



Zweckverband
Volkshochschule Zeven

Lindenstr. 6, 27404 Zeven
Tel. 0 42 81 - 93 63 0
Fax 0 42 81 - 93 63 13

Qualitätsring Elbe-Weser und Lernerorientierte Qualitätstestierung - Qualitätsmanagement in der vhs Zeven

Zum Zweck der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung ihrer Bildungsarbeit schlossen sich vor einigen Jahren neun Volkshochschulen des Elbe-Weser-Dreiecks zum Qualitätsring Elbe-Weser zusammen. Die Mitgliedseinrichtungen, darunter die Volkshochschule Zeven, vereinbarten vor gut einem Jahr, gemeinsam am Testierungsverfahren „Lernerorientierte Qualitätstestierung“ teilzunehmen.

Die erste Phase des Verfahrens ist für die vhs Zeven inzwischen abgeschlossen; der geforderte Selbstreport wurde der Testierungsstelle zur Begutachtung vorgelegt. Prozess und Ergebnis dieses ersten Jahres der Testierung sind aus der Sicht der vhs Zeven insgesamt positiv, aber auch schwierig und anstrengend, zu bewerten. Der Qualitätsring hatte in diesem Prozess eine wichtige Funktion.

Die Arbeit im Qualitätsring Elbe-Weser

Die Volkshochschule Zeven ist eine der neun Volkshochschulen der Elbe-Weser-Region, die sich 1997 zur Entwicklung der Qualität ihrer Bildungsarbeit zum Qualitätsring Elbe-Weser zusammenschlossen. Die beteiligten Einrichtungen haben strukturelle Ähnlichkeiten – relativ kleine Volkshochschulen in überwiegend ländlichen Einzugsgebieten im Elbe-Weser-Dreieck – und damit eine gemeinsame Interessenlage, die eine Zusammenarbeit, auch über die direkte Qualitätsarbeit hinaus, nahe legte. Ziel des Qualitätsrings Elbe-Weser ist das Erarbeiten von Qualitätsstandards und die Qualitätssicherung durch Selbstevaluation.

Mitarbeiter/innen aus Pädagogik und Verwaltung aller neun Volkshochschulen treffen sich seitdem sechsmal jährlich zu halbtägigen Arbeitssitzungen unter der Moderation des Kollegen Heinen-Tenrich vom Landesverband der Volkshochschulen Niedersachsens. Hier werden Ziele und Maßnahmen eines Qualitätsmanagements in Volkshochschulen erarbeitet und diskutiert. Sie werden in die Einrichtungen hineingetragen und dort umgesetzt.

Beispiele für die bisherige Arbeit sind die Überprüfung und Entwicklung von Standards im Bereich „Präsenz und Service“ der Volkshochschulen, die gemeinsame Organisation von Mitarbeiterfortbildungsveranstaltungen in der Re-

gion oder die Planung, Durchführung und Auswertung einer Teilnehmer/innenbefragung in allen Mitgliedsvolkshochschulen. Bereits Anfang des Jahres 2000 begann im Qualitätsring eine Leitbilddiskussion – Ende des Jahres lagen Leitbilder von allen Volkshochschulen vor, die in gegenseitiger Unterstützung und Beratung entwickelt worden waren.

Wichtig ist für die überwiegend kleinen Volkshochschulen des Qualitätsrings mit ihren begrenzten personellen und finanziellen Kapazitäten auch die gemeinsame Nutzung vorhandener Ressourcen. Und zwischen einzelnen benachbarten Einrichtungen entstand eine z.T. recht enge und intensive Kooperation, insbesondere bei der Planung und Durchführung von Projekten, die eine Einrichtung allein aufgrund des begrenzten Teilnehmer/innen-Potenzials nicht hätte durchführen können.

Wichtig ist für alle Beteiligten wohl außerdem der regelmäßige Informations- und Erfahrungsaustausch und die kollegiale Beratung in diesem Gremium. In den letzten fünf Jahren entwickelte sich innerhalb des Qualitätsrings ein Vertrauensverhältnis, das für die gemeinsame Qualitätsentwicklungsarbeit von großer Bedeutung ist.

