

Andrea Thiele

**Tagung zur „Regionalen Qualitätssicherung in der Weiterbildung“
des Fachgebiets Erwachsenenbildung / Bildungsberatung
der Universität Duisburg-Essen, Standort Duisburg**

Am 12. Mai fand an der Universität Duisburg-Essen auf dem Campus Duisburg die erste Tagung zur regionalen Qualitätssicherung in der Weiterbildung statt. Die Teilnehmenden aus Forschung und Praxis fanden sich zu einem Rundgespräch zusammen, bei dem Perspektiven und neue Wege der Volkshochschulen in der Region MEO (Mülheim, Essen, Oberhausen) im Mittelpunkt des Interesses standen. Basis dieses Dialoges ist eine unter der Leitung von Prof. Dr. Anne Schlüter vom Fachgebiet Erwachsenenbildung / Bildungsberatung durchgeführte Studie zur Kundenzufriedenheit in der Volkshochschule. Erstmals wurden Ergebnisse dieser Studie im direkten Vergleich der teilnehmenden Volkshochschulen vorgestellt: Andrea Thiele, die die wissenschaftliche Begleitung dieses Projektes im Rahmen ihrer Dissertation übernommen hat, stellte die prägnanten Unterschiede, die das jeweilige Profil der Volkshochschulen widerspiegeln dar und wies auf Stärken und Schwächen hin. Ziel dieses Vergleichs ist die Inangsetzung eines Benchmarking-Prozesses, der es den Volkshochschulen ermöglicht, voneinander zu lernen: Wie geht die benachbarte Volkshochschule mit den jeweiligen Problemen um? Welche dieser Strategien kann für die eigene Vorgehensweise sinnvoll übertragen werden?

So wurde vor allem die Notwendigkeit zur Modernisierung thematisiert: Neben den notwendigen Infrastrukturmaßnahmen (Räume, Medien, etc.) stand das Internet als Kontaktmedium auf dem Prüfstand. Eine wesentliche Service-Leistung bietet die VHS-Essen (www.vhs-essen.de) mit ihren tagesaktuellen Informationen zu Veranstaltungen und der Möglichkeit sich online anzumelden. Die Modernisierung bezieht sich allerdings auch auf neuartige Formen der Kooperation. Durch ein verzahntes Angebot der MEO-Volkshochschulen könnte bspw. im Sprachenbereich ein noch größeres Angebot mit intensiveren Lerngruppen

angeboten werden. Dies würde die Kooperationspartner zu einem der attraktivsten Weiterbildungszentren der Region erheben.

Neben den Ergebnissen der MEO-Studie wurde zudem ein Projekt zum Thema „Aktives Beschwerdemanagement in Weiterbildungseinrichtungen“ von Herrn Dr. Evers (VHS Essen) vorgestellt. Die Grundidee „Ihre Beschwerde ist ein Geschenk für uns!“ zeigt ein offensives Umgehen mit Problemen der Teilnehmenden und ist somit ebenfalls ein Schritt in Richtung Dienstleistungszentrum VHS. Inwiefern dieses Projekt ein weiteres Modul im Rahmen der MEO-Kooperation darstellen kann, soll im Rahmen von weiterführenden Gesprächen thematisiert werden. Geplant ist in jedem Fall eine Intensivierung des Dialogs und die Weiterführung des Projektes „Regionale Qualitätssicherung in der Weiterbildung“.

Weitere Informationen bei

Andrea Thiele

Tel. 0203 / 379 – 2365

oder thiele@uni-duisburg.de