



erwert für den kunden /  
Verkaufsargumente

essere und zielgenauere Erreichung  
Kunden → kosten pro erreichtem kunden  
günstiger als bei anderen!

nagegewinn durch gemeinsamen Auftritt  
Kosteneinsparung durch gemeinsame PR

erweiterter zugang zu kunden

urch Netzwerkpartner (Adressverteiler)  
Referenten

ugang zu optimalen Beratungs-  
dienstleistungen

→ Synergien → schnellere Innovation

ergabe kostengünstiger als  
interne Abwicklung, da effizienter



Impuls-  
Veranstal

Big regionale

altungen

altung

Quality in Education

Qualität in der Bildung

spezielle und aktuelle Themenkompe-  
tenz im Feld "Bildung"

✓ \* Konzeption  
✓ \* Referente  
5 Tage → 1 Mo  
→ 2-3  
→ Even

Auftragsvergabe + Briefing

\* Begleit p  
- Empf  
- Garde  
- Techn  
\* Cateri  
\* Briefin  
\* Raum  
+ Te

unterlig - ext  
4 Tage \* PR u

3 Tage + 1 Tag \* Teiln

3 Tage  
V(+ent) \* Veror

✓ + MM \* EU  
2 + 1 Tag

2 Tage  
7 Tage NV

## Quality in Education

Lifelong Learning means strengthening the learning person's sense of personal responsibility and self-management skills. To enable individuals to make the best possible decision when faced with such a choice of programmes, however, both individual students and institutions and companies interested in educational programmes need reliable information about the quality of educational products. For suppliers, this means stimulating organisational processes in such a way that their success can be checked constantly and structures and processes adapted.

As is the case in other sectors, state targets or personal commitments via minimum standards can promote quality assurance. "Publicly Available Specifications" or standards in education programmes and affiliated services (e.g. education databases) are a step in this direction. The education tests of the consumer organisation "Stiftung Warentest" in Germany shows how an independent consumer-oriented inspection agency can initiate and improve quality assurance.

Networks are useful instruments in quality development, helping overcome the pragmatic challenges of these processes and generating the desired added value on all levels. Smaller institutions often face huge obstacles and are unable to carry out organisational changes on their own. Through collegial forms of cooperation, networks can help individual institutions come to terms with organisational changes and take advantage of them to improve their competitiveness. Equally, effective and transparent communication of the processes can only be achieved through binding forms of cooperation (e.g. by the "quality seal") to guarantee

the desired marketing or mobilisation effects. Simultaneously, such structures are flexible enough to allow each player to find useful solutions within a mutually defined framework.

The following examples from the Learning Regions are involved with these areas and support quality development on the institutional level. In some cases, the quality seal and quality circle are the trademarks of the regional networks.

## Qualität in der Bildung

Lebenslanges Lernen bedeutet, die Eigenverantwortung und Selbststeuerung der Lernenden zu stärken. Um jedoch in der Fülle der Angebote optimale Entscheidungen zu fällen, brauchen sowohl individuelle Lerner wie auch Institutionen oder Unternehmen, die Bildung nachfragen, verlässliche Auskunft über die Qualität von Bildungsangeboten. Für Bildungsanbieter bedeutet dies, Organisationsprozesse so zu dynamisieren, dass ihr Erfolg permanent überprüft und die Strukturen und Abläufe angepasst werden können.

Wie in anderen Branchen können auch in der Bildung staatliche Vorgaben oder Selbstverpflichtungen über Mindeststandards der Qualitätssicherung dienen. „Publicly Available Specifications“ oder Normen für Bildungsangebote und benachbarte Dienstleistungen (z.B. Bildungsdatenbanken) zielen in diese Richtung. Die „Bildungstests der Stiftung Warentest“ in Deutschland zeigt, wie eine unabhängige verbraucherorientierte Begutachtungsinstanz Qualitätssicherung initiieren und verstärken kann.

Netzwerke sind in der Qualitätsentwicklung sinnvolle Instrumente, um die pragmatischen Herausforderungen dieser Prozesse zu überwinden und den gewünschten Mehrwert auf allen Ebenen zu generieren. Kleinere Einrichtungen stehen dabei oftmals vor enormen Herausforderungen und können den Organisationswandel nicht aus eigener Kraft leisten. So können Netzwerke den einzelnen Einrichtungen durch kollegiale Kooperation in Konkurrenzsituationen dabei helfen, die Organisationsveränderungen zu bewältigen und zur Verbesserung der eigenen Wettbe-

werbsfähigkeit zu nutzen; ebenso kann nur durch verbindliche Zusammenarbeit effektive und transparente Kommunikation der Prozesse bewirkt werden (z.B. durch „Gütesiegel“), um erwünschte Marketing- bzw. Mobilisierungseffekte zu erzielen. Gleichzeitig erweisen sich derartige Strukturen als flexibel genug, um für jeden einzelnen Akteur innerhalb eines gemeinsam festgelegten Rahmens sinnvolle Lösungen anzustreben.

Die folgenden Beispiele aus den Lernenden Regionen bewegen sich in diesen Bereichen und unterstützen vornehmlich die Qualitätsentwicklung auf Ebene der Einrichtungen. Gütesiegel und Qualitätszirkel sind zum Teil Markenzeichen regionaler Netzwerke.



