

Ihr Kursfeedback ist uns wichtig

Jährlich besuchen rund 5`200 Angehörige der Feuerwehr einen unserer Kurse. Für die regelmässige Qualitätsüberprüfung und Verbesserung unserer Produkte ist die Meinung der Teilnehmenden wichtig.

Wie war es bisher

Im Jahr 2006 haben wir das Kursfeedback für alle Kurse, die mehr als einen Tag dauern, eingeführt. Zu diesem Zweck verteilten wir am Ende des Kurses ein Formular mit Fragen an alle Teilnehmenden. Die ausgefüllten Formulare wurden anschliessend manuell im Excel ausgewertet und die Ergebnisse jährlich den Kursstäben präsentiert. Die Feuerwehr-Ausbildungs-Kommission Aargau überprüfte diese Auswertungen und leitete entsprechende Massnahmen zur Verbesserung ein.

Eine vollständige Beurteilung der Wirkung unserer Ausbildung konnte jedoch mit dem Kursfeedback nicht erreicht werden, da die Teilnehmenden am Ende des Kurses die Sinnhaftigkeit der Inhalte und deren Anwendbarkeit im praktischen Einsatz nicht einschätzen konnten.

Vorteilhaft an dieser schriftlichen Umfrage war, dass die Feedback-Formulare vor Ort von allen Teilnehmenden ausgefüllt wurden, was eine 100 %-Rückmeldungsquote garantierte. Als Nachteil kristallisierte sich heraus, dass die Teilnehmenden meistens als Gruppe unterwegs waren und daher oft Gruppenmeinungen wiedergaben anstelle vom individuellen Empfinden.

Wie ist es ab 01.01.2022

Ab 2022 werden alle Teilnehmenden aus allen Kursen für ein digitales Feedback per SMS eingeladen. Im SMS ist ein Link aufgeführt, der zu einer Umfrage führt, die von LODUR versendet wird. Mit dieser Variante kann zwar kaum mehr eine Rückmeldungsquote von 100 % erreicht werden, da die Teilnahme einen freiwilligen Charakter aufweist, dennoch wird eine höhere Qualität bei den Antworten erwartet. Mit dieser Methode werden auch Feedbacks von eintägigen Kursen eingeholt, was bisher nicht der Fall war.

Dieses flächendeckende Feedback spricht rund die Hälfte des Gesamtbestandes an Feuerwehrleuten im Kanton Aargau an.

Die Fragen, die gestellt werden, sind in LODUR erfasst. Das SMS wird jeweils 1 Tag nach dem besuchten Kurs an die Teilnehmenden versendet. LODUR greift auf die Handynummern der Teilnehmenden zu. Die Antworten, die aus der online Umfrage entstehen, werden anonym direkt ins LODUR übermittelt.



Die Auswertung kann anschliessend pro Kurs oder zusammengefasst über alle Kurse desselben Typs pro Jahr exportiert werden. Der personelle Aufwand für die Auswertung wird somit verringert. Die Resultate können wahlweise grafisch dargestellt im PDF-Format oder als Rohdaten im Excel-Format exportiert werden.

Unser Ziel ist es

Wir wollen der Unternehmensstrategie AGV im Sinne von «Weiterführung der Digitalisierung» und «Verbesserung der Kundenorientierung» folgen.

Der bestehende «Prozess Kursfeedback» soll an die heutigen technischen Möglichkeiten angepasst werden. Mit der neuen Variante sollen alle Kursteilnehmenden künftig die Möglichkeit zum Feedback erhalten, was wir als eine Form von Wertschätzung betrachten. Im Vordergrund steht die Verbesserung unserer Ausbildungsmodule bezüglich Effektivität und Effizienz.

Hanspeter Suter, Leiter Ausbildung Abteilung Feuerwehrwesen, AGV

Alessia Peter, Sachbearbeiterin Kurswesen Abteilung Feuerwehrwesen, AGV