

# Qualität in der Weiterbildung

HERBSTTAGUNG DES VSV  
16. SEPTEMBER 2023  
BASEL

Valentin Anderegg, Leiter Qualität in der Weiterbildung, SVEB

S V E B ■ Schweizerischer Verband für Weiterbildung  
F S E A ■ Fédération suisse pour la formation continue  
Federazione svizzera per la formazione continua  
Swiss Federation for Adult Learning

# Wir suchen einen Kurs...

Sie wollen Ihre Englischkenntnisse verbessern und suchen einen qualitativ hochstehenden Kurs?

Die Google – Suche ergibt: **4'3000'000** Treffer

Alle Anbieter behaupten, sie seien die Besten!

Worauf achten Sie, wenn Sie diese Kursangebote vergleichen?

[Account LP](#)

[www.menti.com](http://www.menti.com)

Code: 5500 9076



# Worauf achten Sie, wenn Sie Kursangebote vergleichen?

79 responses



# Agenda

- 1) Bedeutung von Qualität in der Weiterbildung
- 2) Qualitätsverständnis
- 3) Wie zeigt sich Qualität?
- 4) Instrumente der Qualitätssicherung
- 5) Normen und Label
- 6) Konklusion

# Weiterbildungsgesetz (WeBiG)



## Art. 6: Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung

- 1) Die **Anbieterinnen und Anbieter von Weiterbildung** tragen die **Verantwortung für Qualitätssicherung** und Qualitätsentwicklung.
- 2) Bund und Kantone **können Verfahren der Qualitätssicherung** und der Qualitätsentwicklung unterstützen, um bei den Bildungsgängen und Abschlüssen in der Weiterbildung **Transparenz und Vergleichbarkeit zu schaffen**.

# Weiterbildungsgesetz (WeBiG)



## Art. 6: Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung

- 3) Die Qualitätssicherung und die Qualitätsentwicklung in von Bund oder Kantonen geregelter und unterstützter Weiterbildung sind insbesondere in den folgenden Bereichen sicherzustellen:
- a. bei der Information über die Angebote;
  - b. bei der Qualifikation der Ausbilderinnen und Ausbilder
  - c. in den Lernprogrammen
  - d. in den Qualifikationsverfahren.

# Bedeutung von Qualität für Anbieter



## Qualitätsprozesse entwickeln (intern)

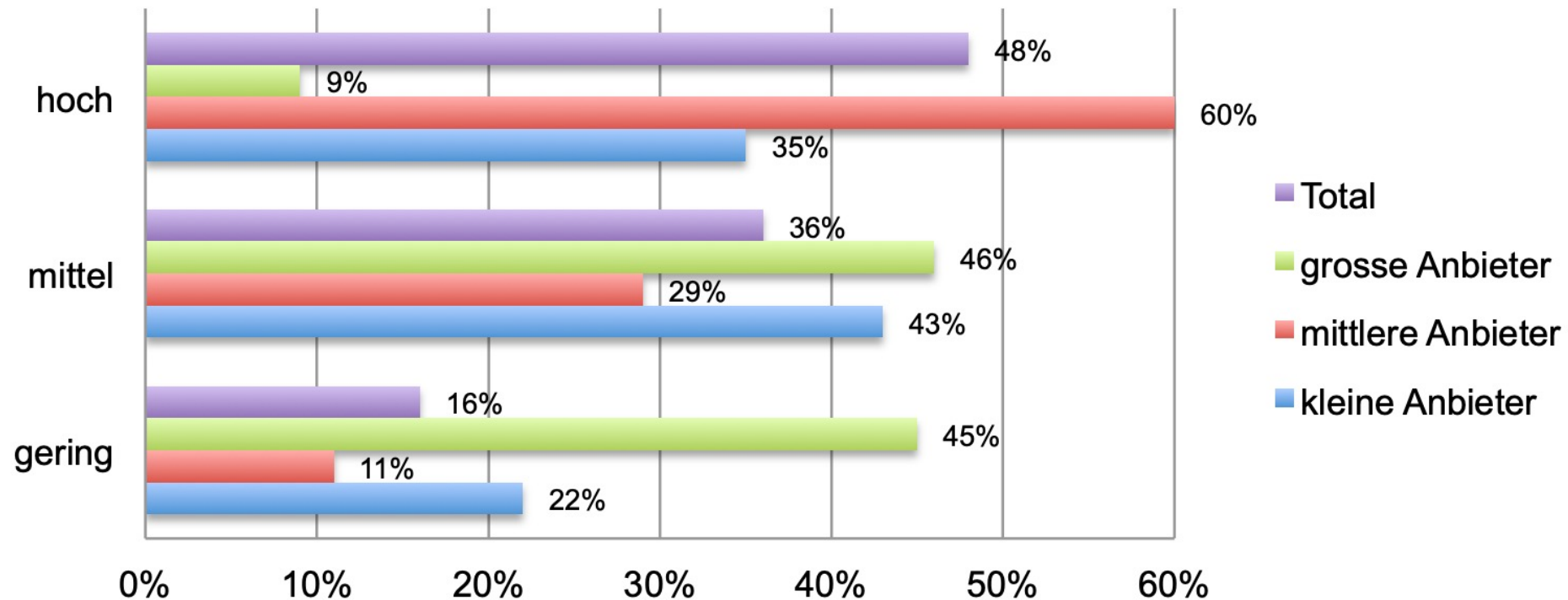
- Gemeinsames Qualitätsverständnis
- Konkrete und transparente Ziele & Entwicklungsmaßnahmen
- Ziel: laufende Verbesserung unter Mitwirkung aller

