

Self Assessment for Education and Training Organisations



Education and Culture



- There is an increasing market driven demand for commercial training providers as well as public institutions of education to show a certified quality standard.
- In this context, the widely used ISO 9000 standard can only be seen as a minimum requirement.
- To move beyond ISO and towards Excellence, many organisations only need small hints for the next improvement steps.
- It is the challenge to offer guidance in small and easy to implement steps and in such a way, that organisations slowly but continuously move towards an internationally recognised “Level of Excellence” as offered by the EFQM
- The **E**uropean **Q**uality **A**ssurance **R**eference **F**ramework in **V**ocational **E**ducation and **T**raining (EQARF in VET) is reflecting this and demands regular self-assessments as a starting point for improvements.

- **By taking your organisation's "temperature"**

It tells you:

- where problems are located
- how customers, employees and other stakeholders view your organisation
- where you can find room for improvement
- who you can learn from (benchmarking)

- **Business Excellence has a very strong ROI**

- Shareholder Value is higher in companies that regularly assess and improve using CAF / EFQM / MBNQA
- It leads to faster growth and better operative results

- **Opens the door to Excellence Awards**

(This in itself can be very motivating for the organisation)

Reasons

- Investigate current status
- Enable comparison
- Identify strengths and weaknesses

Advantages

- Foster improvement activities in the organisation
- Assessment based on facts
- Basis for comparison with other organisations
- Can be used in all areas of the organisation

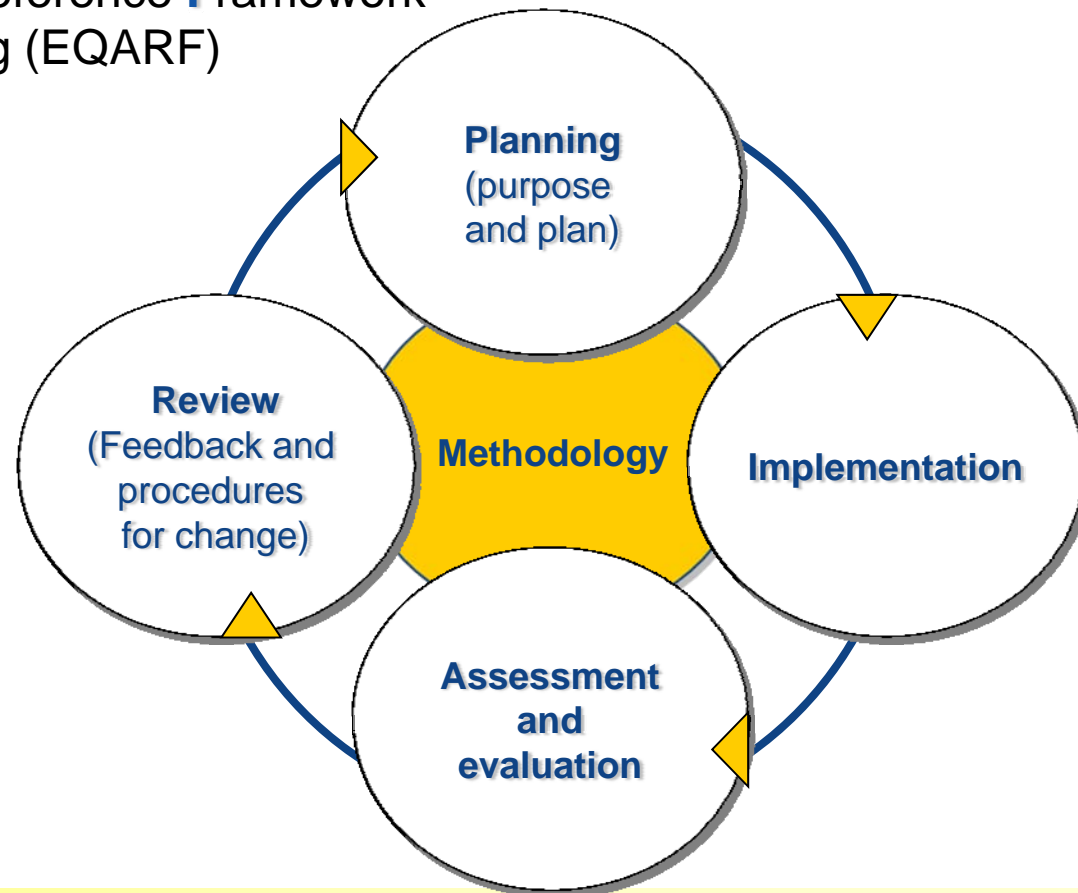
Pre-requisites

- Participation of management
- Active involvement of core areas
- Information of all employees
- Avoiding that people might feel controlled
- Creating a common understanding of quality

- If you are serious about EFQM you must regularly assess your situation!
- The software “explains” the model as you go along.
- Instead of reading a book on EFQM, the software leads you step-by-step through the process.
- The EFQM based analysis of strengths and weaknesses will be
 - linked directly to continuous improvement and
 - in line with your corporate strategy.
- The costs saved in a single assessment in terms of time and staff can already cover the costs of a software package.