## CONTENT

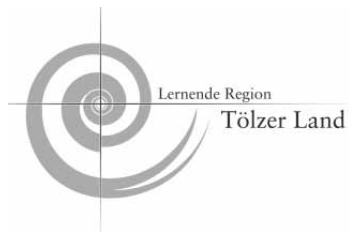
Quality management (QM)	<b>Learning Region Tölzer Land (LRTL) (Bavaria)</b>	<b>100</b>
Project: "Flexible Quality Development"	<b>Learning Metropolitan Region Hamburg (Hamburg/Schleswig-Holstein/Lower Saxony)</b>	<b>102</b>
Sub-project: Quality in Education	<b>Learning Region Central Mecklenburg Coastal (Mecklenburg-West Pomerania)</b>	<b>104</b>
Subject: Quality	<b>ROBIN - Regional Offensive for Education and Innovation in the Weserbergland region (Lower Saxony)</b>	<b>106</b>
Consumer-oriented Quality Assurance	<b>Learning Region Lower Rhine (North Rhine-Westphalia)</b>	<b>108</b>
Quality Assurance in Further Education and Training: Consumer protection for learners, efficiency enhancement for providers	<b>Learning Region – Network Cologne (North Rhine-Westphalia)</b>	<b>110</b>
Quality development and Organisational education	<b>Lernende Region Unna e.V. ("Learning Region Unna") (North Rhine-Westphalia)</b>	<b>112</b>

The projects and networks are sorted by states.

## INHALT

Qualitätsmanagement (QM)	<b>Lernende Region Tölzer Land (LRTL) (Bayern)</b>	<b>101</b>
Projekt „Flexible Qualitätsentwicklung“	<b>Lernende Metropolregion Hamburg (Hamburg/Schleswig-Holstein/Niedersachsen)</b>	<b>103</b>
Teilprojekt Qualität in der Bildung	<b>Lernende Region Mittleres Vorpommern Küste (Mecklenburg-Vorpommern)</b>	<b>105</b>
Thema Qualität	<b>ROBIN – Regionale Offensive für Bildung und Innovation im Weserbergland (Niedersachsen)</b>	<b>107</b>
Verbraucherorientierte Qualitätssicherung	<b>Lernende Region Niederrhein (Nordrhein-Westfalen)</b>	<b>109</b>
Qualitätssicherung in der Weiterbildung: Verbraucherschutz für Lernende, Effizienzsteigerung für Anbieter	<b>Lernende Region – Netzwerk Köln (Nordrhein-Westfalen)</b>	<b>111</b>
Qualitätsentwicklung und Organisationslernen	<b>„Lernende Region Unna e.V.“ (Nordrhein-Westfalen)</b>	<b>113</b>

Die Projekte und Netzwerke sind nach Ländern geordnet.



## Learning Region Tölzer Land (LRTL) (Bavaria)

### Quality management (QM)

#### I. Problem

The LRTL and the education providers linked together with it need to optimize their housekeeping, and to show that they are doing so, if the network is to prove itself and gain a sustainable foothold in the region. The managers of the project need therefore to make use of business-administration instruments – specifically, quality management (QM) – which in turn need to be introduced step-by-step gradually and adapted to the particular context.

#### II. Solution approach

The LRTL has decided in favour of the QM procedure worked out by Professor Egon Endres of the Katholische Stiftungsfachhochschule in Munich, Dept. Benediktbeuern: The first point in this approach is the principle of the measurability and testability of goals and their attainment. We have introduced this principle in the framework of the network's efficiency analysis. Our QM supports the LRTL network in its definition of these goals, e.g. course-participant satisfaction, and in the implementation of planned measures.

The second pillar of our quality management is represented by the regional quality circles. They are moderated according to the Balanced Scorecard (BSC) principle under four criteria: customers, employees, business development and finance: for example, the successful way in which the diverse requirements of various groups has been dealt with within and beyond the network.

The concept of "requirement groups" promotes an awareness that the clientele is formed not only by those taking part in the courses, but also by staff and co-operation partners, sponsors, the press and the politically involved public. Thus we keep an eye on all the BSC criteria, including business development and finance.

Every LRTL project has represented its most important "requirement groups" in a matrix with an active score and a passive score. The active score expresses the extent to which the respective requirement group influences the LRTL project, on a rising scale of 1 to 10. Conversely, the passive score

expresses – on the same scale – the extent to which the LRTL project influences the respective requirement group.

This is the foundation of an active shaping of relationships based on key factors. For example, in relation to the S.t.e.p. youth camp (the German acronym stands for "school students test their strengths, get engaged in the region, plan their career future): the young people see the success of the project when they make contact with companies and improve their chances of getting a first job, companies see it when they get to know qualified new blood, politicians see it when the quality of the location is improved, and schools see it when classroom teaching is supplemented by out-of-school learning-by-experience.

Our third QM-pillar takes the form of individual coaching. This affects not only customer-oriented success factors; an important role is played also by communication, confidence building, co-operation and balancing various interests within the network.

#### III. Outlook

In this way, quality management in the LRTL supports business field development and business planning in the sense of higher quality of services and processes, better market acceptance and greater security of return.

This is an important contribution towards the securing of the structural, organizational and financial sustainability of the LRTL network once grants run out.

[www.lrtl.de](http://www.lrtl.de)



## Lernende Region Tölzer Land (LRTL) (Bayern)

### Qualitätsmanagement (QM)

#### I. Problemstellung

Die LRTL und die darin verbundenen Bildungsträger müssen ihre Wirtschaftlichkeit optimieren und unter Beweis stellen, damit sich das Netzwerk bewährt und nachhaltig in der Region verankert werden kann. Die Projektleitung muss deshalb auf Instrumente der Unternehmenssteuerung – konkret: des Qualitätsmanagements – zurückgreifen, die schrittweise erprobt und angepasst werden.

#### II. Lösungsansatz

Die LRTL hat sich für das QM-Verfahren von Professor Dr. Egon Endres (Katholische Stiftungsfachhochschule München, Abt. Benediktbeuern) entschieden: Der erste Ansatzpunkt ist das Prinzip der Mess- und Überprüfbarkeit von Zielen und Zielerreichung. Dieses Prinzip haben wir im Rahmen der Nutzwertanalyse im Netzwerk eingeführt. Unser QM unterstützt das LRTL-Netzwerk bei der Definition dieser Ziele, z.B. Zufriedenheit von Kursteilnehmerinnen und -teilnehmern, und bei der Realisierung geplanter Maßnahmen.