## Qualität transparent machen (extern)

- Sichtbarmachen des Qualitätsverständnisses auf dem Markt
- Qualität als Wettbewerbsvorteil
- Bedingung: Transparenz und Glaubwürdigkeit

# Aufwand und Nutzen von QS für Anbieter

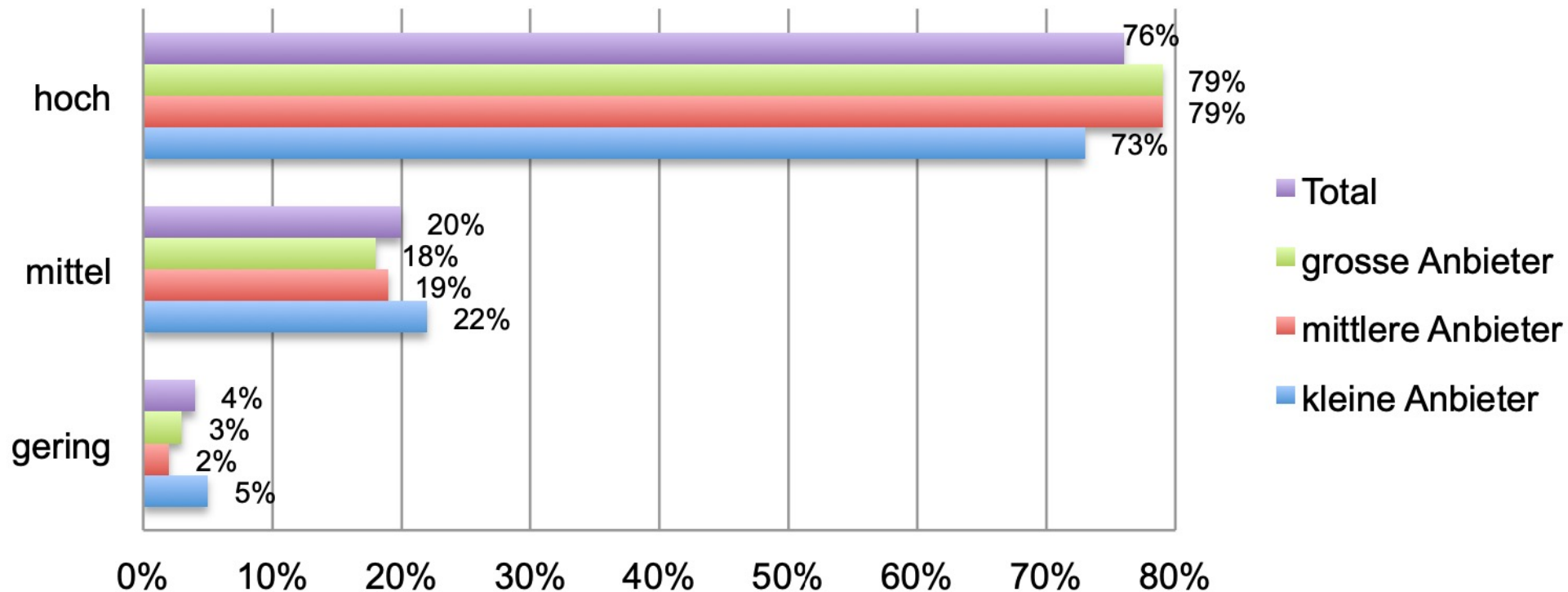
Wie schätzen Sie den Aufwand für Tätigkeiten zur Qualitätssicherung in Ihrer Organisation ein? (N=307)





