



Mystery-Shopping bei hochschulischen und äquivalenten Weiterbildungs- angeboten in Wien

Informationsangebot und –qualität
von Anbietern

Peter Schlögl, Barbara Neubauer

Wien, August 2007

Im Auftrag der Kammer
für Arbeiter und Angestellte für Wien

**Mystery-Shopping bei hochschulischen
und äquivalenten Weiterbildungs-
angeboten in Wien** (*öibf*-Projektnummer 07/06)

öibf (Hg.), Wien, August 2007

Projektleitung: Peter Schlögl

Projektmitarbeit: Barbara Neubauer, Michael Adomeit, Veronika Radlinger

Impressum:

Eigentümer, Herausgeber, Verleger:

öibf – Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung

Biberstr. 5, 1010 Wien

Tel.: +43/(0)1/310 33 34

Fax: +43/(0)1/319 77 72

E-mail: oeibf@oeibf.at

<http://www.oeibf.at>

INHALT

I.	Zusammenfassung	4
II.	Hintergrund	8
III.	Entwicklung der Angebote in den letzten Jahren	11
III. 1	Universitätslehrgänge.....	11
III. 2	Lehrgänge universitären Charakters	14
III. 3	Fachhochschul-Lehrgänge der Weiterbildung.....	15
III. 4	Lehrgänge der beruflichen Erwachsenenbildung.....	15
IV.	Methodische Vorgehensweise	17
IV. 1	Übersicht über Bildungsangebote.....	17
IV. 2	Auswahl der Bildungsangebote	17
IV. 3	Ex ante-Beurteilung der ausgewählten Bildungsangebote.....	17
V.	Ergebnisse des Mystery-Shoppings	19
V. 1	Ausstattung und Qualität des Anbieters	22
V. 2	Inhalte des Lehrgangs	24
V. 3	Kosten und Förderungen	25
V. 4	Zeitliche Lage und Struktur der Lehrgänge.....	27
V. 5	Fragen des Konsumentenschutzes.....	28
V. 6	Persönlicher Nutzen für Teilnehmende	33
VI.	Literatur	37
VII.	Weblinks	38
VIII.	Verordnungen der Bundesministerin für Bildung, Wissenschaft und Kultur	39
IX.	Tabellen.....	40
X.	Analyseraster.....	41

I. Zusammenfassung

Die in der österreichischen Erwachsenenbildung vorherrschende Pluralität bezieht sich auf Anbieter, Träger und Programme. Eine kaum mehr überblickbare Anzahl von Anbietern (rd. 1.800) mit unterschiedlichstem institutionellem und organisatorischem Hintergrund offeriert eine steigende Zahl an Bildungsveranstaltungen. Vom Boom der letzten Jahre profitierten neben den großen Institutionen der allgemeinen und beruflichen Erwachsenenbildung, die privatwirtschaftlich geführten Institute, private Trainer- und BeraterInnengruppen aber nicht zuletzt auch die hochschulischen Einrichtungen erschließen sich dieses Feld zunehmend. Einerseits im Sinne der Weiterbildung ihrer AbsolventInnen, aber in den letzten Jahren zunehmend auch darüber hinaus. Diese Expansionsbewegung war Anlass die Informationsqualitäten der Angebote im hochschulischen Umfeld einer näheren Analyse zu unterziehen.

Aus dem Pool von Bildungseinrichtungen, die Lehrgänge (hochschulisch oder äquivalent) anbieten, wurden **30 Bildungsangebote** (nach Kriterien Länge: mind. ein Semester, verschiedenen fachliche Ausrichtungen und Trägerschaften) in Wien ausgewählt, die im nächsten Kurssemester (Herbst 2007/08) angeboten werden.

Die Auswahl setzte sich wie folgt zusammen:

- 6 Universitätslehrgänge
- 4 fachhochschulische Weiterbildungslehrgänge
- 10 Lehrgänge universitären Charakters (LuC)
- 10 Lehrgänge anderer Art (entsprechend dem Kriterium der Länge bzw. der Unterrichtseinheiten)

Das *öibf* entwickelte einen **Analyseraster** mit entscheidungsrelevanten Beurteilungskriterien für Bildungsangebote. Diese Beurteilungskriterien wurden für das Mystery-Shopping (verdeckte Erhebung) durch geschulte Erhebungspersonen herangezogen. Es wurde verdeckt ermittelt, welche vorab erhältlichen Dokumente bzw. Informationen über Internet und Telefon für potentielle Lehrgangsteilnehmenden zur Verfügung stehen. Die Verfügbarkeit und Zugänglichkeit von Informationen über Lehrgänge (hochschulisch oder äquivalent) wurde schriftlich dokumentiert und anhand von Beurteilungskriterien zur Informationsqualität analysiert.

Im Hinblick auf die Informationsfülle zu den Kosten und Förderungen der hochschulischen und äquivalenten Weiterbildungsangebote schneiden die **Universitäten** vergleichsweise gut ab. Insgesamt war ein Drittel der Informationen bei diesem Qualitätsbereich – v.a. Informationen zu den Fördermöglichkeiten - nicht eruierbar. Bei den ausgewählten **Fachhochschulen** konnten gar keine Informationen zu Förder- und Finanzierungsmöglichkeiten gegeben werden. Auch hinsichtlich der Kosten pro Unterrichtseinheit war die Information oft nicht transparent und es konnte kein Bezug zwischen den Kosten und den Leistungen hergestellt werden. Die **Anbieter von Lehrgängen universitären Charakters** und die **Anbieter sonstiger Weiterbildungsangebote** verhielten sich in der Verteilung ihrer Informationen zu Kosten und Fördermöglichkeiten durchschnittlich.

Die Übersicht über die Kosten der ausgewählten hochschulischen und äquivalenten Weiterbildungsangebote zeigt bei allen Anbietern **große Schwankungsbreiten**. Am größten sind die Unterschiede bei den Lehrgängen universitären Charakters, wobei hier ein Anbieter herausragend hohe und ein weiterer auch verhältnismäßig sehr hohe direkte Kosten hat. Am geringsten ist die Schwan-

kungsbreite der direkten Lehrgangskosten, aber auch der Gesamtkosten eines Lehrgangs bei den Universitäten. Fachhochschulen haben auch noch relativ geringe preisliche Unterschiede und konnten insgesamt den günstigsten dreisemestrigen Lehrgang anbieten.

Übersicht über Kosten von hochschulischen und äquivalenten Lehrgängen der Weiterbildung nach Anbietertyp

Anbieter	Direkte Kosten	Nebenkosten	Gesamtkosten
Universitäten	4.800,-- bis 7.688,--	68,-- bis 3.689,60	5.300,-- bis 10.889,60
Fachhochschulen	1.090,-- bis 7.000,--	0,-- bis 4.466,40	3.842,-- bis 10.426,40
Anbieter von LuC	4.830,-- bis 34.500,--	0,-- bis 4.075,--	5.000,-- bis 34.750,--
Sonstige Anbieter	960,-- bis 14.390,--	0,-- bis 1.798,--	960,-- bis 14.832,--

Quelle: *öibf*, Angaben für die gezogene Stichprobe in Euro

In vielen Fällen konnte kein eindeutiger **Bezug der Kosten zur Leistung** hergestellt werden. Die **Kosten pro Unterrichtseinheit** – als verlässliche Vergleichsbasis zwischen unterschiedlich langen Angeboten – waren häufig nicht transparent, weil v.a. die genaue Anzahl der Unterrichtseinheiten nicht klar war. Die Kosten (inkl. Nebenkosten) **pro Präsenzstunde** (umgerechnet auf 60-min-Einheiten) sind so verschieden wie die Lehrgänge selbst. Sie schwanken zwischen **EUR 7,02 und EUR 102,40 pro Stunde**. Viele liegen bei ca. EUR 20,-- bis EUR 30,-- pro Präsenzstunde (Median EUR 24,54). Die Gesamtkosten pro gesamten Stundenaufwand (inkl. Projektarbeiten, Exkursionen, Lernzeiten,...) schwanken zwischen EUR 2,47 und EUR 57,92 pro Stunde (Median EUR 13,11).

Eine telefonische Nachfrage gab hier oft näheren Aufschluss, blieb aber bei etwa einem Drittel der untersuchten Lehrgänge dennoch erfolglos.

Über die zeitliche Lage und Struktur der Lehrgänge stellen **Anbieter von LuC oder von sonstigen Weiterbildungslehrgängen** überdurchschnittlich umfangreich Informationen zur Verfügung. Auffällig wenige Informationen zur zeitlichen Lage und Struktur der Lehrgänge gab es auf den Webseiten der **Fachhochschulen**. Hier musste bei vielen Fragestellungen telefonisch nachgefragt werden und überdurchschnittlich viele Fragen blieben auch offen.

Der **tatsächliche zeitliche Aufwand (workload)** eines Lehrgangs ist nicht immer sofort veranschaulicht. Denn die unmittelbaren Präsenzzeiten müssen nicht zwangsläufig den gesamten Aufwand darstellen (Lernphasen, Projektarbeiten, Praxisphasen, Prüfungsvorbereitungen, ...). Teilweise gibt eine telefonische Rückfrage Auskunft darüber, teilweise ist der effektive Zeitaufwand aber gar nicht ermittelbar. Bei drei der ausgewählten 30 hochschulischen und äquivalenten Weiterbildungsangebote konnte der tatsächliche Zeitaufwand nicht festgestellt werden. Bei den anderen Lehrgängen lag der angegebene Zeitaufwand bei insgesamt 150 bis 1.440 Stunden (auf 60-min-Einheiten umgerechnet, Median 292,5 Stunden). Dazu kamen häufig zusätzliche zeitliche Aufwendungen für z.B. angeleitetes Selbststudium oder praktische Übungen im Ausmaß von bis zu 2.000 Stunden. Die „untere“ (gemessen am Zeitaufwand) Hälfte der untersuchten Lehrgänge hatte einen gesamten zeitlichen Aufwand von bis zu 2.125 Stunden (Median).

Wie bereits erwähnt, waren die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)**, die **Kündigungs- und Rücktrittsmodalitäten** sowie die **Stornobedingungen** nur bei etwa der Hälfte der untersuchten Lehrgänge online verfügbar. Rund die Hälfte der ausgewählten Lehrgänge könnte dazu auch bei Nachfrage keine hinreichenden

Informationen zur Verfügung stellen. Welche besonderen **Gründe für den Abbruch des Lehrgangs** akzeptiert werden, um möglicherweise eine aliquote Preisreduktion zu erhalten, konnte entweder telefonisch geklärt werden (z.B. Schwangerschaft, schwere Erkrankungen, Unfälle oder andere besonders schwerwiegende Gründe) oder es gab – bei fast der Hälfte der ausgewählten Lehrgänge – gar keine Informationen dazu. Häufig wird in diesem Zusammenhang versprochen, im individuellen (schwerwiegenden) Fall eine kulante bzw. „amikale Win-Win-Lösung“ zu finden.

Bei den Fragen des Konsumentenschutzes schneiden die **Fachhochschulen** und die **Anbieter von Lehrgängen universitären Charakters** am besten ab. Am Telefon konnten die **Universitäten** wieder wettmachen, dass sie online weniger Informationen zu Konsumentenschutzfragen zur Verfügung stellten. Am meisten Fragen blieben bei den **sonstigen Anbietern** äquivalenter Weiterbildungsangebote offen. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden v.a. von den Anbietern von Lehrgängen universitären Charakters und deutlich seltener von Anbietern sonstiger Weiterbildungsangebote offen gelegt. Universitäten und Fachhochschulen informieren bereits online oder am Telefon, dass zeitliche und/oder inhaltliche Änderungen im Lehrgangsprogramm möglich sind. Bei einigen Anbietern von LuC oder sonstigen Lehrgängen konnte dazu keinerlei Auskunft gegeben werden. Auch die Information darüber, ob besondere Gründe für den Abbruch eines Lehrganges akzeptiert werden, sodass es zu einer aliquoten Preisreduktion kommen kann, ist bei diesen Anbietern nicht immer zu bekommen.

Auch hinsichtlich möglicher **Anrechnungen** wurde telefonisch nachgefragt. Teilweise sind Anrechnungen gesetzlich geregelt aber grundsätzlich ist es sehr unterschiedlich, ob und inwiefern auf die individuelle Biografie von potentiellen Studierenden Rücksicht genommen wird. In einigen Fällen ist zwar eine Anrechnung möglich, sie führt aber zu keiner Reduktion der Studiengebühren bzw. Lehrgangsgebühren. Die Anrechnung ist hier zumeist nur als Freistellung für gewisse Lehrveranstaltungen zu verstehen. Nur bei zwei der ausgewählten Weiterbildungslehrgänge kann eine Anrechnung zu einer Gebührenreduktion führen. So müssen z.B. bei der Anrechnung von zertifiziertem Vorwissen für ein bestimmtes Modul die Kosten für dieses nicht bezahlt werden.

Eignungstests gab es bei den ausgewählten hochschulischen und äquivalenten Weiterbildungsangeboten – mit wenigen Ausnahmen – nicht. Ein Weiterbildungsanbieter hat ein dreigliedriges Aufnahmeverfahren mit einem „Wissenstest“, eine andere führt eingangs einen Englischtest durch, der Großteil macht allerdings persönliche Aufnahme-, Zulassungs- oder Eignungsgespräch, „um die Motivation und Eignung der Kursteilnehmer zu hinterfragen“ (Zitat). Dennoch kommt es vor, dass mangelnde Eignung als Ausschlussgrund aus dem Lehrgang in den Geschäftsbedingungen angeführt wird.

Über die **Zufriedenheit der Teilnehmenden** gab es im Internet fast keine Informationen. Telefonisch wurde immer von zufriedenen Teilnehmenden gesprochen, selten aber konkrete Aussagen gemacht.

Ähnlich verhält es sich mit **Durchfalls- bzw. Abbruchquoten**, über die sehr häufig keine genaue Angabe am Telefon gemacht werden konnte, da die Ansprechpersonen, die „Zahlen nicht so genau im Kopf“ haben. Einige gaben an, dass es keine Durchfallsquoten gäbe oder dass sie „quasi null“ sind bzw. es „faktisch keine“ gibt. Wird über den Abbruch eines Lehrgangs gesprochen, so werden zumeist private oder berufliche Gründe dafür angeführt. Bei manchen Lehrgängen hängt das „Durchkommen“ vom jeweiligen Einsatz ab, bei anderen werden die Teilnehmenden sehr gut auf den Abschluss vorbereitet.

Da die Weiterbildungslehrgänge i.d.R. nicht als Selbstzweck absolviert werden, sondern ein persönlicher Nutzen (Verbesserung der Positionierung am Arbeitsmarkt, Höherqualifizierung, Gehaltssteigerung, ...) erwartet wird, war das auch eine Dimension der Erhebungen. Bei den **Fachhochschulen** mussten mehr als die Hälfte der Fragestellungen zum individuellen Nutzen für potenzielle TeilnehmerInnen unbeantwortet bleiben. Bei den vier ausgewählten Fachhochschulen war v.a. die telefonische Beratung nicht besonders ergiebig bzw. kompetente Ansprechpersonen konnten auch bei mehrmaligen Versuchen nicht erreicht werden. Bei **Universitäten** und **Anbietern von LuC** war die telefonische Beratung bezüglich des Nutzens eines Lehrgangs für die Teilnehmenden überdurchschnittlich gut. Vor allem über Zugangsvoraussetzungen und Teilnahmebedingungen sowie über Berechtigungen nach dem Abschluss des Lehrgangs wurden die Mystery-Shopping-Personen hier umfassend informiert. **Andere Anbieter** von äquivalenten Weiterbildungsangeboten lagen insgesamt im Durchschnitt. Über die Zufriedenheit der Teilnehmenden sowie über Durchfalls- bzw. Abbruchsquoten gab es hier wenig Information. Diese Informationen konnten die Anbieter hochschulischer und äquivalenter Weiterbildung insgesamt aber oft nicht geben.

II. Hintergrund

Im Unterschied zu Erstausbildungsgängen (Regelstudien) in Schule und Hochschule stellt die Erwachsenenbildung in Österreich ein „gemischtwirtschaftliches System“ dar, das zwischen Markt und Staat agiert. Das heißt, der Staat und diverse Interessenvertretungen übernehmen die Rolle des Förderers, die Individuen den Part der (oft zahlenden) TeilnehmerInnen und der Markt die Bereitstellung von Bildungsangeboten.

Die direkten Kosten, die durch die Teilnahme an Bildungsmaßnahmen der Erwachsenenbildung entstehen, werden in Österreich zum überwiegenden Teil von den folgenden vier Gruppen finanziert:

- ArbeitgeberInnen, im Rahmen der betrieblichen (Weiter-)Bildung,
- TeilnehmerInnen, im Rahmen des Besuches von Veranstaltungen der institutionalisierten Erwachsenenbildung,
- Arbeitsmarktservice im Rahmen von arbeitsmarktpolitischen Schulungen,
- Öffentliche Hand durch Bereitstellung von Bildungsangeboten (z.B. Schulen für Berufstätige) oder Individualförderungen.

