



EHB

EIDGENÖSSISCHES
HOCHSCHULINSTITUT FÜR
BERUFSBILDUNG

Schweizer Exzellenz in Berufsbildung

A B S C H L U S S B E R I C H T

«Evaluation im Rahmen des Reformprozesses Versicherungsfachfrau/ -mann mit eidg. Fachausweis des Berufsbildungsverbandes der Versicherungswirtschaft VBV / AFA»

Autor

Prof. Dr. Lars Balzer

im Auftrag von

Jürg Zellweger

Direktor

Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft VBV / AFA

Laupenstrasse 10

Postfach

3001 Bern

Zollikofen, 26. Mai 2021

Prof. Dr. Lars Balzer

Forschung & Entwicklung, Fachstelle Evaluation

+ 41 58 458 27 73. lars.balzer@ehb.swiss

Eidgenössisches Hochschulinstitut für Berufsbildung EHB

Kirchlindachstrasse 79, Postfach, CH-3052 Zollikofen

+41 58 458 27 00, info@ehb.swiss, www.ehb.swiss

INHALTSVERZEICHNIS

1	AUSGANGSLAGE UND EVALUATIONSAUFTRAG	3
2	METHODISCHES VORGEHEN UND DATENGRUNDLAGE	4
3	ERGEBNISSE	5
3.1	Bisherige Durchführung des Lehrgangs	5
3.1.1	Übergreifend	5
3.1.2	Organisation des Lehrgangs	6
3.1.3	Die einzelnen Module	12
3.2	Umfeld des Lehrgangs	18
3.3	Verbesserungspotential	19
4	ERGEBNISORIENTIERTE ZUSAMMENFASSUNG	23

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Gesamtbewertung des besuchten Lehrgangs	5
Abbildung 2: Modularer Aufbau des Lehrgangs	6
Abbildung 3: Breite an Lerninhalten	7
Abbildung 4: Kombination aus Pflicht-, Wahl-, und Prozessmodulen	7
Abbildung 5: Information über Wahloptionen durch den VBV	7
Abbildung 6: Aktualität der Lehrmittel	8
Abbildung 7: Fachkompetenz der Dozierenden	8
Abbildung 8: Praxisbezug der Dozierenden	9
Abbildung 9: Praxisbezug der Prüfungen	9
Abbildung 10: Lehrgangsinhalte in den Prüfungen	10
Abbildung 11: Administrative Unterstützung durch den VBV	10
Abbildung 12: Lehrgangsdauer	11

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Relevanz der Module für die Berufspraxis, Sicht der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden	12
Tabelle 2: Relevanz der Module für die Berufspraxis, Sicht der Absolventinnen und Absolventen	13
Tabelle 3: Prüfungsform der Module, Sicht der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden	14
Tabelle 4: Prüfungsform der Module, Sicht der Absolventinnen und Absolventen	15
Tabelle 5: Gesamtbewertung der Module, Sicht der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden	16
Tabelle 6: Gesamtbewertung der Module, Sicht der Absolventinnen und Absolventen	17



1 AUSGANGSLAGE UND EVALUATIONSAUFTRAG

Ab 2021 ist die Totalrevision der modularen Berufsprüfung zur Versicherungsfachfrau/ zum Versicherungsfachmann mit eidgenössischem Fachausweis¹ geplant. Mit einer umfassenden Evaluation als Vorprojekt sollen optimale Voraussetzungen hierzu geschaffen werden.

Im Rahmen dieser Evaluation, für die Lars Balzer von der Fachstelle Evaluation² des Eidgenössischen Hochschulinstituts für Berufsbildung EHB beauftragt wurde, sollen zum einen Informationen zu Einschätzungen zur bisherigen Durchführung des Lehrgangs und zum Umfeld erhoben werden. Im Schwerpunkt geht es darum, Informationen zu möglichen Weiterentwicklungen im Rahmen der Totalrevision zu erhalten.

Zu diesem Zweck wurden einerseits die aktuellen Lehrgangsteilnehmenden sowie die Absolventinnen und Absolventen vergangener Jahre, andererseits Vorstandsmitglieder des VBV, Mitglieder der Kommission SVV Bildungspolitik sowie Personalchefs der Versicherungsgesellschaften, welche im SVV Ausschuss Bildung und Arbeitgeberpolitik Einsitz nehmen, identifiziert. Namentlich waren die Gesellschaften Assepro, AXA, Basler, Die Mobiliar, Generali, Groupe Mutuel, Helvetia, Swiss Life, Swiss Re sowie Zurich beteiligt. Befragungen dieser Personen liefern die empirische Grundlage für diesen Bericht.

¹ <https://www.vbv.ch/de/Bildungswelt-Versicherung/Versicherungsfachmann-frau>

² <https://www.ehb.swiss/evaluation>

2 METHODISCHES VORGEHEN UND DATENGRUNDLAGE

Es wurden zwei unterschiedliche Befragungen durchgeführt.

Insbesondere zur Einschätzung der konkreten Lehrgangsdurchführung sowie zur Identifikation möglicher Verbesserungspotentiale wurden aktuelle Lehrgangsteilnehmende sowie Absolventinnen und Absolventen vergangener Jahre zwischen Mitte Dezember 2020 und Mitte Januar 2021 gebeten, an einer auf Deutsch, Französisch und Italienisch zur Verfügung gestellten Onlinebefragung teilzunehmen. Auf Basis von bis ins Abschlussjahr 2009 zurückgehenden Absolventinnen- und Absolventenlisten des VBV konnten schlussendlich 1649 Mailadressen identifiziert und angeschrieben werden, wovon 533 Personen antworteten. Dies entspricht einem Rücklauf von 32.3%. Dieser Prozentsatz ist allerdings ebenso wie die Gesamtanzahl Mailadressen mit etwas Vorsicht zu geniessen, weil nicht von allen potentiell anzuschreibenden Personen gültige Mailadressen gefunden werden konnten, und selbst gültige Mailadressen müssen nicht unbedingt aktive und richtige Mailadressen sein. Auch ist anzunehmen, dass zum Beispiel Personen, welche die Versicherungsbranche schon vor längerer Zeit verlassen haben, weniger motiviert waren, an der Befragung teilzunehmen. Darüber hinaus ist zu beachten, dass ehemalige Lehrgangsteilnehmende ohne erfolgreichen Abschluss nicht in der Stichprobe vertreten sind. Organisatorisch einfacher zu erstellen war die Liste von aktuellen Teilnehmenden, welche 444 Mailadressen umfasste. Von diesen haben 226 Personen geantwortet, was einem Rücklauf von 50.1% entspricht. Es liegen also insgesamt Daten von 759 Personen vor. Von diesen sind 350 (46.2%) weiblich, 408 (53.8%) männlich und von einer Person liegt keine Information zum Geschlecht vor. Der Altersrange liegt zwischen 20 und 61 Jahren, bei einem Mittelwert von 33.8 Jahren (Standardabweichung 7.8 Jahre). 563 (74.2%) Personen füllten den Fragebogen auf Deutsch aus, 165 (27.7%) auf Französisch und 31 (4.1%) auf Italienisch. 297 Personen (39.2%) arbeiten im Hauptsitz / in der regionalen Direktion, 282 (37.2%) in der Generalagentur, 130 (17.2%) als Broker, 26 (3.4%) in einer Mischform und 23 (3.0%) sind nicht mehr in der Branche tätig. Eine Person machte hierzu keine Angaben. Absolventinnen und Absolventen haben den Lehrgang zwischen 2009 und 2019 abgeschlossen. Von neueren Jahrgängen liegen mehr Daten vor, frühere Jahrgänge sind seltener vertreten (2019: 14.5%, 2018: 12.7%, 2017: 12.5%, 2016: 10.5%, 2015: 10.4%, 2014: 8.0%, 2013: 7.6%, 2012: 5.5%, 2011: 5.9%, 2010: 5.5%, 2009: 7.0%). 21 Absolventinnen und Absolventen machten zu ihrem Abschlussjahr keine Angaben.

Weniger zur Bewertung des konkreten Geschehens im Lehrgang als vielmehr zur Einschätzung des für den Lehrgang relevanten Umfeldes zum einem und für vielleicht visionäre, auch exemplarische Blicke in die Zukunft zum anderen wurden zwischen Mitte Januar und Anfang Februar 2021 13 leitfadengestützte Interviews mit 15 Personen durchgeführt. 8 Interviews mit 10 Personen wurden mit Personalchefs der Versicherungsgesellschaften geführt, welche im SVV Ausschuss Bildung und Arbeitgeberpolitik sind, 3 Interviews mit Mitgliedern der Kommission SVV Bildungspolitik sowie 2 Interviews mit Vorstandsmitgliedern des VBV. Namentlich waren die Gesellschaften Assepro, AXA, Basler, Die Mobiliar, Generali, Groupe Mutuel, Helvetia, Swiss Life, Swiss Re sowie Zurich beteiligt.

3 ERGEBNISSE

Die Ergebnisse werden nachfolgend entlang der drei Hauptthemenbereiche «Bisherige Durchführung des Lehrgangs», «Umfeld des Lehrgangs» sowie «Verbesserungspotential» dargestellt.

3.1 Bisherige Durchführung des Lehrgangs

Die bisherige Durchführung des Lehrgangs wurde insbesondere in der Befragung der (ehemaligen) Teilnehmenden thematisiert.

3.1.1 Übergreifend

Einen ersten globalen Einblick erlaubt die Frage danach, welche Gesamtbewertung dem besuchten Lehrgang gegeben wird. Alles in allem betrachtet, wird ihm ein eher gutes Zeugnis ausgestellt, mit noch Potential nach oben (vgl. die folgende Abbildung 1). 75.8% der Absolventinnen und Absolventen und 56.2% der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden geben dem besuchten Lehrgang mindestens das Prädikat «gut». Etwas mehr als ¼ der Absolventinnen und Absolventen und rund jeder 10. der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden findet den Lehrgang sogar «sehr gut». Zusammen mit der Bewertung «befriedigend» steigt die Quote auf 91.4% bzw. 78.8%. Das bedeutet im Umkehrschluss, dass etwas weniger als jeder 10. Absolvent und beinahe ¼ der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden nicht zufrieden zu sein scheint, und auch ein «befriedigend» ist nur bedingt als positiv anzusehen.

