



Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen
Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue
Certificato svizzero di qualità per istituzioni di aggiornamento

Die eduQua – Zertifizierung

Information über das Verfahren und
Anleitung für Bildungsinstitutionen

September 2000



BUNDESAMT FÜR BERUFSBILDUNG UND TECHNOLOGIE **BBT**
OFFICE FÉDÉRAL DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE LA TECHNOLOGIE **OFFT**
UFFICIO FEDERALE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELLA TECNOLOGIA **UFFT**



Impressum

Projektorganisation

Christof Thierstein, DenkBAR, AG (Projektleitung)

Res Marty und Roland Jost, Bureau Bildung & Beratung

Benoît Michel, Peter Müller

Übersetzungen Benoît Michel (französisch)

Mauro Lupi (italienisch)

Steuerungsgruppe und Herausgeber

BBT (Bundesamt für Berufsbildung und Technologie)
Heinrich Summermatter und Gilbert Ambühl

DBK (Deutschschweiz. Berufsbildungsämter-Konferenz)
Robert Galliker

CRFP Jean-Pascal Mougin

seco (Staatssekretariat für Wirtschaft)
Olivier Nussbaum und Irene Burri

SVEB (Schweiz. Vereinigung für Erwachsenenbildung)
André Schläfli

VSAA (Verband schweizerischer Arbeitsämter)
Pierre Alain Borel und Charly Gmür

Verlag

Eigenverlag eduQua

Die Version September 2000 wurde von der Steuergruppe am 19.9.00 verabschiedet und ersetzt alle früheren Dokumente!

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	3
1.1. Weshalb eine eduQua-Zertifizierung?.....	3
1.2. An wen richtet sich die eduQua-Zertifizierung?	4
1.3. Wer ist für die eduQua-Zertifizierung zuständig?	5
1.4. Was kostet die eduQua-Zertifizierung?	6
1.5. Gültigkeit und Erneuerung der Zertifizierung.....	6
2. Das eduQua-Zertifizierungsverfahren.....	7
2.1. Die Qualitätskriterien.....	7
2.2. Indikatoren und Minimalstandards	8
2.3. Tabellarische Übersicht	8
3. Die Schritte zur eduQua-Zertifizierung	14
3.1. Anmeldung bei einer Zertifizierungsstelle	14
3.2. Zusammenstellen der Dokumentation zur Zertifizierung	14
3.2.1. Raster zur Selbstevaluation	14
3.2.2. Erhebungsbogen Institution und Angebot.....	15
3.3. Einreichen der Dokumentation.....	15
3.4. Evaluation und Entscheid der Zertifizierungsstelle.....	16
4. Anhang: Formulare zur Zertifizierung	17

1. Einleitung

Diese Dokumentation richtet sich an Bildungsinstitutionen, die eine Zertifizierung nach dem eduQua-Verfahren anstreben. Das erste Kapitel informiert Sie über die eduQua-Zertifizierung, die Hintergründe, welche zur Entstehung des Verfahrens geführt haben, sowie über die Zuständigkeiten bei der Zertifizierung (vgl. Kap. 1.1-1.5). In Kapitel 2 wird Ihnen der Inhalt des Verfahrens vorgestellt. Aus der tabellarischen Übersicht ab S. 9 entnehmen Sie die Bereiche, welche geprüft werden. Die Tabelle zeigt die Systematik der Zertifizierung auf und macht das Verfahren nachvollziehbar. Im abschliessenden Kapitel 3 werden die Instrumente und Hilfsmittel beschrieben, die Sie zur Vorbereitung der Zertifizierung respektive zur Einreichung Ihres Dossiers benötigen. Alle benötigten Formulare zur eduQua-Zertifizierung finden Sie im Anhang dieser Anleitung.

1.1. Weshalb eine eduQua-Zertifizierung?

Bund und Kantone unterstützen die Weiterbildung mit beträchtlichen finanziellen Mitteln; sei es direkt durch die Subventionierung von beruflichen und allgemeinen Weiterbildungen oder indirekt, indem die öffentliche Hand als Auftraggeberin für Weiterbildungsmaßnahmen, insbesondere bei arbeitsmarktlichen Massnahmen, auftritt.

Diese öffentlichen Gelder sollen gezielt und nutzbringend eingesetzt werden. Deshalb ist zu gewährleisten, dass sie nur an Institutionen ausgerichtet werden, die gewisse Qualitätsansprüche erfüllen. Das Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) und das Bundesamt für Berufsbildung und Technologie (BBT) haben daher Qualitätskriterien festgelegt, welche Weiterbildungsinstitutionen, die direkte oder indirekte Subventionen erhalten möchten, erfüllen müssen. Mit dem eduQua-Zertifizierung wird die Einhaltung dieser Anforderungen geprüft und bescheinigt. Das Zertifikat kann ausserdem für Konsumentinnen und Konsumenten eine Entscheidungshilfe bei der Wahl eines Weiterbildungsangebots darstellen.

Das eduQua-Zertifizierungsverfahren für Weiterbildungsanbieter verfolgt somit drei Ziele:

1. Qualität von Weiterbildungsangeboten im Sinne von Minimalstandards sichern und weiterentwickeln

2. Grundlagen für behördliche Entscheide schaffen (Zulassung zur Offertstellung für kollektive und individuelle Kurse, Subventionierungen etc.)
3. Transparenz für Konsumentinnen und Konsumenten verbessern

Das eduQua-Verfahren wird gesamtschweizerisch eingeführt und von Bund und Kantonen getragen. Die vergebenen Zertifikate werden durch die Kantone gegenseitig anerkannt und von der schweizerischen Modulzentrale (Modula) zur Qualitätssicherung von Modulen empfohlen.

1.2. An wen richtet sich die eduQua-Zertifizierung?

Die Zertifizierung nach dem eduQua-Verfahren steht allen Bildungsinstitutionen (Schulen, Vereine, Verbände etc.) offen, die im Bereich allgemeine oder berufliche Weiterbildung tätig sind und Weiterbildungsangebote vorbereiten, durchführen und evaluieren. Darunter fallen in erster Linie:

- Weiterbildung an Berufsschulen
- Weiterbildung an staatlich subventionierten Institutionen
- Arbeitsmarktliche Massnahmen
- Bildung im Baukastensystem, zur Qualitätssicherung bei Anbietern von Modulen
- Weitere Institutionen.

Wenn Sie Subventionen für ihre Weiterbildungsangebote benötigen bzw. erhalten oder sich für öffentliche Mandate bewerben, müssen Sie inskünftig unter Beweis stellen, dass Sie die geforderten Minimalkriterien erfüllen. Die eduQua-Zertifizierung stellt dazu einen gesamtschweizerisch anerkannten und einfachen Weg dar. Grundsätzlich ist es Ihnen jedoch freigestellt, sich zertifizieren zu lassen. Die Kantone können allerdings Projektvorgaben, Subventionszusicherungen oder andere Formen der Zusammenarbeit von einer eduQua-Zertifikation abhängig machen. Die eduQua-Zertifizierung steht allen übrigen Bildungsinstitutionen offen, die sich freiwillig zertifizieren lassen wollen.