- EFQM calls for systematically obtained data
- Web-based inquiries can be carried out anonymously
 - Particularly important for satisfaction inquiries
(students, personnel, teams, 360° management feedback, ...)
- Regularly conducted inquiries allow fast reaction to felt, “smaller” problems and thereby strongly improve motivation
- Satisfaction surveys can be used as valuable input for the continuous improvement process

- **Copenhagen Process:** self-assessment will become the cornerstone of continuous improvement in education and training in Europe.
- The **E**uropean **Q**uality **A**ssurance **R**eference **F**ramework in **V**ocational **E**ducation and **T**raining (EQARF) requires continuous improvement and provides a homogeneous framework of quality assessment across all existing quality systems and levels of education
- **SAETO meets all requirements of EQARF in VET.**



- Software and tutorials are a European solution from 3 interlinked Leonardo Projects with a multinational validation in over 80 organisations and covering 10 languages.
- The product is based on EFQM & ISO and licensed by EFQM.
- There exist extensive survey catalogues for stakeholder analysis.
- All questionnaires are adapted in language and contents to the educational and training sector.
- A modular structure allows for short or in-depth surveys.
- The solutions is scalable, as well as adaptable to specific and individual needs.
- SAETO offers a direct follow-up on improvement suggestions by using GOA Balanced Q-Card.
- Integration of methodology, training modules and software.

The SAETO solution is compatible with ETO specific quality systems, such as:

- **CQAF:** (European) Common Quality Assessment Framework
- **ANECA:** Spanish National Agency for Quality Assurance and Accreditation
- **eduQua:** Swiss quality certificate for ETOS
- **Gütesiegelverbund Weiterbildung:** Quality Label Association for Continuing VET, Germany
- **LQW:** Learner-oriented Quality in Continuing VET, Germany
- **PAS 1037:2004:** QM-Stufenmodell des RKW Berlin-Brandenburg für den Bildungsbereich
- **YODEK:** Academic Evaluation and Quality Development Commission, Turkey.

EFQM Check-Up: Neues Interview

Balanced Q-Card

Interview verteilen | Antworten laden

Führung | Mitarbeiter | Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ergebnisse | Schlüssel Leistungen Ergebnisse

Politik und Strategie | Prozesse | Kunden Ergebnisse | Gesellschaft Ergebnisse

Partnerschaften und Ressourcen

Innovation und Lernen

1. Wie wird die Organisation geführt?

1.1 Wirken die Führungskräfte bei der Festlegung von Zielen?
 1.2 Wirken die Führungskräfte als Vorbilder für die Mitarbeiter?
 1.3 Überprüfen Führungskräfte selbstkritisch ihr Verhalten?
 1.4 Sind die Führungskräfte für konstruktive Kritik offen?
 1.5 Sorgen Führungskräfte für eine/n Stellvertreterin ?
 1.6 Vereinbaren die Führungskräfte Ziele mit ihren Mitarbeitern?
 1.7 Unterstützen Führungskräfte die Mitarbeitenden bei der Erreichung ihrer Ziele?
 1.8 Übertragen die Führungskräfte Verantwortung und Kompetenzen?
 1.9 Erkennen Führungskräfte die Leistung ihrer Mitarbeiter?

Bewertung: Kriterium 1: 0 * 1,0 = 0; Teilkriterium 1: * 1,0 = 0

Notizen, Nachweise

Vorgehen: 0 / 25 / 50 / 75 / 100

Umsetzung: 0 / 50 / 75 / 100

Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung: Mitarbeiter-D

Balanced Q-Card

Zum Ändern des Fragebogens klicken Sie bitte mit der rechten Maus-Taste auf die betreffende Frage.

- Arbeitsaufgaben
 - Verfügen Sie über ausreichende Handlungsspielräume?
 - Können Sie Ihre Fähigkeiten und Ihr Wissen in Ihre tägliche Arbeit einbringen?
 - Beinhaltet Ihre Arbeit interessante und vielseitige Aufgaben und Funktionen?
 - Haben Sie bei Ihren Aufgaben und Funktionen ausreichend Autonomie um optimale Ergebnisse zu erzielen?
 - Motiviert und fordert Sie Ihr Job?
 - Können Sie Ihre persönlichen Ziele und Präferenzen mit Ihren Arbeitsaufgaben in Einklang bringen?
 - Verfügen Sie über alle relevanten Fähigkeiten und das Wissen, um alle Aufgaben und Anforderungen Ihres Jobs zu erfüllen?
 - Haben Sie Verbesserung- und Veränderungsvorschläge bezüglich Ihrer Arbeitsgestaltung?
 - Gab es für Sie besonders positive Erlebnisse bezüglich Ihrer Arbeitsgestaltung?
 - Gab es für Sie besonders negative Erlebnisse bezüglich Ihrer Arbeitsgestaltung?
- Führungsstil
- Organisation
- Soziale Beziehungen
- Image des Unternehmens
- Mitarbeitervertretung
- TQM Bewusstsein
- Arbeitsbedingungen
- Kommunikations- und Informationsmanagement
- Verbundenheit der Mitarbeiter
- Sozialleistungen
- Mitbestimmung bei der Erarbeitung der Unternehmensstrategie
- System zur Messung und Beurteilung der Mitarbeiterleistung
- Förderung / Unterstützung
- Trainings- und Entwicklungsmöglichkeiten für Mitarbeiter
- Status und Karriere
- Arbeitsaufgaben