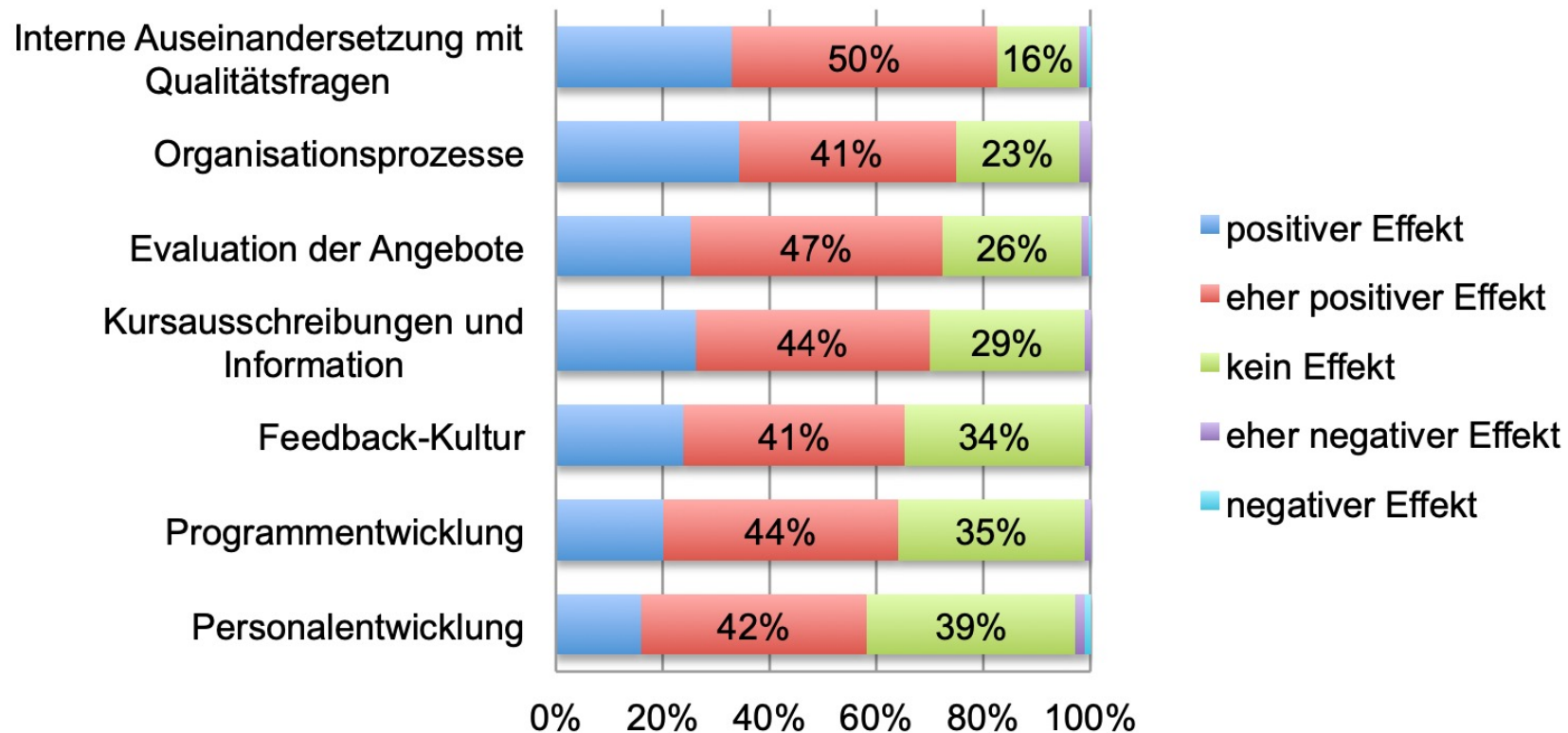
# Aufwand und Nutzen von QS für Anbieter

Wie schätzen Sie den Nutzen der Qualitätssicherung ein?  
(N=307)



# Aufwand und Nutzen von QS für Anbieter

## Wie hat sich das Label auf die internen Prozesse Ihrer Organisation ausgewirkt?



# Agenda

- 1) Bedeutung von Qualität in der Weiterbildung
- 2) Qualitätsverständnis
- 3) Wie zeigt sich Qualität?
- 4) Instrumente der Qualitätssicherung
- 5) Normen und Label
- 6) Konklusion

# Umfrage: Qualitätsverständnis



Was verstehen Sie in Ihrer Funktion unter Qualität in der Weiterbildung?

[Account LP](#)

[www.menti.com](https://www.menti.com)