Ergebnis dieses Prozesses war auch die *gemeinsame* Anmeldung aller Mitgliedsvolkshochschulen zur „Lernerorientierten Qualitätstestierung“ zum 1. Oktober 2001.

Ausgangspunkt war die Diskussion um die im NEBG geforderte externe Evaluation. Ende des Jahres 2000 fiel im Qualitätsring in diesem Zusammenhang erstmals der Begriff „Qualitätstestat“. Nach einem ausführlichen Verständigungs- und Diskussionsprozess wurde dann im September 2001 beschlossen, das Testierungsverfahren gemeinsam mit allen beteiligten Volkshochschulen – noch während der BLK-Projektphase – zu durchlaufen, obwohl sich zu diesem Zeitpunkt alle angesichts der praktisch nicht vorhandenen Vorlauf- oder Vorbereitungszeit, des engen Zeitrahmens und auch vieler noch bestehender Unsicherheiten eigentlich überfordert fühlten. Für eine Teilnahme an diesem Verfahren zu diesem Zeitpunkt sprachen jedoch mehrere Aspekte:

- Die „Lernerorientierte Qualitätstestierung“ wurde – anders als andere Zertifizierungsverfahren – speziell für Weiterbildungseinrichtungen entwickelt und bietet die Möglichkeit einer Verknüpfung von Innen- und Außenperspektive, von selbstgesteuerter Entwicklung der Einrichtung und externer Evaluation und Testierung.
- Eine Teilnahme am Testierungsverfahren im Rahmen der BLK-Modellversuchsphase bot für die Einrichtungen die Möglichkeit einer intensiveren Anleitung bzw. Betreuung des Prozesses.
- Der Druck von außen: Das geltende NEBG schreibt eine externe Evaluation bis spätestens Ende 2003 vor.
- Entscheidend für die Volkshochschulen des Qualitätsrings war allerdings der gemeinsame „Startschuss“ – den Prozess gemeinsam zu durchlaufen und damit die Möglichkeit des kontinuierlichen Austausches und der Reflexion, der gegenseitigen Unterstützung und der kollegialen Beratung zu haben.

Lernerorientierte Qualitätstestierung in der vhs Zeven

Für die vhs Zeven begann der eigentliche Arbeitsprozess des Testierungsverfahrens mit einem Treffen *aller* hauptberuflichen Mitarbeiter/innen – Pädagog/innen und Verwaltungsmitarbeiter/innen der vhs-Geschäftsstelle und Weiterbildungslehrkräfte aus dem vhs-Job-Zentrum, in dem Maßnahmen in Zusammenarbeit mit der Arbeitsverwaltung durchgeführt werden – im September 2001. Hier wurde das Modell der Lernerorientierten Qualitätstestierung vorgestellt und erörtert und es wurde beschlossen, das Testierungsverfahren auf jeden Fall gemeinsam mit den Volkshochschulen des Qualitätsrings zu beginnen. Es wurde vereinbart, einen Terminplan für Arbeitstreffen mit dem gesamten vhs-Team für das kommende Jahr zu erstellen. Außerdem wurden bereits erste Arbeitsaufträge verteilt.

Für alle Beteiligten war von Anfang an ein partizipatives Vorgehen, also die Einbeziehung aller hauptberuflichen Mitarbeiter/innen, wichtig.

Unter der Moderation der Qualitätsbeauftragten, die diese Funktion bereits 1999 übernommen hatte, fanden von Oktober 2001 bis September 2002 insgesamt zwölf jeweils etwa dreistündige Sitzungen mit allen Mitarbeiter/innen statt. Hier wurden Ideen gesammelt, Strategien zur Planung, Umsetzung und Dokumentation des Qualitätstests entwickelt und Arbeitsaufträge erteilt, die in Arbeitsgruppen oder von einzelnen Mitarbeiter/innen bearbeitet und dann im gesamten vhs-Team diskutiert wurden. Nacheinander, z.T. auch parallel wurden die einzelnen Qualitätsbereiche bearbeitet, im Hinblick auf die Erfüllung der Mindestanforderungen und auf Nachweise überprüft. Häufig war dabei ein intensiver Verständigungsprozess über Begriffe und Inhalte notwendig. Zur Konkretisierung und Visualisierung von Abläufen, Strukturen und Entwicklungen wurden Ablaufschemata und tabellarische Übersichten entwickelt. Die Ergebnisse wurden immer wieder überarbeitet und ergänzt sowie protokolliert. Die Protokolle dienen als Grundlage für die Formulierung des Selbstreports.