1.3. Wer ist für die eduQua-Zertifizierung zuständig?

Auf nationaler Ebene ist die **Trägerschaft eduQua** verantwortlich, die eduQua-Geschäftsstelle führt der Schweizerische Verband für Erwachsenenbildung SVEB (Informationen unter www.alice.ch). Die Trägerschaft ist zuständig für:

- Die Definition und Entwicklung der verfolgten Politik im Bereich Qualität in der Weiterbildung
- Festlegen der Minimalkriterien, welche der eduQua-Zertifizierung zugrunde liegen
- Sicherstellen und Verbreitung von Informationen über die eduQua-Zertifizierung sowie Erwirken der Zustimmung kantonaler Behörden
- Evaluation und Entwicklung des Vorgehens sowie der Instrumente zur Zertifizierung
- Bestimmen der Kosten für die Zertifizierung
- Festlegung der Anforderungen an Zertifizierungsstellen sowie für die Vergabe von eduQua-Zertifikaten
- Ausbildung der mit der Zertifizierung beauftragten Auditoren
- Kontrolle und Überwachung der Zertifizierung
- Führen eines zentralen Registers der zertifizierten Institutionen

Mit der Durchführung der Zertifizierung sowie der Vergabe der eduQua-Zertifikate sind verschiedene **Zertifizierungsstellen** beauftragt. Sie sind Ihre direkten Kontaktstellen und Vertragspartner. Die Zertifizierungsstellen müssen die Anforderungen der Trägerschaft vollumfänglich erfüllen und werden durch die **Schweizerische Akkreditierungsstelle (SAS)** zugelassen. Die SAS kontrolliert und überwacht die Qualität sowie die Unabhängigkeit der Zertifizierungsstellen. Als Bedingungen für die Akkreditierung gelten insbesondere

- Unparteilichkeit und Unabhängigkeit bei der Beurteilung der Dossiers
- Garantie im Bereich Weiterbildung hochqualifizierte Auditoren einzusetzen
- Festlegung von Rechtsmittelmöglichkeiten, falls ein Zertifikat nicht vergeben werden kann.

Zu den Anforderungen an eine Zertifizierungsstelle gehört selbstverständlich auch die Zusicherung, dass Ihre Dossiers vertraulich behandelt werden.

Da die Zertifikate, welche durch eine akkreditierte Zertifizierungsstelle ausgestellt werden gesamtschweizerisch anerkannt sind, können Sie die Zertifizierungsstelle frei wählen. Eine Liste der akkreditierten Zertifizierungsstellen wird auf der Homepage www.eduQua.ch publiziert.

1.4. Was kostet die eduQua-Zertifizierung?

Die Kosten für das Verfahren sind gesamtschweizerisch einheitlich und belaufen sich auf **Fr. 2'500.— (exkl. MWST)**. Dieser Betrag wird durch die Zertifizierungsstelle in Rechnung gestellt, wovon Fr. 150.— zur Deckung der Kosten der Trägerschaft benötigt werden.

Grundsätzlich ist für die Überprüfung der Dossiers einer Institution ein Arbeitstag vorgesehen. Damit diese Zeitvorgabe und entsprechend auch die Kosten für die Zertifizierung nicht überschritten werden, ist eine sorgfältige Vorbereitung der Dossiers unerlässlich. Erheblicher Zusatzaufwand wegen fehlenden oder qualitativ mangelhafter Unterlagen werden zu folgenden Tarifen verrechnet:

Auditoren, Experten	Fr. 160.—/Std. (exkl. MWST)
Administration	Fr. 120.—/Std. (exkl. MWST)

Auf eine differenzierte Rechnungsstellung für z.B. grössere oder kleinere Bildungsinstitutionen wird vorläufig verzichtet.

1.5. Gültigkeit und Erneuerung der Zertifikation

Die eduQua-Zertifizierung ist nach Ausstellung des Zertifikates **drei Jahre** lang gültig. Danach können Sie eine Erneuerung des Zertifikates beantragen. Der Aufwand und das Vorgehen bewegt sich im selben Rahmen wie bei der ersten Zertifizierung.

2. Das eduQua-Zertifizierungsverfahren

Im eduQua-Zertifizierungsverfahren geht es darum, die Qualität des Weiterbildungsanbieters, das heisst der **Institution, sowie einzelner Weiterbildungsangebote** zu erheben und zu beurteilen. Es wird davon ausgegangen, dass eine Institution mit hohem Qualitätsbewusstsein auch qualitativ hochwertige Leistungen oder "Produkte" erbringt. Deshalb wird die Qualität der einzelnen Angebote nur stichprobenweise beurteilt. Die Zertifizierungsstelle gibt Ihnen bekannt, welches Angebot geprüft wird und von Ihnen dokumentiert werden muss. Auf die Auswahl des Angebots können Sie keinen Einfluss nehmen, dies wird exklusiv durch die Zertifizierungsstelle vorgenommen.

Neben der Beurteilung der Institution sowie des ausgewählten Angebots soll das Verfahren Ihnen auch Anstösse zur **Qualitätsentwicklung** vermitteln. Dies wird einerseits durch die periodische Erneuerung der EduQua-Zertifizierung (vgl. Kapitel 1.5) angestrebt. Andererseits erhalten Sie von der Zertifizierungsstelle im Anschluss an das Verfahren einen Bericht mit Hinweise zur Verbesserung und - falls die Minimalstandards nicht erfüllen - zum weiteren Vorgehen.

Das gesamte Verfahren erfolgt auf **dokumentarischem Weg**, das heisst die Zertifizierungsstelle prüft die Minimalstandards aufgrund des eingereichten Dossiers (vgl. Kapitel 0). Ein ev. Besuch Ihrer Institution durch einen Auditor ist möglich, erfolgt selbstverständlich ohne Kostenfolgen. Das Resultat der Evaluation sowie der Entscheid über die Zertifikatserteilung wird Ihnen nach Abschluss der Prüfung und Einschätzung der eingereichten Dokumentation auf schriftlichem Weg mitgeteilt. Der Entscheid wird mit einem Kurzbericht des Auditors mit Bemerkungen und Empfehlungen zur Qualitätsverbesserung belegt. Bei ablehnendem Entscheid besteht die Möglichkeit einen Rekurs einzulegen.

Weitere Informationen zum Ablauf der Zertifizierung sowie die **Anmeldeunterlagen** erhalten Sie bei der Zertifizierungsstelle (Kontaktadressen unter www.eduQua.ch).

2.1. Die Qualitätskriterien

Kultur, Struktur, Prozesse und Leistungen einer Weiterbildungsinstitution sind je nach Zweck, Grösse und Entwicklungsstand sehr unterschiedlich. Die Qualität einer Insti-

tution lässt sich deshalb nicht einfach nur an der Ausgestaltung von einzelnen Elementen beurteilen, sondern leitet sich aus dem optimalen Zusammenwirken der verschiedenen Elemente ab.

eduQua hat bei Weiterbildungsinstitutionen **sechs Elemente** definiert, die qualitätsentscheidend sind: Das Angebot, die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden, die Art und Weise der Leistungserbringung, das eingesetzte Personal, der Lernerfolg sowie die Art und Weise der Qualitätssicherung und –entwicklung. Daraus wurden **sechs eduQua-Qualitätskriterien** abgeleitet, welche die Grundlage der Zertifizierung bilden. Zertifizierte Institutionen weisen sich aus über:

1. Angebote, die den Bildungsbedarf und die Bildungsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden befriedigen;
2. den nachhaltigen Lernerfolg der Teilnehmenden;
3. die transparente Darstellung ihrer Angebote und pädagogischen Leitideen;
4. eine kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungserbringung;
5. engagierte Lehrkräfte, welche fachlich, methodisch und didaktisch auf dem neuesten Stand sind;
6. ein Bewusstsein für Qualitätssicherung und –entwicklung.

2.2. Indikatoren und Minimalstandards

An passenden Indikatoren wird die Umsetzung der Qualitätsansprüche sichtbar und Standards legen fest, welche Anforderungen mindestens erfüllt sein müssen. Da unterschiedlichste Weiterbildungsinstitutionen für die eduQua-Zertifizierung nach bestimmten Indikatoren und Standards beurteilt werden sollen, konnte lediglich eine Liste mit **möglichen Indikatoren** sowie **minimale Standards** festgelegt werden (vgl. Tabelle S. 9). Im Rahmen der eigenen Qualitätsentwicklung sollte jede Institution die generellen Qualitätsansprüche für sich selbst umsetzen und individuelle, massgeschneiderte Indikatoren und präzisere Standards formulieren.

2.3. Tabellarische Übersicht

In der nachfolgenden tabellarischen Übersicht ist der Inhalt des eduQua-Verfahrens auf einen Blick dargestellt. Abgeleitet aus den sechs Qualitätskriterien (Spalte 1) folgen mögliche Indikatoren (Spalte 2) und die verlangten Minimalstandards (Spalte 3).

