

«Zufrieden mit eduQua?» Ergebnisse der eduQua-Kundenbefragung 08

A. Zusammenfassung

Ziel der Umfrage

Aktuell sind über 800 Anbieter von Weiterbildungen eduQua-zertifiziert. Warum haben sich diese Institutionen zertifizieren lassen und wie zufrieden sind sie mit eduQua? Welches waren die Auswirkungen der Zertifizierung und haben sich die Erwartungen bezüglich des Nutzens der Zertifizierung erfüllt? Und wie zufrieden sind die zertifizierten Institutionen mit den Dienstleistungen der eduQua-Geschäftsstelle? Antworten auf diese und andere Fragen gibt die vorliegende Auswertung einer Befragung der eduQua-zertifizierten Institutionen.

Ein Ziel der Befragung war auch, für die geplante Überarbeitung und kundenfreundlichere Gestaltung des eduQua-Handbuches sowie für die Weiterentwicklung des Labels Rückmeldungen der zertifizierten Institutionen zu erhalten.

Instrument und Durchführung der Befragung

Die Befragung wurde mittels eines Fragebogens durchgeführt, der nicht in Papierform versandt, sondern auf die eduQua-Website gestellt wurde. Er konnte somit direkt am Computer ausgefüllt und abgeschickt werden.

Mitte Dezember 2007 wurden die deutschsprachigen zertifizierten Institutionen mit einem Schreiben eingeladen, sich an der Befragung zu beteiligen. Anfang Februar 2008 wurden auch die französisch- und italienischsprachigen Institutionen angeschrieben. Gleichzeitig erfolgte ein zweiter Aufruf für die deutschsprachigen Institutionen. Insgesamt wurden 808 Institutionen angeschrieben, davon 523 deutschsprachige, 233 französischsprachige und 52 italienischsprachige.

333 Institutionen füllten den Fragebogen bis zum Einsendeschluss aus, davon 229 deutschsprachige, 86 französischsprachige und 18 italienischsprachige. Damit wurde eine gute Rücklaufquote von über 41 % erreicht.

Ergebnisse

Erstes erfreuliches Ergebnis war das Interesse an der Umfrage, welches durch die verhältnismässig hohe Beteiligung zum Ausdruck kam. Gut zu hören ist auch, dass sich für die meisten Institutionen die Erwartungen bezüglich des Nutzens der eduQua-Zertifizierung grundsätzlich erfüllt haben. Auch die Zufriedenheit der Institutionen bezüglich der Auswirkungen des Erwerbs des Labels ist allgemein hoch. Bezüglich des Zertifizierungsverfahrens sind es vor allem das Audit vor Ort und der Auditbericht, welche zur Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements beigetragen haben. Auch wenn das Zertifizierungsverfahren selbst von den meisten Institutionen als eher einfach eingestuft wird, wird es doch von knapp einem Drittel als recht schwierig empfunden.

Bei den Verbesserungsvorschlägen für die Überarbeitung des eduQua-Handbuches gibt es einen klaren Leader: Das Handbuch soll knapper verfasst, klarer strukturiert und mit Musterbeispielen versehen werden. Gross ist auch der Wunsch nach einer Vereinfachung des Zertifizierungsverfahrens. Erstaunlich ist der Ruf nach strengeren Kontrollen und Audits durch die Zertifizierungsstellen.

Die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der eduQua-Geschäftsstelle ist grundsätzlich gut bis sehr gut. So sind über 90 % der befragten Institutionen mit den mündlichen und schriftlichen Auskünften, die sie von der Geschäftsstelle erhalten, sowie mit der eduQua-Website als Informationsmedium zufrieden.

B. Die Resultate im Einzelnen

1. Gründe für die eduQua-Zertifizierung

Warum wurde das Qualitätslabel eduQua erworben? Die genannten Gründe konzentrieren sich auf die folgenden drei Punkte:

- Zertifizierung als **Qualitätssicherungsmassnahme** und um das **Qualitätsbewusstsein** nach aussen zu zeigen (215 Nennungen);
- die Zertifizierung wurde **von Ämtern und Kantonen verlangt** (Auflage/Vorschrift) (102 Nennungen);
- um einen **Wettbewerbs- und Marktvorteil** zu erlangen (74 Nennungen).

