



Verband der Schweizerischen Volkshochschulen
Association des Universités Populaires Suisses
Associazione delle Università Popolari Svizzere
Associazioni da las Universitads Popularas Svizras

Qualitätskriterien

für Volkshochschulen

**Genehmigt an der Mitglieder-
versammlung vom 25.11.2001**

**VHS-intern – darf nicht an andere
Institutionen abgegeben werden**



Verband der Schweizerischen Volkshochschulen
Association des Universités Populaires Suisses
Associazione delle Università Popolari Svizzere
Associazioni da las Universitads Popularas Svizras

Sehr geehrte Damen und Herren
Liebe Kolleginnen und Kollegen

Der Verband der Schweizerischen Volkshochschulen unterbreitet Ihnen nachfolgend Richtlinien zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung.

▪ **Was verstehen wir unter *Qualitätsarbeit* ?**

Unter Qualitätsarbeit verstehen wir eine pflegende und vorbeugende Tätigkeit. Ein längerdauernder Prozess also, der ein konstruktives Klima der Kommunikation, des Vertrauens und der Selbstverantwortung fördert. Qualitätsarbeit ist auch eine Methodik, um das, was wir bisher schon erfolgreich taten, in Zukunft systematischer und ganzheitlich zu tun. Qualitätsarbeit ist vor allem aber als Bemühung aller Beteiligten zu verstehen und strebt ein dynamisches Gleichgewicht an zwischen den verschiedenen Ansprüchen von Teilnehmenden, Kursleitenden, Mitarbeitenden (bezahlt oder unbezahlt) und Öffentlichkeit.

▪ **Worauf basieren die vorliegenden *Qualitätsrichtlinien* ?**

Die vorliegenden Richtlinien basieren einerseits auf den Resultaten aus den VSV-Tagungen zum Thema "Qualität" auf der Lenzburg und in Yverdon und andererseits auf dem speziell für Bildungsinstitutionen konzipierten Zertifizierungssystem EduQua.

▪ **Wozu dienen diese *Qualitätsrichtlinien* ?**

Die nachfolgenden "Qualitätskriterien für Volkshochschulen" können verwendet werden:

- zur Standortbestimmung (Stärke/Schwäche-Analyse) und als Anregung zu Qualitätsprozessen an Volkshochschulen
- als Grundlage, um von Bund und Kantonen als Förderungseinrichtung anerkannt zu werden
- als Hilfe zur EduQua Zertifizierung.

▪ **Wie ist das *Grundlagenpapier* strukturiert ?**

Es wurden die nachfolgenden 7 **Hauptkriterien** festgelegt und umschrieben: die Institution, das Angebot, der nachhaltige Lernerfolg, Transparenz von Angebot und Leitidee, die Leistungserbringung, die Lehrkräfte, Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung.

Zu diesen 7 Kriterien finden Sie jeweils unter "**Indikatoren**" die wichtigsten Hinweise, woran sich die Qualität der einzelnen Bereiche zeigt.

Die "**Minimalstandards**" geben Hinweise, auf welche Art und in welchem Ausmass die Indikatoren erreicht, respektive umgesetzt werden können.

Abschliessend werden Vorschläge aufgezeigt, mit welchen **Dokumenten** der Vollzug der Minimalstandards nachgewiesen werden kann.

Wichtig ist, dass sich jede VHS über ihre Stärken und Schwächen klar wird und dann in ihrem eigenen Rhythmus Qualitätsarbeit durchführt. Wir hoffen, dass die beiliegenden "Qualitätskriterien für Volkshochschulen" Ihnen dabei helfen können.

Verband der Schweizerischen Volkshochschulen

1. Die Institution

Die Schweizerischen Volkshochschulen sind Erwachsenenbildungseinrichtungen, die trotz heterogenen Strukturen und Organisationen eine gemeinsame VHS-Identität und Philosophie haben sowie gemeinsame grundlegende 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. Gleichzeitig sehen sie sich als Orte der Begegnung und des interkulturellen sowie generationenübergreifenden Austausches. 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. • Je nach Grösse und Struktur der VHS werden sie von unbezahlten oder bezahlten Arbeitskräften geleitet. • Volkshochschulen arbeiten markt- und bedarfsorientiert und sind NPO-Organisationen. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Die Grundphilosophie ist in den Statuten, im Leitbild oder im Ausbildungskonzept vorhanden. ◆ Die verantwortlichen Organisatorinnen und Organisatoren pflegen Kontakte zu Bevölkerung, öffentlichen Instanzen und andern regionalen Institutionen. ◆ Die Mitarbeitenden setzen sich ein für eine professionelle Administration, Programmgestaltung, Kundenbetreuung und Öffentlichkeitsarbeit. Entsprechende Empfehlungen sind im VHS-Handbuch enthalten. ◆ 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 lernfördernd sind und soziale Kontakte ermöglichen. ◆ Die Kursteilnehmenden, Kursleitenden und Mitarbeitenden kennen ihre Volkshochschule und identifizieren sich mit den Zielen. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Statuten, Leitbild oder Ausbildungskonzept ▪ Detaillierte Programmhefte oder Programmausschreibungen 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 Bedarferhebung durch die verantwortlichen OrganisatorInnen. ▪ Jahresbericht

