

Mitteilung zur Kenntnis

Geschäftszeichen:
IV

Verantwortliche/r:

Vorlagennummer:
43/033/2023

Digitale Transformation an der vhs Erlangen; hier: Vorstellung der Ergebnisse zum CSU-Fraktionsantrag 322/2021

Beratungsfolge	Termin	N/Ö	Vorlagenart	Abstimmung
----------------	--------	-----	-------------	------------

Bildungsausschuss	06.07.2023	Ö	Kenntnisnahme	
-------------------	------------	---	---------------	--

Beteiligte Dienststellen

I. Kenntnisnahme

Der Bericht der Verwaltung dient zur Kenntnis.

II. Sachbericht

Einführung

Die Volkshochschule der Stadt Erlangen gehört mit jährlich mehr als 2500 Kursen und Veranstaltungen im offen buchbaren Programm zu den leistungsstärksten Volkshochschulen in Bayern. Seit 2015 hat die Zahl der Angebote und Nutzer*innen stark zugenommen. So ist das Amt stetig damit befasst, die Prozesse zu optimieren und, wo dies möglich ist, zu automatisieren. Treiberinnen einer digitalen Transformation waren im vergangenen Jahrzehnt insbesondere die nicht proportional zum Angebot wachsende Personalressource im Amt (hohe Belastung für die Mitarbeitenden), die stetig wachsenden Erwartungen der Nutzer*innen in Bezug auf (digitale) Service-Leistungen, die pandemiebedingten Einschränkungen des Präsenzunterrichts sowie der längst vorangeschrittene Wandel zu einem modernen und innovativen Weiterbildungszentrum von erhöhter Komplexität und hoher Qualität.

Grundsätzlich lassen sich die digitalen Neuerungen der vergangenen acht Jahre in drei Arbeitsfelder der vhs gliedern:

1. Verwaltungshandeln (in Bezug auf die Organisation der Kurse, Räume, Kursleitungen und Finanzen)
2. Dienstleistungen und Informationen für die Nutzer*innen der Angebote
3. Digital unterstützte Unterrichtsszenarien

Verwaltungshandeln

Zentral für die Organisation der Bildungsangebote ist eine sehr umfangreiche Datenbank, die alle veranstaltungsrelevanten Daten der Kursleitungen, ihren Angeboten, die Daten der Nutzer*innen sowie der kursspezifischen Finanzen zusammenführt. In den vergangenen Jahren wurde diese Datenbank stetig auf die Bedürfnisse der vhs hin angepasst, dennoch blieben digitale Brüche bestehen: Daten von Nutzer*innen und Kursleitungen, über Anmeldungen bis hin zu Kursbeschreibungen mussten händisch vom Verwaltungspersonal eingepflegt werden. Mehrere tausend Weitermeldungen mussten von ausgedruckten Listen jedes Semester in die Datenbank eingetragen werden. Beispielhaft genannt sei auch das Vertragswesen. Jährlich mussten mehr als 6000 Verträge in doppelter Ausführung gedruckt und postalisch versendet werden. Das Vertragswesen wurde für den Bereich der Schulkooperationen (mit ca. 300 Dozent*innen) nun digitalisiert, so dass der Vertragsschluss per Klick erfolgt, die Vertragsunterlagen digital in der Postbox der Kursleitung (Dozent*innen-LogIn) gespeichert und die Honorarauszahlung automatisiert vorgenommen werden können. Für die Erwachsenenbildung ist die Einführung des digitalen Vertragswesens noch für 2023 vorgesehen. Die Programmierung eines Kurs-Einreichungs-Tools, das es Kursleitungen ermöglicht, innerhalb ihres LogIn Kursangebote zu formulieren und an die planenden vhs-Mitarbeiter*innen zu senden, muss aufgrund fehlender Personalressource in der Systemadminist-

ration auf die kommenden Jahre verschoben werden.

Der zentrale Prozess der Volkshochschule ist die Erstellung eines Semesterprogramms und dem dazugehörigen Druckwerk, dem vhs-Programmheft. Wurde in der Vergangenheit die Erstellung der Druckfahne von zwei Personen verantwortet, wurde 2022 ein Layout-Tool eingeführt, das es allen Mitarbeiter*innen ermöglicht, die Gestaltung der Ausschreibungen selbst zu gestalten. Die Abkehr von Deadlines und starren Korrekturfahnen hin zu einer „fließenden“ Befüllung der Programmplätze wird von der Belegschaft als große Erleichterung angesehen.

Dienstleistungen und Informationen für die Nutzer*innen der Angebote

Die Priorität bei allen Projekten zur digitalen Weiterentwicklung der vhs-Infrastruktur lag auf dem Relaunch der Website www.vhs-erlangen.de. 2023 hat die vhs Erlangen eine neue barrierearme Website mit vereinfachter Navigation, optischer Klarheit und Features für Menschen mit Einschränkungen gestartet. Die Website avanciert zur wichtigsten Informations- und Buchungsplattform der vhs. Von 36799 Buchungen im Jahr 2019 hatten sich 11793 Personen via Internet angemeldet (ca. 32 %). Im Jahr 2022, das noch durch die Pandemie und entsprechende Einschränkungen geprägt war, erfolgten insgesamt nur 26766 Buchungen. Jedoch hatten sich davon nun 15580 Personen über die Website angemeldet (ca. 58%). Dieser Trend setzt sich fort. Mit einem Warenkorb-System, wie es von Verkaufsplattformen bekannt ist, können Accounts angelegt und Kurse gebucht werden. Auch die Bezahlung erfolgt in selbigem Vorgang. Die Verpflichtung zur Angabe einer gültigen E-Mailadresse ermöglicht weitere Services, die der Institution, als auch den Nutzer*innen dienlich sind:

