

Nachhaltiger Einsatz von E- und Blended-Learning

E-Learning ist aus der Weiterbildungslandschaft nicht mehr wegzudenken. Im Bereich der Produktschulungen – wie auch bei der Vermittlung von Soft Skills – greifen große Unternehmen gerne auf diese Art des Lernens zurück. Ein wiederkehrendes Problem dabei: das Lernen ist oft nicht effizient und Inhalte werden nicht nachhaltig verankert.



Autor:
Wolfgang Wiencke,
Geschäftsführer
profiTel@consult-
partner

In den vergangenen Jahren ist die Verbreitung von E-Learning sprunghaft gestiegen. Gleichzeitig hat auch die Kompetenz der Unternehmen bei der Erstellung eigener Inhalte deutlich zugenommen. Haben die Nutzer erst einmal die Vorteile des E-Learnings erkannt, ist die Ausarbeitung eigener Fortbildungen oft nur der nächste logische Schritt. Mehr als die Hälfte der Befragten in der E-learning-Studie des mmb von 2015 gab je-

doch an, die Weiterbildungsangebote von einem externen Dienstleister erstellen oder sich mindestens umfangreich beraten zu lassen. Dabei kann der Begriff „E-Learning“ nur als Oberbegriff verstanden werden, denn es gibt eine Vielzahl verschiedener Methoden, die im Bereich des Distance Learning zum Einsatz kommen. So können Inhalte beispielsweise über (Erklär-)Videos vermittelt werden. Das hat den Vorteil, dass bewegte Bilder emotionaler wirken und daher den Lernenden unmittelbarer ansprechen als etwa Texte oder Grafiken. Videos erzählen häufig Geschichten, die sich das menschliche Gehirn besonders gut merken kann. Neue Fakten stehen dann im Zusammenhang mit der Geschichte und sind später besser abrufbar. Auch mittels web-based trainings (WBTs) lässt sich neuer Stoff gut lernen. Hier erhält der

Teilnehmer via Internet Texte, Audios, Videos und Grafiken, die mit weiterführenden Links verknüpft werden können. So bestimmt der Lernende selbst, wann er welche Aufgabe bearbeiten will und welche Bereiche er vertiefen möchte. Ein großer Vorteil von WBTs ist der Austausch mit anderen Lernern, die die gleichen Aufgaben bearbeiten. So entsteht oft ein lebhaftes Forum, in dem sich die Teilnehmer gegenseitig unterstützen. Zusätzlich steht häufig ein Tutor für spezielle Fragen zur Verfügung.

Der Referent ist live dabei

Ein weiterer Baustein von E-Learnings sind (Live-)Webinare. Diese sind dadurch gekennzeichnet, dass ein Trainer oder Referent wie bei einem Seminar die Inhalte vorträgt und anhand von Charts

Präsenzeinheit	Woche	Distance Learning-Modul	Lernziele
Einleitung und Analyse (1 Tag)	1		• Persönliches Kennenlernen • Bestandsaufnahme Ausgangssituation und Aufgaben • Wünsche / Bedürfnisse der Teilnehmer
Tutor-Begleitung:	2-3	Begrüßungs-Video (Trainer & GF) Live-Webinar (Kick-off) Distance Learning Paket Nr. 1 Forum-Bereitstellung Lerncheck / Status-Feststellung WBT Modul 1: 1, 2, 3 Lerncheck Homework	• Erläuterung des Lernprogramms und seiner Nutzung und Motivation zum Mitmachen • Homogener Wissensstand via Distance Learning Elemente zu den Grundlagen der Kommunikation
Präsenzseminar: Cross- und Upselling (2 Tage)	4		• Erarbeitung von Gesprächstechniken und Formulierungshilfen zum Cross- und Upselling • Rollenspiele mit praktischen Übungen

