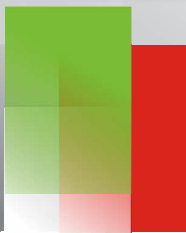


LernEN

Aufbau eines regionalen Netzwerks zum Lernen und Selbstlernen im Ennepe-Ruhr-Kreis



LernEN

Aufbau eines regionalen Netzwerks zum Lernen und Selbstlernen im Ennepe-Ruhr-Kreis



# Abschlussdokumentation des Projektes

Lern*EN*

Aufbau eines regionalen Netzwerks zum Lernen  
und Selbstlernen

An der  
Volkshochschule Witten-Wetter-Herdecke  
Ruhrstraße 86  
58452 Witten

Im Rahmen des BLK-Modellversuchs „Lebenslanges Lernen“

Projektdauer: 01.01.2001 – 31.03.2005

Schlussredaktion:  
Bernd Wickert-König

Einleitung .....	5
1 Aufgabenstellung .....	7
2 Voraussetzungen der Durchführung .....	8
2.1 Die Region.....	8
2.2 Der Projektnehmer .....	8
2.3 Der Projektbeirat .....	9
3 Planung und Ablauf des Vorhabens .....	10
3.1 Ausgangslage .....	10
3.2 Die Datenbank.....	10
3.2.1 Medienkompetenz der Lernenden .....	11
3.2.2 Lernende werden einbezogen.....	12
3.2.3 Wer aktualisiert die Datenbank? .....	13
3.3 Die Alternative und Ergänzung: Das Weiterbildungs-Call-Center.....	14
3.3.1 Was kann das Weiterbildungs-Call-Center leisten?.....	14
3.3.2 Intermezzo: Das Weiterbildungstelefon.....	15
3.3.3 Das Weiterbildungs-Call-Center (WCC) im Hinblick auf die Vorhaben und Ziele des Projekts LernÉN .....	16
3.4 Die Broschüre „Weiterbildungseinrichtungen im EN-Kreis“ – ein Nebenprodukt? .....	17
3.5 Die Weiterbildungs-Suchmaschine NRW.....	18
3.5.1 Zielsetzung .....	18
3.5.2 Einfache Datenerfassung.....	19
3.6 Neue Aufgaben für LernÉN.....	20
4 Teilprojekte in LernÉN .....	25
4.1 Ein Internet-Café als Selbstlernzentrum .....	25
4.1.1 Zielgruppe und Angebot.....	26
4.1.2 Fazit.....	28
4.2 Kommunikation in der Altenpflege.....	29
4.2.1 Das Schulungskonzept .....	29
4.2.2 Die Dokumentation .....	32
4.2.3 Erfahrungen und Empfehlungen .....	32
4.3 Selbst-Gesteuertes-Lernen: LernÉN und das Projekt SELBER.....	34
4.3.1 SELBER .....	34
4.3.2 Umsetzung durch LernÉN.....	34
4.3.3 Widerstände.....	35
4.3.4 Fazit .....	36
5 Nachhaltigkeit und möglicher Transfer.....	37
5.1 Die Beratungsstelle .....	37
5.2 Ein mögliches Transferprojekt .....	37
6 LLL – einfach so? .....	40
Anhang .....	42

## Einleitung

Das BLK-Projekt „Lern<sup>EN</sup> – Aufbau eines regionalen Netzwerks zum Lernen und Selbstlernen im Ennepe-Ruhr-Kreis“ war ein Projekt der Bund-Länder-Kommission für Bildungsplanung und Forschungsförderung im Programm Lebenslanges Lernen.

Inhaltlich verantwortlich zeichnete das Ministerium für Arbeit und Wirtschaft, NRW (MWA). Fachlich beraten wurde das Projekt vom Landesinstitut für Qualifizierung, Soest (LfQ). Projektnehmer war die Volkshochschule Witten-Wetter-Herdecke.

„Lern<sup>EN</sup>“ hatte eine Laufzeit von vier Jahren und endete im März 2005.

Ziel des Projektes war es, zum Leitbild einer lernenden Region beizutragen, einem ganzheitlichen Ansatz, in dem arbeitsmarkt- und beschäftigungspolitische Aspekte integrativ im Zusammenhang mit struktur-, wirtschafts-, technologie-, bildungs- und gesellschaftspolitischen Aspekten diskutiert werden.

Der Beitrag der Weiterbildung besteht darin, den Menschen in der Region individuelle und bedarfsgerechte Lernarrangements zur Verfügung zu stellen, um ihnen lebenslanges Lernen zu ermöglichen - mittlerweile spricht man allerdings lieber von „lebensbegleitendem Lernen“. Eine Voraussetzung dafür ist, dass sich Weiterbildungsinteressierte umfassend informieren können und Weiterbildungseinrichtungen die entsprechenden Weiterbildungen anbieten.

Wie die vom Projekt Lern<sup>EN</sup> 2001 und 2002 durchgeführten Evaluationen zum Bildungsbedarf zeigten, kommen Informationen zum Weiterbildungsangebot eher zufällig zustande, „man hört davon“. Denn im Ennepe-Ruhr-Kreis gibt es zwar eine Vielzahl von professionell arbeitenden Einrichtungen mit einem breit gefächerten Weiterbildungsangebot, es fehlten aber umfassende, leicht zugängliche, trägerübergreifende und gut überschaubare Informationen, die auch Vergleichsmöglichkeiten boten.

Heute gibt es eine solche Informationsquelle mit entsprechenden Vergleichsmöglichkeiten, die Suchmaschine ‚Weiterbildung in NRW‘, und damit ein ‚großes Stück Transparenz‘ für Weiterbildungssuchende. Die Ideen, die im Projekt Lern<sup>EN</sup> entstanden sind und umgesetzt wurden, haben nicht unwesentlich dazu beigetragen.

Lern<sup>EN</sup>








im Frühjahr 2005



## 1 Aufgabenstellung

Das Projekt ‚LernEN – Aufbau eines regionalen Netzwerks zum Lernen und Selbstlernen‘ hatte das Ziel, den Bürger/innen der Region die Lernarrangements bereit zu stellen, die zum lebenslangen / lebensbegleitendem Lernen motivieren.

Dazu gehörte u.a.:

-  die Bestandsaufnahme des Bildungsangebots und des Bildungsbedarfs im Ennepe-Ruhr-Kreis,
-  der Aufbau eines regionalen Kooperationsverbundes/eines regionalen Netzwerks von Bildungsanbietern,
-  die Schaffung von Transparenz hinsichtlich der Bildungsangebote,
-  die Einrichtung neuer Lernorte und so genannter ‚Points of Information‘,
-  die Entwicklung von Weiterbildungsangeboten im Sinne des Selbstgesteuerten Lernens (SGL),
-  die Etablierung neuer Kommunikationswege zwischen Bildungsanbietern und Nachfragern.
-  die Stärkung der Motivation und die Mobilisierung bildungsferner Schichten, d.h. ‚bildungsfernen Schichten‘ sollte der Zugang zur (Weiter)-Bildung erleichtert, wenn nicht gar erst ermöglicht werden.



## **2 Voraussetzungen der Durchführung**

### **2.1 Die Region**

Der Ennepe-Ruhr-Kreis, zu dem 9 Städte mit einer Bevölkerungszahl von ca. 8000 bis über 100 000 Einwohnern gehören, grenzt an die Großstädte Bochum, Dortmund und Hagen. Er gehört u.a. mit Hagen zur Region Südwestfalen und mit Bochum zum Ruhrgebiet.

Seine wirtschaftliche Struktur ist bis heute geprägt durch die frühe und schnelle Industrialisierung im 19. Jahrhundert und die frühere Dominanz der Montanindustrie und ihrer Zulieferer.

In unserer Zeit des Übergangs von der Industriegesellschaft zur Informations- und Wissensgesellschaft erhält Bildung gerade für diese Region eine Schlüsselfunktion, die über die durch den technischen und wirtschaftlichen Wandel notwendige Qualifikationsvermittlung hinausgeht.




### **2.2 Der Projektnehmer**

Die VHS Witten-Wetter-Herdecke ist einer der größten Weiterbildungsanbieter im EN-Kreis, der, neben dem originären Geschäftsbereich einer großen Volkshochschule, eine Vielzahl Arbeitsmarkt orientierter Projekte betreut und dies auch schon zum Beginn des Projektes LernEN tat. Oft geschieht dies in Kooperation mit anderen Trägern, u.a. weil die Volkshochschulen nach § 5, Abs. 3 des Weiterbildungsgesetzes, NRW „die Zusammenarbeit der in [ihrem] Bereich tätigen Weiterbildungseinrichtungen fördern“ sollen.




Für LernEN hatte das nicht nur den Vorteil, auf eine gut funktionierende Infrastruktur zurückgreifen zu können, sondern auch sehr schnell Vertreter anderer Weiterbildungseinrichtungen für den Projektbeirat zu gewinnen. Dieses Gremium aus Kooperationspartnern bildete so zu sagen die ‚Keimzelle‘ des Netzwerkes, von der aus sich die im Projekt entwickelten Ideen ausbreiteten.

Zur Durchführung des Projektes war zunächst eine Personalstelle vorgesehen, die mit einem Pädagogen aus dem 2. Bildungsweg besetzt war. Nach nur 3 Monaten erfolgte eine Neubesetzung dieser Stelle und es wurde zusätzlich eine 1/2 Stelle zur medialen Begleitung geschaffen. Folgende Personen arbeiteten am Projekt mit:


#### Gesamt-Projektleitung:

-  Sonja Leidemann, VHS Direktorin (1/2001 – 9/2004)
-  Rainer Wagner, stellv. VHS Direktor (10/2004 – 1/2005)
-  Thomas Eberwien, VHS Direktor (2/2005 - 3/2005)

#### Pädagogische Leitung:

-  Benno Hammerschmidt (1/2001 – 3/2001)
-  Dagmar Oeser (4/2001 – 2/2004)
-  Dr. Günter Dresselhaus (3/2004 – 3/2005)

#### Mediale Begleitung / EDV-Koordination:

-  Bernd Wickert-König (4/2001 – 3/2005)

## **2.3 Der Projektbeirat**

Der Beirat des Projektes setzte sich – zunächst – aus Vertretern der folgenden Einrichtungen zusammen:

-  Anneke-Zentrum
-  AWO – Gevelsberg
-  Berufskolleg Witten
-  Kolpingwerk, Witten
-  Bildungswerk Witten Hattingen
-  EN-Agentur
-  FoGera
-  IHK Bochum
-  Kreissozialamt
-  SIHK
-  VHS Witten-Wetter-Herdecke




„Zunächst“ bedeutet in diesem Zusammenhang, dass in Folge der schwerwiegenden Umbrüche in der Weiterbildungslandschaft zwei Beiratsmitglieder, bzw. deren Einrichtungen, in Konkurs gingen: Das Anneke Zentrum und das Bildungswerk Witten Hattingen.