Die angegebenen Quellen (Spalte 4) dokumentieren, soweit wie dies auf schriftlichem Weg möglich ist, die Umsetzung der Qualitätskriterien. Auf dieser Grundlage und mit dieser Systematik werden Ihre Bildungsinstitutionen sowie das ausgewählte Angebote beurteilt.

Tabellarische Übersicht

Qualitätskriterien	Indikatoren	Minimalstandards	Quellen
Wodurch zeichnet sich eine Institution aus?	Woran zeigt sich die Qualität einer Institution?	In welchem Ausmass sollten die Qualitätskriterien erreicht sein?	Mit welchen Dokumenten lässt sich die Qualität belegen?
1. Angebote, die den Bildungsbedarf und die Bildungsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden befriedigen.	➤ an regelm. Marktbeobachtung ➤ an den Bedarfsüberlegungen in den Ausbildungskonzepten ➤ an der Anwendung von geeigneten Instrumenten zur Bedarfsermittlung bei verschiedenen Kunden ➤ an der Übereinstimmung der Angebote mit dem Kundenbedarf ➤ an der Zufriedenheit der Kunden, die sich bei regelmässigen Messungen zeigt ➤ an den Gründen für Aussteigerquoten in laufenden Kursen ➤ an Ausbildungskonzepten, die den bereits erworbenen Fähigkeiten und Vorkenntnissen der Teilnehmer Rechnung tragen und allenfalls eine Modularisierung der Weiterbildung vorsehen	◆ Bedarfsüberlegungen sind im Ausbildungskonzept vorhanden ◆ Jede Bildungsaktivität wird durch die Teilnehmenden mittels geeigneter Verfahren evaluiert ◆ Die Aussteigerrate ist bekannt, Gründe dafür wurden analysiert und gegebenenfalls wurden geeignete Massnahmen getroffen	❖ Instrumente oder Beschreibung der Wege, die zur Bedarfsanalyse angewendet werden ❖ Ausbildungskonzept ❖ Beschreibung der/des Verfahren(s) wie Kundenzufriedenheit gemessen wird und Resultate der Evaluation(en) ❖ Aussteigerstatistiken eines Lehrgangs mit Angabe von Gründen ❖ Beispiele von Prospekten und Weiterbildungsangeboten

2. Den nachhaltigen Lernerfolg der Teilnehmenden.	➤ an klaren Zielformulierungen für die gesamte Weiterbildung ➤ an einer ausgeprägten Transferorientierung, die sich in den Lernzielen sowie der Inhalts- und Methodenwahl zeigt ➤ am Angebot und der Nutzung von Selbstlern- und Übungsangeboten ➤ an Evaluationen nach Abschluss der Weiterbildung durch Teilnehmer und eventuell Auftraggeber ➤ an Erfolgsquoten bei Lernerfolgskontrollen oder Prüfungsstatistiken, der Analyse dieser Resultate und wenn angezeigt an geeigneten Massnahmen	◆ Die Lernziele sind operationalisiert ◆ Bei Inhalten und Methoden ist der Lerntransfer berücksichtigt ◆ Die Verbindung von theoretischer Wissensvermittlung und praktischer Anwendung ist erkennbar ◆ Selbstlern- und Übungsangebote sind im Konzept formuliert ◆ Es werden der Weiterbildung angepasste Lernerfolgskontrollen in regelm. Abständen durchgeführt ◆ Evaluationen nach Abschluss der Weiterbildung ◆ Lehrgänge¹ werden mindestens einmal umfassend evaluiert	❖ Ausschreibungsunterlagen für Teilnehmende ❖ Kurskonzept oder Kursplanung mit: Beschreibung der Zielgruppe, Lernzielen, Inhalten und methodischen Überlegungen, Transferüberlegungen, Angaben zum Verhältnis von dozentenbetreutem Unterricht und Selbststudium ❖ Beispiele von Lernerfolgskontrollen ❖ Für Lehrgänge, die auf einen externen, anerkannten Abschluss vorbereiten: Prüfungsstatistik mit Analyse der Resultate und ev. ergriffenen Massnahmen
3. Die transparente Darstellung ihrer Angebote und ihrer pädagogischen Leitideen.	➤ klare, vollständige und aussagekräftige Informationsmaterialien ➤ an positiven Rückmeldungen von Interessenten, wenige Rückfragen ➤ an der Formulierung von pädagogischen Leitideen	◆ Informationsmaterialien mit Eingangsvoraussetzungen, Lernzielen, Inhalten, Arbeitsformen, Dauer, Kosten, Rücktrittsbedingungen, ev. Abschluss und Rekurswegen ◆ Leitbild mit Aussagen zu Zielen und pädagogischen Leitideen	❖ Aktuelle Ausschreibungen, Prospekte und weitere Informationsangebote der Institution sowie des ausgewählten Angebots ❖ Leitbild der Institution oder schriftliche Unterlagen mit Zielen und pädagogischen Leitideen ❖

¹ Längere, mehrmals durchgeführte Angebote werden als „Lehrgänge“ bezeichnet.

4. Eine kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungserbringung.	➤ an einem sorgfältigen Auswahlverfahren, welches homogene Arbeitsgruppen garantiert ➤ an einer der Zielgruppe, den Kursziele und dem pädagogischen Vorgehen angepasste Teilnehmerbetreuung ➤ an einer den Kurszielen angepassten Kursdauer ➤ an einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis und marktkonformen Kurskosten ➤ an einer schlanken und effizienten Kursadministration ➤ an der Übereinstimmung von Zielgruppe und Kursteilnehmenden	◆ Die Anforderungen an die Kursteilnehmer sind klar definiert ◆ Der Umfang und die Art der Teilnehmerbetreuung ist der Zielgruppe sowie der Weiterbildung angepasst ◆ Die Kursziele können in der vorgesehenen Kursdauer und mit der Zielgruppe erreicht werden ◆ Die Preise sind marktgerecht² ◆ Die administrativen Kosten sind auf das Minimum reduziert	❖ Beschreibung des Auswahlverfahrens und Vorgehens zur Überprüfung von potenziellen Teilnehmern ❖ Evaluation der Übereinstimmung des Anforderungsniveaus mit den Voraussetzungen der Zielgruppe ❖ Beispiele von Kursprogrammen, Stundenplänen sowie Beschreibung der Lehrmittel ❖ Benchmarking ❖ Beschreibung der Kalkulation der Kurskosten, Preispolitik³ ❖ Beschreibung der Kursadministration mit den Anmeldeformalitäten
5. Engagierte Lehrkräfte, welche fachlich, methodisch und didaktisch auf dem neuesten Stand sind.	➤ an der fachlichen Qualifikation sowie der praktischen Erfahrung der Lehrkräfte in ihrem Fachgebiet ➤ an deren methodisch-didaktischen Qualifikation sowie der Erfahrung in der Erwachsenenbildung ➤ an der laufender fachlichen und	◆ Die Lehrkräfte verfügen über einen dem unterrichteten Fach entsprechenden Schulabschluss sowie über eine Ausbildung in Erwachsenenbildung (SVEB 1 oder äquivalente Ausbildung) ◆ Lehrkräfte besuchen mindestens	❖ Schriftlich formuliertes Anforderungsprofil für Lehrkräfte ❖ Lebensläufe der Lehrkräfte ❖ Auflistung der durch die Bildungsinstitution veranstalteten Weiterbildungsaktivitäten für Lehrkräfte ❖ Liste der besuchten externen Wei-