Die in der Erwachsenenbildung vorherrschende Pluralität bezieht sich auf Anbieter, Träger und Programme. Eine kaum mehr überblickbare Anzahl von Anbietern mit unterschiedlichstem institutionellem und organisatorischem Hintergrund offeriert einer heterogenen AdressatInnengruppe eine steigende Zahl an Bildungsveranstaltungen. Vom Boom der letzten Jahre profitierten neben den großen Institutionen der allgemeinen und beruflichen Erwachsenenbildung, die privatwirtschaftlich geführten Institute, private Trainer- und BeraterInnengruppen aber auch die hochschulischen Einrichtungen erschließen sich dieses Feld zunehmend. Einerseits im Sinne der Weiterbildung ihrer AbsolventInnen, aber in den letzten Jahren zunehmend auch darüber hinaus.

Schätzungen zufolge gibt es in Österreich mittlerweile insgesamt mehr als 1.750 Anbieter am Weiterbildungsmarkt¹. Rund die Hälfte davon mit Sitz in Wien. Die beschriebene Heterogenität zeigt sich vor allem aber auch in den Veranstaltungsformen, Zielsetzungen und Qualitäten der Angebote. Die Spannweite der Veranstaltungen ist groß. Sie reicht von der stundenweisen Einarbeitung am Arbeitsplatz (zum Teil ohne jeglichen theoretischen Bezug) über die Umschulung von Arbeitslosen bis hin zum Führungskräfte- und der Weiterbildung an der Universität und Fachhochschulen. Je nach Angebotsform und Anbieter weisen die Veranstaltungen unterschiedliche Zielsetzungen, Dauer und Qualität auf. Es gibt kaum verbindliche, öffentlich anerkannte Curricula. Über die Auswahl von Zielen, Inhalten und Methoden entscheidet der Anbieter weitgehend selbst.

Neben den Vorteilen dieser Offenheit wie rasche Anpassung an veränderte Lerngewohnheiten und neue Qualifikationen, Eingehen auf die TeilnehmerInnenwünsche, Entwicklung innovativer Bildungsgänge gibt es auch diverse Nachteile. Dazu gehören: eine für die TeilnehmerInnen unübersehbare, verwirrende Angebotsvielfalt, kaum Klärung von Prioritäten zwischen den Institutionen, große regionale Unterschiede im Programmangebot, kaum

¹ Gutknecht-Gmeiner & Schlögl 2007, 31

Möglichkeiten der Qualitätskontrolle durch die TeilnehmerInnen, geringe Transparenz der Leistungen der Anbieter².

Während professionelle Personalisten in Betrieben für Entscheidungen über die Wahl von Bildungsanbietern für betriebliche Bildungsmaßnahmen zumindest prinzipiell auf kaufmännische- und Managementinstrumente zurückgreifen können und das Arbeitsmarktservice auf kontinuierliche Kooperation mit bestimmten Bildungsträgern setzt, bleiben private NachfragerInnen in der individuellen Recherche auf die Marketingprodukte der Bildungsanbieter (Kursprogramme, Datenbanken, ...) sowie auf so genannte „Mundpropaganda“ angewiesen.

Beim Autokauf, Computerkauf oder der Anschaffung anderer teurer Wirtschaftsgüter wurde und wird beispielsweise durch Zeitschriften und KonsumentInneninformation versucht Transparenz für potenzielle KundInnen zu schaffen. Markt- und Produktinformationen und Preisvergleiche sollen eine wohl überlegte Entscheidung ermöglichen. Im Feld der Erwachsenenbildung fehlen solche Ansätze in Österreich³.

Seitens zahlreicher Erwachsenenbildungseinrichtungen liegen Qualitätsbemühungen vor, die von Industrienormen wie ISO 9000ff über TQM-, EFQM-Modellen bis hin zu Selbstevaluierungen mit und ohne Reports reichen. Vom *öibf* wurde in Kooperation mit Univ. Prof Dr. Elke Gruber (Univ. Klagenfurt, Institut für Erziehungswissenschaft und Bildungsforschung, Abt. Erwachsenen- und Berufsbildung) eine detailreiche Checkliste für Nachfragende entwickelt (<http://www.checklist-weiterbildung.at>). Wesentliche Entscheidungskriterien für die Auswahl – insbesondere von den hier interessierenden längeren und damit kostenintensiveren Bildungsangeboten der Weiterbildung – sind die Informationen, die vor Buchung (Kauf) eines Bildungsangebotes zur Verfügung stehen. Diese sind, neben den allgemeinen vertragsrechtlichen Aspekten, als Bindung des Bildungsanbieters zu werten und sind damit Basis für eine spätere Bewertung des Angebots.

In der erwachsenpädagogischen Diskussion ist dieser Fokus – nämlich der Reduzierung der (potenziellen) TeilnehmerInnen auf die VerbraucherInnen- oder KundInnenrolle nicht unumstritten⁴. Bildung ließe sich nicht verkaufen, so vielfach das Argument gegen eine einseitige „Verbetriebswirtschaftlichung“ oder „Vermarktung“ der Erwachsenen- oder Weiterbildung. Unbestritten bleibt, dass das Ergebnis, der Nutzen oder Ertrag einer Teilnahme an einer Weiterbildungsaktivität keine ausschließliche Bringschuld der Bildungseinrichtung ist. Unbestreitbar ist jedoch auch, dass im kommerziellen Bereich (sobald Teilnahmegebühren eingehoben werden und nicht nur wenn Gewinnabsicht seitens des Anbieters besteht) vertragsrechtliche Regeln in Anwendung zu bringen sind. Und exakt hier müssen Fragestellungen des VerbraucherInnenschutzes ansetzen und übrigens auch in gleichem Ausmaß die Rechtssicherheit für die anbietende Einrichtung. Wallner⁵ stellt die Frage, woran es liegen könnte, dass gerichtliche Streitfälle über das Entgelt im Bildungswesen noch nicht so häufig sind wie z.B. im Immobilienmaklerrecht, bei Kreditverträgen oder im Gebrauchtwagenbereich. Aus seiner Sicht spricht wenig dafür, dass die Leistungen der Bildungsorganisationen grundsätzlich besser wären, oder eine ausgewogenere Berücksichtigung der Interessen von AnbieterInnen und Nachfragenden vorzufinden wäre. Er konstatiert vielmehr ein unterentwickeltes Verständnis dieses zugrunde liegenden Vertragsverhältnisses. Diesem Umstand wird nur durch Bewusstsein schaffende Maßnahmen zunehmend zu begegnen

² Vgl. Gruber 2000

³ vgl. Schlögl 2006

⁴ Schlutz 1999, Bastian & Beer & Knoll 2002, Gruber 2003

⁵ Wallner 2003

Mystery-Shopping bei hochschulischen u. äquivalenten Weiterbildungsangeboten

sein. Die gegenständliche Erhebung versucht dazu Grundlagen zu bieten, die für Beratung und Politik Hintergrundinformationen liefert.

III. Entwicklung der Angebote in den letzten Jahren

III. 1 Universitätslehrgänge

Im Universitätsgesetz 2002 ist geregelt, dass Universitäten dazu berechtigt sind, Universitätslehrgänge (ULG) einzurichten und damit auch die mit der Möglichkeit der Verleihung von akademischen Graden gegeben ist.⁶ Es ist auch geregelt, dass Weiterbildung, insbesondere für AbsolventInnen von Universitäten, zu den Aufgaben der Universitäten zählt.⁷ Inwiefern neben dieser genuinen Aufgabe der Universitäten auch ein zusätzliches „Geschäftsfeld“ erschlossen wird, oder dessen Potenziale abgetestet werden, kann hier nicht beantwortet werden.

Unklarheiten löst – nicht nur für Nachfragende am Bildungsmarkt – die Situation der Bildungsabschlüsse eines Teils der Lehrgänge aus. So können auch, wenn gewisse Kriterien erfüllt sind, die Weiterbildungslehrgänge analog zu einem Regelstudium in der Bologna-Studienarchitektur mit einem Master-Grad abgeschlossen werden. Dieser berechtigt jedoch in der Regel nicht zu einem Doktoratsstudium an einer Universität.

Insgesamt ist die Anzahl der Universitätslehrgänge an österreichischen Universitäten in den letzten Jahren angestiegen, von 310 ULG im Wintersemester 2002/03 auf 381 ULG im Wintersemester 2004/05. Im Raum Wien sind die Universität für Weiterbildung Krets und die Wirtschaftsuniversität Wien die großen Anbieter von ULG. Eine deutlich geringere Anzahl an ULG haben die Universität Wien, die Technische Universität Wien, die Universität für Bodenkultur und die Veterinärmedizinische Universität Wien. Die Medizinische Universität Wien, die mit 1. Jänner 2004 gegründet wurde, bot im Wintersemester 2004/05 bereits 8 ULG an. Zu diesen über Ausschreibungen zugänglich gemachten Lehrgängen muss jedoch relativierend ergänzt werden, dass dies nicht dem faktischen Angebot entspricht. Dies erklärt sich daher, dass nicht alle Angebote laufend durchgeführt werden und zwar aus unterschiedlichen Gründen (zyklische Angebote oder auch zu geringe InteressentInnen- bzw. TeilnehmerInnenzahlen).

Tabelle 1: Anzahl belegter Universitätslehrgänge nach Universitäten im Raum Wien mit Ausnahme der Universitäten der Künste, Wintersemester 2002 bis 2004

Universität	2002	2003	2004
Universität Wien	22	15	26
Medizinische Universität Wien	-	-	8
Technische Universität Wien	5	7	7
Universität für Bodenkultur Wien	4	4	3
Veterinärmedizinische Universität Wien	0	3	5
Wirtschaftsuniversität Wien	20	19	18
Universität für Weiterbildung Krets	89	118	132
Österreichische Universitäten insgesamt	310	338	381

Quelle: Universitätsbericht 2005, Band 2, bm:bwk, S. 95, Zusammenstellung *öibf*
 Anmerkung des bm:bwk: Ohne Vorbereitungslehrgänge für die Studienberechtigungsprüfung.

Hinsichtlich der Anzahl der Studierende in ULG weisen die Universität für Weiterbildung Krets, die Universität Wien und die Wirtschaftsuniversität Wien

⁶ § 56 UG 2002, § 58 Abs. 1 und 2 UG 2002

⁷ § 3 UG 2002

hohe Zahlen auf. An der Universität für Weiterbildung Krems studierten im Wintersemester 2005/06 insgesamt 3.355 in ULG, 39,4 % davon waren Frauen. An der Universität Wien gab es in diesem Semester insgesamt 768 Studierende. Der Frauenanteil lag bei 69,7 %. An der Veterinärmedizinischen Universität Wien war der Frauenanteil mit 92 % besonders hoch.

An der Universität Wien studierten im Wintersemester 2005/06 insgesamt 768 Personen in 26 ULG, d.s. im Schnitt 29 Studierende pro ULG. Damit liegt die Universität Wien leicht über dem Durchschnitt – 26 Studierende pro ULG – insgesamt. Eine verhältnismäßig geringe Anzahl an Studierende pro ULG wiesen im Wintersemester 2005/06 die Technische Universität Wien (8 Studierende pro ULG) und die Universität für Bodenkultur (9 Studierende pro ULG) auf. An der Wirtschaftsuniversität Wien gab es hingegen durchschnittlich 42 Studierende pro ULG.

Tabelle 2: Studierende in Universitätslehrgängen, Wintersemester 2005/06

Universität	Gesamt	Frauen	Männer
Universität Wien	768	535	233
Medizinische Universität Wien	209	110	99
Technische Universität Wien	59	17	42
Universität für Bodenkultur Wien	29	11	18
Veterinärmedizinische Universität Wien	113	104	9
Wirtschaftsuniversität Wien	757	379	378
Universität für Weiterbildung Krems	3.355	1.321	2.034
Österreichische Universitäten insgesamt	10.001	5.147	4.854

Quelle: bm:bwk 2006, S. 65., Zusammenstellung *öibf*

Anmerkung des bm:bwk: Studierende, die mehrere Universitätslehrgänge besuchen, sind mehrfach gezählt.

Wird die Anzahl der Studierenden an ULG über einen längeren Zeitraum verglichen, so zeigt sich insgesamt ein starker Anstieg, der insbesondere auf die gestiegenen Studierendenzahlen an der Universität für Weiterbildung Krems zurückzuführen ist. Im Wintersemester 1990/91 gab es insgesamt 2.664 Studierende in ULG, im Wintersemester 1995/96 waren es bereits fast doppelt so viele und im Wintersemester 2005/06 schließlich fast viermal so viele Studierende in ULG. An der Universität für Weiterbildung Krems haben sich die Zahlen der Studierende vom Wintersemester 1999/2000 auf das Wintersemester 2005/06 auch verdreifacht.

An der Universität Wien und an der Wirtschaftsuniversität Wien, die beide an die 600 bis 800 Studierende in ULG haben, sind die Zahlen in den letzten Jahren gleich geblieben bzw. sogar leicht gefallen.

An der Veterinärmedizinischen Universität Wien und der Medizinischen Universität Wien sind die Zeitreihen kürzer, die Studierendenzahlen in ULG sind aber bei beiden in jüngster Zeit angestiegen. An der Technischen Universität Wien und der Universität für Bodenkultur Wien sind die Zahlen gerade in den letzten Wintersemestern hingegen leicht gefallen.

Tabelle 3: Studierende an Universitätslehrgängen im Raum Wien mit Ausnahme der Universitäten der Künste, Wintersemester 1999 bis 2005

Universität	1990	1995	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Universität Wien	383	348	857	801	770	747	660	730	768
Medizinische Universität Wien	-	-	-	-	-	-	-	141	209
Technische Universität Wien	125	193	168	189	110	87	129	114	59
Universität für Bodenkultur Wien	-	-	15	12	47	31	52	47	29
Veterinärmedizinische Universität Wien	-	-	-	-	-	-	32	95	113
Wirtschaftsuniversität Wien	869	700	925	863	871	792	843	932	757
Universität für Weiterbildung Krems	-	65	1.074	1.309	1.865	2.324	2.742	3.142	3.355
Österreichische Universitäten insgesamt	2.664	4.537	6.466	6.946	7.699	8.380	8.663	9.829	10.001

Quelle: Zahlen für 1990, 1995 und 2003 aus: Universitätsbericht 2005; Zahlen von 1999 bis 2005 aus: Statistische Taschenbücher 2003 bis 2006, beides bm:bwk, Zusammenstellung *öibf*

Anmerkung des bm:bwk: Studierende, die mehrere Universitätslehrgänge besuchen, sind mehrfach gezählt.

Anmerkung des *öibf*: Die Daten aus dem Universitätsbericht 2005 und den Statistischen Taschenbüchern 2003 bis 2006 sind anschlussfähig und entsprechen den Datenmeldungen der Universitäten.

III. 2 Lehrgänge universitären Charakters

Lehrgänge universitären Charakters (LUC) konnten bis Ende 2003 im Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur zur Genehmigung eingereicht werden. Die Verordnungen – und somit Lehrgänge universitären Charakters an sich – treten per 31. Dezember 2010 außer Kraft. Somit zeichnet sich in Österreich ab, „(...) dass wissenschaftliche Weiterbildung verstärkt über die Institution Hochschule als Anbieterin definiert wird.“⁸ Der überraschend hohe Anstieg von LUC-Angeboten in den letzten Jahren wird einerseits auf die recht schmale Kriterienliste zurückgeführt und andererseits auch auf das absehbare Auslaufen der Zulassungsmöglichkeit.

Im Studienjahr 2005/06 gab es 23 Anbieter von Lehrgängen universitären Charakters (LuC) in Wien⁹. Die Anzahl der Lehrgänge wurde in der Hochschulstatistik 2005/06 nicht gesondert ausgewiesen. In den Jahren davor waren es bundesweit 71 Lehrgänge im Wintersemester 2003/04 und 83 im Wintersemester 2004/05. Laut Website der Statistik Austria gab es auch im Wintersemester 2005/06 mehr als 80 Lehrgänge universitären Charakters in ganz Österreich.¹⁰

Vor allem vom Wintersemester 2004/05 auf das Wintersemester 2005/06 sind die Studierendenzahlen in Lehrgängen universitären Charakters stark angestiegen. Seit dem Wintersemester 2003/04 ist ein Anstieg der Studierenden in Lehrgängen universitären Charakters zu verzeichnen. Laut Statistik Austria gibt es für die Zeit vor 2003 keine zuverlässigen Datenquellen.¹¹ Mehr als die Hälfte der Studierenden in Lehrgängen universitären Charakters sind Männer. Der Frauenanteil ist v.a. im Wintersemester 2005/06 leicht angestiegen, liegt aber noch immer unter 50%.