Wartestatus



Balanced Q-Card - Verbesserungsvorschlag lokal bewerten

Das zentrale Verkaufsbüro sollte mal modernisieren
 Nur einmal täglich liefern
 Ausführlichere Handbücher
 Website weiter mit Produkttips ausbauen
 Den Warenänderungen Retourenaufkleber beilegen
 Liefertermin vorankündigen
 Supportanfragen schneller beantworten
 Weniger nervige Musik in der Telefonwarteschleife
 Anfragen schneller and die Vertriebspartner weiterleiten
 Gebäudesanierung noch dieses Jahr mit Außenbereich

Verbesserungsvorschlag: Gebäudesanierung noch dieses Jahr mit Außenbereich beginnen

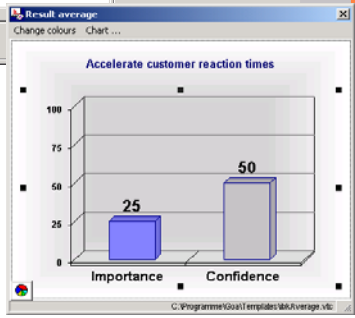
Dringlichkeit: 3 (Sehr niedrig bis Sehr hoch)

Strategischer Wert: 2

Kundenbezug: 1

Kostengünstigkeit: 1

Einfachheit der Umsetzung: 1

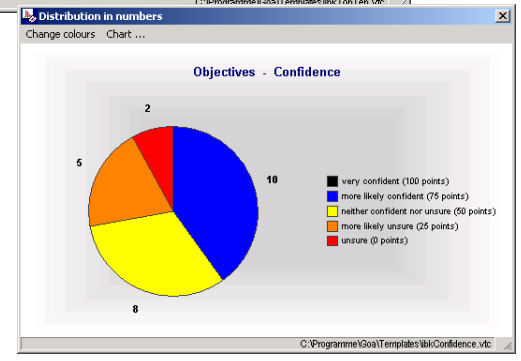


Bewertung aus der Lagebeurteilung

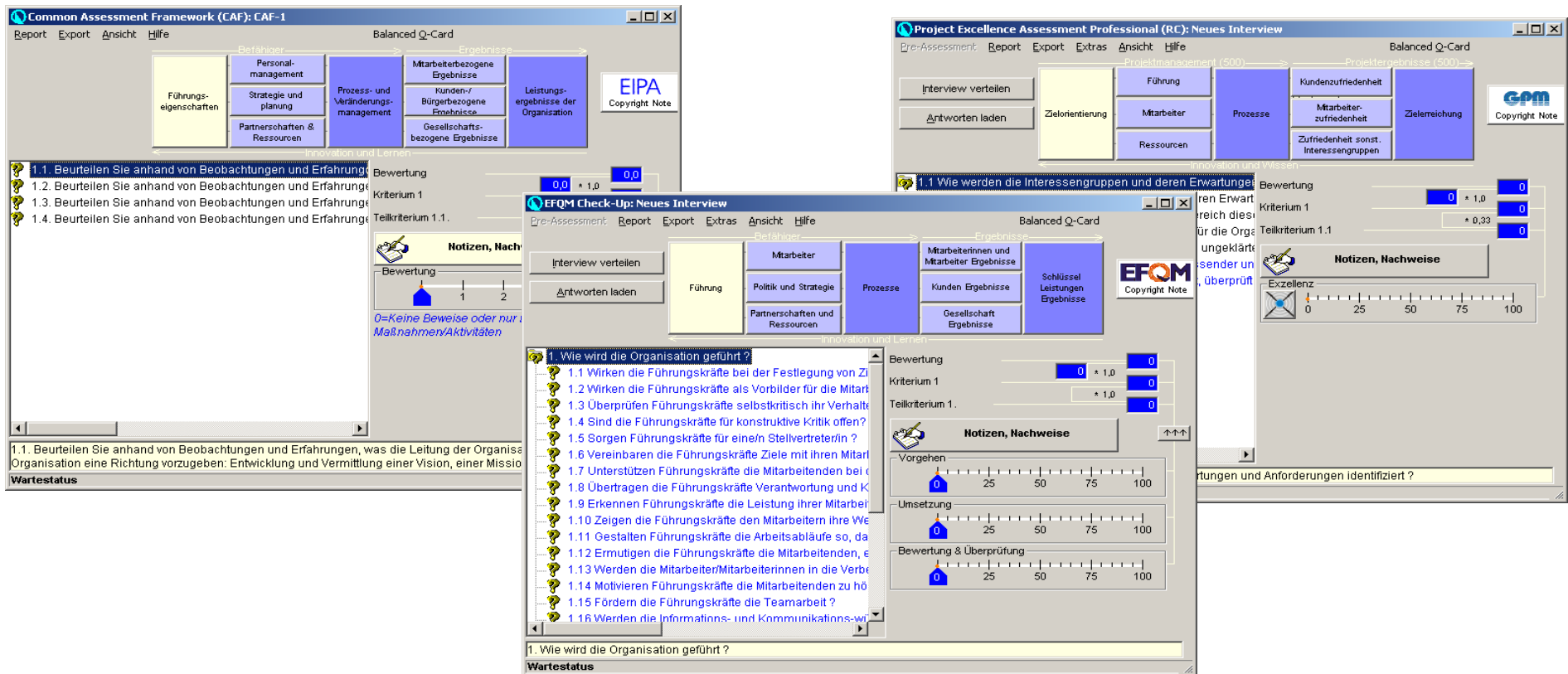
sehr schlecht | schlecht | durchschnittlich | gut | sehr gut

Handlungsbedarf: keiner | gering | mittelmässig | hoch | sehr hoch

Wartestatus



GOA offers a number of software modules for self-assessment based standards, such as **CAF** (Common Assessment Framework), **EFQM Excellence**, **ISO 9004** or **Project Excellence**.

