

# **Evaluation des eduQua- Zertifizierungsverfahrens**

**Fortlaufende Befragung neu zertifizierter Anbieter**

## **3. Kurzbericht, Juni 2002**

Thomas Burri

# Inhaltsverzeichnis

1	Zusammenfassung .....	1
2	Untersuchungsanlage .....	2
3	Beschreibung der Stichprobe .....	2
4	Kurzbeschreibung der Zwischenresultate .....	4
4.1	Informationsbeschaffung, Entscheid zur Zertifizierung .....	4
4.2	Allgemeines zur Durchführung der Zertifizierung .....	4
4.3	Zusammenarbeit mit der Zertifizierungsstelle .....	5
4.4	Zusammenstellen der für die Zertifizierung einzureichenden Dokumentation ...	6
4.5	Aussagen des Zertifizierungsberichts .....	7
4.6	Kosten der Zertifizierung .....	7
4.7	Freud und Leid auf dem Weg zur Zertifizierung .....	8
4.8	Wirkung der Zertifizierung nach innen .....	9
4.9	Wirkung nach aussen und Zukunft als Standard .....	9
5	Entwicklungen 2000 – 2002 .....	10

## **Autor:**

Thomas Burri, lic. phil. I

Büro für Bildungsfragen  
Dr. W. Goetze & B. Fink  
Alte Landstrasse 16  
8802 Kilchberg

Telefon 01 716 14 44  
Telefax 01 716 14 34  
Mail t.burri@bildungsfragen.ch  
www.bildungsfragen.ch

## 1 Zusammenfassung

Im Auftrag der eduQua-Trägerschaft (BBT/seco) werden die jeweils neu eduQua-zertifizierten Institutionen und Firmen schriftlich über ihre Erfahrungen mit dem eduQua-Zertifizierungsverfahren befragt. Von bisher 136 verschickten Fragebogen konnten 84 ausgewertet werden, was einer erfreulich hohen Beteiligung von 62 % entspricht. Die grosse Mehrheit der befragten Institutionen stammt aus der Deutschschweiz. Die anderen Landesteile sind weniger stark vertreten, weil dort die Zertifizierung erst im Anlaufen begriffen ist.

*Untersuchungsanlage*

Als Hauptgründe für den Entscheid zur Zertifizierung wurden, nebst kantonalen Obligationen, vor allem Aspekte der Qualitätssicherung und Marketingvorteile genannt.

*Zertifizierungsprozess*

Der Prozess der Zertifizierung wurde von den zertifizierten Institutionen positiv beurteilt. 76 % der Antwortenden fanden, dass die Zertifizierung (eher) einfach durchführbar war. Dem Zertifizierungsverfahren wurde zudem attestiert, dass es die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements förderte. Das Niveau der verlangten Minimalstandards wurde von der grossen Mehrheit der zertifizierten Institutionen als richtig eingestuft.

Der Grundpreis der Zertifizierung (2'500.-) wurde als gerechtfertigt beurteilt. 35 % der zertifizierten Institutionen bewerteten die Gesamtkosten der Zertifizierung als (etwas) zu hoch.

*Kosten*

34 % der Institutionen schätzten die Kosten (inkl. Grundpreis) auf maximal 5'000 Fr., 49 % auf 5'001 bis 10'000 Fr., 16 % über 10'000 Franken. Da die Arbeitszeitkosten oft auf groben Schätzungen basieren, sind diese Zahlen allerdings mit Vorsicht zu geniessen.

Private Anbieter ohne Subventionen empfanden die internen Kosten der Zertifizierung angemessener als subventionierte und öffentliche Anbieter, denen die Zertifizierung Pflicht war.

88 % der zertifizierten Anbieter nahmen zum Zeitpunkt der Befragung in ihrem Auftritt nach aussen stark auf das Zertifikat Bezug. Die Zukunftschancen des eduQua-Zertifikates als nationaler Qualitätsstandard wurden als gut beurteilt. Die zertifizierten Institutionen fordern, dass das Label durch verstärkte Medienpräsenz und Informationsaktivitäten besser bekannt gemacht werden müsse.