Tabelle 4: Inländische und ausländische Studierende an Lehrgängen universitären Charakters in den Wintersemestern 2003/04, 2004/05 und 2005/06

Studierende	2003/04	2004/05	2005/06
Gesamt	1.894	2.033	2.991
Männer	1.156	1.224	1.636
Frauen	738	809	1.355

Quelle: Statistik Austria, Hochschulstatistik, Zusammenstellung *öibf*

Hinsichtlich des Ausbildungsbereichs sind v.a. Wirtschaft und Verwaltung, aber auch die Sozial- und Verhaltenswissenschaften und der Gesundheitsbereich sehr beliebt und erfreuen sich deutlich höherer Studierendenzahl als Lehrgänge universitären Charakters im Bereich Journalismus und Informationswesen oder im Dienstleistungsbereich. Auch in den Bereichen Technik, Architektur und Bauwesen gibt es nur wenig Lehrgängen und auch nur geringe Zahlen von Studierenden.¹²

Besonders hohe Studierendenzahlen hatten im Wintersemester 2005/06 die Lehrgangsanbieter ARGE Bildungsmanagement Wien (399 Studierende insgesamt), die Sales Manager Akademie (290), die Landesverteidigungsakademie (159), die Body & Health Academy (157), die Europäische Ausbildungsakademie EAA-M.O.C

⁸ Pellert & Cendon 2007, S. 354

⁹ Siehe Statistik Austria 2006², S. 34

¹⁰ (siehe http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bildung_und_kultur/formales_bildungswesen/universitaeten_studium/index.html [18.06.2007])

¹¹ Telefonat Friedrich Nitsch, Statistik Austria, 2. Juli 2007

¹² vgl. Statistik Austria 2006¹, S. 121 und Statistik Austria 2005, S. 105

(154), die Interuniversitäre Arbeitsgemeinschaft für integrative Gesundheitsförderung (152) sowie Schloss Hofen/ Wissenschafts- und Weiterbildungs-GmbH (142).¹³ Es gibt aber auch Lehrgangsanbieter wie z.B. die Humboldt Bildungsgesellschaft, die im genannten Wintersemester nur sechs Studierende in Lehrgängen universitären Charakters hatte.

Im Studienjahr 2004/05 wurden insgesamt 1.002 Bildungsabschlüsse an Lehrgängen universitären Charakters von In- und AusländerInnen erworben. Besonders viele Studienabschlüsse vergaben die Lehrgangsanbieter WIFI (144 Abschlüsse), Schloss Hofen/ Wissenschafts- und Weiterbildungs-GmbH (110), LIMAK Internationale Management Akademie (87), Body & Health Academy (62), die Landesverteidigungsakademie (58) sowie das Österreichisches Studienzentrum für Frieden und Konfliktlösung (56).¹⁴ Wenige Abschlüsse gab es z.B. vom Landesverband Hospiz NÖ (1), von der Fachhochschule Vorarlberg (2), vom bfi Wien (4), vom Management Center Innsbruck (5) oder von der Volkshochschule Ottakring (6).¹⁵

III. 3 Fachhochschul-Lehrgänge der Weiterbildung

An Fachhochschulen besteht seit 2004 die Möglichkeit, so genannte „Lehrgänge der Weiterbildung“ anzubieten.¹⁶ Zu der Anzahl der Lehrgänge oder der Studierenden in diesen Lehrgängen gibt es aber aktuell noch keine Zahlen. Berichtenswert scheint, dass im Unterschied zu den Diplom-, Bachelor- und Masterstudiengängen, bei denen ein vollständiges Akkreditierungsverfahren durchlaufen wird, die Weiterbildungslehrgänge allein beim Vorliegen einzelner formaler Mängel bzw. Aspekte seitens des Fachhochschulrates zu untersagen sind. Eine entsprechende externe Qualitätssicherung wie bei den Studiengängen findet demnach nicht statt. Auch ist die Möglichkeit der Einreichung und Durchführung von WB-Lehrgängen unabhängig vom Status des Erhalters – Fachhochschule oder Studiengangserhalter.

Das Studienangebot (genehmigte, nicht zwangsläufig durchgeführte Lehrgänge) bei den gegenwärtig 20 Erhaltern stellt sich aktuell wie folgt dar.

Tabelle 5: Anzahl nicht-untersagter Weiterbildungslehrgänge gem. §14a FHStG. 2007

	aktive Erhalter	WB-Lehrgänge
österreichweit	12	50
Wien	3	8

Quelle: FHR, Zusammenstellung *öibf*

Analog zu den Universitätslehrgängen ist auch hier auf die unklare Abschlusssituation von Weiterbildungs-Master-Lehrgängen hinzuweisen.

III. 4 Lehrgänge der beruflichen Erwachsenenbildung

Die Lehrgänge in der Erwachsenenbildung unterliegen vielfach keiner gesetzlichen Regelung (Ausnahmen bieten etwa Werkmeisterschulen oder Angebote des zweiten Bildungswegs). Bei berufsqualifizierenden Angeboten kann es jedoch durch Authorisierung durch Interessenvertretungen, Berufsverbände oder andere Regelungen wie Normierung (ISO, ÖNORM, ...) zu höheren Verbindlichkeiten oder

¹³ vgl. Statistik Austria 2006², S. 123

¹⁴ vgl. Statistik Austria 2006², S. 124

¹⁵ vgl. ebda.

¹⁶ § 14a FHStG, BGBl. Nr. 340/1993 bzw. BGBl. I Nr. 110/2003

Vergleichbarkeit von Angeboten kommen. Dies ist jedoch jeweils im Einzelfall zu prüfen und die Arbeitsmarktrelevanz von dort vermittelten Qualifikationen oder Kompetenzen nicht automatisch gegeben.

Gemeinsam ist diesen Angeboten, dass sie keine akademischen Abschluss-Titel vergeben (können). Dessen ungeachtet können einzelne Bildungsangebote innerhalb gewisser Branchen oder Berufsbereiche recht dominante Positionen einnehmen und Quasi-Standards bilden (beispielsweise die Finanzbuchhalterprüfungslerngänge etc.).

Die Zugangsvoraussetzungen, eventuelle Anrechnungen und anderes liegen weitestgehend in der Zuständigkeit des Anbieters.

Trennscharfe Daten zu Teilnahmen und Anbietern liegen für Lerngänge in der österreichischen Erwachsenenbildung nicht vor.

IV. Methodische Vorgehensweise

IV. 1 Übersicht über Bildungsangebote

Es wurde eine Übersicht der Bildungsangebote für den Raum Wien erstellt, die eine Grundlage für die Auswahl von Lehrgängen (hochschulisch oder äquivalent) darstellte. Eine Liste der aktiven hochschulischen und äquivalenten Lehrgänge wurde auch von der Statistik Austria zur Verfügung gestellt. Gleichzeitig wurde die Entwicklung dieser Angebote in den letzten Jahren berücksichtigt und auf die thematische Entwicklung sowie die Teilnahme- bzw. AbsolventInnenraten eingegangen – sofern Zahlen verfügbar waren.

IV. 2 Auswahl der Bildungsangebote

Aus dem Pool von Bildungseinrichtungen, die Lehrgänge (hochschulisch oder äquivalent) anbieten, wurden seitens der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien **30 Bildungsangebote** (nach Kriterien Länge: mind. ein Semester, verschiedenen fachliche Ausrichtungen und Trägerschaften) in Wien ausgewählt, die im nächsten Kurssemester (Herbst 2007/08) angeboten werden. Die Auswahl setzte sich wie folgt zusammen:

- 6 Universitätslehrgänge
- 4 fachhochschulische Weiterbildungslehrgänge
- 10 Lehrgänge universitären Charakters
- 10 Lehrgänge anderer Art (entsprechend dem Kriterium der Länge bzw. der Unterrichtseinheiten)

IV. 3 Ex ante-Beurteilung der ausgewählten Bildungsangebote

In Kooperation mit den Abteilungen Bildungspolitik und Konsumentenschutz der Arbeiterkammer Wien entwickelte das *öibf* ein **Analyseraster** mit relevanten Ex ante-Beurteilungskriterien für Bildungsangebote (siehe X). Im Rahmen eines Projekts in Kooperation mit der Arbeiterkammer Niederösterreich wurde vom *öibf* die Qualität der Anbieterleistungen im Zusammenhang mit Englischkursen in Niederösterreich getestet.¹⁷ Die Beurteilungskriterien dieser Studie wurden für das Mystery-Shopping herangezogen und an den Kontext der hochschulischen und äquivalenten Weiterbildung angepasst.

Durch geschulte „**Mystery-Shopping-Personen**“ wurde verdeckt ermittelt, welche vorab erhältlichen Dokumente bzw. Informationen über Internet und Telefon für potentielle Lehrgangsteilnehmenden zur Verfügung stehen. Die Verfügbarkeit und Zugänglichkeit von Informationen über Lehrgängen (hochschulisch oder äquivalent) wurde schriftlich dokumentiert und anhand von Beurteilungskriterien zur Qualität analysiert.

Die Erhebung erfolgte **zweistufig**: Zuerst recherchierten die Mystery-Shopping-Personen Informationen, die online und in schriftlichen Dokumenten (Broschüren) vorliegen. Danach wurden jene Kriterien und Fragestellungen telefonisch abgeklärt, zu denen es keine bzw. noch wenig zufrieden stellende schriftliche oder digitale Informationen gab. Der Fokus lag dabei immer auf der Sicht potentieller Studierender. Die Mystery-Shopping-Personen gaben vor, sich für den jeweiligen Lehrgang persönlich zu interessieren und stellten sozusagen

¹⁷ Schlögl & Neubauer 2006

aus „eigenem“ Interesse Fragen zu den Bedingungen des Lehrgangs. Alle schriftlichen Details zu den Bereichen und Ausprägungen des Beurteilungsbogens wurden ebenso dokumentiert wie telefonische Aussagen, die in diesem Bericht teilweise als Zitat angegeben werden.

Drei Anbieter hochschulischer und äquivalenter Weiterbildung könnten im **Erhebungszeitraum 13.06.2007 bis 27.07.2007** keine zuverlässige telefonische Auskunft geben, weil die jeweiligen Ansprechpersonen nicht erreichbar waren. Hier wurden die Mystery-Shopping-Personen darum gebeten, die Fragen als E-Mail an die zuständige Ansprechperson zu übermitteln. Diese E-Mails blieben allerdings innerhalb des Erhebungszeitraums unbeantwortet. Bei diesen Einrichtungen konnte somit nur auf die online zur Verfügung stehenden Informationen zugegriffen werden.

V. Ergebnisse des Mystery-Shoppings

Bei der verdeckten Erhebung (Mystery-Shopping) und Ex ante-Beurteilung der ausgewählten Bildungsangebote ging es in erster Linie darum, zu sehen, welche Informationen überhaupt online oder in Info-Broschüren zur Verfügung gestellt werden. Gab es zu einer relevanten Fragestellung für potentielle Studierende keine hinreichende Information, so wurde telefonisch nachgefragt. Auch die telefonische Auskunft war nicht immer zufrieden stellend, d.h. brachten den Mystery-Shopping-Personen nicht immer jene Informationen ein, die sie veranlassen würden, einen bestimmten Lehrgang – ohne „böse Überraschungen“ – zu besuchen.

Im Folgenden wird anhand von **sechs Dimensionen** dargestellt, mit welchen Infos nahezu immer zu rechnen ist, welche Infos aber unbedingt zusätzlich eingeholt werden sollten. Auf mögliche Fallen für Interessierte soll hingewiesen werden.

Insgesamt lässt sich bereits einleitend festhalten, dass die ausgewählten hochschulischen und äquivalenten Weiterbildungsangebote – in allen untersuchten Dimensionen - sehr heterogen sind und dass es auch innerhalb der sechs Qualitätsdimensionen eine **große Vielfalt an Informationsverfügbarkeit und -dichte** gibt. Die folgende Übersicht soll aber zeigen, in welchen Bereichen welche Kanäle am ehesten bedient werden können und wo es die größten Lücken im Informationsangebot gibt.

Tabelle 6: Überblick über Informationskanäle

Qualitätsdimensionen	online	Telefon	„nicht eruierbar“
Ausstattung und Qualität des Anbieters	58%	24%	18%
Inhalte des Lehrgangs	58%	21%	21%
Kosten und Förderungen	54%	14%	33%
Zeitliche Lage und Struktur der Lehrgänge	62%	17%	21%
Fragen des Konsumentenschutzes	39%	28%	33%
Persönlicher Nutzen für Teilnehmende	30%	36%	33%

Quelle: *öibf*, Rundungsdifferenzen möglich

Aufgrund der **zweistufigen Erhebung** sind die Anteile beim Informationskanal „Telefon“ bei dieser Übersicht relativ gering. Allerdings wurde nur bei jenen Fragestellungen telefonisch nachgefragt, bei den online keine oder nur wenig zufrieden stellende Informationen zur Verfügung standen. Die größten Informationsdefizite waren bei den Kosten und Förderungen (hier insbesondere bei den Förder- und Finanzierungsmöglichkeiten), bei den Fragen des Konsumentenschutzes und bei den Informationen zum persönlichen Nutzen der Weiterbildung für die Teilnehmenden. Am besten wurde online die Information über die zeitliche Lage und Struktur der Lehrgänge abgedeckt, wobei dennoch bei einigen der ausgewählten Lehrgänge das tatsächliche Stundenausmaß nicht eruierbar oder sehr intransparent war. Zwischen den sechs Qualitätsdimensionen sind die Unterschiede aber nicht so groß wie innerhalb jedes Bereichs. Die Details dazu werden nachfolgend dargestellt.

In der nachfolgenden Tabelle wird dargestellt, welche Informationskanäle bei den ausgewählten hochschulischen und äquivalenten Weiterbildungsangeboten wie ergiebig waren. Unterschieden wird zwischen Universitätslehrgängen (ULG), FH-Lehrgängen der Weiterbildung (FH-LG), Lehrgängen universitären Charakters (LuC) sowie anderen, äquivalenten Lehrgängen (Andere LG).

Tabelle 7: Genutzte Informationskanäle nach Art des hochschulischen oder äquivalenten Weiterbildungsangebotes

Qualitätsdimensionen →		Ausstattung und Qualität d. Anbieters	Inhalte des Lehrgangs	Kosten u. Förderungen	Zeitl. Lage und Struktur der Lehrgänge	Fragen d. Konsumentenschutzes	Persönl. Nutzen f. Teilnehmende
ULG	online	65	65	62	63	38	32
	Telefon	25	27	24	26	35	42
	k.A.*)	10	8	14	11	27	27
FH-LG	online	63	63	38	36	42	28
	Telefon	25	13	15	29	27	18
	k.A.*)	13	25	46	36	31	55
LuC	online	58	59	57	66	41	32
	Telefon	22	16	11	14	28	41
	k.A.*)	20	25	32	20	32	26
Andere LG	online	53	51	51	68	37	29
	Telefon	26	25	10	11	25	36
	k.A.*)	22	24	38	22	38	35
Gesamt	online	58	58	54	62	39	30
	Telefon	24	21	14	17	28	36
	k.A.*)	18	21	33	21	33	33

Quelle: *öibf*, Angaben für die gezogene Stichprobe in %, Rundungsdifferenzen möglich
 *) k.A.: Informationen zu dieser Qualitätsdimension waren (teilweise) „nicht eruiert“

Bei dieser detaillierten Aufstellung schneiden die vier FH-Lehrgänge der Weiterbildung in einigen Qualitätsbereichen vergleichsweise schlecht ab. Allgemein ist zu bedenken, dass von dieser Stichprobe nicht auf alle hochschulischen und äquivalenten Weiterbildungsangebote in Österreich geschlossen werden kann. Aussagen werden nur für diese Stichprobe getroffen.

Hinsichtlich der **Ausstattung und Qualität des Anbieters** liegen v.a. die untersuchten Universitäten und Fachhochschulen bei der Informationsfülle online und am Telefon über dem Durchschnitt. Andere Anbieter hatten unterdurchschnittlich häufig Informationen online verfügbar, informierten die Mystery-Shopping-Personen aber am Telefon gleichermaßen gut. Im Zusammenhang mit diesem Qualitätsbereich blieben bei Anbietern von Lehrgängen universitären Charakters und sonstigen Weiterbildungslehrgängen ca. ein Fünftel der Fragen unbeantwortet.

Über die **Inhalte des Lehrgangs** stellten Universitäten und Fachhochschule sehr viele und sonstige Anbieter vergleichsweise wenige Informationen online zur

Verfügung. Telefonisch war die Auskunft bei den Fachhochschulen und Anbietern von LuC unterdurchschnittlich gut. Es kam oft zu mehreren erfolglosen Kontaktversuchen, d.h. eine kompetente Kontaktperson konnte nicht in allen Fällen erreicht werden. Mit Ausnahme der Universitäten war rund ein Viertel der Informationen zu den Inhalten des Lehrgangs nicht eruierbar.

Auch im Hinblick auf die Informationen zu den **Kosten und Förderungen** der hochschulischen und äquivalenten Weiterbildungsangebote schneiden die Universitäten vergleichsweise gut ab. Insgesamt waren ein Drittel – bei den Fachhochschulen sogar fast die Hälfte – der Informationen bei diesem Qualitätsbereich – v.a. Informationen zu den Fördermöglichkeiten – nicht eruierbar.