2. Erwartungen bezüglich des Nutzens der eduQua-Zertifizierung

Rund 42 % der befragten Institutionen geben an, dass sich ihre Erwartungen bezüglich des Nutzens der eduQua-Zertifizierung voll und ganz erfüllt haben. Insgesamt haben sich für 91 % der befragten Institutionen die Erwartungen grundsätzlich erfüllt.

3. Zufriedenheit der Institution nach dem eduQua-Zertifizierungsverfahren

Die grundsätzliche Zufriedenheit der Institutionen bezüglich der Auswirkungen des Erwerbs des eduQua-Labels ist sehr hoch.

- 97.1 % der befragten Institutionen sind mit ihren **Angeboten, die den Bildungsbedarf und die Bildungsbedürfnisse der Kunden und Kundinnen befriedigen**, grundsätzlich zufrieden.
- 94.2 % der befragten Institutionen sind mit der **Nachhaltigkeit des Lernerfolgs der Kunden und Kundinnen** grundsätzlich zufrieden.
- 97.4 % der befragten Institutionen sind mit der **transparenten Darstellung der Angebote und der pädagogischen Leitideen** grundsätzlich zufrieden.
- 94.2 % der befragten Institutionen sind mit der **kundenorientierten, ökonomischen, effizienten und effektiven Leistungserbringung** grundsätzlich zufrieden.

- 96.5 % der befragten Institutionen sind mit der **Qualität der Lehrkräfte** (fachlich, methodisch, didaktisch) grundsätzlich zufrieden.
- 97.7 % der befragten Institutionen sind dem **Bewusstsein für Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung** grundsätzlich zufrieden.

4. Aspekte des Zertifizierungsverfahrens, die zur Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements beigetragen haben

Neben anderen Punkten haben vor allem der Auditbericht und das Audit vor Ort, aber auch die Selbstevaluation in hohem Mass zur Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements beigetragen.

Insgesamt werden die folgenden Aspekte des Zertifizierungsverfahrens von den Institutionen als wichtig für das eigene Qualitätsmanagement erachtet:

- die allgemeinen **Verbesserungshinweise im Auditbericht** (91 % der befragten Institutionen);
- das **Audit vor Ort** (89.7 % der befragten Institutionen);
- die **Bemerkungen zur Dokumentation im Auditbericht** (89 % der befragten Institutionen);
- die **Selbstevaluation** (88 % der befragten Institutionen);
- die **Dokumentation des Angebotes** (79 % der befragten Institutionen);
- die **Dokumentation der Institution** (78 % der befragten Institutionen);
- die **Interaktion mit der Zertifizierungsstelle** (74 % der befragten Institutionen);
- die jährlichen **Zwischenaudits** (74 % der befragten Institutionen).

5. Durchführung und Wirksamkeit des Zertifizierungsverfahrens

Über 69 % der befragten Institutionen beurteilen das eduQua-Zertifizierungsverfahren insgesamt als sehr bzw. eher einfach. Von knapp einem Drittel der Institutionen wird das Verfahren aber doch als eher schwierig oder sogar als sehr schwierig empfunden.

Über 88 % der befragten Institutionen finden das Zertifizierungsverfahren grundsätzlich **wirksam nach innen**.

Rund 76 % der befragten Institutionen finden das Zertifizierungsverfahren grundsätzlich **wirksam nach aussen**.

6. Urteil des Umfeldes der Institutionen bezüglich eduQua-Zertifizierung

Rund 80 % der befragten Institutionen schätzen, dass die **Kunden und Kundinnen** die eduQua-Zertifizierung grundsätzlich positiv beurteilen.

Über 77 % der befragten Institutionen schätzen, dass die **Behörden oder die Kantone** die eduQua-Zertifizierung grundsätzlich positiv beurteilen.

7. Bezugnahme auf das eduQa-Zertifikat im Auftritt nach aussen

95.8 % der befragten Institutionen nehmen in ihrem Auftritt nach aussen Bezug auf das eduQa-Zertifikat. Das Logo erscheint vor allem auf den Websites, auf Broschüren, Programmheften und in Briefformularen.