*Ausblick*

Seit der zweiten Jahreshälfte 2001 wurden vermehrt Anbieter von Arbeitsmarktlichen Massnahmen (AMM) und Anbieter in der Französisch und der Italienisch sprechenden Schweiz zertifiziert. Die Zahl der durchgeführten Audits nahm zu.

*Entwicklungen  
2000 – 2002*

Im Rahmen der fortlaufenden Evaluation konnte eine generell positive Entwicklung in der Beurteilung des Verfahrens durch die zertifizierten Institutionen beobachtet werden. Zum Beispiel beurteilten deutlich mehr Anbieter die Zertifizierung als einfach, und deutlich weniger Anbieter beurteilten die Kosten als zu hoch.

Von den Institutionen geäusserte Verbesserungsvorschläge zum Leitfaden werden im Zuge der anstehenden Überarbeitung des Leitfadens berücksichtigt werden. Zudem wird eine Anpassung des Leitfadens an die besonderen Verhältnisse der Anbieter von AMM geprüft.

## 2 Untersuchungsanlage

Das Büro für Bildungsfragen, Kilchberg führt im Auftrag der eduQua-Trägerschaft (BBT/seco) seit Mitte 2001 regelmässig eine schriftliche Befragung der jeweils neu eduQua-zertifizierten Institutionen und Firmen durch. Es sollen wichtige Aspekte des Zertifizierungsverfahrens wie z.B. die Gründe für die Zertifizierung, die Durchführung der Zertifizierung mit Hilfe des Leitfadens, die Zusammenarbeit mit der Zertifizierungsstelle, die Kosten der Zertifizierung sowie ihre Wirkung nach innen und aussen evaluiert werden.

Im Laufe des Jahres 2001 wurde an drei Terminen allen jeweils neu zertifizierten Anbietern ein Fragebogen zugeschickt, im Jahr 2002 bisher ein Mal (April). Die nachfolgende Tabelle zeigt die Versanddaten, die Anzahl verschickter Fragebogen, die Anzahl retournierter Fragebogen sowie die daraus resultierende Rücklaufquote:

	Datum	verschickt	ausgewertet	Rücklaufquote
1. Versand	Juni 01	53	33	62 %
2. Versand	Aug. 01	25	16	64 %
3. Versand	Okt. 01	19	13	64 %
4. Versand	Apr. 02	39	22	56 %
<b>Total</b>		<b>136</b>	<b>84</b>	<b>62 %</b>

Von 136 bisher verschickten Fragebogen wurden 84 ausgefüllt retourniert. Eine Rücklaufquote von 62% ist für Nachbefragungen dieser Art erfreulich hoch. Es wurden keine Mahnungen verschickt.

## 3 Beschreibung der Stichprobe

37 der 84 ausgefüllten Fragebogen stammen aus dem Kanton Zürich, davon 11 aus der Pilotphase, die im Jahr 2000 noch ohne Leitfaden stattfand.

Die Aussagen der Teilnehmer der Pilotphase im Kanton Zürich, die in einem improvisierten Umfeld und ohne Leitfaden zertifizieren mussten, unterschieden sich stark von denjenigen später zertifizierter Anbieter.

Teilnehmer der Pilotphase

### Kommentar

*Der Vergleich der Antworten der in der Pilotphase zertifizierten mit später zertifizierten Anbietern hat gezeigt, dass die Einführung des Leitfadens ein entscheidender Schritt vorwärts war. Die Zertifizierung wurde einfacher, weniger aufwändig und brachte den Institutionen mehr Nutzen. Weil die Zwischenbilanz den aktuellen, eingespielten Ablauf der Zertifizierung dokumentieren will, werden die Erfahrungen der Pilotphase im vorliegenden Bericht ausgeklammert. Die Erkenntnisse der Pilotphase sind in das heutige Zertifizierungsverfahren eingeflossen. Die Teilnehmer der Pilotphase haben einen wertvollen Beitrag zur Optimierung des heute praktizierten Verfahrens geleistet.*

Der vorliegende Zwischenbericht berücksichtigt – nach Ausschluss der Fragebogen aus der Pilotphase – die Aussagen von 73 zwischen dem Spätjahr 2000 und März 2002 zertifizierten Anbietern. 9 der 73 antwortenden Anbieter erhielten ihr Zertifikat im Jahr 2000 ausgestellt, 59 im Jahr 2001, 5 im Jahr 2002.

