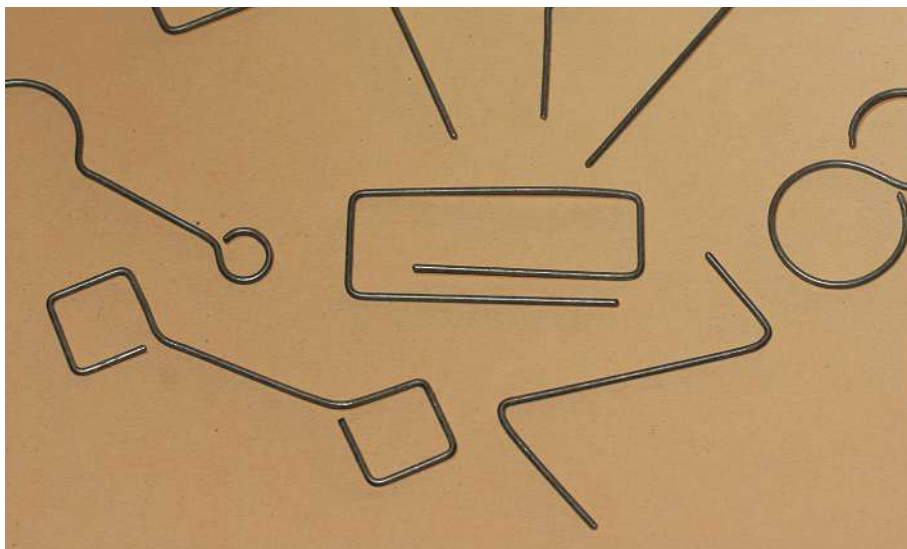


Marion Bruhn-Suhr, Lena Oswald

## Neues Qualifizierungskonzept für Global Players



© R. B. / PIXELIO – www.pixelio.de

**Standorte auf verschiedenen Kontinenten, andere Zeitzonen, kulturelle Unterschiede in Kommunikation und Arbeitsweisen – global agierende Unternehmen können ihre Mitarbeiter nicht gemeinsam zur Schulung nach nebenan schicken. Aber in vielen Arbeitsbereichen müssen Mitarbeiter aus diesen Unternehmen auf dem gleichen Wissensstand sein, zur gleichen Zeit auf aktuelle Informationen zugreifen können, gemeinsam nach Lösungen für akute Fragestellungen suchen und kollaborativ Neues entwickeln. Für diese Herausforderung hat die Arbeitsstelle für wissenschaftliche Weiterbildung der Universität Hamburg (AWW) für Unternehmen ein Konzept zur Qualifizierung ihrer Mitarbeiter entwickelt und mit dem Unternehmen Eppendorf AG im Projekt „Virtuelle Interaktion mit Web 2.0 in Unternehmen“ [1] erfolgreich erprobt.**

Web 2.0-Technologien oder-Werkzeuge wie Wikis, Foren und Blogs sollen zukünftig im Berufsalltag genutzt werden. Mitarbeiter können dadurch viel stärker als bisher involviert werden, inhaltlich

mitgestalten und sich effizienter untereinander vernetzen. Das Unternehmen kann andererseits von dem Wissen und den Kompetenzen der Mitarbeiter profitieren und damit die Qualität der Arbeit und deren Ergebnisse deutlich erhöhen.

### Pilotprojekt zu virtueller Zusammenarbeit

Im Herbst 2011 wurde erstmals ein dreiwöchiges E-Learning-Modul zur Weiterqualifizierung praktisch erprobt. Ingenieure aus 7 Ländern weltweit nahmen an einem englischsprachigen Pilotlauf zur Wartung und Reparatur einer Zentrifuge teil. Diese Ingenieure sind in ihren jeweiligen Ländern für den Geräteservice verantwortlich und führen Gruppen von bis zu 100 Servicetechnikern. Die Aufgabe, die sie kollaborativ in einem kleinen Team virtuell zu bearbeiten hatten, bestand darin, die Arbeitsabläufe rund um einen Reparaturvorgang zu beschreiben. Ausgangspunkt hierfür war eine vorgegebene Fehlermeldung an der Zentrifuge. In einem zweiten Schritt sollten die Beschreibungen zwischen den Teams ausgetauscht werden mit der Aufgabe,