Die Hauptaufgabe des Beirates war es, das Projekt bei der praktischen Umsetzung der Aufgaben zu beraten und zu unterstützen, aber auch vor Fehlentwicklungen zu warnen. Die Mitglieder wurden kontinuierlich über den „Stand der Dinge“ informiert.

## 3 Planung und Ablauf des Vorhabens

### 3.1 Ausgangslage

Bei der Planung des Vorgehens des Projektes standen drei Ziele im Vordergrund, die bei genauerer Betrachtung sehr eng miteinander verknüpft waren:

-  ein Netzwerk der (Weiter-)bildungsanbieter für Lernende zu knüpfen,
-  für mehr Transparenz in der Weiterbildung zu sorgen und
-  bildungsferne Schichten für Weiterbildung zu gewinnen.

Diesen Zielen wurden die anderen oben genannten Aufgaben untergeordnet, als Meilensteine, die ‚unterwegs‘ der Orientierung dienen sollten.

Als wichtigstes Mittel zur Erreichung dieser Ziele wurde zu Beginn des Projektes, Anfang 2001, der Aufbau einer Internet basierten Datenbank (DB) angesehen, die das gesamte Kursangebot aller Weiterbildungseinrichtungen (WBE) der Region enthalten sollte.

Den Aufbau dieser Datenbank kann man getrost als roten Faden bezeichnen, der sich durch die gesamte Arbeit des Projektes zog. An diesen Faden wurden etliche andere geknüpft, die zu den unterschiedlichsten ‚Orten‘ führten. Im Folgenden soll darum zunächst diese Grundidee und die sich direkt daraus ergebenden Aktivitäten erläutert werden, bevor auf die anderen Teilprojekte von LernEN eingegangen wird.

### 3.2 Die Datenbank

Angesichts der Tatsache, dass es im EN-Kreis mehr als 40 WBE gibt, von denen viele hoch spezialisierte ‚Abteilungen‘ unterhalten, die auch ihr eigenes Info-Material herausgeben (Programmhefte, Flyer etc.) und oft von den Angeboten der anderen wenig oder gar nichts wissen, erschien ein Kreis weites Info-Instrument notwendig. Dies besonders unter dem Aspekt der „Kundenfreundlichkeit“: Kunden wollen Angebote vergleichen und gezielt das für sie richtige auswählen.

Der Begriff „Kunde“ ist im Übrigen für viele WBE problematisch, und man spricht oft lieber von „Teilnehmern“ – was sich natürlich auch auf die Art der Vermarktung von Weiterbildung niederschlägt (Möller, S. 134 ff). Die durch die DB hergestellte Transparenz, sprich: Vergleichbarkeit, sollte eben auch den bildungsfernen Schichten den Zugang zur Weiterbildung erleichtern.

Zum Vorteil der WBE hätte sich durch die DB ein Überblick über das Angebot der Konkurrenz ergeben, und daraus folgend die Möglichkeit, Angebote mit anderen abzustimmen und auf Nachfrage flexibler zu

reagieren. So wären Kooperation und Vernetzung gefördert worden - ganz im Sinne der WBE – so das Ergebnis einer von uns durchgeführten Befragung, an der 26 Einrichtungen teilnahmen, die sich mehr Kooperation in der Öffentlichkeitsarbeit und bei der konzeptionellen Entwicklung wünschten.

### **3.2.1 Medienkompetenz der Lernenden**

Im Jahre 2001 führte das Projekt eine Befragung von Kursteilnehmer/innen zweier Weiterbildungseinrichtungen in der Region durch. Diese ergab, dass es mit der „medialen Kompetenz“ allgemein nicht so gut bestellt war, wie im Projektkonzept gedacht. Sicherlich war diese Befragung wenig repräsentativ, aber sie gab Anlass für eine Vielzahl ‚kreativer Spekulationen‘ hinsichtlich der Erreichbarkeit der im Projektkonzept formulierten Ziele - auch wenn man davon ausgehen kann, dass sich die Zahl der Internet-Nutzer seither vergrößert hat.

So wünschte sich ein großer Teil der Befragten gerade Angebote zur Entwicklung Medialer Kompetenz. Für viele von ihnen war die sichere Nutzung des Internets und, als Voraussetzung dafür, die Bedienung eines PCs alles andere als selbstverständlich.

Das traf – und trifft noch – gerade auf ‚bildungsferne Schichten‘ zu, die in der Regel auch nicht über die nötigen Geldmittel verfügen: So war davon auszugehen, dass viele von ihnen gar keinen PC bzw. Internet-Anschluss hatten und auch noch nie damit konfrontiert worden waren.

Dies schien auch der Grund dafür zu sein, dass im Projektkonzept die Einrichtung so genannter „Points of Information“ gefordert wurde, d.h. an öffentlichen, leicht zugänglichen Orten sollten Informationen zum Weiterbildungsangebot zur Verfügung gestellt werden, Informationsbroschüren wie auch PCs, an denen über das Internet die vom Projekt LernEN erstellte Datenbank kostenlos abgefragt werden konnte. Aber auch hier stellte sich die Frage nach der notwendigen Medienkompetenz.

Eine mögliche Lösung wäre natürlich der Einsatz von Lernberatern gewesen, die Weiterbildungssuchenden hätten helfen können, das für sie richtige Angebot zu finden. Doch dies hätte notwendigerweise Personalstellen erfordert – und wer hätte die Schulung der Berater leisten können?

Die bereits erwähnte Befragung von Kursteilnehmer/-innen hatte darüber hinaus auch ergeben, dass die kostenlose Nutzung des Internets keineswegs ein Anreiz war, sich per Internet über Weiterbildungsangebote zu informieren. Voraussetzung für die Nutzung von ‚Points of Information‘ wäre auf jeden Fall ein wirkungsvolles Marketing gewesen.

Aus dieser Tatsache u.a. entwickelte sich im Verlauf des Projekts die Idee zum Aufbau eines Weiterbildungs-Call-Centers, auf die an anderer Stelle noch eingegangen wird.







### 3.2.2 Lernende werden einbezogen

Bei der Internet-Recherche nach Informationen zum Thema Weiterbildung fanden sich einige bereits existierende zum Teil bundesweite Datenbanken und Link-Seiten. Leider mussten wir feststellen, dass die Datenbanken sehr schlecht besucht waren, oder die Formulierung einer Suche von einem ‚PC-fernen‘ Menschen zu viele Kenntnisse verlangte.

Die Link-Seiten führen lediglich auf die Homepages der Anbieter, wo man das Programmangebot durchblättern konnte – warum dann nicht gleich ein Programmheft in die Hand nehmen?

Unsere Datenbank musste demnach so präsentiert werden, dass eine Abfrage niemanden überforderte. Man sollte möglichst keine Kriterien selbst eingeben müssen, sondern einen Kriterienkatalog aus Vorgaben per Mausclick zusammenstellen können.

Parallel zu dieser Überlegung wurde eine Datenbankstruktur entwickelt, wobei es auch um folgende Fragen ging:

-  Welche Daten sollen neben den reinen Stammdaten als Zusatzinformationen erfasst werden?
-  Sollen Foren / Chat-Rooms eingerichtet werden?
-  Wer gibt uns die Daten, die wir brauchen?
-  Wer aktualisiert die Datenbank, wenn sie einmal fertig ist?
-  Wo soll die Datenbank gehostet werden? Und last but not least:
-  Was kostet das?

Da die Wünsche und Vorstellungen der Lernenden bzw. Weiterbildungsuchenden so weit wie möglich in die Konzeption einfließen sollten, wurde zur Beantwortung der ersten Frage ein Strukturkonzept den Teilnehmer/-innen einer Qualifizierungsmaßnahme vorgelegt. Sie wurden gebeten, die für sie selbst wichtigen Kriterien für die Annahme eines Weiterbildungsangebotes zu nennen.

Neben Preis, Dauer, Zeit etc., also den in den Programmen der Anbieter üblicherweise aufgeführten Informationen, wurden auch Kriterien wie Erreichbarkeit, Einkaufsmöglichkeiten, evtl. Kinderbetreuung, Räumlichkeiten und andere als wichtig, d.h. entscheidungsrelevant genannt. Die Datenbank wurde daraufhin entsprechend erweitert.

Die Stammdaten für eine Testversion der Datenbank sollten über einen Fragebogen direkt bei den Einrichtungen abgefragt werden. Das Ergebnis: Von ca. 70 Fragebogen kamen nur 9 ausgefüllt zurück!

### 3.2.3 Wer aktualisiert die Datenbank?

Eine Datenbank wie die vorgesehene macht nur Sinn, wenn sie JEDERZEIT AKTUELL ist. Findet jemand ein Angebot, das ihm zusagt, und muss feststellen, dass der Kurs bereits ausgebucht oder abgesetzt ist, wird er die Datenbank nicht mehr befragen.

Entweder musste also das Projekt die Datenpflege selbst übernehmen, eine ‚zentrale Datenerfassungsstelle‘ einrichten - oder den WBE die Aktualisierung ihrer Daten selbst überlassen.

Die ersten beiden Möglichkeiten schieden aus – das Projekt hatte nur 1,5 Personalstellen, und die Kosten für die zweite Möglichkeit hätten die finanziellen Mittel überstiegen. Eine weitere Personalstelle war nicht realisierbar. Blieb also nur die 3. Möglichkeit.

Es ging zunächst bei unseren Überlegungen um die rein technische Frage: „Gibt es eine Internet-Plattform, die eine Online-Dateneingabe zulässt und sich durchsuchen lässt wie eine Datenbank?“

So kam es zu ersten Kontakten mit dem Fraunhofer Institut bezüglich der dort entwickelten Internet Plattform Web-Genesis, die sich der VHS-Landesverband ebenfalls für seinen Internet Auftritt ausgesucht hatte.

Hierbei gefielen uns einerseits die Möglichkeit des direkten Zugriffs und andererseits das Angebot des Landesverbandes, unsere Daten während einer Testphase kostenlos zu hosten. Wir würden also zunächst keinen eigenen Server kaufen müssen und erst einmal herumprobieren können.

Es blieb weiterhin die Frage „herumprobieren womit?“, denn wir hatten ja bisher so gut wie keine Daten zur Verfügung, und die Einrichtungen waren von der Möglichkeit, bzw. Verpflichtung, ihre eigenen Daten selbst einzupflegen, nicht so angetan wie wir. Personal ist überall knapp. Dazu kam, dass die durch eine Offenlegung und Vergleichbarkeit des Angebots von uns so sehr gewünschte Transparenz von einigen Einrichtungen eher mit Argwohn betrachtet wurde – daher wohl auch die geringe Resonanz auf unser Vorhaben.

