

QUALITÄTSKRITERIEN FÜR VOLKSHOCHSCHULEN

1. Die Institution

Die Schweizerischen Volkshochschulen sind Erwachsenenbildungseinrichtungen, die trotz heterogenen Strukturen und Organisationen eine gemeinsame Identität und Philosophie haben sowie gemeinsame Qualitätsziele verfolgen, die sie zum Teil von andern Bildungsinstitutionen unterscheiden. Die Volkshochschulen sind politisch und konfessionell unabhängig.

Indikatoren Woran zeigt sich die Qualität der Volkshochschulen?	Minimalstandards In welchem Ausmass sollten die Qualitätskriterien erreicht sein?	Dokumentation Mit welchen Dokumenten lässt sich die Qualität belegen?
<ul style="list-style-type: none"> Die Bildungsangebote der VHS sind zugänglich für alle Bevölkerungsschichten: jung, alt, arm, reich, mit und ohne Vorbildung, Einheimische und Eingewanderte. Die VHS vermitteln Wissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten. Sie sind auch Orte der Begegnung und des interkulturellen sowie des Generationen übergreifenden Austauschs. Der Mensch als Ganzes – nicht nur seine Leistung – steht im Mittelpunkt. Volkshochschulen gehen mit der Bildung zu den Menschen. Sie arbeiten flächendeckend, basisnahe und sind regional verankert. Jede VHS entspricht der Region, in der sie tätig ist. VHS sind offen für Kooperationen. Volkshochschulen arbeiten nachfrage- und bedarfsorientiert. VHS engagieren freiwillige MitarbeiterInnen. 	<ul style="list-style-type: none"> Die Grundphilosophie ist in den Statuten, im Leitbild oder im Ausbildungskonzept vorhanden. Die verantwortlichen OrganisatorInnen pflegen Kontakte zu Bevölkerung, öffentlichen Instanzen und andern regionalen Institutionen. Die Mitarbeitenden setzen sich ein für eine professionelle Administration, Programmgestaltung, Kundenbetreuung und Öffentlichkeitsarbeit. Die VHS fördern die Weiterbildung ihrer Mitarbeitenden. Bedarfs- und Bedürfnisüberlegungen werden von den Mitarbeitenden vor der Programmgestaltung diskutiert und analysiert. Bei der Kursorganisation wird neben kompetenter Kursleitung auch Wert gelegt auf erwachsenengerechte Kurslokalitäten, die 	<ul style="list-style-type: none"> Statuten, Leitbild oder Ausbildungskonzept Detaillierte Programmhefte oder -ausschreibungen mit <ul style="list-style-type: none"> - breitgefächertem Angebot - dem Kurs entsprechenden Lokalitäten - Ort und Datum - Angaben über Kursleitung - Kursgebühren - Anmeldedatum - ev. Zusammenarbeit mit andern Institutionen Protokolle über Programmgestaltung sowie Bedürfnis- und Bedarfserhebung durch die verantwortlichen OrganisatorInnen. Jahresbericht Kurspreise

<ul style="list-style-type: none"> • VHS sind NPO-Organisationen. • Die Kurse werden zu günstigen Konditionen angeboten. 	<p>lernfordernd sind und soziale Kontakte ermöglichen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Kursteilnehmenden, Kursleitenden und Mitarbeitenden kennen ihre Volkshochschule und identifizieren sich mit den Zielen. 	
--	--	--

Bären­gasse 22
 CH – 8001 Zürich

+41 44 211 97 71
 +41 44 211 97 72

office@up-vhs.ch
 www.up-vhs.ch

2. Das Angebot

Die Angebote der Volkshochschulen orientieren sich am Bildungsbedarf und den Bildungsbedürfnissen der Kundinnen und Kunden, garantieren auch Angebote für benachteiligte Gruppen und Regionen und verstehen sich in diesem Sinne auch als komplementäre Anbieter.