Die zweite Säule unseres Qualitätsmanagements sind die regionalen Qualitätszirkel. Wir moderieren sie nach dem Balanced Scorecard (BSC)-Prinzip mit ihren vier Perspektiven Kunden/Kundinnen, Mitarbeiter/-innen, Geschäftsentwicklung und Finanzen. Beispiel: der erfolgreichere Umgang mit den diversen Anspruchsgruppen außerhalb und innerhalb des Netzwerkes.

Der Begriff der Anspruchsgruppen fördert das Verständnis, dass nicht nur Kursteilnehmer/-innen die Kundschaft bilden, sondern auch Mitarbeiter/-innen und Kooperationspartner/-innen, Sponsoren, Presse und politische Öffentlichkeit. Somit sind alle BSC-Perspektiven im Blick, auch Geschäftsentwicklung und Finanzen.

Jedes Projekt der LRTL hat seine wichtigsten Anspruchsgruppen in einer Matrix abgebildet, und zwar in einem Aktivwert und einem Passivwert. Der Aktivwert drückt aus, in welchem Maße die jeweilige Anspruchsgruppe das LRTL-Projekt beeinflusst - auf einer Skala von 1 für geringen bis 10

für hohen Einfluss. Der Passivwert drückt - mit gleicher Skalierung - umgekehrt aus, in welchem Maße das LRTL-Projekt die jeweilige Anspruchsgruppe beeinflusst.

Dies ist die Basis für eine aktive Gestaltung der Beziehungen auf Grund von Schlüsselfaktoren. Zum Beispiel bezogen auf das Jugendcamp S.t.e.p. (SchülerInnen testen ihre Stärken, engagieren sich in der Region, planen ihre berufliche Zukunft): Die Jugendlichen sehen den Erfolg in Kontakten zu Unternehmen und besseren Chancen für den Berufseinstieg, Unternehmen sehen ihn im Kennenlernen qualifizierter Nachwuchskräfte, Politiker/-innen in der damit verbundenen Verbesserung der Standortqualität und Schulen in der Ergänzung des Unterrichts durch außerschulisches Erfahrungslernen.

Unsere dritte QM-Säule sind individuelle Coachings. Sie betreffen nicht nur kundenorientierte Erfolgsfaktoren: Eine wichtige Rolle spielen auch Kommunikation, Vertrauensbildung, Zusammenarbeit und Interessenausgleich im Netzwerk.

#### III. Perspektiven

Damit unterstützt das Qualitätsmanagement in der LRTL die Geschäftsfeldentwicklung und Businessplanung im Sinne höherer Angebots- und Prozessqualität, besserer Marktakzeptanz und größerer Erlössicherheit.

Das ist ein wichtiger Beitrag, um die strukturelle, organisatorische und finanzielle Nachhaltigkeit des LRTL-Netzwerks nach Auslaufen der Förderung zu sichern.

[www.lrtl.de](http://www.lrtl.de)

## Learning Metropolitan Region Hamburg (Hamburg/Schleswig-Holstein/Lower Saxony)

### Project: “Flexible Quality Development”

#### I. Problem

Establishing an ongoing process of quality development represents a considerable challenge for many providers of further training and education. In particular smaller institutions, which have few resources to invest in such a system, often cannot cope with the complexity of standard quality-management systems. In view of the pressure of day-to-day business, the application of quality-management instruments quickly recedes into the background, and the expectations on the part of the staff are disappointed. The system runs into the sand.

In addition, the institutions often have no insights into the quality practice of other institutions in the sector, and thus have nothing by which to orient themselves. At times when markets are becoming tighter and competition stiffer, it is decidedly difficult for individual institutions to obtain these insights. The realization that co-operation can work in spite of competition is only coming slowly.

#### II. Solution approach

Twenty-three further-education and training institutions in the Hamburg metropolitan region have joined together to form the “flexible quality development” project. These education providers, coming from a wide variety of educational sectors (EDP, languages, sports, academic further education etc.), are jointly in the process of introducing a system of ongoing quality development.

The project consists of an annual “quality cycle”, in which the institutions pass through three consecutive stages.

- The first stage is the annual self-assessment according to a self-assessment instrument jointly worked out in the project. In the framework of consensus workshops, the result is a joint picture of the strengths and improvement potential of one’s own organization.
- Next, the institutions feed the results of this self-assessment into a data pool. The anonymized data allow a comparison to be made with the average and best scores in the

network, together with a comparison with one’s own score for the previous year. This quantitative benchmarking serves to provide the institutions with a coarse idea of where they are placed in relation to competitors in respect of their quality endeavours. This is the starting point for planning the institution’s improvement activities.

- The implementation of these activities proceeds both internally within the individual institution, and also at the level of a number of co-operating optimization projects. The results of this joint work are recorded and placed at the disposal of the network once more, e.g. in the form of worksheets for the production of a QM-manual. Collaboration in the co-operative project allows for qualitative benchmarking.

#### III. Outlook

In order to put a quality-development process on a solid basis, time is needed – as rule, between three and eight years. Against this background, all the institutions have undertaken to take part in the project for its entire duration. The participating institutions will have two-and-a-half quality assessment years while the project is running; the second half of the third year will be under the auspices of Weiterbildung Hamburg e.V. The aim is to put the ongoing approach on a permanent and sustainable basis and to steadily expand the group of participating institutions and thus also the data pool.

[www.lernende-metropole.de](http://www.lernende-metropole.de)

## Lernende Metropolregion Hamburg (Hamburg/Schleswig-Holstein/Niedersachsen)

### Projekt „Flexible Qualitätsentwicklung“

#### I. Problemstellung

Einen kontinuierlichen Prozess der Qualitätsentwicklung zu etablieren, stellt für viele Weiterbildungsanbieter eine erhebliche Herausforderung dar. Insbesondere kleine Einrichtungen, die nur wenige Ressourcen in ein solches System stecken können, scheitern häufig an der Komplexität der gängigen QM-Systeme. Die Anwendung von Qualitätsmanagement-Instrumenten tritt angesichts des Drucks im Tagesgeschäft schnell wieder in den Hintergrund und aufgebaute Erwartungen bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden enttäuscht. Das System versandet.