Über die **zeitliche Lage und Struktur der Lehrgänge** stellen Anbieter von LuC oder von sonstigen Weiterbildungslehrgängen überdurchschnittlich umfangreich Informationen zur Verfügung. Auffällig wenige Informationen zur zeitlichen Lage und Struktur der Lehrgänge gab es auf den Webseiten der Fachhochschulen. Hier musste bei vielen Fragestellungen telefonisch nachgefragt werden und überdurchschnittlich viele Fragen blieben auch offen. Am wenigsten blieb bei den Universitäten ungeklärt.

Die **Fragen des Konsumentenschutzes** konnten insgesamt seltener alle über die online verfügbaren Informationen beantwortet werden. In diesem Zusammenhang schneiden die Fachhochschulen und die Anbieter von LuC am besten ab. Am Telefon konnten die Universitäten wieder wettmachen, dass sie online weniger Informationen zu Konsumentenschutzfragen zur Verfügung stellten. Am meisten Fragen blieben bei den sonstigen Anbietern äquivalenter Weiterbildungsangebote offen.

Hinsichtlich des **persönlichen Nutzens für die Teilnehmenden** fanden die Mystery-Shopping-Personen insgesamt am wenigsten Informationen. Bei den Fachhochschulen mussten sogar mehr als die Hälfte der Fragestellungen unbeantwortet bleiben. Bei den vier ausgewählten Fachhochschulen war v.a. die telefonische Beratung nicht besonders ergiebig bzw. kompetente Ansprechpersonen konnten auch bei mehrmaligen Versuchen nicht erreicht werden. Bei Universitäten und Anbietern von LuC war die telefonische Beratung bezüglich des Nutzens eines Lehrgangs für die Teilnehmenden überdurchschnittlich gut. Andere Anbieter von äquivalenten Weiterbildungsangeboten lagen im Durchschnitt.

Die **Universitäten** können – mit Ausnahme der Qualitätsdimensionen „Fragen des Konsumentenschutzes“ und „Persönlicher Nutzen für Teilnehmende“ – fast zwei Drittel der Informationen online zur Verfügung stellen und lassen – im Vergleich zu anderen Anbietern – relativ wenig Fragestellungen unbeantwortet. **Anbieter Lehrgänge universitären Charakters und sonstiger Weiterbildungsangebote** verhalten sich in ihrem Informationsangebot sehr ähnlich und können den Bereich „Zeitliche Lage und Struktur der Lehrgänge“ innerhalb ihres Informationsangebotes am besten abdecken. Die untersuchten **Fachhochschulen** schneiden bei der Informationsfülle in den Bereichen „Kosten und Förderungen“ sowie „Zeitliche Lage und Struktur der Lehrgänge“ vergleichsweise schlecht ab. Auch hinsichtlich des persönlichen Nutzens für die Teilnehmenden könnte nicht einmal die Hälfte der Fragestellungen über das Informationsangebote im Internet und über persönliche Rückfrage am Telefon abgedeckt werden.

Ausstattung und Qualität des Anbieters

V.1.1 Informationen online

Hinsichtlich der Ausstattung und Qualität des Anbieters sind v.a. **Informationen zu den Lehrgangs- und Lernorten** online verfügbar. Bei nur zwei Anbietern musste dazu eine telefonische Rückfrage gestellt werden. Es ist darauf zu achten, dass der Sitz des Anbieters nicht immer mit den tatsächlichen Lernorten ident ist und dass es teilweise mehrere verschiedene Lernorte geben kann. Diese Info wird aber in der Regel von den Einrichtungen online zur Verfügung gestellt. Auch über die Erreichbarkeit der Lernorte gibt es nahezu in allen Fällen Informationen im Internet.

Mehr als zwei Drittel der Anbieter hochschulischer und äquivalenter Weiterbildungsangebote führen auf Ihrer Website an, dass der jeweilige Lehrgang anerkannt und/oder bewilligt ist. Vor allem nicht-hochschulische Bildungseinrichtungen verweisen gerne auf die Verordnung der Bundesministerin für Bildung, Wissenschaft und Kultur über die **Verleihung der Bezeichnungen „Lehrgang universitären Charakters“** (siehe VIII). Bei sonstigen Lehrgängen (siehe **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**) gibt es häufig auch am Telefon keine Information über die Anerkennung der Lehrgänge oder sie ist anderer Art. Die Ausbildung zur/zum MediatorIn wird vom Justizministerium anerkannt, wenn der Lehrgang den Erfordernissen gemäß §§ 23 und 24 Zivilrechtsmediationsgesetz (Ziv-MediatG)¹⁸ entspricht. Diese Lehrgänge sind dann auf der Liste des Bundesministeriums für Justiz eingetragen. Bei Coaching-Ausbildungen können Ausbildungsinstitute beim Österreichischen Coachingdachverband eingetragen sein und dadurch gewisse Ausbildungsrichtlinien und Qualitätsstandards garantieren.

Auch hinsichtlich der **Erfahrung mit Lehrgängen** gibt es eine Reihe von Informationen auf den Websites der Bildungseinrichtungen. Hier lohnt sich auch die telefonisch Nachfrage, da in den meisten Fälle auch genau angegeben werden kann, die lange eine Ausbildungsinstitution bereits Erfahrung mit den angebotenen Lehrgängen hat. Gerne wird auch auf das Gründungsdatum der jeweiligen Einrichtung verwiesen und suggeriert, dass der Anbieter z.B. bereits 65 Jahre mit hochschulischer bzw. äquivalenter Weiterbildung hat. Die Erfahrung mit Lehrgängen wird aber auch konkreter in der Anzahl der Durchgänge der jeweiligen Lehrgänge angegeben. Eines der ausgewählten Weiterbildungsangebote hatte erst einen Durchgang hinter sich, alle anderen bereits bis zu 25 Durchgängen. Die Erfahrung mit den Lehrgängen reicht zwar oft noch weiter zurück, zumeist aber bis Anfang der 1990er Jahre bzw. bis 2003 oder 2005.

Ein **schriftliches Leitbild** war bei 22 von 30 ausgewählten Weiterbildungslehrgängen online zu finden. In diesem Zusammenhang war die telefonische Nachfrage nicht besonders ergiebig. Wer kein schriftliches Leitbild auf der Website hat, kann möglicherweise auch keines in einer anderen schriftlichen Form übermitteln.

Qualitätssicherungskonzepte sind bei mehr als 60% der ausgewählten hochschulischen und äquivalenten Weiterbildungsangebote erkenn- und nachvollziehbar. Ziele, Verfahren, Instrumente werden auf der jeweiligen Website klar beschrieben, Informationen über konkrete Qualitätsmanagementverfahren oder -zertifikate sind aber seltener vorhanden (siehe V.1.3).

¹⁸ § 23 Ziv-MediatG Führung der Liste der Ausbildungseinrichtungen und Lehrgänge, §§ 24 und 25 Ziv-MediatG Eintragung in die Liste

V.1.2 Informationen telefonisch

Ob Einrichtungen, die hochschulische und äquivalente Weiterbildungslehrgänge anbieten, **Selbstevaluation** durchführen und welche Verfahren sie anwenden, ist in erster Linie telefonisch herauszufinden. Die meisten Anbieter haben verschiedene Möglichkeiten, den Lehrgangsteilnehmenden ein Feedback zu ermöglichen: standardisierte Fragebögen, vollständige Verbesserungsvorschläge (VWV), aber auch mündliche Gespräche oder Feedback über KlassensprecherInnen.

Wollen sich Interessierte die **Räumlichkeiten und/oder die technische Ausstattung** vor Ort anschauen, so ist dies am besten telefonisch zu erfragen. Obwohl fast die Hälfte der untersuchten Weiterbildungsanbieter auch online über mögliche Besichtigungstermine informieren, ist eine telefonische Nachfrage in den meisten Fällen dennoch notwendig, v.a. wenn es um einen „**Tag der offenen Tür**“ oder um „**schnuppern**“ geht. Bei letzterem lohnt sich es sich jedenfalls nachzufragen, da einige wenige Weiterbildungseinrichtungen anbieten, kostenfrei an einer Lehrgangseinheit probeweise teilzunehmen z.B. „Sie können sich mal einen Nachmittag hineinsetzen und sich das Ganze anschauen.“ (Zitat). In vielen Fällen ist „schnuppern“ aber nicht möglich.

V.1.3 Selten Informationen vorhanden

Durchaus seltener als zu den anderen Dimensionen der Ausstattung und Qualität des Anbieters gibt es Informationen zu **Qualitätsmanagementverfahren** oder **externen Qualitäts-Zertifikaten**. Rund die Hälfte der ausgewählten Weiterbildungsanbieter könnte dazu keinerlei Angabe machen. Zu Bedenken ist hier, dass Institutionen, die kein Qualitätsmanagementverfahren verwenden erwartungsgemäß auch keine Informationen darüber anbieten können.

V.1.4 Qualitätsdimension nach Art des Anbieters

Hinsichtlich der Online-Information zu Ausstattung und Qualität des Anbieters liegen v.a. die untersuchten **Universitäten und Fachhochschulen** über dem Durchschnitt. Bei ihnen fehlen nur an Informationen zu einem möglichen Qualitätsmanagementverfahren und/oder zu einem „Tag der offenen Tür“ oder einer „Schnupper-Möglichkeit“. Auch bei **Anbietern von Lehrgängen universitären Charakters** gab es in denselben Bereichen wie bei Universitäten und Fachhochschulen entweder Lücken im Informationsangebot oder die entsprechenden Angebote wurden gar nicht offeriert. Bei **Anbietern äquivalenter Weiterbildungsangebote** waren insgesamt – im Vergleich zu allen Anbietern – weniger häufig Informationen online verfügbar, sie informierten die Mystery-Shopping-Personen aber am Telefon gleichermaßen gut. Einige von ihnen konnten keine Informationen zu ihrer tatsächlichen Erfahrung mit Lehrgängen geben. Auch darüber, ob ein Lehrgang anerkannt und/oder bewilligt ist, gab es bei der Hälfte dieser Anbieter keine Informationen. Besonders gut waren die Informationen bei diesen Anbietern aber über die Lernorte und deren Erreichbarkeit. Insgesamt blieben aber im Zusammenhang mit diesem Qualitätsbereich bei Anbietern von Lehrgängen universitären Charakters und sonstigen Weiterbildungslehrgängen ca. ein Fünftel der Fragen unbeantwortet.

V. 2

Inhalte des Lehrgangs

V.2.1 Informationen online

Das **Programm des Lehrgangs** mit den wesentlichen Informationen zum Lehrgang ist in nahezu allen Fällen online vorhanden. Auch die konkreten Lehrpläne/Studentafeln sind größtenteils auf der jeweiligen Website vorhanden bzw. können telefonisch nachgefragt werden. Über die tatsächlichen Inhalte des Lehrgangs sind also – mit nur wenigen Ausnahmen – Informationen online abrufbar. Auch konkrete **Ansprechpersonen** z.B. die Lehrgangsleitung werden in der Regel angeführt. Sehr oft gibt es auch eine **Übersicht über Lehrende** und deren Qualifikationen bzw. kann diese telefonisch nachgefragt werden.

V.2.2 Informationen telefonisch

Der **Kontakt zur Lehrgangsleitung** bzw. zu den Lehrenden ist häufig vor Beginn des Lehrgangs möglich. Nicht immer gibt es dazu aber Informationen online. Es kann auch sein, dass nur der Name der Lehrgangsleitung – ohne Kontaktmöglichkeiten – genannt wird. Hier lohnt sich die telefonische Nachfrage, denn mitunter wird man sogar sofort zur Lehrgangsleitung durchgestellt und kompetent beraten.

Rund die Hälfte der ausgewählten Anbieter haben eine **Info-Veranstaltung** (Seminar, Abend,...) online angekündigt. Auf telefonische Nachfragen können Daten zu konkreten Info-Veranstaltungen genannt werden oder eine Einladung zu einem persönlichen Gespräch folgen.

Auch über die konkrete **Anzahl der Teilnehmenden** eines Lehrgangs bzw. über die vorgesehene Lehrgangsgröße gibt es oft keine schriftlichen oder digitalen Informationen. Da die Lehrgangsgrößen aber sehr unterschiedlich sein können und sich dadurch auch didaktische Konzepte unterscheiden können, lohnt sich die telefonische Nachfrage. So kann auch eher ein Bezug der Kosten zur Leistung hergestellt werden. Viele der ausgewählten Lehrgänge haben Maximalwerte angegeben z.B. maximal 12, 15 oder 20 Teilnehmende. Es kann auch vorkommen, dass Lehrgänge erst ab einer gewissen Anzahl an Teilnehmenden, z.B. mindestens acht oder mindestens 15 Teilnehmende, stattfinden. Es gibt auch „große“ Lehrgänge mit 30 bis 50 oder sogar 50 bis 60 Teilnehmenden pro Jahr. Die Spannungsbreite der Lehrgangsgrößen lag bei den ausgewählten Lehrgängen zwischen acht und 60 Teilnehmenden.

Hinsichtlich **Projektarbeiten oder Praktika** sollten telefonisch nachgefragt werden, wenn es dazu keine Informationen online gibt. Diese können sehr unterschiedlich gestaltet sein und mit verschiedenartigen zeitlichen und finanziellen Aufwendungen verbunden sein. Der Lehrgang kann sogar so praxisnahe sein, dass z.B. an vier Tagen pro Woche in einer Firma gearbeitet wird und es nur einen Theorietag pro Woche gibt. Der tatsächliche Zeitaufwand für Praktika ist oft intransparent oder unmöglich zu eruieren. Bei jenen Lehrgängen, die mehrjährige facheinschlägige Berufspraxis voraussetzen, sind Praktika aber oft nicht vorgesehen.

V.2.3 Selten Informationen vorhanden

Eher selten kam es bei den ausgewählten Lehrgängen vor, dass Infos über die **Zusammenarbeit mit Betrieben** z.B. für Praktika angegeben wurden oder darüber telefonisch Auskunft gegeben werden können. In einigen Fällen hängt es damit zusammen, dass keine Praktika vorgesehen sind. Viele Weiterbildungsanbieter verstehen sich nicht als Vermittlungsstelle für Praktika. Sie haben aber oft Kontakt zur Wirtschaft und führen teilweise auch konkrete Kooperationspartner an.

Es kann durchaus hilfreich sein, bereits vor Lehrgangsbeginn **Kontakt zu AbsolventInnen oder Studierenden** des Lehrgangs zu haben, um sich vorab Insider-Informationen zu verschaffen. Es kann vorkommen, dass AbsolventInnen des Lehrgangs bei Info-Veranstaltungen anwesend sind und für Fragen zur Verfügung stehen. Einige Anbieter haben Alumni-Plattformen oder Foren für Studierende, bei vielen ist der Kontakt zu AbsolventInnen oder Studierenden vor Lehrgangsbeginn aber nicht möglich. Hier werden oft Datenschutzgründe dafür angeführt.

V.2.4 Qualitätsdimension nach Art des Anbieters

Über die Inhalte des Lehrgangs stellten **Universitäten und Fachhochschulen** sehr viele und sonstige Anbieter vergleichsweise wenige Informationen online zur Verfügung. Insgesamt war - mit Ausnahme der Universitäten - rund ein Viertel der Informationen zu den Inhalten des Lehrgangs nicht eruiert. Die telefonische Auskunft lag bei den **Fachhochschulen und Anbietern von Lehrgängen universitären Charakters** unter dem Durchschnitt. Bei den **sonstigen Anbietern** liegen deutlich seltener einsehbare Lehrpläne schriftlich und/oder digital vor. Bei Anbietern von Lehrgängen universitären Charakters und sonstigen Anbietern war der Kontakt z AbsolventInnen bzw. Studierenden vor Beginn des Lehrgangs kaum möglich. Auch die Infos über die Zusammenarbeit mit Betrieben z.B. bei Praktika waren bei ihnen selten verfügbar. Darüber konnten aber auch die ausgewählten Fachhochschulen und einige Universitäten die Mystery-Shopping-Personen oft nur telefonisch informieren.

V. 3 Kosten und Förderungen

V.3.1 Informationen online

Die **Kosten des Lehrgangs** werden immer genannt. Die Preisangaben sind aber sehr unterschiedlich und reichen von Plauschalpreisen bis hin zu Preisen einzelner Module. In manchen Angeboten sind Bücher, Skripten, Exkursionen, Prüfungsgebühren enthalten, bei anderen Anbietern entstehen hier zusätzliche (oft versteckte) Kosten. Die Kosten des Lehrgangs sind manchmal auch exklusive Mehrwertsteuer angegeben.

Bei den untersuchten hochschulischen und äquivalenten Weiterbildungsangeboten lag die Bandbreite hinsichtlich der Kosten eines Lehrgangs zwischen **EUR 3.842,-- und EUR 34.750,--**. Es gab auch drei Ausbildungen, die preislich darunter lagen, die aber kürzer als ein Semester waren. Alle anderen Lehrgänge dauerten in etwa zwei bis vier Semester, wobei auch das tatsächliche Zeitausmaß oft sehr schwer feststellbar war (siehe V.3.2 und V.4.2).

