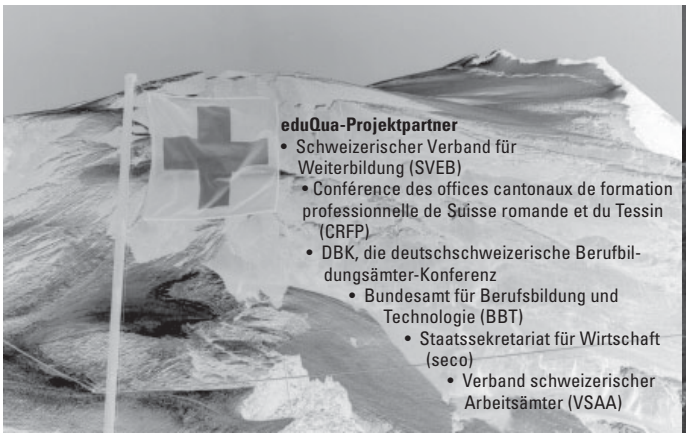
# So funktioniert Zertifizierung in der Schweiz

## Das Label „eduQua“ bringt Licht in den schweizerischen Weiterbildungsdschungel

*Ruth Jermann*

**Seit September 2000 garantiert das Label eduQua, dass schweizerische Weiterbildungsanbieter bestimmte Mindeststandards einhalten. 140 Weiterbildungsinstitutionen sind bereits mit eduQua zertifiziert worden.**

Es ist die Krux einer jeden Zertifizierung: Kultur, Struktur, Prozesse und Leistungen einer Organisation sind je nach Zweck, Größe und Entwicklungsstand sehr unterschiedlich. Die Qualität einer Institution lässt sich deshalb weniger an einzelnen Elementen als vielmehr an deren optimalem Zusammenwirken ablesen. Das schweizerische Label eduQua hat entschieden, einen Katalog von Qualitätskriterien aufzustellen und mithilfe von Standards zu prüfen, ob diese Kriterien zumindest minimal erfüllt sind. Sind alle Kriterien wenigstens minimal erfüllt, so kann vermutet werden, dass die Basisvoraussetzungen für ein gelungenes Zusammenspiel der Kräfte gegeben sind. Die eduQua-Zertifizierung bestätigt, dass eine Institution diese fundamentale Anforderung erfüllt.



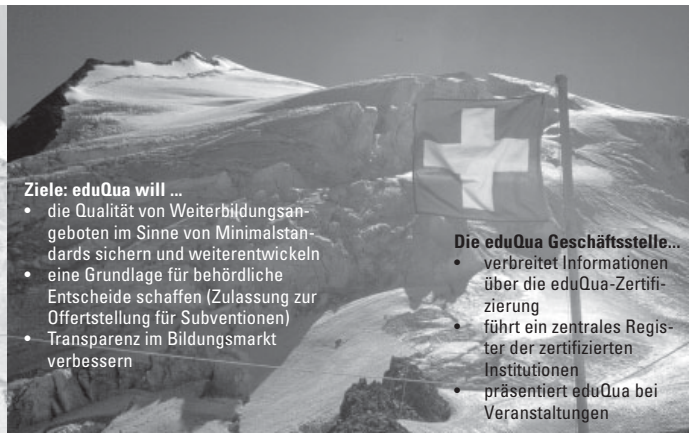




Foto: Matthias Knapp

In der Schweiz haben einschlägige Institutionen der Bundes- und Kantonalebene mit dem Schweizerischen Verband für Weiterbildung als dem Vertreter der Anbieter einen Katalog von Qualitätskriterien ermittelt, die sich stark an der Kundenzufriedenheit orientieren. Danach zeichnen eine gute Weiterbildungsinstitution aus:

1. Angebote, die die Bildungsbedarfe der Kunden befriedigen
2. der nachhaltige Lernerfolg der Teilnehmenden
3. die transparente Darstellung der Angebote und pädagogischen Leitideen
4. eine kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungserbringung
5. engagierte Lehrkräfte, fachlich, methodisch und didaktisch auf dem neuesten Stand
6. ein Bewusstsein für Qualitätssicherung und -entwicklung.