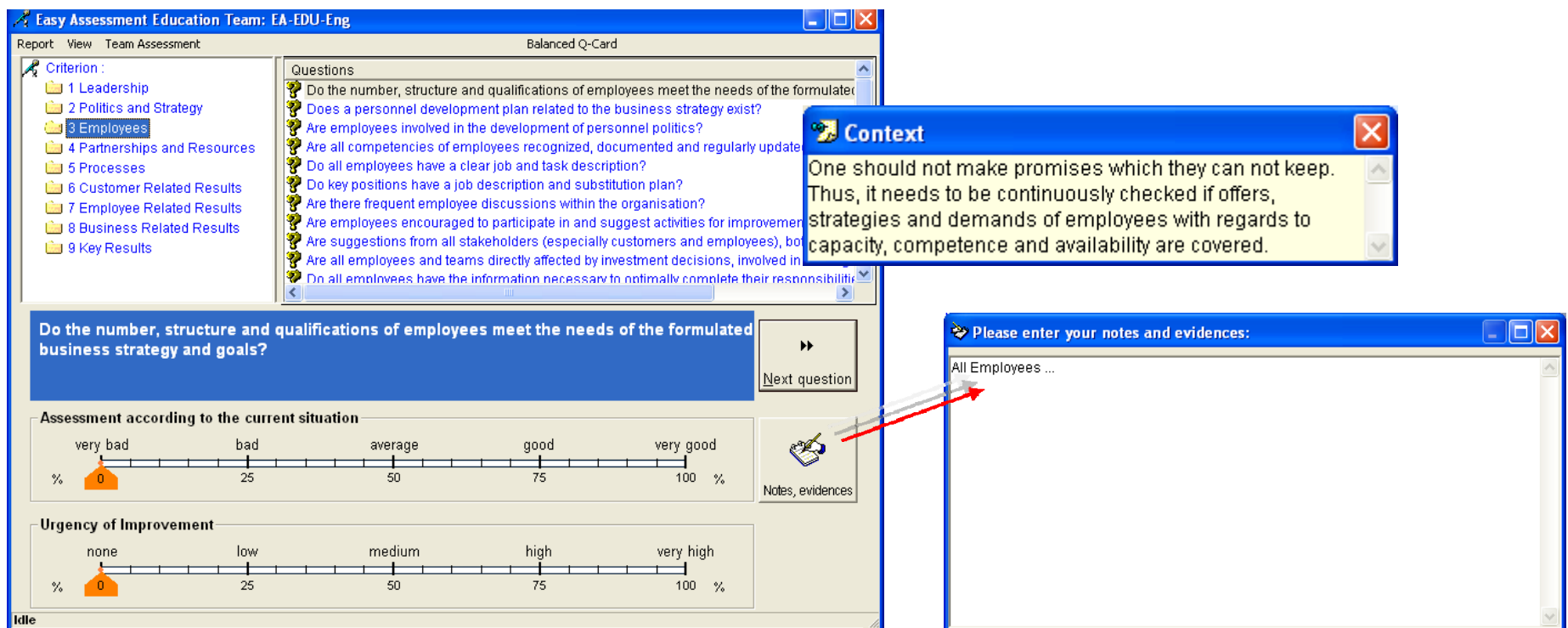


The image displays three overlapping screenshots of self-assessment software interfaces:

- CAF-1 (Common Assessment Framework):** Shows a 'Balanced Q-Card' with categories like 'Führungseigenschaften', 'Personalmanagement', 'Strategie und Planung', 'Partnerschaften & Ressourcen', 'Prozess- und Veränderungsmanagement', 'Mitarbeiterbezogene Ergebnisse', 'Kunden-/Bürgerbezogene Ergebnisse', 'Gesellschaftsbezogene Ergebnisse', and 'Leistungsergebnisse der Organisation'. It includes a list of criteria for evaluation and a 'Notizen, Nachweise' section.
- Project Excellence Assessment Professional (RC):** Features a 'Balanced Q-Card' with categories like 'Zielorientierung', 'Führung', 'Mitarbeiter', 'Ressourcen', 'Prozesse', 'Kundenzufriedenheit', 'Mitarbeiterzufriedenheit', 'Zufriedenheit sonst. Interessengruppen', and 'Zielerreichung'. It includes a list of criteria and a 'Notizen, Nachweise' section.
- EFQM Check-Up:** Shows a 'Balanced Q-Card' with categories like 'Führung', 'Politik und Strategie', 'Partnerschaften und Ressourcen', 'Prozesse', 'Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ergebnisse', 'Kunden Ergebnisse', 'Gesellschaft Ergebnisse', and 'Schlüssel Leistungen Ergebnisse'. It includes a list of criteria and a 'Notizen, Nachweise' section.