8. Weitere Massnahmen zur Qualitätssicherung zusätzlich zur eduQa-Zertifizierung

68.2 % der befragten Institutionen geben an, zusätzlich zur eduQa-Zertifizierung noch andere Massnahmen zur Qualitätssicherung ergriffen zu haben. An anderen eingesetzten Zertifizierungssystemen werden vor allem die ISO-Zertifizierung, aber auch z.B. die SVOAM-Zertifizierung und das EFQM-Modell genannt. Etliche Institutionen verfügen auch über eigene, interne Qualitätssysteme (z.B. definierte und dokumentierte Prozesse, regelmässige Evaluationen).

9. Zufriedenheit mit Dienstleistungen der eduQa-Geschäftsstelle

Die Antworten zeigen eine grundsätzlich hohe Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der eduQa-Geschäftsstelle:

- 93.3 % der befragten Institutionen sind mit der **eduQa-Website** grundsätzlich zufrieden.
- 90.1 % der befragten Institutionen sind mit den **mündlichen und schriftlichen Auskünften der Geschäftsstelle** grundsätzlich zufrieden.
- 86.7 % der befragten Institutionen sind mit dem **Eintrag in die Datenbank** und der **Anleitung zur Selbstverwaltung des Eintrages** grundsätzlich zufrieden.
- 80 % der befragten Institutionen sind mit der **Öffentlichkeitsarbeit der Geschäftsstelle** grundsätzlich zufrieden.

10. Verbesserungsvorschläge für die Überarbeitung des eduQa-Handbuches

Die Liste der Verbesserungsvorschläge wird angeführt vom Wunsch nach einem knapper gefassten und klarer strukturierten Handbuch.

Die Liste der Vorschläge in der Reihenfolge der Anzahl ihrer Nennungen:

- **Handbuch knapper fassen** (65 Nennungen);
- **klarere Strukturierung und Gliederung** (57 Nennungen);
- **mehr Praxisnähe und Musterbeispiele** (21 Nennungen);
- **vereinfachtes Verfahren für die Rezertifizierung und die Gleichwertigkeitsanerkennung** (für KursleiterInnen ohne SVEB-Zertifikat) (9 Nennungen);
- **elektronisches Handbuch** (Formulare am Computer ausfüllbar) (5 Nennungen);

- **individualisiertere Gestaltung** (auch auf kleinere Betriebe und Non-Profit-Organisationen ausgerichtet) (5 Nennungen).

11. Wie soll eduQua weiterentwickelt werden? Was wird vermisst?

Erstaunlicherweise steht der Ruf nach strengeren Kontrollen und Audits durch die Zertifizierungsstellen an erster Stelle der Nennungen. Ganz oben in der Liste steht auch das Anliegen, dass das Zertifizierungsverfahren grundsätzlich einfacher gestaltet werden sollte. Und auch der Wunsch, dass die eduQua-Geschäftsstelle ihre Öffentlichkeitsarbeit intensivieren sollte, steht weit oben.

Die vollständige Liste der Nennungen:

- **bessere Qualitätssicherung durch strengere Kontrollen und Audits** (33 Nennungen);
- **Vereinfachung des Zertifizierungsverfahrens** (29 Nennungen);
- **mehr Öffentlichkeitsarbeit** (27 Nennungen);
- **stärkere Individualisierung / Öffnung** (24 Nennungen);
- **Der Aufwand der Zertifizierung ist zu hoch** (17 Nennungen);
- **bessere Vernetzung zwischen verschiedenen Zertifizierungsverfahren** (Quervergleiche zu anderen Verfahren, Kombination mit anderen Labels) (13 Nennungen);
- **Geltungsdauer der Zertifikates** (3 Jahre) **ist zu kurz** (2 Nennungen).

C. Schlussfolgerungen

Die Zufriedenheit der Institutionen mit dem eduQua-Label ist gross. Die Auswirkungen des Erwerbs des Zertifikates werden durchwegs positiv gesehen und die Erwartungen bezüglich des Nutzens haben sich für die meisten Institutionen grundsätzlich erfüllt. In hohem Mass zur Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements beigetragen haben neben anderen Punkten vor allem der Auditbericht und das Audit vor Ort. Aber auch die Selbstevaluation als qualitätsfördernder Faktor wird häufig genannt. Interessant: Über zwei Drittel der befragten Institutionen geben an, dass sie zusätzlich zur eduQua-Zertifizierung noch weitere externe oder interne Qualitätssysteme einsetzen (z.B. ISO-Zertifizierung, SVOAM, EFQM, eigene Evaluationsinstrumente).