² Hier sind keine Standards gesetzt

³ sofern vorhanden, bzw. sinnvoll

6. Ein Bewusstsein für Qualitätssicherung und –entwicklung.

➤ pädagogischen Weiterbildung ➤ an der Zufriedenheit der Kursteilnehmenden mit den Lehrkräften ➤ an einer erwachsenen- und zielgruppengerechten Gestaltung des Lernangebots	◆ einmal jährlich interne oder externe Weiterbildungen ◆ Unterrichtsbesuche werden regelmässig durch interne oder externe Fachkräfte durchgeführt	❖ terbildungen der Lehrkräfte ❖ Berichte von Unterrichtsbesuchen durch die Leitung, andere Lehrkräfte, ein externes Aufsichtsorgan ❖ Ergebnisse von Dozentenbeurteilungen durch die Teilnehmer
➤ an der Anwendung eines systematischen Instrumentes zur Qualitätsentwicklung mit Rückmeldungen an alle Beteiligten ➤ an methodisch vielfältigen internen und/oder externen Evaluationen zur Funktionsweise der Institution ➤ am Vorhandensein eines laufenden Prozesses zur Evaluation der Weiterbildungsaktivitäten ➤ am Leitbild der Institution ➤ an klaren Strukturen / Funktionen ➤ an regelmässig durchgeführten pädagogischen Konferenzen, Supervisionen, gegenseitigen Kursbesuchen etc. unter Lehrkräften ➤ an Partnerschaften mit anderen Bildungsinstitutionen ➤ an der Bereitschaft mit geeigneten externen Spezialisten zu arbeiten	◆ Existenz eines Evaluationskonzeptes ◆ Überlegungen zur Qualitätsentwicklung der Organisation sollen schriftlich vorliegen ◆ Leitbild muss vorhanden sein ◆ Organigramm muss vorhanden sein ◆ Regelmässig stattfindende pädagogische Konferenzen bzw. ein Austausch über pädagogische Themen mit den Lehrkräften	❖ Beispiel eines Evaluationsberichts eines Angebots mit Darstellung der daraus gezogenen Konsequenzen ❖ Beschreibung der Qualitätsentwicklungsmassnahmen der Institution ❖ Zertifikat von vorhandenen Qualitätssystemen mit entsprechendem Bericht ❖ Leitbild und Organigramm ❖ Protokoll einer pädagogischen Lehrerkonferenz mit Lehrkräften

3. Die Schritte zur eduQua-Zertifizierung

Um Sie zu einer Reflexion über die eduQua-Qualitätskriterien anzuregen, die Zusammenstellung der erwähnten Dokumentation (vgl. Kapitel 1) zu erleichtern sowie das Verfahren zu vereinheitlichen, wurden verschiedene Vorlagen und Formulare erarbeitet. Nachfolgend finden Sie die Beschreibung sowie die Benutzungsanleitung für diese Hilfsmittel. Das Kapitel ist analog den Schritten zur eduQua-Zertifizierung aufgebaut. Mit Ausnahme der Anmeldeunterlagen zur Zertifizierung, welche Ihnen die jeweilige Zertifizierungsstelle direkt zustellt, liegen alle auszufüllenden Formulare dieser Einführung bei (vgl. Anhang). Sie haben die Wahl, die Formulare von Hand oder elektronisch auszufüllen.

3.1. Anmeldung bei einer Zertifizierungsstelle

Nehmen Sie zuerst Kontakt mit einer Zertifizierungsstelle auf und lassen Sie sich deren Anmeldeunterlagen zustellen. Eine Liste mit allen Zertifizierungsstellen finden Sie auf der Homepage www.eduqua.ch. Retournieren Sie anschliessend das ausgefüllte und unterzeichnete Anmeldeformular zusammen mit einem Prospekt Ihrer Institution sowie allen Angeboten des laufenden Jahres. Nach Eingang Ihrer Anmeldung wird die Zertifizierungsstelle Ihnen mitteilen, welches Angebot für die Zertifizierung ausgewählt wurde.

3.2. Zusammenstellen der Dokumentation zur Zertifizierung

Bitte füllen Sie zunächst die Angaben zu Ihrer Institution inklusive der Kontaktperson für die Zertifizierung auf dem Titelblatt **Dokumentation der Bildungsinstitution** aus. Diese Informationen werden nur einmalig erfasst. Das Formular ist als Deckblatt für Ihre Dokumentation vorgesehen.

3.2.1. Raster zur Selbstevaluation

Einleitend werden Sie zu einer **Selbstevaluation** eingeladen. Darin sollen Sie sich mit den Qualitätskriterien des eduQua-Verfahrens auseinandersetzen und eigene Angaben machen, mit welchen Indikatoren Sie diese Kriterien zu erfüllen glauben. Die Selbstevaluation gibt dem Auditor wichtige Hinweise darüber, wie Sie die jeweiligen Kriterien umsetzen und wie gut sie bereits implementiert sind. Aufgrund der Selbstevaluation sowie den eingereichten Unterlagen nimmt der Auditor eine Fremd-

evaluation vor. Das Ergebnis wird Ihnen zusammengefasst in einem Kurzbericht zugestellt.

3.2.2. *Erhebungsbogen Institution und Angebot*

Den beiden Erhebungsbogen Institution und Angebot ist jeweils eine **Liste mit allen notwendigen Prüfungsinhalten** vorangestellt. Mit Hilfe dieser Listen können Sie Ihr Dossier auf Vollständigkeit überprüfen. Ausserdem können Sie Bemerkungen für die Zertifizierungsstelle anbringen, beispielsweise wenn sich ein bestimmtes Dokument nicht eindeutig einem Prüfungsinhalt zuordnen lässt. Die beiden Listen werden zusammen mit Ihren Unterlagen abgegeben.

In den **Erhebungsbogen Institution bzw. Angebot** sind die inhaltlichen Vorgaben zur Zertifizierung festgehalten. Jeder Prüfungsinhalt wird beschrieben und mit Hintergrundinformationen oder Hinweisen zur Bearbeitung ergänzt. Die folgenden Piktogramme bedeuten:

 → **Hintergrundinformationen**

 → **Hinweise zur Bearbeitung**

Die Unterlagen, welche der Auditor zur Zertifizierung benötigt sind als „Beilagen“ gekennzeichnet und jeweils am Seitenende angeführt. Anhand dieser Unterlagen werden die Qualitätskriterien überprüft, sie entsprechen den in der tabellarischen Übersicht festgehaltenen Quellen (vgl. Kap. 2.3, Spalte 4 der Tabelle). Zur Überprüfung der Institution werden insgesamt 16 Unterlagen verlangt. Bitte nummerieren Sie die entsprechenden Dokumente rechts oben und fügen Sie diese der Liste der Prüfungsinhalte Institution bei. Zur Überprüfung des ausgewählten Angebots sind folgende Beilagen erforderlich: Kurs- und Lehrgangskonzept, Informationsmaterial und Lebensläufe der Lehrkräfte. Bitte ordnen Sie diese Unterlagen der Liste der Prüfungsinhalte Angebot zu. Die Erhebungsbogen Institution und Angebot dienen lediglich zu Ihrer Information. Sie werden der Dokumentation nicht beigelegt.

3.3. **Einreichen der Dokumentation**

Für Ihre Dokumentation verwenden Sie bitte ausschliesslich die dafür vorgesehenen eduQua-Vorlagen. Sie erleichtern uns die Arbeit, wenn Sie die Dokumente in der vorgesehenen Reihenfolge zusammenstellen. Zur äusseren Gestaltung Ihres Dossiers bestehen keine Vorgaben. Eine vollständige Dokumentation besteht aus:

eduQua-Vorlage	Inhalt
1. Dokumentation der Bildungsinstitution	Titelblatt mit Angaben zur Institution und der Kontaktperson für die Zertifizierung
2. Selbstevaluation	Ausgefüllt durch die Bildungsinstitution
3. Liste der Prüfungsinhalte Institution	▪ Mit Hinweisen für die Zertifizierungsstelle ▪ Beilagen 1-16, Bitte nummerieren!
4. Liste der Prüfungsinhalte Angebot	▪ Mit Hinweisen für die Zertifizierungsstelle ▪ Beilagen: Kurs- und Lehrgangskonzept, Informationsmaterial, Lebensläufe der Lehrkräfte

Nachdem Sie diese Unterlagen zusammengestellt haben, senden Sie die gesamte Dokumentation an die Zertifizierungsstelle.

3.4. Evaluation und Entscheid der Zertifizierungsstelle

Die Zertifizierungsstelle nimmt anschliessend die Evaluation Ihres Dossiers vor und teilt Ihnen schriftlich den Entscheid über die Zertifizierung Ihrer Institution mit.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg mit der eduQua-Zertifizierung!

