Aus der Praxis **für die Praxis**

Qualifizierung von Mitarbeitern durch E-Learning und Blended Learning.

Das Web 2.0 ist allgegenwärtig und auch aus dem Unternehmensalltag heute nicht mehr wegzudenken. Warum also nicht die technischen Möglichkeiten nutzen, um die eigenen Mitarbeiter zu qualifizieren? Doch dabei gibt es einiges zu beachten. Vor allem bei der Vermittlung von Soft Skills sollte auf Präsenzphasen nicht gänzlich verzichtet werden. Die Lösung heißt „Duales Lernen".

Der Arbeitsalltag in vielen Unternehmen hat sich in den letzten Jahren stark verändert. Wo früher noch Briefe geschrieben oder Faxe verschickt wurden, findet Kommunikation heute fast ausschließlich über digitale Medien statt. Per E-Mail werden wichtige Informationen sekundenschnell an alle relevanten Personen weiter gegeben, viele Mitarbeiter sind über soziale Netzwerke miteinander verbunden. Doch auch Wissen veraltet immer schneller. Daher ist es für Unternehmen zwingend notwendig, ihre Belegschaft regelmäßig zu schulen. Denn der Wert und die Produktivität einer Firma bemessen sich nicht zuletzt an den Fähigkeiten der Mitarbeiter. Daher ist die Investition in aktuelle Kenntnisse des Teams immer auch eine Investition in die Zukunft.

Alternative zur Fortbildung

Die digitale Weiterentwicklung der Arbeitswelt wirkt sich dabei nicht nur auf das Kommunikations-, sondern auch auf das Lernverhalten aus. War es früher unabdingbar, Mitarbeiter zur Fortbildung auf Seminare zu schicken, die in zwei oder drei Präsenztagen notwendiges Wissen zu bestimmten Themen vermitteln konnten, ist der Weg inzwischen oft ein anderer. E-Learning ist eine gute Möglichkeit, Angestellte effektiv für anstehende Aufgaben zu schulen.

Doch was sind die Vorteile des E-Learnings? Ein entscheidender Punkt liegt auf der Hand: Die Angestellten müssen für die Fortbildung nicht mehr für längere Zeit ihren Arbeitsplatz verlassen, sondern können den Online-Kurs flexibel in ihren Arbeitsalltag integrieren. Diese Art des Lernens kommt dem Verhalten vieler Menschen entgegen. Laut Studien des IT-Branchenverbandes Bitkom nutzen schon heute 75 Przent der Jugendlichen das Internet mobil auf ihren Smartphones, zirka jeder dritte Angestellte kann von unterwegs auf die IT seines Arbeitgebers zugreifen.

Vielfältige Auswahl

Die Anwendungsgebiete des E-Learning sind dabei vielfältig. Einzelne Mitarbeiter können gezielt zu bestimmten Themen geschult werden, das Instrument eignet sich aber auch im Rahmen eines Ausbildungsprogramms für größere Gruppen. Für den Onboarding-Prozess – also die Integration neuer Mitarbeiter, ist E-Learning ebenfalls geeignet.

Wichtig bei der Auswahl des Anbieters ist vor allem, dass das Lehrmaterial methodisch-didaktisch aufbereitet ist, um dem Lernenden das Erfassen der neuen Inhalte zu erleichtern. Das bedeutet: Eine gute, übersichtliche Aufbereitung mittels animierter Charts ist sehr hilfreich. Auch die Länge der einzelnen Module sollte so gewählt sein, dass der Mitarbeiter nicht überfordert wird.

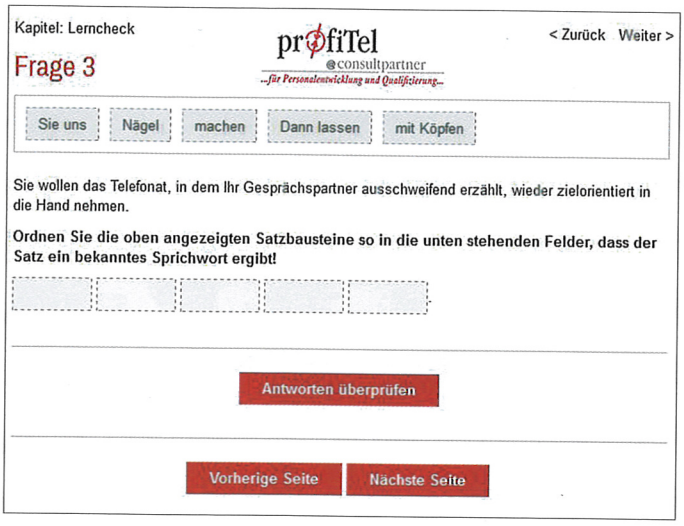
Doch was hilft die beste Präsentation, wenn die Inhalte nicht gut sind? Selbstverständlich sind Kompetenz und Content das „A und O" jeder Fortbildung. Bei der Auswahl des Anbieters sollte also auch auf dessen Reputation und Markterfahrung geachtet werden.

