Leitfaden für Gespräche in Qualitätszirkeln +vhs | Protokoll und Massnahmenkatalog

Das zentrale Instrument des Qualitätsprozesses des VSV sind die Qualitätszirkel, gebildet von zwei bis vier Volkshochschulen: Diese sind gemeinsam die Experten ihres Qualitätsmanagements. Sie unterstützen und überprüfen sich wechselseitig. Die Qualitätszirkel dienen dazu, Mängel festzumachen und Massnahmen für Verbesserungen festzulegen. Es kommen keine externen Experten zum Einsatz.

Der Qualitätsprozess baut auf acht Kriterien. Diese Kriterien stellen die Bedürfnisse der Lernenden und das Funktionieren der Institution in den Mittelpunkt. Jede Volkshochschule überprüft anhand dieser Kriterien mithilfe des Qualitätszirkels die eigene Praxis und erarbeitet Ansätze zur Verbesserung der eigenen Arbeit. Der Qualitätszirkel kann jedes Jahr einen wechselnden Schwerpunkt bei zwei oder drei Kriterien setzen, d.h pro Runde muss nicht der ganze Kriterienkatalog aufgearbeitet werden. Der Leitfaden dient zugleich als Protokoll und als Reporting-Formular zuhanden des Vorstandes des VSV.

Protokoll

Beteiligte Volkshochschulen bzw. Bildungseinrichtungen, Diskussionsteilnehmer	
Datum des Qualitätszirkels	
+vhs Label erteilt am / Antrag bevorstehend	
Für das Protokoll	

1. Kriterium: Führung

Die Volkshochschule ist partizipativ geführt. Sie verpflichtet sich zu einem dauerhaften Qualitätsmanagement im Sinne von Bedürfnisorientierung, Professionalität und Langfristigkeit auf allen Ebenen der Institution.

Fragen für den Austausch im +vhs-Qualitätszirkel

Fragen	Situationsanalyse	Vereinbarte Massnahmen
Leitbild • Haben wir ein Leitbild? Ist es aktuell? • Verfügen wir über eine Strategie, die uns eine langfristige Orientierung ermöglicht? Ist sie aktuell? Was müsste sie beinhalten? • Setzen wir uns Jahresziele? Welche? Wird die Zielerreichung überprüft?		
Positionierung • Was haben wir in den letzten 12 Monaten im Bereich Öffentlichkeitsarbeit gemacht? Welchen Nutzen hat dies uns gebracht? • Zu welchen Medien, Behörden, Multiplikatoren pflegen wir Kontakte? Genügt das? • Kooperieren wir mit lokalen Organisationen? Was bringen uns die Kooperationen? • In welchem Umfeld müssen wir uns stärker einbringen und neue Kontakte knüpfen?		
Führungsmodell • Praktizieren wir eine partizipative Entscheidungskultur, in der alle Beteiligten zu Wort kommen? • Pflegen wir eine echte Feedbackkultur? • Was wissen wir über die Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden und der Kursleitenden? Wie können wir sie steigern?		

• Was passiert mit Kundenfeedbacks? Lösen sie Massnahmen aus? Warum nicht? • Sind wir im Blick auf Alter, Herkunft, Kompetenzen divers genug? Folgen wir einer inklusiven Praxis? • Ist der Generationenwechsel in unserem Leitungsgremium gesichert?		
Organisation und Hilfsmittel • Sind wir effizient organisiert? Wo verlieren wir unnötig viel Zeit und Energie? • Haben wir die richtigen Instrumente im Einsatz (Kurs- und Teilnehmerverwaltung, Buchhaltung, Kommunikation)? Welche fehlen? Wie können wir sie uns beschaffen? • Ist das Wissen in unserem Betrieb dokumentiert und verständlich organisiert, so dass es bei Wechseln erhalten bleibt?		
Finanzen • Sind wir solide finanziert? Können wir neue Quellen erschliessen? Welche? Wer ist zuständig? • Verfügen wir über Reserven?		
Datenschutz • Genügen wir den Ansprüchen des Datenschutzes? Verfügen wir über eine Datenschutzerklärung? Wer ist zuständig?		

2. Kriterium: Publikum

Die Volkshochschule bietet eine Weiterbildung, die sich an den Bedürfnissen ihrer Zielpublika wie an übergeordneten gesellschaftlichen Themen orientiert. Sie versteht sich als komplementär zu anderen Anbietern. Sie ist kostengünstig und ein Raum des sozialen Austauschs.

