

State of the Art Report:

E-learning Quality in European SMEs

Eine Analyse von E-Learning in
europäischen Klein- und Mittelbetrieben

Edited by

Morten Flate Paulsen
and
Vanda Vieira

© ELQ-SME Project 2006

1st edition.

Herausgeber: NKI Publishing House, Hans Burumsvei 30, N-1357 Bekkestua, Norway

P.O. Box 111, N-1319 Bekkestua, Norway

Telephone: +47 67 58 88 00/ +47 67 58 89 00

Fax: +47 67 58 19 02

E-mail: fapost@nki.no

Homepage: <http://www.nkiforlaget.no>

Kontakt:

Partnerschaftskontakt: elq-sme@lists.ut.ee

Promoter Kontakt: estudos@cecoa.pt

Projekt Homepage: http://www.nettskolen.com/in_english/elq-sme/

Copyright © ELQ-SME Project 2006: CECOIA (PT), BFI Berufsförderungs – Institut Steiermark (AT), F-BB Forschungsinstitut Betriebliche (DE), University of Tartu - Distance Education Centre (EE), Confederació de Comerç de Catalunya (ES), Profitwise (NL) and NKI Distance Education (NO). All rights reserved.

No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of CECOIA (Project Promoter).

ISBN 978-82-562-6675-3

ISBN 82-562-6675-9

Titel

State of the Art Report on e-Learning Quality for SMEs: an Analysis of e-Learning Experiences in European Small and Medium Sized Enterprises

Edition

ELQ-SME Project 2006

Projektkoordination

Vanda Vieira, CECO

Technische Koordination

Morten Flate Paulsen, NKI Distance Education

Autoren

Alexandra Costa Artur, CECO

Javier Coll, CCC

Truls Fagerberg, NKI

Rene J.M. van Leeuwen, N.V. Interpolis

Karin Liikane, University of Tartu

Arved Liivrand, eTraining OÜ

Natalie Morawietz, F-BB

Morten Flate Paulsen, NKI

Torstein Rekkedal, NKI

Jörg Spath, BFI

Diederick Stoel, Profitwise

Tom Verdam, the BEAT Factory

Vanda Vieira, CECO

Ort

Bekkestua, Norway

Herausgabedatum

October 31, 2006

Anzahl der Kopien

Print on demand

Inhalt

Vorwort	5
Einleitung.....	7
Auswertung der Fallstudien	9
A-punkt.....	14
Elektro-Biergans.....	23

Vorwort

von Alexandra Costa Artur und Vanda Vieira, CECO A

Die zentrale Rolle, die KMUs in der Europäischen Union einnehmen, verlangt nach besonderen wirtschafts- und gesellschaftspolitischen Maßnahmen. Dazu gehört vor allem die Möglichkeit, Fortbildungsmöglichkeiten zur kontinuierlichen beruflichen Weiterbildung nutzen zu können.

Wichtig ist, dass eLearning in KMUs in der Unternehmenshierarchie von oben nach unten eingeführt und gefördert wird und bei den betrieblichen Entscheidungsträgern hohe Priorität genießt. Andererseits hängt die Effektivität des eLearning natürlich von der Motivation der Lernenden ab, sich weiterzubilden und kontinuierlich zu verbessern. Des Weiteren wirkt sich die flexible und einfache Nutzungsmöglichkeit der Online-Lernumgebung auf die Rentabilität von eLearning-Investitionen aus.

In dieser Studie werden die Ergebnisse der Partnerschaft ELQ-SMEs vorgestellt, die sich mit der Qualität des eLearning in kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMUs) beschäftigt. Die Auswirkungen und Resultate von eLearning werden ebenso beschrieben wie die Herausforderungen und Grenzen, die Erfolgsfaktoren sowie die Kosten des eLearning, wobei speziell auf den Weiterbildungsbedarf in kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMUs) eingegangen wird. Dieser Bericht ist das erste Ergebnis des Projekts „E-Learning Quality for SMEs: Guidance and Counselling“, das vom EU-Berufsbildungsprogramm Leonardo Da Vinci unterstützt wurde.

Das breitgefaste Ziel dieses Projekts ist es, die Qualität des eLearning durch die Nutzung neuer Multimedia und verstärkte Beratungsaktivitäten zu verbessern, wodurch der Zugang zu Online-Ressourcen und Schulungsangeboten einfacher gestaltet werden kann. Zudem werden einfache Tools zur Evaluierung der Rentabilität von eLearning-Investitionen für KMUs zugänglich gemacht.

Die in der Studie präsentierten Ergebnisse wurden mithilfe einer qualitativer Untersuchungsmethodik ermittelt, die bei der Qualitätsbestimmung des Fernstudiums in KMUs als Standard gilt. Zur Einhaltung dieses Standards wurden die erhobenen Daten mithilfe eines von den Autoren entwickelten Standardformulars gesammelt, was auch die einheitliche Beschreibung der Fallbeispiele gewährleistet.

Ziel der Studie war es, anhand von 18 transnationalen Fallstudien aus Österreich, Dänemark, Estland, Deutschland, Norwegen, den Niederlanden, Portugal und Spanien wurden die eLearning-Erfahrungen in europäischen KMUs qualitativ zu analysieren. Vorgestellt werden sowohl die Best Practices aus kleinen und mittelständischen Unternehmen sowie Konzernen als auch die der Bildungsträger.

Die Ergebnisse zeigen, dass in KMUs spezielle Anforderungen berücksichtigt werden müssen und dass die berufliche Weiterbildung mittels eLearning häufig die bessere Wahl sein kann, bedingt durch praxisbezogenere Lernszenarien, einen auf das Selbststudium angepassten Kontext und reelle, wettbewerbsrelevante Inhalte, was zudem die Kosten senkt und die Kommunikation und Zusammenarbeit der Mitarbeiter fördert. Weiterhin wurde erwiesen, dass Bildungsträger und Großunternehmen eine wichtige Rolle dabei spielen, als Berater oder Mentoren KMUs die Vorteile des eLearning aufzuzeigen. Tatsächlich könnten sich Industrieverbände und Unternehmenskooperationen als leistungsstarke Vermittler von

Lerninhalten erweisen und zusammen mit technologisch erfahrenen Partnern für KMUs Kostenersparnisse und höhere Rentabilität der eLearning-Investitionen erzielen.

Die Projektpartner:

- CECOIA – Vocational Training Centre for the Trade (Portugal)
- BFI – Österreichisches Berufsförderungsinstitut (Österreich)
- Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH (Deutschland)
- University of Tartu, Open University Centre (Estland)
- Confederació de Comerç de Catalunya (Spanien)
- ProfitWise (Niederlande)
- NKI Distance Education (Norwegen)

Anders I. Mørch von InterMedia fungierte als externer Fachberater und zeichnet für die externe Evaluation dieses Berichts verantwortlich. Javier Col und Isabel Rucaballo von CCC waren für die interne Evaluation der Fallstudien zuständig.

Teile dieser Publikation sind auf niederländisch, estnisch, deutsch, norwegisch, portugiesisch und spanisch erhältlich. Weitere Informationen hierzu, zum Projekt und seinen Ergebnissen finden Sie unter www.nettskolen.com/in_english/elq-sme/ oder auf den Webseiten der Projektpartner.

Die ELQ-SMEs-Partnerschaft weist darauf hin, dass dieser „State of the Art Report“ keine abgeschlossene Studie darstellt, sondern vielmehr als „ein wichtiger Schritt“ zur Bereitstellung relevanter Daten für die Qualitätsverbesserung von eLearning und der Beurteilung der Rentabilität von eLearning-Investitionen in europäischen KMUs zu betrachten ist.

Da dieser Bericht das erste Ergebnis dieses Projekts ist und den Beginn eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses markiert, möchten die Partner alle eLearning-Anwender dazu einladen, Beiträge, Anregungen und Kommentare einzureichen.

Amsterdam, Barcelona, Bekkestua, Graz, Lissabon, Nürnberg, Tartu

im September 2006

Einleitung

von Morten Flate Paulsen, NKI Distance Education

Dieser Bericht wendet sich an diejenigen, die sich für eLearning in kleinen und mittelständischen Unternehmen interessieren, einschließlich eLearning-Anbieter, Schulungs- und Ausbildungsberater, Personalverantwortliche, Manager, Politiker und andere Entscheidungsträger.

Bisher hing die Durchführung von eLearning-Kursen von einer möglichst großen Teilnehmerzahl ab, da die dafür erforderlichen Anfangsinvestitionen relativ hoch sind und nur als rentabel gelten, wenn die Kosten auf viele Lernende verteilt werden können. Folglich wurde eLearning in erster Linie entweder von Einzelpersonen genutzt, die das Schulungsangebot auf dem Markt aus eigener Initiative nutzten, oder von Großunternehmen, in denen sich die interne Entwicklung spezialisierter eLearning-Schulungen aufgrund der hohen Mitarbeiterzahlen lohnte.