Eine **Anmelde- bzw. Einschreibegebühr** wurde bei vier der ausgewählten Lehrgänge hochschulischer und äquivalenter Weiterbildung verlangt (EUR 22,--, EUR 75,--, EUR 100,-- und EUR 200,--).

Prüfungsgebühren können gesondert anfallen z.B. EUR 350,-- für eine kommissionelle Abschlussprüfung. Sofern Prüfungswiederholungen möglich sind, sollte nachgefragt werden, ob durch einen zweiten oder dritten Prüfungsantritt zusätzliche Kosten entstehen.

Auch mit Kosten für **Literatur und Skripten** ist zu rechnen, sofern nicht angegeben wird, dass diese in den Lehrgangskosten inkludiert sind. Für Literatur und Skripten wurde bei den untersuchten Lehrgängen insgesamt nie mehr als EUR 780,-- und meistens zwischen EUR 200,-- und EUR 400,-- veranschlagt.

Fahrt- und Hotelkosten können im Zusammenhang mit Exkursionen, aber auch im regulären Lehrgangsbetrieb, wenn Lernorte außerhalb von Wien liegen,

vorkommen. Sie sind oft schwer zu erheben und hängen mitunter auch von den individuellen Bedürfnissen (v.a. Hotelkosten) der Studierenden ab. Es kann aber auch vorkommen, dass es eine Kooperation mit einem bestimmten Hotel gibt. Die Fahrtkosten wurden jeweils auf Basis von Einzeltickets bei der ÖBB (ohne Vorteils card) gerechnet und schwanken von ca. EUR 100,-- bis EUR 1.766,40.

Für **Exkursionen** – sofern nicht im Gesamtpreis inbegriffen – waren bei den ausgewählten Lehrgängen zwischen EUR 400,-- und EUR 4.000,-- zu rechnen.

Teilweise fallen im Rahmen von Lehrgängen **Supervisionskosten** an. Bei den untersuchten Weiterbildungsangeboten beliefen sie sich einmal auf EUR 405,-- und einmal auf EUR 1.600,--.

Keiner der untersuchten Lehrgänge gab an, dass Kosten für Hilfs- und Arbeitsmittel, z.B. für Software, anfallen.

Die **Schwankungsbreiten** verdeutlichen die Notwendigkeit der individuellen Nachfrage bei den Weiterbildungsanbietern. Diese zusätzlichen Kosten sind oft nicht eindeutig im Internet aufgeschlüsselt. Es können im Rahmen dieser Untersuchung keine verallgemeinernden Aussagen über Nebenkosten von Lehrgängen hochschulischer und äquivalenter Weiterbildung getroffen werden. Bei der getroffenen Auswahl der Lehrgänge lagen die Gesamtkosten im Schnitt bei EUR 9.390,-- und die durchschnittlichen Nebenkosten bei EUR 839,90.¹⁹

V.3.2 Informationen telefonisch

In vielen Fällen konnte kein eindeutiger **Bezug der Kosten zur Leistung** hergestellt werden. Die **Kosten pro Unterrichtseinheit** waren häufig nicht transparent, weil v.a. die genaue Anzahl der Unterrichtseinheiten nicht klar war. Eine telefonische Nachfrage gab hier oft näheren Aufschluss, blieb aber bei etwa einem Drittel der untersuchten Lehrgänge dennoch erfolglos.

Die Kosten (inkl. Nebenkosten) **pro Präsenzstunde** (umgerechnet auf 60-min-Einheiten) sind so verschieden wie die Lehrgänge selbst. Sie schwanken zwischen **EUR 7,02 und EUR 102,40 pro Stunde**. Viele liegen bei ca. EUR 20,-- bis EUR 30,-- pro Präsenzstunde (Median EUR 24,54). Die Gesamtkosten pro gesamten Stundenaufwand (inkl. Projektarbeiten, Exkursionen, Lernzeiten,...) schwanken zwischen EUR 2,47 und EUR 57,92 pro Stunde (Median EUR 13,11).

V.3.3 Selten Informationen vorhanden

Äußerst selten gibt es Informationen zu **Förderungen und Finanzierungsmöglichkeiten** der Lehrgangsgebühren. In diesem Zusammenhang ist oft die telefonische Rückfrage auch nicht besonders ergiebig. Viele Anbieter verweisen aber auf Stellen wie AMS und WAFF oder auf die steuerliche Absetzbarkeit der Lehrgangsgebühren.

In einem Fall wurden die Lehrgangskosten zur Gänze von Firmen übernommen für die die Lehrgangsteilnehmenden im Rahmen des Lehrgangs arbeiten, um praktische Erfahrung zu bekommen.

V.3.4 Qualitätsdimension nach Art des Anbieters

Im Hinblick auf die Informationsfülle zu den Kosten und Förderungen der hochschulischen und äquivalenten Weiterbildungsangebote schneiden die **Universitäten** vergleichsweise gut ab. Insgesamt war ein Drittel der Informationen bei

¹⁹ Diese Zahlen sind lediglich der rechnerische Mittelwert der Kosten der ausgewählten hochschulischen und äquivalenten Weiterbildungsangeboten. Da die einzelnen Lehrgänge auch hinsichtlich des Zeitaufwandes sehr unterschiedlich sind, können diese Werte nicht als Orientierungshilfe für Interessierte oder für allgemeine Aussagen herangezogen werden.

diesem Qualitätsbereich – v.a. Informationen zu den Fördermöglichkeiten - nicht eruierbar. Bei den ausgewählten **Fachhochschulen** konnten gar keine Informationen zu Förder- und Finanzierungsmöglichkeiten gegeben werden. Auch hinsichtlich der Kosten pro Unterrichtseinheit war die Information oft nicht transparent und es konnte kein Bezug zwischen den Kosten und den Leistungen hergestellt werden. Die **Anbieter von Lehrgängen universitären Charakters** und die **Anbieter sonstiger Weiterbildungsangebote** verhielten sich in der Verteilung ihrer Informationen zu Kosten und Fördermöglichkeiten durchschnittlich.

Die Übersicht über die Kosten der ausgewählten hochschulischen und äquivalenten Weiterbildungsangebote zeigt bei allen Anbietern **große Schwankungsbreiten**. Am größten sind die Unterschiede bei den Lehrgängen universitären Charakters, wobei hier ein Anbieter herausragend hohe und ein weiterer auch verhältnismäßig sehr hohe direkte Kosten hat. Am geringsten ist die Schwankungsbreite der direkten Lehrgangskosten, aber auch der Gesamtkosten eines Lehrgangs bei den Universitäten. Fachhochschulen haben auch noch relativ geringe preisliche Unterschiede und konnten insgesamt den günstigsten dreisemestrigen Lehrgang anbieten.

Tabelle 8: Übersicht über Kosten von hochschulischen und äquivalenten Lehrgängen der Weiterbildung nach Anbieter

Anbieter	Direkte Kosten	Nebenkosten	Gesamtkosten
Universitäten	4.800,-- bis 7.688,--	68,-- bis 3.689,60	5.300,-- bis 10.889,60
Fachhochschulen	1.090,-- bis 7.000,--	0,-- bis 4.466,40	3.842,-- bis 10.426,40
Anbieter von LuC	4.830,-- bis 34.500,--	0,-- bis 4.075,--	5.000,-- bis 34.750,--
Sonstige Anbieter	960,-- bis 14.390,--	0,-- bis 1.798,--	960,-- bis 14.832,--

Quelle: *öibf*, Angaben für die gezogene Stichprobe in Euro

Anmerkung: Nebenkosten (Anmeldegebühren, Prüfungsgebühren, Literatur und Skripten, Hilfsmittel, Fahrtkosten, Hotel- und Übernachtungskosten, Kosten für Exkursionen, Kosten für Supervisionen und sonstige Kosten) waren teilweise sehr schwer zu eruieren und können deshalb unvollständig sein. Bei den sonstigen Anbieter sind die Weiterbildungsangebote teilweise kürzer wodurch sich niedrigere Gesamtkosten ergeben können.

V. 4 Zeitliche Lage und Struktur der Lehrgänge

V.4.1 Informationen online

Bei fast 90% der ausgewählten Lehrgänge gab es Infos über die **zeitliche Gliederung des Lehrgangs** auf der jeweiligen Website. Über Beginn, Dauer und Anmeldeschluss des Lehrgangs wurde in den meisten Fällen online informiert.

V.4.2 Informationen telefonisch

Der **tatsächliche zeitliche Aufwand (workload)** eines Lehrgangs ist aber nicht immer online veranschaulicht. Teilweise gibt eine telefonische Rückfrage Auskunft darüber, teilweise ist der effektive Zeitaufwand aber gar nicht ermittelbar. Bei drei der ausgewählten 30 hochschulischen und äquivalenten Weiterbildungsangebote konnte der tatsächliche Zeitaufwand nicht festgestellt werden. Bei den anderen Lehrgängen lag der angegebene Zeitaufwand bei insgesamt 150 bis 1.440 Stunden (auf 60-min-Einheiten umgerechnet, Median 292,5 Stunden). Dazu kamen häufig zusätzliche zeitliche Aufwendungen für z.B. angeleitetes Selbststudium oder praktische Übungen im Ausmaß von bis zu 2.000 Stunden. Die „untere“ (gemessen am Zeitaufwand) Hälfte der untersuchten Lehrgänge hatte einen gesamten zeitlichen Aufwand von bis zu 2.125 Stunden (Median).

Über eine Möglichkeit zur **Unterbrechung des Lehrgangs** wird in den wenigsten Fällen online informiert. Fast die Hälfte der untersuchten Lehrgänge informierte die Mystery-Shopping-Personen telefonisch, ein Drittel könnte allerdings gar keine Auskunft darüber geben. Eine Unterbrechung des Lehrgangs wird nicht immer gerne gesehen. Bei einigen Lehrgängen kann im darauf folgenden Jahr wieder in den Zyklus eingestiegen werden. Es gibt aber auch ganz individuell zusammenstellbare Lehrgänge mit modularem Aufbau, wo eine Unterbrechung sozusagen im individuellen Ermessen der Studierenden liegt.

V.4.3 Qualitätsdimension nach Art des Anbieters

Über die zeitliche Lage und Struktur der Lehrgänge stellen **Anbieter von LuC oder von sonstigen Weiterbildungslehrgängen** überdurchschnittlich umfangreich Informationen zur Verfügung. Auffällig wenige Informationen zur zeitlichen Lage und Struktur der Lehrgänge gab es auf den Webseiten der **Fachhochschulen**. Hier musste bei vielen Fragestellungen telefonisch nachgefragt werden und überdurchschnittlich viele Fragen blieben auch offen. Am wenigsten blieb bei den **Universitäten** ungeklärt.

Tabelle 9: Übersicht über den Zeitaufwand für hochschulische und äquivalente Lehrgängen der Weiterbildung nach Anbieter

Anbieter	Zeitaufwand lt. Lehrgangsprogramm	Zusätzlicher Zeitaufwand	Gesamter Zeitaufwand
Universitäten	150 - 900	50 - 720	200 - 1190
Fachhochschulen	240 - 500	0 - 1600	292,50 - 1840
Anbieter von LuC	213,33 - 1440	100 - 2125	213,33 - 2350
Sonstige Anbieter	81,75 - 1083,33	3 - 5261	84,75 - 6000,75

Quelle: *öibf*, Angaben für die gezogene Stichprobe in Stunden (60-min.-Einheiten)

Insgesamt ist die Schwankungsbreite bei der und auch die tatsächliche Anzahl der Lehrgangsstunden laut Lehrgangsprogramm bei den **Fachhochschulen** am geringsten. Wird der zusätzliche Zeitaufwand berücksichtigt, so haben **Universitäten** die geringste Schwankungsbreite und den geringsten Zeitaufwand. Bei **Lehrgängen universitären Charakters** ist die Schwankungsbreite der Lehrgangsstunden bedeutend größer, der zusätzliche Zeitaufwand kann aber bei den **sonstigen Anbietern** noch stärker schwanken bzw. bedeutend größer sein.

V. 5 Fragen des Konsumentenschutzes

Hinsichtlich konkreter Fragen des Konsumentenschutzes war die Informationsdichte sehr unterschiedlich, weshalb die Zuordnung zu Online- oder Telefon-Information hier weniger eindeutig ist. Über gewisse Fragestellungen, z.B. Preisnachlass bei sozialer Bedürftigkeit, gab es nahezu bei keinem Lehrgang Informationen im Internet. Am häufigsten wurden die Anmeldemodalitäten offen gelegt, wobei der Anmeldeschluss oft erst telefonisch geklärt werden konnte. Allgemeine Geschäftsbedingungen wurden von der Hälfte der ausgewählten Lehrgänge online offen gelegt. Bei den Fragen des Konsumentenschutzes war sehr häufig eine Kombination aus Internet-Recherche und telefonischer Nachfrage notwendig. Letztere blieb aber mitunter auch fruchtlos. Die Mystery-Shopping-Personen erhielten v.a. bei den Kündigungs- und Rücktrittsmodalitäten sowie bei Fragen rund um die Anmeldung/Bewerbung wenig zufrieden stellende Auskünfte am Telefon.

V.5.1 Informationen online

Bei mehr als zwei Drittel der untersuchten Lehrgänge wurden die **Anmeldemodalitäten** online klar erklärt und offen gelegt. Es wurde dabei angeführt in welcher Form eine Bewerbung abgegeben werden kann: online, per Fax, via Telefon, per E-Mail oder persönlich vor Ort.

Auch die **Fälligkeit der Zahlung** war in den meisten Fällen bereits online klar beschrieben bzw. konnte in nahezu allen Fällen telefonisch geklärt werden. Ebenso wurde bereits im Internet angeführt, ob **Teilzahlung möglich** sei. Bei Universitäten und Fachhochschulen ist die Zahlung der Semestergebühr vor Beginn des Semesters üblich. Bei Anbietern von Lehrgängen universitären Charakters kann in der Regel auch semesterweise bezahlt werden. Hier ist auch die Bezahlung einzelner Module im Vorhinein üblich. Sonstige Anbieter bieten zum Teil auch monatliche Zahlungsmöglichkeiten an. Bei monatlicher Ratenzahlung kann es zu Aufschlägen von drei bis fünf Prozent kommen. Bei einem Anbieter war es vice versa, d.h. die monatliche Bezahlung der Lehrgangsgebühr war die übliche Zahlungsform und bei Semesterzahlung gab es drei Prozent Rabatt, bei Jahresgesamtzahlung fünf Prozent und bei der Bezahlung der gesamten Lehrgangsgebühr im Vorhinein wurden acht Prozent Rabatt gewährt. Selten muss der gesamte Lehrgangsbeitrag vor Ausbildungsbeginn bezahlt werden. Vor allem bei Anbietern von LuC oder sonstigen Lehrgängen werden auch Ausnahmen gemacht und auf die persönliche (finanzielle) Situation der potentiellen Studierenden (hier: Mystery-Shopping-Personen) eingegangen. Bei einigen Anbietern ist nach Beendigung des Auswahlverfahrens eine Anmelde- oder Einschreibgebühr (z.B. EUR 100,-- / EUR 200,-- / EUR 2.000,--) oder eine Anzahlung (z.B. 10% der Lehrgangsgebühr / EUR 900,--) zu entrichten. Es wird teilweise auch angegeben, dass die jeweilige Zahlung zu einem bestimmten Zeitpunkt auf dem Konto des Anbieters eingelangt sein muss. Bei verspäteter Zahlung verrechnen einige Anbieter Verzugszinsen (z.B. 5% p.a. zzgl. „angemessener“ Mahnspesen).

Die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** (AGB) wurden von der Hälfte der ausgewählten Lehrgänge online offen gelegt. Durch die telefonische Nachfrage waren in diesem Zusammenhang keine weiteren AGBs nachzulesen. Bei den ausgewählten Weiterbildungsangeboten waren sie entweder online oder gar nicht verfügbar.

Ähnlich war es mit den **Kündigungs- und Rücktrittsmodalitäten** bzw. **Stornobedingungen**, die von etwa der Hälfte der untersuchten Lehrgänge online abrufbar waren. Auch hier brachte die telefonische Nachfrage in den wenigsten Fällen Aufschluss über die tatsächlichen Möglichkeiten bei Kündigung bzw. Rücktritt, die insgesamt sehr unterschiedlich waren. Tatsächliche (akzeptierte) Gründe für den Rücktritt wurden in diesem Zusammenhang in der Regel nicht angeführt. Es wurde aber angegeben, wie finanziell bzw. organisatorisch mit dem Rücktritt umgegangen wird. Es werden jeweils sehr unterschiedliche Storno- oder Bearbeitungsgebühren eingehoben und auch verschiedene Zeitpunkte der letzten Rücktrittsmöglichkeit genannt. In einem Fall gab es gar keine Möglichkeit, Kosten rückerstattet zu bekommen:

„Payment of tuition in full is due before enrollment in courses. All payments are final and non-refundable.“

Ein anderer Anbieter schließt eine Stornierung auch komplett aus. Allgemein gibt es aber Kündigungs- und Rücktrittsmöglichkeiten. Es wird z.B. auf das gesetzliche Rücktrittsrecht bei Fernabsatz - insbesondere per Fax, E-Mail oder Internet - binnen sieben Werktagen ab Vertragsabschluss hingewiesen. Wie die nachfolgende grafische Darstellung veranschaulichen soll, sind die Rücktritts- und Kündigungsmodalitäten sehr unterschiedlich.