Um diesen Argwohn besser zu verstehen, muss man sich noch einmal die oben bereits angesprochenen Umbrüche in der Weiterbildungslandschaft vor Augen halten. Der Konkurrenzdruck unter den Weiterbildungnern wurde immer stärker, Entlassungen waren an der Tagesordnung. Man kämpfte um Aufträge der Agentur für Arbeit.

Der Projektmanager der VHS Witten-Wetter-Herdecke wies in diesem Zusammenhang während einer Beiratssitzung darauf hin, dass nach Analyse des Deutschen Volkshochschulverbandes mit 140000 Entlassungen gerechnet wurde - andere Schätzungen nannten bis zu 200000 Entlassungen - sowie Konkursen von bis zu einem Drittel aller Einrichtungen der Weiterbildung.

### **3.3 Die Alternative und Ergänzung: Das Weiterbildungs-Call-Center**

#### **3.3.1 Was kann das Weiterbildungs-Call-Center leisten?**

Obgleich im Ministerium, damals noch das MASQT, bereits ein anderes Ziel anvisiert wurde, nämlich die (Weiter-)Qualifizierung von Berufstätigen zur Erhaltung ihres Arbeitsplatzes und zur Nutzung von Aufstiegschancen, durfte LernEN die Zielgruppe der „bildungsfernen Schichten“ nicht aus den Augen verlieren.

Auch wenn der Umgang mit dem PC und dem Internet für viele noch ungewohnt war, alle konnten telefonieren, die meisten sogar mit einem Handy umgehen. So festigte sich die Idee zum Aufbau eines Weiterbildungs-Call-Centers (WCC) und wurde neben der Arbeit an einem Datenbank-Konzept weiterentwickelt. Zum WCC wurden zwei Machbarkeitsstudien in Auftrag gegeben, in denen u.a. Finanzierungsmöglichkeiten geprüft und eine Liste der FAQs aufgestellt wurde.

Aus organisatorischen wie technischen Gründen sollte über das WCC nur eine Erstberatung („First-Level-Support“) angeboten werden: Die WCC-Agenten sollten die Anrufer zur Weiterbildung ermutigen („emotional work“), Anfragen mit hohem Standardisierungsgrad (FAQs) bearbeiten und die beratenden Ansprechpartner sowie Beratungszeiten der Einrichtungen nennen. Davon versprochen wir uns auch eine Entlastung der Mitarbeiter in den Einrichtungen. Bildungsmanagement, Wissensmanagement und Bedarfsermittlung, letzteres durch statistische Auswertung der Nachfragen unterstützt, blieben im Kompetenzbereich der WBE. Durch das WCC würde die umfassende Nutzung der Datenbank möglich, einmal direkt durch Bildungsnachfragende mit der entsprechenden medialen Kompetenz, zum anderen als Grundlage für die Beratung durch WCC-Agenten.

Workshop



Bildungsangebot  
und  
Bildungsnachfrage

Das  
Weiterbildungs-  
Call-Center  
als  
Instrument der Evaluation  
und Information

am 11/12/2001 - 9:30 - 16:00 Uhr





im Seminarzentrum der  
VHS Witten-Wetter-Herdecke  
Holzkampstr. 7  
58453 Witten

Ein entscheidender Grund, dass sich LernEN immer stärker der WCC-Idee widmete, war der Gedanke, dass das WCC bei den Bürger/-innen sehr einfach bekannt gemacht werden konnte: Um das Weiterbildungs-Call-Center zu bewerben, musste nur eine Telefonnummer kommuniziert werden.

Während wir zunächst überlegten, das WCC mit einer Beschäftigungs- und Qualifizierungsmaßnahme zu verzahnen, d.h. die Teilnehmer/-innen zu WCC-Agenten schulen zu lassen, favorisierten wir ab einem späteren Zeitpunkt ein Outsourcing, das uns ein Pilotprojekt mit professionell

arbeitenden Call-Center-Agenten ermöglicht hätte, um während einer begrenzten Laufzeit, z.B. für ein halbes Jahr testen zu können, wie groß die Akzeptanz eines WCC bei Weiterbildungssuchenden wäre.

Die entscheidende Voraussetzung für die Wirksamkeit eines WCCs ist qualifiziertes Personal: Es muss zumindest Überblickswissen über Weiterbildungsangebote, -inhalte und Fördermöglichkeiten haben sowie über hohe Gesprächskompetenz verfügen, im Hinblick auf:





-  Entscheidungshilfen
-  schnelle Reaktionsfähigkeit
-  sprachliche Moderation und
-  Ergebnisorientierung

Wir führten Verhandlungen mit einem Kundenservice-Unternehmen (assistenz) und C@ll-NRW, dem Call-Center der Staatskanzlei in Düsseldorf, klärten Inhalte, z.B. die Prozesse des Supports, Schulungen, Kriterien für Reporting, die geeignete Telefonnummer u.ä. und verglichen die Kosten für den First-Level-Support. Das kostengünstigere Angebot kam von C@ll-NRW. Parallel dazu nahmen wir Kontakt zu einem mit C@ll-NRW bereits kooperierenden Werbeunternehmen auf, um ein begleitendes Marketing-Konzept zu entwickeln.




### **3.3.2 Intermezzo: Das Weiterbildungstelefon**

1993 wurde in Hamburg ein Weiterbildungstelefon, der Begriff „Call-Center“ war zu dieser Zeit noch nicht verbreitet, eingerichtet, das, um „neutral, Anbieter übergreifend und Kunden orientiert“ arbeiten zu können, von der Stadt gefördert wurde. Bei täglich sechs Stunden Erreichbarkeit wurde dieses Angebot pro Jahr von 6000 Ratsuchenden genutzt. Bei der Vorstellung des Hamburger Weiterbildungstelefons in der Zeitschrift „Grundlagen der Weiterbildung“ (GdWZ) vom Juni 2000 werden (einige) Evaluationsergebnisse aufgeführt:

Nutzer des Weiterbildungstelefons waren:

-  Erwerbstätige und Arbeitssuchende aller Alters- und Berufsgruppen,
-  Bildungseinrichtungen,
-  Personalverantwortliche aus der Wirtschaft,
-  öffentliche Dienstleister.

Ihre Anliegen waren:

-  berufliche Weiterbildung,
-  Schule/Studium,
-  Finanzierung/Förderung von Weiterbildung,

- Qualität/Teilnehmerschutz,
- Marktlage.

Evaluiert wurde das Weiterbildungstelefon im Rahmen der Diplomarbeit von Regina Beuck bei Prof. P. Faulstich, Lehrstuhl für Erwachsenenbildung und Weiterbildung an der Universität Hamburg, die jetzt die Öffentlichkeitsarbeit „Weiterbildung Hamburg e.V.“ leitet: *„Das Weiterbildungstelefon ist empirisch nachweisbar ein geeignetes Instrument, um die öffentliche Verantwortung für gleiche Teilnahmechancen zu ermöglichen“*, so Beuck.

In der Studie wurde die qualitative Leistung von Telefonberatung untersucht, die im Kontext der Kundenerwartung bewertet wurde:

Wesentliche Qualitätsmerkmale aus Kundensicht sind:

- Neutralität des Beratungsangebots
- Art der Gesprächsatmosphäre
- Umfang der zur Verfügung stehenden Zeit.

Die Evaluation dokumentiert, dass die telefonischen Beratung in zahlreiche Folgeaktivitäten und höhere Anmeldequoten bei den Hamburger Weiterbildungseinrichtungen mündete: 88 % der Anrufer entwickelten im Nachbefragungszeitraum von drei Wochen Aktivitäten in Richtung Weiterbildung.

### **3.3.3 Das Weiterbildungs-Call-Center (WCC) im Hinblick auf die Vorhaben und Ziele des Projekts LernEN**

Mit dem WCC schienen uns – gerade auch nach Kenntnis der o.g. Evaluationsergebnisse – die im Projektkonzept formulierten Ziele am ehesten erreichbar. Mit der Einrichtung eines WCCs wäre für die Region ein Instrument geschaffen worden, das

- zur Kooperation/Vernetzung der Bildungsanbieter und
- zur Transparenz der Bildungsangebote beigetragen hätte,
- die Erfassung der Bildungsangebote und des Bildungsbedarfs und
- ihre zeitnahe Abgleichung ermöglicht hätte,
- Angebots- und Beteiligungslücken hätte entgegenwirken können,
- zu einer Zielgruppenerweiterung geführt hätte,
- ein niederschwelliges Angebot darstellt hätte und so auch für bildungsferne Schichten geeignet gewesen wäre – bereits jeder 2. Deutsche hatte seinerzeit ein Handy
- gut zu bewerben gewesen wäre, da nur eine Telefonnummer bekannt gemacht werden musste.

Die Erfahrungen aus dem Pilotprojekt sollten in einer nächsten Planungsphase dazu genutzt werden, Finanzierungsmöglichkeiten für das WCC zu überlegen, um es auch nach Beendigung des Projektes LernEN als Serviceeinrichtung weiterführen zu können:

„Das Projekt geht – das Weiterbildungs-Call-Center bleibt.“

In einer weiteren Fragebogenaktion versuchten wir von den WBE die Informationen zu erhalten, die für den First-Level-Support benötigt wurden. Diese Fragebogen-Aktion war erfolgreicher als die erste: wir erhielten ca. 20 Rückmeldungen.

### **3.4 Die Broschüre „Weiterbildungseinrichtungen im EN-Kreis“ – ein Nebenprodukt?**

Im EN-Kreis gibt es eine Vielzahl von WBE, die sich hinsichtlich der Mitarbeiterzahl, des Angebots, der möglichen Abschlüsse und der Zielgruppen stark unterscheiden. Neben Allround-Anbietern wie den Volkshochschulen steht eine Vielzahl von Sparten-Anbietern. Entsprechend unterschiedlich ist die Anzahl der Mitarbeiter. So hatten von 26 befragten WBE 5 weniger als 10, aber auch 5 mehr als 50 haupt- und nebenamtliche Mitarbeiter.

So war nicht nur die Transparenz für Weiterbildungsnachfragende sondern auch die „innere Transparenz“ für die WBE von Bedeutung. Zur Beförderung beider „Transparenzen“ begann das Projekt LernEN, eine Broschüre „Weiterbildungseinrichtungen im EN-Kreis“ zu erstellen. Eine Lose-Blatt-Sammlung, die Änderungen und Ergänzungen ohne großen Aufwand ermöglichte. Sie enthielt in alphabetischer Ordnung ein Profil der jeweiligen Einrichtung, Informationen zu ihrem Angebot, Zielgruppen, Ansprechpartnern und Beratungszeiten.

Die erste Ausgabe wurde im September des Jahres 2003 an die WBE verschickt. Aktualisierungen waren drei Mal pro Jahr geplant, die nächste erfolgte im Dezember 03. Die Broschüre wurde dann auch um ein Stichwortverzeichnis ergänzt, aus dem hervorging, welche konkreten Angebote bei welcher Einrichtung zu finden waren. Danach sollte erfragt werden, ob und nach welchem Standard die Einrichtung zertifiziert war, und ob Bildungsgutscheine angenommen wurden.