Aufgrund ihrer relativ niedrigen Mitarbeiterzahl verfügen nur wenige KMUs über Erfahrungen mit eLearning. Die EU-Kommission¹ definiert KMUs als Unternehmen mit weniger als 250 Mitarbeitern, einem maximalen Jahresumsatz von 50 Millionen € und/oder einem Jahresabschluss von maximal 43 Millionen €.

Es gibt jedoch mittlerweile nicht nur kostengünstigere, sondern auch speziell für niedrige Teilnehmerzahlen zugeschnittene eLearning-Angebote. Dieser Bericht stellt verschiedene Fallbeispiele vor, in denen die Erfahrungen europäischer Unternehmen mit eLearning beschrieben werden. Die Analyse der Fallbeispiele soll KMUs hilfreiche und interessante eLearning-Erfahrungen vermitteln. Die Indikatoren, mit denen der Erfolg und die Qualität des eLearning in KMUs beurteilt werden können, sind im letzten Teil des Berichts beschrieben.

Die besonderen Vorteile des eLearning, die sich aus den Fallbeispielen ergaben, sind:

- Größere zeitliche und örtliche Unabhängigkeit
- Senkung der Kosten für Geschäftsreisen, Unterbringung und Schulungsräume
- Schnellere und kostengünstigere Verteilung des Schulungsmaterials
- Reduzierung der Einführungszeit für neue Produkte aufgrund der kürzeren Schulungsdauer für Mitarbeiter
- Absatzsteigerung, da Kunden eLearning als Zeichen hoher Kompetenz betrachten
- Absatzsteigerung, da eLearning Wert schafft
- Verbesserte Beziehungen zu Kunden und Zulieferern

¹ Europäische Kommission (2003): Die neue KMU-Definition. Benutzerhandbuch und Mustererklärung. Publikationen für Unternehmen und Industrie. http://ec.europa.eu/enterprise/enterprise_policy/sme_definition/sme_user_guide_de.pdf

Es stellte sich für die Projektpartner rasch als unerwartet schwierig heraus, gute eLearning-Fallbeispiele zu finden, die für KMUs von Bedeutung sind. Interessante Fälle über Mitarbeiter, die eLearning-Angebote auf dem Markt aus eigener Initiative nutzten, und Großunternehmen mit eLearning-Erfahrungen waren dagegen relativ einfach zu finden.

Nach reiflicher Überlegung entschieden sich die Partner für die 18 in diesem Bericht beschriebenen Fallbeispiele über KMUs, Großunternehmen und eLearning-Anbieter. Die ausgewählten Beispiele decken ein breites Branchenspektrum in verschiedenen Ländern ab und zeichnen sich durch bestimmte Merkmale und Erfahrungen aus, die sich für KMUs mit eLearning-Vorhaben als wertvoll erweisen können.

Schwerpunkt dieses Buches ist die Qualität von eLearning-Projekten in europäischen KMUs. Der einleitende Artikel gibt einen Überblick über den aktuellen Stand im Bereich Qualität des Fernstudiums und eLearning in KMUs.

Auswertung der Fallstudien

von Morten Flate Paulsen, NKI Distance Education

Im Folgenden werden die 18 Fallbeispiele des Partnerprojekts ELQ-SME ausgewertet. Für die einheitliche Fallbeschreibung wurde das von den Partnern entwickelte Formular (siehe Anhang 1) verwendet. Jeder der Projektpartner hatte die Aufgabe, mindestens zwei relevante Fälle aus seiner Region auszuwählen. Bei der Auswertung erwies sich die Einteilung der Fallbeispiele in die folgenden vier Kategorien als sinnvoll:

1. Kategorie Kleinunternehmen (sieben Fallbeispiele): apunkt, Elektro-Biergans, Infocut, Medilabor, Tuca Informática, Librería Álvarez und Kometter-Kasca.
2. Kategorie mittelständische Unternehmen (fünf Fallbeispiele): Balti Investeeringute Grupi Pank – BIG, Associação Nacional de Farmácias, Interpolis, Rabobank und Golf-Supermärkte.
3. Kategorie Großunternehmen (drei Fallbeispiele): KPMG, York Refrigeration und Roche Diagnostics.
4. Kategorie eLearning-Anbieter (drei Anbieter): NKI, ETraining OÜ und CINEL.

Aufgrund der geringen Mitarbeiterzahl werden in kleinen Unternehmen meist nur einzelne Lernende für auf dem Markt angebotene Online-Kurse angemeldet. Mittelständische Unternehmen profitieren zudem von Kursen mit spezialisierten Inhalten, die von Berufsverbänden angeboten oder innerhalb einer Kooperation mit Zulieferern oder anderen Mitgliedern der Lieferkette entwickelt werden. Großunternehmen stehen üblicherweise ausreichend Mittel zur Verfügung, um eigene eLearning-Kurse zu entwickeln. Die eLearning-Anbieter sind KMUs, die in vielerlei Hinsicht als Musterbeispiel für die künftige Nutzung von eLearning dienen könnten.

Die Profile der Unternehmen und die jeweilige Nutzung von eLearning-Angeboten sind in Tabelle 1 aufgelistet und werden nachfolgend kommentiert:

Die 18 Fallbeispiele stammen aus acht Ländern: Deutschland (2), Portugal (4), Spanien (2), Österreich (2), Estland (2), Niederlande (3), Norwegen (2) und Dänemark (1).

Der NACE-Code³, der über den jeweiligen Industriezweig der KMUs Aufschluss gibt, zeigt, dass die meisten KMUs im Einzelhandel und dem Dienstleistungssektor tätig sind.

Die an der Fallstudie beteiligten Unternehmen unterscheiden sich stark hinsichtlich ihrer Umsatzzahlen, der Zahl der Mitarbeiter und eLearning-Teilnehmer, weshalb es sich als sinnvoll erwies, eine Unterteilung in die vier in diesem Bericht genannten Kategorien vorzunehmen.

³ Die Definition der NACE-Codes finden Sie unter http://ec.europa.eu/comm/competition/mergers/cases/index/nace_all.html

Mit Ausnahme von drei Unternehmen – NKI, York und Elektro-Biergans – verfügt keines der Unternehmen über mehr als fünf Jahre Erfahrung mit eLearning.

Acht der 18 beteiligten Unternehmen nutzen Blended Learning, die restlichen zehn nehmen an Online-Schulungen ohne persönlichen Kontakt zu Lehrkräften und Mitlernenden teil.

Mit Ausnahme der drei Unternehmen in Kategorie vier wurden die eLearning-Plattformen von externen Anbietern bereitgestellt und gepflegt.

In der Mehrzahl der Fallbeispiele wurden die Kurse von Online-Dozenten betreut. Die Kurse, in denen keine Online-Lehrkraft zur Verfügung stand, zeichneten sich durch eine relativ hohe Teilnehmerzahl aus. Der Bedarf nach einer Kommunikationsmöglichkeit mit Tutoren scheint also abzunehmen, wenn die Zahl der Online-Lernenden zunimmt. Aus den Fallbeispielen wird auch ersichtlich, dass es den Lernenden in den meisten Kursen möglich ist, online miteinander zu kommunizieren.

Die Kurse lassen sich in drei Kategorien unterteilen:

1. Allgemeine Schulungen, die auf dem Markt angeboten werden (in 12 Fällen genutzt)
2. Branchenspezifische Schulungen, die von Berufsverbänden oder Kooperationspartnern entwickelt werden (in 3 Fällen genutzt)
3. Interne Schulungen, die vom KMU mit Unterstützung externer eLearning-Anbieter entwickelt werden (in 3 Fällen genutzt)

Die Fallbeispiele belegen, dass eine breite Palette an Schulungsthemen sehr erfolgreich über eLearning vermittelt werden kann. Das auf dem Markt verfügbare Schulungsangebot erstreckt sich unter anderem auf Projektmanagement, Bürowirtschaft, Microsoft-Anwendungen, Informations- und Kommunikationstechnologie (ICT) und Fremdsprachen. Die branchenspezifischen und intern entwickelten Schulungen gingen detaillierter auf spezifische Lerninhalte ein und bezogen sich auf die besonderen Anforderungen der Branche oder des Unternehmens.