Präsenzeinheit	Woche	Distance Learning	Lernziele
	5-6	Distance Learning Paket Nr. 2 Reminder Lerncheck / Status-Feststellung WBT Modul 4: 4 Lerncheck Homework Video zur Coaching Sequenz	• Üben spezifischer SM-Inhalte im Alltag (Portioniert) • Mögliche Vertiefung von Seminarnahhalten zu Nutzenargumentation und Cross Selling • Aufklärung über nächsten Schritt der Präsenzeinheit
Training on the job (je MA 2 Std.)	7		• Individuelle Begleitung bei Live-Telefonaten mit anschließender Reflexion unter 4 Augen • Diagnose von Stärken sowie Optimierungspotenzialen
	8	Distance Learning Paket Nr. 3 Customized Homework WBT Modul 1-6 Abschlusstest für Zertifikat	• Lerntransferaufgabe unternehmensspezifisch • Individuelle Vertiefungsmöglichkeit einzelner Themen, die im Training on the job diagnostiziert wurden • Überprüfung

So läuft eine Blended-Learning-Maßnahme beispielhaft ab

und Grafiken und gegebenenfalls sogar durch eingebundene Videos oder Ähnliches erläutert – nur eben nicht in einem Seminarraum, sondern im Internet. Bei Live-Webinaren können die Teilnehmer während des Webinars oder im Anschluss Fragen via Chat oder Audio stellen, der Referent ist also tatsächlich live dabei. Es ist aber auch möglich, Webinare als „Konserve“ anzubieten, das heißt ein Live-Webinar wird aufgezeichnet und anschließend zum wiederholten Ansehen zur Verfügung gestellt.

Die Schwierigkeiten bei E-Learnings nicht außer Acht lassen

Bei allen Vorteilen der neuen Lernwelten wie zum Beispiel zeitliche und räumliche Unabhängigkeit sowie Kosten- und Zeiterparnis durch den Wegfall von Anreise und gegebenenfalls Übernachtung, dürfen mögliche Schwierigkeiten jedoch nicht außer Acht gelassen werden. Gerade bei E-Learnings muss gewährleistet sein, dass das Lernen effizient, effektiv und nachhaltig ist. Dazu sollte idealerweise gleich am Anfang fundiertes Basis-Know-how vermittelt werden, damit die Teilnehmer bezüglich der „Basics“ auf dem gleichen Wissensstand sind. Im weiteren Verlauf ist es wichtig, dass die Lernenden nicht nur „Fakten pauken“, sondern in Präsenzveranstaltungen/-seminaren Verknüpfungen herstellen und das bereits Gelernte in anderen Zusammenhängen anwenden. So kann etwa ein Mitarbeiter einer Bank zunächst die Merkmale eines bestimmten Produktes

kennenlernen und sich dann in den weiteren Schritten die technischen Möglichkeiten der Verbuchung sowie die überzeugende Kundenansprache aneignen.

Gerade derartige Fallbeispiele aus der täglichen Arbeitswelt sind für die Motivation der Teilnehmer von hoher Bedeutung. Nichts frustriert mehr als die Einschätzung, dass die Fortbildung nichts mit den eigenen Aufgaben zu tun hat. Wenn der oben beispielhaft genannte Mitarbeiter einer Bank das Gefühl hat, nach dem Kurs zwar mittels komplizierter Formeln nun die Rendite eines Produktes berechnen zu können, gleichzeitig aber keine Argumente für die Kundenansprache erhält, geht der Inhalt an seinen Bedürfnissen vorbei.