Viele Institutionen haben das eduQua-Label erworben, weil sie «mussten», z.B. um Auflagen von Ämtern, Kantonen oder übergeordneten Institutionen zu erfüllen. Aber auch wenn die «extrinsische» Motivation ein starker Antrieb für den Erwerb des Labels ist: Im Zentrum der Gründe für eine eduQua-Zertifizierung steht das eigene Qualitätsbewusstsein der Institutionen, der Wunsch, kontinuierlich an der Qualität zu arbeiten und dies auch nach aussen sichtbar zu machen. Sehr verbreitet ist der Gedanke, dass durch das eduQua-Zertifikat ein Wettbewerbs- und Marktvorteil erlangt wird. Da hinein mischen sich aber auch kritische Stimmen: Sie befürchten, dass genau dieser Vorteil verloren gehe, wenn *alle* Anbieter von Weiterbildungen das Label tragen.

Erstaunlich ist der Ruf nach strengeren Kontrollen und Audits durch die Zertifizierungsstellen. Dafür gibt es verschiedene mögliche Interpretationen. Es kann z.B. der Wunsch dahinter stecken, dass das eduQua-Label einen gewissen Exklusivitäts-Charakter behalten sollte bzw. die

Befürchtung, dass das Label entwertet wird, wenn es «alle» erhalten. Dem steht gegenüber, dass es gerade eine Absicht von eduQua ist, dass möglichst viele Weiterbildungsanbieter das Label erwerben und sich damit über einen gewissen Qualitätsstandard ausweisen.

Das eduQua-Zertifizierungsverfahren wird von rund zwei Dritteln der befragten Institutionen insgesamt als sehr bzw. eher einfach beurteilt. Damit bleibt aber doch knapp ein Drittel, von welchem das Verfahren als eher schwierig oder sogar als sehr schwierig empfunden wird. Das deckt sich auch mit dem oft geäusserten Anliegen, das Zertifizierungsverfahren grundsätzlich einfacher zu gestalten und mit dem Wunsch nach einem knapper gefassten, klarer strukturierten und mit Musterbeispielen versehenen Handbuch. Zu beachten sind auch die Hinweise gerade von kleineren Institutionen mit wenig personellen und finanziellen Ressourcen, dass der Aufwand für die Zertifizierung doch sehr hoch sei.

Die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der eduQua-Geschäftsstelle, z.B. mit den mündlichen und schriftlichen Auskünften und mit der eduQua-Website, ist allgemein hoch. Ein Verbesserungsbedarf wird aber bei der Öffentlichkeitsarbeit gesehen: Rund zwanzig Prozent der Institutionen sind damit eher nicht zufrieden und das Anliegen, dass die eduQua-Geschäftsstelle die Öffentlichkeitsarbeit intensivieren sollte, wird oft genannt.

Die Möglichkeit, zu den einzelnen Fragen Bemerkungen schreiben zu können, wurde in dieser Umfrage intensiv genutzt. Wegen der Heterogenität dieser Bemerkungen wurden diese in der Auswertung aber nicht dargestellt. Es ergeben sich jedoch daraus wertvolle Hinweise, die zum Teil für diese Schlussfolgerungen berücksichtigt wurden und die auch in die Diskussion zur Weiterentwicklung von Handbuch und Label einfliessen können.

* * * * *

ANHANG

A. Tabellen mit den Resultaten der geschlossenen Fragen

Tabelle 1: Erwartungen bezüglich des Nutzens der eduQua-Zertifizierung erfüllt? (Frage 2)

	Häufigkeit (n = 311)	Prozent	Kumulierte Prozente
voll und ganz	132	42.4	42.4
eher	151	48.6	91.0
eher nicht	26	8.4	99.4
gar nicht	2	.6	100.0

Tabelle 2: Zufrieden bzgl. Angebote, die den Bildungsbedarf der Kunden befriedigen (Frage 3.a)

	Häufigkeit (n = 311)	Prozent	Kumulierte Prozente
sehr zufrieden	180	57.9	57.9
eher zufrieden	122	39.2	97.1
eher nicht zufrieden	6	1.9	99.0
gar nicht zufrieden	3	1.0	100.0