Kleine Unternehmen

Die Beschäftigtenzahl bei Unternehmen dieser Kategorie liegt zwischen einem und 19 Mitarbeitern. Mit Ausnahme des Fallbeispiels a-punkt werden in allen Fällen die eLearning-Erfahrungen eines einzelnen Mitarbeiters beschrieben. Kleine Unternehmen nutzen eLearning in erster Linie als flexible Möglichkeit, Mitarbeiter zu schulen und weiterzubilden. Aufgrund der niedrigen Mitarbeiterzahl werden in KMUs meist nur einzelne Mitarbeiter zu Online-Schulungen angemeldet, in denen allgemeine berufsrelevante Fähigkeiten (Projektmanagement, Bürowirtschaft, Wirtschaftsenglisch, Microsoft Word) vermittelt werden. Entscheidungsträger in KMUs nutzen eLearning-Schulungen auch zur beruflichen Weiterbildung (Online-Kurse mit Master-Abschlüssen).

Interessanterweise wurden die Kosten für die Schulungen in keinem Fall vom Unternehmen übernommen, sondern entweder von den Teilnehmern oder durch staatliche Fördermittel finanziert.

Zu den in dieser Kategorie beschriebenen Fallbeispielen gehören a-punkt, Elektro-Biergans, Infocut, Medilabor, Tuca Informática, Librería Álvarez und Kometter-Kasca.

Bei a-punkt handelt es sich um ein deutsches Architekturbüro mit drei Angestellten. Eine Angestellte und die beiden Firmenleiter nahmen an einem Projektmanagementkurs teil, der für Angestellte konzipiert ist. Der Kurs kombinierte eLearning über bbw-online mit drei Tagen Präsenzunterricht. Von den ungefähr 20 Kursteilnehmern schlossen 18 den achtmonatigen Kurs ab. Die Teilnehmer von a-punkt waren mit der Schulung sehr zufrieden. Der Kurs wurde vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales gefördert.

Bei Elektro-Biergans handelt es sich um einen deutschen Fachbetrieb für Gebäude- und Energietechnik mit 12 Angestellten. Die Büroleiterin Dagmar Biergans nahm an einem Online-Kurs für Bürowirtschaft teil. Insgesamt schrieben sich 30 Lernende für die Schulung ein, die ausschließlich online über die eLearning-Plattform Minerva abgehalten wurde. Dagmar Biergans war mit der Schulung sehr zufrieden. Der Kurs wurde vom Bundesland Nordrhein-Westfalen und der Europäischen Union gefördert.

Bei Infocut handelt es sich um einen portugiesischer Betrieb, der fünf Angestellte beschäftigt und vor allem Grundschulen und weiterführenden Schulen maßgeschneiderte Softwarelösungen anbietet. Der Firmenchef Carlos Simão nahm an einem Fortbildungsprogramm mit insgesamt 143 Lernenden teil, das mit einem Master Degree im Fach Educational Technology (Lerntechnologie) abschließt. Das Programm wurde von der Katholischen Universität Portugal initiiert und kombiniert Präsenzunterricht mit eLearning über das Blackboard Learning Management System (LMS). Herr Simão kam für die Kosten der Maßnahme selbst auf und schreibt momentan an seiner Abschlussarbeit. Seiner Ansicht nach ist eLearning sehr gut dafür geeignet, um sich fachliche Kompetenzen anzueignen, für so genannte Soft Skills sind traditionelle Schulungsmethoden seiner Meinung nach effizienter.

Bei Medilabor handelt es sich um einen portugiesischen Betrieb, der 19 Angestellte beschäftigt und Dienstleistungen in den Bereichen Gesundheit und Arbeitssicherheit für Firmenkunden anbietet. Die Schulungstechnikerin Maria João Marques nahm an einem Kurs über eLearning teil, der von AprendernaNet angeboten wurde. Die Teilnehmerin kam für die Kurskosten selbst auf. Dieser Kurs kombinierte Präsenzunterricht mit Unterrichtseinheiten über die eLearning-Plattform Blackboard, wobei beide Unterrichtsarten zum Teil gleichzeitig stattfanden. Für den 17-tägigen Kurs schrieben sich 21 Lernende ein. Maria João Marques war mit dem Kurs sehr zufrieden und belegte anschließend den Aufbaukurs.

Bei Librería Álvarez handelt es sich um einen spanischen Buchladen mit vier Angestellten. Der Eigentümer Antonio Alvarez nahm an einem eLearning-Kurs über Microsoft Word teil. Der Kurs bestand aus mehreren Lektionen und endete mit einem Abschlusstest. Jede Lektion bestand aus einem erklärenden Text und verschiedenen Übungen. Für Fragen stand ein Tutor zur Verfügung, und die Kursteilnehmer konnten über einen Chat-Room miteinander kommunizieren. Der Kurs erfüllte alle Erwartungen von Antonio Alvarez. Im Rahmen eines Abkommens zwischen dem spanischen Buchhandelsverband und dem eLearning-Anbieter Editrain (www.editrain.org) wurde der Kurs von einer staatlichen Institution (www.fundaciontripartita.org) zur Förderung und Koordination des lebenslangen Lernens in Spanien subventioniert.

Bei Tuca Informática handelt es sich um einen kleinen spanischen Einzelhandelsbetrieb für Computerteile und Beratungsdienste. Mercedes Morales, eine der drei Angestellten, nahm an einem Kurs über Wirtschaftsenglisch teil, der ausschließlich online abgehalten wurde. Sie schloss den Kurs, der ihre Erwartungen erfüllte, ab. Der Kursfortschritt wurde von einem Dozenten überprüft, zur Diskussion stand den Lernenden ein Forum zur Verfügung. Der Kurs wurde von der Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo (Stiftung zur beruflichen Weiterbildung) und dem Fondo Social Europeo (Europäischer Sozialfonds) (www.fundaciontripartita.org) gefördert. Beide Institutionen unterstützen das lebenslange Lernen in Spanien. Der Kurs wurde im Rahmen eines Projekts entwickelt, das von der Confederación Española de Comercio bezuschusst und von der Confederación de Comercio de Cataluña entwickelt wurde. Kursanbieter war das Schulungszentrum Editrain (www.editrain.org).

Bei Kometter-Kasca handelt es sich um ein neu gegründetes Unternehmen, das sich auf die Erwachsenenbildung im Bereich Informationstechnologie konzentriert. Die Firmengründerin Frau Kometter-Kasca nahm an einem aus fünf Modulen aufgebauten Kurs teil, der mit einer Microsoft Office-Zertifizierung abschloss. Frau Kometter-Kasca betrachtete die Schulung als Investition, die zur Gründung ihres Unternehmens erforderlich war.

Auswirkungen und Ergebnisse des eLearning

In allen Fallbeispielen schlossen relativ viele Teilnehmer folgende Kurse ab:

- Lerntechnologie: 119 von 143 Teilnehmern (Infocut)
- eLearning: 18 von 21 Teilnehmern (Medilabor)
- Projektmanagement: 18 von 20 Teilnehmern (a-punkt)
- Bürowirtschaft: 15 von 30 Teilnehmern (Elektro-Biergans)
- Wirtschaftsenglisch: Die Teilnehmerin von Tuca Informática schloss zwei Kurse ab
- Microsoft Word : Der Eigentümer von Librería Álvarez schloss den Kurs ab.
- Microsoft Office: 12 Teilnehmer (eine von Kometter-Kasca)

Diese relativ hohe Abschlussquote lässt sich möglicherweise dadurch erklären, dass die Lernenden hochmotiviert waren, die Kurse erfolgreich zu beenden. Die meisten Mitarbeiter hatten sich aus eigener Initiative zur Teilnahme daran entschlossen, und einige kamen für die Kursgebühren selbst auf.

Die Auswertung der Fallbeispiele ergab, dass die Mitarbeiter mit den belegten eLearning-Kursen zufrieden waren. Hierzu wurden beispielsweise folgende Aussagen getroffen: sehr zufrieden, der Kurs entsprach den Erwartungen oder übertraf die Erwartungen.

Herausforderungen und Grenzen

Infocut empfand das Informationsdefizit über eLearning für KMUs und das Ausräumen bestehender Vorurteile der Angestellten gegenüber eLearning als größte Herausforderungen.

Medilabor stellte fest, dass die Kenntnisse im Umgang mit digitalem Unterrichtsmaterial verbessert werden müssen und der Bedarf besteht, mehr Inhalte in der Landessprache zur Verfügung zu stellen. Weiterhin mangelte es an Informationen, welche Bedürfnisse und Erwartungen die Schulungsteilnehmer haben, um entsprechend darauf eingehen zu können. Das Fehlen der persönlichen Betreuung setzte dem eLearning ebenfalls Grenzen.

a-punkt gab als größte Schwierigkeit an, dass zu wenig Flexibilität bestand, was den Zeitpunkt und Ort des Präsenzunterrichts anging.