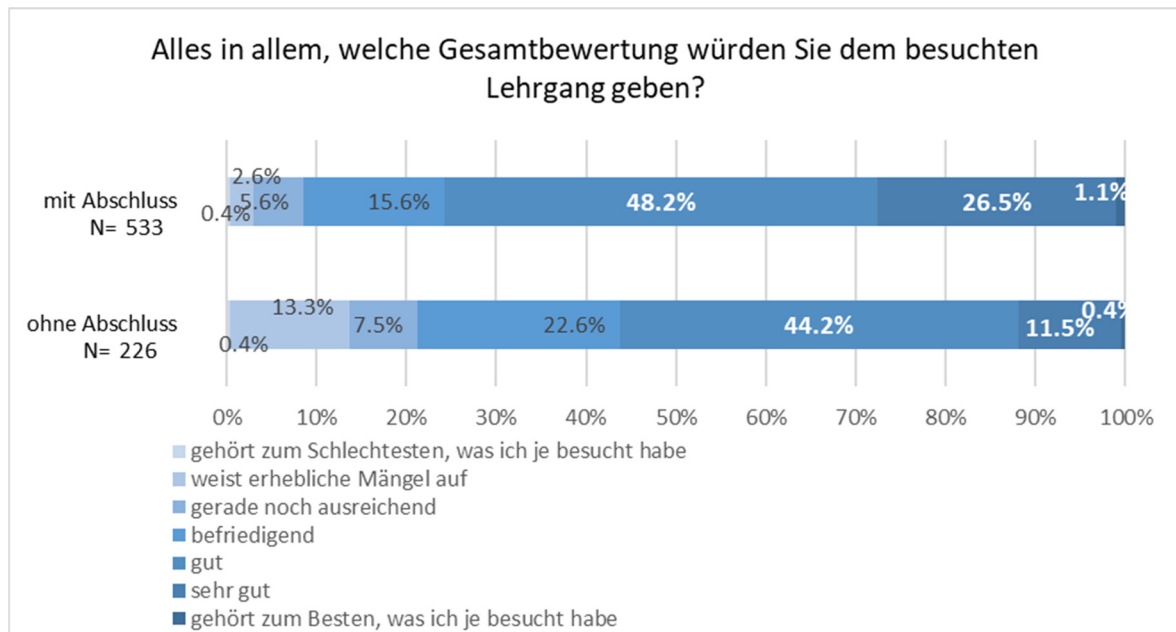


Abbildung 1: Gesamtbewertung des besuchten Lehrgangs

Im Sprachenvergleich fällt die Gesamtbewertung in den auf Französisch abgegebenen Antworten etwas besser aus als auf Deutsch und Italienisch.

Vergleichbar zur Gesamtbewertung fallen die Bewertungen des Images des Lehrgangs in der Versicherungsbranche aus: 25.1% der Absolventinnen und Absolventen bescheinigen ihm ein sehr gutes Image, 49.3% ein gutes und 20.8% ein eher gutes, bei den aktuellen Lehrgangsteilnehmenden sind es 15.0%, 43.4% sowie 29.6%.

Absolventinnen und Absolventen berichten darüber hinaus von diversen positiven Auswirkungen ihres erfolgreichen Lehrgangsbesuches: 19.7% stimmen der Aussage, dass die Ausbildung sie beruflich weitergebracht hat, voll und ganz zu, 31.3% stimmen ihr zu und 28.0% stimmen ihr eher zu. 14.6% stimmen der Aussage, dass die Ausbildung zu einer konkreten beruflichen Veränderung führte, voll und ganz zu, 18.8% stimmen ihr zu und 20.1% stimmen ihr eher zu. 13.9% stimmen der Aussage, dass die Ausbildung ihr Netzwerk nutzbringend erweitert hat, voll und ganz zu, 26.3% stimmen ihr zu und 31.3% stimmen ihr eher zu. 23.6% stimmen der Aussage, dass die Ausbildung zu ihrer Arbeitsmarktfähigkeit beigetragen hat oder ihren Wert aus dem Arbeitsmarkt steigert, voll und ganz zu, 40.0% stimmen ihr zu und 28.9% stimmen ihr eher zu. 17.3% stimmen der Aussage, dass die Ausbildung einen positiven Einfluss auf ihr Selbstvertrauen / ihre Persönlichkeit hatte, voll und ganz zu, 37.3% stimmen ihr zu und 26.6% stimmen ihr eher zu. 11.8% stimmen der Aussage, dass die Ausbildung ihr Ansehen / Prestige gesteigert hat, voll und ganz zu, 28.8% stimmen ihr zu und 33.8% stimmen ihr eher zu. Es wiederholt sich das zuvor schon beschriebene Stimmungsbild: Mehrheitlich positiven Bewertungen stehen einige kritische Äusserungen gegenüber.

3.1.2 Organisation des Lehrgangs

Neben den umfassenderen Bewertungen waren die Antwortenden gebeten, verschiedene Aspekte des Lehrgangs zu bewerten, was nachfolgend dargestellt wird.

Ein zentrales Merkmal des Lehrgangs ist sein modularer Aufbau. Dies wird nahezu ausnahmslos als gute Lösung angesehen. Knapp 80% der Absolventinnen und Absolventen und knapp $\frac{2}{3}$ der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden vertreten diese Meinung uneingeschränkt, weitere rund 15% bzw. 25% stimmen diesem Sachverhalt eher zu (vgl. die folgende Abbildung 2).

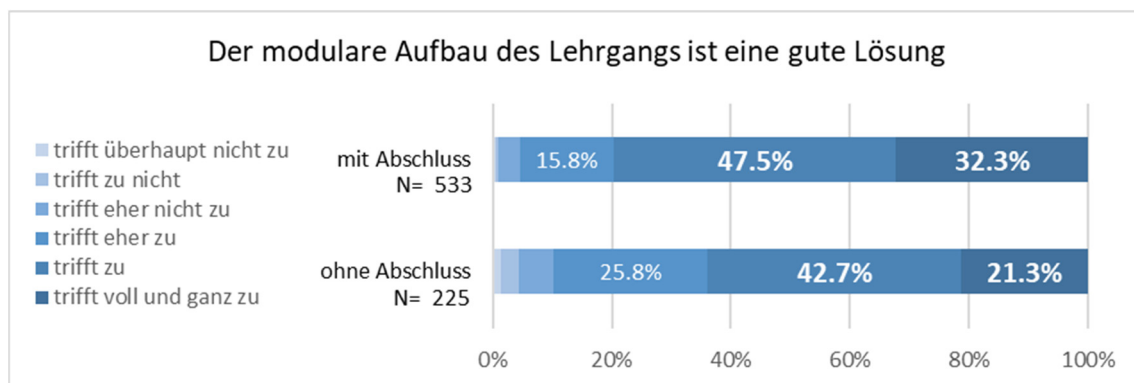


Abbildung 2: Modularer Aufbau des Lehrgangs

Die Breite der Lerninhalte wird über die Module genügend abgedeckt. Absolventinnen und Absolventen und aktuelle Lehrgangsteilnehmende stimmen dieser Aussage nahezu identisch zu knapp $\frac{2}{3}$ völlig und zu weiteren $\frac{1}{4}$ eher zu (vgl. die folgende Abbildung 3). Welchen Spielraum für Verbesserungen es dennoch gibt, wird in Kapitel 3.3 thematisiert.

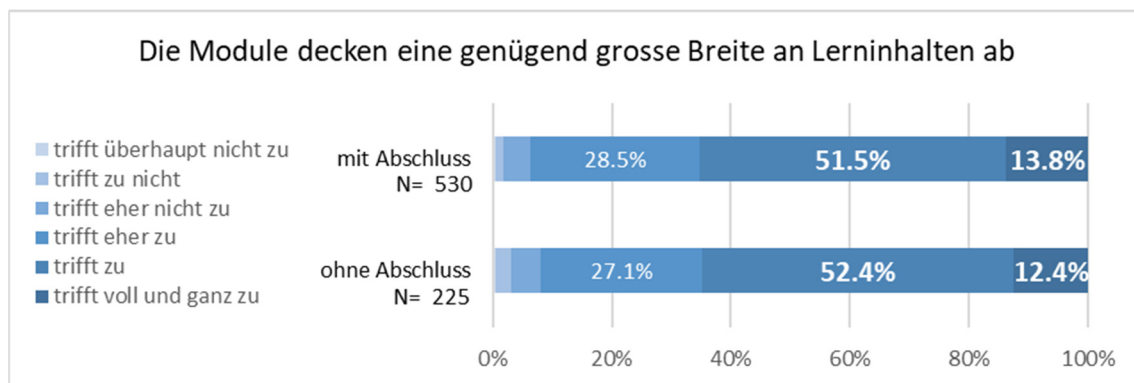


Abbildung 3: Breite an Lerninhalten

Module des Lehrgangs werden in Kombination aus Pflicht-, Wahl- und Prozessmodulen angeboten. Dies halten rund $\frac{2}{3}$ der Absolventinnen und Absolventen und etwas mehr als die Hälfte der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden uneingeschränkt und weitere etwas mehr als 20% bzw. etwas weniger als 30% für eher sinnvoll (vgl. die folgende Abbildung 4).

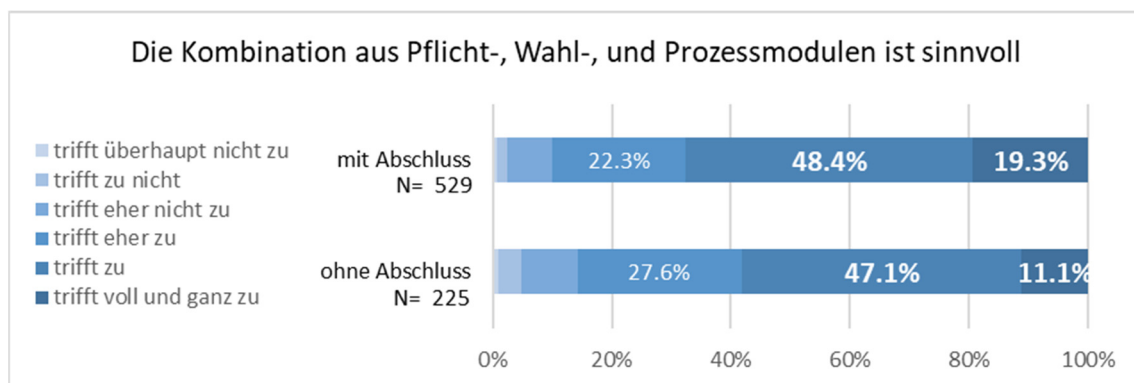


Abbildung 4: Kombination aus Pflicht-, Wahl-, und Prozessmodulen

Über Wahloptionen dieser Module fühlen sich die allermeisten transparent vom VBV informiert. Knapp $\frac{2}{3}$ der Absolventinnen und Absolventen und etwas mehr als die Hälfte der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden sehen dies voll und ganz so, weitere rund $\frac{1}{4}$ eher (vgl. die folgende Abbildung 5).

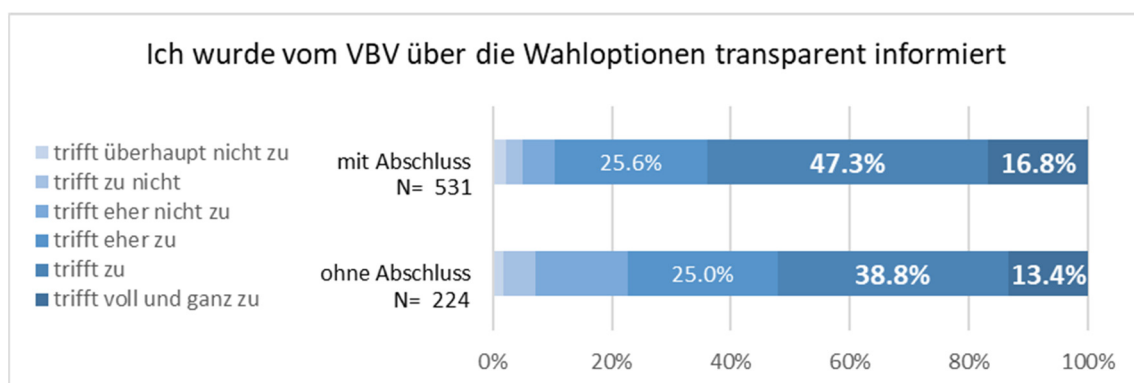


Abbildung 5: Information über Wahloptionen durch den VBV

Die Frage nach der Aktualität der Lehrmittel ist historisch nicht von Belang und wurde deswegen nur den aktuellen Lehrgangsteilnehmenden gestellt. Nach Ansicht der Befragten besteht hier Handlungsbedarf, denn deutlich über die Hälfte halten die Lehrmittel nicht für aktuell. Knapp 20% sind diesbezüglich sogar maximal unzufrieden. Etwas mehr als $\frac{1}{3}$ hat hingegen an der Aktualität der Lehrmittel nichts auszusetzen (vgl. die folgende Abbildung 6).

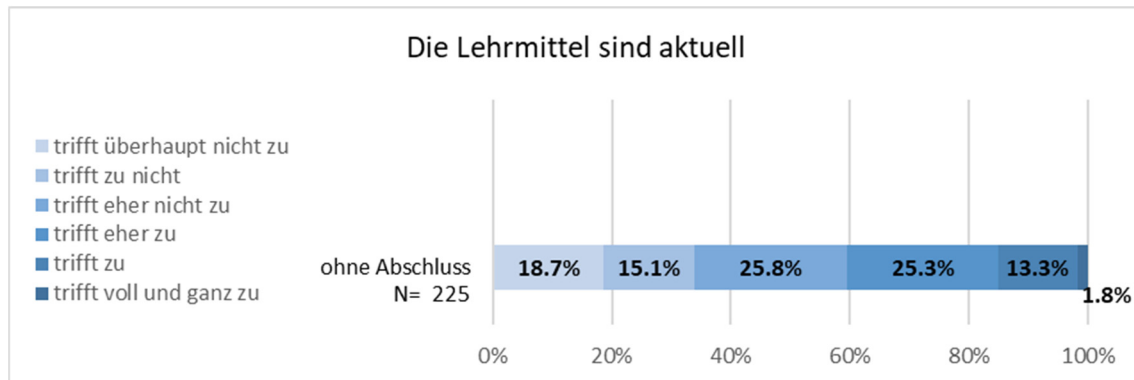


Abbildung 6: Aktualität der Lehrmittel

Die fachliche Kompetenz der Dozierenden hinterlässt einen positiven Eindruck. Dies bestätigen rund 40% der Absolventinnen und Absolventen und etwas mehr als 50% der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden vollständig und weitere fast 50% bzw. knapp $\frac{1}{3}$ eher. Der Anteil jener, auf die die Dozierenden überhaupt keinen fachlichen kompetenten Eindruck machen, ist verschwindend gering (vgl. die folgende Abbildung 7).

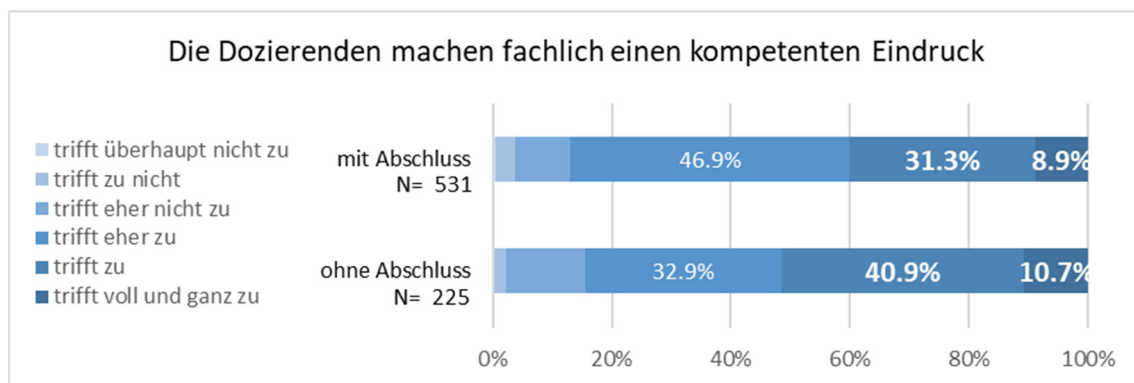


Abbildung 7: Fachkompetenz der Dozierenden

Ziemlich vergleichbar positiv wird der Praxisbezug der Dozierenden eingeschätzt. Einen guten Praxisbezug bescheinigen knapp 50% der Absolventinnen und Absolventen und etwas mehr als die Hälfte der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden uneingeschränkt, weitere knapp 40% bzw. etwas mehr als $\frac{1}{3}$ eher (vgl. die folgende Abbildung 8).

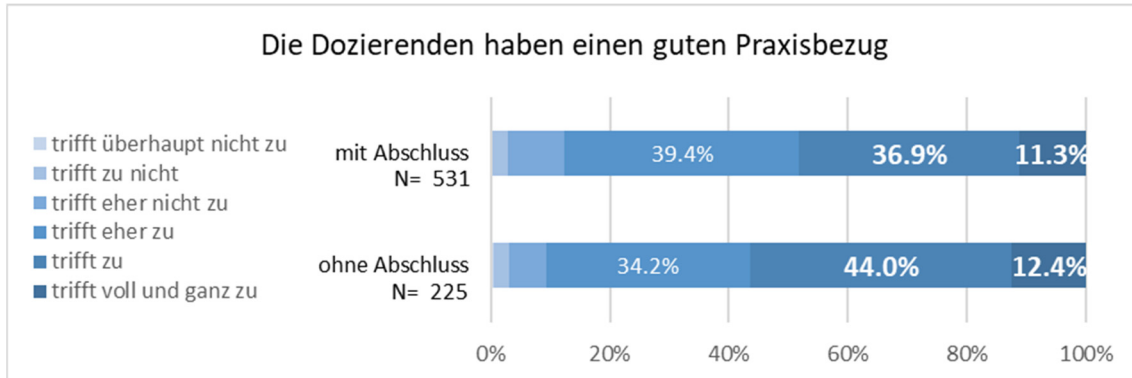


Abbildung 8: Praxisbezug der Dozierenden

Weniger einheitlich sind die Einschätzungen bezüglich der Prüfungen. Deren Praxisbezug halten etwas mehr als $\frac{1}{4}$ der Absolventinnen und Absolventen und etwas mehr als $\frac{1}{3}$ der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden für nicht gross genug. Für knapp $\frac{3}{4}$ der Absolventinnen und Absolventen und $\frac{1}{3}$ der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden ist hier hingegen kein Problem erkennbar (vgl. die folgende Abbildung 9).

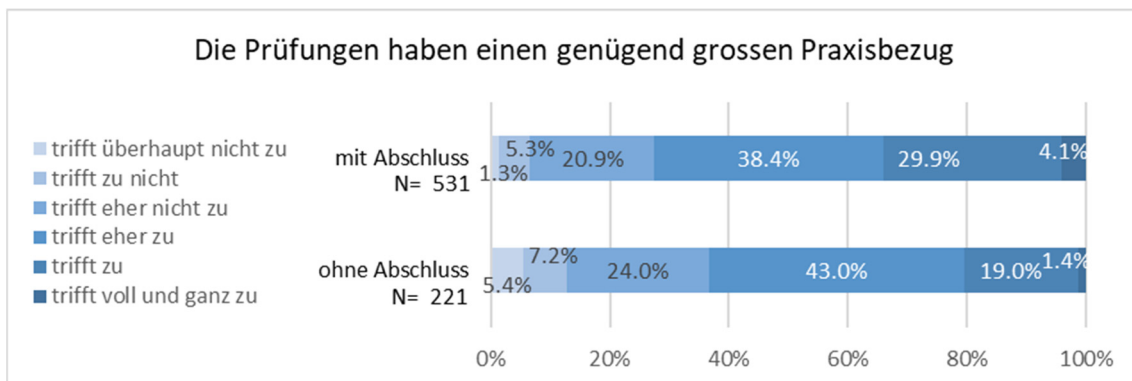


Abbildung 9: Praxisbezug der Prüfungen

Relevant ist zudem, dass 75.4% der Antwortenden das aktuelle Prüfungsformat (schriftliche Fallstudie mit mündlicher Verteidigung) gegenüber anderen Formaten bevorzugen.

Mit der Abdeckung der Lehrgangsinhalte durch die Prüfungen gibt es hingegen kaum Probleme. Dies schätzen knapp 50% der Absolventinnen und Absolventen und knapp 40% der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden uneingeschränkt abdeckend, weitere etwas mehr als 1/3 bzw. etwas mehr als 40% eher abdeckend ein (vgl. die folgende Abbildung 10).

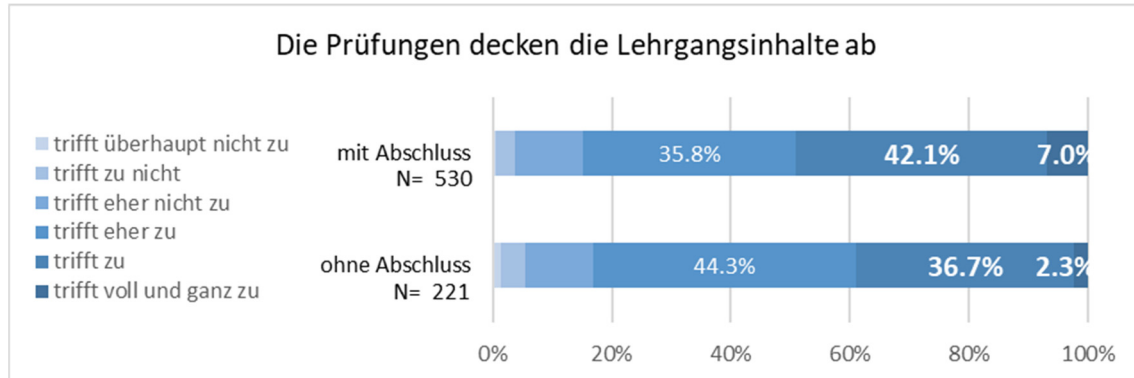


Abbildung 10: Lehrgangsinhalte in den Prüfungen

Die Unterstützung des VBV bei der Kursanmeldung und Administration wird grossmehrheitlich als kompetent eingeschätzt. Etwas über 50% beider Befragtengruppen bestätigen dies uneingeschränkt, weitere knapp 30% eher (vgl. die folgende Abbildung 11).

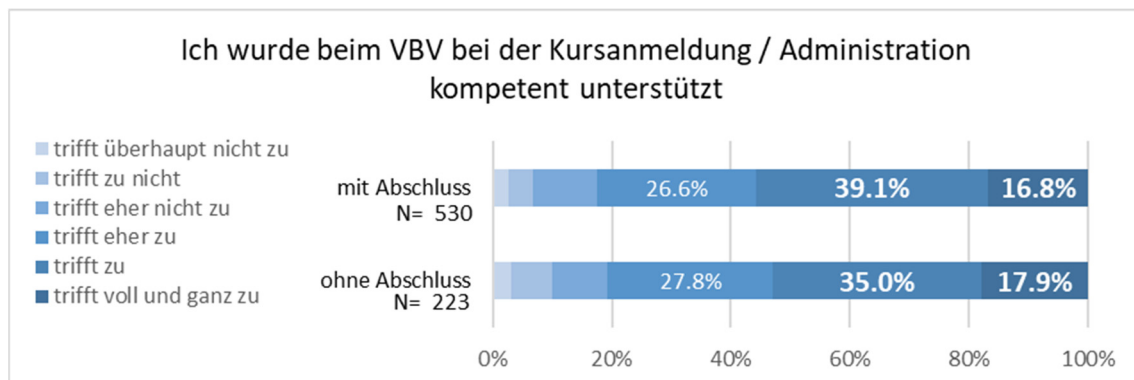


Abbildung 11: Administrative Unterstützung durch den VBV

Die Dauer des Lehrgangs wird grossmehrheitlich als gerade richtig eingeschätzt. Knapp 90% der Absolventinnen und Absolventen und rund ¾ der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden geben dieses Votum ab. Stimmt man dem nicht zu, wird der Wunsch nach einem längeren oder kürzeren Lehrgang ungefähr vergleichbar oft geäussert (vgl. die folgende Abbildung 12).

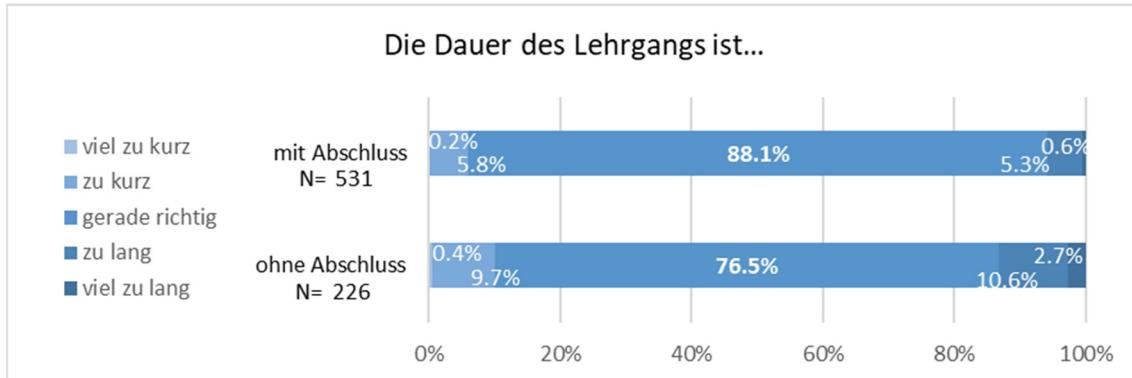


Abbildung 12: Lehrgangsdauer

Nach ihren Wünschen zur Durchführungsform befragt, favorisieren 35.7% einen Ganztageskurs, 22.1% einen Kurs am Vormittag und 24.4% einen Kurs am Nachmittag, 58.6% einen Kurs am Abend, 79.7% favorisieren Kurstage von Montag bis Freitag und 20.0% den Samstag als Kurstag.

Vergleicht man die Einschätzungen der Absolventinnen und Absolventen mit denen der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden über die verschiedenen Aussagen hinweg so fällt auf, dass die Absolventinnen und Absolventen die meisten Sachverhalte tendenziell etwas positiver bewerten. Ob dies z.B. der Corona-Situation geschuldet ist, in der sich die aktuellen Lehrgangsteilnehmenden befinden oder ob sich z.B. Aktive eher etwas kritischer äussern als Ehemalige als Reaktion auf wahrgenommene oder reale Verschlechterungen, ist schwierig einzuschätzen. Die Unterschiede sind allerdings nie sehr gross und verändern die mehrheitlich positiven Grundbotschaften nicht.

Im Sprachenvergleich gibt es einige Unterschiede mit gleichem Muster: So scheint für die auf Italienisch Antwortenden das Modulangebot weniger breit und überzeugend zu sein, da sowohl die Breite der durch die Module abgedeckten Lerninhalte als auch die Sinnhaftigkeit der Kombination aus Pflicht-, Wahl- und Prozessmodulen auf Italienisch schlechter bewertet wird als in den anderen Sprachen. Ebenso wird die fachliche Kompetenz als auch der Praxisbezug der Dozierenden auf Italienisch schlechter eingeschätzt als in den anderen Sprachen.

3.1.3 Die einzelnen Module

Die zuvor beschriebene grundsätzlich positive Haltung gegenüber der Modularisierung des Lehrgangs setzt sich auch in der Detailanalyse der einzelnen Module grundsätzlich fort.

Dies zeigt sich in den Einschätzungen der Absolventinnen und Absolventen wie auch der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden bezüglich der Relevanz der von ihnen besuchten Module für die Berufspraxis, der Adäquatheit der Prüfungsform sowie der Gesamtbewertung dieser Module, was nachfolgend im Detail dargestellt wird.

Aus Sicht der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden lässt das Modul «Persönliches Management» die Relevanz für die Berufspraxis vermissen. Auch das nur von wenigen überhaupt gewählte Modul «Versicherungsmedizin» hat hier noch Verbesserungspotential. Die Module «Sachversicherungen» und «Vermögensversicherungen» werden hingegen als besonders praxisrelevant eingeschätzt. Mit Ausnahme der Erstgenannten schneiden aber auch die anderen Module in dieser Hinsicht gut ab (vgl. die folgende Tabelle 1).

Tabelle 1: Relevanz der Module für die Berufspraxis, Sicht der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden

	nicht relevant	wenig relevant	relevant	sehr relevant	Gesamt
Persönliches Management	99 (48.5%)	77 (37.7%)	24 (11.8%)	4 (2.0%)	204 (100.0%)
Versicherungsrecht	1 (0.5%)	19 (9.2%)	89 (43.0%)	98 (47.3%)	207 (100.0%)
Versicherungswirtschaft	16 (7.8%)	46 (22.4%)	103 (50.2%)	40 (19.5%)	205 (100.0%)
Versicherungsmarketing	31 (15.5%)	66 (33.0%)	76 (38.0%)	27 (13.5%)	200 (100.0%)
Sachversicherungen	3 (1.8%)	4 (2.4%)	46 (27.1%)	117 (68.8%)	170 (100.0%)
Vermögensversicherungen	2 (1.3%)	8 (5.3%)	37 (24.3%)	105 (69.1%)	152 (100.0%)
Technische Versicherungen	3 (3.2%)	12 (12.6%)	40 (42.1%)	40 (42.1%)	95 (100.0%)
Transportversicherungen	3 (10.3%)	8 (27.6%)	8 (27.6%)	10 (34.5%)	29 (100.0%)
Einzellebensversicherungen	5 (7.2%)	5 (7.2%)	28 (40.6%)	31 (44.9%)	69 (100.0%)
Kollektivlebensversicherungen	3 (5.4%)	1 (1.8%)	25 (44.6%)	27 (48.2%)	56 (100.0%)
Unfallversicherungen	4 (3.3%)	10 (8.1%)	39 (31.7%)	70 (56.9%)	123 (100.0%)
Krankenversicherung	4 (11.1%)	4 (11.1%)	17 (47.2%)	11 (30.6%)	36 (100.0%)
AHV und übrige Sozialversicherungen	2 (6.3%)	5 (15.6%)	13 (40.6%)	12 (37.5%)	32 (100.0%)
Banking und Finance	6 (20.7%)	6 (20.7%)	10 (34.5%)	7 (24.1%)	29 (100.0%)
Versicherungsmedizin	5 (20.8%)	8 (33.3%)	9 (37.5%)	2 (8.3%)	24 (100.0%)
Underwriting/Productmanagement	3 (7.1%)	6 (14.3%)	17 (40.5%)	16 (38.1%)	42 (100.0%)
Vertrieb und Support	4 (6.7%)	4 (6.7%)	33 (55.0%)	19 (31.7%)	60 (100.0%)
Schadens-/Leistungserbringungsmanagement	1 (2.4%)	3 (7.1%)	20 (47.6%)	18 (42.9%)	42 (100.0%)
Broking	3 (13.0%)	1 (4.3%)	9 (39.1%)	10 (43.5%)	23 (100.0%)

Aus Sicht der Absolventinnen und Absolventen lässt wiederum das Modul «Persönliches Management» die Relevanz für die Berufspraxis vermissen. Die Module «Sachversicherungen» und «Vermögensversicherungen» werden von den Absolventinnen und Absolventen hinsichtlich ihrer Praxisrelevanz am besten eingeschätzt, wenngleich geringfügig niedriger als es die aktuellen Lehrgangsteilnehmenden tun. Mit Ausnahme des Erstgenannten schneiden auch die anderen Module in dieser Hinsicht bei den Absolventinnen und Absolventen gut ab (vgl. die folgende Tabelle 2).

Tabelle 2: Relevanz der Module für die Berufspraxis, Sicht der Absolventinnen und Absolventen

	nicht relevant	wenig relevant	relevant	sehr relevant	Gesamt
Persönliches Management	180 (36.2%)	208 (41.9%)	88 (17.7%)	21 (4.2%)	497 (100.0%)
Versicherungsrecht	4 (0.8%)	41 (7.8%)	225 (42.6%)	258 (48.9%)	528 (100.0%)
Versicherungswirtschaft	26 (4.9%)	117 (22.1%)	233 (44.0%)	154 (29.1%)	530 (100.0%)
Versicherungsmarketing	63 (12.1%)	192 (36.9%)	207 (39.7%)	59 (11.3%)	521 (100.0%)
Sachversicherungen	8 (1.9%)	24 (5.6%)	130 (30.2%)	269 (62.4%)	431 (100.0%)
Vermögensversicherungen	6 (1.6%)	19 (4.9%)	102 (26.5%)	258 (67.0%)	385 (100.0%)
Technische Versicherungen	13 (5.1%)	42 (16.3%)	109 (42.4%)	93 (36.2%)	257 (100.0%)
Transportversicherungen	13 (9.7%)	44 (32.8%)	43 (32.1%)	34 (25.4%)	134 (100.0%)
Einzellebensversicherungen	5 (2.4%)	32 (15.5%)	63 (30.4%)	107 (51.7%)	207 (100.0%)
Kollektivlebensversicherungen	5 (3.0%)	15 (9.1%)	49 (29.7%)	96 (58.2%)	165 (100.0%)
Unfallversicherungen	7 (2.3%)	29 (9.4%)	111 (35.8%)	163 (52.6%)	310 (100.0%)
Krankenversicherung	9 (6.2%)	31 (21.4%)	53 (36.6%)	52 (35.9%)	145 (100.0%)
AHV und übrige Sozialversicherungen	5 (3.4%)	15 (10.3%)	67 (46.2%)	58 (40.0%)	145 (100.0%)
Banking und Finance	11 (11.0%)	30 (30.0%)	38 (38.0%)	21 (21.0%)	100 (100.0%)
Versicherungsmedizin	12 (13.6%)	34 (38.6%)	26 (29.5%)	16 (18.2%)	88 (100.0%)
Underwriting/Productmanagement	7 (5.1%)	23 (16.9%)	56 (41.2%)	50 (36.8%)	136 (100.0%)
Vertrieb und Support	13 (4.0%)	55 (16.8%)	149 (45.6%)	110 (33.6%)	327 (100.0%)
Schadens-/Leistungserbringungsmanagement	1 (0.5%)	18 (9.6%)	51 (27.3%)	117 (62.6%)	187 (100.0%)
Broking	3 (4.8%)	18 (28.6%)	20 (31.7%)	22 (34.9%)	63 (100.0%)

Aus Sicht der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden ist bei keinem Modul die Prüfungsform inadäquat. Die Module «Persönliches Management» sowie «Broking» werden in diesem Zusammenhang am schlechtesten, aber immer noch leicht positiv bewertet. Allerdings sticht auch kein Modul in der Bewertung der Adäquatheit der Prüfungsform heraus. Vielmehr schneiden in dieser Hinsicht alle zumindest leicht positiv ab (vgl. die folgende Tabelle 3).

Tabelle 3: Prüfungsform der Module, Sicht der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden

	nicht adäquat	eher nicht adäquat	eher adäquat	adäquat	Gesamt
Persönliches Management	50 (25.5%)	33 (16.8%)	56 (28.6%)	57 (29.1%)	196 (100.0%)
Versicherungsrecht	4 (2.0%)	30 (14.6%)	98 (47.8%)	73 (35.6%)	205 (100.0%)
Versicherungswirtschaft	8 (4.0%)	22 (10.9%)	108 (53.7%)	63 (31.3%)	201 (100.0%)
Versicherungsmarketing	8 (4.0%)	18 (9.1%)	108 (54.5%)	64 (32.3%)	198 (100.0%)
Sachversicherungen	4 (2.8%)	27 (18.6%)	67 (46.2%)	47 (32.4%)	145 (100.0%)
Vermögensversicherungen	1 (0.8%)	11 (8.5%)	63 (48.8%)	54 (41.9%)	129 (100.0%)
Technische Versicherungen	4 (5.4%)	2 (2.7%)	34 (45.9%)	34 (45.9%)	74 (100.0%)
Transportversicherungen	2 (9.1%)	0 (0.0%)	14 (63.6%)	6 (27.3%)	22 (100.0%)
Einzellebensversicherungen	3 (5.4%)	6 (10.7%)	32 (57.1%)	15 (26.8%)	56 (100.0%)
Kollektivlebensversicherungen	2 (4.8%)	4 (9.5%)	22 (52.4%)	14 (33.3%)	42 (100.0%)
Unfallversicherungen	1 (1.0%)	9 (8.6%)	53 (50.5%)	42 (40.0%)	105 (100.0%)
Krankenversicherung	1 (3.7%)	5 (18.5%)	13 (48.1%)	8 (29.6%)	27 (100.0%)
AHV und übrige Sozialversicherungen	0 (0.0%)	3 (12.5%)	14 (58.3%)	7 (29.2%)	24 (100.0%)
Banking und Finance	3 (14.3%)	1 (4.8%)	12 (57.1%)	5 (23.8%)	21 (100.0%)
Versicherungsmedizin	2 (13.3%)	2 (13.3%)	8 (53.3%)	3 (20.0%)	15 (100.0%)
Underwriting/Productmanagement	3 (10.7%)	3 (10.7%)	16 (57.1%)	6 (21.4%)	28 (100.0%)
Vertrieb und Support	7 (14.6%)	3 (6.3%)	21 (43.8%)	17 (35.4%)	48 (100.0%)
Schadens-/Leistungserbringungsmanagement	4 (12.9%)	1 (3.2%)	13 (41.9%)	13 (41.9%)	31 (100.0%)
Broking	4 (26.7%)	1 (6.7%)	7 (46.7%)	3 (20.0%)	15 (100.0%)

Die Sicht der Absolventinnen und Absolventen auf die Prüfungsform ist mit der der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden ziemlich vergleichbar. Auch aus ihrer Sicht ist bei keinem Modul die Prüfungsform inadäquat. Allerdings sticht ebenso ein Modul in der Bewertung der Adäquatheit der Prüfungsform heraus. Vielmehr schneiden in dieser Hinsicht alle sogar etwas positiver ab als aus der Sicht der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden (vgl. die folgende Tabelle 4).

Tabelle 4: Prüfungsform der Module, Sicht der Absolventinnen und Absolventen

	nicht adäquat	eher nicht adäquat	eher adäquat	adäquat	Gesamt
Persönliches Management	87 (17.7%)	73 (14.8%)	166 (33.7%)	166 (33.7%)	492 (100.0%)
Versicherungsrecht	1 (0.2%)	24 (4.6%)	246 (46.9%)	254 (48.4%)	525 (100.0%)
Versicherungswirtschaft	7 (1.3%)	52 (9.9%)	241 (45.8%)	226 (43.0%)	526 (100.0%)
Versicherungsmarketing	12 (2.3%)	74 (14.3%)	239 (46.3%)	191 (37.0%)	516 (100.0%)
Sachversicherungen	4 (0.9%)	20 (4.7%)	182 (42.8%)	219 (51.5%)	425 (100.0%)
Vermögensversicherungen	1 (0.3%)	12 (3.2%)	155 (41.3%)	207 (55.2%)	375 (100.0%)
Technische Versicherungen	2 (0.8%)	9 (3.6%)	119 (48.2%)	117 (47.4%)	247 (100.0%)
Transportversicherungen	3 (2.5%)	7 (5.7%)	57 (46.7%)	55 (45.1%)	122 (100.0%)
Einzellebensversicherungen	5 (2.5%)	6 (3.0%)	101 (51.3%)	85 (43.1%)	197 (100.0%)
Kollektivlebensversicherungen	5 (3.3%)	5 (3.3%)	77 (50.3%)	66 (43.1%)	153 (100.0%)
Unfallversicherungen	6 (2.0%)	15 (5.1%)	118 (39.7%)	158 (53.2%)	297 (100.0%)
Krankenversicherung	8 (6.0%)	9 (6.8%)	62 (46.6%)	54 (40.6%)	133 (100.0%)
AHV und übrige Sozialversicherungen	8 (5.8%)	7 (5.1%)	66 (47.8%)	57 (41.3%)	138 (100.0%)
Banking und Finance	5 (5.8%)	4 (4.7%)	52 (60.5%)	25 (29.1%)	86 (100.0%)
Versicherungsmedizin	5 (6.8%)	6 (8.1%)	37 (50.0%)	26 (35.1%)	74 (100.0%)
Underwriting/Productmanagement	6 (4.9%)	6 (4.9%)	56 (45.5%)	55 (44.7%)	123 (100.0%)
Vertrieb und Support	9 (2.8%)	32 (10.1%)	145 (45.7%)	131 (41.3%)	317 (100.0%)
Schadens-/Leistungserbringungsmanagement	4 (2.3%)	5 (2.9%)	74 (42.5%)	91 (52.3%)	174 (100.0%)
Broking	5 (9.8%)	4 (7.8%)	30 (58.8%)	12 (23.5%)	51 (100.0%)

Aus Sicht der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden erhält das Modul «Persönliches Management» die schlechteste Gesamtbewertung, und auch absolut betrachtet liegt es im leicht negativen Bereich, was sonst auf kein weiteres Modul zutrifft. Am besten schneidet das Modul «Unfallversicherung» ab. Eine durchschnittliche Bewertung oberhalb von gut erhält zudem das Modul «Vermögensversicherung» (vgl. die folgende Tabelle 5).

Tabelle 5: Gesamtbewertung der Module, Sicht der aktuellen Lehrgangsteilnehmenden

	sehr schlecht	schlecht	eher schlecht	eher gut	gut	sehr gut	Gesamt
Persönliches Management	35 (17.4%)	32 (15.9%)	48 (23.9%)	53 (26.4%)	27 (13.4%)	6 (3.0%)	201 (100.0%)
Versicherungsrecht	2 (1.0%)	4 (2.0%)	11 (5.4%)	47 (22.9%)	99 (48.3%)	42 (20.5%)	205 (100.0%)
Versicherungswirtschaft	1 (0.5%)	4 (2.0%)	22 (10.9%)	66 (32.7%)	82 (40.6%)	27 (13.4%)	202 (100.0%)
Versicherungsmarketing	3 (1.5%)	11 (5.6%)	27 (13.6%)	51 (25.8%)	81 (40.9%)	25 (12.6%)	198 (100.0%)
Sachversicherungen	2 (1.2%)	2 (1.2%)	15 (9.0%)	38 (22.8%)	70 (41.9%)	40 (24.0%)	167 (100.0%)
Vermögensversicherungen	0 (0.0%)	1 (0.7%)	7 (4.9%)	30 (21.0%)	57 (39.9%)	48 (33.6%)	143 (100.0%)
Technische Versicherungen	0 (0.0%)	1 (1.2%)	4 (4.7%)	25 (29.1%)	41 (47.7%)	15 (17.4%)	86 (100.0%)
Transportversicherungen	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (23.8%)	12 (57.1%)	4 (19.0%)	21 (100.0%)
Einzellebensversicherungen	0 (0.0%)	1 (1.8%)	5 (8.8%)	9 (15.8%)	21 (36.8%)	21 (36.8%)	57 (100.0%)
Kollektivlebensversicherungen	2 (4.7%)	1 (2.3%)	2 (4.7%)	4 (9.3%)	19 (44.2%)	15 (34.9%)	43 (100.0%)
Unfallversicherungen	0 (0.0%)	3 (2.6%)	4 (3.5%)	13 (11.3%)	44 (38.3%)	51 (44.3%)	115 (100.0%)
Krankenversicherung	1 (4.0%)	2 (8.0%)	8 (32.0%)	7 (28.0%)	6 (24.0%)	1 (4.0%)	25 (100.0%)
AHV und übrige Sozialversicherungen	0 (0.0%)	1 (5.0%)	2 (10.0%)	5 (25.0%)	8 (40.0%)	4 (20.0%)	20 (100.0%)
Banking und Finance	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (17.6%)	5 (29.4%)	7 (41.2%)	2 (11.8%)	17 (100.0%)
Versicherungsmedizin	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (23.1%)	7 (53.8%)	3 (23.1%)	13 (100.0%)
Underwriting/Productmanagement	0 (0.0%)	1 (3.6%)	2 (7.1%)	9 (32.1%)	13 (46.4%)	3 (10.7%)	28 (100.0%)
Vertrieb und Support	0 (0.0%)	3 (5.5%)	2 (3.6%)	17 (30.9%)	24 (43.6%)	9 (16.4%)	55 (100.0%)
Schadens-/Leistungsbringungsmanagement	0 (0.0%)	2 (6.9%)	0 (0.0%)	7 (24.1%)	12 (41.4%)	8 (27.6%)	29 (100.0%)
Broking	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (30.8%)	6 (46.2%)	3 (23.1%)	13 (100.0%)

Auch aus Sicht der Absolventinnen und Absolventen erhält das Modul «Persönliches Management» die schlechteste Gesamtbewertung, und absolut betrachtet liegt es wiederum im leicht negativen Bereich, was sonst auf kein weiteres Modul zutrifft. Am besten schneidet das Modul «Vermögensversicherung» ab. Eine durchschnittliche Bewertung oberhalb von gut erhalten zudem die Module «Einzellebensversicherung», «Kollektivlebensversicherung», «Unfallversicherung» sowie «Schadens-/Leistungserbringungsmanagement» (vgl. die folgende Tabelle 6).

Tabelle 6: Gesamtbewertung der Module, Sicht der Absolventinnen und Absolventen

	sehr schlecht	schlecht	eher schlecht	eher gut	gut	sehr gut	Gesamt
Persönliches Management	65 (13.1%)	65 (13.1%)	122 (24.5%)	134 (26.9%)	83 (16.7%)	29 (5.8%)	498 (100.0%)
Versicherungsrecht	3 (0.6%)	6 (1.1%)	30 (5.7%)	122 (23.1%)	239 (45.4%)	127 (24.1%)	527 (100.0%)
Versicherungswirtschaft	3 (0.6%)	5 (0.9%)	45 (8.5%)	131 (24.7%)	246 (46.4%)	100 (18.9%)	530 (100.0%)
Versicherungsmarketing	8 (1.5%)	19 (3.7%)	68 (13.1%)	162 (31.2%)	186 (35.8%)	77 (14.8%)	520 (100.0%)
Sachversicherungen	3 (0.7%)	7 (1.7%)	22 (5.2%)	101 (23.9%)	170 (40.2%)	120 (28.4%)	423 (100.0%)
Vermögensversicherungen	1 (0.3%)	2 (0.5%)	5 (1.4%)	50 (13.6%)	146 (39.7%)	164 (44.6%)	368 (100.0%)
Technische Versicherungen	1 (0.4%)	1 (0.4%)	12 (5.0%)	43 (18.0%)	111 (46.4%)	71 (29.7%)	239 (100.0%)
Transportversicherungen	0 (0.0%)	1 (0.9%)	7 (6.4%)	28 (25.7%)	42 (38.5%)	31 (28.4%)	109 (100.0%)
Einzellebensversicherungen	2 (1.1%)	1 (0.5%)	4 (2.1%)	44 (23.2%)	75 (39.5%)	64 (33.7%)	190 (100.0%)
Kollektivlebensversicherungen	2 (1.4%)	0 (0.0%)	4 (2.8%)	32 (22.4%)	55 (38.5%)	50 (35.0%)	143 (100.0%)
Unfallversicherungen	2 (0.7%)	4 (1.4%)	10 (3.4%)	43 (14.5%)	112 (37.8%)	125 (42.2%)	296 (100.0%)
Krankenversicherung	4 (3.3%)	2 (1.7%)	7 (5.8%)	35 (28.9%)	56 (46.3%)	17 (14.0%)	121 (100.0%)
AHV und übrige Sozialversicherungen	2 (1.6%)	2 (1.6%)	10 (8.0%)	27 (21.6%)	53 (42.4%)	31 (24.8%)	125 (100.0%)
Banking und Finance	1 (1.3%)	1 (1.3%)	6 (7.8%)	23 (29.9%)	34 (44.2%)	12 (15.6%)	77 (100.0%)
Versicherungsmedizin	0 (0.0%)	2 (3.2%)	2 (3.2%)	24 (38.7%)	21 (33.9%)	13 (21.0%)	62 (100.0%)
Underwriting/Productmanagement	2 (1.8%)	1 (0.9%)	6 (5.3%)	35 (30.7%)	40 (35.1%)	30 (26.3%)	114 (100.0%)
Vertrieb und Support	4 (1.3%)	8 (2.5%)	24 (7.6%)	70 (22.3%)	147 (46.8%)	61 (19.4%)	314 (100.0%)
Schadens-/Leistungserbringungsmanagement	1 (0.6%)	1 (0.6%)	5 (3.0%)	35 (21.0%)	63 (37.7%)	62 (37.1%)	167 (100.0%)
Broking	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (5.1%)	18 (46.2%)	12 (30.8%)	7 (17.9%)	39 (100.0%)

3.2 Umfeld des Lehrgangs

Um den Lehrgang verstehen und mögliches Verbesserungspotential einschätzen zu können ist es zentral, dessen Umfeld zu berücksichtigen.

In den befragten Versicherungs-Gesellschaften ist der VBV bekannt (mit einem gelegentlich etwas formellen, verbandsbürokratischen, «verstaubten» Ruf) und der Lehrgang unstrittig akzeptiert und anerkannt. Allerdings gibt es Nuancen: So lässt sich festhalten, dass dessen Bedeutung mit steigendem Grad der Internationalisierung der Versicherungsgesellschaft abnimmt. Als Faustregel scheint zu gelten, dass mit zunehmender Internationalisierung Hochschulstudiengänge relevanter werden – u.a. wegen ihrer internationalen Anerkennung und Anschlussfähigkeit. In besonderen Fällen wird sogar auf Versicherungsfachleute verzichtet, sondern inhaltliche Fachexpertinnen und Fachexperten eingestellt und das Versicherungs-Know-how on the job erlernt.

Damit ist ein weiterer Trend angedeutet: Die Bedeutung von gesellschaftsinternen Aus- und Weiterbildungen steigt. Diese sind konzipiert, um für die Versicherungsgesellschaft relevante Themen zu vermitteln und zu bearbeiten, manchmal in internen Akademien und mit eigenen Lernplattformen, gegebenenfalls in Kooperationen mit in- und ausländischen Versicherungs- und Bildungsinstitutionen, explizit auch Hochschulen und Universitäten. Die Ausrichtungen interner Aus- und Weiterbildungsangebote, die sich an einigen Orten gerade im Wandel befindet, variiert dabei sehr stark: Sowohl Fachliches als auch Überfachliches ist für die Praxis wichtig und wird entsprechend angeboten. Neben formalen längeren aber auch kürzeren Angeboten (bis hin zu Eintagesworkshops) spielt auch informelle Weiterbildung (learning on the job, Jobrotationen, interne Mobilität) eine Rolle.

Davon unbenommen ist die Bereitschaft bei allen Gesellschaften vorhanden, in die persönliche Aus- und Weiterbildung von Mitarbeitenden zu investieren. Wie das genau geht, ist sehr unterschiedlich: Mal liefern persönliche Karrierewünsche und -wege eine Basis, mal sind es Wunschprofile der Gesellschaften, die auf strategischen Skillingprozessen zu Kompetenzanforderungen in und für die Zukunft basieren können. Einige Gesellschaften haben ein ausgefeiltes Kompetenzmapping ihrer Mitarbeitenden mit Ideen zu Karrierewegen (manche orientiert an der VBV-Landkarte), sie führen Entwicklungsdialoge und setzen entsprechende Ziele auch in formalen Mitarbeitendenzielgesprächen; andere überlassen die Initiative eher den Mitarbeitenden selbst. Festgelegte Karrierewege sind eher selten, am ehesten noch im Bereich Schaden, in der Sachbearbeitung über den Fachspezialisten auf dem Weg zur Teamleitung, oder in der Kundenberatung. Allgemein gültige Trends verbergen sich hier aber nicht.

Eine finanzielle Beteiligung der Gesellschaften an Aus- und Weiterbildung ihrer Mitarbeitenden ist üblich und nicht spezifisch für den Hauptsitz oder Aussendienst (auch wenn die Regeln sehr unterschiedlich ausfallen können), und je relevanter sie für den Job ist, desto höher die Beteiligung. Zwingende, für die Ausübung des Jobs unerlässliche Weiterbildungen werden mit bis zu 100% unterstützt. Tendenziell werden interne Aus- und Weiterbildungen stärker unterstützt (im Sinne von Kostenübernahmen, und auch Arbeitszeiten) als externe. Die Möglichkeiten der Subjektfinanzierung sind dabei allen Gesellschaften bekannt.

Dass der Lehrgang anerkannt ist zeigt sich auch darin, dass Absolventinnen und Absolventen gut im Arbeitsmarkt und den Versicherungsgesellschaften unterkommen. Er liefert ihnen quasi eine akzeptierte Eintrittskarte und öffnet viele Türen. Der Lehrgang steht dabei im Ruf,

etwas breiter aufgestellt zu sein als andere Angebote der Höheren Berufsbildung, und nochmals breiter als oftmals sehr punktuell fokussierte CAS.

Völlig anders gelagert ist die Frage, wie Teilnehmende auf das Lehrgangsangebot aufmerksam wurden: 70.6% wurden von Kolleginnen und Kollegen darauf aufmerksam gemacht, 33.7% von Vorgesetzten, 25.3% besuchten die Internetseite des VBV, 6.9% erfuhren von ihm aus der Fachpresse bzw. aus der Werbung, und 8.8% hatten eine andere Informationsquelle.

Vor dem Entscheid, den Lehrgang zu belegen, haben 35.7% die Höhere Fachschule Versicherung, 8.7% die Höhere Fachschule Wirtschaft und 5.0% einen CAS/DAS/MAS einer Fachhochschule sowie 18.8% den Fachausweis Sozialversicherung, 7.8% den Fachausweis Finanzplanung und 2.2% den Fachausweis Krankenversicherung geprüft. 2.2% prüften etwas Anderes. Nahezu niemand (0.8%) wählte den Lehrgang, ohne zumindest ein anderes Angebot geprüft zu haben.

3.3 Verbesserungspotential

Verbesserungsoptionen lässt sich zum einen dann erkennen, wenn Einschätzungen und Bewertungen von Sachverhalten weniger positiv ausfallen. Einen direkten Zugang zu Verbesserungsoptionen erhält man durch ganz direkte Hinweise. Dafür hatten die Absolventinnen und Absolventen und die aktuellen Lehrgangsteilnehmenden in einigen offen gestellten Fragen im Fragebogen insbesondere hinsichtlich der konkreten Durchführung des Lehrgangs Gelegenheit. In den Interviews wurden Verbesserungsoptionen oder sogar Visionen auch über die ganz konkrete Lehrgangsdurchführung hinaus thematisiert. Auf diese Art und Weise lassen sich verschiedene Themen identifizieren, deren nähere Betrachtung sich im Hinblick auf die Totalrevision lohnen könnte.

Bezüglich der konkreten Durchführung ist der *modulare Aufbau* ein Pluspunkt, was sowohl in der entsprechend gestellten Frage (vgl. Abbildung 2) als auch sehr oft explizit in den offenen Angaben zum Ausdruck kommt. Dieser solle beibehalten werden. Gleichzeitig wird oft gewünscht, dass alle Module grundsätzlich überall angeboten werden sollten. Dies ist auffällig in der Romandie und noch deutlicher im Tessin, wo das Angebot grundsätzlich sehr geschätzt, aber die geringe Auswahlmöglichkeit beklagt wird. Ein gutes Dutzend Antworten thematisierte die Modulwahl hinsichtlich des regionale Angebotes, und letzteres zeigt sich auch bei den geschlossenen Fragen. Im Zusammenhang mit dem modularen System wurde oft erwähnt, dass eine Stärke des Lehrgangs die eigenständige Wahl der Ausbildungsdauer ist. Oft wurde die Zeitdauer der Ausbildung als adäquat beurteilt. Die *Praxisrelevanz der Module* wird in den geschlossenen Fragen mit Ausnahme des Moduls «Persönliches Management» kaum kritisiert. In den offenen Angaben wird das Thema ebenfalls aufgegriffen. Oft wird er bemängelt, nicht selten aber gelobt. Auffallend ist, dass dieser Punkt bei den obligatorischen Modulen mehr beklagt wird als bei den Wahl- oder Prozessmodulen. Dieser Mangel wird in den Inhalten und in den Prüfungen gleichermassen erwähnt. Wenn der Praxisbezug bei den obligatorischen Modulen bemängelt wird, schneidet Marketing schlechter als Wirtschaft und Wirtschaft wiederum schlechter als Recht. Anlass zu Kritik in den offenen Antworten gibt auch das Modul «Persönliches Management». 81 Mal wurde erwähnt, dass dieses Modul nicht mehr zeitgemäss ist und dass es anders angedacht werden sollte. Einige Hinweise gehen in Richtung neue Arbeitsformen und Führung. Es überrascht deswegen nicht, dass dieses Modul auch bei der Gesamtbewertung negativ auffällt. Bei den Wahlmodulen wird nicht wenige Male erwähnt, dass die behandelten Themen in den verschiedenen Modulen *uneinheitlich*

tief sind. Als besonders komplex werden auffallend oft genannt: Vermögen, Kollektivleben und UVG (viele Berechnungen). Unzufriedenheiten gibt es zu AHV und übr. SozVers, Krankensicherung.

Die Einschätzungen hinsichtlich der *Aktualität der Lehrmittel* (vgl. Abbildung 6) fällt weniger positiv aus. Dies äussert sich auch in den offenen Antworten, wo oft eine fehlende Aktualität der Lehrmittel thematisiert und beklagt wird. Diese Klagen sind eher diffus umschrieben, aber mehrere Personen haben das Modul Sachversicherung und die zahlensensitiven Module im Personenversicherungsbereich explizit erwähnt. Zusätzlich wird ca. 50 Mal die *Übersetzungsqualität* genannt. Die Romands äussern sich diesbezüglich unzufriedener als die Tessiner, die ihrerseits beklagen, dass sie immer wieder auf die französische oder deutsche Version ausweichen müssen.

Wie oben geschrieben, wird die *Fachkompetenz der Dozierenden* (vgl. Abbildung 7) sowie deren *Praxisbezug* (vgl. Abbildung 8) grossmehrheitlich geschätzt. Wenn in offenen Antworten Negatives genannt wird, dann ist es selten die Fachkompetenz, sondern eher *methodische Schwächen*. Gegebenenfalls tritt dieser Eindruck methodischer Schwächen/Stärken durch das (Covid19-bedingte) Distance Learning noch deutlicher zutage.

Neben dem in den geschlossenen Fragen thematisierten, für manche *fehlenden Praxisbezug der Prüfungen* (vgl. Abbildung 9) kommt bei den offenen Antworten zusätzlich der Aspekt der *Prüfungswiederholung* hinzu. Über 60 Mal wurde die Tatsache beklagt, dass bei Nichtbestehen eines Moduls die Wiederholung der Prüfung erst ein Jahr später erfolgen kann, womit sich die Ausbildungsdauer unausweichlich verlängert. Eine Wiederholung wird in einer sehr kurzen Frist gewünscht. Ein gutes Dutzend Mal wurde der Vorschlag «*Anwendung nicht von Einzelnoten sondern von Durchschnittsnoten*» gemacht. Vereinzelt werden die *Prüfungsformen* erwähnt. Einige Nennungen hat die Abschlussprüfung mit der vierstündigen, handgeschriebenen Prüfung. Alternativmodelle (wie zum Beispiel das Schreiben einer Diplomarbeit) werden sehr selten genannt. Auffallend ist, dass geäusserte Kritik an den Prüfungen kein Modul speziell hervorhebt. Wenn Probleme identifiziert werden, sind sie modulunabhängig,

Die *Servicequalität*, bei den geschlossenen Fragen explizit bei der administrativen Unterstützung der Teilnehmenden positiv bewertet (vgl. Abbildung 11), wird in den offenen Antworten wenig genannt. Manchmal beziehen sich Nennungen auf den VBV (beispielsweise bei Inflexibilität im Kontext Anmeldungsfenster oder Kommunikation), manchmal auch auf die Partnerschulen (Vorhandensein Mikrowelle oder Parkplatzangebot). Vereinzelt Nennungen fielen zur Umständlichkeit der Lernplattform des VBV.

Bei den aktuellen Lehrgangsteilnehmenden wird das *Distance Learning* auch kritisch beurteilt. Es fehlt der Austausch mit den Mitstudierenden, zu Beginn traten technischen Schwierigkeiten auf und manchmal wird die Inadäquatheit einiger Dozenten für diese Unterrichtsmethodik betont.

Ganz selten werden Bemerkungen zum *Nutzen des Lehrgangs* gemacht. Sehr wenige haben erwähnt, dass sie das nicht wesentlich weitergebracht hat, einige benennen das Gegenteil. In den geschlossenen Fragen wurde aber ersichtlich, dass der Nutzen grossmehrheitlich positiv eingeschätzt wird. Viermal wurde explizit erwähnt, dass das Niveau hochgehalten werden sollte.

Der *Preis des Lehrgangs* ist selten angeführt und wenn, dann wird er als zu hoch betrachtet, vor allem wenn keine Beteiligung durch den Arbeitgebenden erfolgt, was in der Assekuranz noch oft der Fall ist. Seit die Sondersituation Covid mit der entsprechenden Umstellung auf Distance Learning wird einige Male erwähnt, dass die Kosten gesenkt werden müssten.

Auf einer anderen Ebene setzen Vorschläge zu möglichen Anpassungen im Lehrgang an, die aus den Interviews stammen. Diese haben nicht den Anspruch, repräsentative Aussagen zu generieren als vielmehr einen Einblick in ganz unterschiedliche Denkwelten zu erhalten und Anregungen zu generieren.

