

Stadt Amberg

Marktplatz 11
92224 Amberg



Beschlussvorlage	Vorlage-Nr:	006/0003/2005
	Erstelldatum:	23.03.2005
	Aktenzeichen:	Ref.6 Fi/Ja
Leitbild und Qualitätsmanagement der Volkshochschule		
Referat für Kultur, Sport und Schulen Verfasser: Christiana Schmidbauer		
Beratungsfolge	21.04.2005	Kulturausschuss

Beschlussvorschlag:

Das Projekt Qualitätsmanagement an der Volkshochschule Amberg wird vom Kulturausschuss begrüßt und unterstützt.

Sachstandsbericht:

1. Leitbild

Nach Artikel 57 Abs. 1 GO gehört die Schaffung und Erhaltung von Einrichtungen der Erwachsenenbildung als öffentlich-rechtliche Verpflichtung zu den Aufgaben des eigenen Wirkungskreises der Gemeinden. Die Volkshochschulen verstehen sich deshalb als die kommunale Einrichtung der Erwachsenenbildung, die überparteilich und überkonfessionell als Ort der Bildung und Begegnung für möglichst viele Bürgerinnen und Bürger aller sozialen Schichten agieren will, d.h. zu sozialverträglichen Konditionen.

Die Kurzfassung des vom Kulturausschuss 2003 beschlossenen Leitbildes der VHS Amberg wurde im Rahmen eines Weiterentwicklungsprozesses zu einer Langversion „Leitbild 2005“ geführt.

Leitbild der VHS Amberg 2005

Selbstverständnis und Werte

Fort- und Weiterbildung im Sinne von lebensbegleitendem Lernen ist heute unverzichtbar, um erfolgreich am technologischen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Wandel aktiv teilzuhaben. Lernen ist zu einer alters- und berufsübergreifenden Voraussetzung für Zukunftsfähigkeit geworden.

Für die Volkshochschule ist die Vermittlung von Zukunftsfähigkeit Programm, denn Weiterbildung in öffentlicher Verantwortung ist integraler Bestandteil kommunaler Daseinsvorsorge.

Das Selbstverständnis der Volkshochschule beruht auf dem Prinzip der „Einheit von Bildung“, das auf den mündigen und selbstverantwortlich handelnden Menschen zielt. Es beinhaltet politische, religiöse und ideologische Unabhängigkeit sowie gegenseitige Toleranz.

Aufgabenverständnis

Die Volkshochschule ist für die Stadt ein

- Standortfaktor, indem sie ein lebensbegleitendes, allgemeines, politisch- kulturelles und beruflich orientiertes Weiterbildungsangebot bietet,
- Zukunftsfaktor, indem sie fremdsprachliche, interkulturelle, technologische und mediale Kompetenzen vermittelt,
- sozialintegratives Bildungszentrum, in welchem Menschen verschiedener Herkunft und unterschiedlicher Lebenssituation gefördert werden und sich miteinander verständigen können,
- kulturelles Forum, in dem zur Mitgestaltung ermuntert wird und auch kontroverse Themen diskutiert werden,
- ein Freizeit- und Gesundheitszentrum mit einem vielfältigen, innovativen Programmangebot, das für breite Bevölkerungsgruppen zugänglich ist,
- individueller Erfahrungs- und Erlebnisraum, der Orientierung und Persönlichkeitsentwicklung ermöglicht.

Programmangebot

Das Programmangebot der Volkshochschule ist bedarfsgerecht und verlässlich. Es reagiert flexibel auf aktuellen Bedarf und fördert neue Bildungsbedürfnisse.

Die Volkshochschule ist ein Ort innovativer Lernangebote und -formen. Sie ist eine Non-Profit-Einrichtung, die durch sozialverträgliche Preisgestaltung und Ermäßigungsregelungen den Zugang für alle Interessenten offen hält und damit Chancengleichheit gewährleistet. Darüberhinaus realisiert die Volkshochschule unter wirtschaftlichen Bedingungen an sie herangetragene Aufträge, soweit sie im Einklang mit ihrem Selbst- und Aufgabenverständnis stehen.

Dienstleistung und Kundenorientierung

Interessierte und Teilnehmer an Volkshochschulveranstaltungen sind Kunden und gleichzeitig Partner der Dienstleistungseinrichtung Volkshochschule.

Die Volkshochschule

- informiert die Öffentlichkeit über ihr Angebot
- berät Interessierte entsprechend deren Bildungsbedürfnissen
- bietet klare und kundenfreundliche Vertragsbedingungen
- schafft mit entsprechend eingerichteten Räumen eine freundliche Lernatmosphäre
- ist offen für kritische Rückmeldungen
- beteiligt Teilnehmer und Lehrer an einer bedarfsgerechten Planung und Durchführung von Lehrveranstaltungen
- evaluiert den erfolgreichen Lernprozess differenziert nach Angebotsbereichen
- **Gender- Aspekt:** Frauen und Männer sind als Teilnehmer und Mitarbeiter gleichberechtigt

- **Qualitätsgrundsätze**

Die Qualität der Volkshochschulveranstaltungen wird vorrangig durch Kursleitende und Referenten sichergestellt.