Indikatoren	Minimalstandards	Dokumentation
Woran zeigt sich die Qualität der Volkshochschulen?	In welchem Ausmass sollten die Qualitätskriterien erreicht sein?	Mit welchen Dokumenten lässt sich die Qualität belegen?
<ul style="list-style-type: none"> • Das breit gefächerte Grundangebot • Die besonderen Qualitäten des Angebots: <ul style="list-style-type: none"> - kulturvermittelnd - integrativ - Generationen übergreifend. • Bedarfs- statt trendorientierte Themen • Nicht gewinnträchtige Angebote • Regelmässige Marktbeobachtung und entsprechende regionale Nischenangeboten. • Bedarfsüberlegungen in den Ausbildungskonzepten. • Bedürfnisermittlung bei Kundinnen und Kunden. • Kooperationen mit andern Anbietern, Gemeinden, Unternehmen. • Zufriedenheit der KundInnen und Kunden. • Weiterbildungsangebote für Mitarbeitende 	<ul style="list-style-type: none"> • Bedarfsüberlegungen sind im Ausbildungskonzept oder im Leitbild vorhanden. • Das Grundangebot enthält: <ul style="list-style-type: none"> - Sprachen (ev. in Kooperation) - Allgemeinbildung - Kulturvermittlung - Natur, Ökologie, Technologie - Gesundheit und Sport - Persönlichkeitsbildung - kreatives Gestalten - Freizeitbildung - integrationsfördernde Angebote - Regionale Nischenangebote - Generationen übergreifende Angebote • Schriftliche oder mündliche Erhebungen zur Zufriedenheit bei den Kursteilnehmenden • Überlegungen zu nicht zustande gekommenen Kursen. • Analyse von Aussteigerquoten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausbildungskonzept oder Leitbild • Programmhefte oder Ausschreibungen • Inserate • Werbung • Evaluationsformulare oder Beschreibung der mündlichen Auswertungen • Kursstatistik • Jahresberichte • externe Marktbeobachtung • interne Markterhebung

3. Der Lernerfolg

Volkshochschulen streben mit ihren Angeboten der Erwachsenenbildung bei den Teilnehmenden einen nachhaltigen Lernerfolg an und motivieren zum selbständigen Lernen.

Indikatoren Woran zeigt sich die Qualität der Volkshochschulen?	Minimalstandards In welchem Ausmass sollten die Qualitätskriterien erreicht sein?	Dokumentation Mit welchen Dokumenten lässt sich die Qualität belegen?
<ul style="list-style-type: none"> • Klar formulierte Lernziele für alle Angebote. • Aufnahme der Erwartungen der Teilnehmenden bei Beginn der Weiterbildung. • Die Lerninhalte und die anvisierten Lernziele stimmen mit der Ausschreibung überein. • Lerninhalte und Methodik/Didaktik sind transferorientiert. • Selbstlern- und Übungsangebote sind Bestandteile des Lernangebotes. • Selbst- und/oder Fremdeinschätzung während des Kurses sowie Überprüfungen der Lernziele auch durch die Teilnehmenden werden durchgeführt. • Evaluation des Angebots durch die Teilnehmenden. • Erfolgsquoten bei Lernerfolgskontrollen oder bei Zertifikaten. • Teilnehmende wünschen Vertiefungs- oder Fortsetzungskurse. • Beratungsmöglichkeit für Kunden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Lernziele werden in einzelne überprüfbare Lernschritte unterteilt. • Die Erwartungen der Teilnehmenden werden festgehalten und berücksichtigt. • Die Kursthemen sind bedeutsam, Inhalte und Vermittlungsmethoden sind handlungs- und anwendungsorientiert. • Theorie und Praxis werden verknüpft. • Einbezug des Wissens, der Praxis, des Alltages und der Erfahrung der Lernenden durch die Lehrenden. • Selbstlern- und Übungsangebote sind wenn möglich im Konzept aufgeführt oder werden angeboten. • Befindlichkeit und Lernerfolg während während des Kurses überprüft. • Schlussevaluation 	<ul style="list-style-type: none"> • Programmhefte, Ausschreibungen • Kurskonzepte, Kursplanung mit: <ul style="list-style-type: none"> - Lernziel und/oder Ausbildungsziel - Zielgruppe - Inhalte und Methoden - Transferüberlegungen - Kursmaterial - Lernerfolgskontrolle • Für Lehrgänge, die auf einen anerkannten Abschluss vorbereiten: Beschreibung des Zertifikates, dessen Anerkennung und des Bekanntheitsgrades, ev. Rekursmöglichkeit. • Evaluation

4. Transparenz von Angebot und Leitidee

Volkshochschulen publizieren ihre Angebote regelmässig schriftlich (Programmhefte, Programmbücher, Internet, Inserate usw.) und veröffentlichen darin Informationen über das Angebot, die Trägerschaft, die Leitidee und die Geschäftsbedingungen.