- Digitale Buchungsbestätigung
- Erinnerung an den Kursbeginn
- Schnelle Kommunikation bei Kursänderungen
- Digitale Weitermeldung in den Folgekurs
- Strukturiertes Feedback nach Veranstaltungsende

Zu benennen sind auch die digitalen Neuerungen bei der Bewerbung der Bildungsangebote. Wurden in 2015 noch 23.000 Programmhefte pro Semester gedruckt, sind es in 2023 nur noch 9.000 Stück. Neben einem online-Newsletter werden soziale Medien strategisch zum sog. Storytelling und zur Kursbewerbung genutzt. Zudem gibt es Schnittstellen zu zielgruppenspezifischen und übergreifenden Veranstaltungsplattformen.

Digital unterstützte Unterrichtsszenarien

Waren bis zu Beginn der Covid19-Pandemie nur vereinzelt online-Seminare im Angebot der vhs, so hat sich die Zahl während der Pandemie auf 460 Angebote gesteigert und mittlerweile auf 60 - 100 Online-Kurse pro Semester gefestigt. Hierfür kann auf eine leistungsstarke, leicht zu bedienende und bundesweit eingesetzte Lernplattform der Volkshochschulen zugegriffen werden - die vhs.cloud. Die automatisierte Erstellung von Accounts bei Kursbuchungen für die Nutzer*innen und Zugänge zu Vorträgen via Direktlink ermöglichen es auch Menschen ohne „digitale Souveränität,“ an online-Kursen teilzunehmen.

In den von der vhs verwalteten Kursräumen wurden erste digitale Smartboards installiert und Kursleitungen in der Handhabung geschult. Auch in der aktuellen Anmietung in der Bogenpassage, wurden zwei Smartboards installiert. Im Hauptunterrichtsgebäude der vhs können allerdings nur bis zu sieben Geräte installiert werden, da die bauliche Infrastruktur eine umfassende Ausstattung mit Smartboards derzeit nicht zulässt.

Erkenntnisse und Perspektiven

Die digitale Transformation ist ein kontinuierlicher Prozess und wird auf absehbare Zeit nicht abgeschlossen sein. Digitaler Fortschritt und Nutzer*innen-Erwartungen werden stetige Veränderungen in den Prozessen und Services der vhs forcieren.

Im Bereich des Verwaltungshandelns sind durch das digitale Vertragswesen und die automatisierten Weiterlernlisten Prozesse entwickelt worden, die im Verwaltungsbereich eine deutliche Entlas-

tung erwarten lassen. Für größere Projekte, wie etwa eine Erweiterung des Dozent*innen-LogIn, bedarf es jedoch fachlich versierten Personals, etwa einer Systemadministration, die bisher nicht im Stellenplan der vhs vorgesehen ist.

Im Bereich der Dienstleistungen und Informationen für Nutzer*innen ist mit dem „Go-live“ der neuen barrierearmen Website ein wichtiger Schritt gelungen. Innerhalb der vhs werden alle Programme planenden Pädagog*innen in den Umgang mit dem Website-System vertraut gemacht, um eine ständige Weiterentwicklung der Content-Darstellung gelingen zu lassen.

Im Bereich der Informierung potentieller Nutzer*innen wird zeitnah ein vhs-Blog gestartet, der über die Volkshochschule und ihre Protagonisten berichtet. Die social media Kanäle Instagram und facebook werden um ein LinkedIn-Profil erweitert.

Im Bereich der digitalen Unterrichtsszenarien sind zwei Herausforderungen zu bewältigen. Zum einen müssen die Unterrichtsräume in der Friedrichstraße 17 und 19 auch baulich instandgesetzt werden, um sowohl freies WLAN als auch eine umfassende Ausstattung mit digitalen Lehrmitteln zu ermöglichen. Zum anderen sind die Kursleitungen in der souveränen Nutzung der digitalen Smartboards weiterzubilden, eröffnen diese Lehrmittel doch völlig neue Lehr-Lern-Arrangements. Schließlich leisten die digitalen Neuerungen einen wichtigen Beitrag zum Qualitätsmanagement der vhs: Mit den neu etablierten Tools und Prozessen kann die Einrichtung in viel besserem Maße Kennzahlen erheben - sei es beim Nutzungsverhalten auf der Website, der Zielgruppenerreichung, durch das automatisierte Teilnehmenden-Feedback oder auch bzgl. Beratungsbedarfen. Für ein solides Controlling und Qualitätsmanagement werden nun automatisch wichtige Kennzahlen erhoben. Die Interpretation dieser Messwerte und die daraus folgende Verbesserung der Organisationsprozesse ist in den kommenden Jahren ein Schwerpunkt der Organisationsentwicklung. Die Auswirkungen selbstlernender digitaler Systeme (KI) auf die Prozesse, Dienstleistungen und Unterrichtsarrangements bleibt abzuwarten.

Anlage:

Beschluss 43/015/2015 vom 11.11.2021 "Antrag zum Arbeitsprogramm von Amt 43/ Volkshochschule: Digitalisierung der Infrastruktur/ CSU-Fraktionsantrag 322/2021"

III. Zur Aufnahme in die Sitzungsniederschrift

IV. Zum Vorgang