Für Elektro-Biergans waren das Informationsdefizit über eLearning, das Fehlen von Ansprechpartnern, die technischen Anforderungen an Auf- oder Nachrüstung und die schlechte Eignung der Arbeitsplätze als Orte, an denen ungestörtes Lernen möglich ist, die größten Herausforderungen. Die mangelhafte eLearning-Kompetenz der Tutoren und die Länge des Kurses (1,5 Jahre) wurde ebenfalls bemängelt.

Erfolgsfaktoren

Für kleine Unternehmen ist vor allem wichtig, dass eLearning zeitlich und örtlich möglichst flexibel genutzt werden kann, da nur wenige Mitarbeiter zur Verfügung stehen, die die Arbeit der Lernenden übernehmen können. Voraussetzung für erfolgreiches eLearning ist, dass es den Lernenden motiviert und sich praktisch auf seinen Arbeitsalltag und die Aufgaben im Betrieb bezieht. Die Motivation kann durch den Einsatz von Multimedia-Anwendungen, gelegentliche persönliche Besprechungen, Zertifizierungen und finanzielle Unterstützung gesteigert werden.

Kosten

Der Kurs für Elektro-Biergans wurde vollständig von Nordrhein-Westfalen und der Europäischen Union finanziert, für die Teilnehmerin fielen keinerlei Studiengebühren an. Die Kurskosten für die Angestellten von Tuca Informática, Librería Álvarez und Apunkt wurden vollständig vom Staat übernommen, für die Lernenden fielen keinerlei Kosten an. Die Angestellten von Medilabor und Infocut kamen für alle Kosten selbst auf. Der Kursteilnehmer von Infocut weist darauf hin, dass in manchen Industriezweigen Schulungen zwingend vorgeschrieben sind. eLearning bietet den Unternehmen Einsparungsmöglichkeiten bei den Reisekosten, senkt die Abwesenheitszeiten der Mitarbeiter und beinhaltet eine große Auswahl an Kursangeboten.

A-punkt

von Natalie Morawietz, F-BB

1. Fakten über das Unternehmen

Name des Unternehmens	a-punkt
URL des Unternehmens	www.a-punkt.info
Firmensitz	Nürnberg (Zirndorf), Deutschland
Anzahl der Beschäftigten	3 Angestellte, 2 Firmeninhaber
Umsatz 2005	426.000 €
Erfahrung mit eLearning seit	2004
Branche	a-punkt ist ein Architekturbüro (Dienstleistungsbranche)
Zielgruppe/Teilnehmer am eLearning	Sowohl bei den Angestellten als auch den Firmeninhabern besteht Bedarf an Weiterbildung im Projektmanagement.
Lerninhalte	Projektmanagement und andere „Soft Skills“.
Lernmethode	Blended Learning
Gesprächsteilnehmer	Ulrich Stieber (Firmeninhaber), Stefanie Brehms (Angestellte), Sabine Bescherer (Lehrkraft/Beraterin)

2. Einsatz von eLearning im Unternehmen

2.1. Beschreibung des KMU

Als kleines Architekturbüro ist a-punkt in der Dienstleistungsbranche tätig. Es bietet seinen Kunden umfassende Beratung und Planung in allen architektonischen Leistungsphasen.

Für a-punkt und insbesondere die dort beschäftigten Architekten gehören Kenntnisse im Projektmanagement zu den erforderlichen Soft Skills“, die nicht während des Architekturstudiums vermittelt werden. Daher bestand Bedarf an Weiterbildung in diesem Bereich.

2.2. Die Kurse

Schwerpunkte der Kursinhalte sind das Projektmanagement, soziale Kompetenzen und Arbeitstechniken:

- Einführung ins Projektmanagement

- Zeit- und Aufgabenmanagement
- Präsentationstechniken
- Projektplanung
- Planung während des Projekts: Zeit – Ressourcen – Kosten
- Projektsteuerung
- Projektabschluss

Das Programm vermittelt den Teilnehmern in einer Kombination aus eLearning (einschließlich der Unterstützung durch einen Tutor) und klassischem Präsenzunterricht Kernkonzepte aus dem Bereich Projektmanagement, soziale Fähigkeiten und Arbeitstechniken, die anschließend von den Teilnehmern an ihrem Arbeitsplatz angewendet werden. Um eine intelligente und übergreifende Umsetzung aller relevanter Konzepte zu gewährleisten, arbeiten die Teilnehmer an einem realen Projekt und werden dabei auf Wunsch von einem Tutor unterstützt. Außerdem ermöglichen regelmäßig stattfindende Workshops das Teilen von Wissen sowie die Präsentation der Zwischen- und Endergebnisse.

2.3 Teilnehmeranzahl

Eine Angestellte (Stefanie Brehms) sowie die beiden Firmeninhaber Ulrich Stieber und Harald Meierhöfer nahmen am Blended Learning-Kurs „monkey“ teil.

2.4 eLearning-Plattform und technische Aspekte

Die eLearning-Kurse werden von bbw-online zur Verfügung gestellt. a-punkt konnte über seinen Web-Browser Internet Explorer darauf zugreifen, weitere Software war nicht erforderlich.

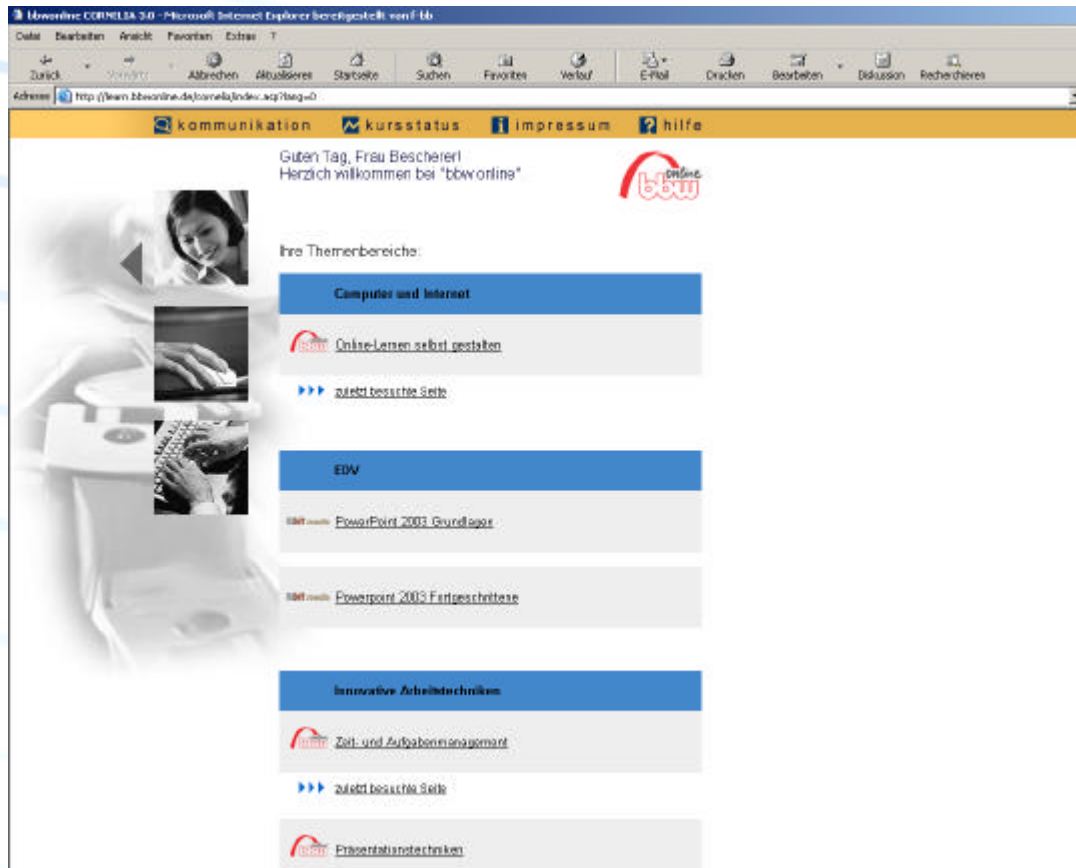


Abbildung 1: Bildschirmfoto des Web-Portals bbw-online

2.5 Kick-off

Zu Beginn der Qualifizierung kommen die Teilnehmenden für ein halbtägiges Kick-Off-Meeting zusammen und werden mit dem Ablauf der Qualifizierung, technischen Gegebenheiten und dem eLearning-System – d. h. mit dem Learning Management System und dem Handling der Module – vertraut gemacht. Dieser gemeinsame Einstieg gibt allen Beteiligten Orientierung und Sicherheit und schafft Vertrauen. Die Lerner lernen einander und die Tutoren persönlich kennen, dies unterstützt die soziale Komponente des Lernens.

