

Konzept zur generellen Qualitätssicherung AWD:

Zusammenarbeit FL – AG Qualität – Superuser

1. EINFÜHRUNG

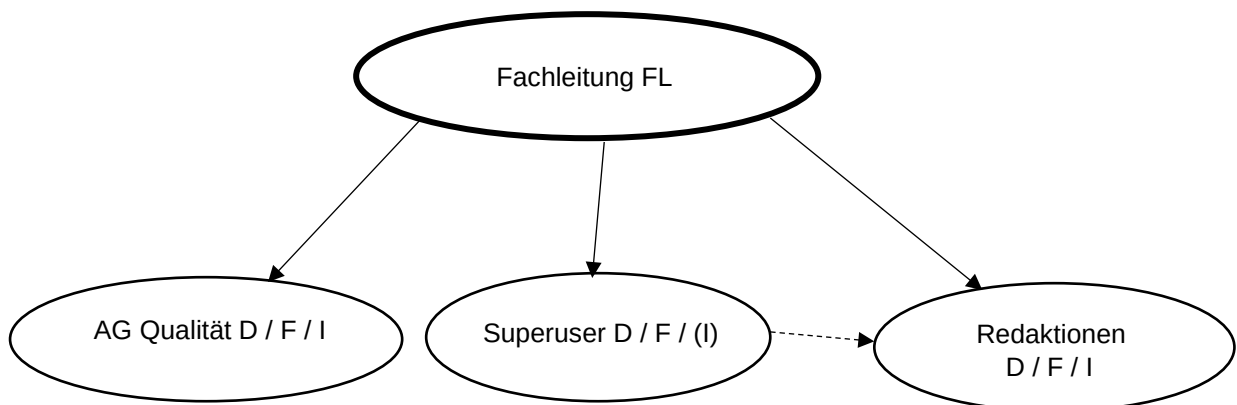
Das vorliegende Konzept zur Qualitätssicherung ergänzt / konkretisiert die folgenden bisher erarbeiteten Dokumente für die Aus- und Weiterbildungsdatenbank AWD:

- Erfassungsrichtlinien zur Anleitung und Unterstützung der Arbeit der Redaktionen
- Reglement für die Arbeit und die Aufgaben der Arbeitsgruppe Qualität (AG Qualität)
- Vertrag zur Regelung der Arbeit der Superuser

Das Konzept zur Qualitätssicherung beschreibt die Zusammenarbeit zwischen den drei Akteuren mit einer Rolle für die generelle Qualitätssicherung für die AWD und hält die jeweiligen Zuständigkeiten und Aufgaben fest.

Die AWD-Redaktionen (ca. 40 Redaktionen DE / ca. 30 Redaktionen FR / 1 Redaktor IT) erfassen die Angebote und Anbieter in ihrem Kanton gemäss den durch die Fachleitung (FL) vorgegebenen Richtlinien und den kantonalen Ressourcen. Die AWD-Redaktionen kümmern sich somit um die Qualitätssicherung ihrer eigenen AWD-Datensätze. Sie nehmen keine Rolle in der *generellen* Qualitätssicherung für die AWD ein.

2. SCHEMATISCHE DARSTELLUNG DER ZUSAMMENARBEIT



3. FACHLEITUNG DER AWD (=FL)

Mitglieder

- Martina Freudiger (Koordination der deutschsprachigen Redaktionen, der deutschsprachigen AG Qualität und der deutschsprachigen Superuserin)
- Gaëlle Favre (Koordination der französisch-/italienischsprachigen Redaktionen, der französisch-/italienischsprachigen AG Qualität und der französisch-/italienischsprachigen Superusern)
- Roland Spycher (Schnittstelle zur Chefredaktion berufsberatung.ch)

Überblick Aufgaben / Pflichtenheft

Die FL beschäftigt sich mit der Koordination der AWD und ist die **zentrale Stelle für alle Entscheidungen im Zusammenhang mit dem Modul**. Sie koordiniert die Arbeit der Redaktionen, der AG Qualität und der Superuser und kümmert sich anhand jährlicher Sitzungen mit den drei Gruppen

um deren Schulung. Die FL beantwortet in Zusammenarbeit mit den Superusern verschiedene Email-Anfragen im Zusammenhang mit der AWD über ein spezielles Ticket-System unter der Adresse berufsberatung@sdbb.ch.

Aufgaben der FL in Bezug auf die AG Qualität / Superuser

- Die FL zieht die AG Qualität bei zur Überprüfung und Beratung bezüglich der Erfassungsrichtlinien sowie zu Kontrollen der Umsetzung der generelleren Inhalte der Erfassungsrichtlinien in Form von Stichproben (siehe Punkt 4)
- Die FL definiert konkrete Aufträge für die Superuser: Überprüfen der korrekten Datenerfassung und selbständiges Korrigieren von Fehlern im Admin. Die FL organisiert mindestens 1x jährlich einen Austausch bzw. eine kleine Schulung mit den Superusern (siehe Punkt 5)
- Die FL antwortet auf Anfragen von Redaktionen oder externen Personen, die nicht durch die Superuser beantwortet werden können.