Indikatoren Woran zeigt sich die Qualität der Volkshochschulen?	Minimalstandards In welchem Ausmass sollten die Qualitätskriterien erreicht sein?	Dokumentation Mit welchen Dokumenten lässt sich die Qualität belegen?
<ul style="list-style-type: none"> • VHS-Programme sind übersichtlich gegliedert, gut lesbar, leicht verständlich und ansprechend gestaltet. • Die Informationen sind klar, vollständig und aussagekräftig • Die Programme werden von den Kundinnen und Kunden erwartet und positiv kommentiert. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Ausschreibungen enthalten Grundinformationen zum Kurs (je nach Veranstaltung): <ul style="list-style-type: none"> - Titel des Kurses - Ziele und Inhalte - Hinweise auf die Methode- - Unterrichtseinheiten - Kursdatum, -ort, -zeit - Kursleitung - Teilnehmerzahl (Minimum /Maximum) - Kurskosten / Materialkosten, Reise- und Verpflegungskosten usw. - Anmeldeschluss - Angabe zu Lehrmitteln - bei Zertifikatskursen: Informationen zur Prüfung - Rekursmöglichkeit - zusätzlicher Zeitaufwand - Versicherung der TN • Grundinformationen zur Institution: <ul style="list-style-type: none"> - Träger der VHS, Rechtsform - Leitideen - Adresse, Telefon, Fax, Email , Homepage - Mitarbeitende - ev. ReferentInnen-Verzeichnis - Geschäftsbedingungen - Ferienplan - Rücktrittsbedingungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Programmhefte, Ausschreibungen • Statuten • Leitbild • Ausbildungskonzept

5. Die Leistungserbringung

Die Volkshochschulen streben eine kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungserbringung an.

Indikatoren	Minimalstandards	Dokumentation
<p>Woran zeigt sich die Qualität der Volkshochschulen?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die KursleiterInnen sind befähigt, Selbsteinschätzungen von Teilnehmenden zu besprechen, sie zu beraten und Lösungen mit ihnen zu erarbeiten. • Bei Fortsetzungs- und Zertifikatskursen sind Wechsel des Levels möglich. • Die Kundinnen und Kunden werden von den Kursleitenden sowie bei Bedarf durch Mitarbeitende der Institution beraten. • Die Gruppengrößen sind den Kurszielen und/oder den Teilnehmerbedürfnissen angepasst. • Die Geschäftsstelle arbeitet effizient und ist regional verankert. 	<p>In welchem Ausmass sollten die Qualitätskriterien erreicht sein?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Kursziele und die Anforderungen sind bekannt. • Die Kursleitenden sind in der Lage, mit Erwachsenen zu arbeiten, die unterschiedliche Vorkenntnisse mitbringen. • Die Kursleitenden sind befähigt, unrealistische Selbsteinschätzungen der Teilnehmenden zu besprechen, sie zu beraten und Lösungen mit ihnen zu erarbeiten. • Die Kursziele können in der vorgesehenen Kursdauer und mit der Zielgruppe erreicht werden. • Die Preise sind dem Leitbild der VHS entsprechend. • Die administrativen Kosten sind auf das Minimum reduziert. 	<p>Mit welchen Dokumenten lässt sich die Qualität belegen?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Im Kursprogramm sind die Ziele und – wenn nötig – Anforderungen definiert. • Bei Zertifikatskursen sind im Kursprogramm die Level beschrieben. • Im Kursprogramm sind die Lehrmittel vermerkt. • In den Jahresrechnungen werden die Zahlen betreffend Kurseinnahmen und Kursausgaben veröffentlicht. • Die Ausgaben für die Administration und Werbung sind in der Jahresrechnung enthalten. • Jahresbudget und mittelfristiger Finanzplan.

6. Die Lehrkräfte

An Volkshochschulen arbeiten Lehrkräfte, die sich bemühen, fachlich, methodisch und didaktisch auf dem neuesten Stand zu sein, die über soziale Kompetenzen verfügen und bereit sind, sich regelmässig weiterzubilden.

