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

Auswertung der eduQua-Umfrage zu den Gründen der Nicht-Rezertifizierung von Institutionen

ZUSAMMENFASSUNG

Aus welchen Gründen lassen sich Institutionen nicht rezertifzieren? Um dies herauszufinden, befragte die eduQua-Geschäftsstelle mittels Fragebogen 118 Institutionen, deren Zertifikat am 12. 12. 2006 abgelaufen war. Auch die Zertifizierungsstellen wurden mit einem Fragebogen befragt. Die Antworten sollten Hinweise darauf geben, mit welchen Massnahmen sich die Anzahl der Nicht-Rezertifizierungen minimieren lässt.

Der Rücklauf der Fragebogen ist mit über 68% sehr gut. Ebenfalls sehr erfreulich ist, dass sich 68 der 118 angeschriebenen Organisationen zum Zeitpunkt der Umfrage im Rezertifizierungsverfahren befanden.

Obwohl nur von dreizehn nicht-rezertifizierten Institutionen ausgefüllte Fragebogen vorlagen, können einzelne Antworten vielleicht Indizien sein, die im Auge behalten werden sollten. So wurden zum Beispiel der Aufwand und die Kosten als Grund für die Nicht-Rezertifizierung mehrfach genannt. Tatsächlich stellt der Aufwand für eine Zertifizierung gerade für Kleinorganisationen mit geringen personellen, zeitlichen und finanziellen Ressourcen eine nicht zu unterschätzende Belastung dar. Und obwohl die Zertifizierungsgebühr von CHF 3050.- (für eine Zertifizierungsdauer von drei Jahren) gering ist, scheint dieser Betrag gerade für sehr kleine Organisationen eine Hürde zu sein.

Von den Zertifizierungsstellen wurde als Beitrag zu einer hohen Rezertifizierungs-Quote u.a. das aktive Kundenmanagement (Massnahme der Zertifizierungsstellen) sowie eine aktive Öffentlichkeits- und Informationsarbeit, eine verstärkte Medienpräsenz sowie die politische Zusammenarbeit mit SECO und BBT genannt (Massnahmen der eduQua-Geschäftstelle).

Empfehlung

Die Quote der nicht rezertifizierten Institutionen sollte zukünftig statistisch festgehalten und die Gründe für Nicht-Rezertifizierungen sollten erhoben werden. An einem nächsten Treffen zwischen Geschäftsstelle und Zertifizierungsstellen sollte ein gezielter Massnahmenkatalog diskutiert werden. Auch über eine geeignete Lösung für kleinere Institutionen sowie über die von den Zertifizierungsstellen genannten Massnahmen sollte an einer nächsten Sitzung diskutiert werden.

Angaben zum Fragebogen-Rücklauf

Fragebogen Institutionen

	Anzahl Fragebogen	
versandt	**118**	
keine Rückmeldung	37	
gültig (= effektiver Rücklauf)	81	
davon	rezertifiziert bzw. sich im Rezertifizierungsverfahren befindend	68
	Institutionen, die sich nicht mehr rezertifizieren liessen (= ausgewertete Fragebogen)	**13**

Der Rücklauf mit 68% der versandten Fragebogen war grundsätzlich gut. Von Institutionen, die sich nicht rezertifizieren liessen, kamen jedoch nur 13 ausgefüllte Fragebogen zurück. Geht man davon aus, dass sich seit Beginn der eduQua-Zertifizierungen schätzungsweise über 80 Institutionen nicht rezertifizieren liessen, so wurden mit der Umfrage nur 16% der eigentlichen Zielgruppe erreicht.

Fragebogen Zertifizierungsstellen

Alle sechs Zertifizierungsstellen gaben eine Rückmeldung. IQB-FHS, ProCert, ProFormations, SCEF, SGS und SQS schickten einen ausgefüllten Fragebogen. ProCert füllte den Fragebogen nicht aus, da ProCert seit weniger als drei Jahren zertifiziert bzw. da noch keine Rückmeldungen von nicht-rezertifizierten Institutionen vorliegen.