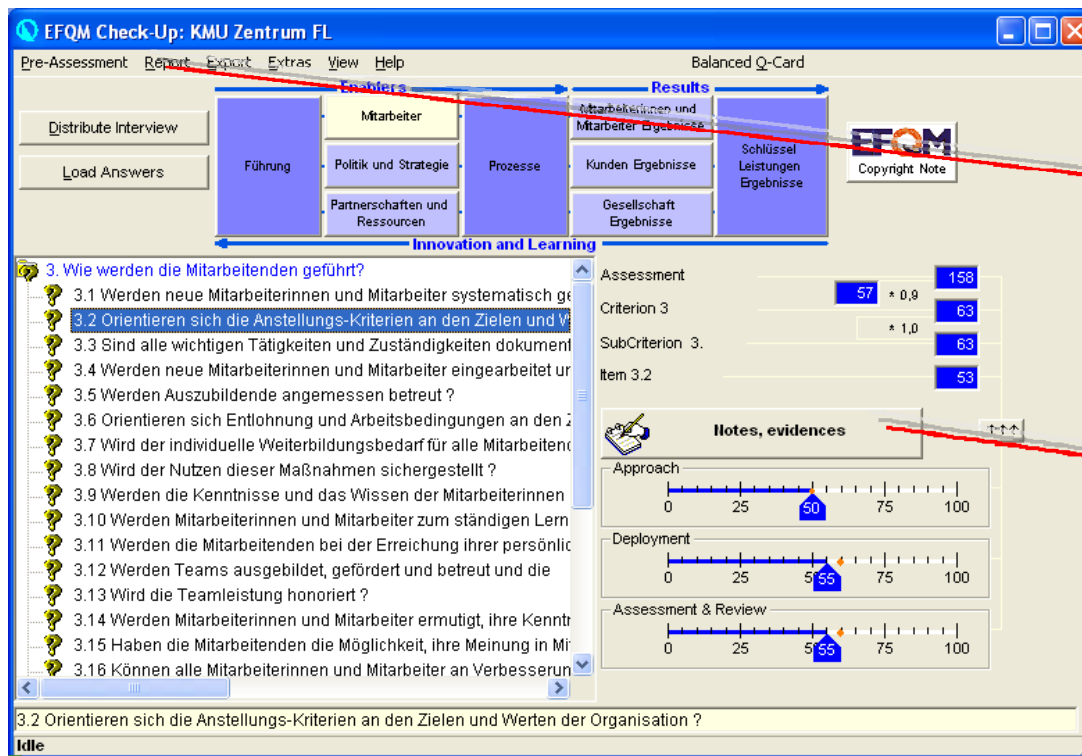
These solutions are scalable (from beginner up to professional assessor teams) and offer also sector specific adaptations (industrial users, SMEs, ETOs,...)

- Sector specific, simplified translations of the EFQM Model
- Minimised size and complexity of the assessment catalogues
- Allow a fast and easy first implementation of the Excellence concepts
- A full self-assessment can be done in less than a day



The screenshot displays the 'Easy Assessment Education Team: EA-EDU-Eng' application window. The main interface is titled 'Balanced Q-Card' and features a 'Criterion' tree on the left with '3 Employees' selected. The central 'Questions' pane lists several questions, with the first one highlighted: 'Do the number, structure and qualifications of employees meet the needs of the formulated business strategy and goals?'. Below the question, there are two horizontal assessment scales: 'Assessment according to the current situation' (ranging from 'very bad' to 'very good') and 'Urgency of Improvement' (ranging from 'none' to 'very high'). A 'Next question' button is visible. A 'Notes, evidences' icon is also present. A 'Context' dialog box is overlaid on the right, providing additional information: 'One should not make promises which they can not keep. Thus, it needs to be continuously checked if offers, strategies and demands of employees with regards to capacity, competence and availability are covered.' A 'Please enter your notes and evidences:' dialog box is also open, with a red arrow pointing to the 'Notes, evidences' icon in the main interface.

- Sector specific, simplified translations of the EFQM Model
- Full deployment of criteria contents
- Usage of top level RADAR logic
- Only short introduction training needed before first assessment



