SVEB FSEA

Schweizerischer Verband für Weiterbildung
Fédération suisse pour la formation continue
Federazione svizzera per la formazione continua
Swiss Federation for Adult Learning

Qualität in der Weiterbildung – Ergebnisse der Umfrage unter den Anbietern

Erste nationale Qualitätstagung

Caroline Meier
Leiterin der SVEB-Geschäfts-
stelle Romandie

3. Oktober 2017
Bern

Themen

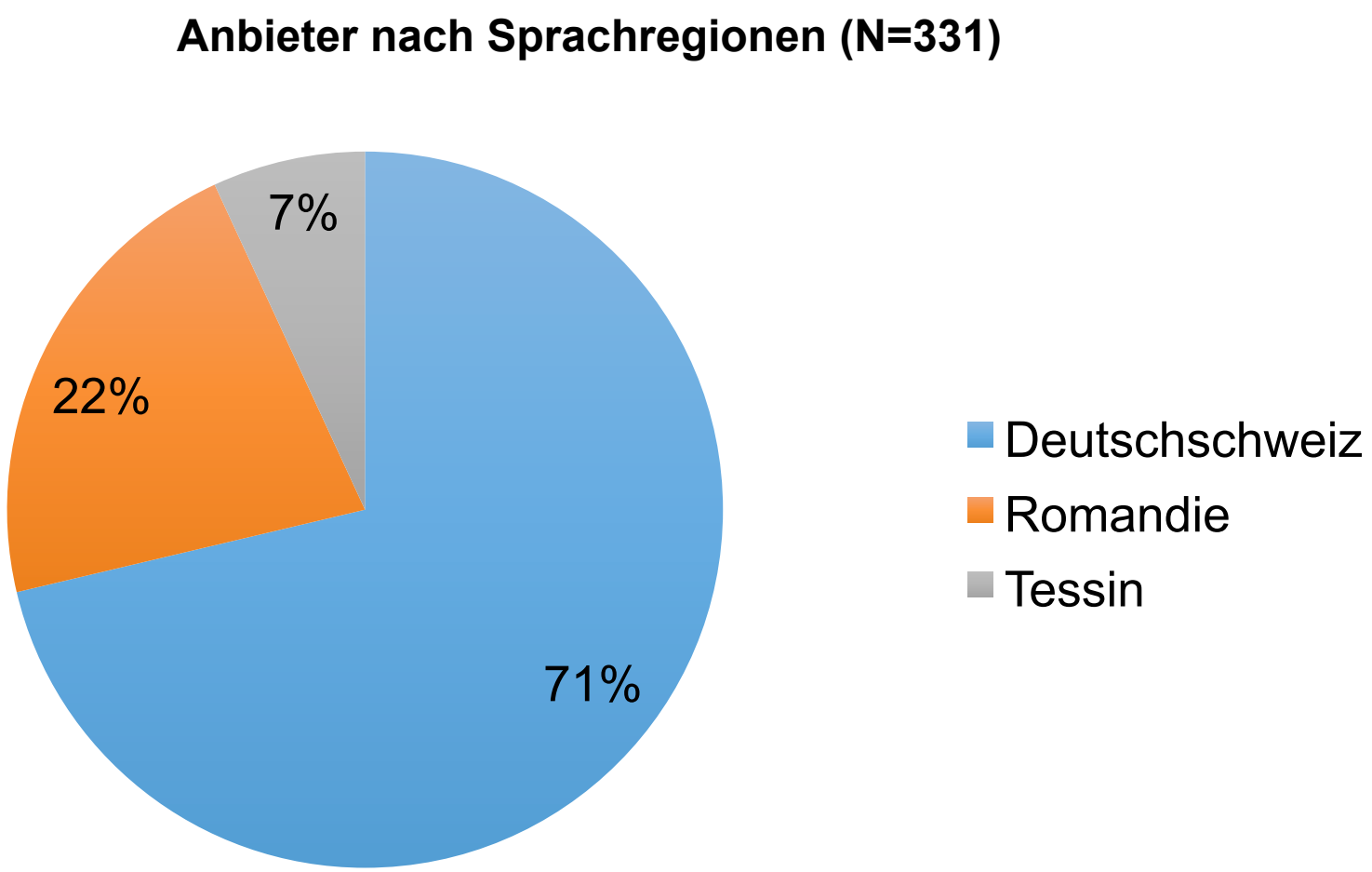
1. Informationen zur Umfrage
2. Definition des Begriffs Qualität
3. Qualität in der Praxis
4. Kosten und Nutzen der Qualitätssicherung
5. Zum Abschluss: Herausforderungen im Bereich Qualitätsentwicklung und Denkansätze