Tabelle 10: Übersicht über Rücktritts- und Kündigungsmodalitäten nach Zeitpunkt

EUR 100,-	↓	100% fällig					
		kostenfrei	↓	100% fällig			
↓		50 % fällig		↓	100% fällig		
			50 % fällig	↓	100 % fällig		
			30 % fällig	↓	100 % fällig		
		EUR 80,-	↓	100% fällig			
		10% fällig	↓	100% fällig			
		5 % fällig	↓	50 % fällig	↓	100% fällig	
		10 % bzw. mind. EUR 50,-	↓	100 % fällig			
			kostenfrei	↓	50 % f.	↓	100% fällig
				kostenfrei	↓	40 % fällig	
				30% fällig	↓	100% fällig	
			EUR 2.000,-	↓	100% fällig		
				EUR 80,-	↓		

Quelle: öibf, doppelte Nennungen werden nicht doppelt dargestellt

Es gibt Anbieter, bei denen der Rücktritt nur bis zwei Monate vor Lehrgangsbeginn möglich ist und auch in diesem Fall eine Stornogebühr (in Höhe von EUR 100,-) zu entrichten ist. Danach ist der Rücktritt nicht mehr möglich, es sei denn es kann ein(e) Ersatzteilnehmende(r) nominiert werden. Bei einigen Anbietern ist eine Stornierungen vier Wochen bzw. 30 oder 31 Tage vor Lehrgangsbeginn möglich, wobei auch hier Storno- oder Bearbeitungsgebühren verrechnet werden. Es gibt aber auch eine Reihe von Anbietern, bei denen der Zeitraum des Rücktritts näher beim Lehrgangsbeginn liegt z.B. innerhalb der sieben Tage vor Veranstaltungsbeginn wird eine Stornogebühr von 40 % der Seminarkosten eingehoben. Oder ein Storno ist bis Lehrgangsbeginn möglich, allerdings wird die Anmeldegebühr (EUR 2.000,-) eingehalten. Ein Anbieter bot die Stornomöglichkeit mit einer Bearbeitungsgebühr von EUR 80,- bis zum Ablauf der ersten Ausbildungswoche sowie die Rücküberweisung der Einschreibegebühr und schon bezahlter Ausbildungskosten an.

V.5.2 Informationen telefonisch

Ein **Anmeldeschluss** wurde nur von zwölf der ausgewählten Lehrgänge online genannt. Allerdings ist hier zu berücksichtigen, dass manche Lehrgänge überhaupt keinen Anmeldeschluss haben und der Einstieg – durch den modularen Aufbau des Lehrgangs – jederzeit möglich ist. Da hinsichtlich des Anmeldeschluss die Informationen im Internet oft nicht ausreichen, lohnt sich die telefonische Nachfrage.

Der **Gerichtsstand** wird auch nicht immer online angeführt, kann aber telefonisch nachgefragt werden.

Welche besonderen **Gründe für den Abbruch des Lehrgangs** akzeptiert werden, konnte bei den ausgewählten Lehrgängen in erster Linie telefonisch erfragt werden. Dennoch konnte bei fast der Hälfte der Lehrgänge keine Auskunft darüber gegeben werden. Bei dieser Fragestellung ging es aber nicht nur um die Gründe für den Abbruch eines Lehrgangs, sondern auch um aliquote Preisreduktion in diesem Zusammenhang. Von einigen Anbietern wurden Abbruchsgründe angeführt wie z.B. Präsenz- oder Zivildienst, Schwangerschaft oder schwere Erkrankungen, es wurde aber auch erwähnt, dass mit keinem preislichen Entgegenkommen gerechnet werden darf. Manchmal wird auch schriftlich festgehalten, dass sich Studierende dennoch verpflichten, die Lehrgangs- oder Semestergebühren jedenfalls zu bezahlen. Häufig ist es eine Fragestellung, die individuell abzuwägen und zu entscheiden ist. Anbieter legen sich oft nicht eindeutig fest, machen aber ein Angebot in Richtung Preisreduktion z.B. „Bei schwerwiegenden Gründen wird sich sicherlich eine amikale Lösung finden“ oder „Bei schweren Erkrankungen finden wir sicher eine amikale Win-Win-Lösung“ (Zitate).

Nicht einmal bei der Hälfte der ausgewählten Lehrgänge wurde im Internet angeführt, ob **zeitliche oder inhaltliche Änderungen im Lehrgangsprogramm** oder Änderungen bei den Lehrenden vorkommen können. Auf telefonische Nachfrage der Mystery-Shopping-Personen wurden aber unterschiedliche Möglichkeiten hinsichtlich Änderungen erwähnt: v.a. bei Vortragenden oder bei Lernorten. Vorbildliche Weiterbildungsanbieter gaben aber bereits auf ihrer Website an, dass sie sich bei Ausfall angekündigter Ausbildungsveranstaltungen verpflichten, für entsprechende Ersatzangebote im selben bzw. spätestens im darauf folgenden Ausbildungsjahr zu sorgen. Es können aber auch Angaben wie: „Änderungen sind vorbehalten, Ansprüche ergeben sich aus einer Änderung nicht.“ (Zitat) vorkommen. Es kann auch vorkommen, dass Lernorte variieren, was möglicherweise zu veränderten Kosten für Studierende führt. Das Zustandekommen von Veranstaltungen kann auch mit einer Mindestanzahl an Teilnehmenden zusammen hängen.

Ob es eine **standardisierte Feedbackmöglichkeit** gibt, wurde nur bei einem Drittel der ausgewählten Lehrgänge im Internet angegeben. Hier war die telefonische Nachfrage aufschlussreicher. Insgesamt gab es bei allen Weiterbildungsanbietern – mit Ausnahme von drei Einrichtungen, in im Erhebungszeitraum telefonisch schwer erreichbar waren – für Studierende die Möglichkeit, ihre Wünsche, Ideen, Anregungen, aber auch Beschwerden aktiv einzubringen. Häufig hängt dies mit der Selbstevaluierung einer Einrichtung zusammen. Als standardisierte Feedbackmöglichkeiten wurde in der Regel die laufende Fragebogenerhebung mit standardisierten Fragebögen nach jeder Lehrveranstaltung bzw. nach jedem Modul genannt. Zudem werden weniger standardisierte Formen des Feedbacks angegeben wie z.B. die persönliche Rückmeldung der Studierenden an Lehrende und Lehrgangsleitungen bzw. der mündliche Austausch zwischen Lehrenden und Lernenden. Eine Einrichtung hat so genannte vollständige Verbesserungsvorschläge (VVV), andere eine Feedback-Box, wo Wünsche, Anregungen und Verbesserungsvorschläge deponiert werden können. Bei einem Weiterbildungsanbieter läuft das Feedback über die jeweiligen „KlassensprecherInnen“, welche die Meinungen und Probleme der Teilnehmenden gebündelt an die Lehrgangsleitung herantragen.

Über ein **standardisiertes Beschwerdewesen** gab es deutlich seltener Informationen im Internet. Hier erhielten die Mystery-Shopping-Personen hauptsächlich telefonisch eine Auskunft darüber – sofern es ein standardisiertes Beschwerdewesen überhaupt gab. Ein Anbieter reagierte auf die telefonische Nachfrage mit folgender Aussage: „Bis jetzt hat es kaum Beschwerden gegeben, und außerdem sind wir ja ständig mit unseren Kursteilnehmern in Kontakt, sodass

man bei Problemen sofort reden kann.“ (Zitat). Eine andere Einrichtung gab am Telefon an: „Das brauchen wir nicht, weil wir leben, was wir unseren Kunden lehren“ (Zitat). Ansonsten wurden aber folgende Möglichkeiten genannt, wie sich Studierende einbringen können: Feedback-Box für Wünsche, Ideen, Anregungen und Verbesserungsvorschläge, Beschwerde-Briefkasten, E-Mails für Beschwerden, mündlicher Austausch mit Lehrenden oder der Lehrgangsleitung sowie die gebündelte Rückmeldung über KlassensprecherInnen. Als mögliche Anlaufstellen für Beschwerden wurden Lehrgangsbüros, Sekretariate, aber auch eine Abteilung für Qualitätssicherung einer Universität angegeben.

V.5.3 Selten Informationen vorhanden

Wie bereits erwähnt, waren die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** (AGB), die **Kündigungs- und Rücktrittsmodalitäten** sowie die **Stornobedingungen** nur bei etwa der Hälfte der untersuchten Lehrgänge online verfügbar (siehe V.5.1). Rund die Hälfte der ausgewählten Lehrgänge könnte dazu auch bei Nachfrage keine hinreichenden Informationen zur Verfügung stellen.

Welche besondere **Gründe für den Abbruch des Lehrgangs** akzeptiert werden, um möglicherweise eine aliquote Preisreduktion zu erhalten, konnte entweder telefonisch geklärt werden oder es gab – bei fast der Hälfte der ausgewählten Lehrgänge – gar keine Informationen dazu (siehe V.5.2).

Im Zusammenhang mit einem möglichen Abbruch des Lehrgangs wurde auch erhoben, ob es möglicherweise auch ein Angebot einer **Form der „Versicherung“** gibt, die bei einem unerwarteten Abbruch des Lehrgangs den Studierenden zumindest Teile der Weiterbildungskosten refundiert. Ein Versicherungssystem gab es bei den ausgewählten hochschulischen und äquivalenten Weiterbildungsangeboten nie.

Zu einem möglichen **Preisnachlass bei sozialer Bedürftigkeit** konnten mehr als die Hälfte der ausgewählten Weiterbildungseinrichtungen keine Auskunft geben. Im Internet waren dazu keine Informationen zu finden. In diesem Zusammenhang wird telefonisch bestenfalls auf Fördereinrichtungen verwiesen. Eine Einrichtung gab diesbezüglich an, dass sie keinen Preisnachlass gewähren können, weil das die finanziellen Kapazitäten des Unternehmens übersteigen würde.

Nur ein Bruchteil der ausgewählten Lehrgänge hatte **kundenfreundliche Öffnungszeiten** (bis 19:30 abends), die auch auf der eigenen Website angegeben wurden. Sehr oft ist es üblich, sich einen Termin (für ein persönliches Gespräch und/oder eine Besichtigung) auszumachen.

Eine **gebührenfreie Telefonhotline** ist bei hochschulischen und äquivalenten Weiterbildungsangeboten unüblich. Bei den ausgewählten Lehrgängen hatten nur zwei Anbieter eine kostenlose Infohotline innerhalb Österreichs. Bei den anderen sind die „normalen“ Telefongebühren zu bezahlen.

V.5.4 Qualitätsdimension nach Art des Anbieters

Bei den Fragen des Konsumentenschutzes schneiden die **Fachhochschulen** und die **Anbieter von Lehrgängen universitären Charakters** am besten ab. Am Telefon konnten die **Universitäten** wieder wettmachen, dass sie online weniger Informationen zu Konsumentenschutzfragen zur Verfügung stellten. Am meisten Fragen blieben bei den **sonstigen Anbietern** äquivalenter Weiterbildungsangebote offen. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden v.a. von den Anbietern von Lehrgängen universitären Charakters und deutlich seltener von Anbietern sonstiger Weiterbildungsangebote offen gelegt. Universitäten und Fachhochschulen informieren bereits online oder am Telefon, dass zeitliche und/oder inhaltliche Änderungen im Lehrgangsprogramm möglich sind. Bei

einigen Anbietern von LuC oder sonstigen Lehrgängen konnte dazu keinerlei Auskunft gegeben werden. Auch die Information darüber, ob besondere Gründe für den Abbruch eines Lehrganges akzeptiert werden, sodass es zu einer aliquoten Preisreduktion kommen kann, ist bei diesen Anbietern nicht immer zu bekommen.

V. 6 Persönlicher Nutzen für Teilnehmende

V.6.1 Informationen online

Bei fast allen ausgewählten hochschulischen und äquivalenten Weiterbildungsangeboten wurde online über **Zugangsvoraussetzungen und Teilnahmebedingungen** informiert. Diese sind so unterschiedlich wie die Lehrgänge (in ihrer Dauer, inhaltlichen Ausrichtung,...) selbst und beinhalten Altersgrenzen, Bildungsniveaus, Berufserfahrung und/oder die positive „Absolvierung“ eines **Aufnahmegesprächs**. Bei einem der untersuchten Lehrgänge entscheidet eine Aufnahmekommission über die Teilnahme am Lehrgang, bei anderen gab es persönliche Eignungs- oder Aufnahmegespräche. Es gibt auch Lehrgänge ohne Aufnahmeverfahren. Es gab auch einen Lehrgang in der Stichprobe, der gar keine besonderen Voraussetzungen für die Teilnahme hatte.

Hinsichtlich des **Alters** gibt es sehr unterschiedliche Angaben: keine Altersbeschränkung, Mindestalter von 18 Jahren, Vollendung des 25. oder des 26. Lebensjahres, Mindestalter von 27 Jahren. Entweder das Alter spielt gar keine Rolle oder die Altersvorgabe ist gekoppelt mit anderen Zugangsvoraussetzungen wie Bildungsabschlüssen und (mehrjähriger) facheinschlägiger Berufserfahrung.

Bei vielen der untersuchten hochschulischen und äquivalenten Weiterbildungsangebote war ein abgeschlossenes Hochschulstudium und mehrjährige **facheinschlägige berufliche Praxis** Voraussetzung. Die Mindestanzahl der beruflichen Praxisjahre ist auch sehr unterschiedlich: keine genaue Angabe, zwei Jahre, mindestens drei Jahre, mindestens fünf Jahre. Es kann einfach nur Berufspraxis, aber auch konkrete facheinschlägige berufliche Erfahrung z.B. auch in leitender Position oder „mit hohem Maß an Eigenverantwortung“, gefordert werden. Es gab auch einen Lehrgang in der Stichprobe, der nur „Berufsausbildung und Berufserfahrung“ als Zugangsvoraussetzung hatte.

Es können auch sehr unterschiedliche **Bildungsabschlüsse** von der Lehrgangsentwicklung vorausgesetzt werden: „Abschluss der Grundschule“, „mittlerer Bildungsabschluss“, „HAK-AbsolventInnen“, „AbsolventInnen einer BHS oder AHS mit Reifeprüfung“, „Matura oder gleichwertiger Schulabschluss (bzw. außerordentliche berufliche Qualifikation)“, „Matura bzw. Studienberechtigungsprüfung“, „Reifeprüfung oder vergleichbare Abschlüsse“, „Abschluss eines Universitätslehrgangs“, „abgeschlossenes Hochschulstudium oder gleichzuhaltende mindestens vierjährige Berufspraxis“.

Die Zugangsvoraussetzungen sind meistens eine Kombination mehrerer Faktoren wie z.B. Berufserfahrung und Bildungsabschluss und sind bei jedem der untersuchten Lehrgänge individuell verschieden. Bei zwei Lehrgängen wurde auch ein **ärztliches Attest** über die „gesundheitlichen Eignung“ bzw. als Bestätigung, dass Teilnehmende an „keinen ansteckenden Krankheiten leiden“ gefordert.

Einige Lehrgänge setzen (sehr) gute **Sprachkenntnisse** voraus. In diesem Zusammenhang wurden Deutsch- oder Englischkenntnisse angeführt. Es kann auch einen Englischtest zur Überprüfung der Sprachkenntnisse vor Lehrgangsbeginn geben.

Bei einem der ausgewählten Weiterbildungslehrgänge wurde angeführt, dass **Zusatzqualifikationen** wie z.B. Textverarbeitung und Tabellenkalkulation,

Präsentationssoftware und betriebswirtschaftliche Grundkenntnisse zwar nicht zwingend, aber hilfreich sein können.

Ein anderer Lehrgang forderte als Zugangsvoraussetzung ein **konkretes Diplom** der Gesundheits- und Krankenpflege zuzüglich einer konkreten Weiterbildung oder Sonderausbildung für Führungsaufgaben. Hier wurden sehr genaue Angaben der gesetzlichen Grundlage und des Mindeststundenausmaßes der geforderten **Vorbildung** angegeben. Auch bei einem anderen Lehrgang wurde die positive Absolvierung eines ganz bestimmten Lehrganges vorausgesetzt.