*Bereinigte Stichprobe*

81 % der Fragebogen stammen aus der Deutschschweiz. Die anderen Landesteile sind weniger stark vertreten, weil dort noch nicht so lange zertifiziert wird.

Knapp zwei Drittel der antwortenden Anbieter machen jährlich über eine Million Umsatz, ein Drittel weniger als eine Million.

*Anbietergruppen*

74 % der Anbieter sind in der beruflichen Weiterbildung tätig, 36 % in der Allgemeinen Weiterbildung, 49 % boten Kurse im Bereich Arbeitsmarktlicher Massnahmen (AMM) an (hier waren mehrere Antworten pro Anbieter möglich). 14 % der Anbieter führten ausschliesslich AMM-Kurse durch.

23 Institutionen / Firmen haben vor eduQua schon andere Zertifikate erworben (fast nur grosse Firmen), und zwar v.a. ISO (15x), BfW (8x) und EFQM (5x).

39 % der Fragebogen stammen von privaten, subventionierten Anbietern, 17 % von öffentlichen Institutionen und 43 % von privaten Anbietern ohne Subventionen. In der zweiten Hälfte des Jahres 2001 nahm der Anteil privater Anbieter ohne Subventionen stark zu.

### **Kommentar**

*Nach den zur Zertifizierung gezwungenen öffentlichen und subventionierten Anbietern steigen nun auch vermehrt private, nicht subventionierte Anbieter ein. Der Anteil von Anbietern Arbeitsmarktlicher Massnahmen (AMM) nahm stark zu.*

Alle Antworten zu den einzelnen Fragen wurden auf Unterschiede zwischen grossen und kleinen, öffentlichen resp. privaten Anbietern mit/ohne Subventionen, ihren Tätigkeitsbereichen und auf eventuell bereits erworbene Zertifikate untersucht. Ein Vergleich der drei Sprachregionen war auf Grund der aktuellen Datenlage nur mit Vorbehalten möglich.

*Unterschiede zwischen den Gruppen*

Es wurde kein systematischer Unterschied im Antwortverhalten der oben genannten Gruppen festgestellt. Auf vereinzelte Unterschiede wird jeweils hingewiesen.

### **Kommentar**

*Das eduQua-Zertifizierungsverfahren wird von den unterschiedlichen Anbietergruppen grundsätzlich übereinstimmend beurteilt. Dies darf als Hinweis gewertet werden, dass das Verfahren an sich breitentauglich ist.*

## 4 Kurzbeschreibung der Zwischenresultate

### 4.1 Informationsbeschaffung, Entscheid zur Zertifizierung

Die Unterstützung / Information der Geschäftsstelle wurde von 83 % der antwortenden Anbieter als (*eher*) *gut* bewertet, von 7 % als (*eher*) *schlecht* (Anteil *weiss nicht*: 10 %).

Geschäftsstelle

Die Website [www.eduQua.ch](http://www.eduQua.ch) wurde von 87 % der Anbieter als gut befunden, von 7 % als *eher schlecht* (*weiss nicht*: 6 %).

68 % der Antwortenden beurteilten die Öffentlichkeitsarbeit der Geschäftsstelle als (*eher*) *gut*, 16 % als (*eher*) *schlecht* (*weiss nicht*: 16 %). In den Kommentaren wurde hauptsächlich gefordert, dass das Label durch verstärkte Medienpräsenz und Informationsaktivitäten besser bekannt gemacht werden müsse.

#### Kommentar

*Die Unterstützung und das Informationsangebot der Geschäftsstelle werden positiv beurteilt. Die zertifizierten Anbieter möchten, dass die Geschäftsstelle dem Zertifikat zu grösserer Bekanntheit verhilft.*

Als Hauptgründe für den Entscheid zur Zertifizierung wurden, nebst kantonalen Obligatorien (51 % der Anbieter), Aspekte der Qualitätssicherung (71 %) sowie Marketingvorteile (49 %) bezeichnet. Letztere wurden von privaten, nicht subventionierten Anbietern bevorzugt genannt (65 %).