EFQM Check-Up: KMU Zentrum FL

Pre-Assessment Report Export Extras View Help

Balanced Q-Card

Enablers → Results

Mitarbeiter → Mitarbeiter und Mitarbeiter Ergebnisse

Führung → Kunden Ergebnisse → Schlüssel Leistungen Ergebnisse

Politik und Strategie → Prozesse → Gesellschaft Ergebnisse

Partnerschaften und Ressourcen

Innovation and Learning

3. Wie werden die Mitarbeitenden geführt?

3.1 Werden neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter systematisch ge...

3.2 Orientieren sich die Anstellungs-Kriterien an den Zielen und W...

3.3 Sind alle wichtigen Tätigkeiten und Zuständigkeiten dokument...

3.4 Werden neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingearbeitet ur...

3.5 Werden Auszubildende angemessen betreut ?

3.6 Orientieren sich Entlohnung und Arbeitsbedingungen an den Z...

3.7 Wird der individuelle Weiterbildungsbedarf für alle Mitarbeite...

3.8 Wird der Nutzen dieser Maßnahmen sichergestellt ?

3.9 Werden die Kenntnisse und das Wissen der Mitarbeiterinnen...

3.10 Werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum ständigen Lern...

3.11 Werden die Mitarbeitenden bei der Erreichung ihrer persönlic...

3.12 Werden Teams ausgebildet, gefördert und betreut und die...

3.13 Wird die Teamleistung honoriert ?

3.14 Werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ermutigt, ihre Kennt...

3.15 Haben die Mitarbeitenden die Möglichkeit, ihre Meinung in Mi...

3.16 Können alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an Verbesserun...

Assessment

Assessment	57	* 0,9	158
Criterion 3			63
SubCriterion 3.		* 1,0	63
Item 3.2			53

Notes, evidences

Approach

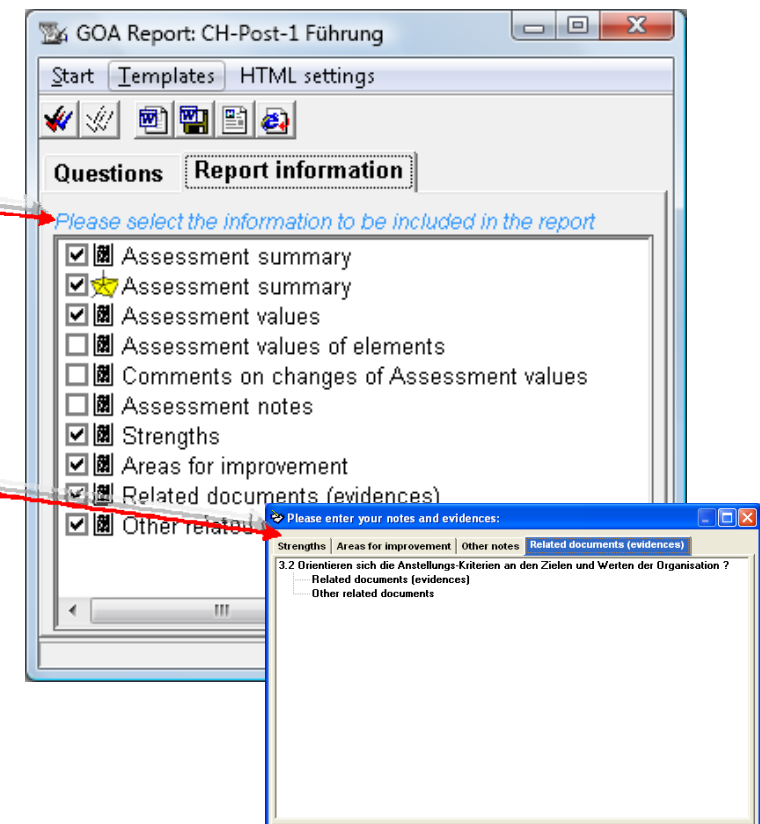
0 25 50 75 100

Deployment

0 25 55 75 100

Assessment & Review

0 25 55 75 100



GOA Report: CH-Post-1 Führung

Start Templates HTML settings

Questions Report information

Please select the information to be included in the report

- Assessment summary
- Assessment summary
- Assessment values
- Assessment values of elements
- Comments on changes of Assessment values
- Assessment notes
- Strengths
- Areas for improvement
- Related documents (evidences)
- Other related documents

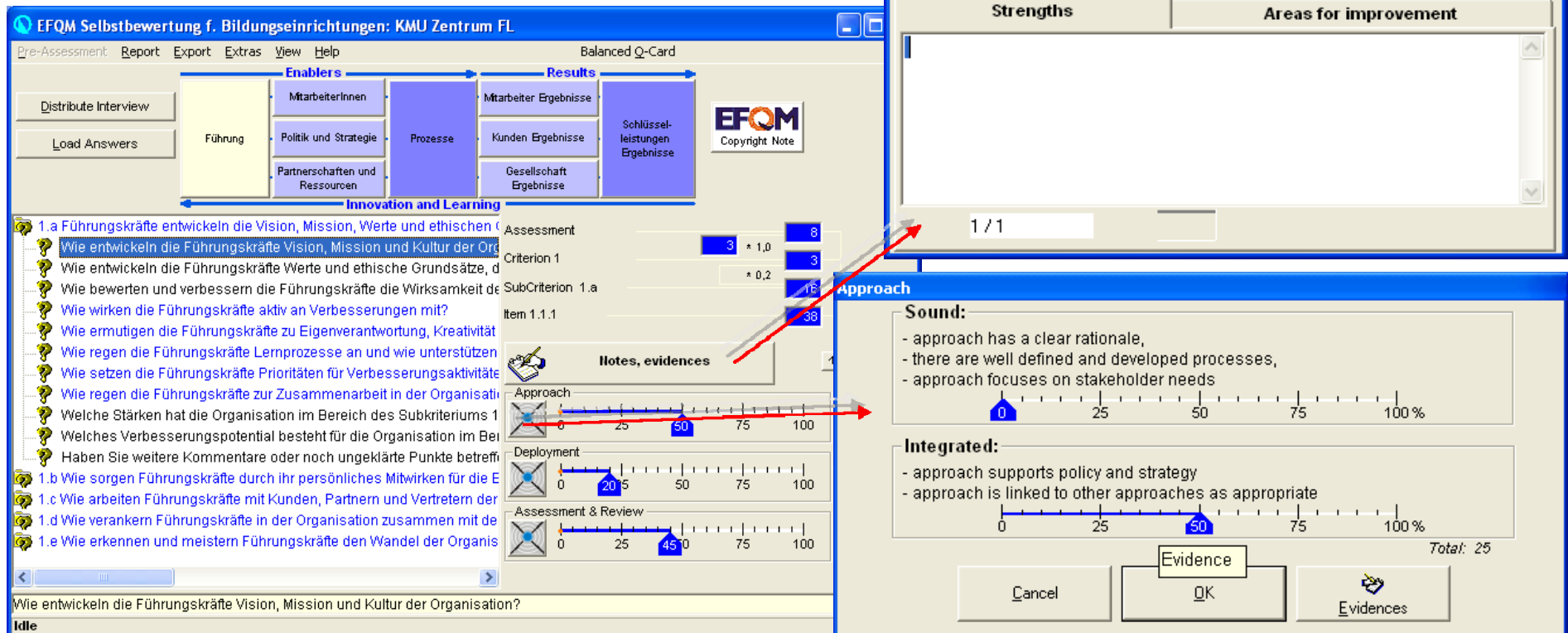
Please enter your notes and evidences:

