

Lernen, den Computer besser zu nutzen

Eine Geschichte aus der Praxis



ISABELLE NEUBURG



Diese Geschichte ist ein Beispiel für die Dienstleistung

Erwachsenenbildung

Ein Trainingskonzept, eine Sprache

Kurt Meier ist Personalchef in der mittelständischen Firma Tribadla. Viele der 350 Angestellten haben an ihrem Arbeitsplatz einen Computer und verwenden täglich die Standard-Büroprogramme. Herr Meier weiss, dass nicht alle Mitarbeiter Programme wie die Textverarbeitung oder die Tabellenkalkulation optimal nutzen, doch alle in Computerkurse zu schicken, wäre sehr teuer und würde wahrscheinlich nicht den gewünschten Erfolg bringen, da der Wissenstand der einzelnen Mitarbeiter sehr unterschiedlich ist.

Die ideale Lösung wäre auf jeden Mitarbeiter individuell zugeschnittener Unterricht – aber dies wäre unbezahlbar. Herr Meier ist davon überzeugt, dass die Tribadla-Angestellten den Computer besser nutzen könnten, um ihre täglichen Aufgaben zu erledigen und ist deshalb auf der Suche nach einem erschwinglichen Angebot, das seinen Wünschen entgegenkommt. Er hat gehört, dass Isabelle Neuburg verschiedene Trainingsvarianten anbietet und hat Frau Neuburg eingeladen, um seine Anliegen mit ihr zu besprechen.

K. Meier:

«Vielen Dank, dass Sie heute gekommen sind, um meine Fragen und Anliegen zum Thema Mitarbeiter-Weiterbildung zu diskutieren. Darf ich gleich in medias res gehen? Wir möchten, dass unsere Mitarbeiter die zur Verfügung stehenden Informatikhilfsmittel effizienter nutzen und ihnen ein dafür geeignetes Training anbieten. Welche Möglichkeiten sehen Sie da, Frau Neuburg?»

I. Neuburg:

«Sie haben das sicher auch schon erlebt: Man möchte seine Software-Kenntnisse verbessern, bucht einen zweitägigen Computerkurs, geht motiviert hin, doch dann die Ernüchterung – man kann gerade mal 10% der im Kurs vermittelten Lerninhalte für seine Arbeit brauchen. Und so ein Kurs ist nicht nur teuer – während man ihn besucht, bleibt auch die Arbeit im Büro liegen. Besser wäre da natürlich ein genau auf die Bedürfnisse der Lernenden zugeschnittenes Training, in dem nur diejenigen Kenntnisse vermittelt werden, die sie für ihre täglichen Aufgaben benötigen, nicht mehr – aber auch nicht weniger. Dazu stehen Ihnen verschiedene Trainingsformen zur Verfügung. Neben dem traditionellen Gruppenunterricht im Klassenzimmer könnten Ihre Mitarbeiter auch mittels massgeschneiderter Workshops oder sogar individuellem Einzelunterricht geschult werden. Und dann gibt es natürlich noch die Möglichkeit des computerunterstützten Unterrichts, dem sogenannten E-Learning. »

K. Meier:

«Den Begriff *E-Learning* habe ich auch schon gelesen – ich weiss aber nicht ganz genau, welche Vorteile diese Unterrichtsform hat. Ist es besser als der klassische Gruppenunterricht?»

I. Neuburg:

«Besser würde ich nicht sagen, diese Variante deckt einfach andere Bedürfnisse ab als der traditionelle Gruppenunterricht. E-Learning ist eine Form des Mitarbeitertrainings, die sich gerade bei grösseren Unternehmen zunehmender Beliebtheit erfreut, bietet sie doch einige Vorteile: Wissen kann orts- und zeitunabhängig vermittelt werden, noch dazu für alle Mitarbeiter auf die gleiche Weise. Einmal entwickelt, kann das gleiche E-Learning-Modul vielseitig genutzt werden: zum Erwerben von neuem Wissen, zum Auffrischen von bestehenden Kenntnissen, ja sogar zur Vorbereitung auf die Überprüfung von Wissen. Dass dies eine kostenfreundliche Trainingsmöglichkeit ist, versteht sich von selbst.

Ein E-Learning-Modul kann aber auch zur Vor- oder Nachbereitung von klassischem Gruppenunterricht eingesetzt werden. Unter Umständen kann es diesen sogar ersetzen. Natürlich hat E-Learning – wie alles – auch Nachteile: der grösste ist, dass diese Unterrichtsform nicht allen Lerntypen gerecht wird.»