Hauptgründe für den Entscheid zur Zertifizierung

#### Kommentar

*Mit der Zunahme von Zertifizierungen nicht subventionierter privater Anbieter erhielten die Aspekte der Qualitätssicherung und Marketingvorteile stärkeres Gewicht.*

### 4.2 Allgemeines zur Durchführung der Zertifizierung

Der Fragebogen forderte die Anbieter als erstes auf, spontan ihr Grundgefühl in Erinnerung an das Verfahren einzuschätzen.

Grundgefühl

46 % der Antwortenden empfanden spontan ein *sehr positives* Grundgefühl, 51 % ein *eher positives*, und 3 % (2 Anbieter) vermeldeten ein *eher negatives* Grundgefühl.

Der Anteil von Anbietern, die ein sehr positives Grundgefühl vermelden, ist stetig im Steigen begriffen. (Anm.: Gut ein Drittel der antwortenden Teilnehmer des Pilotprojekts empfanden beim Gedanken an die Zertifizierung nachträglich ein eher negatives Gefühl.)

Auch bei den erfragten Assoziationen zu eduQua überwogen die positiven Seiten klar. Allgemeine Beispiele von erwähnten Themen: Klarheit, Qualität, Qualitätsbewusstsein, Standortbestimmung, spannend, Reflexion, Perspektiven, wertvolle Rückmeldungen, hilfreich und effektiv, Transparenz, Befriedigung, Steigerung des Marktwertes, intensive Auseinandersetzung im Team, *c'est une institution sérieuse*, ein Meilenstein, Stolz, endlich das Wissen um gute Arbeit auch beweisen

Assoziationen

zu können; aber auch: Papier, viel Arbeit, eine nur zum Teil ergiebige Pflichtübung, Erpressung wegen Subventionen.

13 % der Antwortenden fanden, dass die Zertifizierung *sehr einfach* durchführbar war, 63 % *eher einfach*; 23 % fanden dies *eher nicht*, 1 % *gar nicht* (= 1 Anbieter). Grosse Firmen schätzten die Zertifizierung nicht schwieriger ein als kleine.

Einfachheit der Durchführung

### **Kommentar**

*Die Zertifizierung hinterliess bei fast allen Anbietern ein positives Grundgefühl, und zwar ungeachtet ihrer Grösse oder ihres Tätigkeitsfeldes. Tendenz steigend!*

*Das Zertifizierungsverfahren ist für alle Arten von Anbietern grundsätzlich einfach durchführbar. Dies spricht für das Konzept der Zertifizierung.*

## **4.3 Zusammenarbeit mit der Zertifizierungsstelle**

62 % der 73 antwortenden Anbieter arbeiteten mit SQS Zollikofen zusammen, 27 % mit SGS Zürich, 7 % mit Proformations Genève (5 Fragebogen) und 4 % mit SCEF Lugano (3 Fragebogen).

Zertifizierungsstellen

Die Zusammenarbeit mit der jeweiligen Zertifizierungsstelle (ZS) wurde mit zwei Ausnahmen von allen Antwortenden als *angenehm* oder *eher angenehm* beurteilt.

35 Anbieter (48 %) führten ein Audit vor Ort durch. Waren es zu Beginn fast ausschliesslich grosse Firmen mit über einer Million Franken Umsatz, führten seit dem zweiten Halbjahr 2001 auch vermehrt kleine, subventionierte Anbieter Audits durch. Insgesamt ist die Häufigkeit der Audits im Steigen begriffen.

Audits vor Ort

Dabei sind zwischen den Zertifizierungsstellen erhebliche Unterschiede festzustellen. Alle antwortenden Anbieter, die von Proformations Genève (5) und SCEF Lugano (3) zertifiziert wurden, haben ein Audit vor Ort durchgeführt. Bei den von SGS Zürich zertifizierten Anbietern erreichte dieser Anteil 75 % (15 von 20 Antwortenden), bei SQS Zollikofen 27 % (12 von 45).