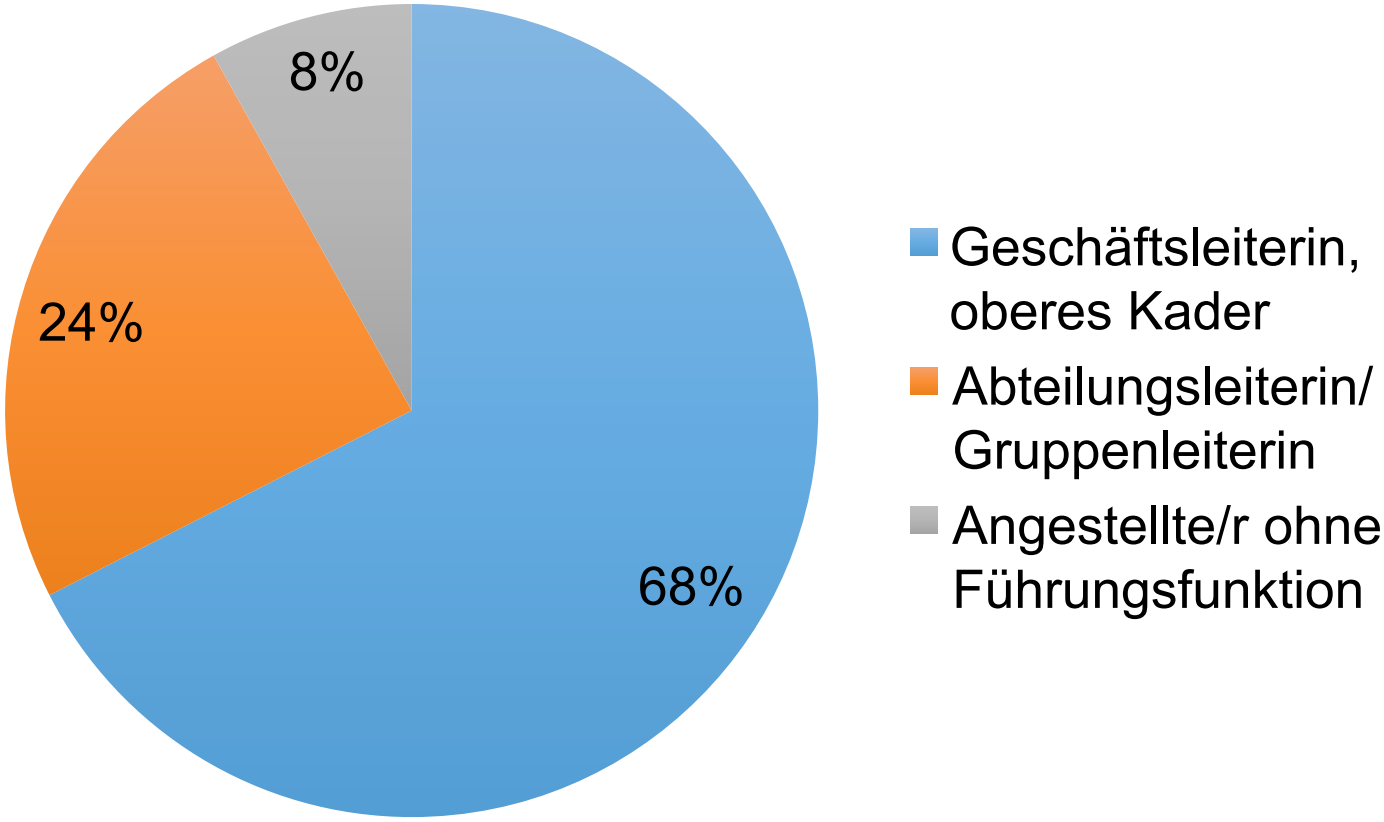
Informationen zur Umfrage

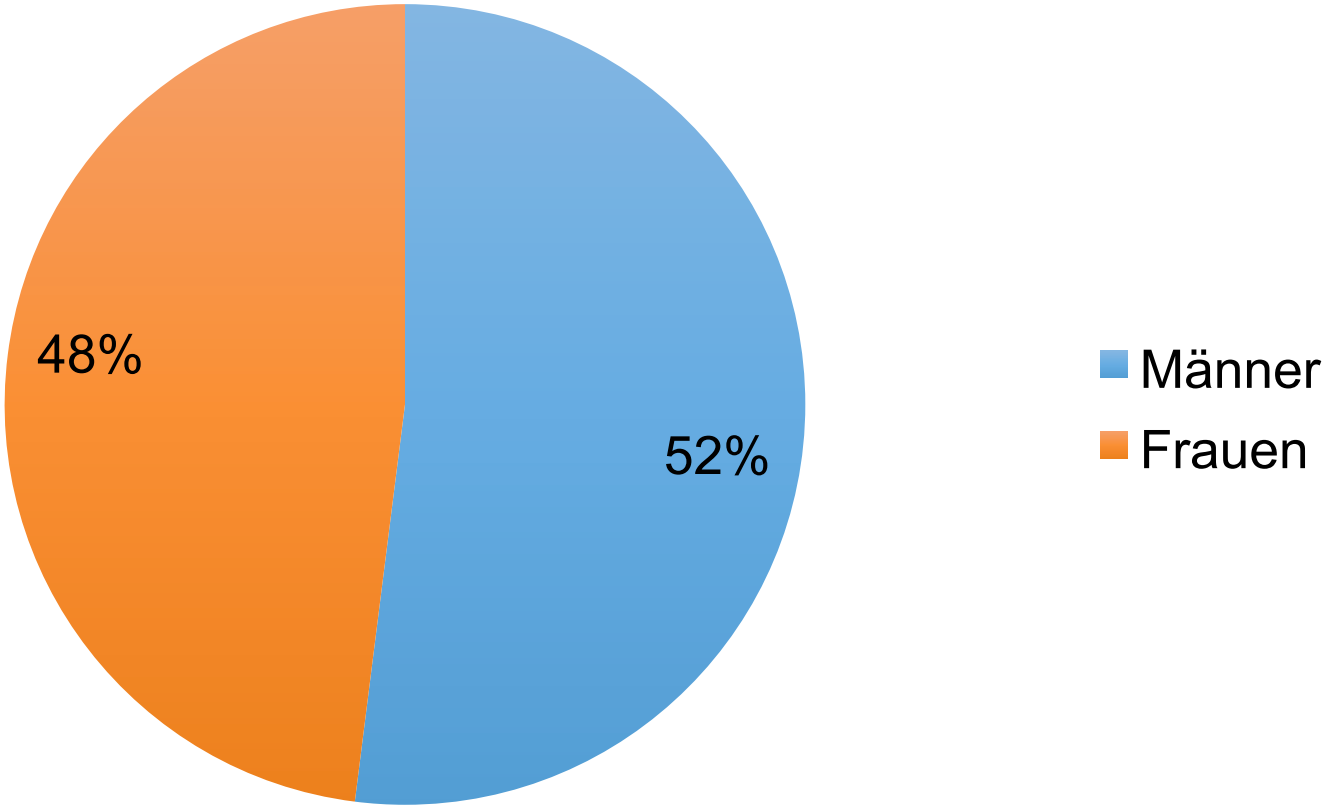
Informationen zur Umfrage

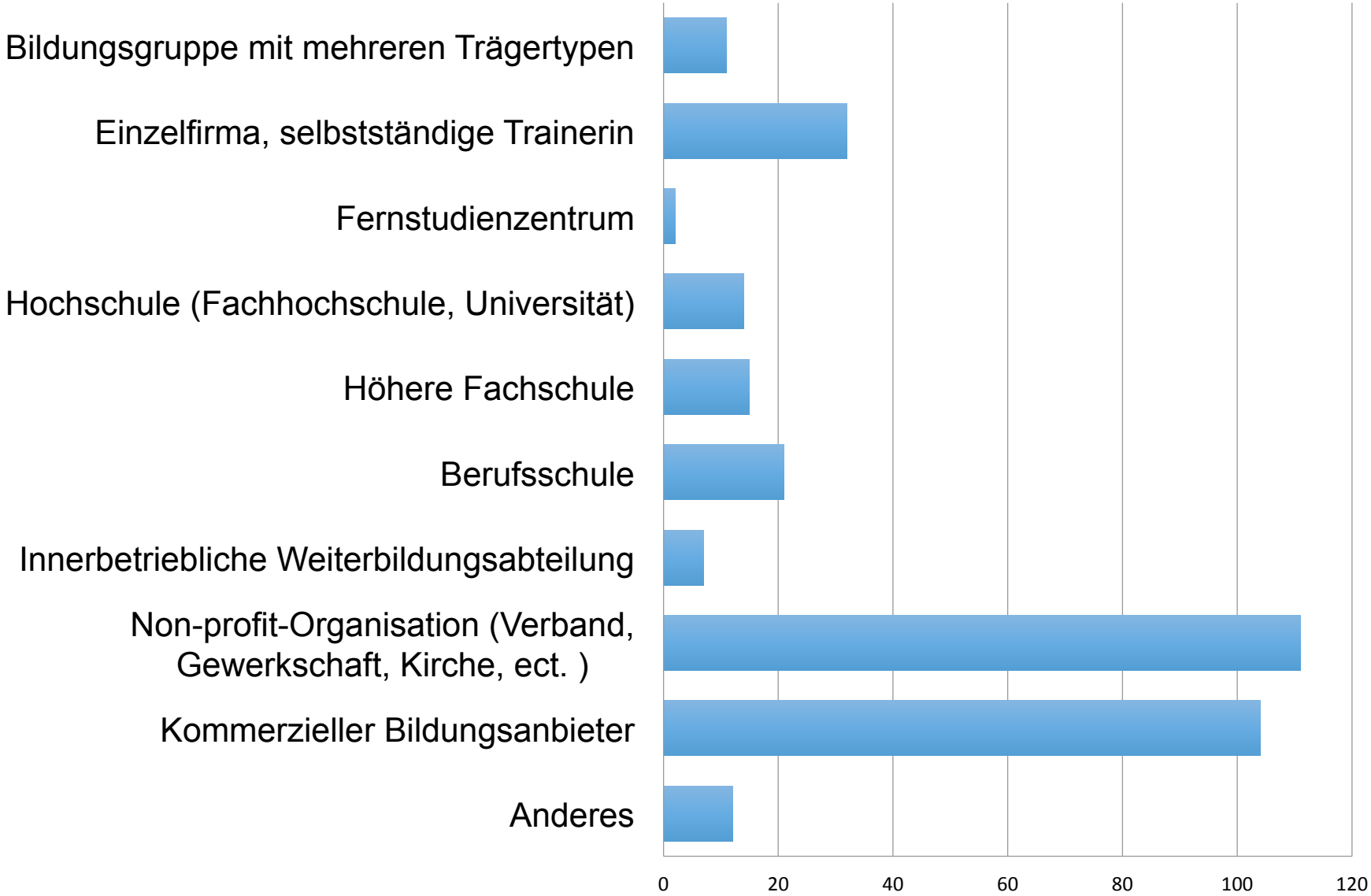
- Umfrage unter Weiterbildungsanbietern zum Qualitätsbegriff und zu ihren Praktiken im Bereich Qualitätssicherung und -entwicklung

Wer hat an der Befragung teilgenommen?




8%
24%
68%
Geschäftsleiterin, oberes Kader
Abteilungsleiterin/ Gruppenleiterin
Angestellte/r ohne Führungsfunktion


48%
52%
Männer
Frauen


Bildungsgruppe mit mehreren Trägertypen
Einzelfirma, selbstständige Trainerin
Fernstudienzentrum
Hochschule (Fachhochschule, Universität)
Höhere Fachschule
Berufsschule
Innerbetriebliche Weiterbildungsabteilung
Non-profit-Organisation (Verband, Gewerkschaft, Kirche, ect.)
Kommerzieller Bildungsanbieter
Anderes
0
20
40
60
80
100
120

Definition des Begriffs Qualität

Definition des Begriffs Qualität

Strukturierte und systematische Wahrnehmung des Qualitätsbegriffs, der in **4 Aspekte** unterteilt werden kann:

- Zufriedenheit der Kunden / Teilnehmenden
- Blickwinkel der Mitarbeitenden (Kompetenzen und Zufriedenheit der Mitarbeitenden)
- Organisation der Bildungsangebote
- Standards und Qualitätslabels