Tabelle 3: Zufrieden bzgl. Nachhaltigkeit des Lernerfolgs der Kunden (Frage 3.b)

	Häufigkeit (n = 310)	Prozent	Kumulierte Prozente
sehr zufrieden	140	45.2	45.2
eher zufrieden	152	49.0	94.2
eher nicht zufrieden	14	4.5	98.7
gar nicht zufrieden	4	1.3	100.0

Tabelle 4: Zufrieden bzgl. transparente Darstellung der Angebote und päd. Leitideen (Frage 3.c)

	Häufigkeit (n = 309)	Prozent	Kumulierte Prozente
sehr zufrieden	187	60.5	60.5
eher zufrieden	114	36.9	97.4
eher nicht zufrieden	5	1.6	99.0
gar nicht zufrieden	3	1.0	100.0

Tabelle 5: Zufrieden bzgl. kundenorientierter, ökonomischer, effizienter und effektiver Leistungserbringung (Frage 3.d)

	Häufigkeit (n= 308)	Prozent	Kumulierte Prozente
sehr zufrieden	163	52.9	52.9
eher zufrieden	127	41.2	94.2
eher nicht zufrieden	13	4.2	98.4
gar nicht zufrieden	5	1.6	100.0

Tabelle 6: Zufrieden bzgl. Qualität der Lehrkräfte (Frage 3.e)

	Häufigkeit (n = 310)	Prozent	Kumulierte Prozente
sehr zufrieden	182	58.7	58.7
eher zufrieden	117	37.7	96.5
eher nicht zufrieden	6	1.9	98.4
gar nicht zufrieden	5	1.6	100.0

Tabelle 7: Zufrieden bzgl. Bewusstsein für Qualitätssicherung und –entwicklung (Frage 3.f)

	Häufigkeit (n = 310)	Prozent	Kumulierte Prozente
sehr zufrieden	183	59.0	59.0
eher zufrieden	120	38.7	97.7
eher nicht zufrieden	4	1.3	99.0
gar nicht zufrieden	3	1.0	100.0

Tabelle 8: Weiterentwicklung durch Selbstevaluation (Frage 4.aa)

	Häufigkeit (n = 314)	Prozent	Kumulierte Prozente
sehr	141	44.9	44.9
eher	136	43.3	88.2
eher nicht	27	8.6	96.8
gar nicht	10	3.2	100.0

Tabelle 9: Weiterentwicklung durch Dokumentation der Institution (Frage 4.ab)

	Häufigkeit (n = 314)	Prozent	Kumulierte Prozente
sehr	108	34.4	34.4
eher	137	43.6	78.0
eher nicht	54	17.2	95.2
gar nicht	15	4.8	100.0

Tabelle 10: Weiterentwicklung durch Dokumentation des Angebots (Frage 4.ac)

	Häufigkeit (n = 315)	Prozent	Kumulierte Prozente
sehr	103	32.7	32.7
eher	145	46.0	78.7
eher nicht	51	16.2	94.9
gar nicht	16	5.1	100.0

Tabelle 11: Weiterentwicklung durch Interaktion mit der Zertifizierungsstelle (Frage 4.b)

	Häufigkeit (n = 273)	Prozent	Kumulierte Prozente
sehr	76	27.8	27.8
eher	125	45.8	73.6
eher nicht	58	21.2	94.9
gar nicht	14	5.1	100.0

Tabelle 12: Weiterentwicklung durch Audit vor Ort (Frage 4.c)

	Häufigkeit (n = 290)	Prozent	Kumulierte Prozente
sehr	138	47.6	47.6
eher	122	42.1	89.7
eher nicht	25	8.6	98.3
gar nicht	5	1.7	100.0

Tabelle 13: Weiterentwicklung durch Bemerkungen zur Dokumentation (Auditbericht) (Frage 4.da)

	Häufigkeit (n = 308)	Prozent	Kumulierte Prozente
sehr	128	41.6	41.6
eher	147	47.7	89.3
eher nicht	28	9.1	98.4
gar nicht	5	1.6	100.0

Tabelle 14: Weiterentwicklung durch allgemeine Verbesserungshinweise (Auditbericht) (Frage 4.db)

	Häufigkeit (n = 310)	Prozent	Kumulierte Prozente
sehr	158	51.0	51.0
eher	124	40.0	91.0
eher nicht	21	6.8	97.7
gar nicht	7	2.3	100.0

Tabelle 15: Weiterentwicklung durch jährliche Zwischenaudits (Frage 4.e)

	Häufigkeit (n = 271)	Prozent	Kumulierte Prozente
sehr	78	28.8	28.8
eher	122	45.0	73.8
eher nicht	45	16.6	90.4
gar nicht	26	9.6	100.0

Tabelle 16: Verfahren ist einfach durchführbar (Frage 5.a)

	Häufigkeit (n = 312)	Prozent	Kumulierte Prozente
sehr	34	10.9	10.9
eher	182	58.3	69.2
eher nicht	77	24.7	93.9
gar nicht	19	6.1	100.0

Tabelle 17: Verfahren ist wirksam nach innen (Frage 5.b)

	Häufigkeit (n = 310)	Prozent	Kumulierte Prozente
sehr	112	36.1	36.1
eher	163	52.6	88.7
eher nicht	32	10.3	99.0
gar nicht	3	1.0	100.0

Tabelle 18: Verfahren ist wirksam nach aussen (Frage 5.c)

	Häufigkeit (n = 306)	Prozent	Kumulierte Prozente
sehr	74	24.2	24.2
eher	159	52.0	76.1
eher nicht	61	19.9	96.1
gar nicht	12	3.9	100.0

Tabelle 19: eduQua-Beurteilung der Kunden (Frage 6.a)

	Häufigkeit (n = 311)	Prozent	Kumulierte Prozente
sehr positiv	90	28.9	28.9
eher positiv	158	50.8	79.7
eher negativ	2	.6	80.4
weiss nicht	61	19.6	100.0

Tabelle 20: eduQua-Beurteilung der Behörden/Kantone (Frage 6.b)

	Häufigkeit (n = 307)	Prozent	Kumulierte Prozente
sehr positiv	150	48.9	48.9
eher positiv	88	28.7	77.5
eher negativ	3	1.0	78.5
negativ	1	.3	78.8
weiss nicht	65	21.2	100.0

Tabelle 21: Bezug auf eduQua-Zertifikat beim Auftritt nach aussen? (Frage 7)

	Häufigkeit (n = 312)	Prozent	Kumulierte Prozente
ja	299	95.8	95.8
nein	13	4.2	100.0

Tabelle 22: Zusätzliche Massnahmen zur Qualitätssicherung? (Frage 8)

	Häufigkeit (n = 311)	Prozent	Kumulierte Prozente
ja	212	68.2	68.2
nein	99	31.8	100.0

Tabelle 23: Zufrieden mit der Website www.eduqua.ch (Frage 9.a)

	Häufigkeit (n = 283)	Prozent	Kumulierte Prozente
sehr	92	32.5	32.5
eher	172	60.8	93.3
eher nicht	17	6.0	99.3
gar nicht	2	.7	100.0

Tabelle 23: Zufrieden mit der Eintragung Ihrer Institution in die Datenbank der Geschäftsstelle und Anleitung zur selbstständige Pflege (Frage 9.b)

	Häufigkeit (n = 278)	Prozent	Kumulierte Prozente
sehr	85	30.6	30.6
eher	156	56.1	86.7
eher nicht	29	10.4	97.1
gar nicht	8	2.9	100.0

Tabelle 24: Zufrieden mit mündlichen und schriftlichen Auskünften der Geschäftsstelle (Frage 9.c)

	Häufigkeit (n = 273)	Prozent	Kumulierte Prozente
sehr	113	41.4	41.4
eher	133	48.7	90.1
eher nicht	23	8.4	98.5
gar nicht	4	1.5	100.0

Tabelle 25: Zufrieden mit der Öffentlichkeitsarbeit der Geschäftsstelle (Frage 9.d)

	Häufigkeit (n = 260)	Prozent	Kumulierte Prozente
sehr	44	16.9	16.9
eher	164	63.1	80.0
eher nicht	47	18.1	98.1
gar nicht	5	1.9	100.0

