

## Volksbankenakademie: Perception für die Abschlusstests bankfachlicher Trainings

### Situation

Als Bildungsdienstleister der österreichischen Volksbank Gruppe bietet die Volksbankenakademie bankfachliche, persönlichkeitsbildende sowie beratungsbezogene Qualifizierungsmaßnahmen an.

In den bankfachlichen Trainings der Ausbildungs-Stufen „Kundenberater“ und „Sachbearbeiter“ legen die Teilnehmer nach dem Besuch des jeweiligen Präsenztrainings und der Absolvierung einer E-Learning-Phase einen Abschlusstest ab.

Vor der Einführung von Perception wurden diese Abschlusstests in schriftlicher Form im Rahmen von regionalen Präsenz-Prüfungstagen durchgeführt. Für die Teilnehmer bedeutete das zum Teil erhebliche Anreisewege und damit lange Abwesenheitszeiten von ihrem Arbeitsplatz. Auch das Fehlen der Möglichkeit, individuelle Prüfungstermine zu vereinbaren, sowie die Wartezeit bis zum Vorliegen der Testergebnisse wurden von den Teilnehmern als negativ erlebt.

Die Mitarbeiter der Volksbankenakademie, Mag. Oliver Bruck als Projektleiter und Mag. Julia Langer, standen daher vor der Herausforderung, die Präsenzttests durch ein virtuelles Testsystem abzulösen.



Mag. Oliver Bruck und Mag. Julia Langer freuen sich über die erfolgreiche Einführung von Questionmark Perception.

### Die Lösung

Mehrere Systeme wurden in Zusammenarbeit mit der Fa. Learnchamp in einer intensiven Evaluierung untersucht. Perception überzeugte dabei durch die Unterstützung von verschiedenen Fragentypen und die sehr hilfreichen Metatag-Funktionalitäten. „Unsere Tests müssen sehr komplex über viele verschiedene Kriterien zusammengestellt werden, da unser Ziel ist, ein großes, vernetztes und redundanzfreies Fragenpool zu haben“, veranschaulicht Mag. Bruck. Eine weitere sehr nützliche Funktion stellt die Eingabe und Steuerung von Resultaten/Outcomes einzelner Fragen dar. „Dadurch ist es uns möglich, jede Art von Feedbacks auf bestimmte Antworten zu integrieren“, erläutert Mag. Langer, „Um dem Testabsolventen die bestmögliche Lernunterstützung zu bieten, ist auch die Verwendung von Themenresultaten sehr hilfreich. Dadurch können Hinweise auf Skripten und andere Lernunterlagen geboten werden.“

Über Perception werden derzeit die Abschlusstests für alle bankfachlichen Trainings innerhalb der erwähnten Ausbildungs-Stufen „Kundenberater“ und „Sachbearbeiter“ abgewickelt. Die Tests werden statt an den Prüfungstagen nunmehr online direkt in den Volksbanken abgelegt. „Darüber hinaus werden die Abschlusstests einzelner WBTs (Web Based Trainings) über Perception erstellt. Für 2007 erwarten wir in diesen Bereichen etwa 2.500 abgelegte Assessments“, schätzt Mag. Langer.

Die Einführung eines interaktiven Testsystems wurde nicht nur von den Kunden, sondern auch von den Mitarbeitern sehr positiv aufgenommen. „Wir haben die betroffenen Mitarbeiter sehr früh in das Projekt eingebunden“ nennt Mag. Bruck einen Erfolgsfaktor dafür. „Zudem war der Einsatz eines webbasierten Testtools bereits länger angedacht. Ein weiterer Grund für die hohe Akzeptanz im Unternehmen war sicherlich der höhere Automatisierungsgrad in der Abwicklung und die damit verbundene Zeitersparnis.“

### Weitere Information:

Mag. Julia Langer und Mag. Oliver Bruck:  
Email: [Julia.Langer@akademie.volksbank.at](mailto:Julia.Langer@akademie.volksbank.at)  
Email: [Oliver.Bruck@akademie.volksbank.at](mailto:Oliver.Bruck@akademie.volksbank.at)  
Web: [www.volksbankenakademie.at](http://www.volksbankenakademie.at)

**Kontakt Questionmark :**  
E-Mail: [info@questionmark.de](mailto:info@questionmark.de)  
Telefon: 0800 450 8 450  
Web: [www.questionmark.de](http://www.questionmark.de)