Der Begriff Qualität

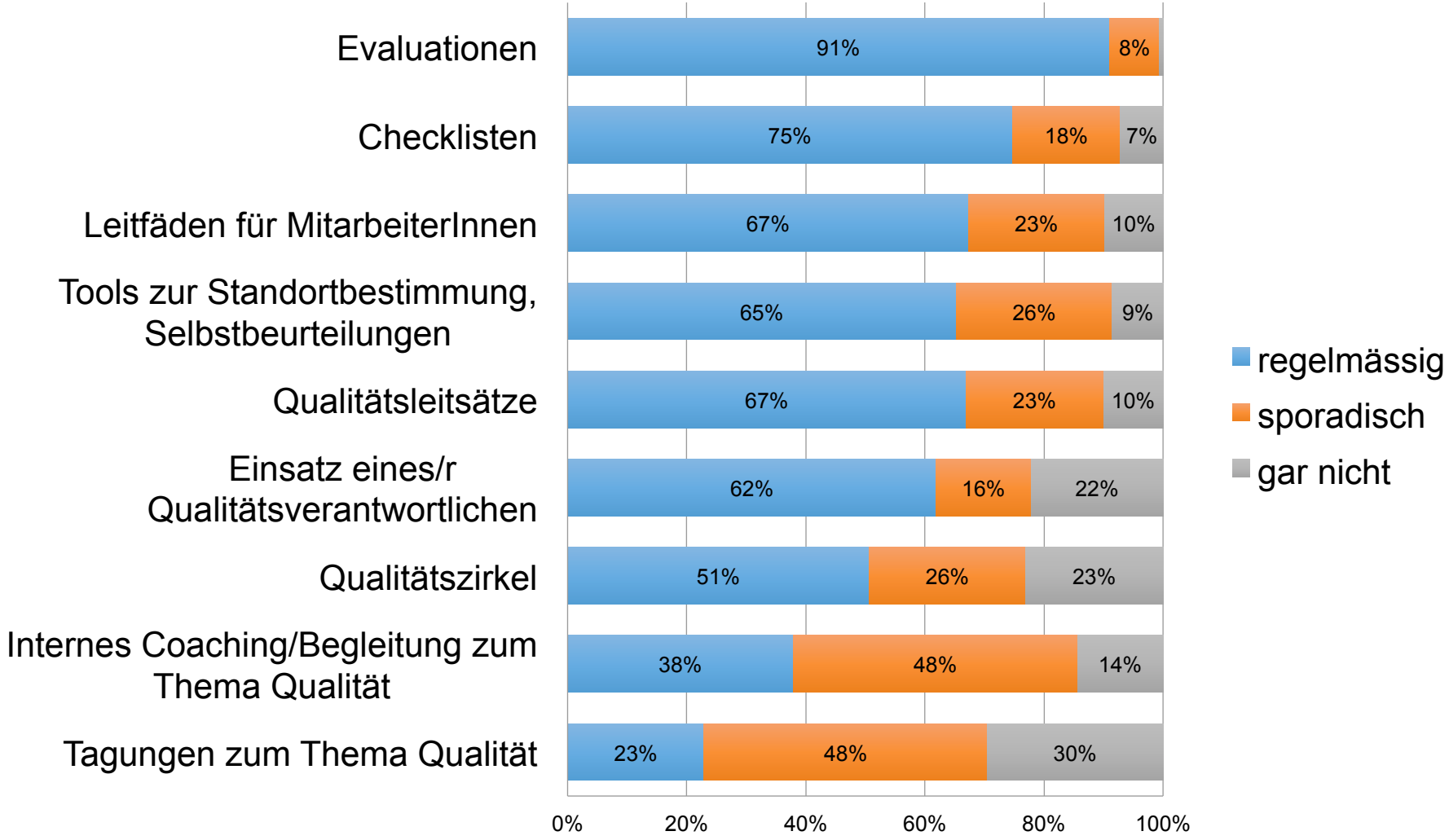
Das wichtigste Qualitätskriterium ist die Zufriedenheit der Kunden und Mitarbeitenden.

Organisationsabläufe und Standards stehen hinsichtlich der Bedeutung an zweiter Stelle.

Qualität in der Praxis

Qualität in der Praxis

Welche Instrumente und Strukturen nutzen Sie zur Qualitätssicherung?



Qualität in der Praxis

Die Einführung eines **Qualitätslabels ist ein Anreiz für die Organisationen, sich für Qualitätsfragen** (Weiterbildung der Mitarbeitenden, Zufriedenheit der Kunden) **zu interessieren.** 3/4 der Befragten sehen eine positive Wirkung auf die Organisationsabläufe.