Strengths Areas for improvement Other notes Related documents (evidences)

3.2 Orientieren sich die Anstellungs-Kriterien an den Zielen und Werten der Organisation ?

- Related documents (evidences)
- Other related documents

- Original assessment catalogues of the EFQM Model
- Full deployment of criteria contents on all levels
- Full usage of RADAR logic
- Assessors need to be EFQM trained



The screenshot displays the EFQM assessment software interface. At the top, a 'Balanced Q-Card' shows a flow from 'Enablers' (Führung, MitarbeiterInnen, Politik und Strategie, Partnerschaften und Ressourcen, Prozesse) to 'Results' (Mitarbeiter Ergebnisse, Kunden Ergebnisse, Gesellschaft Ergebnisse, Schlüsselleistungen Ergebnisse). Below this, a list of criteria is shown, with '1.a Führungskräfte entwickeln die Vision, Mission, Werte und ethischen Grundsätze der Organisation' selected. The assessment window for this criterion shows a score of 3 out of 8, with a sub-criterion score of 16 out of 38. A 'Notes, evidences' window is open, showing a 'Sound' approach with a score of 50% and an 'Integrated' approach with a score of 50%. The 'Sound' approach includes a clear rationale and well-defined processes, while the 'Integrated' approach supports policy and strategy and is linked to other approaches. The total score for this criterion is 25.

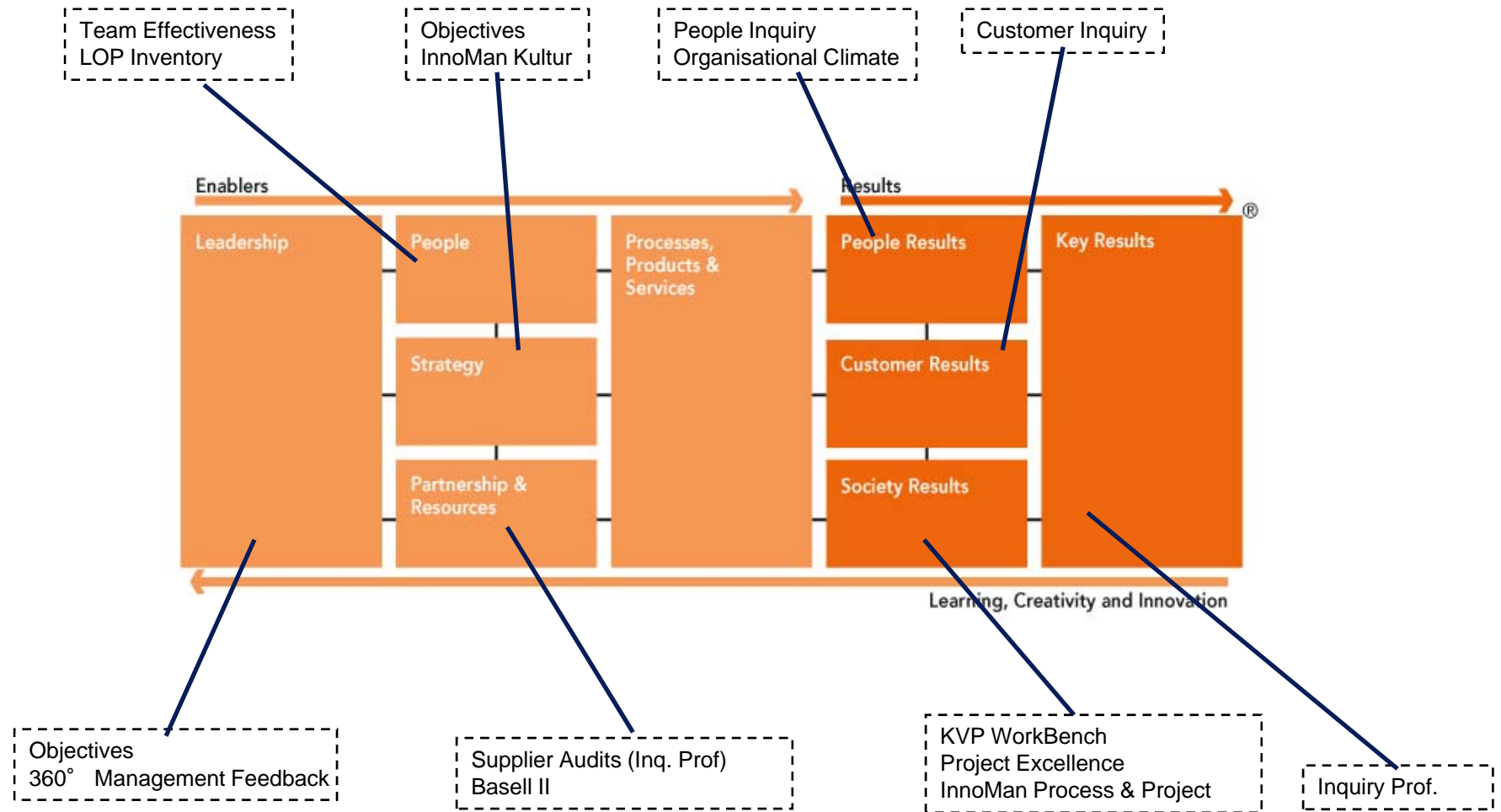
GOA/SAETO survey & reporting facilitates the design and implementation of a wide range of professional surveys.