Code: 2539 7748



# Was verstehen Sie in Ihrer Funktion unter Qualität in der Weiterbildung?

82 responses

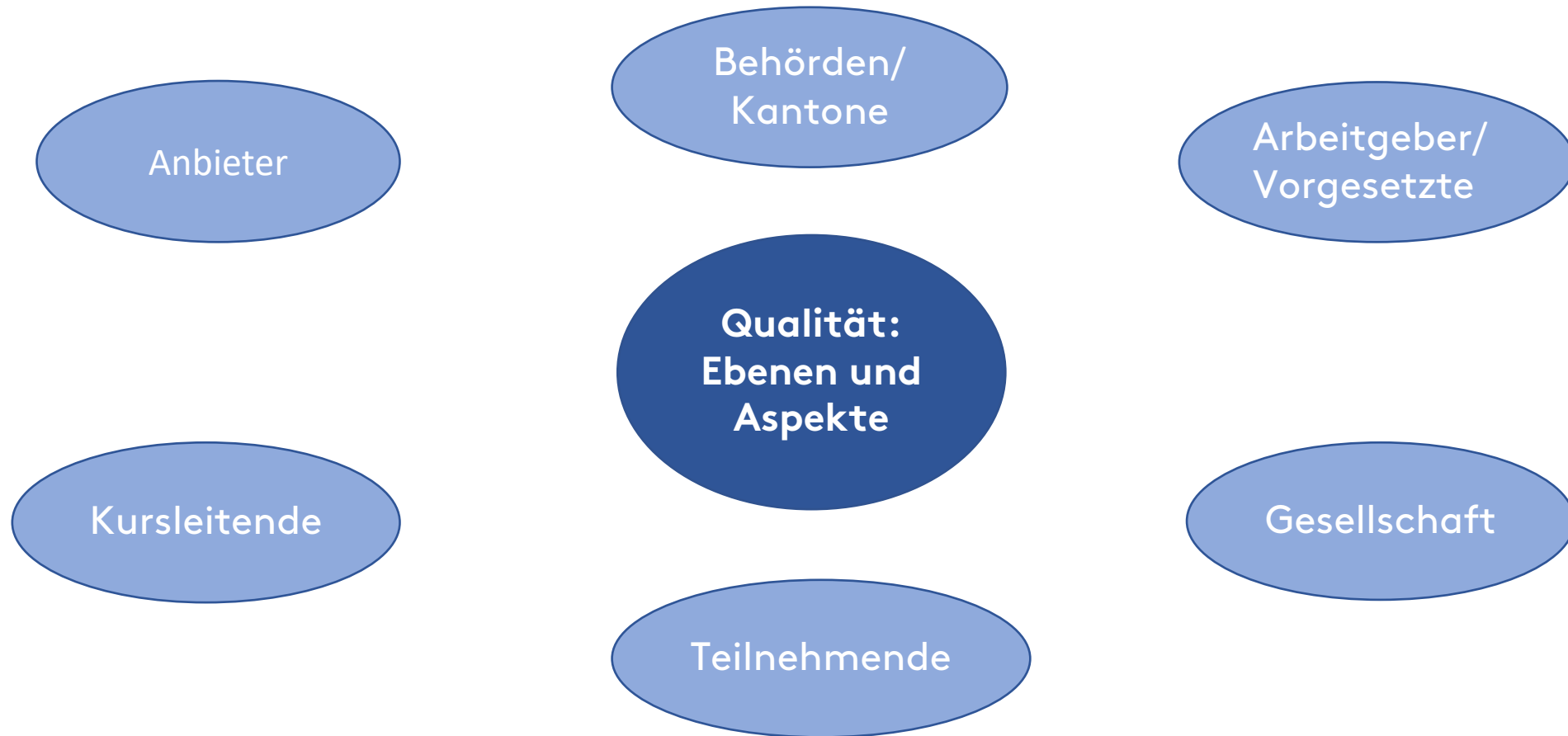


# Qualitätsverständnis der Anbieter

## Vier Hauptkriterien:

- Kundenorientierung  
Praxisbezug, Marktorientierung, Erfüllung der Erwartungen
- Kursleitende  
beidseitige Zufriedenheit, bedarfsgerechte Vermittlung, Ausbildung KL  
→ Oft zusammen mit anderen Kriterien genannt
- Organisation der Bildungsangebote  
konkrete Zielsetzung, Evaluation, Weiterentwicklung
- Qualitätsstandards und -labels  
meist direkter Verweis auf Label wie eduQua oder ISO

# Qualität in Bildungsinstitutionen – Erwartungen zentraler Akteure





# Qualität ist abhängig von Kontext





# Qualitätsverständnis

«Qualität ist die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung und Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen.»

(nach Masing, 1999)

Qualität ist das Ergebnis von Aushandlungsprozessen und Vereinbarungen.

# Fazit Qualitätsverständnis



## Qualitätskonzept der Institution

- Definiertes Qualitätsverständnis

Basis: Erwartungen zentraler Akteure / Strategie oder Leitbild

- und konkrete Qualitätsziele

Ziele der Qualitätsentwicklung / Periodische Ziele

# Beispiel



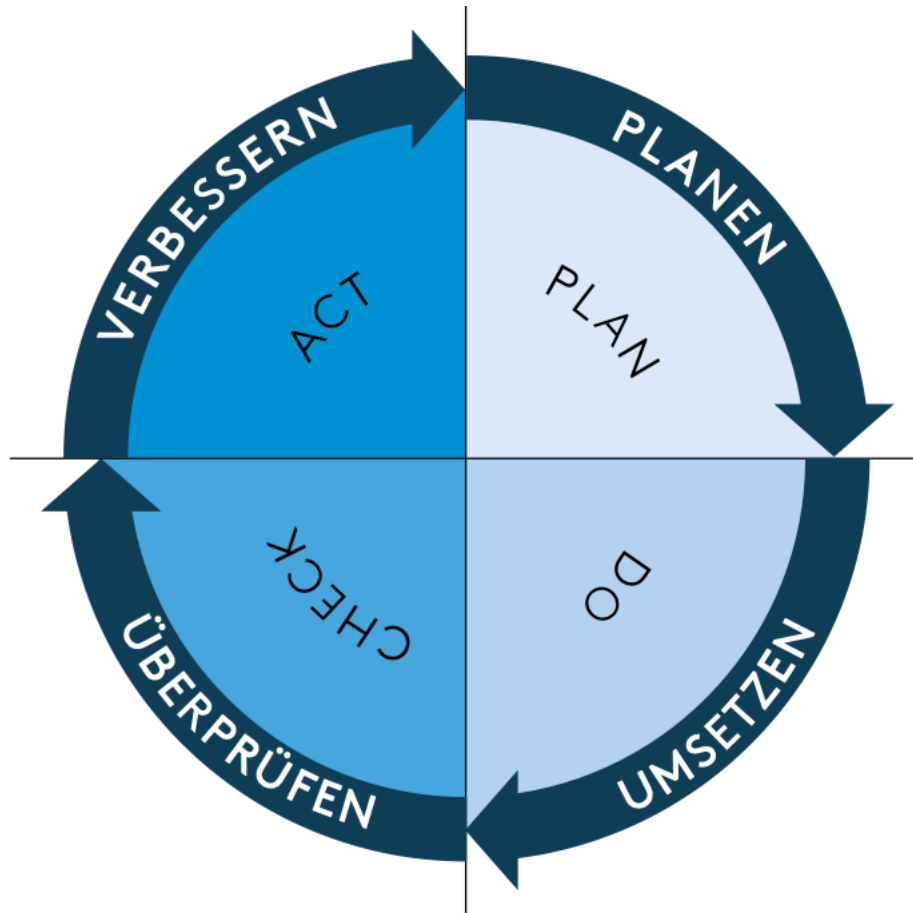
*Weiterbildungsinstitutionen, welche die eduQua-Kriterien erfüllen*

- zeichnen sich durch ihr hohes, kulturell und institutionell verankertes Qualitätsbewusstsein auf Führungs- und Ausführungsebene aus,*
- fördern bei den Teilnehmenden den nachhaltigen Lernerfolg und eine hohe Zufriedenheit,*
- stellen eine transparente Information gegenüber Kurssuchenden und Kursteilnehmenden sicher, ...*

# Agenda

- 1) Bedeutung von Qualität in der Weiterbildung
- 2) Qualitätsverständnis
- 3) Wie zeigt sich Qualität?
- 4) Instrumente der Qualitätssicherung
- 5) Normen und Label
- 6) Konklusion

# Qualitätsmanagement in der Institution

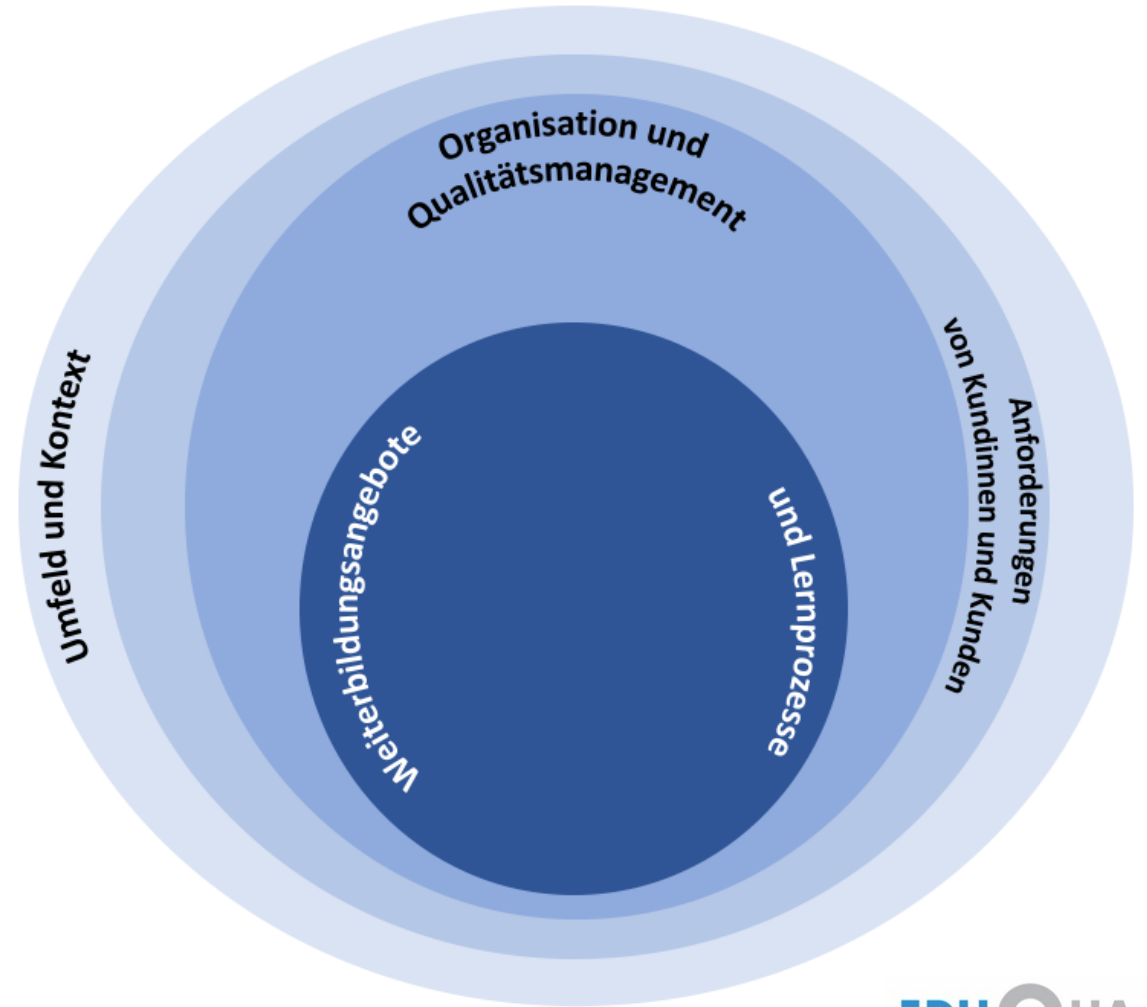


PDCA-Zyklus nach Deming als  
Grundlage des Qualitätsregelkreises

Qualitätsregelkreise helfen, die Qualitätssicherung und -entwicklung bewusst zu planen, Massnahmen umzusetzen und zu überprüfen und daraus Folgerungen für die Verbesserung abzuleiten.