Zudem verfügen die Einrichtungen häufig nicht über Einblicke in die Qualitätspraxis anderer Unternehmen der Branche und haben so keine Orientierungspunkte. Diese Einblicke zu gewinnen, ist für einzelne Einrichtungen in Zeiten enger werdender Märkte und steigender Konkurrenz ausgesprochen schwierig. Die Einsicht, dass Kooperation trotz Konkurrenz funktionieren kann, setzt sich nur langsam durch.

#### II. Lösungsansatz

23 Weiterbildungseinrichtungen der Metropolregion Hamburg haben sich zum Projekt „Flexible Qualitätsentwicklung“ zusammengeschlossen. Diese Bildungsanbieter, die aus verschiedensten Bildungsbereichen (EDV, Sprachen, Sport, Wissenschaftliche Weiterbildung etc.) kommen, führen gemeinsam ein System zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung ein.

Das Projekt besteht pro Jahr aus einem „Qualitätszyklus“, in dem die Institutionen drei zeitlich aufeinander folgende Elemente durchlaufen:

- Am Anfang steht die jährliche Selbstbewertung nach einem gemeinsamen, im Projekt erstellten Selbstbewertungsinstrument. Im Rahmen von Konsensworkshops entsteht hier ein gemeinsames Bild von den Stärken und Verbesserungspotentialen der eigenen Organisation.
- Anschließend geben die Einrichtungen die Ergebnisse dieser Selbstbewertung in einen Datenpool ein. Die

anonymisierten Daten ermöglichen den Vergleich mit dem jeweiligen Durchschnitts- und Bestenwert des Netzwerks und einen Vorjahresvergleich der eigenen Leistung. Dieses quantitative Benchmarking dient der groben Orientierung der Einrichtungen, wo sie sich im Vergleich zu Mitbewerbern und -bewerberinnen in ihren Qualitätsanstrengungen befinden. Es ist Ausgangspunkt für die Planung der Verbesserungsaktivitäten der Institution.

- Die Umsetzung dieser Aktivitäten läuft sowohl einrichtungsintern als auch innerhalb mehrerer kooperativer Optimierungsprojekte. Die Ergebnisse dieser Gemeinschaftsarbeiten halten wir fest und stellen sie dem Netzwerk wieder zur Verfügung, z.B. in Form von Handreichungen zur Erarbeitung eines QM-Handbuchs. Die gemeinsame Arbeit im Kooperationsprojekt ermöglicht ein qualitatives Benchmarking.

#### III. Perspektiven

Um einen Qualitätsentwicklungsprozess solide zu etablieren, benötigt man Zeit, in der Regel zwischen drei und acht Jahren. Vor diesem Hintergrund haben sich alle Einrichtungen auf eine Teilnahme im Projekt für die gesamte Projektlaufzeit verpflichtet. Im Rahmen des Projekts können die beteiligten Einrichtungen zweieinhalb Qualitätsjahre durchlaufen. Die Vollendung des dritten Qualitätsjahres ist unter der Federführung von Weiterbildung Hamburg e.V. geplant. Ziel ist es, den kontinuierlichen Ansatz nachhaltig zu verstetigen und die Gruppe der teilnehmenden Einrichtungen und damit auch den Datenpool sukzessive zu erweitern.

[www.lernende-metropole.de](http://www.lernende-metropole.de)



## Learning Region Central Mecklenburg Coastal (Mecklenburg-West Pomerania)

### Sub-project: Quality in Education

#### I. Problem

The educational institutions of the Central Mecklenburg Coastal region require first and foremost ongoing and appropriate supervision in respect of quality management. This is true in particular of network members in the school sector – especially where the assessment of learning quality is concerned – and of the subject of interface quality.

#### II. Solution approach

The project management are supporting the providers of various educational services in the region in questions of definition, management and the assessment of quality in education.

The confrontation with this problem, and the introduction of methods and procedures, has progressed to very different levels in the individual areas of education. We have noted an increasing demand for the transfer of tested solutions and the development of in-house instruments. The extent of sensitization of managerial and teaching staff through training and induction measures is considerable. On the basis of the different requirements of those involved in the project where quality improvement is concerned, we are implementing a number of specific solution approaches. The aim is to develop a practice-relevant quality management system, which can be used as a model for future use. In the process, we are analysing and taking account not only of existing solutions but also of normative directives. The definition of quality criteria and the establishment of methods and procedures are tied up both with the development of specific solutions and with the derivation of generalized recommendations. One particular focus is the development of a practical methodology for the evaluation of quality in education.

Co-operation within the network has allowed the different experiences and solution approaches to be made accessible and usable for all the partners in the network. This is true both of existing solutions of their own, and of new solutions developed by the project team.

If the results are to be transferred and used after the expiry of the project itself, there is an urgent need for politicians (e.g. the Education Ministry of the state of Mecklenburg-Western Pomerania) and officials (selected local education authorities) to become involved. Contacts will be further intensified in the final phase of the project.

#### III. Outlook

It is planned to set up a service agency in the form of a limited company, to be known as Bildung GmbH, for the exploitation phase after the expiry of the project. This agency will commercially exploit and market the expertise and experience potential gained during the work of the project. Coaching in quality management for educational institutions will form part of its business activities. It is planned to have “external quality managers” who will take over ongoing supervision – in particular in the school sector. We think that taking part in the expert committees which are currently being formed for the future process of external evaluation in educational institutions will represent a further possibility of commercially exploiting the experience gained during the lifetime of the project.

[www.lernburg-kueste.de](http://www.lernburg-kueste.de)



## Lernende Region Mittleres Vorpommern Küste (Mecklenburg-Vorpommern)

### Teilprojekt Qualität in der Bildung

#### I. Problemstellung

Die Bildungseinrichtungen der Region „Mittleres Mecklenburg – Küste“ benötigen in erster Linie eine kontinuierliche und anforderungsgerechte Betreuung zum Thema Qualitätsmanagement. Das gilt in besonderem Maße für Netzwerkmitglieder im schulischen Bereich – hier besonders für die Beurteilung von Lernqualität – und für das Thema Schnittstellenqualität.