Damit haben die eduQua-Projektpartner im intransparenten Bildungsmarkt mit seinen verschiedenen schon vorhandenen Qualitätssystemen die inhaltlichen Voraussetzungen dafür geschaffen, gemeinsam ein *einziges* Label in der Weiterbildung zu etablieren. eduQua steht zu anderen Qualitätsverfahren wie ISO, EFQM, FQS, BfW, 2Q u. a. nicht in Konkurrenz, die Einführung eines solchen ist vielmehr eines der Qualitätskriterien.

Die gemeinsame Anstrengung, Weiterbildungsinstitutionen vergleichbarer zu machen und Konsumenten ein Instrument in die Hand zu geben, sich im Dschungel der Angebote zurecht zu finden, trägt auch strukturell Früchte: In den Kantonen Zürich, Luzern, Zug, Tessin, Wallis und Genf wurde eduQua bereits ab 2003 für verbindlich erklärt, wenn sich eine Institution um Subventionen bewerben will. Einige Kantone empfehlen eduQua (so Basel-Stadt und -Land), andere betrachten eine Zertifizierung bisher bloß als freiwillige Maßnahme. Schon heute sind 140 Institutionen zertifiziert. Das langfristige Ziel aus bildungspolitischer Sicht besteht darin, eduQua als *das* Qualitätslabel flächendeckend in der ganzen Schweiz einzuführen.

Die Zertifizierung steht allen Bildungsinstitutionen offen, die im Bereich allgemeiner oder beruflicher Weiterbildung tätig sind und Weiterbildungsangebote vorbereiten, durchführen und evaluieren. Darunter fallen Berufsschulen, staatlich subventionierte Institutionen der Weiterbildung, Stellen, die arbeitsmarktbezogene Maßnahmen durchführen, sowie Anbieter von Modulen für Bildung im Baukastensystem und alle privaten Anbieter.

Ruth Jermann leitet die eduQua-Geschäftstelle in Zürich und Projekte beim Schweizerischen Verband für Weiterbildung