### **Kommentar**

*Die Zusammenarbeit mit den Zertifizierungsstellen und ihre Rückmeldungen werden von den Anbietern positiv beurteilt.*

*Es werden vermehrt auch von kleineren Anbietern Audits durchgeführt. In der Häufigkeit der durchgeführten Audits bestehen zwischen den Zertifizierungsstellen deutliche Unterschiede. Diese sind mindestens teilweise dadurch zu erklären, dass die Finanzierung der Audits von den Zertifizierungsstellen nicht einheitlich gehandhabt wird.*

#### 4.4 Zusammenstellen der für die Zertifizierung einzureichenden Dokumentation

Seit September 2000 existiert ein Leitfaden für die Durchführung der Zertifizierung: „Die eduQua-Zertifizierung: Information über das Verfahren und Anleitung für Bildungsinstitutionen“.

Leitfaden

Die Verständlichkeit dieser Anleitung wurde im Allgemeinen wie auch bezüglich der einzelnen Teile des Dokuments von einer deutlichen Mehrheit Antwortenden als *sehr gut* oder *eher gut* eingeschätzt. Eine einhellig positive Meinung herrschte bei der Beurteilung der Vollständigkeit des Dokuments.

Seit dem zweiten Halbjahr 2001 wird die Arbeit mit dem Leitfaden vermehrt kritisch beurteilt. Dabei wurden vor allem drei Punkte erwähnt: Doppelspurigkeiten, zum Teil ungünstige Begriffswahl, Schwierigkeiten bei den Anwendung des Leitfadens auf die besonderen Verhältnisse bei Anbietern von AMM.

##### Kommentar

*Der Leitfaden wird nicht mehr als Errungenschaft gefeiert, sondern als Instrument kritisch beurteilt. Das Urteil ist aber sehr positiv.*

*Die eingebrachten Verbesserungsvorschläge sollten bei der Überarbeitung des Leitfadens nach Möglichkeit berücksichtigt werden.*

In der Beurteilung der Angemessenheit des Aufwands gab es einige kritische Stimmen: Bei der Selbstevaluation beurteilten 9 Anbieter, bei den Prüfungsinhalten Institution 5 Anbieter, bei den Prüfungsinhalten Angebot 6 Anbieter die Angemessenheit des Aufwands als (*eher*) *schlecht*. Es waren dies vor allem grosse Institutionen.

Angemessenheit des Aufwands

Die negativen Einschätzungen stammen von insgesamt 9 Anbietern, v.a. aber von zweien, die den Aufwand bei allen Schritten zu gross fanden. Es sind grosse private Anbieter mit Subventionen, die durch ein Obligatorium zur Zertifizierung gezwungen wurden und die vor eduQua noch keine Zertifikate erworben hatten. Sie fanden die vorgegebenen Niveaus und den internen Aufwand zu hoch. Beide Anbieter äusserten dennoch ein *eher positives* Grundgefühl zur Zertifizierung als Ganzes.

84% aller Antwortenden schätzten das Niveau der vorgegebenen Minimalstandards für die Selbstevaluation als *gerade richtig* ein. Bezüglich der Prüfung der Institution betrug der Anteil *gerade richtig* 78%. Immerhin 8 Betriebe (13%) fanden die Standards *eher zu tief*, 6 fanden sie *zu hoch* (9%). 81% der Antwortenden beurteilten das Niveau der Standards bei der Prüfung des Angebots als *gerade richtig*. Neun Anbieter (14%) fanden die Standards *eher zu tief* (v.a. Private o. Subventionen), drei *eher zu hoch*.

Niveau der Standards

##### Kommentar

*Die geforderten Qualitätsstandards sind aus Sicht der Anbieter sinnvoll gesetzt.*

#### 4.5 Aussagen des Zertifizierungsberichts

91% der Antwortenden beurteilten die Wahl des zu prüfenden Angebots als *sehr gut*, 7% als *eher gut*. 87% beurteilten die Regelung, dass im Rahmen der Zertifizierung nur ein Angebot geprüft wird, als (*eher*) *gut*, 13% als (*eher*) *schlecht*.

Wahl des Angebots

92% der Antwortenden waren mit der Hauptaussage zum Angebot im Bericht der ZS voll *einverstanden*: die restlichen sechs Personen waren *eher einverstanden*.

Feedbacks der ZS

Mit den Aussagen des Berichts der ZS zur Institution als ganzes waren 88% der antwortenden Anbieter voll *einverstanden*. Neun Personen (13%) waren *eher einverstanden*. Niemand war (*eher*) *nicht einverstanden*.