4. ARBEITSGRUPPE QUALITÄT AWD (=AG Qualität)

Bemerkung: Die folgenden Inhalte dienen der Ergänzung und Konkretisierung des Reglements zur AG Qualität AWD.

Mitglieder

- Deutschschweiz: Gabriela Breitenfeld (Basel-Stadt), Ruth Habermacher (Bern), Ruth Seiler (Luzern), Regula Waldesbühl (St. Gallen), Iris Zimmermann (Zürich), Pascale Zufferey (Schwytz)
- Romandie/Tessin: Carole Bertacco (Vaud) / Françoise Garcia Georges (Neuchâtel) / Roberto Savarino (Tessin) / Félicia Touvet (Valais)

Rahmenbedingungen

Die AG Qualität unterstützt und berät die FL in ihrer Koordinationsfunktion für die AWD. Diese Koordinationsfunktion findet in einem sehr weiten Feld statt. Lösungen, die für die AWD entwickelt werden, müssen

- ...für alle Kantone sinnvoll sein
- ...für alle drei Sprachregionen sinnvoll sein
- ...für alle Ausbildungstypen und für alle Abschlüsse in der AWD sinnvoll sein
- ...technisch umsetzbar sein
- ...durch Swissdoc getragen werden können
- ...vereinbar sein mit Vorgaben auf bb.ch als *ein* Ganzes (z.B. Vorgaben zur Darstellung von Links etc.)
- ...vereinbar sein mit allen weiteren Modulen auf bb.ch (z.B. E-Perspektiven)
- ...vereinbar sein mit den geplanten zukünftigen Entwicklungen auf bb.ch

Die Einschätzungen, Rückmeldungen und Vorschläge der AG müssen daher jeweils von der FL vertieft diskutiert, gemäss den genannten Kriterien analysiert und allenfalls konzeptionell weiterentwickelt werden. Alle genannten Kriterien müssen erfüllt sein, damit vorgeschlagene Lösungen oder Wünsche tatsächlich umgesetzt werden können.

Von der FL eingeholte Rückmeldungen der beiden AG (z.B. in Form von Email-Umfragen oder während den Sitzungen) werden von der FL zusammengebracht und diskutiert. Die FL fällt anschliessend ihre Entscheidungen auf Basis des überwiegenden Feedbacks aller Teilnehmenden der AG (Deutschschweiz, Romandie, Tessin) gemäss Mehrheitsprinzip.

Überblick Aufgaben / Pflichtenheft

Die AG Qualität prüft die Erfassungsrichtlinien, gibt Rückmeldungen auf Anfragen der FL und kontrolliert AWD-Daten gemäss Auftrag der FL in Form von Stichproben. Die AG Qualität kommuniziert nicht direkt mit den übrigen Redaktionen der AWD, sondern leitet Anfragen von Redaktionen, die allenfalls an sie gestellt werden, via berufsberatung@sdbb.ch an die FL weiter, damit diese allfällige Schwierigkeiten und Probleme der Redaktionen überblicken kann.

**Aufgaben / Pflichtenheft konkret**

- 1) Die AG AWD unterbreitet Vorschläge und Empfehlungen zur Anpassung der Erfassungsrichtlinien zuhanden der FL, welche die Vorschläge evaluiert.
Beispiel: Im Jahr 2017 wurde die AG Qualität zu ihrer Einschätzung bezüglich der ersten Version der Erfassungsrichtlinien befragt.
- 2) Die AG Qualität gibt eine Rückmeldung auf Email-Umfragen durch die FL zu verschiedenen Themen:
Beispiel: Email-Umfrage im November 2017 zu Lernstützkursen und Kompetenznachweisen in der AWD.
- 3) Die AG Qualität führt gemäss Auftrag der FL stichprobenartige Kontrollen der Umsetzung der **allgemeinen, generellen Inhalte** der Erfassungsrichtlinien durch (Kapitel 1 – 5 + 7.2 – 7.5). Zum Beispiel:
 - Überprüfen, dass die Inhalte für alle Ausbildungstypen gültig sind
 - Überprüfen der Vergleichbarkeit der Angebote hinsichtlich der Erfassungstiefen A, B, C (z.B. sind Bachelor Angewandte Psychologie FH und Bachelor Psychologie UH jeweils vergleichbar bzw. gemäss der Erfassungstiefe A erfasst?)
 - Überprüfen der Vergleichbarkeit der Angebote hinsichtlich des Abschlusses (z.B. sind die Sprachdiplome jeweils vergleichbar erfasst etc.)
 - Überprüfen, ob es noch Angebote gibt mit einer Dauer unter 2 Tagen
- 4) Die AG AWD nimmt an Sitzungen mit der FL teil, die mindestens 1x im Jahr stattfinden. Diese Sitzungen dienen zum Austausch zwischen der FL und der AG Qualität über verschiedene Themen im Zusammenhang mit der AWD (Erfassungsrichtlinien, Entwicklung der AWD, Entwicklung Internet-Anzeige, Entwicklung Admin etc.)

