

Stadt Oberhausen	Drucksache Nr. M/16/4098-01	Termin 06.11.2018	Kulturausschuss		
<u>Bericht / Mitteilung</u>			öffentlich		
Termin	Gremium	Vorlage zur*	Ergebnis	Beschluss- kontrolle*	
06.11.2018	Kulturausschuss	K			

Berichtsgegenstand

Qualitätsentwicklung der Volkshochschule 2018.

Begründung / Sachdarstellung

Mit dem Jahr 2018 musste sich die Volkshochschule nach einer veränderten Qualitätsnorm neu zertifizieren lassen (Rezertifizierung). Die erweiterte Norm DIN EN ISO 9001:2015 wurde im Verhältnis zur Vorgängernorm um die Bestandteile Risiko- und Wissensmanagement ergänzt. Die Volkshochschule hat bereits Routine, ihre Arbeit in Prozessen zur Qualitätssicherung zu beschreiben und extern kontrollieren zu lassen. Bisher wurden Oberhausen immer beste Qualitätsergebnisse bescheinigt, so nun auch in diesem Jahr. Der Prüfer des Unternehmens CertQua, hat auch für 2018 bescheinigt, dass die Volkshochschule ihre Arbeitsprozesse vollständig beherrscht, kontrolliert und stetig verbessert:

„Die VHS hat sich der Verbesserung verpflichtet. Alle Möglichkeiten zur ständigen Verbesserung der Wirksamkeit des QMS (Qualitätsmanagementsystems) müssen genutzt und durch den QMB (Qualitätsmanagementbeauftragten) überwacht werden. Die VHS verfolgt dies unter anderem durch:

- Den effektiven Einsatz der Qualitätspolitik
- Einsatz und Aktualisierung der Qualitätsziele
- Managementbewertungen

Die OL (Oberste Leitung) strebt stets nach einer Verbesserung der Wirksamkeit und Effizienz der Prozesse und wartet nicht, bis solche Verbesserungsangelegenheiten durch Störung (Korrekturmaßnahmen) aufgedeckt werden“ (Auszug aus Auditbericht S. 16).

Bereichsleiterin Bereich 0-3-30 VHS	Dezernent Dezernat 1	Kämmerer	Oberbürgermeister
Dr. Reisz Datum, 18.10.2018	Datum,	Tsalastras Datum, 22.10.2018	Datum
* Vorlage zur: Kenntnisnahme (K)	* Ergebnis : Kenntnisnahme (K)	Beteiligung: Personalrat [] Gleichstellungsstelle []	

Stadt Oberhausen	Drucksache Nr. M/16/4098-01	Termin 06.11.2018	Kulturausschuss
-----------------------------	--	------------------------------	------------------------

Für den äußerst positiven Bericht des Prüfers waren auch die Ergebnisse der ständigen Veranstaltungsevaluation relevant, also die belegte Kundenzufriedenheit. Im letzten Kursjahr konnten wiederum sehr hohe Zufriedenheiten und Zustimmungen durch die Feedbackbögen zu den Kursen ermittelt werden. Insgesamt sind 407 Bögen aus den Veranstaltungen aus allen Fachbereichen ausgewertet worden.

Zu den Veranstaltungen

- bei 96% der befragten TN entsprachen die Inhalte den Erwartungen (66% ☺☺, 30% ☺)
- 97% gaben an, dass der Kursleiter/die Kursleiterin die Inhalte verständlich vermittelte (72% ☺☺, 25% ☺)
- 94% der Befragten fanden die Methoden, die Übungen und die Art der Vermittlung angemessen (66% ☺☺, 28% ☺)
- 96% der befragten TN fanden, dass die Kursleiterin/der Kursleiter Hilfen für eigene Recherchen, Vor- und Nachbereitung gab (68% ☺☺, 28% ☺)
- 96% der Befragten fanden die Gruppengröße und –zusammensetzung angemessen (68% ☺☺, 28% ☺)

Das in der Qualitätspolitik formulierte Ziel von min. 80% zufriedenen (☺) TN bei der Veranstaltungsdurchführung wurde damit weit übertroffen. Bei allen Kategorien lagen die Werte jenseits der 90% Marke – und dass zum Teil deutlich. Mindestens zwei Drittel der TN haben in den für die Veranstaltungsbewertung aussagekräftigen Kategorien jeweils den Bestwert sehr gut (☺☺) vergeben. Damit konnten die Ergebnisse in allen genannten Kategorien auf außerordentlich hohem Niveau noch weiter gesteigert werden. Der im letzten Bericht angemerkte „leichte Trend bei den Bewertungen von sehr gut zu gut“ hat sich somit nicht bestätigt. Im Gegenteil: bei allen Kategorien gab es signifikante Verschiebungen von gut(☺) in den Bereich sehr gut(☺☺). Für die Zukunft gilt es den hohen Standard zu halten. Die tollen Ergebnisse sind einerseits eine Anerkennung der geleisteten Arbeit und andererseits eine große Herausforderung für die Zukunft.

Insgesamt bestätigen die Befragten:

- 98% der befragten TN würden diesen Kurs/diese Veranstaltung weiterempfehlen (68% ☺☺, 30% ☺)
- 97% der Befragten würden wieder eine VHS-Veranstaltung besuchen (67% ☺☺, 30% ☺)
- 97% haben durch die Teilnahme etwas für sich gewonnen, konnten etwas mitnehmen oder etwas lernen (72% ☺☺; 25% ☺)

Die Bewertung der Gesamtveranstaltung ist gegenüber dem bereits sehr guten Ergebnis der letzten Umfrage in diesem Jahr nochmals angestiegen und liegt nun auf einem kaum zu steigerndem Niveau. Die kontinuierliche Qualitätsüberwachung der Weiterbildung extern wie intern hat nicht nur gezeigt, welcher hohe Anspruch bei der städtischen Einrichtung Volkshochschule umgesetzt wird, sie hat auch einen Prozess in Gang gebracht, der dem Team hilft, die Arbeit zu strukturieren und sowohl mit Veränderungen als auch Verbesserungen und Beschwerden professionell umzugehen. Die Dokumentationen, die das sichtbar machen, sind ein weiterer positiver Effekt, der auch der Politik die Möglichkeit gibt, die Arbeit der Einrichtung einzuschätzen.

Stadt Oberhausen	Drucksache Nr. M/16/4098-01	Termin 06.11.2018	Kulturausschuss
-----------------------------	--	------------------------------	------------------------