2/3 der Befragten zufolge haben **Qualitätslabels eine geringe bzw. keine Auswirkung auf die Kaufentscheidung ihrer Kunden**.

Laut 3/4 der Befragten wirkt sich ein Label **positiv auf ihr Image** aus.

Qualität in der Praxis

Kleine Anbieter verzichten auf ein Label oder andere akkreditierte Qualitätssicherungs-verfahren – **aus Kostengründen oder weil sie keinen Nutzen darin sehen** (Übereinstimmung zwischen den Anforderungen der Labels und den Strukturen, den Zielen und der Unternehmenskultur der Anbieter)

Kosten und Nutzen der Qualitätssicherung

Kosten und Nutzen der Qualitätssicherung

- Die Tabelle fasst die Meinung der Anbieter bezüglich Kosten und Nutzen der Qualitätssicherung zusammen.
- Die Qualitätssicherung (Spalte 2) umfasst alle Aktivitäten, die von einer Organisation (mit oder ohne Label oder Qualitätsmanagementsystem) zur Sicherstellung der Qualität unternommen werden.
- Zertifizierungskosten: Die Einschätzungen stammen sowohl von zertifizierten als auch nicht zertifizierten Anbietern.

Kosten und Nutzen der Qualitätssicherung

Anbieter	**Nutzen von Qualitätssicherung*** (vgl. Abb. 3)	**Aufwand für die Qualitätssicherung*** (vgl. Abb. 2)	**Aufwand für die Zertifizierung (Label)**** (vgl. Ab. 16)
Kleine Anbieter	hoch (73%)	gering bis mittel (65%)	zu hoch (58%)
Mittlere Anbieter	hoch (79%)	mittel bis hoch (89%)	zu hoch (53%)
Grosse Anbieter	hoch (79%)	gering bis mittel (91%)	angemessen (69%)
Alle Anbieter	**hoch (76%)**	**hoch (48%)**	**zu hoch (52%)**

Tab. 1 Aufwand und Nutzen von Qualitätssicherung

Herausforderungen im Bereich Qualitätsentwicklung

Herausforderungen im Bereich Qualitätsentwicklung und Denkansätze

Diskussionsbedarf sehen die Anbieter bezüglich:

- der **Bedürfnisse** der Teilnehmenden
- ihrer **Organisation**
- der **Erwartungen an die Mitarbeitenden**
- der **Anforderungen in einem erweiterten Kontext**

Herausforderungen im Bereich Qualitätsentwicklung und Denkansätze

Die Weiterbildungsanbieter arbeiten in **unterschiedlichsten Kontexten** und sind mit **vielfältigen, oft widersprüchlichen Anforderungen** konfrontiert**.**

Bei Qualitätsfragen stehen die den Anbietern auferlegten Bedingungen manchmal im Widerspruch zu den andragogischen Werten der Organisation; die wirtschaftlichen Erfordernisse stehen im Widerspruch zu den pädagogischen Ansprüchen.

Herausforderungen im Bereich Qualitätsentwicklung und Denkansätze

Die **drei grössten Herausforderungen** für die Anbieter:

- **Neue Technologien** in der Bildung
- **Weiterentwicklung der Bildungsprogramme und -angebote**
- **Persönliche Entwicklung und Weiterbildung der Mitarbeitenden**

Herausforderungen im Bereich Qualitätsentwicklung und Denkansätze

Es besteht **Handlungsbedarf** bei:

Rahmenbedingungen:

- Transparenz
- Finanzierungsmodalitäten

Herausforderungen im Bereich Qualitätsentwicklung:

- Neue Technologien
- Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden
- Einführung einer Feedback-Kultur

Herausforderungen im Bereich Qualitätsentwicklung und Denkansätze

Denkansätze:

Welchen **Herausforderungen** stehen die verschiedenen Beteiligten (Institutionsleiter/innen, Ausbildner/innen, Teilnehmende, Zertifizierungsorganisationen, Auftraggebende) im Bereich Qualität gegenüber?

Wie wird die **Qualitätsentwicklung** in den Organisationen **praktisch gelebt**? Wie unterscheiden sich die Anbieter verschiedener Grösse?

Wie werden die neuen Technologien bei der Qualitätsentwicklung genutzt und in die Qualitätssicherung integriert?

Kontakt

Fédération suisse pour la formation continue
Rue de Genève 88-88bis
1004 Lausanne

www.alice.ch