Die Weiterbildungseinrichtungen sollten damit bessere Möglichkeiten erhalten, Angebotslücken zu schließen, Überangebote zu vermeiden und mögliche Kooperationsfelder zu finden. Weiterbildungsinteressierte, für die sie selbst kein passendes Angebot hatten, konnten sie an andere Einrichtungen weiter verweisen.

### **3.5 Die Weiterbildungs-Suchmaschine NRW**





Bei einer Projekt-Besprechung im Ministerium für Wirtschaft und Arbeit (MWA) im Januar 2003 erfahren wird zum ersten Mal von einer Arbeitsgruppe aus Mitarbeitern des MWA und des Landesinstituts für Qualifizierung, Soest (LfQ) zur Planung und Etablierung einer Suchmaschine „Weiterbildung NRW“. Als wir dann vom LfQ, das das Projekt LernEN fachlich beriet, hörten, dass im Kontext dieser Planung ein weiterer Schwerpunkt der Aufbau von Beratungs- und Beschwerdestellen war, wurde uns klar, dass wir unsere bisherigen Vorhaben und Zielsetzungen überdenken mussten:

Inwieweit war eine regionale Datenbank angesichts einer landesweiten Suchmaschine zum selben Thema überhaupt noch sinnvoll? Und sollte dann nicht auch das WCC NRW-weit agieren? Wer würde eine regionale Datenbank nutzen, wenn es eine NRW-weite Suchmaschine gäbe? Viele Bürger/-innen des EN-Kreises orientierten sich ohnehin nach Städten außerhalb des Kreises, nach Hagen, Bochum oder Dortmund.

Zwei Planungsgespräche mit Mitarbeitern des MWA und des LfQ gaben unserem Projekt eine neue Richtung. Ziel war nun der Aufbau einer der oben erwähnten Beratungs- und Beschwerdestellen.

#### **3.5.1 Zielsetzung**

Entsprechend dem bildungspolitischen Ziel des Landes NRW, die Transparenz auf dem Weiterbildungsmarkt zu fördern, sollten durch die Suchmaschine

-  Bildungsinteressierte leichter und schneller das ihren Bedürfnissen entsprechende Bildungsangebot finden,
-  Bildungsinteressierte Weiterbildungsangebote besser untereinander vergleichen können,
-  Bildungseinrichtungen die Möglichkeit geboten werden, ihre Angebote stets aktuell einem großen Interessentenkreis zu präsentieren,
-  Bürgerinnen und Bürger sowie Betriebe zur stärkeren Nutzung des Weiterbildungsangebots animiert werden.

*„Die Weiterbildungs-Suchmaschine soll konsequent Nutzer freundlich sein. Sie wird nicht lediglich eine Linkliste der gefundenen Weiterbildungsangebote ausweisen, weil es zu umständlich und zu zeitaufwändig wäre, eine Reihe verschiedener Bildungsangebote durch die Abarbeitung einer solchen Linkliste untereinander zu vergleichen. Stattdessen werden die gefundenen Bildungsangebote in tabellarischer Form anhand der folgenden Kriterien dargestellt:“*

Titel	Veranstaltungsform	Umfang in Unterrichtsstunden
Veranstalter	Abschluss	Beginn
Ort	Preis	Ende




Damit wurde eine erste Orientierung und Vergleichbarkeit gewährleistet. Über ein pop-up Fenster können zusätzlich Informationen abgerufen werden, und ein Link führt auf die Homepage des Anbieters. Falls vorgesehen, können dann auch Veranstaltungen online gebucht werden.

### 3.5.2 Einfache Datenerfassung

Die Weiterbildungs-Suchmaschine NRW, die ab Frühjahr 2004 verfügbar sein sollte, entsprach in ihrem Angebot und in ihrer Zielsetzung ziemlich genau unseren Kriterien für die im Projektkonzept vorgesehene Datenbank – ohne dass es allerdings die Schwierigkeiten gab, mit denen wir uns konfrontiert sahen:

Während unser Vorhaben einen erheblichen Mehraufwand für die WBE bedeutete – und das v.a. erklärt die geringe Resonanz – ist bei der Suchmaschine der Datentransfer äußerst komfortabel für die Weiterbildungsanbieter, und die Daten sind hoch aktuell.

Drei alternative Wege, wie die Angebotsdaten in die Suchmaschine gelangen konnten, waren vorgesehen:

-  Die Suchmaschine liest automatisch die Angebotsdaten aus den Internetseiten des Anbieters. Dazu wird nur die Internetadresse des Anbieters benötigt.
-  Die Weiterbildungsanbieter verwenden bei der Präsentation ihrer Angebote im Internet vorgegebene Metatags. Dazu erhalten die Anbieter eine übersichtliche Anleitung.
-  Anbieter, die ihre Kursangebote mit Hilfe einer Datenbank verwalten, nehmen regelmäßig einen Datenexport zur Suchmaschine vor. Für die am stärksten verbreiteten Datenbanken werden upload-Programme zur Verfügung gestellt.

Die Arbeitsgruppe zur Weiterbildungs-Suchmaschine NRW hielt jedoch die Möglichkeit, die Suchmaschine zu benutzen nicht für ausreichend, um Weiterbildungsinteressierten eine gute Orientierung auf dem Bildungsmarkt zu bieten: Zwar wird von vielen Trägern interne Bildungsberatung, d.h. zum eigenen Programm angeboten, doch darüber hinaus hielt die Arbeitsgruppe eine Träger übergreifende Bildungsberatung für erforderlich.

### **3.6 Neue Aufgaben für LernEN**

Diese Einschätzung teilten wir: Sie war ein wichtiger Grund dafür gewesen, dass wir eine regionale Datenbank und insbesondere ein WCC aufbauen wollten. Die Vorstellungen der Arbeitsgruppe gingen aber noch weiter: Um in der Weiterbildung das Prinzip des Verbraucher- bzw. Teilnehmerschutzes zu stärken, sollte die Beratung um die Möglichkeit der Beschwerde ergänzt werden, und zwar mit folgender Begründung:






*„Trotz aller Bemühungen der Einrichtungen in Sachen Qualitätsmanagement kommt es immer wieder vor, dass Teilnehmer/innen in einem „falschen“ Kurs sitzen oder dass ein bestimmter Kurs den – extern definierten oder einrichtungsintern gesetzten – Qualitätsstandards nicht entspricht. In diesem Fällen kann eine Beschwerdestelle, die zugleich auch Bildungsberatung leistet, eine sehr nützliche Hilfe sein, um individuelle bildungsökonomische Fehlinvestitionen zu reduzieren und der Demotivation von Teilnehmer/innen vorzubeugen. Eine solche Beschwerdestelle kann auch Weiterbildungseinrichtungen wichtige Rückmeldungen über Schwachstellen bei der Angebotspräsentation, bei der eigenen Bildungsberatung oder bei der Kursdurchführung geben. Um bei potenziellen Beschwerdeführern das erforderliche Vertrauen in die Unabhängigkeit der Beschwerdestelle zu ermöglichen, sollen solche Stellen Träger übergreifend sein.“*

Besonders der Aspekt, dass die Beratungs- und Beschwerdestellen Träger übergreifend agieren sollten - wie natürlich auch finanzielle Aspekte, denn das MWA leistete zwar eine Anschubfinanzierung für Sachmittel, konnte aber keine Personalstelle einrichten – legten es nahe, sie bei bereits laufende Projekte anzusiedeln, zumindest während der einjährigen Testphase.

Daraus ergab sich für uns folgende Planung:

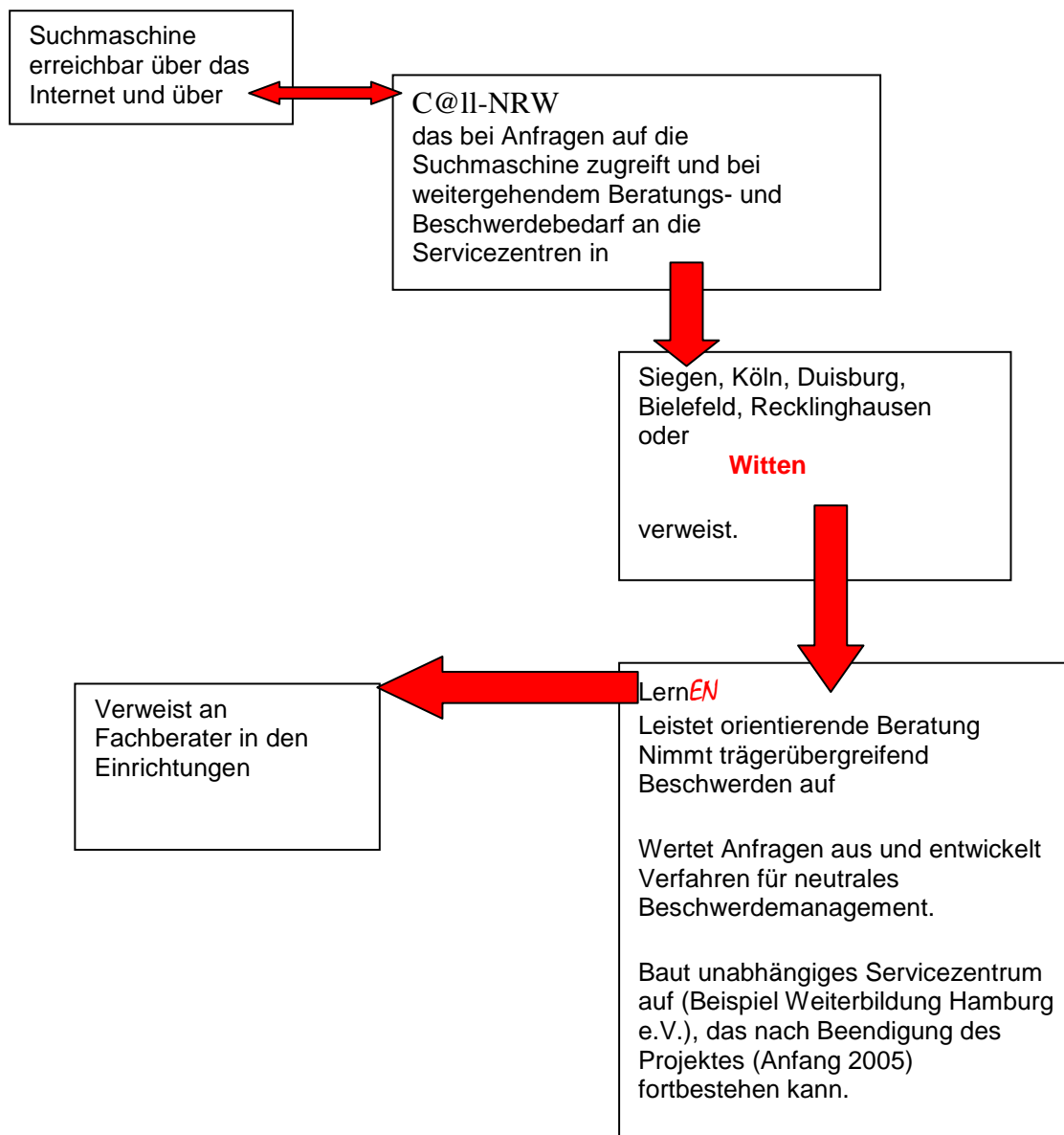
Das als neutral definierte Projekt LernEN sollte als ein Teilprojekt ein Beratungs- und Beschwerdezentrum (BBZ) etablieren, wobei die genaue geografische Begrenzung nicht mit dem EN-Kreis identisch war, aber noch genau definiert werden musste.

