

Dienststelle Volksschulbildung

Qualitätssicherung und -entwicklung an den Musikschulen: Feedback

Ausgangslage

Gemäss §3 der Verordnung über die kommunalen Musikschulen unterstützt die Dienststelle Volksschulbildung die Musikschulleitungen bei der Qualitätssicherung und -entwicklung.

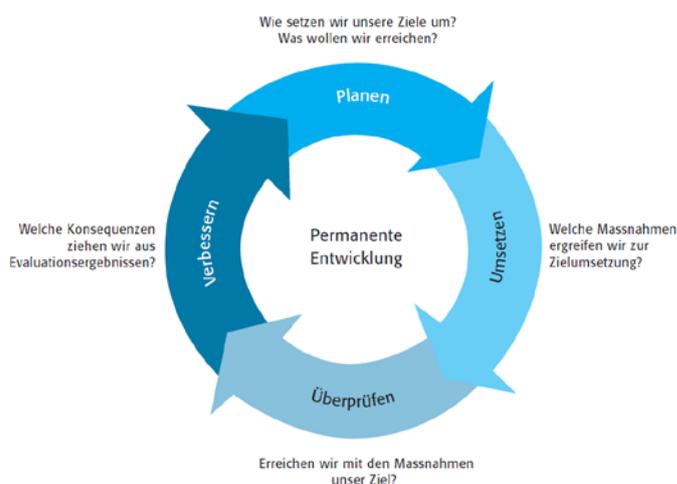
Die Musikschulen des Kantons Luzern werden zunehmend professionell geführt, für die verantwortlichen Gremien sind Begriffe und Inhalte von Qualitätssicherung, -entwicklung, Führungskreislauf usw. bekannt. Zur Unterstützung sollen hier einige Hinweise für das Qualitätsmanagement allgemein und für das Einholen von Feedbacks im speziellen aufgezeigt werden.

Qualitätskreislauf

Zentral für die Sicherung und Weiterentwicklung der Schul- und Unterrichtsqualität ist die kontinuierliche Anwendung des Qualitätskreislaufs.

- Planen
- Umsetzen
- Überprüfen
- Verbessern

Dieser Kreislauf muss sowohl von der Leitung der Musikschule als auch von den Musikschullehrpersonen in der täglichen Arbeit immer wieder angewendet werden.



Instrumente zur Qualitätssicherung und -entwicklung

Das Qualitätsmanagement dient der kontinuierlichen Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der Musikschulen. Dabei können verschiedene Instrumente zur Anwendung kommen:

- Leistungsauftrag zwischen Gemeinde und Musikschule
- Kennzahlen zur Nutzung des Angebots
- Umfragen zur Kundenzufriedenheit
- Reflexion und Auswertungen zu verschiedenen Veranstaltungen
- Kennzahlen zur Teilnahme und Erfolgen an Wettbewerben
- Analyse von Reklamationen
- Systematische Personalentwicklung (Beratungs- und Fördergespräch BFG, Weiterbildung, Hospitation)
- 360-Grad-Feedback (Erziehungsberechtigte, Lernende, Austretende, Lehrpersonen, Behörden)
- usw.

Es ist wichtig die einzelnen Qualitätssicherungs- und -entwicklungsinstrumente im Mehrjahresprogramm des Leistungsauftrags aufzuführen, diesen alljährlich zu überprüfen und zu aktualisieren. Damit ist gewährleistet, dass die aufgeführten Instrumente beachtet werden und das Qualitätsmanagement breit abgestützt wird.

Die folgenden Links bieten Hinweise zu Fragen des Qualitätsmanagements allgemein:

http://www.musikschule.ch/de/25_qualitaetsmanagement/00_qualitaetsmanagement.htm

http://www.so.ch/fileadmin/internet/dbk/evkaa/Schulentwicklung/Musikschule/Qualitaetsmanagement_Musik.pdf

<http://www.sqs.ch/de/Leistungsangebot/Produkte/Labels/Quarte-I-Qualitaetsmanagementsystem-fuer-Musikschulen/L.QUAR1>

<http://www.musikschulen.de/projekte/qualitaetssicherung/gsm/index.html>

Einholen von Feedbacks

Für das Einholen von Feedbacks ist es zentral, die konkreten Fragen an die Bedürfnisse der jeweiligen Musikschule anzupassen. Auch die Frage der Häufigkeit ist dabei in Erwägung zu ziehen. Es ist sinnvoller, einen periodischen Schwerpunkt zu setzen anstatt jedes Jahr die gleichen Fragen zu stellen. Die Herausforderung daraus sinnvolle Massnahmen abzuleiten ist gross.