Rückmeldungen zur Verständlichkeit der Handlungsanweisungen zu geben. Ein Mehrwert bestand für die Techniker u.a. auch darin, dass sie auf diese Weise bereits zwei Lösungen hatten, die sie an ihr Team von Servicetechnikern im Land weiterleiten konnten. Der Kurs begann mit einem Einführungsteil, für den die ersten fünf Arbeitstage der ersten Woche reserviert waren. Die AWW übernahm hier sowohl den Part zur Einführung in die Nutzung der Lernplattform OLAT (Online Learning and Training) als auch der Erfolgsfaktoren und Stolpersteine in der virtuellen Zusammenarbeit. Hierbei wurden die genannten Tools didaktisch sinnvoll eingesetzt und mit den Teilnehmenden erprobt.

### Herausforderung Kommunikation und Kollaboration

Die Zustimmung zum E-Learning war bei den Pilotteilnehmern aus China, Malaysia, Indien, Italien, USA, Kanada und Österreich im Vorfeld groß, das Lernen auf der virtuellen Lernplattform OLAT wurde von dieser technisch versierten Zielgruppe als völlig unkompliziert empfunden. Schwieriger waren jedoch Kommunikation und Kollaboration. Es war für die Teilnehmer noch ungewohnt, einen Kommentar oder eine Frage für alle Beteiligten sichtbar in ein Forum zu stellen. Die Furcht, inhaltlich oder in der Fremdsprache etwas Falsches zu schreiben, ist groß. Natürlich spielen auch kulturelle Unterschiede eine Rolle, wenn die Teilnehmer über den ganzen Erdball verteilt leben. Hier bedarf es viel professioneller Unterstützung und Einfühlungsvermögen durch qualifizierte Moderatoren, um Kommunikation und Austausch über Grenzen hinweg dauerhaft anzuregen. Die Trainer der Eppendorf AG wurden durch die AWW auf diese Aufgabe vorbereitet: Ihre Weiterqualifizierung zu E-Trainern [2] war Bestandteil des Projekts VIN zur Einführung von E-Learning in Unternehmen.

### Interesse und Motivation fördern

Wichtige Erkenntnisse aus dem Pilotlauf lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Kollaborative Aufgabenbearbeitung und Diskussionsprozesse fördern nachhaltiges Lernen. Die Teilnehmenden bestätigten, dass sie sich durch die gestellten Aufgaben intensiver mit den Inhalten auseinander gesetzt hatten, als wenn es nur schriftliche Unterlagen gegeben hätte.
- Die Begleitung durch E-Moderatoren ist von entscheidender Bedeutung: Feedback zu Lernfortschritten und das Sichern der Qualität und der Aufgabenerfüllung gehören zu ihren wichtigsten Aufgaben. Ebenfalls von Bedeutung ist die Motivation: Durch die kontinuierliche Auseinandersetzung mit den Inhalten bleibt die Motivation der Teilnehmenden auf einem hohen Niveau, den Moderatoren fällt dabei die Aufgabe zu, durch weiterführende Fragen die fortgesetzte Beschäftigung mit den Themen anzuregen.
- Lerninhalte und Aufgaben müssen gleichermaßen herausfordernd sein und den Wissensstand der Zielgruppe sinnvoll weiterentwickeln. Ist der Lernstoff bekannt oder sind die Aufgaben und Fragen ohne Nachdenken zu lösen, verlieren die Teilnehmer schnell das Interesse und die Motivation.
- Für eine lebendige Diskussion unter Teilnehmern aus verschiedenen Zeitzonen ist ein längerer Zeitraum erforderlich als bei Teilnehmenden aus nur einer Zeitzone. Bei einer Verteilung wie im beschriebenen Pilotlauf dauert es einen Tag bis auch der letzte Teilnehmer die ersten Postings gelesen hat und reagieren kann. Eine Diskussion braucht deshalb einen längeren Zeitraum, um zu Ende geführt werden zu können. Andererseits führt eine längere Wartezeit bei der Reaktion auf einen Beitrag fast zwangsläufig dazu, dass die Erwartungsspannung („Was meinen wohl die anderen zu meinem Beitrag?“) nachlässt. Deshalb ist es empfehlenswert, eine zahlenmäßig größere Gruppe in diesen Kursen zu schulen und darauf zu achten, dass eine Mindestteilnehmerzahl aus derselben oder benachbarten Zeitzonen dabei ist. Bewährt haben sich Gruppen von vier Teilnehmenden pro Zeitzone.
- Sehr deutlich waren die Vorteile des Mit- und Voneinander Lernens, insbesondere das Lernen durch qualifiziertes Feedback von Moderatoren.