Weitere BBZ sollte es zunächst geben bei

-  dem Projekt „Lernende Region, Netzwerk Köln“,
-  dem Technologiezentrum Siegen GmbH,
-  dem Bildungswerk der ostwestfälisch-lippischen Wirtschaft – BOW e.V.
-  dem Projekt „Weiterbildungsberatung im Kreis Recklinghausen“ und
-  dem „Amt für Statistik, Stadtforschung und Europa-Angelegenheiten“ der Stadt Duisburg.

Das von uns so favorisierte WCC ist inzwischen auf unsere Anregung hin als Weiterbildungs-Hotline auf NRW-Ebene übertragen worden und hat wie geplant den First-Level-Support übernommen, d.h. C@ll-NRW leitet Bildungssuchende, bzw. deren Fragen und Anregungen an die Beratungs- und Beschwerdezentren weiter.

So ergab sich folgende Struktur:



Auf die Telefonnummer der Weiterbildungshotline sollte durch die Suchmaschine verwiesen werden. Sie sollte jedoch im Rahmen eines umfassenden Marketingkonzeptes auch noch auf anderen Wegen kommuniziert werden, z.B. in den Informationsbroschüren der WBE, deren Homepages, in der von LernEN herausgegebenen Broschüre „Weiterbildungseinrichtungen EN“ und durch andere Werbemittel.

Ab März 2003 arbeitete LernEN intensiv am Aufbau eines Beratungs- und Beschwerdezentrams und versuchte, den Leitungen und Mitarbeitern der WBE im EN-Kreis die Bedeutung eines aktiven Beschwerdemanagements näher zu bringen.

Dieses Thema war bereits während der Zusammenarbeit mit der Bezirksregierung Arnsberg zur Vorbereitung des 3. Weiterbildungstages Ruhr, der am 09.10.2002 in Witten stattfand und unter dem Motto „Qualitätsentwicklung zwischen Heterogenität und Standardisierung“ stand, vom Projekt intensiv bedacht worden. In den Arbeitsgruppen dieses Weiterbildungstages wurde nicht zuletzt auch der Grundstein für den Gütesiegelverbund Weiterbildung NRW e.V. gelegt.

Obwohl die meisten Bildungsträger Kundenzufriedenheit als oberstes Unternehmensziel definieren, sind nur wenige auf unzufriedene Teilnehmer professionell vorbereitet. Dabei entscheidet sich gerade in Beschwerdesituationen, ob ein Kunde abwandert oder auf Dauer gebunden werden kann. Der richtige Umgang mit Beschwerden ist daher einer der wichtigsten Bestandteile des Customer Relationship Management (CRM). Eine Beschwerde versorgt nicht nur die Einrichtung mit wichtigen Informationen über die Qualität der angebotenen Dienstleistung, sondern liefert ihr darüber hinaus eine Möglichkeit, verlorenes Vertrauen über die Art der Beschwerdeaufnahme und -bearbeitung zurück zu gewinnen.

Nachdem LernEN in Absprache mit den anderen BBZ u.a. ein Verfahren und Formular zur Aufnahme und weiteren Bearbeitung von Beschwerden entwickelt hatte, das im Übrigen jetzt von der VHS Witten-Wetter-Herdecke im Rahmen der Qualitätssicherung eingesetzt werden wird, erhielten im September 2004 alle der Suchmaschine angegliederten Beratungsstellen die Mitteilung des MWA, dass die geplanten BBZ nur noch als Beratungsstellen und nicht mehr auch als Beschwerdestellen arbeiten sollten.

Dennoch erwiesen sich die vom Projekt bisher entwickelten Ideen als tragfähig. Da nun eine möglichst umfassende Beratung von Weiterbildungssuchenden im Zentrum unserer Arbeit stand, überlegten wir, ob bzw. inwieweit es sinnvoll wäre, die Leistungen eines BBZ auf eine umfassende Karriereberatung auszuweiten. Eine solche Weiterentwicklung hätte die Möglichkeit geboten, nicht nur Bildungsberatung, sondern auch Berufsberatung zu leisten.



Volkshochschule Witten-Wetter-Herdecke



LernEN Aufbau eines regionalen Netzwerks



## Internet-Café Selbstlern-Zentrum



Wideyzentrum Witten  
Breite Str. 74  
Tel.: 02302/ 423803

## 4 Teilprojekte in LernEN

Wie bereits Eingangs gesagt, war dies der rote Faden, der sich durch die gesamte Projektarbeit zog. Nun sollen die anderen Fäden beschrieben werden, die daran geknüpft wurden.

### 4.1 Ein Internet-Café als Selbstlernzentrum






Einer der maßgeblichen Begriffe für LernEN war sicherlich das Wort Transparenz. Es sollten leicht zugängliche Informations- und Vergleichsmöglichkeiten für Weiterbildungssuchende geschaffen werden.

Darüber hinaus sollte aber auch das Selbst Gesteuerte Lernen gefördert werden, d.h. es sollten Lern-Angebote gemacht werden, die es den Menschen ermöglichten, ihren eigenen individuellen Lernbedürfnissen und Zeitvorgaben entsprechend, selbst gesteuert Kenntnisse zu erwerben oder zu vertiefen; dies möglichst in einer angenehmen Umgebung, die keine schlechten Erinnerungen an die eigenen Lernbiografie hervorrufen sollte. Das Stichwort hier hieß: Neue Lernkultur.

Aus diesen Vorüberlegungen entstand die Idee zur Einrichtung eines Point-of-Information als Selbstlernzentrum. Einerseits sollten an diesem Ort Informationen in gedruckter Form bereitgestellt werden, andererseits sollten die Besucher bei Bedarf Unterstützung finden, wenn sie sich im Internet über Aus- und Weiterbildungs- oder auch Lehr- und Arbeitsstellenangebote in der Region informieren wollten. Gleichzeitig sollte online-learning möglich sein.

Es galt also Räumlichkeiten zu finden, in denen sich diese Vorstellungen verwirklichen ließen – uns erschien die Zusammenarbeit mit einem Internet-Café sinnvoll.

Über den Projektbeirat wurde der Kontakt zur Geschäftsführung der Walze e.V. (Wittener Arbeitslosen-Zentrum) hergestellt, die in einem ehemaligen Schulgebäude ein solches Café betrieb. Unsere Idee fiel auf fruchtbaren Boden, und eine Arbeitsgruppe, bestehend aus

-  der Leiterin der WALZE e.V.
-  einem Mitarbeiter des Internet-Cafés
-  einem Fachbereichsleiter der VHS Witten-Wetter-Herdecke
-  der Schulpflegschaftsvorsitzenden eines Gymnasiums und
-  dem Projekt LernEN

wurde ins Leben gerufen, die das Konzept für ein Informations- und Selbstlernzentrum entwickelte.

### 4.1.1 Zielgruppe und Angebot

Die Arbeitsgruppe ging davon aus, dass zum Online-Learning konkrete Zielgruppen angesprochen werden mussten, und dass das Online-Learning nur im passenden Kontext attraktiv wäre.

Daher wurde folgendes Modell geplant und umgesetzt, das auch als ein Schritt zur Verknüpfung von Schule und Weiterbildung zu verstehen war und das gleichzeitig individuelles selbstorganisiertes Lernen unterstützen wie auch die technischen Kompetenzen fördern sollte.

Nachdem LernEN Kontakt mit der Schulleitung aufgenommen hatte, wurden zunächst Schülern und Schülerinnen eines Gymnasiums, das ganz in der Nähe des Internet-Cafés lag, ergänzend zu dem in der Schule eingesetzten Lehrmaterial Lernmittel zur Verfügung gestellt.



Die Lehrer der Schule erhielten die Möglichkeit, das Internet-Café als „lernfreundlichen“ Unterrichtsraum zu nutzen. Insbesondere für Projekt- und Gruppenarbeit erschien uns diese neue Lernumgebung mit ihrer zwanglosen „Kaffeehaus“ Atmosphäre und den technischen Möglichkeiten gut geeignet.



Die Mitarbeiter der WALZE e.V. standen zur Verfügung, wenn es technische Schwierigkeiten gab – oder auch um die Lehrer bei der Unterrichtsvorbereitung zu unterstützen.

Selbstverständlich wurden auch die Leitungen der anderen Wittener Schulen in einem Schreiben über dieses Angebot informiert. Ein von LernEN entwickelter Flyer wurde in allen Schulen verteilt.



Parallel dazu sollen AGs (mit festen Teilnehmer- und Zeitabsprachen) und Themenangebote wie z.B. grundlegende Nutzungsmöglichkeiten des PCs / Internets, Recherche, Suchmaschinen für Kinder wie auch „Internet für Mädchen“ / „Internet für Unterstufenschüler/-innen“ angeboten werden.