| **Indikatoren**<br>Woran zeigt sich die Qualität einer Institution? | **Minimalstandards**<br>In welchem Ausmaß sollten die Qualitätskriterien erreicht sein? | **Quellen**<br>Mit welchen Dokumenten lässt sich die Qualität belegen? |
|---|---|---|
| **Qualitätskriterium 1:** Angebote, die die Bildungsbedarfe der Kund/innen befriedigen | | |
| • regelmäßige Marktbeobachtung<br>• Bedarfsüberlegungen in Ausbildungskonzepten<br>• Anwendung geeigneter Instrumente zur Bedarfsermittlung<br>• Übereinstimmung der Angebote mit dem Kundenbedarf<br>• regelmäßige Zufriedenheit der Kunden<br>• Aussteigerquoten<br>• Berücksichtigung bereits erworbener Fähigkeiten und Vorkenntnisse<br>• Option zur Modularisierung der Weiterbildung | • Bedarfsüberlegungen im Ausbildungskonzept vorhanden<br>• jede Bildungsaktivität wird durch die Teilnehmenden mittels geeigneter Verfahren evaluiert<br>• Aussteigerraten sind bekannt, Gründe wurden analysiert und gegebenenfalls geeignete Maßnahmen getroffen | • Beschreibung der Wege, die zur Bedarfsanalyse angewendet werden<br>• Ausbildungskonzept<br>• Beschreibung der Verfahren, wie Kundenzufriedenheit gemessen wird<br>• Resultate von Evaluationen<br>• Aussteigerstatistiken mit Angabe von Gründen<br>• Beispiele von Prospekten und Weiterbildungsangeboten |
| **Qualitätskriterium 2:** nachhaltiger Lernerfolg der Teilnehmenden | | |
| • klare Zielformulierungen für die gesamte Weiterbildung<br>• ausgeprägte Transferorientierung, die sich in den Lernzielen und der Inhalts- und Methodenwahl zeigt<br>• Angebot und Nutzung von Selbstlern- und Übungsangeboten<br>• Evaluationen nach Abschluss der Weiterbildung durch Teilnehmer und eventuell Auftraggeber<br>• Erfolgsquoten bei Lernerfolgskontrollen oder Prüfungsstatistiken, Analyse dieser Resultate und geeignete Maßnahmen | • die Lernziele sind operationalisiert<br>• bei Inhalten und Methoden ist der Lerntransfer berücksichtigt<br>• die Verbindung zur praktischen Anwendung ist erkennbar<br>• Selbstlern- und Übungsangebote sind im Konzept formuliert<br>• regelmäßige geeignete Lernerfolgskontrollen<br>• Evaluationen nach Abschluss der Weiterbildung<br>• Lehrgänge werden umfassend evaluiert | • Ausschreibungsunterlagen für Teilnehmende<br>• Kurskonzept oder Kursplanung mit: Beschreibung der Zielgruppe, Lernzielen, Inhalten und methodischen Überlegungen, Transferüberlegungen, Angaben zum Verhältnis von Dozentenorientierung und Selbststudium<br>• Beispiele von Lernerfolgskontrollen<br>• für Lehrgänge, die auf einen externen, anerkannten Abschluss vorbereiten: Prüfungsstatistik |
| **Qualitätskriterium 3:** transparente Darstellung ihrer Angebote und ihrer pädagogischen Leitideen | | |
| • klare, vollständige und aussagekräftige Informationsmaterialien<br>• positive Rückmeldungen von Interessenten, wenig Rückfragen<br>• Formulierung pädagogischer Leitideen | • Informationsmaterialien mit Eingangsvoraussetzungen, Lernzielen, Inhalten, Arbeitsformen, Dauer, Kosten, Rücktrittsbedingungen, ev. Abschluss und Rekurswegen<br>• Leitbild mit Aussagen zu Zielen und pädagogischen Leitideen | • aktuelle Ausschreibungen, Prospekte und weitere Informationsangebote der Institution sowie des ausgewählten Angebots<br>• Leitbild der Institution oder schriftliche Unterlagen mit Zielen und pädagogischen Leitideen |
| **Qualitätskriterium 4:** kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungserbringung | | |
| • sorgfältiges Auswahlverfahren, welches homogene Arbeitsgruppen garantiert<br>• eine der Zielgruppe, den Kurszielen und dem pädagogischen Vorgehen angepasste Teilnehmerbetreuung<br>• eine den Kurszielen angepasste Kursdauer<br>• gutes Preis-Leistungs-Verhältnis und marktkonforme Kurskosten<br>• schlanke und effiziente Kursadministration<br>• Übereinstimmung von Zielgruppe und Kursteilnehmenden | • Anforderungen an die Kursteilnehmer sind klar definiert<br>• Umfang und Art der Teilnehmerbetreuung ist der Zielgruppe sowie der Weiterbildung angepasst<br>• die Kursziele können in der vorgesehenen Kursdauer und mit der Zielgruppe erreicht werden<br>• die Preise sind marktgerecht<br>• die administrativen Kosten sind auf das Minimum reduziert | • Beschreibung des Auswahlverfahrens und Vorgehens zur Überprüfung von potenziellen Teilnehmern<br>• Evaluationen zur Frage, ob das Anforderungsniveau der Zielgruppe entsprach<br>• Beispiele von Kursprogrammen, Stundenplänen, Beschreibung der Lehrmittel<br>• Benchmarking<br>• Kalkulation der Kurskosten, Preispolitik<br>• Beschreibung der administrativen Arbeiten |
| **Qualitätskriterium 5:** engagierte Lehrkräfte, fachlich, methodisch und didaktisch auf dem neuesten Stand | | |
| • fachliche Qualifikation und praktische Erfahrung der Lehrkräfte in ihrem Fachgebiet<br>• methodisch-didaktische Qualifikation und Erfahrung in der Erwachsenenbildung<br>• laufende fachliche und pädagogische Weiterbildung<br>• Zufriedenheit der Kursteilnehmenden mit den Lehrkräften<br>• erwachsenen- und zielgruppengerechte Gestaltung des Lernangebots | • die Lehrkräfte verfügen über einen dem unterrichteten Fach entsprechenden Schulabschluss sowie über eine Ausbildung in Erwachsenenbildung[1]<br>• Lehrkräfte besuchen mindestens einmal jährlich interne oder externe Weiterbildungen<br>• Unterrichtsbesuche werden regelmäßig durch interne oder externe Fachkräfte durchgeführt | • schriftlich formuliertes Anforderungsprofil für Lehrkräfte<br>• Lebensläufe der Lehrkräfte<br>• Auflistung der Weiterbildungsaktivitäten für Lehrkräfte (intern und extern)<br>• Berichte von Unterrichtsbesuchen<br>• Ergebnisse von Dozentenbeurteilungen durch Teilnehmende |
| **Qualitätskriterium 6:** Bewusstsein für Qualitätssicherung und -entwicklung | | |
| • Anwendung eines systematischen Instrumentes zur Qualitätsentwicklung mit Rückmeldungen an alle Beteiligten<br>• methodisch vielfältige interne und/oder externe Evaluationen der Institution<br>• laufende Evaluierung von Weiterbildungsaktivitäten<br>• Leitbild der Institution<br>• klare Strukturen / Funktionen<br>• regelmäßige pädagogische Konferenzen, Supervisionen, gegenseitige Kursbesuche etc. unter Lehrkräften<br>• Partnerschaften mit anderen Bildungsinstitutionen<br>• Bereitschaft, mit geeigneten externen Spezialisten zu arbeiten | • Existenz eines Evaluationskonzeptes<br>• schriftlich vorliegende Überlegungen zur Qualitätsentwicklung<br>• Leitbild ist vorhanden<br>• Organigramm ist vorhanden<br>• regelmäßig stattfindende pädagogische Konferenzen bzw. ein Austausch über pädagogische Themen mit den Lehrkräften | • Beispiel eines Evaluationsberichts mit Darstellung der gezogenen Konsequenzen<br>• Beschreibung der Qualitätsentwicklungsmaßnahmen<br>• Zertifikat von vorhandenen Qualitätssystemen mit entsprechendem Bericht<br>• Leitbild und Organigramm<br>• Protokoll einer pädagogischen Konferenz der Lehrkräfte |

