



**V**erglichen mit anderen Branchen ist der Versicherungssektor durchaus weiterbildungswillig. Das ist schon aus Eigeninteresse dringend notwendig: Zum einen verändern sich gesetzliche Regeln immer wieder, zuletzt durch die Insurance Distribution Directive in Europa, zum anderen sind die Kunden anspruchsvoller. Sie haben sich möglicherweise schon vorab im Internet informiert und erwarten, dass eine persönliche Beratung darüber hinaus geht. Nach der IDD ist nun bekanntlich jeder, der mit dem Vermittlungsprozess zu tun hat, zu 15 Stunden Fortbildung verpflichtet. Es gibt Akteure, die das noch zu wenig finden – gut beraten empfiehlt bekanntlich sogar 30 Stunden.

Aber wie wird diese nun umgesetzt? An Weiterbildungsmöglichkeiten mangelt es nicht, doch Thema, Ort und Zeit müssen auch dem Bedarf des Vermittlers oder Maklers entsprechen. Für manche ist dies die erste Hürde. Gerade von kleineren Agenturen kommt die Rückmeldung, dass es schwierig ist, die Mindestauflage von 15 Stunden zu erfüllen. Nicht jeder kann oder will dafür viel Geld ausgeben. Nach der Statistik von gut beraten sind Präsenzveranstaltungen immer noch die am häufigsten genutzte Lernform – doch ihr Anteil sinkt. Im dritten Quartal 2019 lag dieser erstmals nur bei 49 Prozent. Selbstgesteuerte E-Learning-Angebote holen auf und wurden im selben Quartal bereits zu 37 Prozent gewählt. Diese Form wird immer mehr nachgefragt, weil sie besser in den Alltag von Versicherungsberatern und Versicherungsvermittlern zu integrieren ist. Eine Lektion lässt sich immer dann einlegen, wenn es gerade passt.

### **Viel Hype, langsame Umsetzung im Mobile Learning**

Eine neue Variante in diesem Bereich ist die Lernapp V-Quiz. Ob allgemeine Branchenkenntnisse, Personen-, Sach- oder Vermögensversicherung, Recht und Compliance oder Führung: Alles wird in Quizform abgefragt. Das lässt sich spontan einschleichen, wenn sich Lücken auftun, mehr als ein Smartphone braucht es nicht. V-Quiz ist nicht nur Unterhaltung für Versicherungsfachleute: Die App der Schweizer Zaigen GmbH ist inzwischen nicht nur in der Schweiz von Cicero, sondern auch in Deutschland bei gut beraten und in Österreich vom ibw als Mittel zur Fortbildung anerkannt. Kurse können nach gewünschtem Fachgebiet gewählt werden. Der Algorithmus sorgt für eine Wiederholung des Stoffes, bis er sitzt, und kontrolliert den Lernerfolg. Anschließend dürfen sich die Anwender dafür Punkte gutschreiben lassen, und erst dann wird auch eine Gebühr fällig. Das Quizformat verbindet Mobile Learning mit Mikro-Learning, also dem Lernen in kleinen Einheiten, sowie mit Gamification, dem Einsatz spielerischer Elemente in anderem Zusammenhang. Beides sind erwiesenermaßen wirkungsvolle Lerntaktiken.

Mobile Learning wie mit V-Quiz wird zwar schon seit Jahren als Zukunft beschworen. In der Praxis gab es dabei in der Vergangenheit einige Hürden. Die branchenübergreifende Benchmarking-Studie 2018 stellte fest, dass nur 29,2 Prozent der befragten Unternehmen Mobile Learning tatsächlich bereits nutzten, 30,1 Prozent wollten damit beginnen. Für 40,4 Prozent kam diese Form gar nicht in Frage. Als Grund für die Ablehnung nannte fast die Hälfte „fehlende Infrastruktur“, also die notwendigen Geräte, und für 36,2 Prozent war es – vermutlich deshalb – eine Kostenfrage. 33,6 Prozent sagten allerdings auch, dass es keinen geeigneten Lerninhalt für mobile Geräte für ihr Unternehmen gebe. Die Bedenken gegen den Einsatz scheinen höher bei der Geschäftsführung (15 Prozent) als bei den Nutzern selbst (7,3 Prozent). Zu ähnlichen Ergebnissen kommt die KOFA-Studie zu digitaler Bildung in Unternehmen von 2019. Sie stellt außerdem fest, dass Unternehmen oft unsicher seien, wie digitale Medien sich didaktisch sinnvoll einsetzen lassen und es fehle ihnen der Überblick über all die Angebote.

Es ist also noch Luft nach oben – beim Einsatz von E-Learning im Allgemeinen und bei Mobile Learning im Besonderen. Auch dort, wo Mobile Learning schon genutzt wird, ist der Inhalt nicht immer dafür optimiert. Das heißt: Eine Lektion, die für den Bildschirm eines PCs konzipiert ist, lässt sich nur mühsam am Smartphone nachvollziehen. Und selbst, wenn die optische Darstellung gut angepasst ist, ist der Anwender möglicherweise in einer anderen Situation und hat gar nicht so viel Zeit. Kürzere Einheiten (Mikro-Learning) kämen ihm mehr entgegen. Das Quiz-Format wie beim V-Quiz gehört zu den Lernformen, die sich am Smartphone sehr gut umsetzen lassen und auch noch Spaß machen. Dabei lernt man trotzdem oder vielleicht sogar besser.

Es mag immer noch Leute geben, die glauben, Lernen funktioniert nur, wenn man Menschen in einen Raum einschließt und jemand vorne einen Monolog hält – auch in der Versicherungsbranche. Für die jungen Leute, die nun in den Beruf kommen, dürfte dies eine höchst befremdliche Vorstellung sein, da Wissen aus dem Netz für sie so selbstverständlich ist wie Wasser aus dem Hahn. Und der Umgang mit Apps gehört nicht nur für sie längst zum Alltag. Die Qualität digitaler Weiterbildungsformen wird auch durch die Anerkennung mit Gütesiegeln bei Cicero, gut beraten oder dem ibw dokumentiert. Spätestens, wenn wieder ein Kollege das Problem hat, dass ihm die Präsenztermine nicht passen und er nicht weiß, wie er seine gesetzlich vorgeschriebene Weiterbildungspflicht nach der IDD erfüllen soll, ist es Zeit, darüber nachzudenken, ob nicht flexiblere Formen zumindest teilweise besser geeignet sind. Am fehlenden Smartphone wird es ja kaum scheitern.

**Thomas Köhler**, Founder & CEO, Zaigen GmbH