Fragen für den Austausch im +vhs-Qualitätszirkel

Fragen	Situationsanalyse	Vereinbarte Massnahmen
Bedarfs- und Zielgruppenanalyse • Kennen wir unsere Zielpublika? Welche Gesellschaftssegmente möchten wir zusätzlich erreichen? • Sind wir inklusiv bzw. barrierefrei unterwegs?		
Angebot • Wer ist unsere Konkurrenz? Kennen wir deren Programm? Welchen Einfluss hat es auf unser Angebot? • Welche Themen sind in unserem Umfeld aktuell, finden sich aber nicht in unserem Angebot? • Ist unser Programm insgesamt attraktiv? Wieviel Verstaubtes enthält es? Entspricht es dem Bild, das wir von Volkshochschule vermitteln möchten? Ist es ein Abbild unserer Strategie? • Ist unser Programm verständlich strukturiert?		
Kommunikation • Bewerben wir unser Angebot zielgerichtet und wirksam? Was können wir in der Werbung verbessern? Messen wir den Erfolg einzelner Werbemittel? • Über welche weiteren Kanäle können wir unsere Publika erreichen? Verfügen wir über die nötigen Kompetenzen? • Genügt unsere Information den Transparenzkriterien des SVEB?		

• Wie können sich Teilnehmende bei uns einschreiben? Sind die Einschreibeprozesse einfach?		
Servicequalität • Ist unser Buchungsprozess verständlich? Taugt er auch für Menschen mit Beeinträchtigungen? • Sind wir in der Lage, unsere Kunden gut zu beraten? • Halten sich die Teilnehmenden gerne bei uns auf?		

3. Kriterium: Qualifikationen

Kursleitende und Mitarbeitende der Volkshochschule verfügen über eine solide fachliche Basis und über soziale Kompetenzen und bilden sich regelmässig weiter.

Fragen für den Austausch im +vhs-Qualitätszirkel

Fragen	Situationsanalyse	Vereinbarte Massnahmen
Anforderungsprofile Personal • Wählen wir die Kursleitenden oder wählen sie uns? Muss das so sein? • Verfügen unsere Mitarbeitenden über die nötigen administrativen und kommunikativen Kompetenzen? Was fehlt? Wie können wir es uns beschaffen? Wer überprüft deren Leistungen? • Kennen die Kursleitenden unser Leitbild, unsere Strategie? Wie kommunizieren wir mit ihnen ausserhalb von Terminabsprachen? • Überprüfen wir die Kompetenz der Kursleitenden? Was tun wir, wenn wir Mängel feststellen? Was machen wir mit Feedbacks von Kursteilnehmern?		
Weiterbildungsmöglichkeiten • Welcher Prozentsatz unserer Mitarbeitenden und Kursleitenden hat in den letzten 12 Monaten an einer Weiterbildung teilgenommen? • Verfügen wir über eine Weiterbildungspolitik für Personal und Kursleiter? Ist sie bekannt? • Wie ermutigen wir unsere Kursleitenden und Mitarbeitenden, sich weiterzubilden?		
Anstellungsbedingungen • Sind die Anstellungs-bedingungen für Mitarbeitende und Kursleitende fair und		

zeitgemäss (Löhne, Versicherung, Arbeitszeiten)? Können wir sie verbessern? • Investieren wir in die Entwicklung von Kursleitenden und Angestellten?		

4. Kriterium: Didaktik

Die Kursformate fördern die Interaktion der Teilnehmenden. Sie fördern formales und informales Lernen, analytisches und kontextuelles Denken. Die eingesetzten Instrumente dienen dem Zweck.

Fragen für den Austausch im +vhs-Qualitätszirkel

Fragen	Situationsanalyse	Vereinbarte Massnahmen
Bildungsideal • Genügt unser Angebot dem Bildungsideal der Volkshochschulen (Erwachsenenbildung als Ermächtigung, kontextuell denken und verstehen lernen, Lernen als soziale Aktivität)?		
Didaktik • Welche didaktischen Leitideen vertreten wir? Wie setzen wir sie um? • Ist der Unterricht im Allgemeinen zielgruppengerecht? Evaluieren wir unsere Kurse? Haben wir entsprechende Feedbacks? Wie gehen wir mit Beschwerden von Teilnehmenden um? • Sind die Unterrichtsmethoden unserer Kursleitenden zeitgemäss? Gibt es Verbesserungsmöglichkeiten? Wie sorgen wir für Verbesserungen, wo wir Mängel feststellen?		
Digitaler Unterricht • Beherrschen unsere Kursleitenden die wichtigsten digitalen Medien? Wo müssen wir ihnen auf den Sprung helfen, und wie?		

• Bieten wir den Teilnehmenden Hilfe bei der Digitalisierung?		

5. Kriterium: Nachhaltigkeit

Die Volkshochschulen orientieren sich an den Prinzipien der Nachhaltigkeit: ökologisch, ökonomisch, organisational, kulturell. Sie stellen sich zukunftsfähig auf in Führung, Administration, Infrastruktur und Unterricht.