1 10% der Lehrkräfte, aber mindestens 1 Lehrkraft muss ein SVEB1-Zertifikat haben (das einzige offiziell anerkannte Label für die methodisch-didaktische Zusatzqualifikation in der Weiterbildung). Auch wer mehr als 150 Std. pro Jahr unterrichtet, muss dieses Zertifikat haben. Wenn niemand ein SVEB1-Zertifikat hat, dann muss eine Person mit SVEB2 (Fachausweis oder gleichwertig) als Betreuung engagiert werden, die z. B. pädagogische Konferenzen durchführt.

Die eduQua-Zertifizierung ist für Weiterbildungsinstitutionen von Nutzen, indem sie ihnen Märkte offen hält, auch und gerade öffentliche Fördertöpfe. Darüber hinaus kann die dokumentarische Basis, die für die Zertifizierung bereitgestellt werden muss, auch der weiteren Qualitätsentwicklung dienen. Die Dokumentation bereitete den Institutionen allerdings einige Mühe, die sich im Blick auf den damit verbundenen Erfahrungsaustausch und das Ergebnis relativierte.

Für die eingangs genannten sechs Qualitätskriterien hat eduQua passende Indikatoren gefunden, die mit den zu erfüllenden Mindeststandards und den von der Institution beizubringenden Quellen die eduQua-Systematik bilden. Die Tabelle (S. 37) gibt einen Einblick in die Bewertungsmaßstäbe.

Das Verfahren ist unkompliziert: Eine Institution bewirbt sich bei einer der (bisher) vier akkreditierten neutralen Zertifizierungsstellen. Die Zertifizierungsstelle wählt nach Eingang der Anmeldeunterlagen im Sinn einer Stichprobe eine einzelne Veranstaltung, einen Kurs oder Lehrgang aus dem eingesandten Programm aus und bittet die Institution, sowohl die Einrichtung als auch das spezielle Angebot betreffende Materialien einzusenden. Dieses einzureichende Dossier soll – wie in der Tabelle ersichtlich – Informationen liefern über das Leitbild der Institution, das Organigramm, die getroffenen Maßnahmen zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung, das Anforderungsprofil der Lehrkräfte, die Weiterbildung der Lehrkräfte, die Evaluation des Unterrichts, die Teilnehmer/innen- und Erfolgsstatistik sowie die Kundenorientierung und -zufriedenheit.