Befragung der Institutionen: Zusammenstellung der Resultate

(n = Anzahl in der Auswertung berücksichtigter Fragebogen)

Fragen zur Institution

a) In welchem Bereich bietet Ihre Institution Weiterbildungen an? (Mehrfachnennungen möglich)

Bereich	Anzahl Nennungen
berufliche Weiterbildung	8
allgemeine Weiterbildung	5
arbeitsmarktliche Massnahmen	3
anderer Bereich	0

Welches ist das inhaltliche Spektrum ihrer Weiterbildungsangebote? (n = 9)

- Vorbereitung auf Berufsprüfung, höhere Fachprüfung HF
- Module im Rahmen der neuen Berufsbildung Coiffeure
- HF, Informatik, allg. Berufskunde
- Elementarbildung
- Vorbereitung Berufsprüfung (Coiffeur), Bau, Fortbildung weiterführende Schulen, Kochen, Nähen
- Informatik
- Techn. Kaufmann, Marketingplaner, Finanzbuch-Buchhaltung, Rechnungswesen
- Lesen und Schreiben für Erwachsene
- Gestaltung, Kunst, Kultur

Übersicht über Anzahl der durchgeführten Kurse und der Anzahl Teilnehmer/innen (n = 10)

Wie viele Kurse hat ihre Institution im Jahr 2005 angeboten?	*Wie viele Personen haben im Jahr 2005 an diesen Kursen teilgenommen?*
3	93
52	350
4	60
44	686
15	500
10	117
12	12
46	600
13	153
150	1500

Warum hatte sich Ihre Institution eduQua-zertifizieren lassen? (n = 8)
(Antworten zusammengefasst)

- die Zertifizierung wurde vom Kanton vorgeschrieben - der Kanton wollte (sonst) keine Subventionen mehr zahlen
- Anforderung für arbeitsmarktliche Massnahmen
- die Anforderungen an QM-Systeme an Berufsschulen waren unklar
- der Aufwand zusätzlich zur ISO-Zertifizierung war klein
- die Zertifizierung erleichterte Anerkennung der HF beim BBT
- wegen Synergien mit einer anderen Institution
- (wegen der) Bekanntheit unserer Programme, die sich an Profis der Gesundheit richten
- (um ein) Qualitätslabel für Weiterbildung (zu erwerben)
- weil es offensichtlich heute dazu gehört

Welchen Nutzen erhoffte sich Ihre Institution vom eduQua-Label? (n = 4)
(Antworten zusammengefasst)

- Qualitätsausweis - Qualitätsanspruch unter Beweis stellen - bessere Sichtbarkeit und Bekanntheit unserer Qualität
- Subventionen
- Beibehaltung der Angebote

Aus welchen Gründen liess sich Ihre Institutionen NICHT mehr rezertifizieren? (n = 11) *(Mehrfachnennungen möglich)*

Gründe	**Anzahl Nennungen**
Die für den Erwerb des Labels gestellten Anforderungen waren zu hoch	0
Das Zertifizierungsverfahren war zu aufwändig	5
Das Zertifizierungsverfahren war zu wenig verständlich	0
Die Zertifizierungskosten waren zu hoch	3
Wir haben an Stelle von eduQua ein anderes Qualitätslabel gewählt	2
Wir waren mit der Dienstleistung der eduQua-Geschäftsstelle nicht zufrieden	0
Wir waren mit der Dienstleistung der Zertifizierungsstelle nicht zufrieden	0

Andere Gründe:
(Antworten zusammengefasst)

- Wir führen keine Weiterbildung mehr - zur Zeit kein entsprechendes Angebot im Programm - Die Kurse, die bisher Bestandteil der Zertifizierung waren, sind neu in die universitären Master-Kurse integriert und gehören nicht mehr zum WB-Angebot
- Berufsschulen befinden sich in einer Reorganisation, wobei die BW neu konzipiert wird
- Aufwand / Nutzen stimmte nicht mehr - zu grosser Aufwand (nur für den immer kleiner werdenden Bereich Weiterbildung)
- wir verfügen im Moment nicht über die nötigen Ressourcen

Welche positiven Aspekte sehen Sie in der eduQua-Zertifizierung? (n = 4)

- die Einhaltung der inneren QM-Massnahmen (wird gefördert) – ein Minimalstandard wird geschaffen
- das Erkennen und Beheben von Schwachstellen
- eduQua ist ein anerkanntes Label
- die Position auf dem Weiterbildungsmarkt wird gestärkt

Unter welchen Voraussetzungen könnten Sie sich eine erneute eduQua-Zertifizierung vorstellen? (n = 7)
(Antworten zusammengefasst)