In der Volkshochschule arbeitet fachlich qualifiziertes Personal, welches angeleitet und fortgebildet wird.

Zeitgemäßer Lehrmethoden- und Medieneinsatz sowie Lernorganisationsformen, die Lerninteresse und individuelle Voraussetzungen der Teilnehmenden berücksichtigen, sind Grundlage eines erwachsenengerechten Unterrichts.

Als moderne Dienstleistungseinrichtung ist die Volkshochschule selbst eine „Lernende Organisation“, die auf Qualitätssicherung bedacht ist und sich der Vielfalt neuer Anforderungen in den Bereichen Service, Beratung, Programmplanung und Angebotsentwicklung offensiv stellt.

2. Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement (QM) ist in den letzten Jahren zu einem zentralen Faktor des Leitbilds von privaten Wirtschaftsunternehmen wie auch von öffentlichen Institutionen geworden. Es umfasst zwei Verfahrensweisen: die Qualitätssicherung und die Qualitätsentwicklung – beides Komponenten, die auf eine kontinuierliche Verbesserung von Organisationen zielen. Auch in Weiterbildungseinrichtungen werden Qualitätskriterien immer stärker zum Maßstab erfolgreicher Arbeit.

Qualitätsmanagement ist für die Volkshochschulen kein gänzlich neues Arbeitsprinzip. Seit geraumer Zeit praktizieren die Volkshochschulen Qualitätssicherung und –entwicklung ohne diese Begriffe explizit zu verwenden. Bisher waren es einzelne Bereiche einer Volkshochschule, die der Qualitätsarbeit unterzogen wurden (z.B. Raumausstattung, Dozentenpool, Lehrmittel, Vertragsbedingungen). Die neuen QM-Verfahren unterscheiden sich von den traditionellen durch die Art und Weise, wie Qualität „gedacht“ wird. Sie sind eingebunden in ein Rahmenkonzept, das die ganze Einrichtung umfasst, und verlangen eine systematische Analyse und Bewertung der Volkshochschule. Nicht mehr einzelne Bereiche einer Volkshochschule stehen im Fokus der Qualitätsarbeit, sondern die gesamte Institution, mit all ihren Bezügen nach innen und außen. Diese ganzheitliche QM-Verfahren werden als *Total-Quality-Management* (TQM) bezeichnet. Nach gründlicher Abwägung entschied sich der Bayerische Volkshochschulverband im Jahr 2000 für das Qualitätsmanagement der EFQM (European Foundation for Quality Management), ein international anerkanntes TQM-Verfahren.

Was verbirgt sich hinter der EFQM? Ende der 80er Jahre gründeten einige TOP-Unternehmen Europas die EFQM mit dem Ziel, die eigene Wettbewerbsfähigkeit auf dem hart umkämpften Weltmarkt zu stärken. Das Arbeitsverfahren der EFQM drückt sich im Excellence-Modell aus. Neun Kriterien werden verwendet, um die Organisation in ihrer Gesamtheit zu evaluieren. Die relative Gewichtung der Kriterien erfolgt nach einem vorgegebenen Prozentsatz, der ein durchschnittlicher Erfahrungswert aus der bisherigen Arbeit mit dem EFQM-Modell ist.

Das EFQM-Verfahren bietet zwei Möglichkeiten der Evaluation: Die Selbstbewertung und die externe Bewertung. Für die Selbstbewertung werden Mitarbeiterinnen aus dem eigenen Hause zu EFQM-Assessorinnen ausgebildet. Die externe Bewertung wird durch speziell geschulte EFQM-Gutachter durchgeführt.

Auf den Grundsätzen der EFQM basierend dient TQM zur internen Qualitätsentwicklung. Darüber hinaus kann das europaweit anerkannte Modell für einen Vergleich mit anderen, ähnlich ausgerichteten Institutionen eingesetzt werden (Benchmarking).

Das Schema des EFQM-Modells basiert auf drei fundamentalen Säulen – der Betrachtung der Potenziale (Menschen/Ressourcen), der Prozesse und der Ergebnisse einer Organisation. Gegliedert ist das Modell in neun für eine Organisation aussagekräftige Kriterien (Wie z.B. Führung, Arbeitsabläufe, kunden- und mitarbeiterbezogene Ergebnisse).

3. Statistische Zahlen

Den Zwang des Bürgers zum Sparen und die allgemeine Konsumzurückhaltung merkt auch die VHS Amberg! Die angespannte Wirtschaftslage macht sich auch bei der Nachfrage nach Weiterbildungsangeboten der VHS bemerkbar. Investitionen ins Qualitätsmanagement sind gerade in solchen Zeiten angebracht um den Kunden zu binden und neue Kunden durch Qualität zu überzeugen. Die in der Anlage enthaltenen Daten verdeutlichen, dass die Anzahl der Kurse nur leicht zurück geht, die Zahl der Doppelstunden pro Kurs jedoch sehr viel mehr werden. Dies zeigt, dass die Teilnehmer einerseits sich weniger lange binden wollen, andererseits neben der Zeit aber auch weniger Geld investieren wollen/können.

.....
(Unterschrift Referatsleiter)

Anlage: Veranstaltungszahlen, Teilnehmerzahlen, Veranstaltungen nach Fachbereichen der VHS