Zusätzlich wird das einzelne ausgewählte Bildungsangebot hinsichtlich folgender Aspekte überprüft: Zielgruppe, Bedarfsüberlegungen, Transfer-Sicherung, Lernziele, Lerninhalte, Methodenwahl, Selbstlernaktivitäten, Übungsaktivitäten, Lernerfolgskontrollen. Die dem Kurs oder dem Lehrgang vorausgehenden Informationsmaterialien sowie die Lebensläufe der eingesetzten Lehrpersonen müssen hierzu eingesendet werden.

Auf diesem Hintergrund zertifiziert ein Auditor auf dokumentarischem Wege, das heißt, Institution und Angebot werden auf sämtliche Minimalkriterien überprüft. Hierzu ist ein Arbeitstag veranschlagt, der die beantragende Institution 2.500 SFR kostet. So bleibt die Zertifizierung auch für kleine Anbieter erschwinglich. Ein Audit an Ort und Stelle kann auf Wunsch des Anbieters verlangt werden, verursacht aber zusätzliche Kosten. eduQua garantiert, dass der Auditor für die zu leistenden Aufgaben genügend qualifiziert ist.

Das Resultat der Evaluation sowie der Entscheid über die Zertifikatserteilung werden nach Abschluss der Prüfung mit einem Kurzbericht des Auditors und mit Empfehlungen zur Qualitätsverbesserung belegt. Das eduQua-Zertifikat ist drei Jahre gültig und kann danach wieder erneuert werden. Allein diese periodische Erneuerung nötigt die Institutionen zu kontinuierlicher Qualitätsentwicklung.

*Abstract*
*R. Jermann presents eduQua, a label that certifies certain basic standards for further education institutions in Switzerland. eduQua aims at securing and furthering the quality of further education institutions by way of the setting of basic standards, at identifying a basis for administrative decisions (certified institutions may apply for grants), and at improving transparence in the education market.*

# Auf das Eigeninteresse der Anbieter setzen

## Bundespolitik für mehr Qualität in der Erwachsenenbildung

*Veronika Pahl*

**Der Bund hat innerhalb verfassungsrechtlicher Grenzen inhaltlich bildungspolitische Kompetenzen. Dies äußert sich in vielfältigen Programmen und Initiativen, auch im Bereich der Weiterbildung. – Veronika Pahl, zuständige Abteilungsleiterin im BMBF, hat für DIE Zeitschrift einen Überblick über die wichtigsten Maßnahmen erstellt und die politischen Leitlinien dahinter skizziert. Sie systematisiert Qualitätsfragen nach Input-, Output- und Prozessqualität. Aufgrund der pluralen Verfassung der Weiterbildungsszene kommt v. a. der Konzertierten Aktion Weiterbildung (KAW) eine hohe Bedeutung zu.**

Qualitätssicherungs- und Qualitätsmanagementprozesse können als ein Motor für Veränderungen in allen Bereichen des Bildungssystems gelten. So lautet bereits ein Schlüsselbefund aus der Delphi-Befragung 1996/98 des BMBF zu den „Potentialen und Dimensionen der Wissensgesellschaft". Die Qualität der Angebote und Strukturen in der Weiterbildung ist ein Thema, das mehr und mehr die Diskussion beherrscht. Im *Berichtssystem Weiterbildung* (BSW) haben im Jahre 2000 62% der Bundesbürger Qualitätssicherung als sehr wichtig bzw. eher wichtig eingeschätzt.

Der Ständige Ausschuss der *Konzertierten Aktion Weiterbildung* (KAW) hat kürzlich seine Stellungnahme zur Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung vorgelegt. Die Diskussionsgrundlage der vorliegenden Stellungnahme bilden die bisherigen Erfahrungen der einzelnen Mitgliedsverbände der KAW sowie die Diskussionsergebnisse der von der KAW zu diesem Themenfeld durchgeführten Fachtagung „Qualitätsentwicklung in der Wei-

Veronika Pahl ist Leiterin der Abteilung Allgemeine Bildung/Berufliche Bildung im Bundesministerium für Bildung und Forschung