinare sind ein hilfreiches Mittel, doch wenn die Internetleistung der Organisation nicht ausreicht, um



Qualifiziertes Personal ist eine gute und notwendige Investition in die Zukunft eines jeden Unternehmens.

zusätzliche Bandbreiten nutzen zu können, wird der Stream zum Ruckelbild und erzeugt eher Missmut als Begeisterung.

Fazit

Wollen Unternehmen ihre Mitarbeiter in IT-Fragen weiterbilden, sollten sie genau hinschauen, wem sie ihr Vertrauen schenken. Wie so oft im Leben ist leider auch in der Weiterbildungsbranche nicht alles Gold, was glänzt. Eine Detailprüfung und entsprechende Anbietervergleiche hinsichtlich Angebot, Beratung, technischer Ausstattung und unabhängiger Bewertungen sind daher im Vorfeld einer Beauftragung unbedingt empfehlenswert. (anm) ■

Der Autor Alain B. Barthel ist Geschäftsführer von PC-COLLEGE – Institut für IT-Ausbildung.