Feedbacks können auf verschiedenen Ebenen einholt werden: einerseits zu Fragen der Musikschule allgemein und andererseits zur Qualität des Musikunterrichts im speziellen.

a) Ebene Musikschule: Feedback zu Angebot und Qualität der Musikschule

Feedbacks auf der Ebene Musikschule richten sich auf Aspekte, die für die gesamte Musikschule von Interesse sind. Im Folgenden wird eine Reihe von möglichen Themen mit entsprechenden Fragen aufgelistet, welche als Ausgangspunkt für die Erstellung eines Feedback-Bogens genutzt werden können:

Unterrichtsangebot

- Kennen Sie folgende Angebote unserer Musikschule? Angebot A, B,...
- Welche der folgenden Angebote haben Sie bisher schon genutzt?
- Wie zufrieden sind Sie mit den genutzten Angeboten?
- Haben Sie Wünsche für zusätzliche Angebote? Instrumente, Ensembles, Gruppenunterricht...
- Wie beurteilen Sie die Kosten für die Angebote? Angebot A, B,...
- usw.

Anlässe und Veranstaltungen

- Haben Sie im letzten Jahr Anlässe der Musikschule besucht? Wenn ja, welche....
- Wie beurteilen Sie die Qualität der besuchten Anlässe?
- Wie beurteilen Sie die Häufigkeit der Anlässe?
- Haben Sie Wünsche zur Optimierung oder Weiterentwicklung von Anlässen
- usw.

Kommunikation

- Wie beurteilen Sie die Kommunikation der Musikschule betreffend Anlässe, Konzerte, Angebote...
- Wie beurteilen Sie die folgenden Kommunikationsmittel der Musikschule? Website, Flyer, Elternbriefe...
- Wie beurteilen Sie den Kontakt mit der Lehrperson? (Erreichbarkeit, Verbindlichkeit)
- Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit der zuständigen Personen an der Musikschule? Sekretariat, Leitung...
- usw.

Infrastruktur

- Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit der Musikschule? (Weg, Verkehr)
- Wie beurteilen Sie die Unterrichtsräume der Musikschule?
- Wie beurteilen Sie die Konzerträume der Musikschule?
- usw.

b) Ebene Lehrperson: Feedback der Lernenden zum Musikunterricht

Neben der Ebene der gesamten Musikschule interessieren auch Rückmeldungen zum individuellen Unterricht einer Lehrperson.

Feedbacks zum individuellen Musikunterricht können zu unterschiedlichen Zwecken einholt werden. Diese müssen klar kommuniziert und offen gelegt werden:

- *Individuelle Optimierung des eigenen Unterrichts der Musikschullehrperson*
Die Musikschullehrperson möchte ihren eigenen Unterricht datenbasiert reflektieren. Dazu

stellt sie den Schülerinnen und Schüler konkrete Fragen zu ihrem Unterricht. Die Daten bleiben bei der Lehrperson, die Musikschulleitung hat keinen Zugriff auf die Antworten.

- *Feedback der Lernenden an die Lehrperson und an die Musikschulleitung*
Die Ergebnisse dieses Feedback dient der Lehrperson für die Weiterentwicklung ihres Unterrichts, gleichzeitig aber auch der Qualitätssicherung der Musikschule. Die individuellen Ergebnisse werden zum Beispiel im Rahmen des Beratungs- und Fördergesprächs thematisiert und entsprechende Ziele zwischen Lehrperson und Schulleitung vereinbart. Die Schulleitung hat Einsicht in die individuellen Ergebnisse der Musiklehrperson.