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 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"> • Ein breitgefächertes Grundangebot • Das Angebot ist <ul style="list-style-type: none"> - kulturvermittelnd - integrativ - generationenübergreifend. • Ein Angebot, das nicht nur trendorientierte Themen beinhaltet, sondern auch bedarfsorientierte sowie nicht gewinnträchtige Erwachsenenbildung enthält. • Regelmässige Marktbeobachtungen und entsprechende regionale Nischenangebote. • Bedarfsüberlegungen in den Ausbildungskonzepten. • Bedürfnisermittlung bei Kundinnen und Kunden. • Kooperation mit andern Anbietern, Gemeinden, Unternehmen. • Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden. • Unser Bildungsangebot umfasst auch Kurse für Mitarbeitende (Lernende Organisation) 	<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 ◆ Generationenübergreifende Angebote ◆ Die Zufriedenheit von Kursteilnehmenden wird vor, während und/oder nach den Kurseinheiten erhoben mittels mündlichen oder schriftlichen Evaluationen und Befragungen. ◆ Überlegungen zu nicht zustande gekommenen Kursen. ◆ Überlegungen und Analyse zu 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 nachhaltige 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 nach Abschluss der Weiterbildung durch die Teilnehmenden. • Erfolgsquoten bei Lernerfolgskontrollen oder bei Zertifikaten. • Teilnehmende wünschen Vertiefungs- oder Fortsetzungskurse. • Kunden können sich kompetent beraten lassen. 	<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 die 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. ◆ Es werden während der Weiterbildung Befindlichkeits- und Lernerfolgsnachfragen durchgeführt. ◆ Evaluation 	<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 externen, 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 Kundinnen und Kunden brauchen wenig Zusatzinformationen. • Die Programme werden von den Kundinnen und Kunden erwartet und positiv kommentiert. 	<p>Die Ausschreibungen enthalten</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Grundinformationen zum Kurs (je nach Veranstaltung): <ul style="list-style-type: none"> - Titel des Kurses - Ziele und Inhalte - Hinweise auf die Methoden - 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, e-mail - 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 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 Kursleitenden 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 Kurse werden zu günstigen Konditionen angeboten. • Die Geschäftsstelle arbeitet effizient und ist regional verankert. 	<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. 	<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. ▪ VHS erstellen Jahresbudget, nach denen sie arbeiten.

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 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 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 Kursteilnehmenden sind mit den Lehrkräften zufrieden und sind motiviert beim Lernen. • Die Lehrkräfte sind sich bewusst, dass freiwilliges Lernen auch Spass machen soll und darf. 	<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 erwachsenenbilderische Weiterbildungen (z.B. Zertifikatsstufe 1). ◆ Lehrkräfte bilden sich auf vielfältige Weise weiter. (Teilnahme an Konferenzen, eigenes dokumentiertes Projekt, Erfahrungsaustausch, Hospitation, Selbststudium und Weiterbildungsveranstaltungen ◆ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schriftlich formuliertes Anforderungsprofil für Lehrkräfte. ▪ aktuelle Lebensläufe der Lehrkräfte (für längere Lehrgänge). ▪ Auflistung der besuchten Weiterbildungsveranstaltungen. ▪ 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, dass Qualität ein Prozess ist, der auf allen Ebenen stattfindet, der alle Mitarbeitenden betrifft und der zur Erhaltung und Verbesserung der Qualität führt

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 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Existenz eines Evaluationskonzeptes. ◆ Überlegungen zur Qualitätsentwicklung der Organisation sollen schriftlich vorliegen. ◆ Leitbild / Statuten sind vorhanden . ◆ Organigramm, Lehraufträge und Pflichtenhefte für Ehrenamtliche und Mitarbeitende sind vorhanden. ◆ Regelmässig stattfindende pädagogische Konferenzen bzw. ein Austausch über pädagogische Themen mit den Lehrkräften und Organisatorinnen und Organisatoren finden statt. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Leitbild / Statuten und Organigramm. ▪ Protokoll einer pädagogischen Konferenz mit Lehrkräften. ▪ Beschreibung der Qualitätssicherungs- und entwicklungsmaßnahmen der Institution. ▪ Beispiel eines Evaluationsberichtes eines Angebotes mit Darstellung der daraus gezogenen Konsequenzen. ▪ ev. Zertifikat von vorhandenen Qualitätssystemen mit entsprechendem Bericht. ▪ Selbstanalyse : Stärken / Schwächen, Chancen/Gefahren.