Fragen für den Austausch im +vhs-Qualitätszirkel

Fragen	Situationsanalyse	Vereinbarte Massnahmen
Nachhaltige Organisation • Ist Nachhaltigkeit Teil unseres Leitbildes, unserer Strategie? • Ist die kommende Generation in unseren Führungsgremien vertreten? • Verfügen wir über ein langfristig orientiertes Finanzmanagement? • Überprüfen wir unseren ökologischen Fussabdruck? Was unternehmen wir, um ihn zu verkleinern? • Wie binden wir die Kursleitenden an unsere Institution? • Wie stärken wir die Kundenbindung?		
Nachhaltige Gesellschaft • Sind Fragen der ökologischen Nachhaltigkeit in unserem Programm vertreten? Vermitteln wir entsprechende Einsichten? • In welchen Angeboten können wir Themen der Nachhaltigkeit unterbringen? • Haben wir einen substanziellen Teil von politischen, kulturellen und sozialen Themen im Angebot? • Ist unser Kursangebot nachhaltig im Sinne, dass wir KL und Themen langfristig aufbauen und entwickeln? • Mit welchen Institutionen aus dem Nachhaltigkeitssektor arbeiten wir zusammen?		

Barrierefreiheit • Kommunizieren wir barrierefrei? • Sind unsere Buchungsprozesse verständlich? Gibt es alternative Wege? • Sind Administrationspersonal und die Kursleitenden auf Barrierefreiheit sensibilisiert? • Welche Massnahmen für die Inklusion von Teilnehmende mit Beeinträchtigungen haben wir getroffen? • Sind die Kursorte mit den öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar?		

6. Kriterium: Kommunikation

Die Volkshochschulen informieren transparent und zielgruppengerecht.

Fragen für den Austausch im +vhs-Qualitätszirkel

Fragen	Situationsanalyse	Vereinbarte Massnahmen
Kommunikation • Bewerben wir unser Angebot zielgerichtet und wirksam? Messen wir den Erfolg einzelner Werbemittel? Was müssen wir in der Werbung verbessern? • Sind unsere Website und unser Facebook-Auftritt übersichtlich? Finden sich die Kunden zurecht? • Sind unsere Programmtexte verständlich, attraktiv, substanziell? Müssen wir unsere Redaktionsarbeit verbessern? Benötigen wir Hilfe? • Nutzen wir das Potential von Kooperationen mit anderen Organisationen für die Gewinnung neuer Kurs-TN? • Genügt unsere Information den Transparenzkriterien des SVEB?		

7. Kriterium: Lernumgebung

Die Lernumgebung ist an die Bedürfnisse der Teilnehmenden angepasst.

Fragen für den Austausch im +vhs-Qualitätszirkel

Fragen	Situationsanalyse	Vereinbarte Massnahmen
Lernumgebung • Sind unsere Kurslokale für unsere Kurse geeignet? Gäbe es Alternativen? • Stehen die nötigen Materialien für einen interessanten Unterricht bereit? • Haben die Kursleitenden und die Teilnehmer Zugang zu einem WLAN? • Sind wir in der Lage, Unterrichtsdokumente in digitaler Form bereitzustellen? • Befinden wir uns auf dem Weg in die Papierlosigkeit? • Sind wir in der Lage, den Unterricht in den digitalen Raum zu verlegen?		

8. Kriterium: Risikobewusstsein

Bedenken wir regelmässig Risiken, denen wir als Bildungsanbieter ausgesetzt sind, wie gesellschaftliche Krisen, demografische Verschiebungen, Reputationskrisen, Verlust von wichtigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Kursleitenden? Treffen wir entsprechende Vorkehrungen?

Fragen für den Austausch im +vhs-Qualitätszirkel

Fragen	Situationsanalyse	Vereinbarte Massnahmen
Umgang mit Risiken und Chancen • Sind wir uns der möglichen Risiken für unsere Institution bewusst? - Technisch (Datenverlust) - Demographisch (Alterung, Migration) - Kommunikativ (Social Media als Echoraum) - Verlust von Ressourcen (Geldgeber, Kooperations-		

partner, Freiwilllige, Räume) - Nachfolgeprobleme (Vorstand) - Wissenstransfer • Erstellen wir eine Risikomatrix, die entsprechende Massnahmen vorsieht? Überprüfen wir sie regelmässig?		

Dieser Gesprächsleitfaden ist Teil der Arbeitsmaterialien zum +vhs-Label der Volkshochschulen.

A.o. MV vom 10. Nov. 2023, Olten
Redigiert am 13.5.2025 durch MH