Es wurden folgende Lernmittel zur Verfügung gestellt:

### SPIELE (in englischer Sprache)

-  Welcome to Mean City
-  Opera Fatal


### SPRACHEN

-  Klett Grammatik- u. Vokabeltrainer (Englisch und Französisch für die Jahrgangsstufen 8 und 9)
-  Lumina in Fenestris (Grammatik u. Vokabeln für Latein als zweite Fremdsprache)

### MATHEMATIK

-  Addy Mathetrainer für Jahrgangsstufen 7 - 8

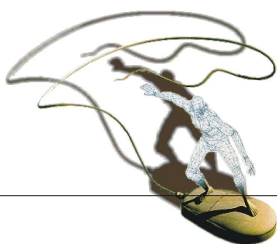
### UND

-  Vorbereitung auf den TOEFL-Test (Test of English as a Foreign Language)

#### Öffnungszeiten:

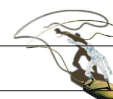
Montag - Freitag  
13:00 bis 21:00 Uhr

... Montags sind von 14:00 bis 16:00 Uhr  
3 PC für Mädchen reserviert



#### Im Internetcafé

- trifft man sich
- lernt und spielt man gemeinsam
- hat man immer Hilfe bei PC-Problemen
- gibt es Snacks und Getränke
- kann man chatten und e-mailen
- sucht und findet man aktuelle Infos



#### Preise:

SchülerInnen:	1 Std.	2,00 €
Ausdruck s/w:		0,05 €
Ausdruck Farbe:		0,25 €
Diskette:		0,50 €
Brennen von Downloads je 50 Mb	1,50 €	
CD-Brennen (incl. Rohling)	1,50 €	

#### SPIELE

Welcome to Mean City  
Opera Fatal

#### SPRACHEN

Klett Grammatik- u. Vokabeltrainer  
(Englisch und Französisch für die Jahrgangsstufen 8 und 9)  
Lumina in Fenestris (Grammatik u. Vokabeln für Latein als  
zweite Fremdsprache)

#### MATHEMATIK

Addy Mathetrainer für Jahrgangsstufe 7 - 8

#### UND WENN DU IN DIE USA WILLST ...

Vorbereitung auf den TOEFL-Test  
(Test of English as a Foreign Language)

### 4.1.2 Fazit

Nachdem unser Angebot zunächst nur zögernd angenommen wurde, kamen nach einer Anlaufphase von ca. 6 Wochen doch immer mehr Schüler regelmäßig ins Internet-Café um sich dort gemeinsam auf den Unterricht oder anstehende Klassenarbeiten vorzubereiten.

Den Lehrern, außer den Informatikern, fiel es schwerer, sich auf die neuen Lernmöglichkeiten einzulassen, da sie zum größeren Teil dem PC und dem Computer unterstützten Lernen eher skeptisch gegenüberstanden – was sicher mit der Medialen Kompetenz dieser Altersgruppe zu tun hatte. Sie waren eben NICHT mit dem PC groß geworden.

Einige jüngere Lehrer/-innen kamen jedoch mit Schülergruppen. Sie begrüßten besonders die Gelegenheit einmal in „einer nicht-schulischen Umgebung“ mit „einer Tasse Kaffee in der Hand“ zu unterrichten und jederzeit einen kompetenten Ansprechpartner zu haben, wenn es um die Tücken der Technik ging.

Es sah so aus, als würde das Selbstlernzentrum im Internet-Café ein Erfolg werden. LernEN und auch die WALZE erhielten zunehmend Anfragen, aber die Sache stand und fiel nun einmal mit den Menschen, die das Café betreuten.

Als im Mai 2003 die WALZE eine gravierende Kürzung ihrer finanziellen Mittel hinnehmen musste, war es ihr nicht mehr möglich, das Internet-Café in dem gewohnten zeitlichen Umfang weiter zu betreiben. Letzten Endes öffnete es nur noch für 2 – 3 Stunden täglich und wurde damit als Lernzentrum uninteressant.






## **4.2 Kommunikation in der Altenpflege**

Während größere Unternehmen und Institutionen meist über eigene Weiterbildungsabteilungen verfügen, sind kleinere auf regionale Angebote und Beratung angewiesen. Ihnen kommt es darauf an, zeitlich wie inhaltlich passgenaue und auch kostengünstige Weiterbildungsangebote zu erhalten.

In diesem Kontext kam es zu einem Teilprojekt zwischen dem Projekt LernEN und einer Altenpflege-Einrichtung: Einem Altenwohnheim mit ca. 130 Bewohner/-innen. Neben der üblichen Betreuung gibt es ein Wohngemeinschafts-Konzept, das seit Mai 2002 umgesetzt wurde. Zum Zeitpunkt der Zusammenarbeit wurden dort 16 Bewohner/-innen betreut. Das Haus beschäftigte ca. 60 Mitarbeiter/-innen im Bereich Pflege und Hauswirtschaft.





Das hier vorgestellte Konzept für die Kommunikationsschulung von Mitarbeiter/-innen im Bereich Pflege orientiert sich konsequent an dem Weiterbildungsbedarf der Mitarbeiterinnen, ein Vorgehen, das sich nur in enger Zusammenarbeit mit der Pflegedienstleitung umsetzen ließ.

Die von der Heimleitung und der Pflegedienstleitung genannten Kriterien für die Akzeptanz eines Weiterbildungsangebots waren:

-  Genaue Beschreibung des Ablaufs und der Inhalte des Weiterbildungsangebots,
-  modularer Aufbau der Schulungen, so dass Wahlmöglichkeiten bestehen und
-  kurze Schulungen je nach Bedarf möglich sind,
-  Passgenauigkeit, so dass sich ein deutlicher Nutzen für die Einrichtung ergibt,
-  guter Kontakt zu dem Dozenten/zur Dozentin – umfassende Beratung und Rückmeldung an die Heimleitung und Pflegedienstleitung.

### **4.2.1 Das Schulungskonzept**

LernEN konzipierte vier Schulungsmodulare von jeweils drei Zeitstunden:





-  Kommunikation mit den Bewohnern und Bewohnerinnen
-  Biografiearbeit mit Bewohnern und Bewohnerinnen und deren Angehörigen
-  Nutzung des Internets für die Arbeit in der Altenpflege
-  Die Pflegedokumentation – was schreibe ich wie?

An den Schulungen nahmen jeweils ca. 10 Mitarbeiterinnen teil - die meisten durchgängig an allen vier Terminen - und partiell die Pflegedienstleiterin. Die thematische Auswahl ergab sich aus den vorbereitenden Gesprächen sowie der Auswertung der im Rahmen der Vorbereitung an die Mitarbeiter/-innen ausgegebenen Fragebögen.



Die Kommunikationsschulung der Mitarbeiter/-innen war Teil umfassender Weiterbildungsmaßnahmen im medizinisch-pflegerischen und arbeitsorganisatorischen Bereich der Einrichtung (z. B. Hebeschulungen, Umgang mit Demenzkranken, Neustrukturierung der Pflegedokumentation), die zur Qualitätssicherung durchgeführt wurden.

Zu jedem Modul erhielten die Teilnehmerinnen einen „Tagesfahrplan“, in dem die Inhalte und Verfahren ausführlich beschrieben wurden. Jeweils zu Beginn wurden die Erwartungen, Wünsche und Befürchtungen der Teilnehmerinnen, festgehalten. In einer abschließenden Feedback-Runde hatten sie jeweils die Gelegenheit die Schulung zu bewerten.

Die einzelnen Schulungseinheiten waren folgendermaßen aufgebaut:

-  Input (z.B. einen Folien gestützten Fachvortrag),
-  Themen gebundene Gesprächsanlässe,
-  Übungsphasen und Rollenspiele und
-  Zeit für informellen Austausch.

Sie wurden vor dem Hintergrund folgender inhaltlicher und didaktischer Überlegungen erarbeitet:

-  Die besondere Kommunikationssituation zwischen Pflegenden und Bewohner/-innen und deren Angehörigen erfordert von den Pflegenden genaue Kenntniss kommunikativer Kompetenzen:  
*Foliengestützte Fachvorträge ermöglichen den Teilnehmerinnen einen komprimierten Überblick.*
-  Sprachliche Kompetenz (Deutschkenntnisse) und allgemeine kommunikative Kompetenz sind Teil der Pflegearbeit und haben die Funktion, die Pflegearbeit für die Pflegenden und die Qualität der Pflege zu steigern:  
*Auch dieser Aspekt ist in den Vorträgen thematisiert und wird in den anschließenden Diskussionen und Übungen vertieft.*

- Die Bereitschaft und Fähigkeit der Pflegenden zur Selbstbeobachtung und Selbstreflexion in Kommunikationssituationen soll gefördert werden:  
*Das wird über Rollenspiele ermöglicht, die aufgezeichnet, vorgeführt und ausgewertet werden.*
- Den Teilnehmerinnen werden Wege zur selbstständigen Informationsbeschaffung / Weiterbildung aufgezeigt:  
*Sie erfahren, wie das Internet für die Arbeit in der Altenpflege zu nutzen ist und erhalten Hinweise auf die in der Hausbibliothek vorhandene Fachliteratur.*
- Die Bereitschaft der Teilnehmerinnen zu kollegialer Beratung (Feedback) soll gesteigert werden:  
*Im Rollenspiel wird erprobt, wie eine noch unerfahrene Mitarbeiterin beraten wird.*
- Die Teilnehmerinnen werden darin unterstützt, die Pflegedokumentation so zu führen, dass die Qualität des Pflegeprozesses sichergestellt ist:  
*Um die Nähe zum eigenen Arbeitsbereich sicher zu stellen, erhalten die Teilnehmerinnen in anonymisierter Form Auszüge aus Pflegedokumentationen der eigenen Einrichtung und überprüfen und bewerten sie nach den vorgeschriebenen Kriterien.*



Kommunikation in der Altenpflege

4 Schulungsmodule

## 4.2.2 Die Dokumentation



Die Dokumentation zur Schulung sollte ein Serviceangebot für Weiterbildungseinrichtungen der Region sein, die Kommunikationstrainings für Mitarbeiterinnen von Pflegediensten und Altenwohnheimen anbieten wollten und nach praktikablen Schulungsmodulen und ersten Erfahrungswerten suchten.

Sie umfasste daher den gesamten Entwicklungsprozess, ausgehend von den ersten Vorgesprächen und der Evaluation des Weiterbildungsbedarfs aus der Sicht der MitarbeiterInnen bis zur Beschreibung der Durchführung, um daraus Empfehlungen für die Weiterbildungseinrichtungen der Region abzuleiten.

Die Dokumentation wurde, nach Absprache mit der Leitung des Hauses, in anonymisierter Form den Weiterbildungseinrichtungen der Region zur Verfügung gestellt.

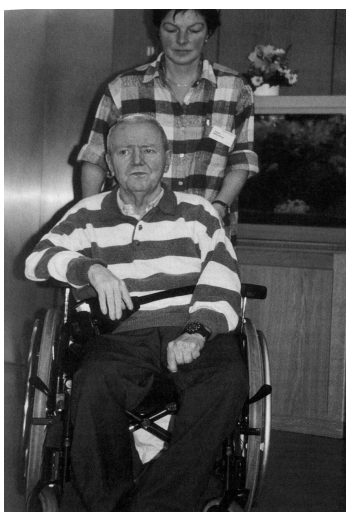
## 4.2.3 Erfahrungen und Empfehlungen

Die vom Projekt LernEN gewählten Inhalte der einzelnen Module konnten allgemein als relevant angesehen werden. Als weitere Themen boten sich an:

-  Umgang mit Konflikten zwischen BewohnerInnen und Mitarbeiter/-innen, d.h. Deeskalationsstrategien sowie
-  Umgang der Mitarbeiter/-innen mit Tabus.

Da für viele Mitarbeiter/-innen in der Altenpflege Deutsch nicht die Muttersprache ist, sollte die allgemeine Verbesserung der sprachlichen Kompetenz ein Aspekt bei allen Schulungseinheiten sein.