B. Fragebogen

Zufrieden mit eduQua? Online-Umfrage

Sehr geehrte Damen und Herren

Das eduQua-Handbuch wird im nächsten Jahr überarbeitet. Mit Ihren Rückmeldungen helfen Sie uns, das Handbuch kundenfreundlicher zu gestalten. Gleichzeitig möchten wir etwas über Ihre Zufriedenheit mit eduQua und dessen Wirkung in Ihrer Institution erfahren. Wir bitten Sie deshalb, den Online-Fragebogen spätestens bis zum **22. Februar 2008** auszufüllen. Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an Markus Wagner, Tel. 044 311 64 55, markus.wagner@alice.ch

Institution:*	
Ansprechperson:*	
Telefon:*	
E-Mail:*(Eine Mail mit Ihren Antworten wird an diese Adresse geschickt)	
Ihre Zertifizierungsstelle:*	
Zertifizierungsnummer:*	

(* Diese Felder müssen ausgefüllt werden)

1. Aus welchen Gründen haben Sie sich eduQa-zertifizieren lassen? Welchen Nutzen haben Sie sich erhofft?

--

2. Gesamthaft gesehen: Haben sich ihre Erwartungen bezüglich des Nutzens der eduQa-Zertifizierung für Ihre Institution erfüllt?

Voll und ganz	eher	eher nicht	gar nicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bemerkungen:

--

3. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Institution nach dem eduQa-Zertifizierungsverfahren bezüglich...

	sehr zufrieden	eher	eher nicht	gar nicht zufrieden
Angebote, die den Bildungsbedarf und die Bildungsbedürfnisse der Kunden und Kundinnen befriedigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nachhaltigkeit des Lernerfolgs der Kunden und Kundinnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transparente Darstellung der Angebote und der pädagogischen Leitideen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungserbringung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualität der Lehrkräfte (fachlich, methodisch, didaktisch)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bewusstsein für Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bemerkungen:

--

4. In welchem Masse bewirkten die folgenden Aspekte des Zertifizierungsverfahrens eine Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements in ihrer Institution?

	sehr	eher	eher nicht	gar nicht
Erstellen der Dokumentation:				
a. Selbstevaluation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Dokumentation der Institution	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Dokumentation des Angebots	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interaktion mit der Zertifizierungsstelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Audit vor Ort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auditbericht der Zertifizierungsstelle:				
a. Bemerkungen zur Dokumentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Allgemeine Verbesserungshinweise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jährliche Zwischenaudits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bemerkungen:

--

5. Bitte beurteilen Sie folgende Aspekte der eduQua-Zertifizierung:

War das Verfahren insgesamt...

	sehr	eher	eher nicht	gar nicht
...einfach durchführbar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...wirksam nach innen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...wirksam nach aussen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bemerkungen:

--

6. Wie beurteilt das Umfeld Ihrer Institution Ihre eduQua-Zertifizierung?

	sehr positiv	eher positiv	eher negativ	negativ	weiss nicht
Kunden und Kundinnen	<input type="checkbox"/>				
Behörden / Kanton	<input type="checkbox"/>				
Andere: _____	<input type="checkbox"/>				

Bemerkungen:

--

7. Nimmt Ihre Institution in ihrem Auftritt nach aussen auf das eduQua-Zertifikat Bezug?

Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
-----------------------------	-------------------------------

Bemerkungen:

--

8. Haben Sie zusätzlich zur eduQua-Zertifizierung noch weitere Massnahmen zur Qualitätssicherung ergriffen?

Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
-----------------------------	-------------------------------

Wenn ja, welche?

--

9. Wie zufrieden Sie mit den folgenden Dienstleistungen der eduQua-Geschäftsstelle?

	sehr	eher	eher nicht	gar nicht
Website www.eduqua.ch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eintrag Ihrer Institution in die Datenbank, Anleitung zur Selbstverwaltung des Eintrages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mündliche und schriftliche Auskünfte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Öffentlichkeitsarbeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bemerkungen:

--

10. Das eduQua-Handbuch wird überarbeitet. Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie für die neue Version?

(Download Handbuch unter http://www.eduqua.ch/002alc_0203_de.htm)

Weitere Vorschläge:

11. Wie soll Ihrer Meinung nach eduQua weiter entwickelt werden? Welche Aspekte vermissen Sie?

12. Schlussbemerkungen

* * *

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!