Neue Wege

Das Angebot von E-Learning-Inhalten für Customer Care in Deutschland wird künftig um eine neue Variante ergänzt: Der in Hamburg ansässige Anbieter Profitel bietet seine E-Learning-Angebote in Form eines Lernmanagement-Systems, genannt „Web-Campus", an. In diesem Campus können Interessenten und Auftraggeber sich über alle verfügbaren Kurse informieren,

Das besondere des „Campus" besteht aber darin, dass hier auch ein komplettes Verwaltungssystem angeboten wird. So können

In zeitgemäßen E-Learning-Angeboten können Lernthemen in Online-Modulen auch mittels E-Trainings oder Webinaren präsentiert werden. Der Lernende kann Info-Charts herunterladen und wichtige Inhalte jederzeit nachlesen. Und ein Tutor kann für Rückfragen zur Verfügung stehen.



In E-Learning-Modulen werden Lerninhalte beispielsweise per Multiple-Choice oder Frage-/Antwort- Varianten vermittelt.

die Unternehmen Mitglieder ihrer Teams für einzelne Kursmodule freischalten und um Beispiel die Ergebnisse von Lernchecks auswerten. So kann für jeden Mitarbeiter ein Profil erstellt werden, das die absolvierten Fortbildungen inklusive der Lernerfolge dokumentiert. Das eigentliche Training findet vollständig online statt. Unterschiedliche Formate wie Video, Ton, Bild oder Animation sollen darüber hinaus für Abwechslung im Lernprozess sorgen. Thematisch reichen die Angebote von Kommunikation über Arbeits- und Datenschutz bis hin zu Führungsthemen und Soft Skills. Aktuelle werden rund 40 angeboten.

Ebenfalls besonders ist, dass der Web-Campus mittelfristig branchenoffen betrieben werden soll, so dass auch Weiterbildungsmöglichkeiten anderer Anbieter eingesehen und dort gebucht werden können.

Spezialisierung im Detail

Selbstverständlich sind die Anforderungen nicht in allen Branchen und Unternehmen gleich. Wünschenswert bei E-Learning-Angeboten ist daher auch „Customizing" von Kursinhalten, in dem Lernmodule an die spezifischen Gegebenheiten des Betriebes angepasst werden können. So kann gewährleistet werden, dass die Kursteilnehmer nicht nur allgemeines Wissen erwerben, sondern auch für spezielle unternehmensinterne oder aufgabenspezifische Anforderungen künftig gut gerüstet sind. Auch wenn E-Learning als alternative Weiterbildungsform unbestrittene Vorteile bietet, so ist bei manchen Themen dennoch ein persönliches Training von großem Vorteil. Vor allem bei der Schulung von Kommunikation und Soft Skills sind praktische Übungen zwingend erforderlich. Bei der Auswahl der Angebote sollte daher auch darauf geachtet werden, ob die Lernphasen im Web 2.0 mit Präsenztagen kombiniert werden können und das so genannte „duale Lernen" ermöglicht wird.

Angepasste Module

E-Learning funktioniert dann beispielsweise so, dass in Online-Modulen die Lernthemen mittels E-Trainings oder Webinaren kurz präsentiert werden. Der Lernende kann idealerweise die Charts herunterladen und wichtige Inhalte jederzeit nachlesen. Um die Lernerfolge zu überprüfen, erfolgt nach jedem Modul einen Wissenstest im Multiple-Choice-Verfahren. So weiß der Teilnehmer jederzeit, wo er steht und wo evtl. noch Wissenslücken bestehen. Nach einer längeren Lerneinheit können zusätzlich Homeworks erfolgen, die ähnlich den Hausaufgaben in der Schule vom Teilnehmer die schriftliche Beantwortung fachlicher Fragen fordern.

Damit diese Arbeiten kompetent bewertet werden können, sollte als zentraler Punkt des Dualen Lernens die Begleitung der Teilnehmer durch einen Tutor erfolgen. Während bei vielen E-Learning-Angeboten der Mitarbeiter vollständig auf sich selbst gestellt ist und keine Möglichkeit hat, Verständnisfragen mit einer realen Person zu klären, ist dieses Manko beim Dualen Lernen aufgehoben. Der Tutor steht zu bestimmten Zeiten telefonisch zur Verfügung und ist jederzeit per Mail erreichbar. Er beantwortet technische oder organisatorische Fragen und ist Ansprechpartner für inhaltliche Probleme. Außerdem bewertet er die Homeworks und gibt den Lernenden eine Rückmeldung dazu.

E-Learning mit Präsenz

Ein weiteres wesentliches Element im E-Learning besteht in den Präsenzphasen. Je nach Vorbereitung können diese kurz ausfallen – gänzlich verzichtet werden sollte darauf aber nicht.

Denn besonders im Sales und Service ist Fachwissen nur eine Seite der Medaille. Mindestens ebenso wichtig ist die praktische Übung der vorab vermittelten Verhaltensweisen. Und das gelingt am besten unter den kritischen Augen eines erfahrenen Trainers, der den Teilnehmern Tipps für das eigene Auftreten geben kann.

Beate Middendorf,
Leiterin der Profitel-Akademie