Fallbeispiele, am besten aus dem eigenen Unternehmen, unterstützen daher die Lernbereitschaft und sorgen für bessere Lernergebnisse. Besonders gut verankert sich neues Wissen jedoch durch praktische Anwendung. Daher sind auch praxisnahe Aufgaben von überragender Bedeutung. Hier können die Teilnehmer in Einzelarbeit zum Beispiel Fragen in schriftlicher Form beantworten. Es sind aber auch Gruppenaufgaben denkbar, die dann eher Projektcharakter haben. Am Ende einer Fortbildung sollte immer eine umfangreichere Prüfungsaufgabe stehen, bei der das erlangte Wissen noch einmal reflektiert und gegebenenfalls geprüft werden muss. Um den Austausch der Teilnehmer untereinander zu fördern und gleichzeitig relevante Inhalte zu

das notwendige Know-how für den Transfer in die Praxis. Was sind nun die Trends beim E-Learning für die nächsten Jahre? Einer der großen Gewinner ist das Social Video Learning.

Dabei hat der Teilnehmer die Möglichkeit, aktiv in die Videohandlung einzugreifen. Durch eine Kommentarfunktion können die Betrachter den anderen Lernenden ihre eigene Meinung zu vorher bestimmten Sequenzen mitteilen und untereinander Diskussionen führen. So wird der bislang eher passive Konsument zu einem aktiven Teilnehmer.

Ein Avatar als Seminarleiter

Auch 3D-Lernwelten werden immer beliebter. Bei dieser Form des Lernens treffen sich alle Schüler in einem virtuellen Raum und werden dort durch Stellvertreter, sogenannte Avatare, repräsentiert. Der Seminarleiter ist ebenfalls als Avatar anwesend und führt durch den Inhalt. Wie in der Schule stehen Inhalte etwa an einem Whiteboard, die Schüler können sich via Text oder Audio miteinander austauschen. So entsteht eine lebendige Lernatmosphäre, die der eines Präsenzseminars ähnelt.

Ein weiterer wichtiger Trend ist die Verlagerung des Lernens in die mobile Welt. Ein Großteil der Bevölkerung nutzt inzwischen Smartphones zum Chatten, Recherchieren oder Musik hören. Was liegt da näher als Apps in die Weiterbildung zu integrieren? Bei einem besonders einfachen Ansatz können beliebige Gegenstände zum Beispiel in einer Spezial-App mit weiterführenden Informationen belegt werden. Die Lernenden erfassen das Objekt mit ihrer Smartphone-Kamera und erhalten die entsprechenden Informationen oder Aufgaben. Die Entwicklung des E-Learning wird in den nächsten Jahren weitergehen. Doch bereits heute gibt es unzählige Möglichkeiten, neues Wissen mit Hilfe moderner Medien zu erlangen. Allerdings ist es wichtig, in der Fülle der Auswahl nicht das eigentliche Ziel aus den Augen zu verlieren: eine effektive, effiziente und nachhaltige Fortbildung – damit die Mitarbeiter auch auf den Märkten von morgen bestehen können.

Präsenzeinheit	Woche	Distance Learning-Modul	Förderung der Nachhaltigkeit
 Briefing und Analysetag (1 Tag)	1		
 Tutor-Begleitung:	2-3	 Begrüßungs-Video (Trainer & GF)  Live-webinar (Kick-off)  Distance Learning Paket Nr. 1  Forum-Bereitstellung  Lerncheck / Status-Feststellung  WBL Modul 1, 2, 3  Lerncheck  Homework	• Motivation der Teilnehmer • Abbau von Ängsten • Phasen des Selbststudiums • Motivation / Erfahrungsaustausch • Selbstreflexion • Wissensvermittlung • Wiederholung • Individuelle Lösungen
 Präsenzseminar: Cross- und Upselling (2 Tage)	4		• Erläuterung komplexer Inhalte • Einüben der praktischen Anwendung

vertiefen und zu üben, ist Blended Learning das Mittel der Wahl. Gerade in der Vermittlung von Soft Skills ist diese Methode vorteilhaft. Theoretisches Grundwissen erlangen die Lernenden zunächst über die verschiedenen Möglichkeiten des E-Learnings. In kurzen Präsenzveranstaltungen liefern dann Fallbeispiele und Rollenspiele