#### II. Lösungsansatz

Die Projektleitung unterstützt Anbieterinnen und Anbieter unterschiedlicher Bildungsbereiche in der Region bei der Definition, beim Management und bei der Bewertung von Qualität in der Bildung.

Die Auseinandersetzung mit der Thematik und die Einführung von Methoden und Verfahren hat in den einzelnen Bildungsbereichen einen sehr unterschiedlichen Stand erreicht. Wir stellen eine steigende Nachfrage beim Transfer von erprobten Lösungen und der Entwicklung eigener Instrumente fest. Einen erheblichen Umfang nimmt die Sensibilisierung von Führungs- und Lehrpersonal durch Schulung und Anleitung ein.

Auf der Grundlage der unterschiedlichen Bedarfe der Projektpartner/-innen zum Thema Qualitätsverbesserung realisieren wir spezifische Lösungsansätze. Ziel ist die Entwicklung eines praxisbezogenen Qualitätsmanagementsystems, welches als modellhafte Lösung nachgenutzt werden kann. Dabei analysieren und berücksichtigen wir sowohl vorhandene Lösungen als auch normative Vorgaben. Mit der Erarbeitung sowohl von spezifischen Lösungen als auch der Ableitung verallgemeinerter Empfehlungen sind die Definition von Qualitätskriterien und die Erarbeitung von Methoden und Verfahren verbunden. Einen besonderen Schwerpunkt bildet dabei die Entwicklung einer praxistauglichen Methodik zur Evaluation von Bildungsqualität.

Durch die Kooperation innerhalb des Netzwerkes ist es möglich geworden, die unterschiedlichen Erfahrungen und Lösungsansätze für alle Netzwerkpartner/-innen zugäng

lich und nach nutzbar zu machen. Das gilt für eigene vorhandene Lösungen ebenso wie für neue, durch das Projektteam entwickelte Lösungen. Für den Transfer und die Nachnutzung der Ergebnisse über die Projektlaufzeit hinaus ist die Einbeziehung von Politik (z. B. Bildungsministerium des Landes Mecklenburg-Vorpommern) und Verwaltung (ausgewählte Schulämter) zwingend notwendig. Die Kontakte werden in der Schlussphase des Projektes noch weiter intensiviert.

#### III. Perspektiven

Für die Verwertungsphase nach Abschluss des Projektes ist geplant, eine Dienstleistungsagentur Bildung GmbH zu gründen, die das Know-How und das Erfahrungspotenzial der Projektarbeit kommerziell nutzt und vermarktet. Einen Teil der geschäftlichen Aktivitäten wird das Coaching zum Qualitätsmanagement für Bildungseinrichtungen bilden. „Externe Qualitätsmanager“ sollen - insbesondere im schulischen Bereich - die kontinuierliche Betreuung übernehmen. Wir sehen in der Mitwirkung im sich bildenden Expertengremium für den zukünftigen Prozess der externen Evaluation in Bildungseinrichtungen eine weitere Möglichkeit, die gewonnenen Erfahrungen aus der Projektarbeit kommerziell zu verwerten.

[www.lernburg-kueste.de](http://www.lernburg-kueste.de)



## ROBIN - Regional Offensive for Education and Innovation in the Weserbergland region (Lower Saxony)

### Subject: Quality

#### I. Problem

In the past the education funding agencies in the region have had no practice in or have had very different mechanisms for quality assurance. In the sense of a strong demand and user orientation - which is indispensable for winning the interest of citizens in the region in the subject of Lifelong Learning - the regional supply structures must be improved in quantity and quality.

Up to now, gender mainstreaming has been either insufficiently or not at all defined as a quality criterion, and is hard to find in educational situations.

#### II. Solution approach

We offer all education institutions in the region which want to take part in the network, an overview of the important quality development systems.

This happens through a written synopsis and through workshops. We present the QM systems: DIN-ISO, EFQM, LQW und LQS. Because we concentrate on the quality improvement and offers, we develop quality requirements for the institutions in the project. The education institutions which then want to fill these with concrete norms are able to present themselves in the education portal and put all of their events in the regional further education database.

Several education institutions can already show quality certificates and are good examples for the institutions which still have a difficult road ahead before they are tested. All of the adult education centres in the three districts, which are the funding agencies of the ROBIN project, can already present a "learning-oriented quality test" (LQW). They alone present approximately 2000 events in the further education database - in this way we have a very large offer of quality-assured measures.

The institutions which have decided to introduce QM systems will be supported at counselling workshops by ROBIN. In addition, ROBIN has defined gender mainstreaming as a qualification criterion. This approach is integrated in the work done by the sub-project, and especially in the establishment

of the education portal [www.robin-weserbergland.de](http://www.robin-weserbergland.de) as a central representation and communication organ in the overall project.

#### III. Outlook

ROBIN has the goal that to the year 2007 all education funding agencies in the network will have introduced a QM system and have let themselves be externally evaluated and tested.

[www.robin-weserbergland.de](http://www.robin-weserbergland.de)



## ROBIN - Regionale Offensive für Bildung und Innovation im Weserbergland (Niedersachsen)

### Thema Qualität

#### I. Problemstellung

Die Bildungsträger der Region haben bisher keine oder sehr unterschiedlich Mechanismen der Qualitätssicherung ausgeübt. Im Sinne einer stärkeren Nachfrage- und Nutzerorientierung - die unerlässlich ist, um die Bürgerinnen und Bürger der Region für das Thema des lebenslangen Lernens zu gewinnen - müssen die regionalen Angebotsstrukturen quantitativ und qualitativ verbessert werden.

Gender Mainstreaming wird bislang kaum oder gar nicht als Qualitätskriterium definiert und findet dementsprechend zu wenig Eingang in die Bildungspraxis.