Für einige Qualitätsbereiche wurden Ziele für die künftige Arbeit – die nächste Qualitätsperiode – formuliert, da während des Arbeitsprozesses festgestellt wurde, dass einzelne Elemente bisher nicht berücksichtigt wurden oder optimierbar sind.

Häufig konnte bei der Bearbeitung der Qualitätsbereiche auf Ergebnisse des Qualitätsmanagements zurückgegriffen werden, die im Rahmen der Mitarbeit der vhs Zeven im Qualitätsring erarbeitet wurden.

Für den gesamten Arbeitsprozess waren der regelmäßige Austausch und die kollegiale Beratung im Qualitätsring, auch in Form von Treffen mit Kolleg/innen einzelner Volkshochschulen, sehr hilfreich. Teilergebnisse der Arbeit wurden hier vorgestellt und diskutiert, Fragen konnten gemeinsam geklärt, Informationen ausgetauscht und gegenseitig Anregungen gegeben werden.

Mitte September 2002 lag das *Ergebnis* des einjährigen Prozesses vor – ein gut 50seitiger Selbstreport der vhs Zeven mit einer Fülle von Nachweisen, der die Einrichtung und den Stand ihres Qualitätsmanagements beschreibt. Der Selbstreport wurde inzwischen bei der Testierungsstelle eingereicht. Das vhs-Team wartet nun gespannt auf den Abschlussworkshop.

Dieses erste Jahr des Testierungsverfahrens war für die vhs Zeven – wie für alle Volkshochschulen des Qualitätsrings – ein schwieriger, von vielen Unsicherheiten geprägter Prozess. Das vor Beginn des Verfahrens spürbare Gefühl der Überforderung war bei allen Beteiligten latent während des gesamten Prozesses vorhanden. Dazu beigetragen haben auch die nicht immer eindeutigen Anforderungen des Testats im Hinblick auf Begrifflichkeiten oder auch formale Vorgaben – wohl ein Problem von Modellversuchen, das nach Abschluss der Projektphase behoben sein sollte.

Die Mitarbeiter/innen der vhs Zeven hat der Prozess viel Kraft, unzählige Überstunden und Unmengen an beschriebenem Papier gekostet. Angesichts des engen Zeitrahmens konnten leider nicht alle Erwartungen hinsichtlich der Intensität der Bearbeitung vieler Bereiche und der Ergebnisse erfüllt werden.

Insgesamt aber war es ein sehr fruchtbarer Prozess, in dem z.B. durch die Reflexion des Arbeitsalltags und die Dokumentation „selbstverständlicher“ Abläufe, Strukturen und Entwicklungen eine größere Transparenz, Verfahrens- und Rechtssicherheit, Verlässlichkeit und Verbindlichkeit für alle geschaffen wurde.

Kennzeichnend war ein großes Engagement der Mitarbeiter/innen, die - neben dem hohen Arbeitseinsatz - vielfältige Ideen in den Prozess eingebracht und wichtige Impulse für die künftige Arbeit gegeben haben. Ein positiver Effekt ist auch eine neue Intensität der Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeiter/innen der vhs-Geschäftsstelle und des vhs-Job-Zentrums und mehr gegenseitiges Verständnis für die jeweilige Arbeit. Ein partizipatives Vorgehen, wie es in der vhs Zeven im Testierungsverfahren praktiziert wird, kann daher nur positiv bewertet werden.

Von entscheidender Bedeutung für die Arbeit war die Anbindung an den Qualitätsring Elbe-Weser. Durch die kontinuierliche Rückkopplung, die damit hergestellte Außenperspektive und nicht zuletzt die Beratung und Unterstützung durch den Kollegen vom Landesverband konnten Unsicherheiten abgebaut und Probleme relativiert werden.

*Marliese Eckhof
Päd. Mitarbeiterin, Qualitätsbeauftragte
Volkshochschule Zeven
Lindenstr. 6, 27404 Zeven
Tel. 0 42 81 – 93 63 14
eMail: ec@vhs-zeven.de*