4. Anhang: Formulare zur Zertifizierung

- Titelblatt Dokumentation der Bildungsinstitution mit Angaben zur Institution
- Selbstevaluation
- Erhebungsbogen Institution mit Liste der Prüfungsinhalte
- Erhebungsbogen Angebot mit Liste der Prüfungsinhalte



Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen
Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue
Certificato svizzero di qualità per istituzioni di aggiornamento

Dokumentation der Bildungsinstitution

Name der Institution:

Adresse:

Tel./Fax/E-Mail:

Bezeichnung des Angebots:

Kontaktperson für die Zertifizierung:

Inhalt der Dokumentation:

- ☒ Ausgefüllte Selbstevaluation der Bildungsinstitution
- ☒ Zur Institution: Liste der Prüfungsinhalte Institution, eventuell ergänzt mit Hinweisen für die Zertifizierungsstelle, Beilagen 1-16 (gemäss Liste der Prüfungsinhalte Institution)
- ☒ Zum ausgewählten Angebot: Liste der Prüfungsinhalte Angebot, eventuell ergänzt mit Hinweisen für die Zertifizierungsstelle, Beilagen Kurs- und Lehrgangskonzept, Informationsmaterial, Lebensläufe der Lehrkräfte

Selbstevaluation

Auf welche Weise glauben Sie die nachfolgenden Qualitätskriterien zu erfüllen?

1. Angebote, die den Bildungsbedarf und die Bildungsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden befriedigen.

2. Den nachhaltigen Lernerfolg der Teilnehmenden.

3. Die transparente Darstellung ihrer Angebote und ihrer pädagogischen Leitideen.

4. Eine kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungserbringung.

5. Engagierte Lehrkräfte, welche fachlich, methodisch und didaktisch auf dem neuesten Stand sind.

6. Ein Bewusstsein für Qualitätssicherung und –entwicklung.

Erhebungsbogen - Institution

Liste der Prüfungsinhalte Institution

Beilage	Prüfungsinhalt	Hinweise für die Zertifizierungsstelle
1	Informationen zur Institution	
2	Prospekte aller Bildungsangebote des laufenden Jahres	
3	Leitbild der Institution	
4	Organigramm	
5	Zertifikat oder Bericht eines eingeführten Qualitätsverfahrens oder Beschreibung des Qualitätsverständnisses	
6	Protokoll einer pädagogischen Konferenz oder Beschreibung des Austauschs über pädagogische Fragen	
7 / 8	Evaluationsbericht eines Angebots (7) Beschreibung der Konsequenzen aus dem Evaluationsbericht (8)	
9 / 10	Aussteiger- und/oder Prüfungsstatistiken, Analysen (9) Massnahmenkataloge (10)	
11	Anforderungsprofil für Lehrkräfte	
12	Bericht eines Unterrichtsbesuchs	
13	Liste über interne und externe Weiterbildungen der Dozenten im fachlichen sowie im pädagogischen Bereich ⁴	
14	Beschreibung zur Bedarfsanalyse sowie Vergleich mit Konkurrenten ⁴	
15	Beschreibung der Messinstrumente für Kundenzufriedenheit	
16	Beschreibung des Auswahlverfahrens ⁴ der Interessenten und Interessentinnen	

⁴ Die Prüfungsinhalte 13, 14 und 16 können entweder für die Institution als Ganzes oder – bei grösseren Institutionen – in Bezug auf das bewertete Angebot dokumentiert werden.

Informationsmaterial

 Das Informationsmaterial ist die 'Visitenkarte der Institution'. Die Ausgestaltung der Prospekte, Ausschreibungen, Homepage, Anmeldeunterlagen etc. erlaubt Rückschlüsse über die Kundenorientierung der Institution und soll potenziellen Teilnehmenden die wichtigsten Fragen im Rahmen einer Weiterbildungsplanung beantworten.

 Informationen über die Institution sollten mindestens Aussagen zu folgenden Punkten beinhalten:

- Zielsetzung und Arbeitsbereich der Institution
- Zielgruppen
- Ansprechpartner/innen und Verantwortliche
- Geschäftsbedingungen

Die Prospekte zu den Weiterbildungsangeboten sollten:

- aussagekräftig sein
- zu keinen Rückfragen Anlass geben
- positiven Kundenrückmeldungen Vorschub geben
- keine unerfüllbaren Erwartungen wecken

Dokumentation:

- | | |
|------------------|---|
| Beilage 1 | ☐ Informationen über die Institution |
| Beilage 2 | ☐ Informationsmaterial aller im laufenden Jahr angebotenen Weiterbildungsangebote |

Leitbild der Institution

 Ein Leitbild belegt, dass die Institution richtungs- und zukunftsweisende Vorstellungen hat. Da mit einem Leitbild ein Rahmen für zukünftige Planungsentscheide und damit für die künftige Entwicklung der Institution als Ganzes geschaffen wird, bildet es einen wichtigen Bestandteil der Qualitätssicherung und -entwicklung einer Institution. Das Leitbild erfüllt folgende Zwecke:

intern:

- Sinn stiften und damit motivieren
- Standortbewusstsein fördern
- Zusammenhänge zeigen
- Kontinuität im Handeln sicherstellen
- Veränderungsanstöße geben
- Qualitätsansprüche fördern und sichern

extern: (falls öffentlich zugänglich)

- PR für die Institution und eventuell den Berufsstand
- Legitimation für Forderungen
- Orientierung für Interessenten und Interessentinnen
- Abgrenzung gegenüber der Konkurrenz

 Falls kein Leitbild bzw. ein Dokument vorhanden ist, geben Sie bitte an, bis wann Ihre Institution ein Leitbild erstellen will und beschreiben Sie:

- die Vorgehensweise zur Erstellung des Leitbilds,
- die Ziele und Absichten die damit verbunden sind sowie der vorge-sehene Inhalt und
- welche Personen und Gremien daran beteiligt sein werden.

Dokumentation:

- Beilage 3:**
- ☐ **Leitbild**
 - ☐ **Beschreibung, wie Sie das Leitbild erstellen wollen** (falls Leitbild noch nicht vorhanden)

Organigramm

 Mit dem Organigramm wird die Gesamtstruktur der Institution – meist stark vereinfacht - dargestellt. Es wird sichtbar,

- welche Organisationsform sich die Institution gegeben hat,
- welche Verantwortungs- und Kompetenzbereiche festgelegt sind,
- welchen Platz die einzelnen Funktionen innerhalb der Gesamtstruktur einnehmen und
- wie die einzelnen Funktionen hierarchisch eingegliedert sind.

Die Organisationsform ist ein wichtiges Element in der Qualitätssicherung, da sie einen direkten Einfluss auf das Rollenverständnis und die Rollenwahrnehmung aller Mitarbeitenden hat. Somit ist es auch naheliegend, dass ein Organigramm maßgeschneidert sein muss.

 Das Organigramm muss nicht erstellt werden, falls die Institution weniger als drei Mitarbeitende zählt.

Dokumentation:

Beilage 4: ☐ Organigramm

Interne Qualitätssicherung und -entwicklung

i Die Qualitätssicherung und –entwicklung kann einerseits mit einem systematisches Qualitätsmanagement (kurz QM) betrieben werden oder durch das Qualitätsverständnis der Institution und entsprechenden Massnahmen belegt werden. Die Verfahren zum QM werden in der Regel durch externe Anbieter durchgeführt oder begleitet.

C Falls Sie kein systematisches QM-System anwenden, müssen Sie Ihr Qualitätsverständnis darlegen. Dabei sind folgende Fragen zu beantworten:

- Wie wurde „Qualität“ definiert, wie weit ist der Begriff gefasst?
- Was wird unternommen, um Aussenstehenden einen Einblick in die Qualität der Institution zu geben?
- Welche Personen oder Gremien sind für den Qualitätsprozess verantwortlich?
- Welche Personen oder Gremien überprüfen die Qualität?
- Werden Sie den von verschiedener Seite festgelegten Qualitätsansprüchen und -erwartungen gerecht und werden Massnahmen ergriffen, falls dem nicht so ist?
- Wie erreichen Sie, dass die Qualität der Institution ständig weiterentwickelt wird?