81% der Institutionen erfüllten die Minimalstandards auf Anhieb. Mit einer Ausnahme wurden die Vorschläge der ZS zum weiteren Vorgehen bei der Prüfung des Angebots resp. der Institution von allen Antwortenden als *sinnvoll* betrachtet.

#### Kommentar

*Die Rückmeldungen der Zertifizierungsstellen werden von den Anbietern positiv beurteilt.*

#### 4.6 Kosten der Zertifizierung

Die Kosten der Zertifizierung setzen sich im Minimum aus dem Grundpreis (2'500.-) und den Kosten für den internen Arbeitsaufwand zusammen.

Grundpreis und interne Kosten

34% der 55 bei dieser Frage antwortenden Anbieter gaben für diese beiden Kostenpunkte der Zertifizierung, also inklusive Grundpreis, bis maximal 5'000 Franken aus. 49% gaben zwischen 5'001 und 10'000 Franken aus, 16% über 10'000 Franken.

Grosse Firmen gaben für die Zertifizierung nicht einen höheren internen Arbeitsaufwand an als kleine.

#### Kommentar

*Da die in diesen Angaben inbegriffenen internen Arbeitszeitkosten meistens auf groben Schätzungen basieren, sind die Zahlen mit Vorsicht zu geniessen.*

85% der Antwortenden beurteilten den Grundpreis der Zertifizierung als (*eher*) *gerechtfertigt*, 15% als (*etwas*) *zu hoch*.

Beurteilung der Kosten

35% der Antwortenden schätzten die internen Kosten als (*etwas*) *zu hoch* ein. Die anderen 65% der Anbieter beurteilten sie als (*eher*) *gerechtfertigt*. Private Anbieter ohne Subventionen äusserten sich klar positiv zu den internen Kosten: 75% fanden sie (*eher*) *gerechtfertigt*. Subventionierte private Anbieter standen den Kosten der Zertifizierung kritischer gegenüber: nur 55% fanden die sie (*eher*) *gerechtfertigt*.

Anm.: Die Einschätzung des Grundpreises und vor allem der internen Kosten korreliert augenscheinlich mit dem erhobenen Grundgefühl

über die Zertifizierung: Ein gutes Grundgefühl geht einher mit der Akzeptanz der Kosten (und umgekehrt). Der Zusammenhang ist allerdings nicht kausal zu verstehen.

### **Kommentar**

*Für subventionierte private Anbieter bedeutet die Zertifizierung eine aufgezwungene Massnahme zur Aufrechterhaltung des Status Quo. Private Anbieter ohne Subventionen bewerteten die Zertifizierung eher als Investition und Marktvorteil denn als Pflichtübung.*

## **4.7 Freud und Leid auf dem Weg zur Zertifizierung**

Auf die Frage, was im Rahmen der Zertifizierung am meisten Freude bereitete, wurden von den Anbietern rückblickend folgende Aspekte des Zertifizierungsverfahrens am häufigsten genannt:

*Erfreuliches*

- Zusammenarbeit mit den Zertifizierern resp. deren Feedbacks
- Einfachheit und Schnelligkeit des Verfahrens
- Selbstbestätigung als gute Institution, plus dazu Verbesserungshinweise.

In der Rubrik „Was mich am meisten geärgert hat“ wurden 44 Bemerkungen angebracht, davon folgende am häufigsten:

*Ärgerliches*

- zeitlicher Aufwand
- ungenaue Begriffe im Leitfaden
- Doppelspurigkeiten
- die Haltung des Kantons.

Sechs Personen haben sich ausdrücklich über nichts geärgert. Daneben gab es eine Reihe von Einzelnennungen, zum Bsp.: Ignoranz der Lehrpersonen (Kündigung weil WB-Nachweis eingefordert wurde); Es wird nur 1 Dienstleistung evaluiert; Interne Schwierigkeiten.

Als dringlichste Verbesserungen des eduQua-Zertifizierungsverfahrens wurden von den zertifizierten Institutionen / Firmen folgende Vorschläge am häufigsten gemacht:

*Dringlichste Verbesserungen*

- Bekanntmachung von eduQua
- obligatorisches Audit
- Verbesserung des Leitfadens: Begriffe, Doppelspurigkeiten
- Anheben der Standards.

