

# Volkshochschulen kümmern sich verstärkt um ihre „Kunden“

Studie zur Kundenzufriedenheit - Beschwerde als Chance sehen

Die Kooperation zwischen den Volkshochschulen in der MEO-Region (Mülheim, Essen, Oberhausen) und der Universität Duisburg-Essen geht voran: Im letzten Juli hatten die VHS-Leiter und das Institut für Erziehungswissenschaften am Standort Duisburg einen Forschungs- und Entwicklungsvertrag unterzeichnet. Jetzt traf man sich erstmals zu einer Tagung auf dem Duisburger Campus.

„Regionale Qualitätssicherung in der Weiterbildung“ war das Thema, und es stand vor allem einer im Mittelpunkt: König „Kunde“.

Seit einem Jahr läuft unter der Leitung von Prof. Dr. Anne Schlüter, Fachgebiet Erwachsenenbildung/Bildungsberatung, eine Studie zur Kunden-

zufriedenheit an den drei MEO-Volkshochschulen. Im direkten Vergleich werden die Unterschiede und das jeweilige Stärken-Schwächen-Profil herausgearbeitet. „Die Volkshochschulen sollen voneinander lernen. Das heißt, sie sollen schauen, wie die benachbarte Volkshochschule mit den jeweiligen Problemen umgeht und welche dieser Strategien sich auf die eigene Einrichtung übertragen lassen“, sagt Andrea Thiele. Sie hat dieses Projekt zum Thema ihrer Dissertation gemacht. „Ein wichtiger Punkt ist zum Beispiel die Modernisierung. Also wurden die Infrastrukturmaßnahmen, dazu zählen unter anderem Räume und Lernmaterialien sowie das Internet als Kontaktmedium untersucht.“

Die Studie schlägt außerdem vor, in der Kooperation neue

Wege zu beschreiten. So könnte etwa im Sprachenbereich ein noch größeres Angebot mit intensiveren Lerngruppen angeboten werden, wenn die MEO-Volkshochschulen ihre Kurse miteinander verzahnen. Dies würde die Kooperationspartner zu einem der attraktivsten Weiterbildungszentren der Region machen.

Weiteres Thema war das Projekt „Aktives Beschwerdemanagement in Weiterbildungseinrichtungen“ der VHS Essen. Offensiv mit den Problemen der Teilnehmer umgehen und die „Beschwerde als Geschenk“ auffassen - das ist die Grundidee, mit der ein weiterer Schritt in Richtung Dienstleistungszentrum VHS getan werden soll.

Praktiker und Wissenschaftler einigten sich darauf, die Gespräche noch zu intensivieren.

WAZ 27.05.03