5. SUPERUSER**Mitglieder**

- Deutschschweiz: Gabriela Breitenfeld (GB)
- Romandie: Félicia Touvet (FT)
- Tessin: Roberto Savarino (RS) kümmert sich um allfällige Aufgaben in Italienisch (RS ist der einzige italienischsprachige Redaktor der AWD)

Überblick Aufgaben / Pflichtenheft

Die Superuser sind operativ tätig und beschäftigen sich mit den **Details** der Datenerfassung in der AWD. Sie überprüfen und korrigieren Inhalte **gemäss entsprechendem Auftrag** der FL selbstständig im Admin. Die Aufträge können sich auch dadurch ergeben, dass die AG Qualität bei ihrer Überprüfung von generellen Inhalten auf Fehler gestossen ist, die in der Folge durch die FL an die Superuser zur Korrektur übertragen werden. Die Superuser bearbeiten zudem auf die Adresse berufsberatung@sdbb.ch gesendete E-Mails von externen Personen und von Redaktionen. Die Superuser erhalten des Weiteren durch einen regelmässigen Austausch mit der FL die notwendige Basis, um ihrerseits neue Redaktorinnen / Redaktoren in der Arbeit mit der AWD zu schulen, falls diese nach der Einführung durch ihre Kantone auf Fragen / Schwierigkeiten stossen.

Aufgaben / Pflichtenheft konkret

- 1) Selbständiges Überprüfen und Korrigieren von AWD-Daten im Admin (z.B. korrekte Zuordnung von Swissdoc-Nummern, Abschlüssen etc.). Schwierige / unsichere Fälle werden durch die Superuser dokumentiert, der FL weitergeleitet und bei Bedarf nach deren Rückmeldung weiterbearbeitet.
- 2) Ticket-System LiveAgent:
 - Die Superuser leiten Emails von AWD-Redaktionen, externen Personen, Bildungsanbietern mit Änderungswünschen betreffend Angeboten an die betroffene kantonale Redaktion weiter.
 - Die Superuser beantworten Anfragen von externen Personen, Bildungsanbietern und/oder Redaktionen, die klar durch die Erfassungsrichtlinien geregelt sind (z.B. welchem Ausbildungstyp gehört ein CAS an? Welche Priorität haben Weiterbildungskurse etc.). Bei Unsicherheiten in Bezug auf die korrekte Rückmeldung oder bei Inhalten, die durch die Erfassungsrichtlinien (noch) nicht ausreichend geklärt sind, werden die Anfragen an die FL übertragen. Die Superuser nehmen keine Interpretationen der Erfassungsrichtlinien vor, sondern nehmen in ihren Rückmeldungen Bezug auf die Inhalte der Erfassungsrichtlinien (z.B.



bei Fragen von Redaktionen im Sinne von «dieses Thema wird in den Erfassungsrichtlinien auf Seite XY beschrieben: [...]»)

- 3) Schulung neuer Redaktorinnen / Redaktoren: Die neuen Redaktionen werden zunächst und in erster Linie durch ihren Kanton in die Arbeit mit der AWD eingeführt. Wenn neue Redaktionen nach der Einführung durch ihren Kanton weitere Erklärungen / Unterstützung benötigen, können die Superuser diesem Bedürfnis nachkommen: Die Superuser tauschen sich mit den neuen Redaktionen aus, klären ab, welche Kenntnisse noch fehlen, beantworten Fragen etc. Die Superuser üben mit den Redaktionen bei Bedarf das Erfassen eines Angebots und eines Anbieters im Admin. Insgesamt berechnen die Superuser für die Schulung neuer Redaktionen ca. einen halben Tag.
- 4) Diverse weitere Aufgaben gemäss Auftrag der FL (z.B. Löschen und Anpassen des Abschlusses «Abschluss anderer Art» etc.)

6. PLANUNG AUFGABEN / SITZUNGEN AG QUALITÄT, SUPERUSER, REDAKTIONEN

AG Qualität

- Mindestens 1x im Jahr Sitzung zwischen FL und AG Qualität
- Mindestens 1x im Jahr Aufgaben / Aufträge für die AG Qualität
- Mindestens 1x im Jahr Anfragen per Mail, Email-Umfragen

Superuser

- Mindestens 1x im Jahr Aufgaben / Aufträge für die Superuser
- Mindestens 1x im Jahr Austausch zwischen Superuser und der FL

Redaktionen AWD

1x pro Jahr Sitzung (Schulung, Präsentation etc.) mit den Redaktionen der AWD