#### II. Lösungsansatz

Wir bieten allen Bildungseinrichtungen der Region, die sich am Netzwerk beteiligen wollen, einen Überblick über die wichtigsten Qualitätsentwicklungssysteme.

Dies geschieht durch eine schriftliche Synopse und durch Workshops. Wir stellen die QM-Systeme DIN-ISO, EFQM, LQW und LQS vor. Da es uns besonders um eine Verbesserung der Qualität bei den Einrichtungen und Angeboten geht, entwickeln wir Qualitäts-Vorgaben für die Einrichtungen im Projekt. Die Bildungseinrichtungen, die dann diese noch zu konkretisierende Normen erfüllen, dürfen sich im Bildungsportal darstellen und alle Veranstaltungen in die regionale Weiterbildungsdatenbank einstellen.

Schon jetzt können einige Bildungseinrichtungen Qualitätszertifikate nachweisen und sind Vorbilder für die Einrichtungen, die noch den schwierigen Weg zur Testierung gehen müssen. Alle Volkshochschulen der drei Landkreise, die Träger des Projekts ROBIN sind, können bereits eine „Lernerorientierte Qualitätstestierung“ (LQW) nachweisen. Sie allein bringen schon etwa 2000 Veranstaltungen in die Weiterbildungsdatenbank ein - damit verfügen wir über ein sehr großes Angebot an qualitätsgesicherten Maßnahmen.

Die Einrichtungen, die sich entschieden haben, ein QM-System einzuführen, werden durch Beratungen im Rahmen von Workshops durch ROBIN unterstützt. Darüber hinaus hat ROBIN Gender Mainstreaming als Qualitätskriterium

definiert. Über Workshops findet dieser Ansatz Eingang in die Arbeit der Teilprojekte, dabei insbesondere in die Aufstellung des Bildungsportals [www.robin-weserbergland.de](http://www.robin-weserbergland.de) als zentralem Darstellungs- und Kommunikationsorgan im Gesamtprojekt.

#### III. Perspektiven

ROBIN hat das Ziel, dass bis zum Jahr 2007 alle Bildungsträger im Netzwerk ein QM-System eingeführt haben und sich extern evaluieren und testieren lassen.

[www.robin-weserbergland.de](http://www.robin-weserbergland.de)

## Learning Region Lower Rhine (North Rhine-Westphalia)

### Consumer-oriented Quality Assurance

#### I. Problem

Further training programme users often ask themselves:

- What can I expect?
- How much will this cost me?
- Which programmes and institutions are consistent in organisation and in content with what I want?

Unfortunately these are questions which can only really be answered after having “tried out” the programme. Our question is therefore: How can potential users inform themselves in a timely fashion in advance?

A survey completed in 2001 by a German consumer test magazine (Stiftung Warentest) showed that these questions are closely correlated to consumer protection and are becoming increasingly important. This is shown by the fact that many providers of further education programmes (predominantly in the body and health care industry) have unlawful regulations in their general terms and conditions (AGB).

In addition, the consumer protection agency in North Rhine Westphalia (Verbraucherzentrale NRW) filed warnings against companies between the years 2000 and 2004. Of these, approximately 20% were offences against the law for unfair competition; the majority were offences against the AGB (approximately 80%), e.g. at ballet schools, vocational colleges, management schools, language schools, adult education centres; in other words, further education institutions which are doing business in every region, including the Learning EU Region Lower Rhine.

#### II. Solution approach

That is why our network has agreed to verify the current check lists of the Federal Institute for Educational Training (BIBB) as well as the check list of the German Institute for Adult Education (DIE) to investigate for “practicality” and possibilities for usage in the region. Because the check list from the BIBB concentrates on professional further education and is less interested in the conditions of the usually

smaller part played by general further education, we chose to use the check list from the DIE as a basis. This check list was published on the Learning Region’s homepage, laid out in all institutions, and was published in the press.

In addition, we have agreed the following procedures with the consumer agency:

In the first step, we check to see if the criterion, as desired by the consumer agency, are practical and relevant for the represented institutions in the Learning EU Region North Rhine Westphalia:

In the next step, we work the following points into the same contextual definition:

- Contract consistency, modalities of closing contracts
- Conditions for the information material context for long-term and short-term seminars / courses / instructions
- Informing participants about contract term and conditions
- Contract cancellation
- Sign up procedures

#### III. Outlook

There will be more consumer-friendly general terms and conditions of the participating education institutions in our region at the end of this process. This will be “confirmed” by the consumer protection agency through their consumer protection-oriented seal of approval (“Verbraucherschutzorientiertes Gütesiegel”).

[www.lernender-niederrhein.de](http://www.lernender-niederrhein.de)

## Lernende Region Niederrhein (Nordrhein-Westfalen)

### Verbraucherorientierte Qualitätssicherung

#### I. Problemstellung

Für die Nutzerinnen und Nutzer von Weiterbildungsangeboten stellt sich die Frage

- Was erwartet mich?
- Welche Kosten entstehen?
- Welches Angebot und welche Einrichtung entspricht inhaltlich, organisatorisch meinen Vorstellungen?

Allerdings sind das Fragen, die oft erst nach „Nutzung“ des Angebotes wirklich beantwortet werden können. Unsere Fragestellung lautet deshalb: Wie können sich potentielle Nutzer/-innen vorher mit zeitlich angemessenem Aufwand informieren?

Dass diese Fragen eng mit dem Verbraucherschutz zusammenhängen und zunehmend an Bedeutung gewinnen, zeigt eine Untersuchung der Stiftung Warentest aus dem Jahr 2001. Demnach führen manche Anbieter von Weiterbildungsangeboten (vorwiegend im Bereich der Körper- und Gesundheitspflege) unzulässige Regelungen in ihren AGBs auf.