Vorrangig ist in diesem Bereich den Teilnehmerinnen Unterstützung für selbst organisiertes Lernen in Form von Literaturangaben und relevanten Internetadressen anzubieten.



Primäres Ziel der Schulung sollte die Professionalisierung der Kommunikation mit den Bewohnern sein. Dazu muss die spezifische Kommunikationssituation beschrieben und analysiert werden, die sich aus der besonderen Beziehung zwischen Pflegenden und Bewohner/-innen und deren krankheits- und altersbedingten Einschränkungen ergibt.

Die Notwendigkeit der geforderten Pflegedokumentation zur Sicherung des Pflegeprozesses wurde von den Mitarbeiter/-innen sehr wohl gesehen, wegen ihrer juristischen Relevanz galt sie jedoch z. T. als

schwierig und verunsichernd, zumal sprachliche Schwierigkeiten hier deutlich wurden.

Hier wurde konkrete Unterstützung gewünscht, so dass auch eine Handreichung mit Anleitungen und Verbesserungsvorschlägen für die häufigsten Fehler in den Pflegedokumentationen erstellt wurde. Es wurde als sehr hilfreich angesehen, dass Auszüge aus Pflegedokumentationen der eigenen Einrichtung die Arbeitsgrundlage bildeten.





Von den Mitarbeiter/-innen wie auch von der Leitung wurde v.a. eine nahe Orientierung an den bestehenden Arbeitsprozessen erwartet. Deswegen war eine möglichst genaue Erfassung des Bedarfs vor der Planungsphase wichtig. Dies wurde durch einen Fragebogen erreicht, der über die Bedarfsklärung hinaus den Vorteil hatte, dass in der Einrichtung „Kommunikation“ zum Thema wurde und die Teilnehmer/-innen sich vorab nicht nur auf die Schulung einstellen konnten, sondern auch merkten, dass sie an deren Vorbereitung beteiligt waren – mithin, dass ihre Bedürfnisse ernst genommen wurden.

Vor der Planung der Schulungen muss den DozentInnen auch die spezifische Form der Pflegedokumentation und der Dokumentation der Biografie, wie sie in der jeweiligen Einrichtung üblich ist, bekannt sein.

Fachliche Inputs zum Thema Kommunikation sind erwünscht, sollten aber die Schulung nicht dominieren und praxisnah ausgerichtet sein. In der abschließenden Bewertung durch die Teilnehmerinnen und die Leitung der Einrichtung wurden als wichtigste Schulungselemente Übungen und Rollenspiele angesehen, die einerseits Möglichkeiten der Selbstbeobachtung und Selbstreflexion eröffneten und andererseits für die tägliche Arbeit mehr Sicherheit gaben.

Im Umgang mit den Teilnehmer/-innen ergeben sich für die Dozent/-innen spezifische Verhaltens- und Verfahrensanforderungen. Allgemein ist davon auszugehen, dass nicht alle Mitarbeiter/-innen Erfahrung mit Weiterbildungen haben. So befürchten sie z.B. „Unterricht wie in der Schule“ – und damit Kritik, Verunsicherung und peinliche Situationen.

Hier ist es für die Lehrenden wichtig,

-  den Expertenstatus der Teilnehmer/-innen deutlich anzuerkennen,
-  den geplanten Verlauf der Schulungen transparent zu machen,
-  aktive Teilnahme und gegenseitigen – auch informellen – Austausch zu ermöglichen,
-  und zu verdeutlichen, dass es darum geht, ihnen die tägliche Arbeit zu erleichtern.

Aus arbeitsorganisatorischen/zeitlichen Gründen wurden von der Leitung wie von den Teilnehmerinnen Inhouse-Schulungen bevorzugt. Lediglich das Modul „Nutzung des Internets“ wurde in dem im vorherigen

Kapitel beschriebenen Internet Café durchgeführt. Die zeitliche Dauer von drei Stunden pro Schulungseinheit wurde als angemessen beurteilt.

### 4.3 Selbst-Gesteuertes-Lernen: LernEN und das Projekt SELBER

#### 4.3.1 SELBER

Die Begriffe „Selbstgesteuertes Lernen“ (SGL) und „Neue Lernkultur“ spielten nicht nur für das Projekt LernEN eine wesentliche Rolle, sondern auch für ein anderes Projekt, an dem sich die VHS Witten-Wetter-Herdecke als eine von 17 „teilnehmenden Einrichtungen“ beteiligte: Das Projekt SELBER. Es lief von Oktober 2001 bis September 2004, war angesiedelt beim Deutschen Institut für Erwachsenenbildung (DIE), wurde finanziert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und hatte zum Ziel:

*„in der Weiterbildungspraxis **Supportstrukturen zu entwickeln und umzusetzen, die die Begleitung und Beratung von selbstgesteuerten Lernprozessen oder Lernphasen und individuellen Lernprojekten ermöglichen. Dabei geht es nicht um den Ersatz, sondern um die Ergänzung bestehender Angebotsstrukturen. Lernenden soll stärker ermöglicht werden, ihr Lernen selbst in die Hand zu nehmen.**“*



#### 4.3.2 Umsetzung durch LernEN

Es handelte sich also um ein äußerst anspruchsvolles Vorhaben, das von den teilnehmenden Einrichtungen kontinuierliche aktive Mitarbeit einforderte, also großen zeitlichen / personellen Einsatz verlangte. Aus heutiger Sicht kann man sagen, dass es nur deshalb zur Teilnahme der VHS Witten-Wetter-Herdecke an diesem Projekt kam, weil LernEN nicht nur seinen Projektnehmer darauf drängte, sondern die Projektmitarbeiter auch bereit waren, Aufgaben innerhalb dieser Teilnahme zu übernehmen.

So kam es zu einer sehr fruchtbaren Zusammenarbeit. Erkenntnisse aus der Mitarbeit in SELBER flossen natürlich in die eigene Arbeit im Bereich

des SGL ein und fanden ihren Niederschlag nicht nur im Konzept des Selbstlernzentrums im Internet-Café und der oben beschriebenen Kommunikationsschulung, sondern wurden auch in der Planung der Qualifizierungen in den von der VHS betreuten arbeitsmarktpolitischen Projekten und der Unterrichtsgestaltung des VHS-Schulabschlussbereichs berücksichtigt. Es bildete sich eine Arbeitsgruppe aus interessierten Projektmitarbeitern/-innen, die sich speziell mit der Entwicklung von Selbstlernkonzepten für die genannten Zielgruppen beschäftigte.

Fairerweise muss gesagt werden, dass das Thema SGL im EN-Kreis nie so einen hohen Stellenwert erlangt hätte, wäre es allein durch LernEN propagiert worden. Da aber nun durch die Zusammenarbeit mit SELBER der ständige Austausch mit 16 Weiterbildungseinrichtungen unterschiedlichster Ausrichtung in der gesamten Bundesrepublik gegeben war, deren Erfahrungen man für die eigene Arbeit nutzen und an andere Einrichtungen im Kreis weitergeben konnte, ließ sich das Interesse an den Konzepten des SGL sehr gut befördern.

So bemerkte dazu während einer Beiratssitzung der Vertreter des Berufskollegs Witten, dass über die durch das Projekt LernEN verstärkte Diskussion einer neuen Lernkultur die Integration Selbst Gesteuerten Lernens in seiner Einrichtung beschleunigt worden sei: Im Bereich E-learning würde modular aufgebauter Unterricht durchgeführt (8 Module), der zu einer Zertifizierung führte und ein Drittel Präsenzunterricht, ein Drittel Chat und ein Drittel selbst organisiertes Lernen umfasste.

### **4.3.3 Widerstände**

LernEN beteiligte sich konzeptionell und finanziell an der Entwicklung eines online Spanischkurses für die VHS, der in ähnlicher Weise aufgebaut war wie das E-Learning am Berufskolleg, jedoch von den ‚Kunden‘ der Volkshochschule nicht angenommen wurde. Die traditionelle Klientel schreckte vor der neuen Art des Lernens zurück, was sicherlich zu einem guten Teil an der mangelnden Routine im Umgang mit dem PC als Kommunikationsmedium lag.

Sicher zählen diese „normalen“ VHS-Kunden nicht zu den „bildungsfernen“, und die Ablehnung neuer Lernformen hat eher etwas mit den Lerngewohnheiten dieser Menschen zu tun. Anders verhielt es sich bei der Umsetzung von SGL in der Qualifizierung von Sozialhilfebeziehenden, die den größten Anteil der Klientel in den arbeitsmarktpolitischen Projekten stellten.

Die Lehrenden hatten es oft mit massiven Lernwiderständen zu tun, die z.T. in offen und demonstrativ zur Schau gestellter Ablehnung des gesamten Unterrichts geäußert wurden (Zeitung lesen, Essen, private Gespräche, ständiges zu spät Kommen, etc.). Selbstgesteuertes Lernen wurde gar nicht akzeptiert, sondern als Freizeit oder „mit dem Stoff allein gelassen werden“ aufgefasst.

Da dieses Problem in allen derartigen Maßnahmen auftrat, organisierte LernEN in Zusammenarbeit mit den Mitgliedern der SELBER AG und der Universität Hamburg eine forschende Lernwerkstatt für die Teilnehmer/-innen einer Qualifizierungsmaßnahme, um den Gründen der Ablehnung jeglicher Art von formellem Lernen auf die Spur zu kommen.

#### **4.3.4 Fazit**

„Selbstgesteuertes Lernen dauert länger, geht aber schneller.“ Dieser Satz, den ein SELBER Mitarbeiter während einer Fortbildung sagte, bringt die gesamte Problematik auf den Punkt.

Es dauert länger, weil es intensiver Vorbereitung bedarf. Bei der einen Zielgruppe reicht schon ein PC-Grundkurs oder eine Einführung in Lerntechniken. Andere benötigen eine individuelle Hinführung an das Lernen überhaupt, weil sie auf Grund ihrer negativen Lernbiografie Angst vor dem Lernen haben, dass für sie mit Herabsetzung, Zwang und Frustration besetzt ist.

Wenn die Lerner aber einmal erkannt haben, dass sie nicht „sich selbst überlassen“ sind, dass sie selbst ihre Lernziele abstecken können und diese Ziele in ihrem eigenen Lerntempo erreichen können, und dass ihnen die Lehrenden nicht vorstehen, sondern zur Seite stehen, geht SGL schneller, da die Widerstände immer weniger werden und die Motivation zunimmt.

## 5 Nachhaltigkeit und möglicher Transfer

### 5.1 Die Beratungsstelle

Wie oben schon gesagt, konzentrierte LernEN sich in der Abschlussphase des Projekts auf den Aufbau einer Träger übergreifenden Beratungsstelle für Weiterbildungssuchende. Damit sollten sowohl Einzelpersonen als auch Firmen erreicht werden, die ihre Mitarbeiter fortbilden wollten.