The generic solution can be extended by a number of knowledge bases, that contain multilingual, task specific question catalogues and processing rules.

Examples are:

- Assessment of Innovation Management
- Company Objectives & Goals Definition
- Customer Satisfaction Inquiries
- People Satisfaction Inquiries
- Team-Effectiveness Surveys
- Training Evaluation

These „standard“ surveys can be enhanced by surveys using a multilayer approach, as for example the **360° Feedback Methodology**, which can be used e.g. for measuring the efficiency of leadership.



- **Balanced Q-Card (BQC)** supports the follow-up on improvement suggestions, from the prioritisation of the ideas, up to the planning and monitoring of improvement projects.

- **BQC supports:**
 - Filtering and selection of ideas from previous assessments and surveys
 - Prioritisation of improvement actions, optionally by all employees
 - Definition of improvement projects
 - Planning and management of improvement projects
 - Monitoring of all active improvement projects

Balanced Q-Card - local suggestion rating

Suggestion: Integration der Mitarbeiter im Frühstadium eines neuen Projektes

Dringlichkeit | 3

Strategischer Wert |

Kundenbezug | 4

Kostengünstigkeit | 2

Einfachheit der Umsetzung | 3

Comment:

Next | Reset

Balanced Q-Card: Top Ten

Filter Category:

5,45
6,25
4,66
4,60
4,55
4,54
4,52
4,49
4,45
4,45

- Evaluation von neuen WB-Angeboten bei bestehenden Dozenten/ Referenten
- Kürzere Prüfintervalle für implementierte Verbesserungen als jährliche BSC-Betrachtung.
- Stellvertreter GF KMU Zentrum muss eingeführt werden
- Messsystem aufbauen um öffentliche Meinung über HFL auszuwerten.
- Institutsmitarbeiter zusätzlich einschulen
- Momentane Kriterien der BSC hinterfragen
- Fragebogen für Mitarbeiterzufriedenheitsanalyse sollte von Zeit zu Zeit aktualisiert werden.
- Inhalte der BSC den neuen Gegebenheiten als Hochschule anpassen.
- Technologie Trends in der Lehre studieren
- Verbesserungsmaßnahmen mit BSC abgleichen.

Balanced Q-Card - Action Plan

not yet started | on time | delayed | critical | done | cancelled

Action	Category	Start date	Process owner	Deadline	Comment
Analyse der Mitbewerber hinsichtlich des WB-Angebotes	KMU	11.4.2007	Christian Hau...	29.6.2007	Insbeson...
Einführung von SAETO/ EFQM	KMU	01.09.2006	Christian Hau...	30.06.2007	Vertraglic
Fragebogen für Kundenumfragen KMU-Zentrum überarbeiten und implementieren	KMU	15.5.2007	Christian Hau...	31.7.2007	The evalu
Zielerreichungsgespräche einführen	KMU	15.1.2007	Christian Hau...	31.8.2007	Reactivat
Kommunikation des EFQM verbessern	KMU	15.2.2007	Christian Hau...	31.5.2007	Improving

Balanced Q-Card - Action

Action: Einführung von SAETO/ EFQM

Challenges	Experiences	Results	Other related documents
General	Team	Milestones	Target measurement
Start date: 01.09.2006	Deadline: 30.06.2007	Budget planned: 25.000	Budget as is: 4.500
Process owner: Christian Hausmann	Status: on time	Comment: Vertragliche Verpflichtung in LdV Projekt SAETO	Category: KMU

- Complete solution for self-assessment, satisfaction surveys and selection, planning and management of improvement projects.
- Modular and scalable according to the requirements of your organisation.
- Minimises the training effort for EFQM, conforms to the model and is always up to date.
- GOA/SAETO empowers you to conduct self-assessments with little effort in order to fulfil the requirements of the **E**uropean **Q**uality **A**ssurance **R**eference **F**ramework in **V**ocational **E**ducation and **T**raining (EQARF in VET).





Bildungshaus Batschuns
Ort der Begegnung

B

Institut für Industrielle
Fertigung und Fabrikbetrieb



Fraunhofer
Institut
Produktionstechnik und
Automatisierung
Fachinformation
und Bibliothek



Additional Information: www.saeto.eu

Thank you for your
attention!