Neben Informationen zu Zugangsvoraussetzungen und Teilnahmebedingungen wurde auch bei mehr als zwei Drittel des ausgewählten hochschulischen und äquivalenten Weiterbildungsangebote über das Angebot telefonischer und/oder persönlicher **Beratung** online informiert. Die Mystery-Shopping-Personen wurden am Telefon häufig zu einem persönlichen Beratungsgespräch eingeladen. Einige Weiterbildungsanbieter gaben auch an, dass sich am liebsten ein persönliches Gespräch führen, „weil man einen fundierten Eindruck bekommen kann“ (Zitat). Auf der Website einer Weiterbildungseinrichtung kann es Ansprechpersonen für inhaltliche und für organisatorische Fragen geben.

V.6.2 Informationen telefonisch

Über **Prüfungsregelungen** gibt es nicht immer Informationen auf der Website einer Weiterbildungseinrichtung. Sie können auch sehr unterschiedlich sein. Es gibt Lehrgänge, die überhaupt keine Prüfungen haben. Andere wiederum haben Prüfungen, die auch bis zu dreimal wiederholt werden. Bei einigen sind die Prüfungswiederholungen in den Lehrgangsgebühren inkludiert, bei anderen werden zusätzliche Prüfungsantritte extra verrechnet. Bei einem Lehrgangsanbieter wird z.B. eine Prüfungsgebühr von EUR 40,-- eingehoben. Bei einem Lehrgang erhielt die Mystery-Shopping-Person die Auskunft: „Im Allgemeinen besteht kein Bedarf die Prüfungen zu wiederholen, daher gibt es auch keine Regelung dazu.“ (Zitat)

Auch hinsichtlich möglicher **Anrechnungen** sollte telefonisch nachgefragt werden. Teilweise sind Anrechnungen gesetzlich geregelt z.B. im § 78 UG 2002 oder im § 23, Abs. 3 (2) sowie im § 59 UniStG. Es ist sehr unterschiedlich, ob und inwiefern auf die individuelle Biografie von potentiellen Studierenden Rücksicht genommen wird. In einigen Fällen ist zwar eine Anrechnung möglich, sie führt aber zu keiner Reduktion der Studiengebühren. Die Anrechnung ist hier nur als Freistellung für Lehrveranstaltungen zu verstehen. Bei zwei der ausgewählten Weiterbildungslehrgänge kann eine Anrechnung aber zu einer Gebührenreduktion führen. So müssen z.B. bei der Anrechnung von zertifiziertem Vorwissen für ein bestimmtes Modul die Kosten für dieses nicht bezahlt werden.

Zu den **Chancen am Arbeitsmarkt** gibt es auch sehr unterschiedliche Informationen seitens der Lehrganganbieter. Bei ca. einem Drittel der ausgewählten Weiterbildungsangebote gab es dazu Informationen im Internet, ein weiteres Drittel könnte telefonisch darüber Auskunft geben und ein Drittel informierte die Mystery-Shopping-Personen gar nicht über mögliche Chancen der AbsolventInnen am Arbeitsmarkt. Einige Lehrgänge führten Berufprofile, Karrierebeispiele und zum Teil auch konkrete Jobangebote (Jobbörse) auf der Website an, andere wiederum betonen dezidiert, dass sie kein „Vermittlungsbüro“ für Praktika oder Arbeitsstellen sind. Es können sich auch AbsolventInnen-Netzwerke bilden, die die Jobsuche erleichtern. Manche Einrichtungen führen in diesem Zusammenhang auch Kooperationen mit Firmen an. Einige Weiterbildungsanbieter betonten am Telefon, dass die AbsolventInnen sehr gute Chancen am Arbeitsmarkt hätten und dass sich Unternehmen z.B. mit Jobangeboten eher an die Lehrgangsleitung wenden als Jobs auszuschreiben. Eine Ansprechperson

sagte: „Das ist eine Eliteausbildung, da kommen sie auch durch unser Networking und Lobbying in bessere Kreise.“ (Zitat), andere hingegen meinten, dass es sich bei diesem Lehrgang um eine Zusatzausbildung und um kein eigenständiges Berufsfeld handelt.

Auch die **Berechtigungen nach dem Abschluss** eines hochschulischen oder äquivalenten Weiterbildungslehrganges sind sehr unterschiedlich. Nach einigen Weiterbildungen kann z.B. ein Gewerbeschein beantragt werden, andere verleihen einen akademischen Grad. Zu den Berechtigungen waren bei gut einem Drittel der Lehrgänge Informationen im Internet zu finden. Ansonsten konnte darüber in der Regel am Telefon Auskunft gegeben werden. Hinsichtlich des verliehenen akademischen Grades ist darauf zu achten, dass nicht jeder Titel dazu berechtigt ein Doktorat zu beginnen. Einige der untersuchten Lehrgänge konnten sehr genaue Angaben über Berechtigungen nach dem Abschluss geben²⁰, anderen hingegen verwiesen z.B. nur auf Tätigkeitsfelder und Berufsaussichten, aber auch keine konkreten Berechtigungen. Einige verwiesen darauf, dass es sich um eine (akademische) Zusatzausbildung auf sehr hohem (universitärem) Niveau handle, dass aber damit keine bestimmten Berechtigungen verbunden sind.

V.6.3 Selten Informationen vorhanden

Über mögliche **Ausschlussgründe** gab es bei den untersuchten Lehrgängen seltener, aber doch, Informationen in Internet oder am Telefon. Bei der Ex-Ante-Beurteilung wurde aber nicht gängigen Ausschlussgründen wie z.B. Nicht-Bezahlen, Nicht-Erscheinen oder laufende Negativ-Beurteilung nachgegangen, sondern anderen Ausschlussgründen, die teilweise vorab auch aus Sicht der potentiellen Studierenden schwer einzuschätzen sind. Dazu wurden folgende Zitate gesammelt:

„Es liegt im Ermessen des Instituts (...), TeilnehmerInnen vom Kursbesuch auszuschließen, wenn der Kursablauf und die Erreichung der Kursziele nachhaltig gestört werden.“ (Zitat)

„Um die Erreichung der Veranstaltungsziele sicher zu stellen, behält sich (die Einrichtung) das Recht vor, Personen auch ohne Angabe von Gründen von der Teilnahme auszuschließen.“ (Zitat)

„Bei groben Verstößen gegen wesentliche Bestimmungen des Ausbildungsvertrages oder gegen die maßgeblichen ethischen Grundsätze (die Ethik-Eckpfeiler) kann (die Weiterbildungseinrichtung) Auszubildende vom weiteren Ausbildungsbesuch mit der Wirkung der Unterbrechung suspendieren. In einem solchen Fall steht es ihm/ihr frei, sich auf ein Rehabilitierungsprogramm einzulassen. Lehnt er/sie die von (der Weiterbildungseinrichtung) vorgeschlagenen Rehabilitierungsschritte ab, so kann (die Weiterbildungseinrichtung) die Ausbildung beenden. Die Verpflichtung der/des Auszubildenden zur Zahlung der Kosten gebuchter Veranstaltungen bleibt aber aufrecht.“ (Zitat)

„Die Schulleitung ist ebenfalls dazu berechtigt, einen Kursteilnehmer aus dem Kurs auszuschließen, wenn gewichtige Gründe dafür bestehen. Die Verpflichtung zur Bezahlung des Studiengeldes für die Dauer des Vertrages bleibt dabei vollinhaltlich bestehen.“ (Zitat)

„Wenn ein Teilnehmer körperlich und/oder geistig nicht geeignet ist.“ (Zitat)

„Wenn der Teilnehmer nicht geeignet erscheint, wenn der Teilnehmer nicht genügend Motivation zeigt“ (Zitat, Telefon)

„Wenn ein Teilnehmer fachliche Defizite zeigt oder sich nicht universitätsgerecht benimmt, und wenn der Teilnehmer nicht mindestens mit B beurteilt werden kann.“ (Zitat, Telefon)

²⁰ z.B. Ansuchen um Eintragung in der Liste der „eingetragenen MediatorInnen“ des Bundesministeriums für Justiz gemäß §§ 8 ff Zivilrechtsmediationsgesetz möglich

„Im Extremfall, wenn der Teilnehmer nicht in der Lage ist, Erlerntes umzusetzen.“
(Zitat, Telefon)

Eignungstests gab es bei den ausgewählten hochschulischen und äquivalenten Weiterbildungsangeboten – mit wenigen Ausnahmen – nicht. Ein Weiterbildungsanbieter hat ein dreigliedriges Aufnahmeverfahren mit einem „Wissenstest“, eine andere führt eingangs einen Englischtest durch, der Großteil macht allerdings persönliche Aufnahme-, Zulassungs- oder Eignungsgespräch, „um die Motivation und Eignung der Kursteilnehmer zu hinterfragen“ (Zitat). Ein Weiterbildungsanbieter bietet ein kostenpflichtiges Einführungsseminar (EUR 99,-) an, das besucht werden kann (aber nicht muss).

Über die **Zufriedenheit der Teilnehmenden** gab es im Internet fast keine Informationen. Telefonisch wurde immer von zufriedenen Teilnehmenden gesprochen, selten aber konkrete Aussagen gemacht.

Ähnlich verhält es sich mit **Durchfalls- bzw. Abbruchquoten**, über die sehr häufig keine genaue Angabe am Telefon gemacht werden konnte, da die Ansprechpersonen, die „Zahlen nicht so genau im Kopf“ haben. Einige gaben an, dass es keine Durchfallsquoten gäbe oder dass sie „quasi null“ sind bzw. es „faktisch keine“ gibt. Wird über den Abbruch eines Lehrgangs gesprochen, so werden zumeist private oder berufliche Gründe dafür angeführt. Bei manchen Lehrgängen hängt das „Durchkommen“ vom jeweiligen Einsatz ab, bei anderen werden die Teilnehmenden sehr gut auf den Abschluss vorbereitet. Dazu gibt es folgende Zitate:

„Da muss man sich schon anstrengen, weil wir unsere Kandidaten professionell auf den Abschluss vorbereiten“ (Zitat)

„Das kommt so gut wie nie vor, da wir unsere Teilnehmer immer bestens vorbereiten und diese auch Lernwillen zeigen.“ (Zitat)

„Bis jetzt hat noch keiner das Kunststück geschafft, durchzufallen. Da wärst du der Erste.“ (Zitat)

V.6.4 Qualitätsdimension nach Art des Anbieters

Bei den **Fachhochschulen** mussten mehr als die Hälfte der Fragestellungen zu diesem Qualitätsbereich unbeantwortet bleiben. Bei den vier ausgewählten Fachhochschulen war v.a. die telefonische Beratung nicht besonders ergiebig bzw. kompetente Ansprechpersonen konnten auch bei mehrmaligen Versuchen nicht erreicht werden. Bei **Universitäten** und **Anbietern von LuC** war die telefonische Beratung bezüglich des Nutzens eines Lehrgangs für die Teilnehmenden überdurchschnittlich gut. Vor allem über Zugangsvoraussetzungen und Teilnahmebedingungen sowie über Berechtigungen nach dem Abschluss des Lehrgangs wurden die Mystery-Shopping-Personen hier umfassend informiert. **Andere Anbieter** von äquivalenten Weiterbildungsangeboten lagen insgesamt im Durchschnitt. Über die Zufriedenheit der Teilnehmenden sowie über Durchfalls- bzw. Abbruchquoten gab es hier wenig Information. Diese Infos konnten die Anbieter hochschulischer und äquivalenter Weiterbildung insgesamt aber oft nicht geben.

VI. Literatur

- Bastian, Hannelore/Beer, Wolfgang/Knoll, Jörg (2002): Pädagogisch denken – wirtschaftlich handeln: zur Verknüpfung von Ökonomie und Profession in der Weiterbildung. Bielefeld
- Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur (2003): Statistisches Taschenbuch 2003, Wien
- Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur (2004): Statistisches Taschenbuch 2004, Wien
- Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur (2005¹): Statistisches Taschenbuch 2005, Wien
- Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur (2005²): Universitätsbericht 2005, Band 1, Wien
- Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur (2005³): Universitätsbericht 2005, Band 2, Wien
- Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur (2005⁴): Weiterbildung an Universitäten und Fachhochschulen, Wien
- Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur (2006): Statistisches Taschenbuch 2006, Wien
- Gruber, Elke (2000): Weiterbildung als private Dienstleistung. Ein zukunftsweisendes Bildungsmodell? In: Lenz, Werner: Lernen ist nicht genug! Arbeit-Bildung-Eigensinn. Innsbruck, Wien, München, S. 167-180
- Gruber, Elke (2003): Die TeilnehmerInnen als KundInnen – ein erwachsenenpädagogischer Diskurs; In: Schlögl, Peter/Gruber, Elke (Hg.), S. 13-16
- Gutknecht-Gmeiner, Maria/Schlögl, Peter (2007): Stand der Qualitätssicherung und -entwicklung bei österreichischen. In: Qualitätsentwicklung und -sicherung in der Erwachsenenbildung in Österreich – Wohin geht der Weg? (= Materialien für Erwachsenenbildung 1/2007, hrsg. v. BMUKK), Wien, S. 31-54
- Hanft, Anke/Knust, Michaela (Hg) (2007): Internationale Vergleichsstudie zur Struktur und Organisation der Weiterbildung an Hochschulen, Wien
- Lassnigg, Lorenz et al. (2003): Review des Auf- und Ausbaus des Fachhochschulsektors, Wien,
<http://archiv.bmbwk.gv.at/medienpool/9813/fh-review.pdf> [30.07.2007]
- Lassnigg, Lorenz/Unger, Martin (2006): Fachhochschulen – Made in Austria. Review des neuen Hochschulsektors, Münster, Wien
- Pellert, Ada/Cendon, Eva (2007): Länderstudie Österreich. In: Hanft, Anke/Knust, Michaela (Hg): Internationale Vergleichsstudie zur Struktur und Organisation der Weiterbildung an Hochschulen, Wien, S. 343-399
- Schlögl, Peter/Gruber, Elke (Hg.) (2003): Wo geht's hier zum „richtigen“ Kurs: Entscheidungshilfen für die Auswahl eines Kursangebots in der allgemeinen und beruflichen Erwachsenenbildung, Wien
- Schlögl, Peter (2006): Informationsasymmetrien am Weiterbildungsmarkt: Eine Herausforderung für Nachfragende und Beratung gleichermaßen. In: GdWZ Zeitschrift 02/2006, S.8-11

- Schlögl, Peter/Neubauer, Barbara (2006): Bildungstest Englisch: Unabhängige Testung von Leistungen in der niederösterreichischen Erwachsenenbildung, in Kooperation mit AK Niederösterreich, Wien
- Schlutz, Erhard (1999): Erwachsenenbildung als Dienstleistung. In: Knoll, Jörg (Hg.): Studienbuch Grundlagen der Weiterbildung. Neuwied/Kriftel
- Statistik Austria (2005): Hochschulstatistik 2003/04, Wien
- Statistik Austria (2006¹): Hochschulstatistik 2004/05, Wien
- Statistik Austria (2006²): Hochschulstatistik 2005/06, Wien
- Wallner, Benedikt (2003): Rechtssicherheit für Bildungsträger und KonsumentInnenschutz – ein Widerspruch?; In: Schlögl, Peter/Gruber, Elke (Hg.), S. 49-54

VII. Weblinks

- Statistik Austria/Bildung, Kultur/Formales Bildungswesen/Universitäten, Studium:
http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bildung_und_kultur/formales_bildungswesen/universitaeten_studium/index.html [18.06.2007]
- Statistik Austria/Publikationen & Services/Datenbank ISIS:
http://www.statistik.at/web_de/services/datenbank_isis/index.html
[18.06.2007]

VIII. Verordnungen der Bundesministerin für Bildung, Wissenschaft und Kultur

Verordnung über die Verleihung der Bezeichnungen „Lehrgang universitären Charakters“, „Akademische Logistikmanagerin“ und „Akademischer Logistikmanager“; Lehrgang „Logistikmanagement“, Wirtschaftsförderungsinstitut der Wirtschaftskammer Österreich, BGBl. Nr. 273/2004

<http://www.sbg.ac.at/ver/links/bgbl/2004b273.pdf> [02.07.2007]

Verordnung über die Bezeichnungen „Lehrgang universitären Charakters“, „Akademische Eventmanagerin“, „Akademischer Eventmanager“ und den akademischen Grad „Master of Business Administration (Event Management)“ (37. MBA-Verordnung); Ausbildungslehrgang „Event Management“, Masterlehrgang „Event Management“, Arge Bildungsmanagement, Wien, BGBl. Nr. 415/2006

http://www.bildungsmanagement.at/download/akkreditierung_eventmanagement.pdf [02.07.2007]

Verordnung über die Bezeichnungen „Lehrgang universitären Charakters“, „Akademische psychosoziale Gesundheitstrainerin“, „Akademischer psychosozialer Gesundheitstrainer“, „Akademische Sport- und Fitnesstrainerin“, „Akademischer Sport- und Fitnesstrainer“, „Akademische Body-Vitaltrainerin“, „Akademischer Body-Vitaltrainer“ und den akademischen Grad „Master of Business Administration“, body & health academy (33. MBA-Verordnung), BGBl. Nr. 72/2005