Dokumentation:

- Beilage 5:**
- ☐ **Beschreibung des systematischen QM-Verfahrens, letzter Auditbericht, Zertifikat** (falls vorhanden)
 - ☐ **Beschreibung, welches Qualitätsverständnis der Institution zugrunde liegt** (falls kein systematisches QM-Verfahren angewendet wird)

Pädagogische Entwicklungsarbeit

 Der Erfahrungsaustausch zwischen den Lehrkräften und die pädagogische Entwicklungsarbeit geben Impulse für die Qualitätsdebatte, steigern das Qualitätsbewusstsein und initiieren Veränderungsprozesse. Auch wenn sich diese Effekte weitgehend der Messbarkeit entziehen, dürfen sie in ihrer mittel- bis langfristigen Bedeutung nicht unterschätzt werden. Somit stellt sich die Frage, wie der pädagogische Austausch unter den Lehrkräften sowie unter allen Mitarbeitenden, die sich mit der Durchführung oder Organisation von Bildungsveranstaltungen befassen, gewährleistet wird.

 Zeigen Sie in einem kurzen Überblick auf, wie der Austausch über pädagogische Fragen sowie die Erweiterung der pädagogischen Kompetenzen sichergestellt wird. Beschreiben Sie:

- Inhalt, Form und Häufigkeit von Veranstaltungen, in welchen pädagogische Fragen diskutiert werden.
- Vorhandensein und Periodizität von Supervisionen und Interventionen für die Lehrkräfte.
- Fortbildungsbemühungen, die aufgrund der gemachten Erfahrungen initiiert wurden.

Dokumentation:

- Beilage 6: ☐ Beschreibung, wie der Austausch über pädagogische Fragen sichergestellt wird.
- ☐ Protokoll einer pädagogischen Konferenz (falls vorhanden)

Evaluation eines Angebots

 Die Sicherung von Qualität im Kursangebot erfordert Kriterien, auf deren Basis es möglich ist, Lernangebote und -prozesse zu bewerten und weiter zu entwickeln. In der Erwachsenenbildung ist es oftmals schwierig, objektive Kriterien zur Wirkung eines Kurses festzulegen, zumal häufig nicht die objektiven, sondern die subjektiven Wirkungen von Bedeutung sind. Im Sinne einer Qualitätsförderung der angebotenen Weiterbildungskurse ist es trotzdem sinnvoll, gewisse Bereiche zu untersuchen. Die Resultate der Evaluation sind in einem Bericht zusammenzufassen, welcher die Grundlage für die anschliessende Umsetzung der Ergebnisse mit Massnahmen zur Verbesserungen darstellt.

 Im Evaluationsbericht sollten folgende Punkte berücksichtigt sein:

- Klare Fragestellung der Evaluation
- Evaluierete Bereiche
- Zielgruppen der Evaluation
- Geeignete Methoden der Datenerhebung
- Nachvollziehbare Interpretationen

Die Beschreibung der Konsequenzen müssen sich direkt auf den beigelegten Evaluationsbericht beziehen. Falls keine Konsequenzen gezogen wurden oder Verbesserungsmaßnahmen angezeigt waren, ist eine kurze Begründung notwendig.

Dokumentation:

- | | | |
|-------------------|--------------------------|---|
| Beilage 7: | ☐ | Evaluationsbericht eines Angebots |
| Beilage 8: | ☐ | Beschreibung der Konsequenzen aus dem Evaluationsbericht |

Statistische Erhebungen

 Statistische Kennzahlen können wertvolle Hinweise geben und helfen, den Unterrichtsprozess und die Ergebnisse zu überwachen. Eine gewisse Aussagekraft für die qualitative Beurteilung von Kursen haben

- Kennzahlen hinsichtlich der Kurs-/Lehrgangsaussteiger über einen definierten Zeitraum
- Kennzahlen über Prüfungserfolge bei Kursen/Lehrgängen mit externen Prüfungsabnahmen.

 Legen Sie die entsprechenden Statistiken sowie Ihre Interpretationen über den jeweiligen Zeitraum von drei Jahren bei und beschreiben Sie, ob und welche Massnahmen Sie aus den statistischen Aussagen abgeleitet oder umgesetzt haben.

Bei den Kennzahlen über Prüfungserfolge sind auch die durchschnittlichen Prüfungsergebnisse zu erwähnen, damit ein Vergleich mit ähnlichen Institutionen möglich ist.

Dokumentation:

Beilage 9: ☐ Statistiken

Beilage 10: ☐ Interpretationen und Massnahmenkataloge (falls vorhanden)

Anforderungsprofil für Lehrkräfte

 Lehrkräfte müssen sowohl über fachliche wie über pädagogische Kompetenz und Qualifikationen verfügen. Beides ist für die Weiterbildungsqualität von entscheidender Bedeutung.

Das Anforderungsprofil für Lehrkräfte dient dazu, die Auswahl bei der Anstellungen von neuen Lehrkräften zu erleichtern, Konsens hinsichtlich Leistungserbringung und -erwartung zu erzielen und die fachlichen Anforderungen zu definieren.

 Das Anforderungsprofil für Lehrkräfte muss folgende Punkte beinhalten:

- Verlangte formale Ausbildungsabschlüsse (Zertifikate), zur fachlichen und pädagogischen Qualifikation.
- Notwendige Erfahrung und eventuell Anzahl Praxisjahre im Fachgebiet
- Unterrichtserfahrung in der Erwachsenenbildung
- Sozialkompetenzen
- Erwartetes Engagement für den Unterricht sowie die Institution

Dokumentation:

Beilage 11: ☐ Anforderungsprofil für Lehrkräfte

Bericht eines Unterrichtsbesuches

 Um die fachlichen und pädagogischen Fähigkeiten der Lehrkräfte zu überprüfen sowie um den Kontakt zu den Lehrkräften zu pflegen, sind regelmässig Unterrichtsbesuche durch die Institutionsleitung oder ein Aufsichtsgremium durchzuführen. Die Eindrücke und Erkenntnisse aus den Unterrichtsbesuchen müssen in einem Bericht festgehalten werden und – falls angezeigt – sollten auch Massnahmen zur Behebung von Missständen daraus ersichtlich sein.

 Oftmals werden standardisierte Formular für den Unterrichtsbesuch verwendet, die anstelle eines Berichts eingereicht werden können. Ergänzend dazu können, sofern vorhanden, folgende Unterlagen nützliche Hinweise über die Unterrichtsbesuche enthalten:

- Besuchsplan für das laufende und/oder kommende Semester
- Auflistung der tatsächlich durchgeführten Unterrichtsbesuche
- Funktion und Qualifikation des Besuchers
- Ziel und Motivation des Besuchs
- Checkliste für den Unterrichtsbesuch

Dokumentation:

Beilage 12: ☐ Bericht eines Unterrichtsbesuchs

Weiterbildungsaktivitäten der Lehrkräfte

 Die Weiterbildungsaktivitäten der Lehrkräfte sollen deren fachlichen und methodisch-didaktischen Qualifikationen fortlaufend sicherstellen. Idealerweise führt die Institution eine Planung der Weiterbildungsaktivitäten ihrer Lehrkräfte über eine bestimmte Zeitspanne.

 Die Lehrkräfte müssen sich im fachlichen und/oder pädagogischen Bereich regelmässig, das heisst mindestens ein Mal pro Jahr intern oder extern weiterbilden. Die internen und/oder externen Weiterbildungsaktivitäten sollten in schriftlicher Form dokumentiert sein. Bei grösseren Institutionen genügt es, die Weiterbildungsaktivitäten der beim geprüften Angebot unterrichtenden Lehrkräfte zu dokumentieren.