### **Kommentar**

*Anlässlich der bevorstehenden Überarbeitung des Verfahrens werden die von den Anbietern gemachten Verbesserungsvorschläge thematisiert werden.*

*Die genannten Mängel des Leitfadens werden nach Möglichkeit beseitigt.*

#### 4.8 Wirkung der Zertifizierung nach innen

89% der Antwortenden sagten aus, dass das Zertifizierungsverfahren insgesamt wirksam nach innen war.

Der Zertifizierungsprozess zeigte in folgender Hinsicht internen Handlungs- und Entwicklungsbedarf auf (jeweils Anteil *sehr grosser* plus *eher grosser* Bedarf):

Entwicklungsbedarf

Qualitätsbewusstsein .....	36%	der Anbieter
Qualität der Lehrkräfte .....	29%	
Transparenz der Darstellung .....	29%	
Nachhaltigkeit des Lernerfolgs .....	26%	
Bedarfsorientierung .....	20%	
Leistungserbringung .....	16%	

Folgende Bestandteile des Zertifizierungsverfahrens förderten nach Ansicht der Befragten die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements ihrer Institution resp. Firma (jeweils Anteil *sehr* plus *ziemlich* förderlich):

Qualitätsmanagement

Erstellen der Dokumentation...

...für die Selbstevaluation .....	81%	der Anbieter
...für die Prüfungsinhalte Institution .....	83%	
...für das Angebot .....	73%	
Audit vor Ort .....	84%	
Interaktion mit der ZS .....	59%	
Vorschläge der ZS für das weitere Vorgehen .....	83%	
Allgemeine Verbesserungsvorschläge der ZS .....	87%	

Kleinere Anbieter gaben häufiger als grosse an, dass die Selbstevaluation (96% vs. 70%) und die Interaktion mit der ZS (72% vs. 47%) positive Auswirkungen auf das interne Qualitätsmanagement hatte.

#### **Kommentar**

*Der eduQua-Zertifizierungsprozess wirkt sich bei den beteiligten Institutionen positiv auf das interne Qualitätsmanagement aus.*

#### 4.9 Wirkung nach aussen und Zukunft als Standard

61% der Antwortenden sagten aus, dass das Zertifizierungsverfahren insgesamt wirksam nach aussen war. Der Anteil *weiss nicht* war allerdings hoch (25%).

66% der Antwortenden gaben an, dass ihre Kundinnen und Kunden die Tatsache der Zertifizierung der Institution positiv beurteilten; 30% wussten es nicht. Der Anteil negativer Antworten lag bei 4% (3 Anbieter).

Kundinnen und Kunden

39% der Antwortenden sagten aus, dass andere Anbieter ihre Zertifizierung positiv beurteilten; 54% wussten es nicht. 4 Anbieter (7%) gaben an, dass die anderen Anbieter ihre Zertifizierung negativ beurteilten.

Andere Anbieter

88% der zertifizierten Institutionen nahmen zum Zeitpunkt der Befragung auf das Prädikat Bezug. Öffentliche Anbieter und Private ohne Subventionen taten dies häufiger (100% resp. 91%) als subventionierte Private (79%). 86% der Antwortenden fanden die Optik des Logos (*eher*) gut. 72% beurteilten die Handlichkeit des Logos als (*eher*) gut.

Die Zukunftschancen des eduQua-Zertifikates wurden im Allgemeinen als *gut* (49%) oder *eher gut* (38%) eingeschätzt. 6% der Anbieter beurteilten die Chancen als (*eher*) *schlecht*, 8% wussten es nicht.