Beim Einholen von Feedbacks bei Schülerinnen und Schüler ist zudem das jeweilige Alter zu beachten. Je nachdem ist ein schriftliches Feedback nicht zielführend. Andererseits zeigt die Erfahrung, dass die Antworten auf eine anonyme Befragung ehrlicher ausfallen als eine offene Beantwortung. Für das Einholen des Feedbacks können verschiedenen Erhebungsarten in Betracht gezogen werden.

- *Gemeinsames mündliches Gespräch:*
Die Lehrperson stellt in einem gemeinsamen Gespräch die vorliegenden Fragen, gibt wenn nötig Erläuterungen dazu und beantwortet die Fragen zusammen mit den Lernenden.
- *Schriftlicher Fragebogen mit Namensnennung:*
Die Lehrperson übergibt den Lernenden den Fragebogen mit der Aufforderung diesen allein oder mit den Erziehungsberechtigten auszufüllen und diesen offen wieder abzugeben.
- *Anonyme schriftliche Befragung:*
Die Lehrperson übergibt den Lernenden den Fragebogen mit der Aufforderung diesen allein oder mit den Erziehungsberechtigten auszufüllen und diesen anonym z.B. in einem verschlossenen Couvert abzugeben.

Im Folgenden wird eine Reihe von möglichen Fragen aufgelistet, welche als Ausgangspunkt für die Erstellung eines Feedback-Bogens genutzt werden können:

- Wie gerne gehst du in den Musikunterricht?
- Wie gerne spielst du dein Musikinstrument?
- Kannst du dir vorstellen, ein anderes Instrument zu spielen? Wenn ja, welches?
- Wie gefallen dir die Musikstücke, welche du im Unterricht spielst?
- Wie abwechslungsreich ist der Unterricht gestaltet?
- Kann dir die Lehrperson bei technischen Fragen weiterhelfen, wenn dir diese Mühe bereiten?
- Kann dir die Lehrperson bei andern Fragen weiterhelfen, wenn dir diese Mühe bereiten?
- Wie verständlich sind die Hausaufgaben?
- Wie wohl fühlst du dich während der Unterrichtsstunde?
- Findest du dich im Unterricht richtig herausgefordert (weder über- noch unterfordert)?
- Wie gross sind deine Fortschritte in diesem Jahr?
- Wie gross ist deine Zufriedenheit mit den Fortschritten?
- Kannst du dir genügend Zeit zum Üben nehmen?
- Wie häufig spielst du pro Woche auf deinem Instrument?
- Wie lange übst du durchschnittlich pro Woche?
- usw.

Die folgenden Links bieten weitere Hinweise:

<http://www.musikschule.ch/>

http://www.musikschulen-ow.ch/downloads/Schuelergespraech_Erlaeuterungen.pdf

<http://www.schule-seengen.ch/index.php/infos-kms-left>

Neben den Feedbacks zur Musikschule sowie den einzelnen Lehrpersonen gibt es noch weitere Arten von Feedbacks:

- Feedback der Lehrpersonen zu Schulleitung und Infrastruktur
- Feedback der Behörden zur Musikschule
- Feedback der Lernenden und Erziehungsberechtigten zu Musik und Bewegung

Das Qualitätsmanagementsystem QUARTE des Verbandes Musikschulen Schweiz VMS bietet zu diesen Feedbacks spezielle Fragebögen an.

<http://www.musikschule.ch/>

Je nach Grösse der Musikschule ist das Einholen von Feedbacks mit einem nicht zu unterschätzenden Aufwand verbunden. Es kann sich deshalb lohnen, die Feedbacks mit Hilfe von Online-Umfragen-Tools einzuholen und auszuwerten. Dies benötigt allerdings einen gewissen Aufwand für die Einarbeitung in das gewählte Tool. Bei einer systematischen Feedbackkultur lohnt sich aber dieser Aufwand. Es gibt eine Reihe von Online-Umfragen-Tools. Hier einige Links zu möglichen Online-Umfrage-Tools:

<https://de.surveymonkey.com>

www.findmind.ch

<http://onlineumfragen.com>

Für weitere Fragen zum Qualitätsmanagement oder zum Einholen von Feedbacks bietet die Dienststelle Volksschulbildung Unterstützung an: www.volksschulbildung.lu.ch, Beauftragte/r Musik.

Dezember 2014