# Ebenen der QS in der Weiterbildung

- Institution und Qualitätsmanagement
- Weiterbildungsangebote und Lernprozesse
- Kursleitende

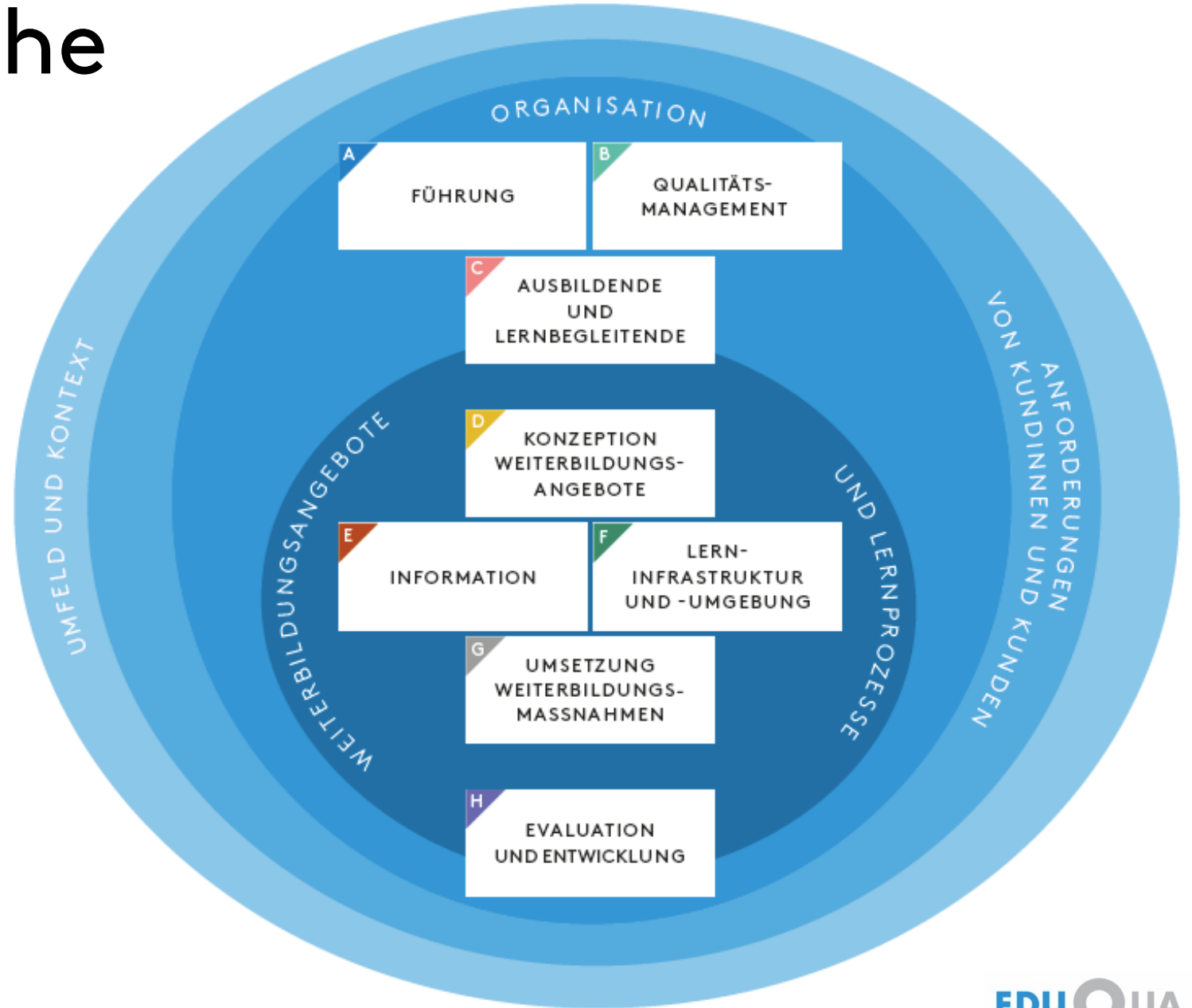


# Qualitätsbereiche

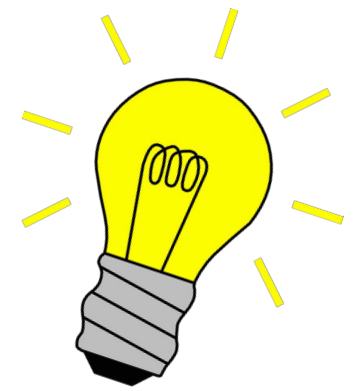
eduQua:2021

Acht Prinzipien mit  
19 Kriterien:

Unterschiedliche  
Merkmale zur  
Bewertung der  
konkreten  
Qualitätsanforderungen



# Fazit



- Qualitätsmanagement mit Regelkreis als Basis für Kontinuität
- Qualitätskonzepte mit definierten Qualitätsbereichen helfen, das Gesamte nicht aus dem Blick zu verlieren.
- Umfassende Konzepte bergen die Gefahr, administrative Selbstläufer zu werden.
  - Sich der Grenzen bewusst sein
  - Einbezug aller Mitarbeitenden
  - **Mut zur begründeten Fokussierung**

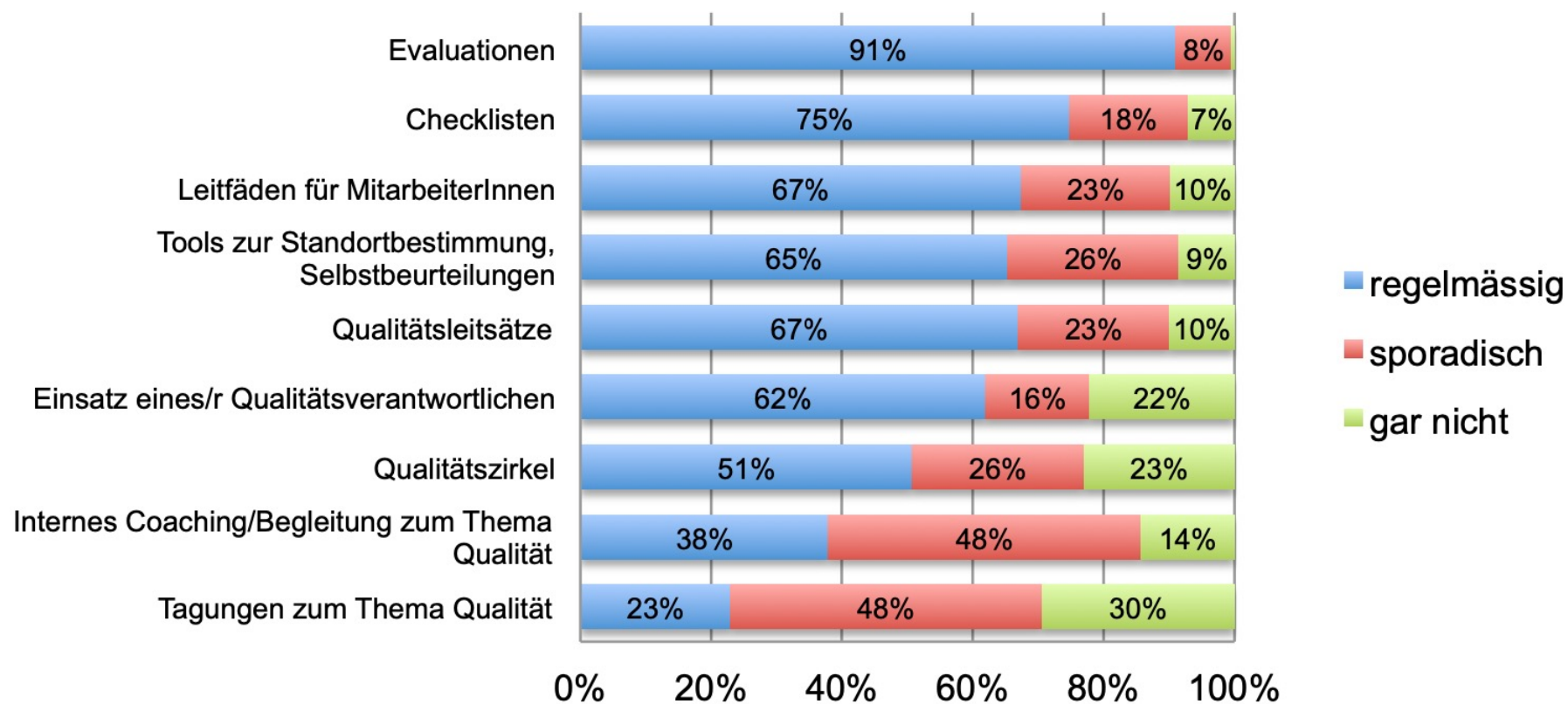


# Agenda

- 1) Bedeutung von Qualität in der Weiterbildung
- 2) Qualitätsverständnis
- 3) Wie zeigt sich Qualität?
- 4) Instrumente der Qualitätssicherung
- 5) Normen und Label
- 6) Konklusion

# Instrumente der QS nach Häufigkeit

Welche Instrumente und Strukturen nutzen Sie zur Qualitätssicherung?



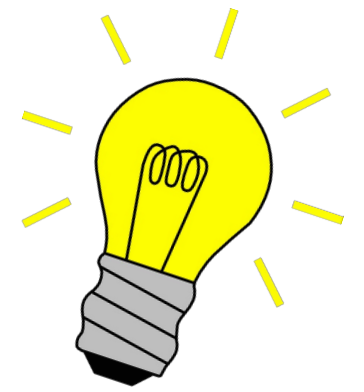
Bildungsstudie 2016, „Qualität in der Weiterbildung“, SVEB

# Instrumente der QS nach Wichtigkeit

- Evaluationen und Feedback der Teilnehmenden
- Austausch, Supervision, Qualitätszirkel
- Weitere Instrumente:  
Dokumentationen und Handbücher, Audits
- Auch Selbstreflexion

Bildungsstudie 2016, „Qualität in der Weiterbildung“, SVEB

# Fazit Instrumente



- Nicht nur Evaluation!
- Mit geeigneten Instrumenten viele Akteure einbeziehen
- Austausch unter verschiedenen Akteuren

# Agenda

- 1) Bedeutung von Qualität in der Weiterbildung
- 2) Qualitätsverständnis
- 3) Wie zeigt sich Qualität?
- 4) Instrumente der Qualitätssicherung
- 5) Normen und Label
- 6) Konklusion

# Normen und Label als Rahmen

## Zwei grundlegend verschiedene Ansätze

### Zertifizierbare Normen

definierte

Mindestanforderungen

Audits durch akkreditierte  
Zertifizierungsstellen



### Selbstbewertung anhand Rahmenmodell

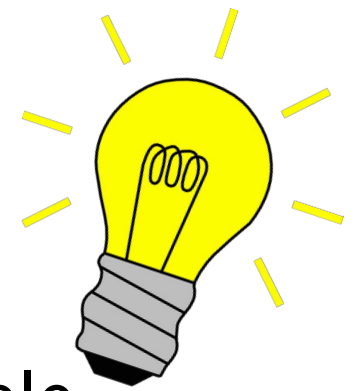
Benchmarking zwischen  
Wettbewerbern um einen  
Qualitätspreis



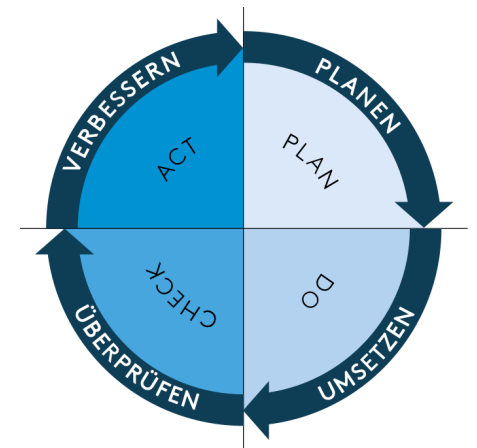
# Labels in der Weiterbildung - Beispiele

Ebene	Qualitätslabel in der Weiterbildung
Angebotsebene und Bereichsebene	    Grundkompetenzen und Qualität
Anbiiterebene <ul style="list-style-type: none"><li>• Weiterbildung alle Bereiche</li><li>• Bildung alle Stufen</li></ul>	  ISO 21001

# Konklusion



- Definiertes Qualitätsverständnis und konkrete Qualitätsziele
- Qualitätsregelkreise → laufende Verbesserung
- Aufbau und Förderung einer Feedback- und Lernkultur in der Organisation
- Alle Mitarbeitenden beteiligt & Verantwortlichkeiten definiert
- Wirkung des Qualitätsmanagements sichtbar machen
- Mut zur begründeten Fokussierung
- Qualitätslabels als Grundlage







**«Qualität ist, wenn der Kunde  
zurückkommt und nicht das Produkt»**

(Herrmann Tietz, Gründer Kaufhaus Hertie)



# Publikationen des SVEB zum Thema

Poopalapillai, S., & Buchs H. (2023). *SVEB-Branchenmonitor 2023* Branchenmonitor. Zürich: Eigenverlag

Sgier I., Schläfli K., & Gollob S. (2016). *SVEB-Bildungsstudie «Qualitätssicherung in der Weiterbildung»*. Zürich: Eigenverlag

SVEB. (2021). *eduQua:2021 Qualitätsnorm*. Zürich: Eigenverlag

Alle SVEB-Publikationen: [www.alice.ch/de/dienstleistungen/publikationen-und-produkte](http://www.alice.ch/de/dienstleistungen/publikationen-und-produkte)

Übersicht Qualitätslabels: [www.alice.ch/de/qualitaet/qualitaet-in-der-weiterbildung/qualitaetslabels/](http://www.alice.ch/de/qualitaet/qualitaet-in-der-weiterbildung/qualitaetslabels/)

## Weitere Literatur

Käppliner, B., & Reuter, M. (2017). *WISO Diskurs «Qualitätsmanagement in der Weiterbildung»*. Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung

Arnold, R., & Furrer, H., (2010). *Qualität – eine Herausforderung für die Weiterbildung*. Bern: hep

Hansen, H. (2010). *Weiterbildungsmanagement: zwölf Schritte zu einem Weiterbildungsstudiengang*. Bern: hep, S. 245-249, Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement (2010). *Modelle und Normen im Bildungsbereich*. Bern: EDK

SVEB Schweizerischer Verband für Weiterbildung  
Hardstrasse 235  
8005 Zürich

044 319 71 71  
info@alice.ch  
www.alice.ch

S V E B ■ Schweizerischer Verband für Weiterbildung  
F S E A ■ Fédération suisse pour la formation continue  
Federazione svizzera per la formazione continua  
Swiss Federation for Adult Learning