Zur Vorbereitung der eigentlichen Beratung arbeiteten wir mit der ‚Kompetenzbilanz NRW‘, die eine gute Grundlage zur Erkennung der individuellen Stärken und bereits vorhandenen Qualifikationen der Kunden bot. Im eigentlichen Beratungsgespräch wurde dann die Weiterbildungsmaschine NRW und das Angebot des Web-Kollegs NRW für die Suche nach speziellen Veranstaltungen besonders berücksichtigt.


















Was wird aus der Wittener Beratungsstelle, wenn das Projekt LernEN ausläuft? Das MWA hat sehr klar gemacht, dass derzeit keine Personalstellen eingerichtet werden können. Wir können also im Moment nur hoffen, dass sich mit dem Erfolg unserer Arbeit diese Haltung ändert und der Fortbestand des Träger übergreifenden Beratungsangebots in Witten von MWA und LfQ gesichert wird oder dass zumindest Finanzierungskonzepte entwickelt werden.















### 5.2 Ein mögliches Transferprojekt

Im Rahmen der Überlegungen zur Sicherung und Fortsetzung der Arbeit an den von LernEN entwickelten Konzepten entstand ein intensiver Kontakt zum BLK Teilprojekt „Qualität des Lernens verbessern, Schulkultur und Lernumgebungen entwickeln“ der Pädagogischen Hochschule Heidelberg.

Das gemeinsam erstellte Konzept mit den von den Beteiligten entwickelten Produkten und den Zielen des Transferprojektes stellt sich in der tabellarischen Übersicht folgendermaßen dar:

Pädagogische Hochschule Heidelberg	<ul style="list-style-type: none"> <li> Lehrerausbildung und Weiterbildung (in Zusammenarbeit mit dem Institut für Weiterbildung)</li> <li> Erfahrungen mit der Portfoliomethode, deren Einführung und Implementierung im Unterricht</li> <li> Unterstützung selbstständigen/selbstgesteuerten Lernens im Unterricht</li> <li> Projektnehmer im BLK-Modellversuchsprogramm Lebenslanges Lernen, Teilprojekt „Qualität des Lernens verbessern, Schulkultur und Lernumgebungen entwickeln“</li> </ul>
------------------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li> Praxisforschung unter Einsatz quantitativer und qualitativer Methoden zur Wirkungsbestimmung der Rahmenbedingungen von Lehr-Lernprozessen</li> </ul>
VHS Witten-Wetter-Herdecke	<ul style="list-style-type: none"> <li> Größter Weiterbildungsanbieter im Ennepe-Ruhr-Kreis</li> <li> Breite Vernetzung mit anderen Einrichtungen</li> <li> Neben dem „Kerngeschäft“ viele arbeitsmarktpolitische Projekte in Kooperation mit anderen Trägern</li> <li> Projektnehmer des BLK-Projekts „LernEN – Aufbau eines regionalen Netzwerkes zum Lernen und Selbstlernen“ (Teilprojekt: Aufbau einer Träger übergreifenden Beratungsstelle für Weiterbildungssuchende)</li> <li> Teilnehmende Einrichtung am Projekt „SELBER“</li> <li> Zertifizierung nach LQW (Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung) voraussichtlich in diesem Frühjahr</li> </ul>
Projektziele	<ul style="list-style-type: none"> <li> Sicherung von lebensbegleitenden Lernmöglichkeiten in der allgemeinen und beruflichen (Weiter-)Bildung</li> <li> Implementierung von Selbstgesteuertem Lernen zur Verbesserung der Nutzung von Weiterbildungsmöglichkeiten</li> <li> Flexibilisierung der Zugangs- und Zertifizierungsmöglichkeiten</li> <li> Leistungsdokumentation durch einen Qualifizierungs- / Bildungspass</li> <li> Sicherung der Akzeptanz Lerner orientierter Zertifikate durch „Vernetzung der Angebote“</li> </ul>
Instrumente	<ul style="list-style-type: none"> <li> Portfolio als Dokumentations- und Steuerungsinstrument</li> <li> Organisationsportfolio Organisationsentwicklung, Unterstützung veränderter Lernkultur, Unterstützung weiterer Vernetzung</li> <li> Lehrendenportfolio Veränderung der Lernkultur in den Angeboten Begleitung selbst gesteuerter Lerngruppen</li> <li> Lernendenportfolio Dokumentation des individuellen Lernprozesses / -erfolges</li> <li> Kompetenzbilanz NRW</li> </ul>

	<p>zur Bilanzierung individueller Stärken als Grundlage für Lernberatung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Suchmaschine „weiterbildung.in.nrw“ zum Vergleich geeigneter Angebote als Anknüpfungspunkt für Vernetzung</li> <li> WebKollegNRW Bildungsportal für Selbstgesteuertes Lernen</li> </ul>
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> <li> Kompetenzbilanzierung und Lernberatung zur Vorbereitung auf Selbstgesteuertes Lernen</li> <li> Kontinuierliche individuelle Lernberatung (Selbstorganisation)</li> <li> Begleitung und inhaltliche Unterstützung selbstgesteuerter Lerngruppen</li> <li> Vernetzung: Erfahrungsaustausch und Ergebnissicherung in Lernwerkstätten u. Lernkonferenzen, Einschätzung der Einsatzmöglichkeiten der Qualifizierung, Anknüpfung von Kontakten</li> <li> Zertifizierung neu erworbener Qualifikationen / Kompetenzen</li> </ul>
Zielgruppen	<ul style="list-style-type: none"> <li> Weiterbildungssuchende allgemein</li> <li> Arbeitnehmer/-innen</li> <li> Teilnehmer/-innen an Qualifizierungsmaßnahmen</li> <li> Schüler/-innen des Schulabschlussbereichs (HSA u. FOR)</li> </ul>
Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li> Selbstevaluation von Lernprozessen (individuelle Erfahrungssicherung)</li> <li> Externe Evaluation durch Begleitforschung</li> <li> Herstellen eines Instrumentariums zur kritischen Begleitung durch andere Lerner und Dozenten</li> </ul>

Dieser Konzeptentwurf liegt dem MWA bereits vor, und wir hoffen natürlich, dass sich daraus ein Projekt realisieren lässt, in dem die bisherige Arbeit der beiden BLK-Projekte zusammen- und weitergeführt werden kann. In einem solchen Länder übergreifenden Folgeprojekt käme ja dann auch der Netzwerkgedanke in besonderer Weise zum Ausdruck.

## 6 LLL – einfach so?

Kommen wir zum Schluß noch einmal auf die Bildungsbenachteiligten zurück, die als Zielgruppen nach dem Projektkonzept ja besonders zu berücksichtigen sind. Zweifellos sind Instrumente, die - leicht zugänglich - Informationen zur Weiterbildung ermöglichen eine wichtige Voraussetzung für lebenslanges Lernen. Ihre Bedeutung für die Lernmotivation sollte jedoch nicht überschätzt werden:

Viele Erwerbsspersonen, v.a. solche mit einfacher Qualifikation, begegnen der Erwartung lebenslangen Lernens mit „Abstinenz“. Wie es in der Untersuchung von Bolder und Hendrich heißt, wird sie als „gesellschaftliche Gewalt“ erfahren. Menschen mit einfacher Qualifikation nehmen nur dann an Weiterbildungsmaßnahmen teil, wenn sie dafür von ihrer Arbeit freigestellt werden und wenn sie sich einen, direkten Nutzen‘ davon versprechen:



„Weiterbildungsbereitschaft ist abhängig von ihrer Verwertbarkeit, genauer: von der vermuteten Verwertbarkeit des zu Lernenden“ (s. Bolder und Hendrich, S. 23).

Die Motivation zum Lernen wird sehr früh angelegt. So begünstigt ein ‚hoher‘ Schulabschluss eine Einstellung, bei der Weiterbildung als Teil der persönlichen Entwicklung gilt, für die auch persönlicher Einsatz in finanzieller wie zeitlicher Hinsicht gezeigt wird, und weiter: ein individuelles Bildungskonzept, bei dem ein Zusammenhang zwischen persönlicher und beruflicher Entwicklung angenommen wird:

„Motivation zum Lernen, Lernen des Lernens (Lernkompetenz und die Kompetenz, Lernen selbst zu steuern), sind entscheidende Voraussetzungen für lebenslanges Lernen. Sie müssen möglichst früh vermittelt werden. Schule und Berufsausbildung müssen noch stärker für kontinuierliches Lernen motivieren und befähigen“ (Vorläufige Empfehlungen des Forum Bildung vom 05.06.2001, [info@forumweiterbildung.de](mailto:info@forumweiterbildung.de)). Diese Empfehlung ist nach den Erfahrungen von LernEN heute genau so aktuell wie zu dem Zeitpunkt als sie gegeben wurde.













---

Literatur:










-  Bolder, Axel und Hendrich, Wolfgang: Fremde Bildungswelten. Alternative Strategien lebenslangen Lernens, Opladen 2000.
-  Möller, Svenja: Marketing in der Weiterbildung: Eine empirische Studie an Volkshochschulen, Bielefeld: Bertelsmann 2002.

## Anhang

LernEN richtete folgende Veranstaltungen aus oder war an der Konzeption / Organisation beteiligt:

-  Auftaktveranstaltung zum Thema: Lebenslanges Lernen – Gewinn für wen?
-  Bildungsangebot und Bildungsnachfrage - Das Weiterbildungs-Call-Center als Instrument der Evaluation und Information
-  Zukunftswerkstatt: Mehr Verbund als Virtuelles Unternehmen
-  Kommunikation mit Y-Groups
-  „Projektschmiede“
-  3. Weiterbildungstag Ruhr
-  Bürgerfunk: Lebenslanges Lernen
-  Das „Hartz-Konzept“
-  Evaluation leicht gemacht? Strategien und Methoden für die Selbst- und Fremdevaluation von Projekten
-  Kundenkommunikation als Bestandteil der Qualitätssicherung in der Weiterbildung
-  Forschende Lernwerkstatt für Teilnehmer/-innen an Qualifizierungsmaßnahmen
-  Forschende Lernwerkstatt für Projektmitarbeiter/-innen und Lehrende

Im Laufe der Projektarbeit wurde mit folgenden Einrichtungen und Institutionen zusammen gearbeitet – neben dem Projektbeirat und denen, die direkt an der BLK Projektreihe beteiligt waren, wie dem DIE, dem MWA und der Universität Leipzig als wissenschaftlicher Begleitung:

-  Landesinstitut für Qualifizierung, LfQ
-  Bezirksregierung Arnsberg
-  Universität Witten / Herdecke
-  Radio EN
-  Logopädieschule der AWO
-  C@II-NRW
-  Universität Hamburg
-  Pädagogische Hochschule Heidelberg
-  sowie den bereits genannten Stellen, die wie wir am Aufbau einer Beratungs- und Beschwerdestelle arbeiteten