K. Meier:

«Welche Lerntypen gibt es denn?»

I. Neuburg:

«Ganz verschiedene. Manche lernen am besten, wenn sie einfach nur zuhören können, andere müssen Bilder sehen, um den Lernstoff verinnerlichen zu können, wieder andere müssen den Stoff zusammenfassen oder mit Lernpartnern diskutieren. Beim klassischen Gruppenunterricht kann man auf die verschiedenen Lerntypen eingehen, bei einem E-Learning, welches dem Trainer nicht die Möglichkeit bietet, mit dem Lernenden zu kommunizieren, ist das nicht ganz so einfach. Da braucht es vorgängig eine gründliche Planung.»

K. Meier:

«Was würden Sie uns denn für unsere Angestellten empfehlen? Den klassischen Gruppenunterricht oder E-Learning?»

I. Neuburg:

«Sie müssen sich nicht unbedingt für die eine oder andere Trainingsform entscheiden, Herr Meier, auch eine Kombination der beiden ist durchaus denkbar. Ich schlage vor, dass ich Ihnen ein Trainingskonzept erstelle, in welchem die verschiedenen Unterrichtsmöglichkeiten und deren Umsetzung bei *Tribadla* erläutert werden.»

K. Meier:

«Das klingt nicht schlecht, aber wie muss ich mir ein solches *Konzept* denn vorstellen?»

I. Neuburg:

«Im Grunde genommen ist so ein Trainingskonzept ganz ähnlich wie wenn Sie Ihre Ferien planen. Sie überlegen sich, was Sie in den Ferien gerne tun möchten – das entspricht im Trainingskonzept der *Inhaltsanalyse*. Je nachdem, was für ein Typ Sie sind, werden Sie Aktivferien oder erholsames Nichtstun bevorzugen – dies wird im Trainingskonzept *Zielgruppenanalyse* genannt. Dann denken Sie darüber nach, wo Sie das, was Sie tun möchten, auch wirklich tun können – das wären dann die *Lernziele*. Und schliesslich planen Sie im Detail, wann Sie was wie tun werden, also zum Beispiel dass Sie in der zweiten Ferienwoche einen Ausflug mit einem Ruderboot machen wollen – das nennt man *Ablaufplanung*.»

K. Meier:

«Aha, ich verstehe. Aber sagen Sie: Meist ist es ja so, dass nicht alle Kursteilnehmer den gleichen Wissensstand haben. Im Klassenzimmer kann der Trainer auf solche Situationen ja reagieren, aber wie gehen Sie in einem E-Learning-Kurs damit um?»

I. Neuburg:

«Nun, da gibt es durchaus Lösungen. Eine Möglichkeit ist, den Kurs in Module aufzuteilen und am Ende jedes Moduls einen Test bereitzustellen. Die Teilnehmer können dann als erstes den Test machen und wenn sie ihn bestehen, wissen sie, dass sie das betreffende Modul nicht durcharbeiten müssen, weil sie bereits über das benötigte Wissen verfügen. Eine andere Möglichkeit ist, den Kurs so aufzubauen, dass der Teilnehmer je nach Wissensstand seinen individuellen Weg gehen kann.»

K. Meier:

«Das klingt interessant. Könnten wir als KMU uns die Entwicklung eines eigenen E-Learning-Kurses denn tatsächlich leisten?»

I. Neuburg:

«Ich denke schon. Falls Sie sich aufgrund des Trainingskonzepts für diese Trainingsform entscheiden, kann ich Ihnen zwei attraktive Varianten vorschlagen: Ich kann Ihrem Trainingsverantwortlichen in einem Workshop das nötige Wissen zum Erstellen eines E-Learning-Kurses vermitteln, oder Sie lassen die gewünschten E-Learning-Module von mir zum Fixpreis gebrauchsfertig erstellen. Bei beiden Varianten unterstütze ich Sie selbstverständlich bei der Kursplanung, der Didaktik und der Methodenwahl.»

K. Meier:

«Vielen Dank für diese interessanten Informationen. Ich denke, dass Sie uns sicher einen Weg aufzeigen können, wie wir unseren Angestellten eine sinnvolle Weiterbildung anbieten können. Wir freuen uns auf Ihr Trainingskonzept.»