Zentrales Thema, auch explizit beeinflusst von der aktuellen Corona-Situation, ist die *Digitalisierung*. Nahezu in jedem Interview wurde sie thematisiert und deren Einfluss auf den Lehrgang ausgeführt. Grundbotschaft hierbei ist, dass sich der Lehrgang weiter öffnen muss fürs Onlinelernen. Blended-Learning-Ansätze, die die Präsenzphasen deutlich reduzieren und den Schub aus dem Online-Lernen nutzen, sind unbedingt zu realisieren. Die weniger werdenden Präsenzphasen sollten ganz im Sinne einer inverted-classroom Didaktik nicht zur Stoffvermittlung, sondern zur Stoffvertiefung, zum Üben (zum Beispiel mit übergreifenden Case-Studies oder Simulationsfirmen) und zur Diskussion genutzt werden. Weitere Stichworte in diesem Zusammenhang sind Learning journeys, Selbststudium, virtuelles Arbeiten, Nutzung neuer Technologien. Die Wissensvermittlung ausserhalb der Präsenzzeiten wird damit anspruchsvoller, so dass in Hilfsmittel/Materialien zur virtuellen Wissensvermittlung zu investieren ist. Eine einfache Zurverfügungstellung von E-Books reicht nicht und betrifft Inhalte wie Vorgehensweisen gleichermassen. Insgesamt werden die Ansprüche an die didaktischen Fähigkeiten der Dozierenden steigen, deren Rolle sich zunehmend in Richtung Lerncoach wandeln dürfte. Schon heute scheint das didaktische Know-how einiger Verantwortlicher ausbaufähig, so dass hier ein Schwerpunkt weiterer Arbeit liegen könnte.

Neben der Lehr-Lernsituation wird die Digitalisierung auch Einfluss nehmen auf die Arbeitssituation. *Automatisierungen* werden auch vor der Versicherungsbranche nicht Halt machen, so dass hierzu Kompetenzen (mit Stichworten wie künstliche Intelligenz, artificial intelligence, robotics) vermittelt werden müssen. Der Umgang mit Big Data und data-driven Insurance wird für die Versicherungsbranche immer relevanter werden. Und das *Beherrschen von digitalen Tools* ist auch heute schon nahezu eine Selbstverständlichkeit.

Stärken des Lehrgangs sind unbedingt zu erhalten:

Besonders hervorgehoben wird die ausgeprägte *Praxisorientierung des Lehrgangs*. Aber sogar diesbezüglich sind Verbesserungen denkbar. Der bei den Brokern praktizierte Vororttermin bei «echten» Kunden könnte hier Schule machen. Auch eine stärkere Verzahnung mit den Betrieben könnte über eine Zusammenarbeit mittels Projekt- und Fallarbeit im realen Arbeitsumfeld erfolgen – im Prüfungssetting zum Beispiel durch praxisrelevante Diplomarbeiten, aber auch darüber hinaus.

Ebenso hervorgehoben wird die *Fokussierung aufs Kerngeschäft Versicherung* und eine entsprechende *Positionierung* (auch wenn es viele Vorschläge für eine Ausweitung gibt – ein vermutlich unlösbares Dilemma). Es besteht Einigkeit, dass es Aufgabe des Lehrgangs ist, den «handwerklichen» Teil (wie funktioniert Versicherung, was sind die Rechtsgrundlagen,

wie positioniert sich die Versicherungswirtschaft als Teil der Volkswirtschaft) qualitativ hochstehend zu vermitteln. Gleichzeitig wird deutlich, dass die Einbettung des Themas Versicherung in die breitere Welt der Finanzen immer wichtiger wird.

Und trotz Fokussierung: Die Bandbreite möglicher weiterer zu vermittelnder bzw. zu behandelnder Themen über das Fachliche hinaus ist gross. Hier werden die Stärkung diverser *überfachlicher Kompetenzen, vernetztes Denken, Problemlösefähigkeit* und *Selbstorganisation* hervorgehoben. Darüber hinaus wird angeregt, explizit Freiräume im Lehrplan zu schaffen, um auf neue Herausforderungen in schnelllebigen Zeiten flexibel reagieren zu können. Um den Lehrgang nicht völlig zu überlasten, könnte ein vorgeschalteter Lehrgang (auch als Teaser für den späteren Fachausweis) überlegt werden.

Organisatorisch wird angeregt, Übertrittsmöglichkeiten und Schnittstellen zum Beispiel zur Fachhochschule (im Sinne von: gleichwertig aber andersartig) zu klären. Auch weitere Passerellen wären zu prüfen und die neue KV-Reform zu berücksichtigen. Um all dies tun zu können, wird die Schärfung und Profilierung des eigenen Angebotes noch wichtiger, auch in Abgrenzung zu anderen Angeboten der Höheren Berufsbildung und Hochschulen/Universitäten.

Darüber hinaus werden neben der schon erwähnten Digitalisierung weitere relevante *Trends* thematisiert:

Einer davon ist die *Internationalisierung*, wenngleich das nicht alle Interviewten als ähnlich relevant ansehen. Es wird angeregt, mit ausländischen Institutionen verstärkt in den Austausch zu treten, auch andere Rechtssysteme zu thematisieren etc. Einen ganz anderen Aspekt der Internationalisierung stellt die Herausforderung dar zu klären, welchen Stellenwert der Lehrgang im internationalen Vergleich hat. Mögliche internationale Anerkennungen zu prüfen, wird deswegen angeregt.

Eine weitere ist *Nachhaltigkeit*, auch und insbesondere auf Klimafragen bezogen.

Es ist darüber hinaus anzunehmen, dass *Versicherungsnehmerinnen und -nehmer der Zukunft* anders sein werden als man sie heute kennt (bzw. in der jungen Generation findet man sie schon vor), und sich die Beratungs- und Verkaufssituation entsprechend verändert. Vorabinformationen aus dem Internet sind jetzt schon nahezu Standard, und wer Versicherungen verkaufen will, muss zum Beispiel als Generalist mit guten Business- und Finanzverständnis und Blicken über den Versicherungstellerrand eine gute Breite abdecken können. Digitale Settings im Verkauf statt direkter Kundenkontakt vor Ort könnten zu einem Standardangebot werden. Und wenn Google auch noch Versicherungen anbietet, wird das Umfeld neue Herausforderungen parat haben. Eventuell wird ein Aussendienstler zunehmend zu einer Art finanziellem Lebensberater werden. Um all das explizit zum Thema zu machen, wird ein Modul «*Umgang mit Kunden*» angeregt.

4 ERGEBNISORIENTIERTE ZUSAMMENFASSUNG

Der modularen Berufsprüfung zur Versicherungsfachfrau/ zum Versicherungsfachmann mit eidgenössischem Fachausweis werden im Rahmen einer umfassenden Evaluation, die als Vorprojekt zur Totalrevision durchgeführt wurde, insgesamt eher gute Bewertungen vergeben, mit klar benannten positiven Auswirkungen auf Berufschancen und -karriere.

Der Lehrgang ist bekannt, in der Branche akzeptiert und ein gutes und notwendiges Angebot, um das Handwerk der Versicherungsbranche zu erlernen. Er ist eine anerkannte Eintrittskarte für viele Berufskarrieren. Die Bedeutung sinkt allerdings, je internationaler das konkrete Umfeld ist. Besondere Stärken sind sein modularer Aufbau mit diversen Wahlmöglichkeiten, seine Praxisorientierung und der Einsatz grossmehrheitlich fachkompetenter Dozierender.

Für die Totalrevision relevantes Verbesserungspotential wird sowohl im System als auch am System gesehen und betrifft mehrere Aspekte.

Dem Wunsch nach immer mehr Inhalten (nicht nur, aber auch im Überfachlichen) zum Trotz scheint eine Fokussierung auf das Kerngeschäft Versicherung weiterhin zentral. Dieser Lehrgang wird als genau der richtige Ort dafür angesehen. Dies beizubehalten, und dennoch das eine oder andere weitere Themen zu berücksichtigen, wird nicht ganz einfach umzusetzen sein. Eine noch klarere Profilbildung gegenüber anderen Angeboten der Höheren Berufsbildung und Hochschulen/Universitäten wird zusätzlich als wichtig angesehen. Ebenso sind Übertrittsmöglichkeiten und Schnittstellen zu anderen Angeboten zu definieren.

Zentral ist zudem die Digitalisierung, die sicherlich durch Corona noch stärker ins Zentrum rückte. So muss sich der Lehrgang weiter fürs Onlinelernen öffnen. Blended-Learning-Ansätze, die die Präsenzphasen deutlich reduzieren und den Schub aus dem Online-Lernen nutzen, sind unbedingt zu realisieren. Die weniger werdenden Präsenzphasen sollten ganz im Sinne einer inverted-classroom Didaktik nicht zur Stoffvermittlung, sondern zur Stoffvertiefung, zum Üben und zur Diskussion genutzt werden. Die Wissensvermittlung ausserhalb der Präsenzzeiten wird damit anspruchsvoller, so dass in Hilfsmittel/Materialien zur virtuellen Wissensvermittlung zu investieren ist. Das betrifft Inhalte wie Vorgehensweisen gleichermassen. Insgesamt werden die Ansprüche an die didaktischen Fähigkeiten der Dozierenden steigen, deren Rolle sich zunehmend in Richtung Lerncoach wandeln dürfte. Neben der Lehr-Lernsituation wird die Digitalisierung auch Einfluss nehmen auf die Arbeitssituation und damit auf Lehrgangsinhalte. Automatisierungen werden auch vor der Versicherungsbranche nicht Halt machen, so dass hierzu Kompetenzen (mit Stichworten wie künstliche Intelligenz, artificial intelligence, robotics, big-data) vermittelt werden müssen.

Das Thema Internationalisierung ist für Versicherungsgesellschaften unterschiedlich wichtig, aber in jedem Fall mitzudenken. Ein weiteres Zukunftsthema ist die Nachhaltigkeit.

Das Modul «Persönliches Management» fällt weniger positiv auf und sollte überdacht werden. Anlass zur Überarbeitung geben die Lehrmittel insbesondere hinsichtlich ihrer Aktualität. Über den manchmal als unzureichend angesehenen Praxisbezug sowie die Art der Prüfungswiederholung könnte ebenfalls nachgedacht werden.

Völlig grundsätzlich ist absehbar, dass die Versicherungsnehmerinnen und -nehmer der Zukunft anders sein werden als man sie heute kennt, und sich die Beratungs- und Verkaufssituation entsprechend verändert. Darauf muss der Lehrgang vorbereiten und vorbereitet sein.