- wenn mehr Ressourcen / mehr Zeit vorhanden sind
- bei vereinfachter eduQua-Zertifizierung für ISO-zertifiizierten Institutionen
- unter der Voraussetzung, dass sich nicht nur ein Bereich, sondern die gesamte Berufsfachschule der Sache annimmt
- eduQua nur für die HF
- bei besserer Auslastung der Kurse
- bei entsprechenden Angeboten
- nach Führungswechsel wird das Thema neu diskutiert

Bemerkungen

- Die Nicht-Rezertifizierung hat der Kanton entschieden
- Wir finden es schwierig, nach drei Jahren das ganze Verfahren nochmals aufrollen zu müssen, da es keine erleichterte Möglichkeit für die Rezertifizierung gibt

Befragung der Zertifizierungsstellen: Zusammenstellung der Resultate

Übersicht: Zertifizierungsstätigkeit – Anzahl Zertifizierungen – Anzahl Nicht-Rezertifizierungen

	Seit wann führt Ihre Zert.stelle eduQua-Zertifizierungen durch?	Wieviele Institutionen wurden von Ihrer Zert.stelle bis Ende 2006 zertifiziert	Wieviele Institutionen liessen sich bis Ende 2006 nicht mehr rezertifizieren?
IQB-FHS	Mai 2002	49	-
ProFormations	April 2001	183	11 (6%)
SCEF	Juni 2001	56	1 (1.8%)
SGS	Dezember 2000	180	10 (5.6%)
SQS	Juni 2000	ca. 500	ca. 60 (12%)

Aus welchen Gründen lassen sich Institutionen NICHT rezertifizieren?

Von den Institutionen gemeldete Gründe (Antworten gruppiert)

- Geschäftsaufgabe - Konkurs
- Umstrukturierung - Fusion mit anderer Schule - Aufgabe der Bildungstätigkeit - Institution führt keine Kurse für Erwachsene mehr durch, Auftrag AWA/RAV verloren
- keine Zeit mehr

Von den Zertifizierungsstellen vermutete Gründe

- eduQua wurde von einigen Schulen nur als Marketinginstrument angesehen und nicht als eigentliches Qualitätsmanagement- bzw. Qualitätsentwicklungs-Instrument
- Kein Druck von Kantonen oder Kunden
- Keine Kontinuität durch Oberflächlichkeit, d.h der Wille zur Verbesserung fehlte, nur das Zertifikat zählte und das bringt nie den gewünschten Umsatz
- Unfähigkeit / Überforderung

Welche Massnahmen tragen zu einer hohen Rezertifizierungs-Quote bei?

Massnahmen der Zertifizierungsstelle (Antworten gruppiert)

- Aktives Kundenmanagement durch die Zertifizierungsstellen - Frühzeitige Information an die Kunden, dass das Zertifikat abläuft
- Inanspruchnahme des gesetzlichen Rahmens (aktive Unterstützung der öffentlichen Hand bezüglich Zertifizierung)
- Zusatznutzen durch externe Audits aufzeigen, z.B. Kunden auf Entwicklungen in der Branche aufmerksam machen, Fehler in den Angeboten aufzeigen

- Persönliche Kontakte
- Gute Leistung der Auditoren (Wertschöpfung)

Massnahmen der eduQua-Geschäftsstelle (Antworten gruppiert)

- Öffentlichkeitsarbeit – Medienpräsenz (mit positiven Meldungen) - Erhaltung und Förderung des Bekanntheitsgrades und des Images - Werbung in der Fachpresse / im Fernsehen - Zusammenarbeit mit dem Kassensturz
- Informationsarbeit / Kundenkontakt - Kunden über den Wert des Labels informieren - Präsenz und Aktivität auf dem Terrain: Für die Institutionen hat eduQua eine „virtuelle“, administrative Existenz, alles läuft über die Zertifizierungsstellen
- eduQua auch in der beruflichen Bildung und in der Grundbildung sowie der betriebsinternen Bildung anbieten
- Zusammenarbeit mit Kantonen / SECO / BBT
- Kompakterer Leitfaden: Der Leitfaden sollte überarbeitet werden, ohne die Forderungen höher anzusetzen. Zu viel Ballast in den Texten, zu viele Wiederholungen in den Informationen, zu wenige konkrete Hinweise, was nun konkret eingereicht werden muss (Kochbuch).

Bemerkungen

- Den Praxis-Austausch zwischen den Auditoren fördern (mind. 2 Tage pro Jahr)

* * *

04.07/mw/rj