Dokumentation:

- Beilage 13: ☐ Liste über Weiterbildungsaktivitäten im fachlichen Bereich
☐ Liste über Weiterbildungsaktivitäten im pädagogischen Bereich

Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit

 Die Orientierung an den Bedürfnissen der Kunden sowie die Kundenzufriedenheit gelten als wichtige Indikatoren für die Qualität von Weiterbildungen. Qualität ist ein Mass dafür, wie gross die Übereinstimmung zwischen den Erwartungen der Kunden und dem Kursangebot ist. Die Definition der „Kunden“ von Weiterbildungen ist jedoch nicht immer eindeutig. Einerseits sind es die Teilnehmenden, andererseits und etwas breiter gefasst die Unternehmungen, welche ein Interesse an der Weiterbildung ihrer Mitarbeitenden haben sowie weitere Institutionen, die Weiterbildungen fördern. In Bezug auf die Kursteilnehmer ist ausserdem zu beachten, dass sie nicht nur Abnehmer einer Dienstleistung, sondern gleichzeitig deren Koproduzenten sind und sich somit massgeblich am Ergebnis beteiligen.

Die Bedürfnisse der Kunden können nur dann berücksichtigt werden, wenn eine Bedarfsanalyse vorgenommen wurde. Dies schliesst allenfalls auch eine Analyse von Konkurrenzangeboten ein.

 Um die Kundenorientierung und -zufriedenheit zu beurteilen, werden folgende Sachverhalte geprüft:

- Definition des Kundenkreises, Abgrenzung zur Konkurrenz
- Vorgehen bei der Bedarfsanalyse
- Konzept oder Beschreibung des Vorgehens zur Messung der Kundenzufriedenheit
- Beschreibung der angewendeten Messinstrumente und Angemessenheit dieser Instrumente
- Interpretation von Aussteigerstatistiken oder weiteren statistischen Kenngrössen (ev. bereits unter „statistische Erhebungen“ dokumentiert)
- Massnahmen zur Förderung der Kundenzufriedenheit

Dokumentation:

- Beilage 14:** ☐ **Beschreibung zur Bedarfsanalyse und/oder Vergleich mit Konkurrenten**
- Beilage 15:** ☐ **Beschreibung der Prüf-/Messinstrumente für Kundenzufriedenheit**
☐ **Aussteigerstatistik mit entsprechender Interpretation**

Selektion der Teilnehmenden

 In der Regel ist eine Teilnehmerselektion bei Weiterbildungsangeboten unumgänglich, denn nur so können homogene Klassen gewährleistet werden, die ein zielorientiertes und effizientes Vorgehen erlauben. Eine Weiterbildungsinstitution muss sich daher über ihr Zielpublikum bezüglich Vorbildung, Erwartungshaltung und Motivation im Klaren sein und dies in den Ausschreibungen bzw. Zulassungsbedingungen unmissverständlich bekanntgeben.

 Um die Selektion der Teilnehmenden zu beurteilen, werden folgende Sachverhalte geprüft:

- Die Voraussetzungen für den Kursbesuch sind verständlich definiert und überprüfbar.
- Ob die Voraussetzungen erfüllt sind, wird durch die Institution überprüft.
- Beratungen für Interessentinnen und Interessenten
- Beschreibung des Auswahlverfahrens
- Begründung, falls keine Selektion gemacht wird

An dieser Stelle werden die allgemeinen Selektionsmechanismen überprüft. In der Angebotsprüfung werden ähnliche Fragen nochmals in Bezug auf das ausgewählte Angebot gestellt. Je nach Institution ist diese Unterscheidung hinfällig.

Dokumentation:

- Beilage 16:**
- ☐ **Beschreibung des Auswahlverfahrens der Interessentinnen und Interessenten**
 - ☐ **Begründung, falls keine Selektion vorgenommen wird**

Erhebungsbogen - Angebot

Liste der Prüfungsinhalte Angebot

Beilage	Prüfungsinhalt	Hinweise für Zertifizierungsstelle
Kurs- und Lehrgangskonzept	Definierte Zielgruppe	
	Bedarfsüberlegungen sichtbar	
	Transferüberlegungen formuliert	
	Lernziele formuliert und operationalisiert	
	Lerninhalte operationalisiert	
	Methodenwahl und Inhaltsauswahl den Zielen und der Zielgruppe angepasst	
	Methodenwahl für Selbstlernaktivitäten dargestellt	
	Angepasste Lernerfolgskontrollen eingeplant	
Informationsmaterial	Informationsmaterialien ev. Informationsveranstaltungen vorhanden	
	Zielgruppe definiert	
	Aufnahmebedingungen definiert	
	Lernziele aufgelistet	
	Angaben über Abschluss/Zertifikat sowie Rekurswege vorhanden	
	Angaben zum Lerninhalt vorhanden	
	Angaben zur Arbeitsweise vorhanden	
	Dauer und Lernzeit deklariert	
	Angaben über Kosten vorhanden	
	Angaben über Rücktrittsbedingungen vorhanden	

Erhebungsbogen - Angebot

Liste der Prüfungsinhalte Angebot (Fortsetzung)

Beilage **Prüfungsinhalt** **Hinweise für Zertifizierungsstelle**

Lebensläufe der Lehrkräfte	Fachlicher Abschluss vorhanden	
	Pädagogischer Abschluss (SVEB 1 od. analog) vorhanden	
	Praktische Erfahrung im Fachgebiet vorhanden	
	Unterrichtserfahrung in Erwachse- nenbildung vorhanden	
	Fachliche sowie pädagogische Wei- terbildung vorhanden	

Kurs- / oder Lehrgangskonzept

Zielgruppe

❗ Um einen effizienten, zielorientierten Unterricht zu gewährleisten sowie um Kursaussteiger zu vermeiden, müssen die zukünftigen Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Hinblick auf die spezifischen Erfordernisse für den Kursbesuch ausgewählt werden. Dabei sind formale Abschlüsse sowie Umfang und Art der notwendigen Praxis in einem bestimmten Fachgebiet zu berücksichtigen. Allenfalls können bei entsprechender Vorbildung bestimmte Lerninhalte reduziert oder auch erlassen werden.

➡ Die Zielgruppe ist üblicherweise im Kurs- und Lehrgangskonzept sowie in den Ausschreibung definiert. eduQua überprüft

- ob und wie die Zielgruppe definiert ist
- ob die Definition eindeutig und verständlich ist, und
- nach welchen Kriterien die Teilnehmer ausgewählt werden.

Bedarf und Bedürfnis

❗ Gute Weiterbildungsangebote sollten die individuell-konkreten Bedürfnisse der Teilnehmer sowie den generell-abstrakten Bedarf des Lernumfeldes befriedigen. Zwei verschiedene Dimensionen spielen zur Definition von Bedarf und Bedürfnis eine Rolle:

- | | |
|---------------------|--|
| Zeithorizont | <ul style="list-style-type: none">▪ aktueller Bedarf aus bestehenden Tätigkeiten▪ potenzieller Bedarf für die Zukunft |
| Optik | <ul style="list-style-type: none">▪ Bedarf von Weiterbildungsverantwortlichen, Unternehmungen oder Mitarbeitenden |

In Abhängigkeit vom Zeithorizont und der Optik werden unterschiedliche Lerninhalte und ebenso verschiedene Lernformen bevorzugt.

Bedarf und Bedürfnis (Fortsetzung)

➤ Bitte dokumentieren Sie in Bezug auf das ausgewählte Angebot:

- auf welche Weise und wie häufig Bedarfsüberlegungen angestellt wurden (z.B. Marktbeobachtung und –analyse, Kontakte zu Unternehmen oder Verbänden etc.)
- wie überprüft wird, ob das Angebot den Bedürfnissen der Teilnehmenden entspricht (z.B. Teilnehmerbefragung)

Lerntransfer

❗ Als Ergebnis einer guten Weiterbildung sollte das Gelernte nicht nur im Schulzimmer verstanden und angewendet werden können, sondern im Anschluss an die Weiterbildung im praktischen Umfeld, d.h. am Arbeitsplatz oder im Alltag umsetzbar sein. Damit ein Lerntransfer erfolgen kann, müssen gewisse Massnahmen bereits bei der Planung der Weiterbildung sowie während dem Kurs/Lehrgang und vor allem auch im Anschluss daran getroffen werden.

➤ Bei diesem Kriterium geht es um den Nachweis von Massnahmen, welche den Transfer des Gelernten in die Praxis ermöglichen. Es empfiehlt sich, eine Liste der getroffenen Massnahmen einzureichen. Einige Beispiele:

- Rekrutierung von Dozenten, die über Praxiserfahrung verfügen
- Bearbeitung von Übungen, Fallstudien und Abschlussarbeiten aus den Unternehmen der Teilnehmenden
- Durchführen von Praktikas und Unternehmensbesuchen
- Arbeitsmittel, Checklisten Lehrmaterial das im betrieblichen Alltag bzw. im Alltag verwendet werden kann
- Angebot an Folgeveranstaltungen

Lernziele

 Lernziele dienen den Lehrenden wie Lernenden als Orientierungsgrößen. Die Ausrichtung des Angebots auf die angestrebten Ziele muss für alle am Lernprozess Beteiligten jederzeit klar erkennbar sein. Sie bestimmen die Auswahl der Lerninhalte, die Methodenwahl sowie die Art und Weise der Lernerfolgskontrolle. Lernziele sollten in unterschiedlichem Differenzierungsgrad für das Angebot als Ganzes bzw. für einzelne Bereiche und schliesslich die Lektionen aufgeführt sein. Sie müssen Rückschlüsse auf den angestrebten Lernprozess, d.h. die Stufen der Vertiefung (Taxonomiestufen) erlauben.

 Die Lernziele sollten konsequenterweise in folgenden Dokumenten aufgeführt sein: Kursausschreibungen, Lehr- oder Stoffpläne, Prüfungsreglemente, Skripten und diverse Unterrichtsvorbereitungen sowie Lernerfolgskontrollen. eduQua prüft,

- ob angepasst Lernziele für alle Bereiche vorhanden sind und
- ob die Formulierungen nach Richt-, Grob- und Feinziele differenziert sind sowie Taxonomiestufen enthalten.

Lerninhalte

 Die Strukturierung des Unterrichts wird in der Regel über die Ziel- und Inhaltsebene hergestellt. Die Lernziele gliedern den Inhalt fach- und sachlogisch in bestimmte Teilthemen. Lerninhalte sollten konsequent aus den Lernzielformulierungen abgeleitet sein.

 Die Lerninhalte sollen aus dem Konzept hervor gehen. eduQua überprüft, ob

- die Auswahl der Lerninhalte den Lernzielen sowie der Zielgruppe angepasst ist
- ausführliche Inhaltsangaben und genaue Beschreibungen vorhanden sind
- die Lerninhalte sinnvoll strukturiert sind (z.B. Grundstoff und Aufbau-stoff)

Methodenwahl

 Die methodische Gestaltung geht Hand in Hand mit den angestrebten Zielen und vermittelten Inhalten und stellt einen integrierten Bestandteil der Weiterbildung dar. Entscheidend ist erstens, dass die Methodenwahl den angestrebten Zielen und damit auch der Zielgruppe (Erwachsenenbildung) entspricht. Zweites ist darauf zu achten, dass die Methodenwahl abwechslungsreich ist, d.h. verschiedene Methoden zum Einsatz kommen (Methodenmix). Ein variantenreicher Methodeneinsatz unterstützt die angestrebten Lernziele und –prozesse und wirkt sich ausserdem positiv auf die Motivation der Teilnehmenden aus.

 eduQua beurteilt,

- ob den Lernzielen, Inhalten sowie der Zielgruppe angepasste Methoden verwendet werden
- ob vielfältige Methoden zum Einsatz kommen

Selbstlernaktivitäten

 Durch sogenannte Selbstlernaktivitäten sollen die Teilnehmenden in- und ausserhalb des eigentlichen Unterrichts dazu angehalten werden, sich den Lernstoff aktiv und eigenständig anzueignen und zu verarbeiten. Innerhalb des Kurses geschieht dies durch geeignete Lernmethoden wie Gruppenarbeiten, Übungen etc., ausserhalb der Unterrichts beispielsweise durch Selbststudium oder das Bearbeiten von Fallstudien.

 Damit eduQua beurteilen kann, ob Selbstlernaktivitäten geplant sind, empfiehlt es sich, diese separat aufzulisten. Eventuell gehen sie auch aus den Unterrichtsmethoden hervor.

Lernerfolgskontrollen

 Lernerfolgskontrollen sind Standortbestimmungen, die über den Wissens- oder Könnensstand des Lernenden Auskunft geben. Die daraus resultierenden Konsequenzen beziehen sich auf Massnahmen, die getroffen werden müssen, damit ein Teilnehmer oder eine Teilnehmerin die Weiterbildung erfolgreich weiterführen kann.

Gute Lernerfolgskontrollen sollten die Inhalte und Prozesse aus dem Lehrplan überprüfen. Sie müssen mit ihrem Anspruchsniveau demjenigen des Lehrplans entsprechen. In der Lernerfolgskontrolle ist zudem eine repräsentative Stichprobe der Inhalte zu überprüfen. Für die richtige Form der Lernerfolgskontrolle (formativ, summativ, mündlich oder schriftlich) gibt es keine allgemeingültigen Regeln, sie sollte wiederum dem Angebot angepasst sein.

-  eduQua beurteilt, ob
- passende Lernerfolgskontrollen während sowie am Ende des Kurses oder Lehrgangs durchgeführt wurden.
 - die Lernerfolgskontrollen dem Lehrplan sowie den Teilnehmenden entsprechen

Falls die Lernerfolgskontrollen im Kurs- und Lehrgangskonzept nicht hinreichend beschrieben sind, können Sie zusätzlich separate Unterlagen (z.B. Prüfungsreglemente) beilegen.

Informationsmaterialien

➤ Damit potenzielle Kursteilnehmer eine umfassende Entscheidungsgrundlage haben, müssen die Informationsmaterialien mindestens über die nachstehend aufgeführten Themenfelder Auskunft geben:

- | | |
|--|--|
| ☐ Zielgruppe | ⇒ Definitions-Kriterien für die Auswahl: <ul style="list-style-type: none">▪ Vorwissen/Abschlüsse▪ Berufserfahrung▪ Weitere Aufnahmebedingungen |
| ☐ Lerninhalt | ⇒ für den gesamten Kurs möglichst genau beschrieben und gegliedert |
| ☐ Lernziele | ⇒ transparent und nachvollziehbar dargestellt und beschrieben |
| ☐ Abschluss / Zertifikat | ⇒ Informationen über: <ul style="list-style-type: none">▪ Nachweise über die Teilnahme am Kurs▪ Prüfungen▪ Abschlusszeugnis▪ Rekurswege |
| ☐ Arbeitsweise | ⇒ Deklaration der Unterrichtsmethoden und Sozialformen |
| ☐ Unterrichtsdauer und übriger Zeitaufwand | ⇒ deklariert und gegliedert |
| ☐ Kosten | ⇒ Kursgebühren, Prüfungsgebühren, Zahlungsmodalitäten, etc. sind transparent dargestellt |
| ☐ Rücktrittsbedingungen | ⇒ klar geregelt |

Lehrpersonen

➤ Für eine ausreichende fachliche Qualifikation der Lehrperson ist in der Regel eine Fachausbildung im jeweiligen Unterrichtsfach notwendig. Darüber hinaus wird erwartet, dass sich die Dozierenden laufend weiterbilden. Ist die dozierende Person auch in der Praxis tätig, kann von einer hohen Praxisorientierung des Unterrichts ausgegangen werden. Im Bereich methodisch-didaktische Qualifikation wird ein pädagogischer Ausbildungsabschluss (SVEB 1 oder analoge Ausbildung) verlangt.

➤ eduQua benötigt zur Beurteilung der eingesetzten Lehrkräfte die Lebensläufe oder eine Liste mit folgenden Angaben:

- fachlicher Abschluss: Zertifikat(e)
- fachliche Kompetenz: Praxisjahre
- pädagogischer/andragogischer Abschluss: Zertifikat(e)
- Unterrichtserfahrung in Erwachsenenbildung
- Fachliche sowie methodisch-didaktische Weiterbildungen

Aus Ihren Angaben muss ersichtlich sein, welches Fach die Lehrkräfte unterrichten. Nur so kann überprüft werden, ob der fachliche Abschluss hinreichend ist.