2.5.1 eLearning-Phasen

Zur Aneignung der theoretischen Inhalte bearbeiten die Teilnehmenden nun in drei eLearning-Phasen selbständig an ihrem betrieblichen Arbeitsplatz internetbasierte Lernprogramme. Eine eLearning-Phase erstreckt sich über einen Zeitraum von etwa drei Wochen, in denen drei Module mit einem Umfang von jeweils drei bis vier Lernstunden bearbeitet werden. Die Inhalte stammen aus den Themenbereichen Projektmanagement,

Sozialkompetenzen, Arbeitstechniken, Selbstmanagement, Zeit- und Aufgabenmanagement u.a.. In dieser Zeit erhalten die Teilnehmenden Unterstützung von einem Teletutor, der ihnen für Fragen und für die Korrektur der integrierten Tests via eMail mit einem Rückmelderhythmus von 24 Stunden zur Verfügung steht.

2.5.2 Präsenztage

An drei Präsenztagen werden die theoretischen Inhalte der bearbeiteten Module durch praktische Beispiele und Übungen vertieft und ergänzt. Die Teilnehmer lernen voneinander und miteinander. Sie erarbeiten Lösungen in Gruppenarbeit, erstellen z. B. einen Projektplan für ein Übungsprojekt oder finden gemeinsam Lösungsmöglichkeiten für den Umgang mit Störungen beim eLearning während der Arbeitszeit.

Am dritten Präsenztage wird der Übergang in die betriebliche Praxisphase geschaffen: Die Teilnehmenden stellen die Projekte vor, die sie in ihrem Betrieb durchführen werden. Bei diesem Treffen sind auch die Personalverantwortlichen anwesend, die auf diese Weise frühzeitig aktiv in den gesamten Entwicklungsprozess eingebunden werden.

2.5.3 Die Praxisphase: Lernen durch Bearbeitung einer betrieblichen Projektaufgabe

Projektlernen

In der vier- bis fünfmonatigen Praxisphase bearbeiten die Teilnehmenden ihre betrieblichen Projektaufgaben. Sie werden dabei durch ein fachliches Coaching unterstützt. Ziel ist es, das während der Selbstlernphase Gelernte konkret im täglichen Arbeitsumfeld umzusetzen und einzuüben. Während dieser Zeit stehen den Teilnehmenden auch weiterhin die Telemodule als ‚Nachschlagewerk‘ zur Verfügung.

Zwischenworkshop

Die Praxisphase wird von einem Zwischenworkshop unterbrochen: Die Teilnehmenden kommen erneut zusammen, um sich gegenseitig den Zwischenstand ihrer Projekte zu präsentieren und sich mit den anderen über ihre Erfahrungen auszutauschen.

Abschlussworkshop

In einem zweitägigen Abschlussworkshop, zu dem am zweiten Tag auch die Personalverantwortlichen der Kooperationsbetriebe wieder mit eingeladen werden, präsentieren die Teilnehmenden ihre Projektergebnisse. Ziel ist es, sich selbst und seinen Erfolg bei der Umsetzung der betrieblichen Projektaufgabe darzustellen. Gemeinsam werden die Lernprozesse ausgewertet. Das erleichtert es, die Erfahrungen mit dem Lernprojekt gegenüber Kollegen zu kommunizieren. Der überbetriebliche

Erfahrungsaustausch weitet den Blick und unterstützt den Aufbau überfachlicher Kompetenzen.

2.5.4 Multiplikatoren-Modell

Ein Multiplikatoren-Modell sichert während der Praxisphase den Wissenstransfer im jeweiligen Unternehmen. Die Teilnehmenden fungieren dabei als Multiplikatoren, indem sie mindestens einen weiteren Mitarbeiter in „ihrem“ Betrieb anleiten.

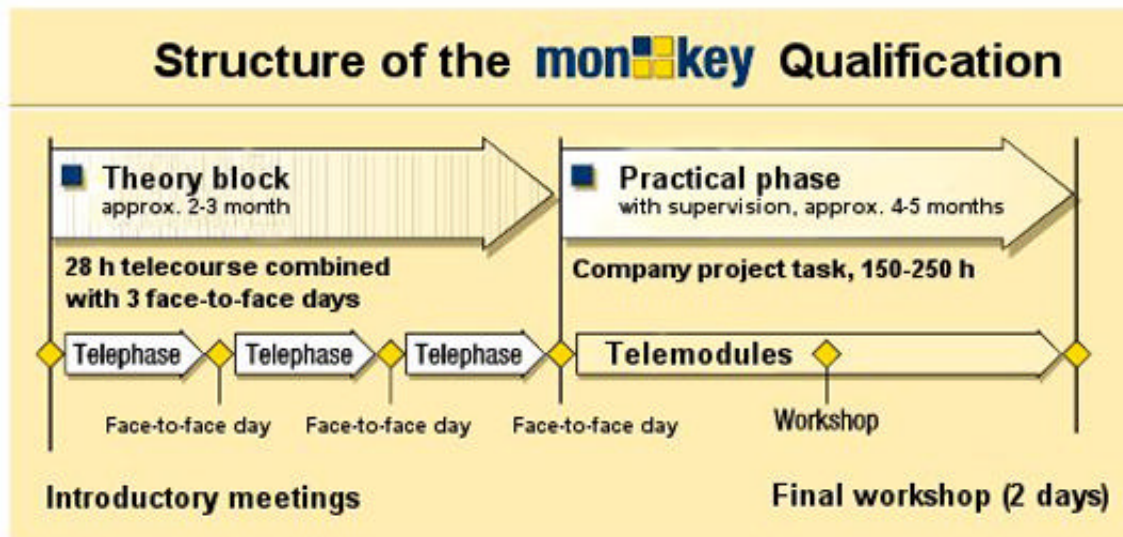


Abbildung 2: Aufbau des Blended Learning-Modells „monkey“

3 Auswirkungen und Ergebnisse des eLearning

3.1 Abschlussquote

Von insgesamt 20 Teilnehmern schlossen 18 den eLearning-Kurs ab. Bei allen Teilnehmern von a-punkt lautete der gemeinsame Beweggrund, ihr Unternehmen vorwärts zu bringen und das Gelernte erfolgreich bei der täglichen Arbeit anzuwenden. Insbesondere die in das Blended Learning-Modell integrierte Projektarbeit war voll und ganz auf die Anforderungen von a-punkt zugeschnitten. So hat Ulrich Stieber im Rahmen seiner Projektarbeit eine neue Website für sein Unternehmen entwickelt.

3.2 Zufriedenheit

Die Teilnehmer von a-punkt waren mit ihrem eLearning-Kurs sehr zufrieden. Die Möglichkeit, Lernzeit und -ort individuell zu bestimmen, ist ebenso wie der Kursinhalt perfekt auf die Anforderungen von a-punkt zugeschnitten. Der interaktive Lernvorgang lässt sich einfach auf andere Themenbereiche oder Lernorte übertragen.

4 Herausforderungen und Grenzen

Im Allgemeinen nannte a-punkt nur eine große Schwierigkeit:

Es war nicht immer einfach, die festgelegten Termine des Präsenzunterrichts wahrzunehmen. Dennoch motivierten gerade diese Termine die Teilnehmer, die

Weiterbildung fortzusetzen. Technische und organisatorische Probleme traten nicht auf, da die bestehende Plattform einfach zu nutzen war.

4 Erfahrungen mit Blended Learning im Modellversuch *monkey*

Der erste Teil der Qualifizierungsmodells „monkey“ kombinierte, wie oben dargestellt, eLearning und Präsenzphasen. Auch wir machten die aus vielen Blended-Learning-Projekten berichtete Erfahrung, dass ein solches Kombinationsmodell die hocheffiziente Vermittlung theoretischer Inhalte zu gewährleisten vermag. Auf diesen weitgehend unbestrittenen Aspekt soll im Folgenden jedoch nicht vertiefend eingegangen werden. Die Originalität des monkey-Ansatzes liegt in etwas anderem: in der Verknüpfung von theoretischem Lernen mit berufspraktischem Handeln in einer Phase arbeitsintegrierten Lernens. Von den Erfahrungen, die wir mit diesem weiteren Verständnis von „Blended Learning“ machten, soll nun ausführlicher die Rede sein.

Auf die Frage, in welchem Bereich der Weiterbildung sie am meisten gelernt habe, äußerte eine Teilnehmerin: „Im Praxisteil“. Wir fragten weiter, worauf sie das zurückführe:

„Ja, ich denke, es ist einfach ein Unterschied, ob man versucht, einen Ablaufplan zu verstehen, denn das ist ja alles recht leicht verständlich. Die Projektarbeit, wenn ich sie vermittelt bekomme, kann ich leicht nachvollziehen. Wenn ich das Ganze aber selber durchführen muss, und nicht nur anhand von kleinen Übungen, die eingebaut sind, sondern für ein wirklich existierendes Projekt, dann merkt man schon, wo die Schwierigkeiten in der Praxis bestehen. Ich denke, man kann am meisten lernen, wenn man auf Schwierigkeiten stößt und wenn man es selbst anwendet. Insofern, vom Lerneffekt her, toppt die Praxisphase die Theoriephase auf jeden Fall.“

Die Auswahl der betrieblichen Praxisprojekte erfolgte, wenn möglich, in Absprache mit dem entsendenden Betrieb: Oftmals bildete ohnedies ein vom Teilnehmer zu bearbeitendes Projekt den Ausgangspunkt der Weiterbildung (z. B. die Einführung einer neuen Software oder eines neuen Produkts). In anderen Fällen wurde das Praxisprojekt aber auch aufgrund von Einsichten der Theoriephase entwickelt: Wurden z. B. in der Lerneinheit „Zeit- und Aufgabenmanagement“ kritische Punkte in betrieblichen Arbeitsabläufen identifiziert, konnten diese im Anschluss in Form eines betrieblichen Projekts systematisch angegangen werden – bis hin zur Ausarbeitung einer praktikablen Alternative (z. B. Konzept einer An- und Abwesenheitsplanung für Mitarbeiter, deren Arbeiten sachlich miteinander verknüpft sind). Alle Teilnehmenden bewerteten positiv, dass betriebliche Probleme im Rahmen von „monkey“ systematisch angegangen und bearbeitet werden konnten. Als wichtig für den Erfolg der Praxisprojekte erwies sich, diese im Vorfeld sehr genau abzugrenzen, so dass sie in der für die Praxisphase vorgesehenen Zeit auch erreicht werden konnten.

Obwohl die Teilnehmenden Praxisprojekte bearbeiteten, die innerhalb ihres betrieblichen Aufgabengebiets lagen, traten bei dieser Lernform ähnliche Schwierigkeiten auf, wie sie von anderen arbeitsplatznahen Lernformen bekannt sind. Insbesondere erwies sich für den Erfolg des selbstgesteuerten Lernens am Arbeitsplatz als elementar, dass

- in regelmäßigen Abständen Motivationsanstöße von außen kommen,
- „Kontrollpunkte“ für den eigenen Lernprozess gegeben sind und
- die betrieblichen Rahmenbedingungen den Lernprozess unterstützen.

5 Erfolgsfaktoren

5.1 Thema I: Motivationsanstöße

"Ich bin immer wieder erstaunt, wie viel ich durch die Rückmeldung der anderen Teilnehmenden mitnehme. Ich bin heute völlig frustriert und demotiviert gekommen, weil mein Projekt nicht weitergeht; doch jetzt gehe ich mit vielen Anregungen und neu motiviert an meine Arbeit zurück",

so eine Teilnehmerin bei der Feedbackrunde am Ende des Zwischenworkshops der Praxisphase. Regelmäßige gemeinsame Treffen sind nicht nur geeignet, den häufig schwerfällig verlaufenden Lernprozess am Arbeitsplatz aufzulockern. Die sozialen Kontakte im Workshop ergänzen auch das selbst gesteuerte Lernen und tragen wesentlich zur Motivation der Teilnehmenden bei. Überbetriebliche Treffen regen zudem dazu an, von den Erfahrungen anderer zu lernen. Nicht nur die Theorie-, sondern auch die Praxisphase sollte deshalb von einem oder (besser) zwei Zwischenworkshops unterbrochen werden.

Ein weiterer Motivationsanstoß war die Lernprozessbegleitung. Eine Teilnehmerin hob besonders hervor, dass es ein gutes Gefühl gewesen sei, den Trainer bzw. Tutor jederzeit anrufen zu können. In der Praxis machten die Teilnehmer von dieser Möglichkeit jedoch selbständig kaum Gebrauch. In den meisten Fällen ging die Initiative vom Tutor aus, der in regelmäßigen Abständen die Teilnehmenden kontaktierte und sie am Arbeitsplatz besuchte.

5.2 Thema II: „Kontrollpunkte“

Zu den Betriebsbesuchen des Trainers/Tutors traten die überbetrieblichen Treffen hinzu. Durch die Präsentation des eigenen Projektstatus konnte jeder feststellen, ob und inwieweit die Umsetzung des Gelernten bereits gelungen war.

Bewährt hat sich das Verfahren, die Teilnehmenden am ersten Tag des Abschlussworkshops anhand von Leitfragen in Gruppenarbeit eine Präsentation ausarbeiten zu lassen, die den zum zweiten Tag eingeladenen Personalverantwortlichen gezielt Rückmeldung darüber gibt, welche Fortschritte durch welche Elemente der Weiterbildungsmaßnahme erreicht wurden.

Die Präsentationen geben einen Einblick in die Umsetzung der betrieblichen Projektaufgaben und dokumentieren, ob und inwieweit die Umsetzung theoretischer Inhalte in die Praxis gelungen ist. Die Anwesenheit der Personalverantwortlichen am zweiten Tag wurde dabei von allen Beteiligten als bereichernd empfunden.

5.3 Thema III: Betriebliche Rahmenbedingungen

Bei der Entwicklung des „monkey“-Konzepts wurde immer deutlicher, dass Lernen und betriebliche Veränderungsprozesse miteinander verknüpft werden müssen. Dies setzt voraus, dass die Lernenden Kollegen und Vorgesetzte über die von ihnen übernommenen betrieblichen Projektaufgaben informieren und sie auch möglichst frühzeitig in ihren Lernprozess einbeziehen. Das geschah durch die Einbindung der Personalverantwortlichen und das oben erwähnte Multiplikatoren-Modell.

Die Teilnehmenden wurden dazu angeleitet, das Gelernte nicht nur selbst im Unternehmen anzuwenden, sondern es auch aktiv zu verbreiten. Durch diesen organisierten Wissenstransfer kann sowohl der Lernerfolg gesichert als auch das erworbene Wissen für das Unternehmen in der Breite verfügbar gemacht werden.

Allerdings hat sich gezeigt, dass das Multiplikatoren-Modell nicht überall in gleicher Weise umgesetzt werden kann. Unterschiedliche Unternehmensgrößen, -strukturen und -kulturen, aber auch verschiedene soziale Voraussetzungen der Teilnehmenden machen Adaptionen des Konzepts erforderlich. Mögliche Maßnahmen sind:

- die Einrichtung von Lerngruppen,
- die Durchführung einer internen Infoveranstaltung zum durchgeführten Projekt,
- die Einrichtung einer Infotafel oder -ecke,
- Einzelcoaching u. a.

In jedem Fall hängt die Nachhaltigkeit der Weiterbildung (sowohl für den Teilnehmenden als auch für den Betrieb) davon ab, wie gut es gelingt, die Maßnahme im betrieblichen Kontext zu verankern: Je früher sowohl Personalverantwortliche als auch Kollegen informiert und integriert wurden, desto bessere Erfolge wurden erzielt. Teilnehmende aus Unternehmen, die mehrere Mitarbeiter entsandten, profitierten zudem von einem regeren Austausch, erhöhter Motivation und größerer Akzeptanz der Weiterbildung im Unternehmen.

"Hinter dem Konzept „monkey“ verbirgt sich eine qualitativ hochwertige Weiterbildung, die sich wirklich mal an der Unternehmenspraxis orientiert. Dadurch, dass sich die Teilnehmenden nicht – wie sonst – gelernte Inhalte nur auf theoretischer Ebene

aneignen, sondern auch selbst in betrieblichen Projektaufgaben umsetzen müssen, wird der Lernerfolg nicht nur für die Teilnehmenden selbst, sondern auch für das Unternehmen sichtbar",

fasst der Personalverantwortliche eines Kleinbetriebs die durchweg positiven Erfahrungen der teilnehmenden Unternehmen mit dem Modellversuch zusammen. Auch bei kleineren Betrieben, von denen einige zu Beginn des Modellversuchs noch skeptisch gewesen waren, ob das relativ aufwändige Lernarrangement für sie praktikabel sei, wuchs die Akzeptanz rasch.

6 Investitionen in eLearning, Entwicklungs- und Betriebskosten

Da das Blended Learning-Konzept „monkey“ im Rahmen eines vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales geförderten Projekts entwickelt wurde, fielen für a-punkt keine Kursgebühren an, es entstanden jedoch Kosten für den Ausfall von Arbeitszeit und Projektarbeiten, die von a-punkt zu tragen waren. Für Ulrich Stieber steht jedoch fest, dass auch kleine und mittelständische Unternehmen von eLearning als Weiterbildungsmaßnahme profitieren. Seine Mitarbeiter müssen sich regelmäßig weiterbilden und besuchen derzeit das Seminar „Sicherheit auf der Baustelle“. Ulrich Stieber kann sich vorstellen, dass sich seine Mitarbeiter kontinuierlich über eLearning weiterbilden, sofern die entsprechenden Kurse von Bildungsträgern angeboten werden.

Quellen:

Bescherer, Sabine (2006): Gespräch mit Sabine Bescherer vom 18.04.2006

Brehms, Stefanie (2006): Gespräch mit Stefanie Brehms vom 19.04.2006

Sack, Claudia, Reglin Thomas (2004): Blended Learning als Verknüpfung von Lernen und Arbeiten – Der Modellversuch monkey. In: eLearning für internationale Märkte, wbv, Bielefeld.

Stieber, Ulrich (2006): Gespräch mit Ulrich Stieber vom 18.04.2006

Elektro-Biergans

von Natalie Morawietz, F-BB

1. Fakten über das Unternehmen

Name des Unternehmens	Elektro-Biergans
URL des Unternehmens	www.elektro-biergans.com
Firmensitz	Köln (Porz-Zündorf), Deutschland
Anzahl der Beschäftigten	12 Angestellte
Umsatz 2005	1,1 Millionen €
Erfahrung mit eLearning seit	1999
Branche	Elektro-Biergans ist ein Elektro-Unternehmen (Dienstleistungsbranche)
Zielgruppe/Teilnehmer am eLearning	Büroangestellte
Lerninhalte	Bürowirtschaft
Lernmethode	Online-Schulungen (webbasiert)
Gesprächsteilnehmer	Dagmar Biergans

2. Einsatz von eLearning im Unternehmen

2.1. Die Kurse

Elektro-Biergans ist ein Kleinunternehmen im Dienstleistungssektor und hat sich auf Gebäude- und Energietechnik (Beratung, Planung und Ausführung) spezialisiert.

Bei Elektro-Biergans wurde es erforderlich, dass sich eine Kraft um sämtliche Büroangelegenheiten kümmert. Dagmar Biergans (vorher im Tiefbauamt beschäftigt) entschloss sich, diese Aufgabe im gemeinsamen Familienbetrieb zu übernehmen und sich über eine Weiterbildungsmaßnahme zur Fachkauffrau für Bürowirtschaft ausbilden zu lassen. Sie entschied sich gegen den von der IHK angebotenen Kurs und für ein relativ neues Kursangebot: Minerva Online. Ein webbasierter Online-Kurs bot nach Meinung von Elektro-Biergans gleich mehrere Vorteile, insbesondere aber die Möglichkeit der flexiblen Zeiteinteilung. Dagmar Biergans war es nicht möglich, über einen Zeitraum von 18 Monaten zweimal wöchentlich an einem Präsenzunterricht teilzunehmen. Minerva Online zielt vor allem auf Frauen ab, die aufgrund ihrer familiären Situation nicht in der Lage sind, regelmäßig an Unterrichtsstunden mit Anwesenheitspflicht teilzunehmen.

Der eLearning-Kurs war in verschiedene Themenbereiche mit Schwerpunkt auf Bürowirtschaft unterteilt:

- Einführung ins Internet
- PC-Grundkenntnisse
- Bürowirtschaft
- Wirtschaftslehre
- Arbeits- und Vertragsrecht
- Personalwirtschaft
- Controlling

2.2 Teilnehmeranzahl

Dagmar Biergans war die einzige Mitarbeiterin von Elektro-Bieryans, die sich für den Minerva Online-Kurs einschrieb. Von insgesamt 30 Teilnehmern schlossen 15 den Kurs ab.

2.3 e-Learning-Plattform und technische Aspekte

Der Kurs wurde über Minerva Online, einer Plattform für virtuelle Weiterbildung, angeboten. Die Thinkhouse GmbH wendet sich vor allem an kleine und mittelständische Betriebe, Privatpersonen sowie Unternehmen und Institutionen. Durch unterschiedliche Kurskombinationen ist es möglich, sich für eine Lernform zu entscheiden, die exakt auf die individuellen Bedürfnisse zugeschnitten ist.

Das von der Initiative ADAPT geförderte Minerva Online-Projekt lief über drei Jahre (von 1997 bis 2000), sodass die Thinkhouse GmbH über umfangreiche Erfahrung mit virtueller Weiterbildung verfügt. Aufgrund der positiven Resonanz entwickelte das Thinkhouse-Team Minerva Online weiter.

Elektro-Bieryans konnte über seinen Web-Browser Internet Explorer auf das Kursangebot zugreifen, weitere Software war nicht erforderlich.

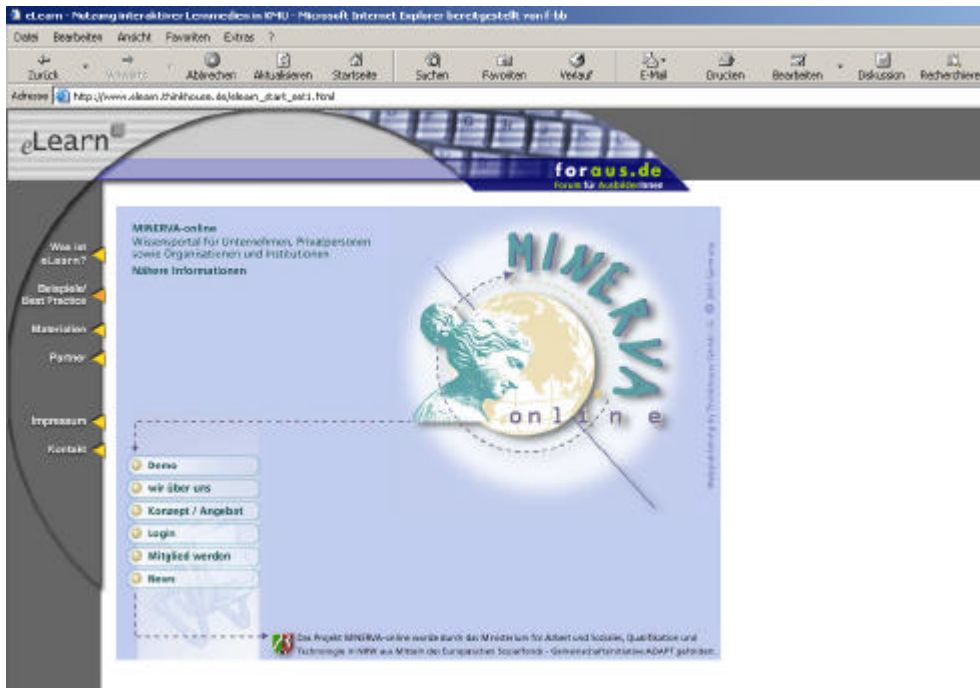


Abbildung 1: Bildschirmfoto von Minerva Online

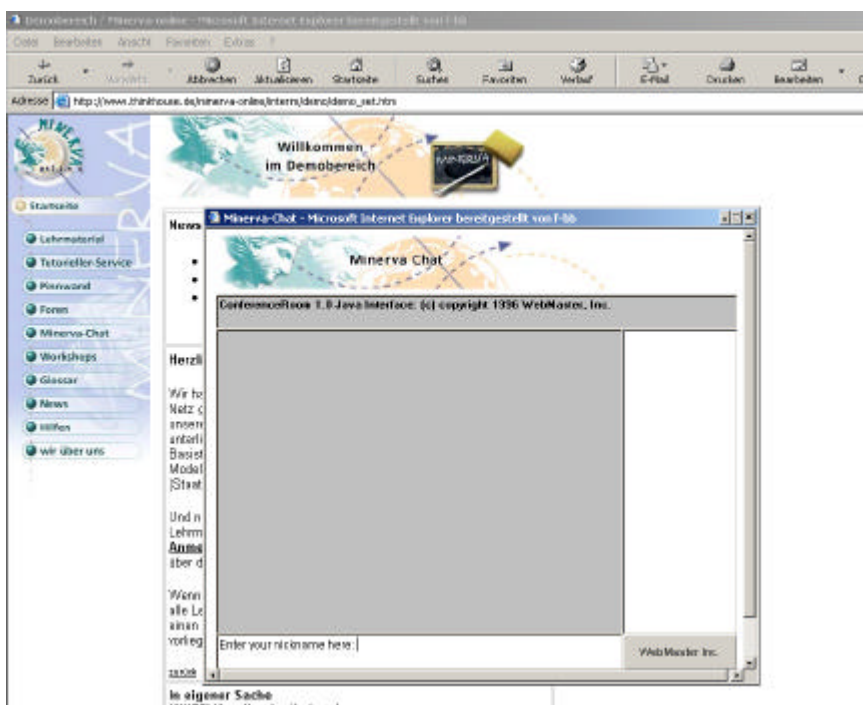


Abbildung 2: Bildschirmfoto von Minerva Online, Chatroom

2.4 Kick-off

Zunächst wurde ein Einführungskurs zum Thema eLearning abgehalten. Die Teilnehmer erhielten Informationen über den Kursaufbau und technische Anforderungen, über Minerva-Online sowie ihre Zugangsdaten. Die Teilnehmerzahl betrug 15 je Kurs.

Insgesamt dauerte die Weiterbildungsmaßnahme 18 Monate. Jeder Teilnehmer musste im Durchschnitt 7 bis 10 Stunden die Woche (vor allem die Abende und Wochenenden) zum Lernen einplanen. Die Lerninhalte wurden jeweils am Freitag per E-Mail verschickt, sodass die Lernenden das Wochenende zum Lernen nutzen konnten. Da die Lernziele klar vorgegeben waren, konnte jeder Lernende seinen Fortschritt selbst prüfen. Zweimal die Woche trafen sich alle Teilnehmer, Tutoren und Lehrkräfte im Minerva Chatroom, um Fragen zu klären und zu diskutieren. Die Hausaufgaben wurden von den Tutoren und Lehrkräften besprochen. In der Zeit zwischen den Treffen im Chatroom standen die Tutoren per E-Mail für Fragen zur Verfügung.

Neben der Qualifikation für praxisbezogene Aufgaben aus dem täglichen Arbeitsleben konnte sich jeder Teilnehmer für die entsprechende Prüfung bei der zuständigen Industrie- und Handelskammer anmelden. Der Lernerfolg wurde anhand der von den Tutoren ausgewerteten Hausaufgaben ermittelt.

2.5 Kursverwaltung

Die Implementierung des eLearning-Kurses war für Elektro-Biergans unproblematisch, da die Bereitstellung und Koordination des webbasierten Kurses über Thinkhouse erfolgte. Auch die Anmeldung zum Kurs bzw. zu den Prüfungen war einfach.

Als Lernmedien werden überwiegend Textdateien eingesetzt, die der Teilnehmer nach Bedarf ausdrucken kann. Für die Teilnahme am Kurs ist lediglich ein Internet-Zugang (über Modem) erforderlich.

3 Auswirkungen und Ergebnisse des eLearning

3.1 Abschlussquote

Von etwa 30 Teilnehmern, die sich 1999 für die Maßnahme anmeldeten, schlossen 15 den eLearning-Kurs erfolgreich ab. Der Beweggrund von Dagmar Biergans lautete, ihr Unternehmen vorwärts zu bringen und sich umfassende Kenntnisse in Bürowirtschaft anzueignen. Sie empfand es als ziemlich anstrengend, 18 Monate ausschließlich online zu lernen und sich immer wieder selbst motivieren zu müssen – vor allem wenn es um schwierige Themen ging und es keine Möglichkeit gab, Fragen in einem persönlichen Gespräch mit den Tutoren und Lehrkräften zu klären.

3.2 Zufriedenheit

Elektro-Biergans und auch Dagmar Biergans selbst waren mit dem eLearning-Kurs sehr zufrieden, da er ihr die Weiterbildung ermöglichte, ohne an Abend- oder Wochenendkursen mit Anwesenheitspflicht teilnehmen zu müssen. Die Möglichkeit, Lernzeit und Lernort individuell zu bestimmen, war perfekt auf ihre Anforderungen zugeschnitten. Der interaktive Lernvorgang lässt sich einfach auf andere Themenbereiche oder Lernorte übertragen.

4 Herausforderungen und Grenzen

Im Allgemeinen werden das Informationsdefizit über eLearning, das Fehlen eines Ansprechpartners, die Notwendigkeit, bestehende technische Möglichkeiten

nachzurüsten und die schlechte Eignung des Arbeitsplatzes als Ort des Lernens als größte Schwierigkeiten angegeben.

Bemängelt werden auch die Qualifikation der Tutoren und Lehrkräfte, die zwar kompetent im Umgang mit dem elektronischen Lehrmedium sind, aber Schwierigkeiten haben, die sehr unterschiedlichen Lerninhalte verständlich zu vermitteln. Häufig sind eLearning-Kurse nicht exakt auf die Bedürfnisse einer bestimmten Zielgruppe zugeschnitten.

Bei dem hier vorgestellten Fallbeispiel konnten die oben genannten Probleme jedoch hervorragend gelöst werden. Die technischen Anforderungen stellten keine Schwierigkeiten dar, da Internetzugang, Computer und Drucker die einzigen Voraussetzungen für die Kursteilnahme waren. Die Anpassung an die Zielgruppe war problemlos, und die unterschiedlichen Lerninhalte wurden von fachlich kompetenten Tutoren vermittelt.

Das größte Problem war in diesem Fallbeispiel die lange Kursdauer von 18 Monaten. Um die Motivation über einen solchen Zeitraum aufrecht zu erhalten, ist ein starker Anreiz erforderlich, wie im Fall von Dagmar Biergans, die sich für ihr eigenes Familienunternehmen weiterbildete.

5 Erfolgsfaktoren

Die Akzeptanz der angebotenen Online-Schulung war hoch, da die vermittelten Lerninhalte auf die Anforderungen im beruflichen Alltag zugeschnitten waren. Dagmar Biergans konnte ihr erlerntes Wissen über Bürowirtschaft bei der Mehrheit ihrer täglichen Aufgaben umsetzen. Insbesondere die Möglichkeit der freien Zeiteinteilung in Bezug auf das Lernen war einer der von Dagmar Biergans bestätigten Erfolgsfaktoren. Der zweite Erfolgsfaktor und Anreiz, den sehr langen Kurs nicht abzubrechen, war, dass sie sich für den Familienbetrieb engagierte. Alle Frauen, die an diesem eLearning-Kurs teilnahmen, hatten zusätzlich die Möglichkeit, sich für die IHK-Prüfung für Bürowirtschaft anzumelden, da die Lerninhalte darauf abgestimmt waren. Diese Möglichkeit wurde von den Teilnehmern als weiteres Plus des Online-Kurses gesehen.

Bei diesem Lernarrangement handelt es sich um eine Variante des traditionellen Fernlernens. Die Distribution der Lernbriefe erfolgt elektronisch, ebenso der Versand der Aufgaben und Lösungen. Eine Aufwertung erhielte die Maßnahme, wenn verstärkt auch interaktive, multimediale Medien eingesetzt würden, die durch virtuelle Konferenzen in der synchronen Kommunikation unterstützt werden. Der Chat wird von den Teilnehmerinnen als unterschiedlich wichtig erachtet. Bemerkenswert ist, dass Präsenzphasen nicht vermisst werden. Insgesamt scheinen die Teilnehmer hoch motiviert zu sein und über die notwendige Selbstdisziplin zu verfügen, in einem solchen Lern-Setting erfolgreich zu sein.

Die Lernlösung ist auf andere Bildungsträger übertragbar. Die Zielgruppe (Frauen) ist bundesweit vertreten, die Inhalte sind standardisiert. Nicht nur für kaufmännische Themen im Handwerk, sondern für eine Vielzahl von Qualifizierungsinhalten wären solche Lernarrangements sinnvoll, die sich an Frauen in der Dreifachbelastung „Beruf, Erziehung und Haushalt“ richten.

Minerva Online wurde im Rahmen eines Modellversuchs durch Mittel des Landes NRW und der Europäischen Union gefördert. Inwieweit eine Finanzierung nur durch Teilnehmerbeiträge erfolgen kann, ist offen. In diesem Fall müsste die Maßnahme sicherlich mehr die Möglichkeiten synchroner Sprachkommunikation, virtueller Arbeitsgruppen-Umgebungen und von WBTs nutzen.

6 Investitionen in eLearning, Entwicklungskosten und Betriebskosten

Nicht zutreffend (Minerva-Online wurde gefördert): Volle Kostenübernahme durch Nordrhein-Westfalen und die Europäische Union, keine Kursgebühren.

Quellen:

Biergans, Dagmar (2006): Gespräch mit Dagmar Biergans vom 28.03.2006

Schmidt, Christine (2005): eLearning für KMU. In eLearning Journal, www.elearning-journal.de/php/artikel.php?viewType=1&idArtikel=53&PHPSESSID=uu0e4ukas145udfh39v4s1hrv7, 22.02.06

Winter Bärbel (2002): Best-Practice-Beispiele – Minerva online: Bürowirtschaft für Handwerksunternehmen. In www.elearn.thinkhouse.de/elearn_start_set1.html, 22.02.06