Indikatoren	Minimalstandards	Dokumentation
<p>Woran zeigt sich die Qualität der Volkshochschulen?</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Lehrkräfte zeichnen sich aus <ul style="list-style-type: none"> - durch Kompetenzen in ihrem Fachgebiet - durch methodisch! - didaktische Kompetenzen - durch soziale Kompetenzen Die Lehrkräfte arbeiten teilnehmerorientiert und integrieren Wissen und Erfahrung der Teilnehmenden in die Lehrtätigkeit. Verschiedene Unterrichtsformen dienen zur vertieften Auseinandersetzung mit dem Lehrstoff Die Lehrkräfte sind sich bewusst, dass freiwilliges Lernen auch Spass machen soll und darf. Die Kursteilnehmenden sind mit den Lehrkräften zufrieden und lernen motiviert. 	<p>In welchem Ausmass sollten die Qualitätskriterien erreicht sein?</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Lehrkräfte sind fachlich und methodisch kompetent. Sie verfügen über Erfahrung in der Weiterbildung von Erwachsenen. Lehrkräfte, die regelmässig grössere Pensen unterrichten, verfügen über erwachsenenbildnerische Fähigkeitsnachweise. Lehrkräfte bilden sich auf vielfältige Weise weiter. Unterrichtsbesuche werden durch VHS-Kursbetreuer durchgeführt. Die Kurse werden an Treffen von Kursleitenden und Kursbetreuern besprochen, analysiert und ausgewertet. Die Lehrkräfte holen bei den Teilnehmenden Rückmeldungen ab und befassen sich damit. Die Kursleitenden setzen sich aktiv mit Fragen um das Lernen auseinander. 	<p>Mit welchen Dokumenten lässt sich die Qualität belegen?</p> <ul style="list-style-type: none"> Schriftlich formuliertes Anforderungsprofil für Lehrkräfte. Aktuelle Lebensläufe der Lehrkräfte (für längere Lehrgänge) Auflistung der besuchten Weiterbildungsangebote. Berichte von Unterrichtsbesuchen durch die Kursbetreuenden oder Intervention. Von den Kursteilnehmenden ausgefüllte Evaluationsformulare mit Fragen zu den Kompetenzen der Lehrkräfte. Protokolle von Treffen mit Kursleitenden.

7. Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung

Volkshochschulen sind sich bewusst, w s Qualität ein Prozess ist, der auf allen Ebenen stattfindet, der alle Mitarbeitenden betrifft und der zur Erhaltung und Verbesserung der Qualität führt

Indikatoren	Minimalstandards	Dokumentation
<p>Woran zeigt sich die Qualität der Volkshochschulen?</p> <ul style="list-style-type: none"> • VHS engagieren sich für eine gemeinsame VHS-Identität. • Das Leitbild oder die Statuten enthalten die Grundlagengedanken sowie die Strukturen der Institution. • VHS wenden zum Teil ein systematisches Instrument an zur Qualitätsentwicklung. • Qualität auf allen Ebenen ist ein regelmässiger Diskussionspunkt an den Teamsitzungen. • Es finden pädagogische Konferenzen, Kursleitertreffen, Kursbesuche statt. • Das Kurswesen wird regelmässig evaluiert und Konsequenzen und Massnahmen aufgezeigt. 	<p>In welchem Ausmass sollten die Qualitätskriterien erreicht sein?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existenz eines Evaluationskonzeptes. • Überlegungen zur Qualitätsentwicklung der Organisation sollen schriftlich vorliegen. • Leitbild und oder Statuten sind vorhanden. • Organigramm, Lehraufträge und Pflichtenhefte für ehrenamtliche und Mitarbeitende sind vorhanden. • Pädagogische Konferenzen bzw. ein Austausch über pädagogische Themen mit den Lehrkräften und Organisatorinnen und Organisatoren finden regelmässig statt. 	<p>Mit welchen Dokumenten lässt sich die Qualität belegen?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leitbild, Statuten und Organigramm. • Protokoll einer pädagogischen Konferenz mit Lehrkräften. • Beschreibung der Qualitätssicherungs- und -entwicklungsmassnahmen • Beispiel eines Evaluationsberichtes eines Angebotes mit Darstellung der daraus gezogenen Konsequenzen. • ev. Zertifikat von vorhandenen Qualitätssystemen mit entsprechendem Bericht. • Selbstanalyse: Stärken & Schwächen, Chancen & Gefahren.

VSV-AUPS 2001, redigiert 2015

Bären-gasse 22
CH – 8001 Zürich

+41 44 211 97 71
+41 44 211 97 72

office@up-vhs.ch
www.up-vhs.ch