### Modul vielseitig einsetzbar

Dem Pilotlauf vorausgegangen war eine Qualifizierung der Trainer im Unternehmen: Im Rahmen der Ausbildung „Train the E-Trainer“ wurden sie fit gemacht für die Konzeptionierung und Umsetzung von Präsenz-Trainingskursen zu Blended-Learning-Kursen. Zusätzlich wurden sie zu E-Moderatoren qualifiziert. Danach wurde der konkrete Kurs entwickelt und auf die Lernplattform gestellt. Die AWW begleitete diesen Prozess insbesondere im Hinblick auf die Mediendidaktik. Die Trainer nahmen im Rahmen des Projekts VIN auch die Erstellung des Kurses selbst vor. Das Hauptaugenmerk lag auf der didaktischen Konzeption, es waren keine umfangreichen Programmierungen animierter Software nötig. Der Vorteil: Zukünftig Aktualisierungen können von den Trainern selbständig durchgeführt werden. Das Unternehmen ist also relativ unabhängig in der Weiterentwicklung von E-Learning/Blended-Learning-Kursen. Das Pilotmodul wurde von den Trainern der Eppendorf AG als Prototyp

konzipiert. Die didaktische Struktur kann für weitere Geräteschulungen verwendet werden, es müssen nur die Lerninhalte, Aufgabenstellungen und Lernerfolgskontrollen ausgetauscht oder aktualisiert werden. Dadurch hat sich der Aufwand für die Erstellung weiterer Module für die Trainer erheblich verringert. Das Pilotmodul wurde auch deshalb zum Thema „Zentrifuge“ erstellt, weil im Unternehmen bereits kleine Animationen zur Handhabung der Zentrifuge existierten, die hier sinnvoll in das Modul eingebunden werden konnten.

### Fazit:

Das Projekt „Virtuelle Interaktion mit Web 2.0 in Unternehmen“ hat die Potenziale gemeinsamen Lernens weltweit verteilter Mitarbeiter aufgezeigt. Nicht zuletzt wegen der wirtschaftlichen Vorteile sieht die AWW in diesem neuen Qualifizierungskonzept große Zukunftschancen für Global Players, aber auch für kleine und mittlere Firmen.

### Literatur:

- [1] [www.aww.uni-hamburg.de/vin.html](http://www.aww.uni-hamburg.de/vin.html)  
 [2] [www.aww.uni-hamburg.de/Train\\_the\\_E-Trainer.html](http://www.aww.uni-hamburg.de/Train_the_E-Trainer.html)

### Die Autorinnen:



Dr. Marion Bruhn-Suhr beschäftigt sich seit 1999 mit dem Thema E-Learning. Sie war hauptverantwortlich für das vom Bund und Land geförderte Projekt Online Lernen im Management (OLIM) an der Universität Hamburg und hat zusammen mit Lena Oswald das Projekt VIN: „Virtuelle Interaktion mit Web 2.0 in Unternehmen – make it work“ konzipiert und mit verschiedenen Unternehmen durchgeführt.

[bruhn@wissensmanagement.net](mailto:bruhn@wissensmanagement.net)



Lena Oswald ist wissenschaftliche Mitarbeiterin der Arbeitsstelle für wissenschaftliche Weiterbildung der Universität Hamburg. Seit 2009 entwickelt sie Projekte zur Einführung von E-Learning in Unternehmen. Seit 2012 betreut sie das E-Learning-Programm Online Lernen im Management und die Studienangebote der britischen Fernuniversität The Open University. Sie ist Diplom Politologin und zertifizierte E-Trainerin.

[oswald@wissensmanagement.net](mailto:oswald@wissensmanagement.net)