Zukunftschancen

### **Kommentar**

*Das eduQua-Zertifikat ist auf gutem Weg, sich als Qualitätsstandard zu etablieren.*

## **5 Entwicklungen 2000 – 2002**

Der vorliegende Zwischenbericht berücksichtigt die Aussagen von zwischen dem Spätjahr 2000 und März 2002 zertifizierten Anbietern, die alle mit Hilfe des Leitfadens zertifizieren konnten. Im Laufe der beschriebenen Evaluationsperiode veränderte sich die Charakteristik der zertifizierten Anbieter in verschiedener Hinsicht:

- Es wurden vermehrt private Anbieter ohne Subventionen zertifiziert.
- Es wurden vermehrt Anbieter von AMM zertifiziert.
- Es wurden vermehrt Anbieter zertifiziert, die (auch) aus Überlegungen der Qualitätssicherung vorgehen.
- Es wurden vermehrt Anbieter zertifiziert, die mit dem Zertifizierer ein Audit vor Ort durchführten.
- Es wurden vermehrt Anbieter in der Französisch und der Italienisch sprechenden Schweiz zertifiziert.

Zertifizierte Anbieter

Nicht nur die Charakteristik der beteiligten Anbieter veränderte sich, sondern auch ihre schriftlich erfassten Urteile über das Zertifizierungsverfahren.

Beurteilung des Zertifizierungsverfahrens

### **Kommentar**

*Wie stark diese beiden Entwicklungen zusammenhängen, kann aufgrund der vorliegenden Fragebogendaten statistisch nicht schlüssig beantwortet werden. Ein qualitatives Vorgehen in Form von Interviews würde Klärung bringen.*

Allgemein kann aufgrund der schriftlichen Befragung festgehalten werden, dass im zeitlichen Verlauf der Evaluation nur in einem einzigen Punkt (leicht) negative Entwicklungen im Antwortverhalten gefun-

Negative Entwicklung

den wurden, nämlich bei der Verständlichkeit des Leitfadens (s. Kapitel 4.4).

Ansonsten ist fast durchgängig eine Tendenz hin zu positiveren Antworten und Einschätzungen zu beobachten. Oftmals zeigt sich dies darin, dass sich die Urteile von der Kategorie *eher gut* hin zur Kategorie *sehr gut* bewegen. Oftmals besteht die Entwicklung auch darin, dass negative Ausnahmen seltener geworden resp. ganz ausgeblieben sind.

*Positive Entwicklungen*

Nachfolgend eine Auflistung besonders ausgeprägter Entwicklungen in den Antworten der zertifizierten Anbieter:

- Deutlich mehr Anbieter empfinden beim Gedanken an eduQua spontan ein *sehr positives* Grundgefühl.
- Deutlich mehr Anbieter beurteilen die Zertifizierung als (*eher*) *einfach*.
- Deutlich weniger Anbieter beurteilen die Kosten als (*eher*) *zu hoch*. Auf der Zahlenebene zeigt sich, dass die Zertifizierungen im Durchschnitt zwar leicht teurer geworden sind, es aber deutlich weniger finanzielle Auswüchse gegeben hat.
- Deutlich mehr Anbieter sind mit der Wahl des zu prüfenden Angebots voll einverstanden (praktisch alle).
- Deutlich mehr Anbieter sind mit den Hauptaussagen des Berichts zum geprüften Angebot resp. zur Institution als Ganzes einverstanden (praktisch alle).
- Deutlich mehr Anbieter beurteilen Zusammenarbeit mit der Zertifizierungsstelle als angenehm (praktisch alle).
- Deutlich mehr Anbieter nehmen in ihrem Auftritt nach aussen stark auf das Prädikat Bezug.
- Deutlich mehr Anbieter schätzen die Zukunftschancen des eduQua-Labels als wirklich gut ein.

### **Kommentar**

*Diese sehr positiven Entwicklungen können zu einem Teil darauf zurück geführt werden, dass die Grundhaltung der Anbieter immer positiver wird. Hierzu trägt sicher der steigende Bekanntheitsgrad des eduQua-Labels bei, aber auch die Freiwilligkeit der Zertifizierung, die einher geht mit einem steigenden Bewusstsein für Qualitätsentwicklung. Welche Rolle die Audits in diesem Zusammenhang spielen, konnte auf der Basis der vorliegenden Daten nicht geklärt werden.*

*Der wohl wichtigste Grund für die positiven Entwicklungen ist jedoch im Umstand zu suchen, dass sich die Praxis des eduQua-Zertifizierungsverfahrens mittlerweile gut eingestellt hat, was nicht zuletzt ein Verdienst der Zertifizierer ist.*