Außerdem hat die Verbraucherzentrale NRW zwischen 2000 und 2004 zahlreiche Abmahnverfahren angestrengt. Diese bezogen sich mit etwa 20 % auf Verstöße gegen das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, die Mehrzahl jedoch auf Verstöße gegen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (ca. 80 %) z. B. bei Ballettschulen, Berufsfachschulen, Managementschulen, Sprachschulen, Volkshochschulen, also Weiterbildungseinrichtungen, wie sie in jeder Region tätig sind – auch in der Lernenden EU-Region Niederrhein.

#### II. Lösungsansatz

Unser Netzwerk hat sich deshalb darauf verständigt, die vorhandenen Checklisten des Bundesinstitutes für Berufsbildung (BIBB) sowie die Checkliste des Deutschen Instituts für Erwachsenenbildung (DIE) auf „Praktikabilität“ und Einsatzmöglichkeiten in der Region zu überprüfen. Da sich die Checkliste des BIBB vorwiegend an die berufliche Weiterbil-

dung richtet und die Belange der meist in kleineren Einheiten agierenden allgemeinen Weiterbildung weniger berücksichtigt, haben wir die Checkliste des DIE zur Grundlage genommen. Diese Checkliste wurde auf der Homepage der Lernenden Region veröffentlicht, in allen Einrichtungen ausgelegt und über die Presse bekannt gemacht.

Darüber hinaus haben wir uns mit der Verbraucherzentrale NRW auf folgende Verfahrensweise geeinigt: In einem ersten Schritt prüfen wir, ob die Kriterien, wie sie aus der Sicht des Verbraucherschutzes wünschenswert sind, für die in der EU-Region Niederrhein vertretenden Einrichtungen praktikabel und umsetzbar sind.

Als nächstes erarbeiten wir für folgende Punkte inhaltlich gleiche Formulierungen:

- Vertragsanbahnung, Modalitäten des Vertragsabschlusses
- Anforderungen an den Inhalt des Infomaterials bei langfristigen und kurzfristigen Seminaren / Kursen / Lehrgängen
- Information der Teilnehmenden über Vertragsbedingungen
- Vertragsrücktritt
- Anmeldeverfahren

#### III. Perspektiven

Am Ende des Prozesses stehen in unserer Region verbraucherfreundliche Geschäftsbedingungen der beteiligten Bildungseinrichtungen. Dies wird von der Verbraucherzentrale „bestätigt“ („Verbraucherschutzorientiertes Gütesiegel“).

[www.lernender-niederrhein.de](http://www.lernender-niederrhein.de)



## Learning Region – Network Cologne (North Rhine-Westphalia)

### Quality Assurance in Further Education and Training: Consumer protection for learners, efficiency enhancement for providers

#### I. Problem

Would-be consumers of education in the region have hitherto suffered from a lack of planning continuity in the further education and training sphere. A thoroughgoing quality-assurance system is an important precondition.

Uniform binding criteria put users in a position where they can compare the courses on offer for themselves and make an informed choice. Apart from increased customer satisfaction, the application of a quality management system offers providers of further education and training the chance to increase efficiency, save resources and improve their financial control mechanisms.

#### II. Solution approach

In the Learning Region – Network Cologne, education providers have organized themselves into three working groups. In their quality sub-groups, these working groups are developing criteria and procedures for quality systems attuned to the individual requirements of their members. As the members undertake to abide by this quality assurance system, membership also represents a seal of approval for providers.

The Network assumes responsibility for co-ordination, moderation, exchange and information between the providers of further education and training. It collates the individual quality-assurance activities and supplies them with a public platform on the education portal.

For consumers, the Network provides a port of call, in the form of the Cologne “BildungsServer” (education server) for all questions relating to further education and training. Alongside the possibilities it provides for researching further education and training services, it also supplies information in the field of quality assurance, as well as information on educational topics and personal advisory services. The education server thus assumes the function of a central information source and navigation guide for the public in matters of Lifelong Learning, and supports endeavours towards transparency and consumer protection.

#### III. Outlook

Now that numerous regional quality initiatives in the further education and training sector have been established nationwide, what we are now seeing is a tendency – also in the interest of consumers – towards a supra-regional recognized quality certification. In the context of the reform of labour market legislation, the amended Social Welfare Code has created the legislative framework for requesting institutional certification from the Federal [Labour] Agency when it awards contracts for training measures. According to the law as it stands, existing certifications or applied models such as DIN EN ISO 9001 :2000, the European Foundation for Quality Management and Learner-oriented Quality in Further Education (LQW model) do not replace a certification under the Social Welfare Code, but they can be taken into account. A Recognition Advisory Committee will decide precisely how.

The Network also sees it as part of its responsibility to follow developments in this area and to make them transparent, e.g. on the education portal. In addition, it functions as a contact in particular for small and medium-size providers of further education and training, who themselves do not have sufficient capacity to, for example, employ a quality assurance officer. In future, a charge will be made for the services provided by the Network (such as advice and support in the setting-up of quality management systems).

[www.bildung.koeln.de](http://www.bildung.koeln.de)



## Lernende Region – Netzwerk Köln (Nordrhein-Westfalen)

### Qualitätssicherung in der Weiterbildung: Verbraucherschutz für Lernende, Effizienzsteigerung für Anbieter

#### I. Problemstellung

Den Bildungswilligen der Region fehlt bislang Planungssicherheit im Bereich Weiterbildung. Ein durchgehendes Qualitätssicherungssystem ist dafür eine wesentliche Voraussetzung.

Einheitliche, verbindliche Kriterien versetzen die Nutzerinnen und Nutzer in die Lage, selbst zu vergleichen und eine fundierte Auswahl zu treffen. Außer der höheren Kundenzufriedenheit bietet die Anwendung eines Qualitätsmanagementsystems den Weiterbildungsanbietern Möglichkeiten der Effizienzsteigerung, der Ressourcenschonung und des besseren Controllings.

#### II. Lösungsansatz

In der Lernenden Region – Netzwerk Köln (LRNK) haben sich die Bildungsträger in drei Arbeitskreisen organisiert. Diese erarbeiten in ihren Qualitätszirkeln Kriterien und Verfahren für Qualitätssysteme, die auf die jeweiligen Bedürfnisse ihrer Mitglieder abgestimmt sind. Mit der Verpflichtung der Mitglieder auf diese Qualitätssysteme wird die Mitgliedschaft zu einem Gütesiegel für den Anbietenden.

Das Netzwerk übernimmt Koordinierung, Moderation, Austausch und Information zwischen den Weiterbildungsträgern. Es führt die einzelnen Aktivitäten zur Qualitätssicherung zusammen und gibt ihnen auf dem Bildungsportal eine öffentliche Plattform.

Für die Verbraucherinnen und Verbraucher stellt die LRNK mit dem Kölner BildungsServer eine Anlaufstelle für alle Fragen zur Weiterbildung zur Verfügung. Neben Recherchemöglichkeiten nach Weiterbildungsangeboten und -trägern stehen Informationen zum Bereich Qualitätssicherung, aber auch Informationen zu Bildungsthemen und persönliche Beratungsangebote bereit. Der BildungsServer übernimmt damit eine zentrale Informations- und Lotsenfunktion für die Bürgerinnen und Bürger in Sachen Lebenslanges Lernen und unterstützt die Bestrebungen nach Transparenz und Verbraucherschutz.

#### III. Perspektiven

Nachdem sich bundesweit zahlreiche regionale Qualitätsinitiativen im Weiterbildungsbereich gegründet haben, zeichnet sich – auch im Sinne der Verbraucher/-innen – eine Tendenz zu einer übergreifend anerkannten Qualitätszertifizierung ab. Im Zuge der Reform der Arbeitsmarktgesetze wurde mit der Neufassung der Vorgaben zum SGB III der gesetzliche Rahmen geschaffen, um eine institutionelle Zertifizierung bei der Maßnahmevergabe durch die Bundesagentur abfragen zu können. Nach derzeitigem Stand werden vorhandene Zertifizierungen bzw. angewandte Modelle wie DIN EN ISO 9001 :2000, EFQM und LQW eine SGB III – Zertifizierung nicht ersetzen, jedoch Berücksichtigung finden. In welcher Form wird ein Anerkennungsbeirat entscheiden.

Das Netzwerk sieht seine Aufgabe auch darin, solche Entwicklungen zu verfolgen und, z.B. auf dem Bildungsportal, transparent zu machen. Zudem fungiert es als Ansprechpartner gerade für kleinere und mittlere Weiterbildungsträger, die selbst nicht über ausreichend Kapazitäten verfügen, um z.B. einen Qualitätsbeauftragten/ eine -beauftragte zu beschäftigen. Zukünftig werden Servicedienstleistungen der LRNK (wie Beratung und Unterstützung bei der Einrichtung von Qualitätsmanagementsystemen) auch kostenpflichtig angeboten.

[www.bildung.koeln.de](http://www.bildung.koeln.de)



## “Lernende Region Unna e.V.” (“Learning Region Unna”) (North Rhine-Westphalia)

### Quality development and Organisational education

#### I. Problem

The educational institutions of the Unna region are forced to implement quality and value management systems in order to remain competitive on the market.

The reason is a paradigm shift in the educational landscape:

- from a supply-oriented to a demand-oriented sector,
- to a user-oriented and user-involved education policy,
- changing statutory provisions (e.g. in Book III of the German Social Security Code, SGB III),
- customers demanding greater transparency in the educational offer.

#### II. Solution approach

Within the scope of our network we have elaborated a QM model according to ISO 9001 and LQW 2 (learner-oriented quality development and approval procedure) for the Unna region. It ensures maximum synergetic effects while at the same time being cost-effective. The model's focus lies on the implementation of QM systems “in convoy”. Development requirements and success factors are jointly elaborated – with regard to the specific regional structures and demands. With this model, the network itself will introduce the QM system and thus be approved.

#### III. Outlook

With the “Unna QM model” we offer our network partners another service that increases the network's attractiveness and sustainability. The implementation of the model guarantees regular income for the network.

[www.zib-netzwerk-unna.de](http://www.zib-netzwerk-unna.de)



## „Lernende Region Unna e.V.“ (Nordrhein-Westfalen)

### Qualitätsentwicklung und Organisationslernen

#### I. Problemstellung

Die Bildungseinrichtungen der Region Unna sind gezwungen, Qualitäts- und Wertemanagementsysteme zu implementieren, um auf dem Markt weiterhin konkurrenzfähig zu bleiben.

Grund ist der Paradigmenwechsel in der Bildungslandschaft:

- weg von einer angebots- hin zu einer nachfrageorientierten Branche,
- eine nutzerorientierten und -beteiligten Bildungspolitik,
- Veränderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen (z.B. beim SGB III),
- Forderungen der Kundinnen und Kunden nach mehr Transparenz im Bildungsangebot.

#### II. Lösungsansatz

Im Rahmen unseres Bildungsnetzwerks haben wir für die Region Unna ein QM-Modell für ISO 9001 und LQW 2 erarbeitet, das ein Höchstmaß an Synergieeffekten sicherstellt und gleichzeitig kostengünstig ist. Kern des Modells ist der Ansatz der Implementierung von QM-Systemen im „Konvoi“. Entwicklungsbedarfe und Erfolgsfaktoren werden gemeinsam – orientiert an den spezifischen regionalen

Strukturen und Bedürfnissen – erarbeitet. Mit diesem Modell wird im Netzwerk selbst das QM-System eingeführt und das Netzwerk testiert.

#### III. Perspektiven

Mit dem „QM-Modell Unna“ bieten wir unseren Netzwerkpartnerinnen und -partnern eine weitere Leistung an, die die Attraktivität des Netzwerks weiter steigert und zu dessen Verstärkung beiträgt. Die Umsetzung des Modells sichert dem Netzwerk regelmäßige Einkünfte.

[www.zib-netzwerk-unna.de](http://www.zib-netzwerk-unna.de)