<http://www.bodytrainer.at/upload/documentbox/Verordnung.pdf> [02.07.2007]

Bezeichnung „Lehrgang universitären Charakters“ und akademische Grade „Master of Business Administration“, „Master of Laws“ und „Master of Law and Economics“, IMADEC University Ges.m.b.H. in Wien, BGBl. Nr. 323/2006

<http://www.imadec.ac.at/news/generated/3365771542125529/img/decree2.pdf> [02.07.2007]

Verordnung der Bundesministerin für Bildung, Wissenschaft und Kultur über die Verleihung der Bezeichnung "Lehrgang universitären Charakters" und über den akademischen Grad "Master of Business Administration", Sales Manager Akademie, Lehrgang "Executive Sales Management MBA Program" (28. MBA-Verordnung) BGBl II 127/2004

<http://www.sbg.ac.at/ver/links/bgbl/2004b127.pdf> [02.07.2007]

Verordnung der Bundesministerin für Bildung, Wissenschaft und Kultur über die Verleihung der Bezeichnung "Lehrgang universitären Charakters" und über den akademischen Grad "Master of Science (Management)", Lehrgang "Executive Management", SanConsult Betriebsberatungsges.m.b.H., Wien BGBl II 85/2004

<http://www.sbg.ac.at/ver/links/bgbl/2004b085.pdf> [02.07.2007]

Verordnung der Bundesministerin für Bildung, Wissenschaft und Kultur über die Verleihung der Bezeichnungen „Lehrgang universitären Charakters“, „Akademische Europa-Assistentin“ und „Akademischer Europa-Assistent“; Lehrgang „Europa-Assistent/in“, DIALOGICA - Europa-Akademie Wien BGBl II 280/2004

<http://www.sbg.ac.at/ver/links/bgbl/2004b280.pdf> [02.07.2007]

Verleihung der Bezeichnung „Lehrgang universitären Charakters“ und Schaffung des akademischen Grades „Master of Advanced Studies (Motopädagogik)“, Lehrgang „Motopädagogik (MAS)“, Niederösterreichische Landesakademie, BGBl. Nr. 96/2002

<http://www.sbg.ac.at/ver/links/bgbl/2002b096.pdf> [02.07.2007]

IX. Tabellen

Tabelle 1: Anzahl belegter Universitätslehrgänge nach Universitäten im Raum Wien mit Ausnahme der Universitäten der Künste, Wintersemester 2002 bis 2004.....	11
Tabelle 2: Studierende in Universitätslehrgängen, Wintersemester 2005/06.....	12
Tabelle 3: Studierende an Universitätslehrgängen im Raum Wien mit Ausnahme der Universitäten der Künste, Wintersemester 1999 bis 2005.....	13
Tabelle 4: Inländische und ausländische Studierende an Lehrgängen universitären Charakters in den Wintersemestern 2003/04, 2004/05 und 2005/06.....	14
Tabelle 5: Anzahl nicht-untersagter Weiterbildungslehrgänge gem. §14a FHStG. 2007.....	15
Tabelle 6: Überblick über Informationskanäle.....	19
Tabelle 7: Genutzte Informationskanäle nach Art des hochschulischen oder äquivalenten Weiterbildungsangebotes	20
Tabelle 8: Übersicht über Kosten von hochschulischen und äquivalenten Lehrgängen der Weiterbildung nach Anbieter.....	27
Tabelle 9: Übersicht über den Zeitaufwand für hochschulische und äquivalente Lehrgängen der Weiterbildung nach Anbieter.....	28
Tabelle 10: Übersicht über Rücktritts- und Kündigungsmodalitäten nach Zeitpunkt	30

X. Analyseraster

Übersicht

Lehrgangstitel	
Anbieter d. Lehrgangs	
Dauer d. Lehrgangs	
Abschluss d. Lehrgangs	
Gesamtkosten d. Lehrgangs	
Mystery-Shopping-Person	
Datum der Internet-Recherche	
Datum des Telefonats	
Anmerkungen (ev. Anzahl Kontaktversuche per Telefon)	

Ausfüllhilfe

Online, Dokumente

Recherche der Informationen, die online und in schriftlichen Dokumenten (Broschüren) vorliegen. Beantwortung in der Spalte „Online, Dokumente“ mit „ja“ oder „nein“. Trifft die jeweilige Ausprägung zu oder nicht?

Telefon

telefonische Abklärung/Rückfrage zu offenen Bereiche und Ausprägungen. Beantwortung in der Spalte „Telefon“ mit „ja“ oder „nein“. Trifft die jeweilige Ausprägung zu oder nicht?

Details

Alle Details zu den Bereichen und Ausprägungen bitte jeweils einfügen z.B. aus dem Internet kopieren oder telefonische inhaltliche Notizen einfügen. Bitte anmerken, welche Detailinformationen online/schriftlich vorliegen und welche Inhalte telefonisch weitergegeben wurden. Bitte strukturieren.

Analyseraster für Mystery-Shopping bei hochschulischen und äquivalenten Weiterbildungsangeboten in Wien

Bereiche	Ausprägungen	Online, Dokumente	Telefon	Details
Ausstattung und Qualität des Anbieters	Erfahrung mit Lehrgängen	ja/nein	ja/nein	Dauer der Erfahrung? Anzahl der Kurse?
	Ist der Lehrgang vom Bildungs- oder Wissenschaftsministerium anerkannt und bewilligt?	ja/nein	ja/nein	Uni und FH ja, bei LuC nachfragen! Was ist die rechtliche Grundlage für den Lehrgang? Sonstige kriegen wahrscheinlich ein nein.
	Qualitätssicherungskonzept erkennbar und nachvollziehbar (Ziele, Verfahren, Instrumente klar beschrieben)	ja/nein	ja/nein	Welche Ziele? Welche Verfahren? Welche Instrumente?
	Schriftliches Leitbild	ja/nein	ja/nein	
	Selbstevaluationsverfahren (schriftlich)	ja/nein	ja/nein	Was gibt es? Nur intern? Mit systematischer Verbesserung? TN-Befragung? Selbstbewertung anhand von Qualitätskriterien?
	Qualitätsmanagementverfahren: Qualitäts-Zertifikat extern	ja/nein	ja/nein	welches (ISO, EFQM, ...)
	Info über Lernort(e), Lehrgangsort(e)	ja/nein	ja/nein	Wo findet Lehrgang statt? Lange Anreise?
	Lernort(e) klar, v.a. wenn nicht ident mit dem Sitz des Anbieters?	ja/nein	ja/nein	
	Gute Erreichbarkeit des Lehrgangsortes?	ja/nein	ja/nein	
	Besichtigungstermin vor Ort möglich? z.B. um (technische) Ausstattung anzuschauen....	ja/nein	ja/nein	
	„Tag der offenen Tür“ bzw. Räumlichkeiten können besichtigt werden	ja/nein	ja/nein	
	„schnuppern“ wird angeboten	ja/nein	ja/nein	Wie schaut das konkret aus?

Bereiche	Ausprägungen	Online, Dokumente	Telefon	Details
Inhalte des Lehrgangs	Schriftliches oder digitales Programm des Lehrgangs mit den wesentlichen Informationen zum Lehrgang	ja/nein	ja/nein	Mindestanforderungen: Bildungsziel, Kosten, Lernzeit und -ort, Abschluss, vermittelte Qualifikation, Lehrende, Lehrgangsleitung
	Einsehbare Lehrpläne/ Curricula - schriftlich oder digital	ja/nein	ja/nein	
	Info-Veranstaltung	ja/nein	ja/nein	Abend? Seminar? Wie lange? Wer stellt sich vor? Was wird vorgestellt?
	Kontakt zur Lehrgangsleitung bzw. Lehrenden vor Beginn des Lehrgangs möglich	ja/nein	ja/nein	Sprechstunden? Kontakt per E-Mail oder Telefon möglich?
	Kontakt zu AbsolventInnen bzw. Studierenden des Lehrgangs vor Beginn des Lehrgangs möglich	ja/nein	ja/nein	Wie wird Kontakt hergestellt? Zu wem?
	Ansprechpartner z.B. Lehrgangsleitung wird genannt	ja/nein	ja/nein	Wer?
	Übersicht über Lehrende, deren Qualifikationen, Sprechstunden,...	ja/nein	ja/nein	Infos über Lehrende verfügbar? Welche?
	Infos über Lehrgangsgröße und vorgesehene TN-Zahlen	ja/nein	ja/nein	Wie viele?
	Infos über Projektarbeit, Praktika,....	ja/nein	ja/nein	Welche? Wie lange? Beahlt?
	Infos über Zusammenarbeit mit Betrieben z.B. bei Praktika	ja/nein	ja/nein	Wie praxisorientiert ist der Lehrgang? Was wird genannt?

Bereiche	Ausprägungen	Online, Dokumente	Telefon	Details
Kosten und Förderungen	Infos über Kosten des Lehrgangs	ja/nein	ja/nein	Welche Kosten? In untenstehender Tabelle einfügen.
	Infos über Förderungen und Finanzierungsmöglichkeiten	ja/nein	ja/nein	Welche? Auf persönliche Situation angepasst (nicht was es alles prinzipiell gäbe)
	Kosten pro Unterrichtseinheit sind transparent	ja/nein	ja/nein	Wie aufgelistet?
	Bezug der Kosten zur Leistung wird hergestellt	ja/nein	ja/nein	TN-Zahlen? Kosten pro Unterrichtseinheit?
Zeitliche Lage, Struktur und Belastungen	Infos über Beginn, Dauer, Anmeldeschluss des Lehrgangs	ja/nein	ja/nein	Wann? Wie lange?
	Infos über die zeitliche Gliederung des Lehrgangs	ja/nein	ja/nein	Welche zeitliche Lage? Vollzeit, Teilzeit, Module?
	Infos und Transparenz über den tatsächlichen zeitlichen Aufwand des Lehrgangs (work load)	ja/nein	ja/nein	Präsenz und Lernzeiten (eventuell in ECTS)
	Unterbrechung des Lehrgangs möglich?	ja/nein	ja/nein	Wie lange? Unter welchen Voraussetzungen möglich? Achtung: Luc laufen per 31.12.2010 aus. Nachfragen, ob es den Lehrgang in den nächsten Jahren noch gibt!

Bereiche	Ausprägungen	Online, Dokumente	Telefon	Details
Fragen des Konsumentenschutzes	Anmeldungsmodalitäten klar erklärt und offen gelegt?	ja/nein	ja/nein	Welche Anmeldeschritte?
	Anmeldeschluss genannt	ja/nein	ja/nein	
	Bewerbung online, Fax, Tel, Email möglich?	ja/nein	ja/nein	Oder persönlich vor Ort erscheinen?
	kundenfreundliche Öffnungszeiten für die Anmeldung (zumindest bis 19.30 abends)?	ja/nein	ja/nein	persönlich vor Ort erscheinen?
	Telefonhotline gebührenfrei, v.a. für Anmeldung?	ja/nein	ja/nein	
	Werden die Geschäftsbedingungen offen gelegt (schriftlich)	ja/nein	ja/nein	im Programm des Lehrgangs, auf der Website (Aushang im Sekretariat reicht nicht!) Achtung: sammeln für AK!
	Kündigungs- und Rücktrittsmodalitäten klar erklärt und offen gelegt	ja/nein	ja/nein	im Programm des Lehrgangs, auf der Website (Aushang im Sekretariat reicht nicht!)
	Gerichtsstand genannt	ja/nein	ja/nein	Wo?
	Werden besondere Gründe für Abbruch des Lehrgangs (ev. mit aliquoter Preisreduktion) akzeptiert?	ja/nein	ja/nein	Welche Gründe? etwa plötzliche Arbeitslosigkeit, schwere Erkrankung,...
	Angebot einer „Versicherung“	ja/nein	ja/nein	Welche Form der Versicherung/ Sicherheit gibt es für Abbruch, Ausstieg,...?
	Stornobedingungen: Storno bis zu Beginn des Lehrgangs gebührenfrei möglich	ja/nein	ja/nein	Stornierung ausgeschlossen
	Zeitliche und/oder inhaltliche Änderungen im Lehrgangsprogramm möglich? Änderungen bei den Lehrenden?	ja/nein	ja/nein	Welche Änderungen können vorkommen? Wann werden TN informiert?

Bereiche	Ausprägungen	Online, Dokumente	Telefon	Details
Fragen des Konsumentenschutzes	Fälligkeit der Zahlung klar	ja/nein	ja/nein	Was muss bezahlt werden? Gesamtbetrag vor Lehrgangsbeginn? Pro Semester?
	Zahlung bei Aufnahme fällig	ja/nein	ja/nein	
	Zahlung spätestens bei Lehrgangsbeginn fällig	ja/nein	ja/nein	
	Gesamtkosten des Lehrgangs vor Beginn fällig	ja/nein	ja/nein	
	Teilzahlung möglich	ja/nein	ja/nein	Semester/Vierteljährliche/ monatliche Raten?
	Gewährt der Anbieter einen Preisnachlass bei sozialer Bedürftigkeit	ja/nein	ja/nein	
	Gibt es ein <u>standardisiertes</u> Beschwerdewesen?	ja/nein	ja/nein	Was? etwa eine Ombudsstelle, „Kummerbriefkasten“, ...
	Gibt es eine <u>standardisierte</u> Feedbackmöglichkeit	ja/nein	ja/nein	Laufende Fragebogenerhebungen bei TN?

Bereiche	Ausprägungen	Online, Dokumente	Telefon	Details
Persönlicher Nutzen für TN	Gibt es Ausschlussgründe für die Fortsetzung des Lehrgangs?	ja/nein	ja/nein	Gibt es Gründe das Abschlusszertifikat nicht zu erhalten – außer mangelnde Teilnahme und Nicht-Bezahlung der Kursgebühr? Welche?
	Prüfungsregelung (Möglichkeit und Anzahl der Prüfungswiederholungen) wird offen gelegt	ja/nein	ja/nein	Welche Regelungen gibt es?
	Sind Anrechnungen möglich? Wird auf die individuelle Biografie der TN wird Rücksicht genommen?	ja/nein	ja/nein	von zertifiziertem Vorwissen, von glaubhaft gemachten Kenntnissen, ... Wie?: berufliche Erfahrungen, Berechtigungen, ...
	Beratung (tel, persönl.,...) wird angeboten	ja/nein	ja/nein	Was heißt das genau? Welche Beratung wird angeboten? Infos über Fördermöglichkeiten?
	Gibt es die Möglichkeit eines Eignungstests?	ja/nein	ja/nein	Welche Form? Wie wird damit umgegangen?
	Infos über Zufriedenheit der Teilnehmenden	ja/nein	ja/nein	Liegen Infos vor? Welche? Gibt es Selbstevaluierung?
	Infos über Durchfalls- bzw. Abbruchsquoten	ja/nein	ja/nein	
	Infos über Vermittlung und Chancen der AbsolventInnen am Arbeitsmarkt	ja/nein	ja/nein	Welche Chancen?
	Infos über Zugangsvoraussetzungen und Teilnahmebedingungen	ja/nein	ja/nein	Welche?
	Infos über Berechtigungen nach Abschluss des Lehrgangs	ja/nein	ja/nein	Wozu berechtigt der Abschluss? Ist bei Abschluss von Master-Lehrgängen ein Doktorat möglich?

Kostenaufstellung in EURO

Direkte Kosten des Lehrgangs	EURO
Nebenkosten	
Kosten für den Eignungstest (sofern es einen gibt)	EURO
Prüfungsgebühren	EURO
Literatur und Skripten	EURO
Hilfs- und Arbeitsmittel (Software)	EURO
Fahrtkosten, Anreise Lernort(e)	EURO
Hotel und Übernachtungskosten	EURO
Exkursionen	EURO
Supervision, Therapie,...	EURO
Sonstige Kosten:	EURO
Nebenkosten gesamt	EURO
Gesamte Kosten des Lerngangs	EURO

Zeitaufwand Lehrgang

Anzahl Lehrgangseinheiten laut Lehrgangsprogramm Einheiten
Anzahl Minuten pro Lehrgangseinheit (Achtung: häufig 50-min-Einheiten!) Minuten
Umgerechnetes Stundenausmaß laut Lehrgangsprogramm in 60-min-Einheiten (=Anzahl Lehrgangseinheiten x Anzahl Minuten (meist 50 min) pro Lehrgangseinheit / 60 min) Stunden
Anzahl Stundenausmaß Lehrgang inkl. zusätzlichem Zeitaufwand für Praktika, Supervision und andere unvorhergesehene zeitliche Aufwendungen (Achtung: häufig 60-min-Einheiten!) Stunden
Gesamtes Stundenausmaß des Lehrgangs (umgerechnetes Stundenausmaß + zusätzlicher Zeitaufwand) Stunden
Gesamtkosten pro Stunde (Gesamte Kosten des Lehrgangs / gesamtes Stundenausmaß)	EURO

ggfs. Anmerkungen zu den Berechnungen: