



Education and Culture

**Leonardo da Vinci**

# **Self-Assessment for Educational and Training Organisations (SAETO)**



LI-05-B-F-PP-164510

## **SAETO Survey Report**

Partner(s) : All  
Editor(s) : Dr. Hans-Werner Franz, C.-Andreas Dalluege  
Date : Tuesday, 04 December 2007  
Doc. Ref. N° : Annex to WP2 Report

Circulation : SAETO Consortium Partners  
SAETO Advisory Board  
Stefan Sohler (LdV Project Officer)

**COPYRIGHT NOTE:**

© Copyright 2005-2007 – The SAETO Consortium, consisting of:

UFL:	University of Liechtenstein
GAIA:	Association of Electronics and Information Technology Industries of the Basque Country
IFF:	Institut für Industrielle Fertigung und Fabrikbetrieb der Universität Stuttgart
KAOS:	KAOS OHG
OHT:	Ospelt Haustechnik
sfs:	Sozialforschungsstelle Dortmund
ZU:	Zilinska Univerzita
consys:	consys ag
PHZH:	Pädagogische Hochschule Zürich

This document may not be copied, reproduced or modified in whole or in part for any purpose without written permission from the SAETO Consortium. In addition to such written permission to copy, reproduce or modify this document in whole or part, an acknowledgement of the authors of the document and all applicable portions of the copyright notice must be clearly referenced.

All rights reserved.

This document may change without notice.

The SAETO project is carried out with the support of the European Community. The content of this project does not necessarily reflect the position of the European Community, nor does it involve any responsibility on the part of the European Community.

**DOCUMENT HISTORY**

28.2.06	1 <sup>st</sup> Draft exchanged between sfs & UFL
8.3.06	2 <sup>nd</sup> Draft distributed to Project Partners for internal interpretation of local results
22.3.06	Final version of Release 1 of Survey Report sent to sfs for inclusion into WP report
15.11.07	Update of analysis with additionally received questionnaires
22.11.07	Draft of Release 2 discussed with partners during project meeting

## Table of Contents

1	Introduction	3
2	Language versions returned till 15. November 2007	4
3	Statistical Analysis	4
2.	<i>Does your organisation have a defined quality policy strategy?</i>	5
2.a	<i>If yes, is the organisational implementation of quality management realised by ...</i>	5
3.	<i>Who initiated the implementation of quality management?</i>	6
4.	<i>Are there any periodical courses established for the training of employees in quality matters?</i>	6
4.b	<i>What are your personal training requirements in this regard?</i>	7
5.	<i>To what extent is a global quality management system integrating leadership, (customers), students and participants, employees, all divisions and all activities, implemented in your organisation?</i>	11
6.a	<i>If yes, what kind of impact did it have on the organisation?</i>	12
8.	<i>Do you intend to implement a quality management system over the next 3 years?</i>	14
8.a	<i>If yes, which one</i>	15
9.	<i>Do you intend to participate in an award or recognition scheme?</i>	17
10.	<i>Is your organization working with external consultants in the implementation of quality management ?</i>	18
11.	<i>What kind of support does your organisation need for implementing and/or sustaining a quality management system ?</i>	18
12.	<i>To what extent do you know the EFQM Excellence Model ?</i>	19
13.	<i>Does a Continuous Improvement Process exist in your organisation?</i>	19
14.	<i>Is this Continuous Improvement Process systematically planned, executed and revised?</i>	20
15.	<i>Is the Continuous Improvement Process related to the EFQM Model?</i>	20
16.	<i>Do you regularly conduct quality management-related inquiries?</i>	21
17.	<i>If yes, who is the target group?</i>	21
18.	<i>How often do you conduct surveys?</i>	22
19.	<i>How do you conduct inquiries?</i>	22
20.	<i>Do you use general or specific support tools for conducting the surveys or to analyse the results?</i>	23
20.a	<i>If yes, what kind of solutions do you use?:</i>	23
21.	<i>Do you think specialised software for the support of inquiries would be helpful to you?</i>	24
22.	<i>Do you think specialised software for the support of self-assessment would be helpful to you?</i>	25
23.	<i>Please provide any other information which, in your opinion, could help us understand better how your organization is addressing Quality Management issues, problems and solutions:</i>	25
	<i>Type of your organisation</i>	27
	<i>Country</i>	28
	<i>Number of teachers, trainers and/or faculty members</i>	28
	<i>Number of administrative staff</i>	29
	<i>Number of students/participants</i>	29

# 1 Introduction

The purpose of the SAETO Survey is to deliver a sanity check from the real market against the requirements identified by the project partners for the SAETO solution.

The first release of this document had with over 150 returned questionnaires a wide enough spread of participating ETOs (Education and Training Organisations) to allow this check. In regard to the distribution of answers per participating country, the study however did not seem balanced enough to the consortium to be considered as more than an internal instrument for the moment.

For this reason, the survey questionnaires stayed online for the full duration of the project, thus delivering an added value to the interested public at the end of the project.

In November 2007 the Survey Report was updated with the additional 70 answers collected during various events during the second half of the project and a new release of the report has been released for the end of the project.

**Note:** Due to the fact, that the Microsoft font tables for West-European operation system versions do not contain the characters needed to show the Slovakian answers in the standard fonts, the survey data will be shown in Xserif CE instead of the project standard font.

## 2 Language versions returned till 15. November 2007

EN Total answers : 8

DE Total answers : 147

FR Total answers : 18

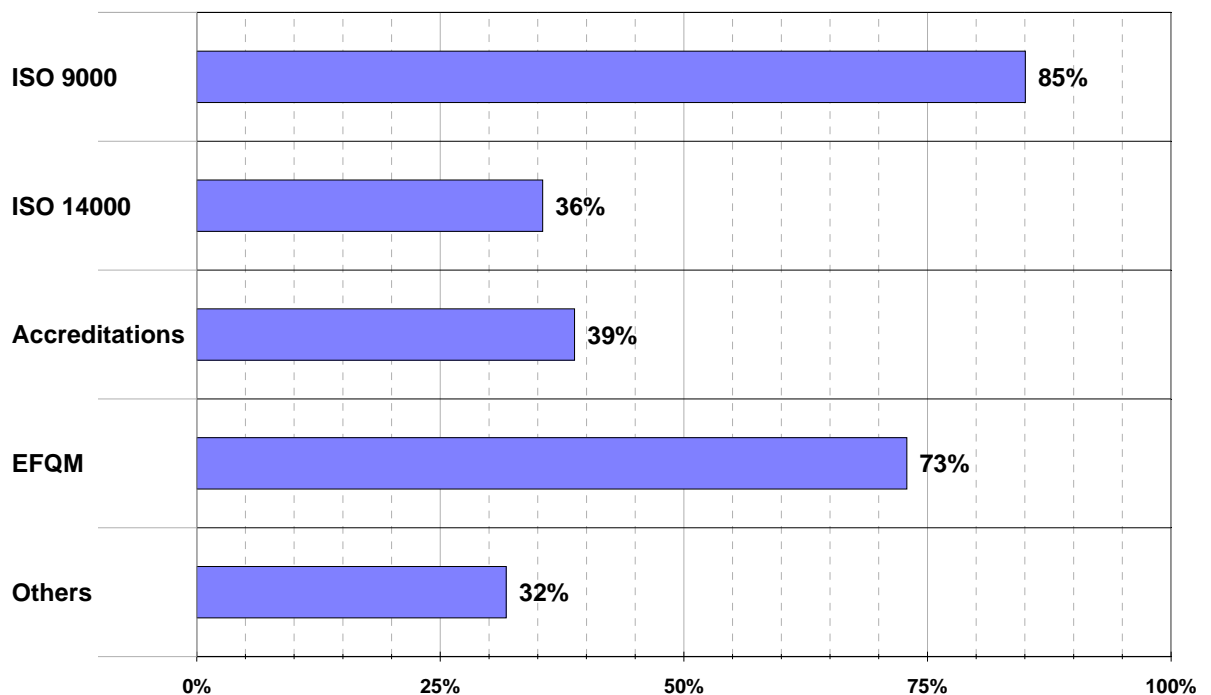
SK Total answers : 27

ES Total answers : 20

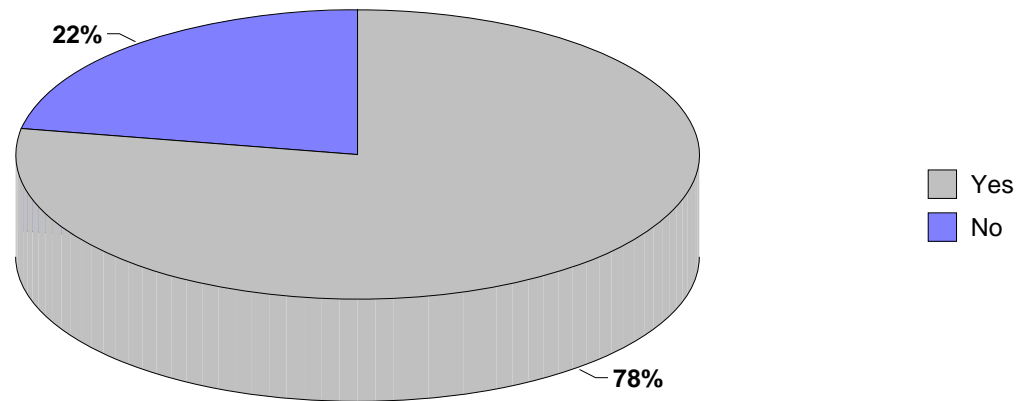
**Total answers : 220**

## 3 Statistical Analysis

1. Which quality standards do you know?  
(Multiple answers possible)

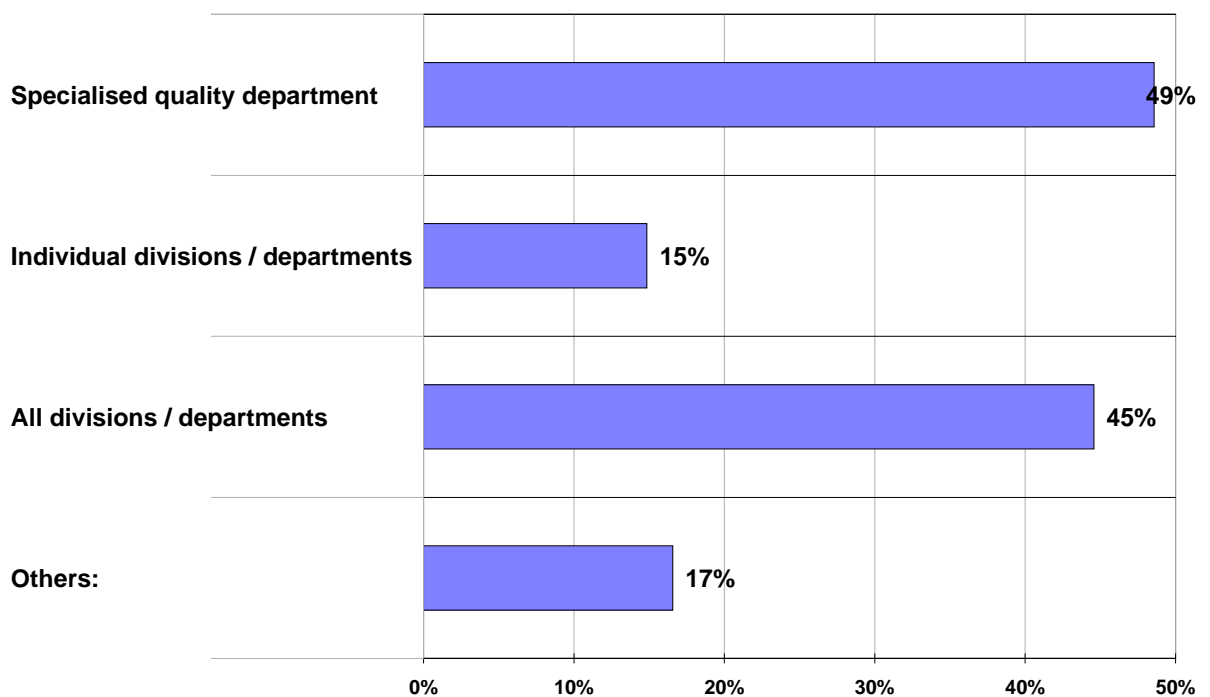


**2. Does your organisation have a defined quality policy strategy?**

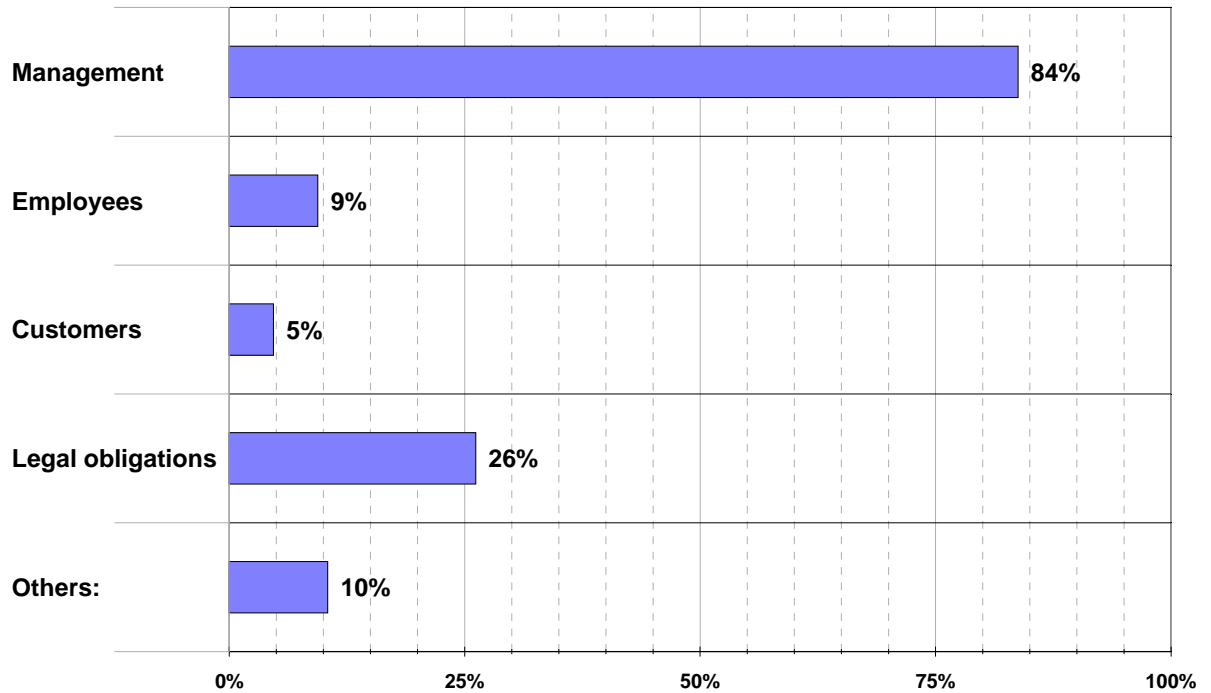


**2.a If yes, is the organisational implementation of quality management realised by ...**

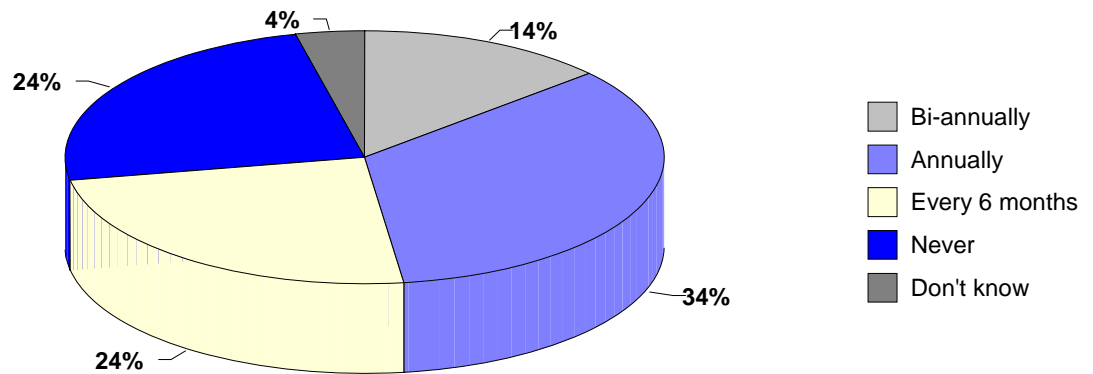
The organisational implementation of quality management is realised by a



**3. Who initiated the implementation of quality management?**



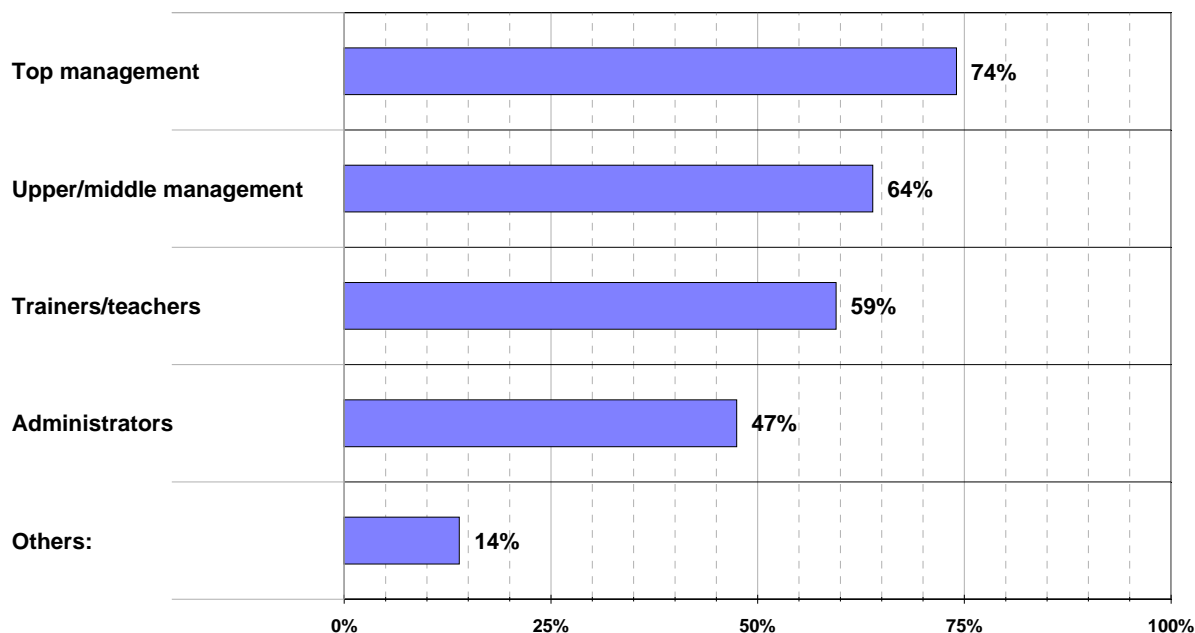
**4. Are there any periodical courses established for the training of employees in quality matters?**



#### 4.a If yes, which employees attend the advanced training courses?

(Multiple answers possible)

##### Advanced training courses are attended by



#### 4.b What are your personal training requirements in this regard?

- To get more information about our quality politic
- None. We deliver training for others in Quality Management, Benchmarking, Evaluation, Quality Standards etc
- Regular updates in our field of work
- Einführung und Umsetzung von QM Verfahren
- Interne Berichterstattung, Bedürfnisse, Anpassungen, Verbesserungen
- Kommunikation und Schulung von Änderungen im System, konsequenter und richtiger Einsatz der Vorgaben
- Lehrplanarbeit, gültiges Prüfen, schulkulturelle Fragen etc.
- Verschiedene
- sehr vielseitig
- Erneuerungen im Qualitätssystem, Informationen über die Auswertungen
- Qualitätsbewusstsein schärfen.
- Definition von Abläufen, Definitin inhaltlicher Qualitätskriterien,
- Inhalte aus den Bereichen Unterrichtsentwicklung, Organisationsentwicklung und Personalentwicklung
- Bildungsbranche / -system / -markt allgemein
  - Spezifisches zu den Lehrgängen (Inhalte, Aufbau/Ablauf, Abschlüsse)
  - Diverses: Umgang mit Teilnehmern und Dozenten, PC/techn. Geräte usw.
- Durchführung von Audits, Messung von Qualität in Schulen
- Prozeßmanagement, Prozeßvisualisierung, Kennzahlen
- Jährlicher Refresher: Wie führt man interne Audits durch.
- Interne Evaluation

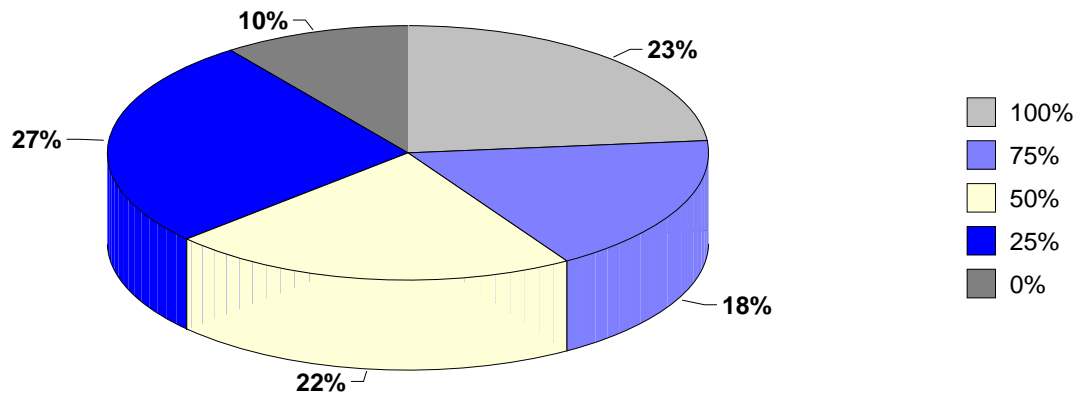


- Personalgespräche
- Tandem
- Auffrischkurse, Änderungen, Ersts Schulung neuer Mitarbeiter
- Anwendung von EFQM an Pädagogischen Hochschulen
- In erster Linie standen die Auditorenschulungen im Vordergrund, daneben kamen immer wieder Bedürfnisse auf, wie man Evaluationen durchführt, sie auswertet und wie man mit den Resultaten umgeht. Selbstverständlich steht aber auch die Qualität des Unterrichts immer wieder im Mittelpunkt
- Pädagogisch - didaktische Themen (für alle Lehrpersonen)
- Fachspezifische Weiterbildung auf einzelne Lehrpersonen zugeschnitten
- Optimierung der Prozesse, Anpassung der bestehenden Dokumente; Einführung von neuen Tools
- Neuerungen im System
- Entwicklung der Schule allgemein, Leitsatzdefinition, Schulungen für Anwendertools via Intranet; das Wohl der Mitarbeiter, Mentoring, Supervision, Begleitung zur Pension etc.
- Unterschiedlich, je nach Funktion
- Qualität von Lehr- Lernprozessen, Synergien in der Lehre, Qualität von Weiterbildungsprojekten
- Information über das QM-System; konkrete Arbeit an Teilaspekten
- Kenntnis des Systems, der Prozesse
- Diverse - die meisten in Hinblick auf eine qualitative Verbesserung des Unterrichts resp. der Schulkultur
- Vermittlung von Wissen über das EFQM-Modell und seiner Anwendung im Alltag für alle Mitarbeitenden; vertiefte Schulung der Schulleitung sowie der erweiterten Schulleitung zum EFQM-Modell
- - Neue Mitarbeiter: Kennen lernen des QMS
- - Schulungen zum internen Auditoren
- - Entwicklung der Unterrichtsqualität
- Einhaltung aller Richtlinien des Managementsystems
- Wirkungsorientierung erhöhen, Verbesserung Kundenorientierung, etc.
- Umsetzung von der Q-Politik und Q-Strategie sowie die 'Wissensteilung' untereinander.
- Allgemein + noch zu definieren
- Nutzenfokus
- Schulung Q-Prozesse
- Präsentation von Erhebungsergebnissen
- Schwergesichtsbildung
- Leistungscontrolling
- Überprüfung der strategischen Ausrichtung
- Informationen zum bestehenden System, Weiterentwicklungen und Neuerungen.
- Qualität in der Schule (Institution). Vernetztes Denken der Referenten im entspr. Lehrgang, im Umgang mit der Schulleitung / Verwaltung und den Kunden (Studenten)
- Qualitätsentwicklungssystematik
- Qualitätsdokumentation, Qualitätsplanungen, Qualitätsauswertungen, etc.
- 1. Abgleichung der Qualitätsniveau am Schulstandort in Genf und in Zürich
- 2. Koordination der Q-verantwortlichen Schulleiter an 2 Standorten mit gleichem Programm
- 3. Notwendigkeit des Q-Managements in der Weiterbildung zu etablieren, damit die Fachlehrer (Dozenten aus dem Berufsalltag mit nebenamtlichem Pensum) Bedeutung verstehen und das Q-Management aktiv umsetzen.
- divers, je nach Bedarf, wird jedes Jahr neu festgelegt
- Infos über QM-Systeme
- Instrumente
- Vergleiche
- Die Einführung von Qualitätsmanagement ist in unserer Institution im Gespräch, wird aber erst im Jahre 2007 durchgeführt.

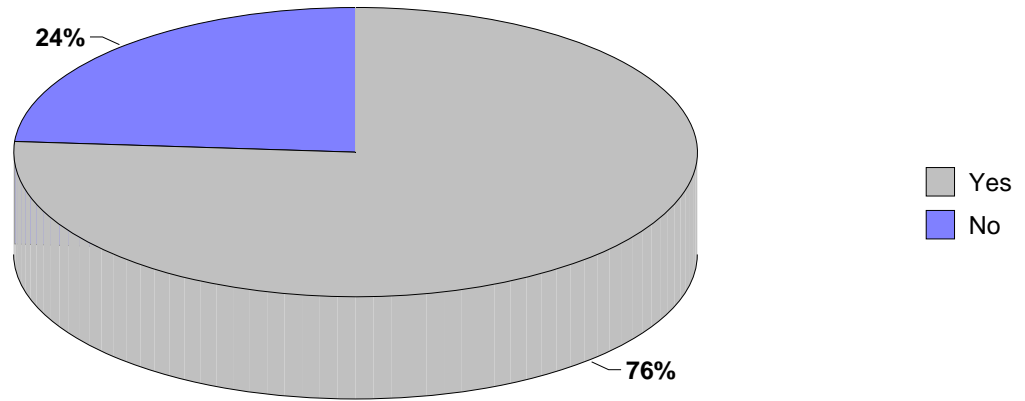
- Unterschiedlich, je nach Funktion
- Didaktik, Methodik
- Erstens das Bedürfnis nach Information und Schulung über interne Abläufe:
- dazu bieten wir kurze Hinweise auf geänderte Prozesse oder wichtige (=von vielen, häufig verwendete) Dokumente und Formulare. Gelegentlich auch Schulungen (z.B. Nutzung neuer technischer Unterrichtsmittel, Beamer, DVD-Player u.ä.)
- Zweitens Bedürfnisse nach Teamentwicklung und Unterrichtsentwicklung:
- hierzu Workshops 1X jährlich
- Prozessänderungen, KVP
- Weiterentwicklung von didaktischen und methodischen Kompetenzen, von Kundenorientierung und Mitarbeiterorientierung und von Qualitätsgesichtspunkten
- Endoskopieassistenz, Hygiene, Duplex-Sonographie, interventionelle Gastroenterologie
- persönliche Weiterbildung, schulbezogene Weiterbildung, Teamarbeit
- System- und Prozesskenntnisse
- Prozesskenntnisse, Prozessanalysen und Prozessoptimierungen, Analyse von Evaluationsergebnissen und Ableiten von Massnahmen. Anwendung von Q-Hilfsmitteln und Q-Tools, Leitbildfragen
- Indikatoren, - Befragungstools, - Erfahrungsaustausch, - Arbeitssicherheit, - interne Audits
- Qualitätsmanagement im Bereich Verfahrensabläufe/-prozesse in der Leitung / Verwaltung
- QM-Regelkreis, EFQM-Modell, Prozessoptimierung, Dokumentenlenkung und eine bereichsübergreifende einheitliche Informationsplattform als Prozesslandschaft mit einer Dokumentenverwaltung.
- Ausbildung zu internen Auditoren
- Die Vertiefung einzelner Qualitätsaspekte
- Weiterentwicklung des System; Sicherstellung der Q-Normen für Neueintritte
- Individualfeedback, Schulentwicklungsprozesse auf Grund von Evaluationsergebnissen
- volles Bekenntnis zu QM, höchste Kundenorientierung und somit Kundenzufriedenheit
- Kundenprozesse mit Beratung und Betreuung
- Prüfungswesen
- Kennen und Umsetzen des QM-Systems. Qualitätsfördernde Massnahmen im Bereich des Kernprozesses 'Unterrichten'.
- Beschwerdemanagement, Bildungsmarketing
- Weiterentwicklung, Unterrichtsentwicklung
- Prozessdarstellung und Bewertung
- Evaluation
- Übersicht über das Qualitätssystem, Prozessmanagement, Entwicklung von Strategien, Erarbeitung von Verbesserungsmaßnahmen etc.
- Qualitätskriterien, RADAR Logik
- Prozessdefinitionen, Führung von MitarbeiterInnen, Allgemeine Informationen und Workshops zum Thema Nutzen und Fluch von Qualitätsprozessen, Sinnhaftigkeit von Standardisierungen
- Evaluierung, Schwerpunktsetzung, Bildungsplanung, Vereinheitlichung von Abläufen, Managementreview, Zielvereinbarungen, Kontinuierlicher Verbesserungsprozess etc.
- Assessorentraining EFQM - Teamfortbildung
- Einführung eines definierten Prozessmanagements basierend auf identifizierten realen und dokumentierten Prozessen mit Kennzahlen- und Zielsystem
- Prozessmanagement
- Auffrischung der QM-Kenntnisse Mitarbeiter; Kommunikation neuer QM-Aspekte aus QMH, VA, AA und Formblätter; Information über Normänderungen
- Einführung neuer Q-Instrumente, Vertiefen der bisherigen Q-Instrumente, Einführung neuer MA's in die bisherigen Q-Instrumente

- Qualität des täglichen Ablaufs verbessern; Unterrichtsmethoden verbessern;
- Umgang mit schwierigen Schülerinnen und Schülern lernen; Erscheinungsbild nach außen verbessern;
- Fragebögen zur Selbstevaluation
- Umsetzung QM-Maßnahmen, Evaluationsmaßnahmen
- Grundlegende Informationen über Arten, Möglichkeiten der Einführung von Prozessen; Einbeziehung der Mitarbeiter, Motivation der Mitarbeiter
- Weiterentwicklung des QM-Systems in Richtung Unterrichtsqualität
- Instrumente der Qualitätsentwicklung
- Auswertung der Feedbacks
- Teamwork, Kommunikation über Datenbankmodelle, fächerübergreifender Unterricht,
- Kennenlernen von Qualitätsmanagementsystemen für Schulen
- Ausbildung zu Evaluationsinstrumenten, Überprüfung von Arbeitsprozessen, Weiterbildung zur Entwicklung der Unternehmenskultur
- Projektmanagement,
- Pas de besoins particuliers. Nous sommes en train d'organiser des modules de formation à l'interne.
- Développement des outils de management : amélioration de la pertinence des indicateurs mis en place et développement du tableau de bord qui n'est pas optimal à l'heure actuelle.
- L'ISFPF est à notre disposition pour nous former
- Difficile à évaluer: les organes et procédures existent ou se mettent en place, mais sans systématique qualité labellisée.
- Liens entre les attentes institutionnelles et le système de référence pris en compte
- Pas encore identifié, démarches qualité en cours et récente
- Evaluation / optimisation des processus
- Communication - formation des interlocuteurs
- Des besoins à la fois techniques et théoriques
- Intérêt pour le projet Leonardo précité, en ce cas formation continue ad hoc pourrait suivre.
- Pas tous identifiés à ce stade (lancement de la démarche)
- Vaincre la résistance au changement  
Questions éthiques,  
Questions très techniques sur la mise en oeuvre de la politique qualité
- cpa
- Formación completa
- Interpretación e implantación del Modelo EFQM
- Formación en el marco del Modelo EFQM.
- Conocimiento del Modelo EFQM
- Alta necesidad.
- Conocimiento del Modelo EFQM
- total
- Modelo EFQM
- Gestión por Procesos

**5. To what extent is a global quality management system integrating leadership, (customers), students and participants, employees, all divisions and all activities, implemented in your organisation?**

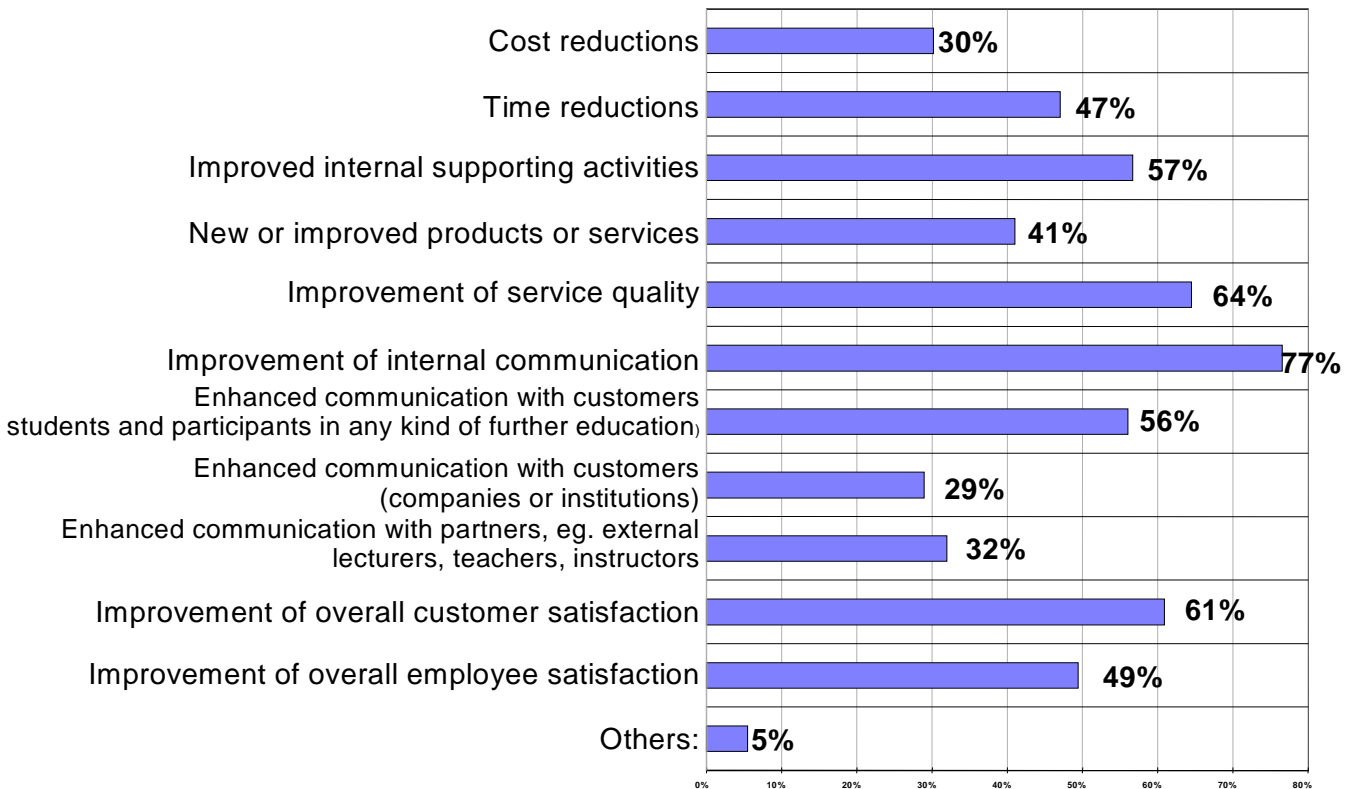


**6. Has your organisation implemented any improvement programme during the last 5 years that has improved your performance?**



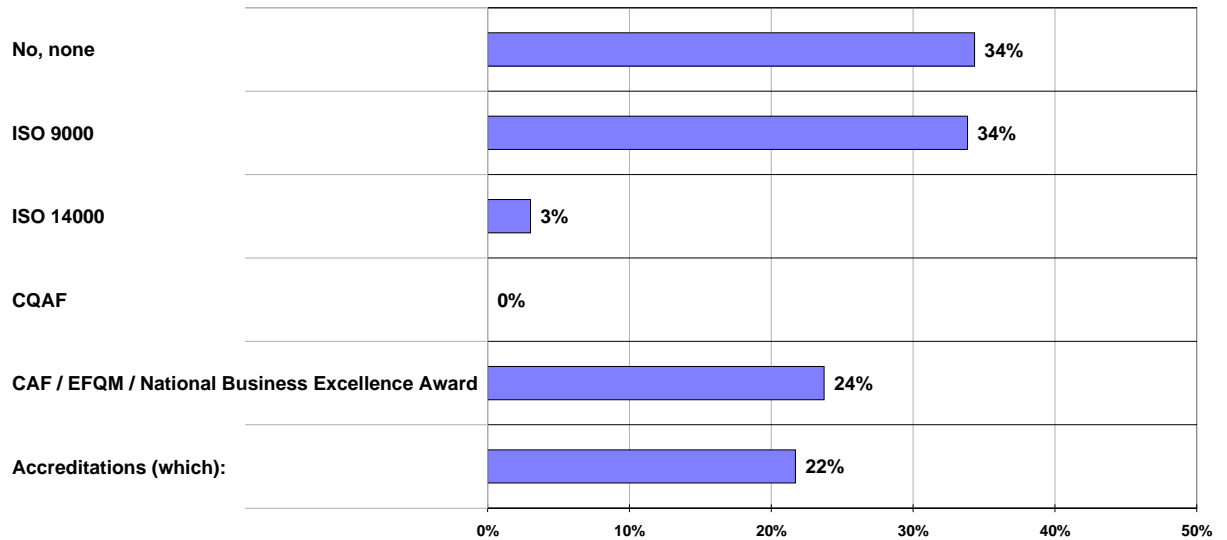
**6.a If yes, what kind of impact did it have on the organisation?**

(Multiple answers possible)



## 7. Are you already using a formalised quality management system?

### QM System used

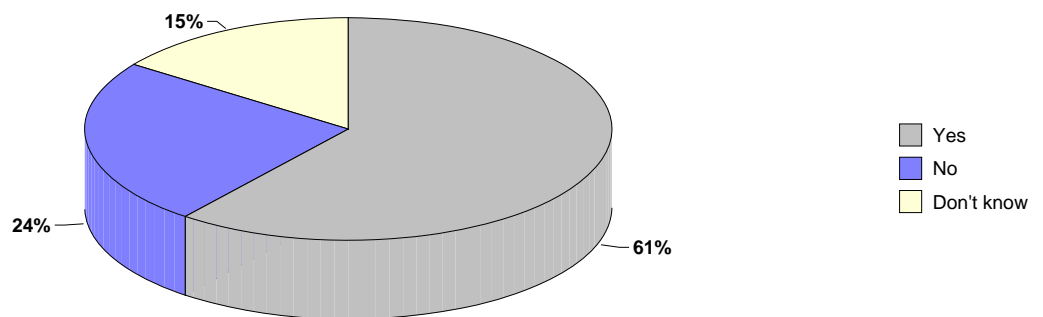


### Accreditations:

- NEASC
- EduQua
- eudQua
- FQS, 360°-Feedback
- EduQua
- ESF Südtirol
- eduQua und Q2E
- ÖKOPROFIT
- eduQua
- EDUQA
- FQS
- ISO 9001:2000 und eduQua (Version 2004)
- IQF
- ISO9001:2000 & eduQua
- eduQua
- eduqua
- Eduqua
- EXIN: ITIL; ATO: Prince2; Microsoft, Citrix; Cisco, etc.
- EduQua
- eduQua-Gütesiegel
- ModuQua --> BEKOM Dental Schweiz
- für Projekte des Europäischen Sozialfonds in Südtirol
- eduQua

- ISO 9001-2000, eduqua
- Bei Berufsverbänden wie z.B. VSSM
- EduQua + verschieden Ausbildungsrichtungen
- Iso 9001:2000 u. eduQua
- EduQua
- EduQua
- Q2E
- EDUQUA
- ESF-Dienststelle Autonome Provinz Bozen
- ESF
- ESF
- Gütesiegelverbund Weiterbildung
- EDUQA
- EDUQUA
- ESF
- Landesakkreditierung für den europäischen Sozialfond
- Neasc - HES
- EDUCA, uniquement pour la section formatino continue
- 

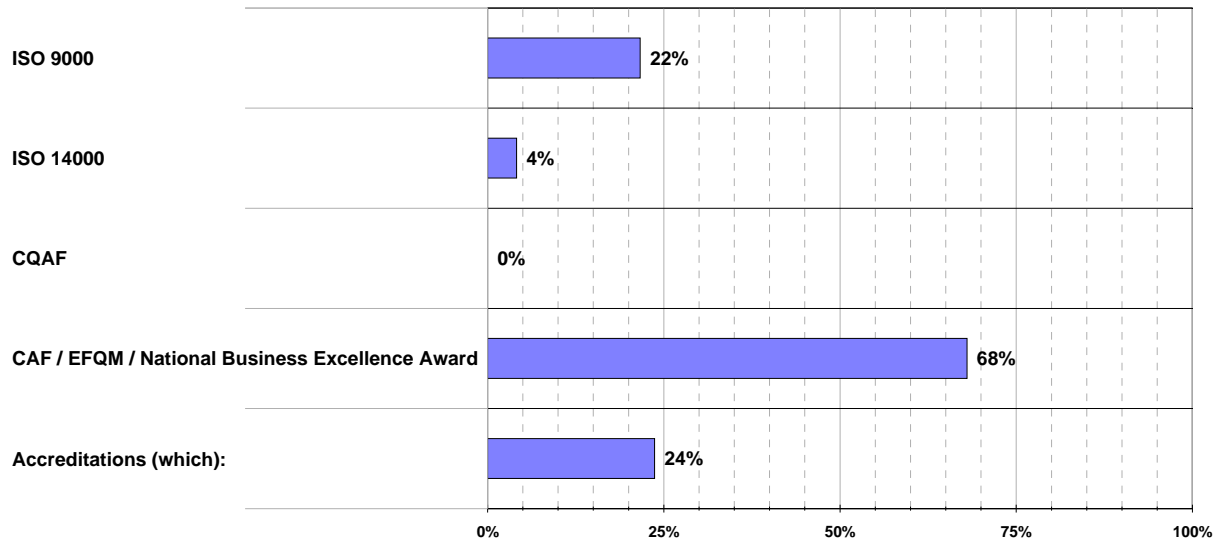
**8. Do you intend to implement a quality management system over the next 3 years?**



## 8.a If yes, which one

(multiple answers possible)

### QM Systems planned



### Accreditations:

- European accreditation system
- eduQua
- EDUQUA
- ev. Akkreditierung durch ausl. Agenturen; Masterprogramme --> inländische Agenturen
- AACSB
- je nach Bedarf aufgrund BBT-Anforderungen
- QEP-Basis, Modifizierung
- ich muss mich noch informieren
- LQW
- FIBBA
- ev. LQW
- EBC\*L
- Gütesiegelverbund Weiterbildung
- Q2E
- Q2E bzw. QM für berufliche Schulen BW
- Q2E
- Q2E
- Q2E
- Q2E
- Q2E
- Noch nicht festgelegt
- Q2E
- Q2 - EDUQUA



- dem aktuelle
- OAQ ?

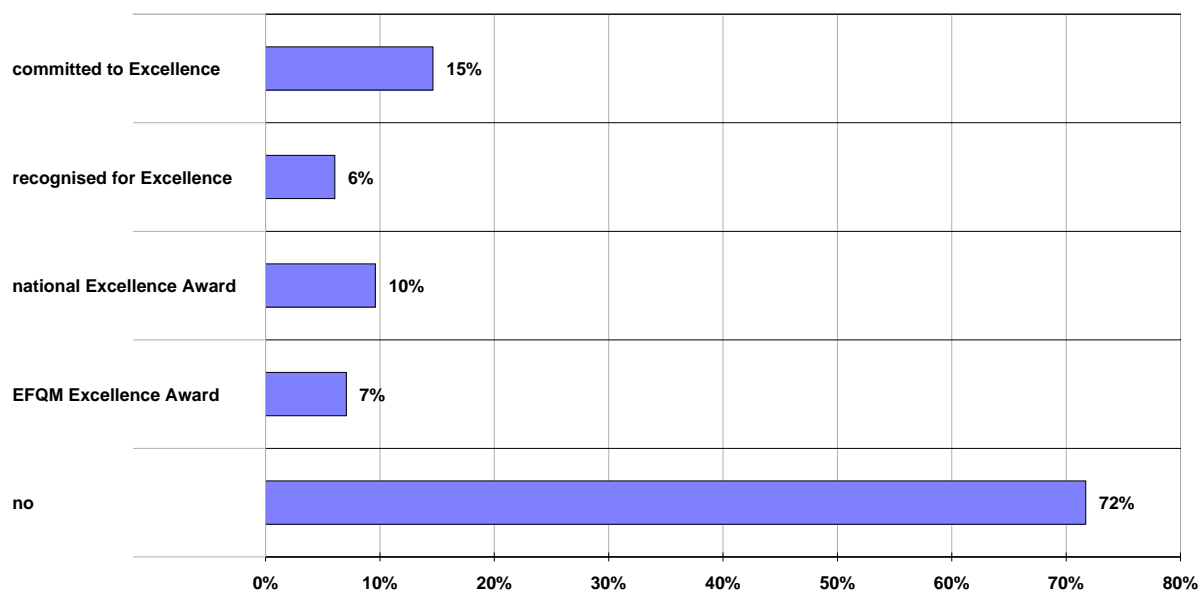
## 8.b If no, what are the reasons?

### Answer:

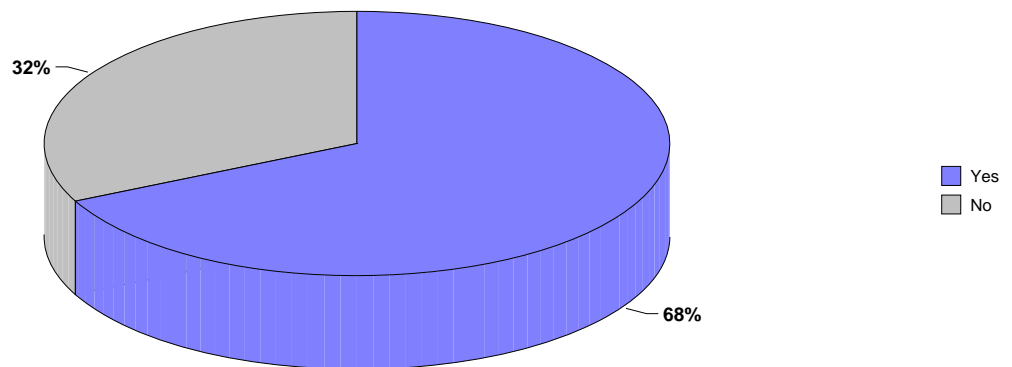
- Because the quality systems you have described were designed for manufacturing sectors or large organisations where standards can be laid down for routine and repetitive operations. We are a small, knowledge based SME. Most of the consultants are working on other people's premises in other countries most of the time. The nature of the organisation (dispersed network), the mode of operation (employees home based using virtual office environment) and the nature of the work (evaluation and research) would not benefit from any of the formalised systems suggested (we have considered the implications in some detail) and, in fact, their introduction in terms of time, cost and consequence we concluded would have a detrimental effect.
- Wurde noch nicht bestimmt, welches Qualitätsmanagementsystem eingeführt wird.
- Weil wir es haben
- wir haben derzeit genügend Labels
- IQS vorhanden; KOSTEN und Zeit ohne neue Vorteile
- weil wir schon ein System haben. Bei uns geht es aber darum, in nächster Zeit 3 verschiedene Kompetenzzentren mit unterschiedlichen Qualitätssystemen auf ein einheitliches zusammen zu führen.
- Schon eingeführt
- wir sind zertifiziert nach ISO 9001:2000 und ÖKOPROFIT
- Wir haben bereits 2.
- Wir haben ISO 9001
- Weil bereits zertifiziert nach ISO 9001:2000
- Erfahrung mit internen QE und QS-Systemen sind positiv
- Schule wird geschlossen, da Physiotherapieausbildung gesamtschweizerisch nur noch an FH angeboten wird.
- Weil wir bereits ein solches haben (vgl. Frage 7)
- Wir unterhalten bereits ISO 9001:2000 und Q2E
- Bereits eingeführt.
- Wir verfolgen einen anderen Ansatz der Qualitätssicherung
- Nous sommes déjà certifié ISO 9000 et 14000 pour les labo, nous continuons avec ceci.
- Bereits eingeführt
- Das KBZ hat ein neues, eigenes Schulentwicklungs- und Qualitätsentwicklungssystem entwickelt
- Wir sind zu klein. Wir leben von unseren Referenzen und dem Beziehungsnetz.
- Hängt von den behördlichen Bestimmungen und Vorschriften im Rahmen der Umsetzung des neuen Berufsbildungsgesetzes ab. Dort sollen betr. Interkantonale Subventionierungsausgleiche auch Q-Vorgaben formuliert werden. Diesen gilt dann konkret zu entsprechen.
- Wir sind mit Q2E zufrieden!
- Pensionsalter
- bereits zertifiziert
- Wir sind zu klein. Wir leben von unseren Referenzen und dem Beziehungsnetz.
- Weil wir bereits ein Qualitätsmanagementsystem anwenden.
- Wir bleiben beim EduQua
- Wir sind eine Q2E-zertifizierte Schule. Werden also kein neues System einführen
- Das System wurde schrittweise und ohne systemischen Rahmen eingeführt. Die Nichtformalisierung hat die Akzeptanz stark erhöht. Es kann auch sein, dass wir das (informell existierende) System nachträglich formalisieren. Wir können aber nicht sagen, ob in den nächsten drei Jahren.

- schon bestehend
- Wir haben bereits eines
- Wir haben schon ISO 9001:2000 umgesetzt und sind nach Q2E (Baden-Württemberg) fremdevaluiert durch das Landesinstitut für Schulentwicklung
- Schon eingeführt (DIN ISO EN 9001:200)
- Wir befinden uns gerade im QM Prozess mitten drin und arbeiten am EFQM Modell weiter
- Certification ISO 9001:2000 depuis 2001
- Nous sommes déjà accrédité ISO 9001-2000 en formation de base et formation continue
- Notre institution est appelée à complètement changer d'ici 3 ans, au profit d'un nouvel institut, à l'étude, sous l'égide d'une autre institution possédant déjà un système Qualité.
- Certifications ISO 9001:2000 et Eduqua déjà obtenues
- L'intention de consolider notre management de la qualité est réelle. Le délai de la mise en place d'un système standardisé de référence ne peut être fixé pour l'heure, car une réorganisation complète de tout le Secondaire II est en cours à l'échelon cantonal.
- Ya estamos implantando el EFQM y nos basta...

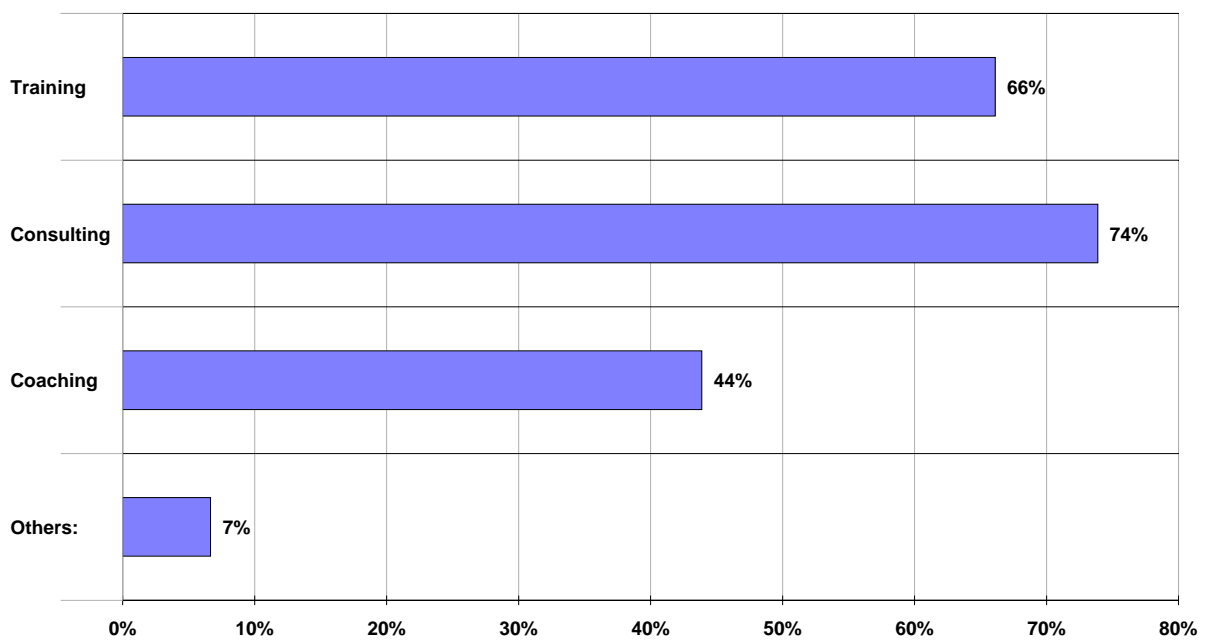
### 9. Do you intend to participate in an award or recognition scheme?



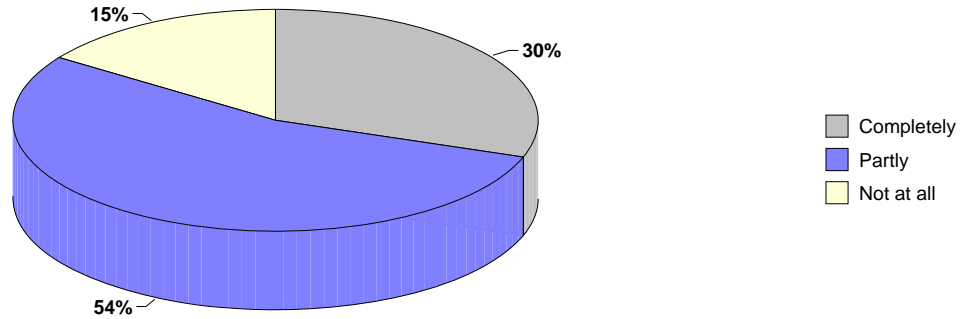
**10. Is your organization working with external consultants in the implementation of quality management ?**



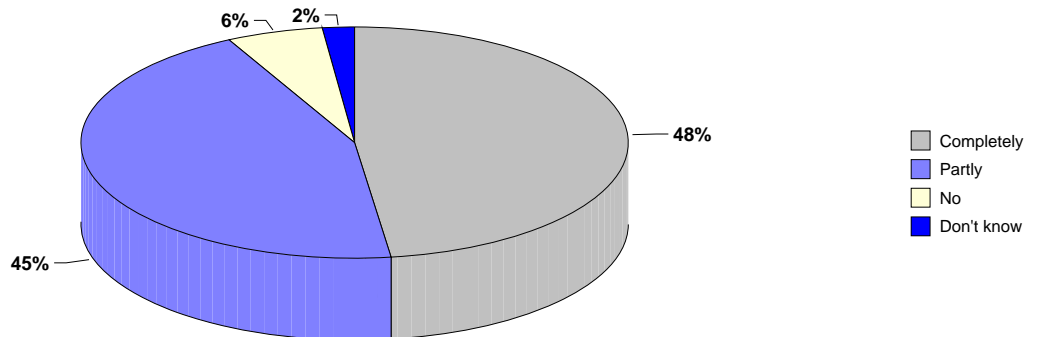
**11. What kind of support does your organisation need for implementing and/or sustaining a quality management system ?**



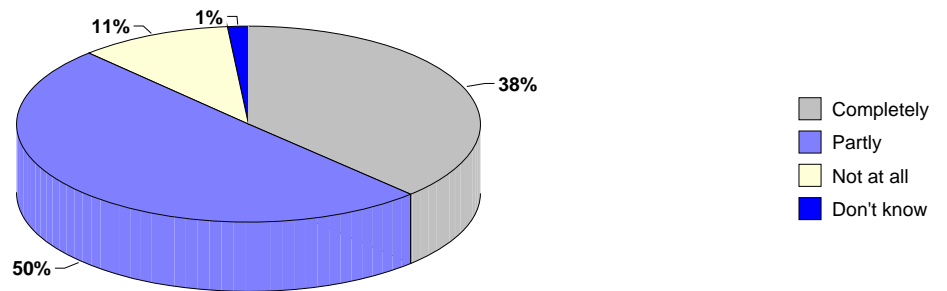
**12. To what extent do you know the EFQM Excellence Model ?**



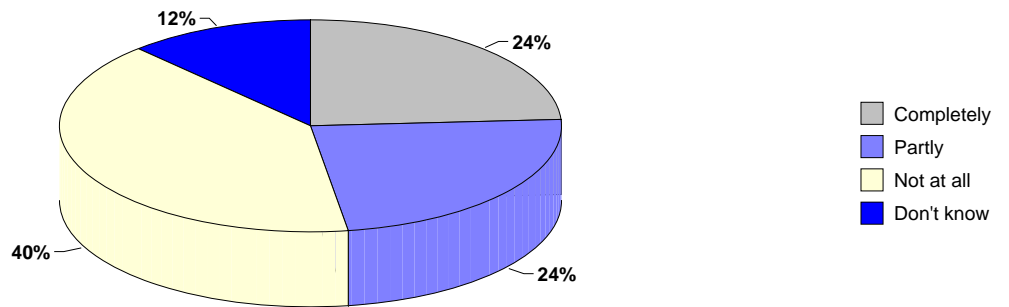
**13. Does a Continuous Improvement Process exist in your organisation?**



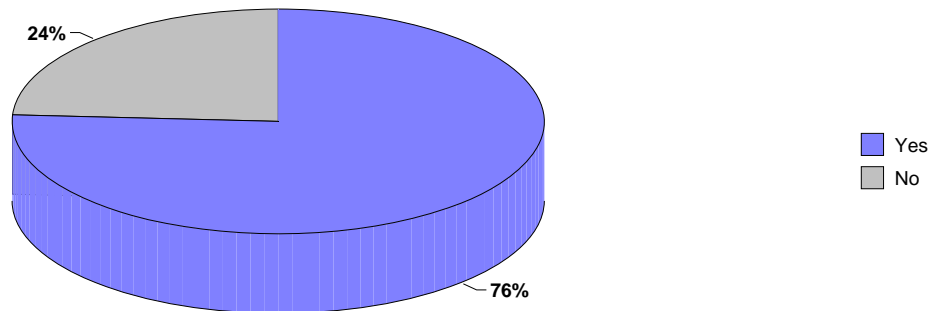
**14. Is this Continuous Improvement Process systematically planned, executed and revised?**



**15. Is the Continuous Improvement Process related to the EFQM Model?**



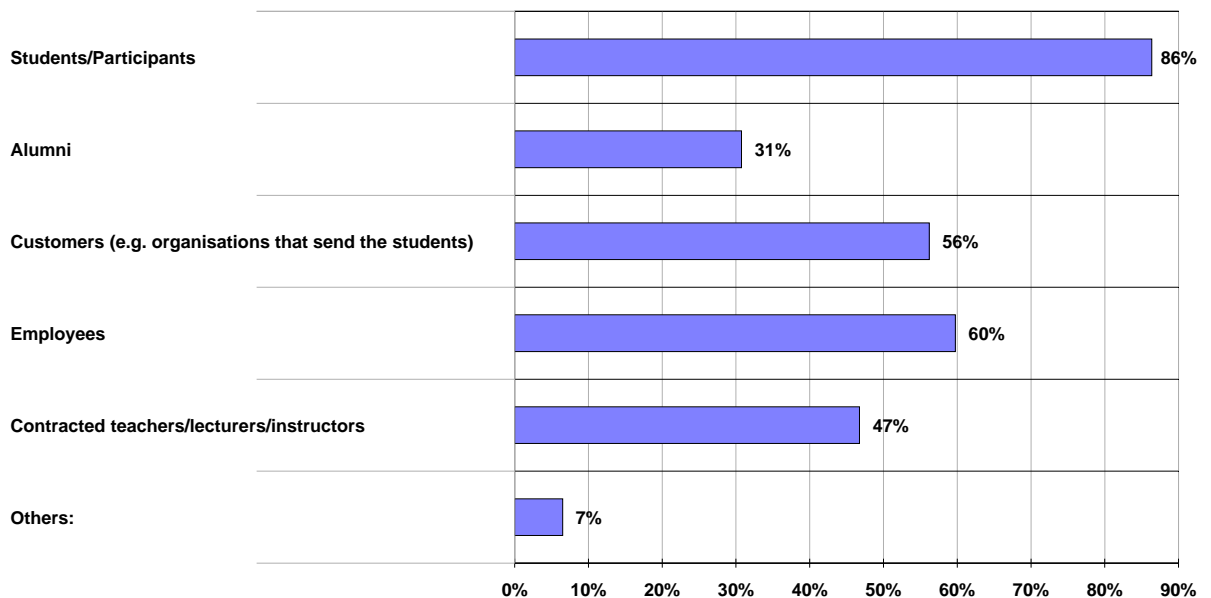
**16. Do you regularly conduct quality management-related inquiries?**



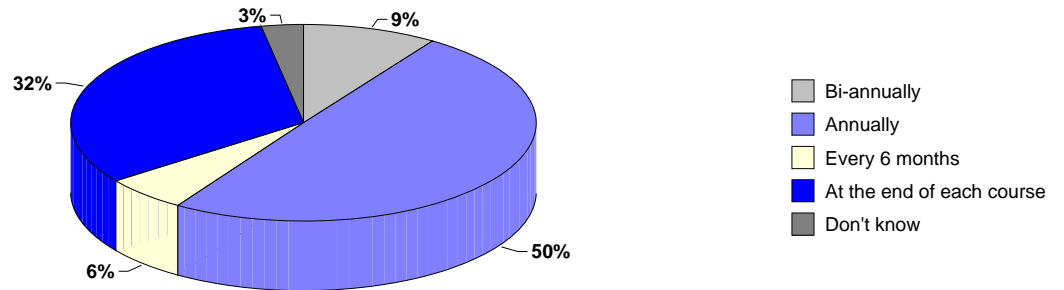
**17. If yes, who is the target group?**

(multiple choice)

**Advanced training courses are attended by**

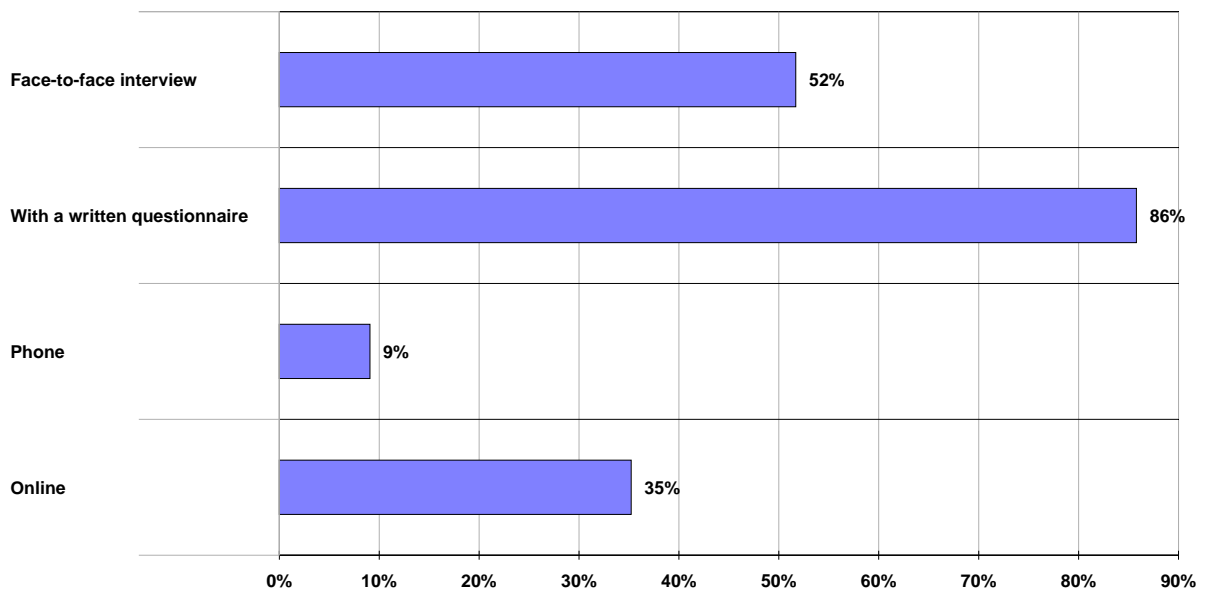


**18. How often do you conduct surveys?**

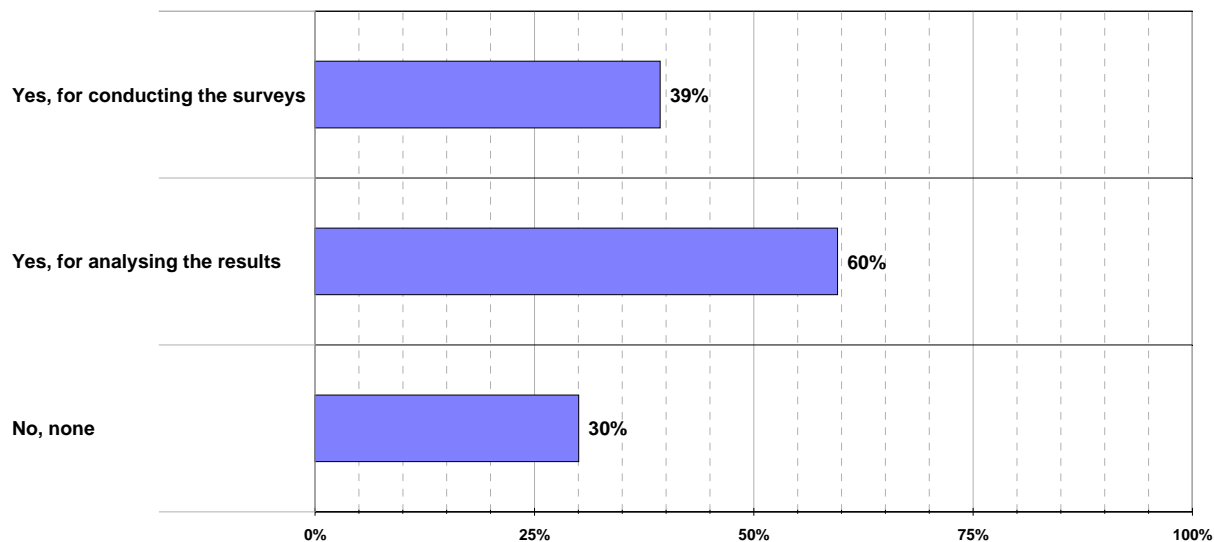


*Distribution in %*

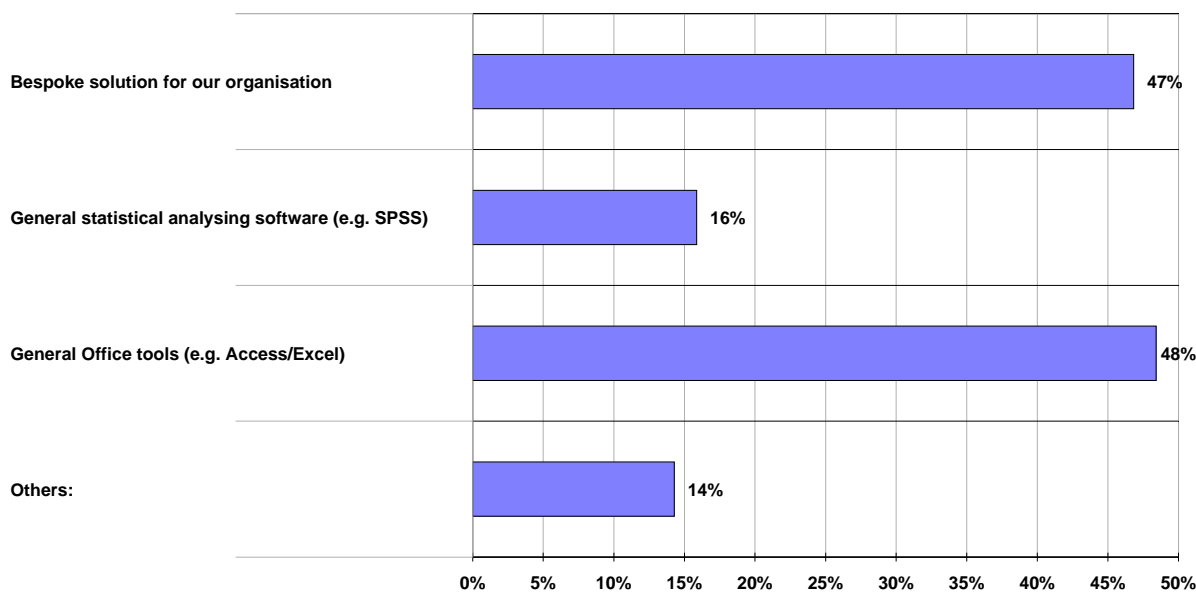
**19. How do you conduct inquiries?**



**20. Do you use general or specific support tools for conducting the surveys or to analyse the results?**



**20.a If yes, what kind of solutions do you use?:**



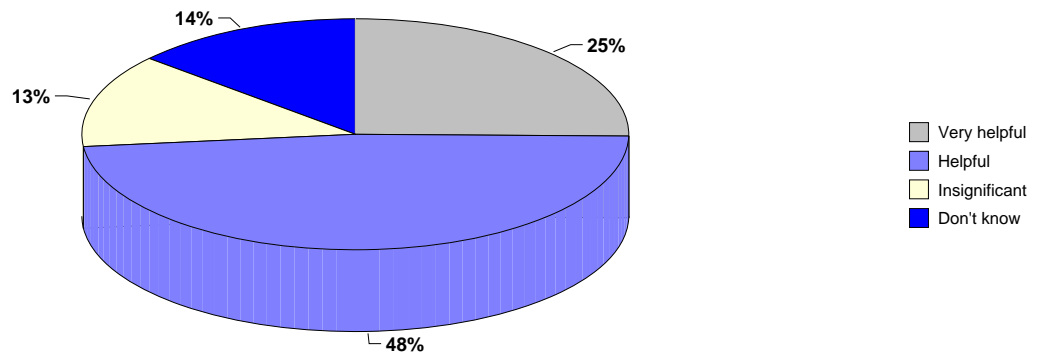
**Answer:**

- Software we have designed for this process and which we sell to others
- Eine Entwicklung einer Partnerfirma
- Survey Monkey
- Auswertung wird durch eine externe Firma gemacht
- GOA
- GOA WorkBench

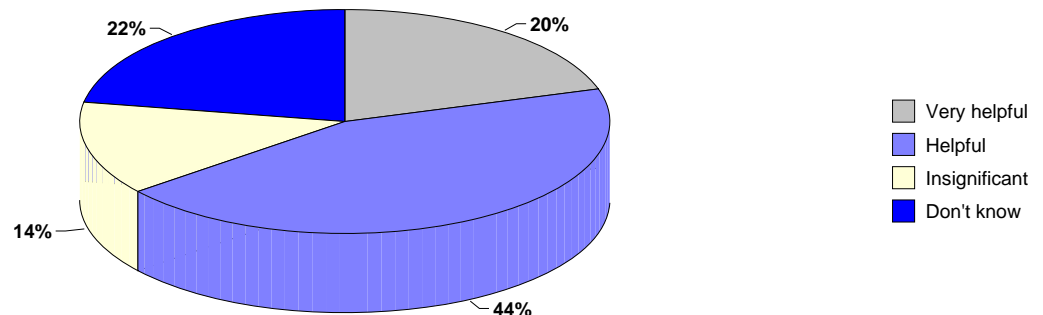


- MTM (Metrics that Matter) von Microsoft
- EvaSys
- EvaSys
- PDF
- Auftragsverhältnis Adesta GmbH
- Grafstat
- Grafstat
- grafstat
- SEIS
- Spezielles Programm für Bildungsanbieter-Name fällt mir nicht mehr ein
- Surveyor Manager
- Outil sur mesure à partir d'Access
- Moodle

**21. Do you think specialised software for the support of inquiries would be helpful to you?**



## 22. Do you think specialised software for the support of self-assessment would be helpful to you?



## 23. Please provide any other information which, in your opinion, could help us understand better how your organization is addressing Quality Management issues, problems and solutions:

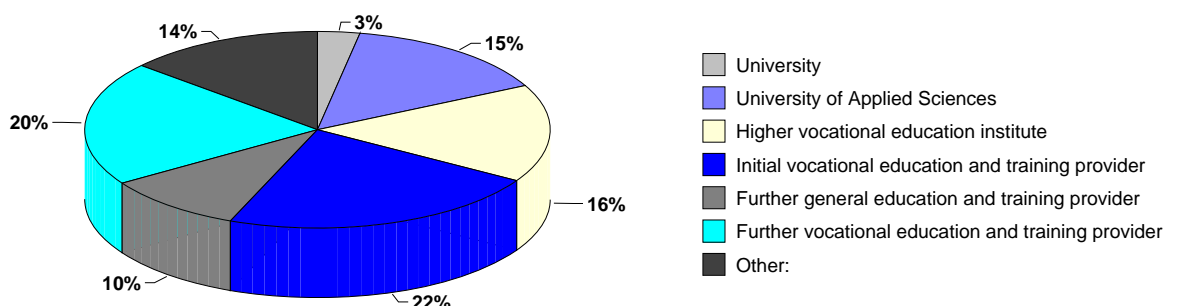
### Answer:

- I relate to the voluntary non-profit organization which I am an active member of.
- The questions on this questionnaire in many cases did not allow for a preferred response. i.e some questions did not apply to the organisation, some had insufficient range of answers e.g. for 18 I wanted to say at the end of every client intervention. Also, we have a fairly rigorous internal quality system designed for this organisation only. We did an extensive investigation into the 'off-the-shelf' systems that existed. Decided they were not suitable for our needs and would actually be more trouble than benefit. This was not a default position but a conscious decision. We would hope that your survey results reflect this and make clear that some organisations do not have QM systems in place because they have made an active and informed decision not to rather than assuming they cannot be bothered! Questionnaire was biased and did not allow this position to be represented.
- Das Land Niedersachsen hat eine modifizierte Version des EFQM-Modells auf den Weg gebracht. Es nennt sich 'Qualitätsrahmen- Schulqualität in Niedersachsen'. Hier ist noch nicht ganz klar, in welcher Form eine Realisierung und eine Überprüfung stattfinden soll.
- Coaching zur Einführung eines Systems, bei dem berücksichtigt wird, dass an einer kleineren Schule die personellen Kapazitäten sehr begrenzt sind.
- Bei Bedarf sind wir gerne zu einem Gespräch mit Ihnen bereit. Wir sind Consulting Profis im QMS von Bildungsinstitution und arbeiten weltweit.
- Beratung und Beistand ohne umfangreiche Bürokratie und organisatorischen Aufwand für Dinge, die schon längst hervorragend laufen.
- Wir versuchen ein Qualitätsbewusstsein zur Selbstverständlichkeit werden zu lassen, unser Handeln zu hinterfragen.
- Weiche Daten als weiche Daten zu lassen und nicht versuchen in Kennziffern zu fassen.
- Problem wird das Qualitätsmanagement nach meiner Meinung nach, wenn die Obrigkeit (Ämter usw.) nicht mehr auf Menschen abstützen, sondern auf Kennziffern.
- Anmerkung:
- Es wäre hilfreich, wenn im pädagogischen Kontext nicht von Kunden, sondern beispielsweise von Leistungsempfangenden gesprochen würde

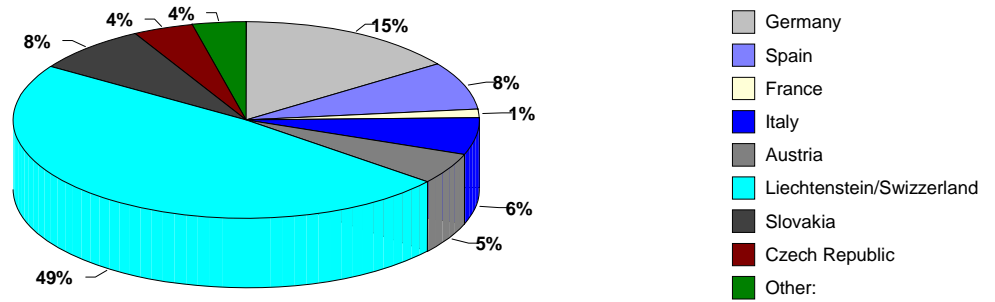
- Befragungen bei MitarbeiterInnen, Lehrkräften und Schülern finden jährlich statt (berufliche Grundbildung). Befragungen bei Kursleitern (Erwachsenenbildung) semesterweise. Befragungen bei Kursteilnehmern (Erwachsenenbildung) bei Abschluss des Kurses.
- Wir sind also sowohl Institution der beruflichen Erstausbildung als auch der beruflichen und der allgemeinen Weiterbildung (siehe nächste Frage...!).
- Jährliche Umfragen zu grundlegenden Themen werden durch Steuergruppe und Plenum bestimmt. Die Umsetzung der erworbenen Kenntnisse wird auch hier überwacht. Ausserdem ist jede Lehrkraft verpflichtet halbjährlich ein Feedback bei Lernenden zu unterrichtsrelevanten Themen einzuholen und entsprechende Konsequenzen umzusetzen. Auch die gegenseitigen Unterrichtsbesuche sind bei uns institutionalisiert.
- Kursauswertung Weiterbildung
- Elektronische Umfrage für Lehrbetriebe
- Umfragen für Mitarbeiter
- Arbeiten mit Jahreszielen der Schule sowie persönlichen Jahreszielen. Feedback-Kultur als Lehrziel. Jährliche umfassende Schulbeurteilung durch Studierenden und Dozierende. Halbjährliche Schulleitungsreview.
- Fokus auf kostenorientierte, schlanke und einfache Struktur sowie schnell wirksame Instrumente (Kein 'Büro' aufmachen)
- Umfragen bei Kunden und Ehemaligen finden nicht einmal jährlich, sondern höchstens alle 2 Jahre statt. Bisher haben wir auf dem Markt keine Softwarelösung gefunden, die handlich und auch erschwinglich (günstig) ist. Wir befragen unsere Kunden mit Fragebogen, per Post oder verteilt in den Klassen (nicht per Mail).
- Implementation des Managementsystem nach der ISO-Norm 9001:2000 ist im Gange mit der Absicht, den 5 Fachhochschulen so auszurüsten, dass sie den zukünftigen Anforderungen punkto Qualität und Akkreditation auf Bundesebenen entsprechen.
- Tout logiciel d'évaluation ou d'auto-évaluation doit être accessible par internet.
- 1. Wir haben eine nationale Schulleitung für beides Bildungsstandorte Genf/Zürich eingesetzt.  
2. Wir haben die Qualitätssicherungskommission QSK gemäss Berufsbildungsgesetz eingesetzt und mit zusätzlichen, Q-sichernden Aufgaben und Kompetenzen betraut.  
3. Wir realisieren ein Visitationsprogramm durch die nationale Schulleitung mit dem Auftrag, die Q-Standards im Kursalltag zu überprüfen und durch Vorschläge von Verbesserungsmassnahmen zu sichern und weiterzuentwickeln.
- Arbeiten mit Jahreszielen der Schule sowie persönlichen Jahreszielen. Feedback Kultur als Lehrziel. Jährliche umfassende Schulbeurteilung durch Studierende und Dozierende. Halbjährliche Schulleitungsreview.
- 1. Fragebogen verbessern:
- ISO-Version ist aktuell nicht 9000, sondern 9001
- Frage 19: Wir sind eine Schule für 15-20-Jährige, wir arbeiten pragmatisch, also verwenden wir für einige der Evaluationen Papier-Fragebogen, die handschriftlich ausgefüllt werden. (Mit guten Erfahrungen). Auch Fragebogen per normale Post, oder solche, die vorort ausgefüllt werden.  
2. einige Fragen wirken reichlich suggestiv als Werbung für EFQM - das ist wenig glaubwürdig und nur nervig, und bringt Ihnen wohl wenig (15, 12).  
3. Frage 24 (unten): die meisten Berufsfachschulen bieten sowohl Grund- als auch Weiterbildung an! man kann aber nicht beides anklicken!  
4. Frage 18: einige Umfragen sind jährlich, andere dreijährlich - Fragebogen differenzieren
- Kontakt mit Dr.Hummel geplant
- Ich kenne das EFQM - Modell nur teilweise. Bezüglich seinem Wert für Schulentwicklung und Schulqualität habe ich aber berechnete und begründete Zweifel, die Managementsverantwortliche, auch aus nicht schulischen Bereichen, mit mir teilen.
- Ihr Projekt verfolgt ein gleiches oder ähnliches Ziel wie das Projekt 'Benchmarking Schulen Sek. II der NW EDK'. Wohl erhalten Schule über Globalbudgets(scheinbar)mehr Autonomie. Der Bund und die Erziehungsdirektionen der Kantone als Geldgeber setzen aber nach wie vor die Leistungsstandarts. Hilfreiche Evaluationstools haben sich deshalb in erster Linie an diesen Standarts zu orientieren.
- Evaluation ist ein Bein, das Beherrschen der qualitätsrelevanten Prozesse ein zweites und die Optimierung der Prozesse auf Grund von Evaluationsergebnissen ein drittes Bein erfolgsversprechender Qualitätsarbeit. Wie jeder Stuhl braucht auch Qualitätsmanagementsystem mindestens drei Beine. Das Evaluationsbein herzustellen ist dabei der einfachste Teil. Vielleicht wird Qualitätsmanagement heute gerade deshalb oft auf Evaluation reduziert.

- Wir arbeiten seit zwei Jahren an einer eigenen Lösung. Eine Verbindung zu EFQM wäre sinnvoll.
- Zur Abbildung des pädagogischen Prozesses wird von unserem Haus das System LOW - Lernorientierte Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung prioritär behandelt. Es handelt sich um eine Synthese und Weiterentwicklung von ISO und EFQM.
- Irritiert bin ich, dass Iso mehrfach aufgeführt, Q2E, das auch im deutschen Sprachraum Fuss fasst keine Erwähnung findet.
- Wir führen zur Zeit die erste Selbstbewertung mit Hilfe von GOA durch
- fester Tagesordnungspunkt in der wöchentlichen Teamsitzung: Vorschläge zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung, Planungsideen etc.
- Interdisziplinäres Team; Qualitätswerkzeuge (Ishikawa, MindMap, Brainstorming, QFD, etc. )
- Wir haben keine Q-System mit einem offiziellen Zertifikat (ausser für die Weiterbildung eduqua). Wir haben selbständig ein auf unsere Schule zugeschnittenes Q-System aufgebaut und bauen dieses ständig aus/verbessern es.
- Ich bin als Schulentwickler und QM-Berater neu hier als Schulleiter eingesetzt, bin an der Konzeption eines QE-Systems für die beruflichen Schulen in Baden-Württemberg (auf der Basis von Q2E aus der Schweiz) beteiligt. Ich werde demnächst mit ersten Schritten der QE beginnen.
- die Selbstbewertung sollte wesentlich vereinfacht werden
- Une visite sur site et une rencontre avec notre direction
- Contamos con la inestimable ayuda de una consultora.
- Estamos en periodo de formación de los responsables de calidad y de comienzo de su implantación.
- Fundamental un software-guía interactivo.
- Con ayuda de un asesor y con muchas horas de trabajo.
- Lo importante es lanzarse a implantar el modelo. Es importante poder 'visualizar' todo el modelo en un espacio de tiempo no muy largo.
- Vendría bien un software para el seguimiento de las responsabilidades en la implantación del modelo (en que procesos intervengo, que indicadores gestiono, etc.)
- Bueno s0n esfuerzos personales que quisieramos que prosperen
- Mejorar el proceso de concienciación de implantación del sistema EFQM

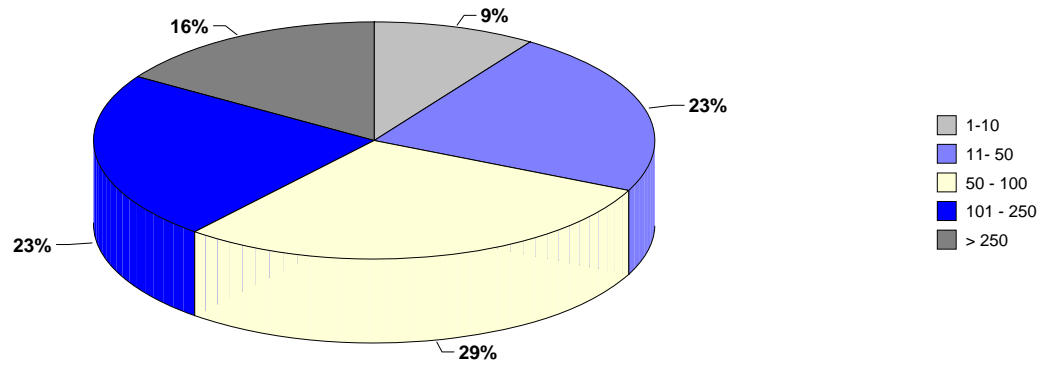
## Type of your organisation



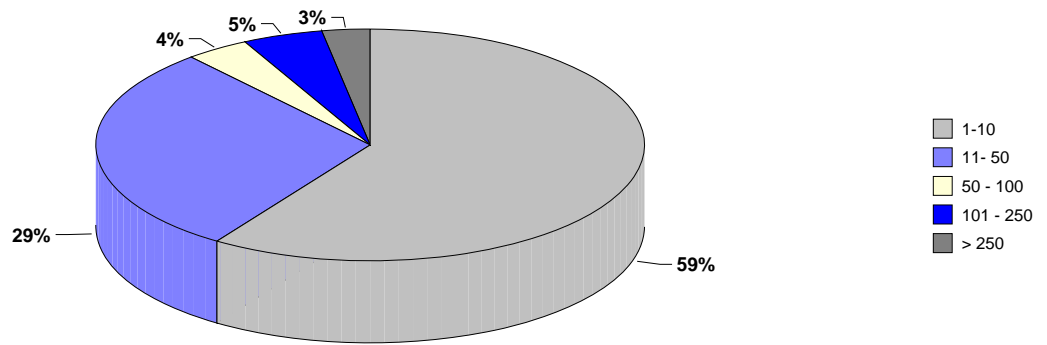
### Country



### Number of teachers, trainers and/or faculty members



### Number of administrative staff



### Number of students/participants

