

«Wenig Zeit und viele Fragen»

Jedes Unternehmen definiert sich über eine Aufbau- und eine Ablauforganisation. Neben den Kunden stehen die Mitarbeitenden mit ihrem fachspezifischen Wissen und ihrer Kompetenz im Zentrum dieser Organisation. Dabei ist nichts statisch: Der permanente interne und externe Wandel erfordert eine laufende Anpassung der Organisation und des Agierens und somit auch der Wissensbasis. Wichtigste Grundlage für eine erfolgreiche Wandlungsfähigkeit einer Organisation ist das Know-how der involvierten Personen.

Steigerung der Arbeitszufriedenheit

Dass die Schulung der Mitarbeitenden von zentraler Bedeutung für Unternehmen und Organisationen ist, wird heute in den meisten Unternehmen anerkannt. Vielfach steht die organisationsinterne Schulung aber in einem Zielkonflikt mit den vorhandenen Ressourcen und nicht selten auch mit der methodischen und didaktischen internen Schulungskompetenz. Resultate dieses Zielkonfliktes können unstrukturierte «on the job»-Trainings, inkonsistente Wissensbestände und letztlich versteckte Aufwände sein.

Die Herausforderung besteht darin, das intern analysierte Wissen und die Erfahrung der Organisation in einer didaktisch adäquaten Form an das Zielpublikum weiterzugeben. Damit das «lebenslange Lernen» nicht als Last empfunden wird, gilt es in der Wissensvermittlung effektive und effiziente Lernmethoden anzubieten. Die Erfahrung zeigt, dass sich Mitarbeitende umso schneller in ihrem Arbeitsumfeld zurechtfinden, je mehr zielgerichtete Informationen sie im Vorfeld erhalten. Neben der Effizienz und der Arbeitsqualität kann durch eine effektive Information die Arbeitszufriedenheit wesentlich gesteigert werden.

Logicare AG führte in verschiedenen Spitälern bei den Mitarbeitenden eine Kundenzufriedenheitsumfrage durch. Ein wichtiges Resultat ist: Bereits beim Eintritt sollte mehr und gezielter geschult werden. Zudem müssen die relevanten Informationen einfacher und schneller greifbar sein. Um den Wünschen der Mitarbeitenden zu begegnen, hat Logicare in enger Zusammenarbeit mit verschiedenen Spitälern den Einführungs- und Schulungsprozess strukturiert und spe-

zielle eLearning-Module entwickelt. Einzelne Module sind für den reinen eLearning Einsatz ausgelegt, andere Module dienen der Ergänzung der Präsenzschiulung.

Mittels eLearning ist es möglich, Inhalte zielgerichtet, zeit- und ortonabhängig sowie «just in time» zu vermitteln und aufzunehmen. eLearning kann beispielsweise in den Arbeitsprozess integriert werden. Dafür bietet es sich an, Lernmodule direkt aus der Fachanwendung aufrufen zu können. Zudem sind die Lerninhalte sauber kategorisiert. Bereits beim Login-Prozess sollte sichergestellt werden, dass die einzelnen Benutzergruppen nur die für sie relevanten Informationen erhalten. Das zeitaufwendige Durchforsten und Ausscheiden von unwichtigen Dokumenten entfällt. Die eLearning-Module ermöglichen ein individuelles Lerntempo und unmittelbare Lernkontrollen. Zudem gleichen sie unterschiedliches Vorwissen besser aus.

Reduktion des Schulungsaufwands dank neuen Lernformen

Ein konkretes Beispiel aus dem eLearning-Fundus von Logicare ist das Hygienemodul. Diese Lerneinheit entstand auf Anregung von Stefanie Geisler, diplomierte Pflegefachfrau und Beraterin für Spitalhygiene und Infektionsprävention. Von verschiedenen Spitälern und Heimen wurde der Wunsch an Stefanie Geisler herangetragen, die grundlegenden Informationen zur Hygiene in der Praxis in einer einfachen Form zur Verfügung zu stellen. Die Herausforderung bestand darin, dieses wichtige Thema in knapper und präziser Form ausserhalb genereller Fortbildungsveranstaltungen zu vermitteln. In enger Zusammenarbeit mit Stefanie Geisler wurde ein Modul entwickelt, das die Basisinformationen zu diesem

Thema umfasst und in einer standardisierter Form bereits in verschiedenen Spitälern und Heimen erfolgreich eingesetzt wird. Dieses Modul ist so aufgebaut, dass kundenspezifische Ergänzungen wie Merkblätter und Weisungen hinzugefügt werden können. Eine Anpassung auf eine spezifische Institution ist ohne grossen Aufwand jederzeit realisierbar.

Mit dem Einsatz von spezifischen Schulungsmodulen dieser Art konnte Logicare in einzelnen Spitälern den Schulungsaufwand um rund ein Drittel reduzieren. Das zweite positive Resultat war, dass die Qualität der zusätzlich durchgeführten Präsenzveranstaltungen erheblich gesteigert werden konnte, da die Teilnehmer bereits über ein solides und nivelliertes Vorwissen verfügten. «Die durch eLearning unterstützte Einführungsveranstaltung bringt einen echten Mehrwert. Nach der Bearbeitung der Lernmodule kann sehr gezielt auf Fragen eingegangen werden, für die vorher keine Zeit war.» Anita Coray, Bereichsleiterin Spezialgebiete, Spital Limmattal.

Nachhaltigkeit des Wissens

Ein weiterer wichtiger Bereich betrifft die Nachhaltigkeit des Wissens. Wissen muss fundiert sein und trotz «Schnelllebigkeit» eine angemessene Zeitspanne überdauern können. Ein langer Lebenszyklus von Wissen steigert die Wertigkeit von Lerninhalten und verschafft den Lernenden höheren Nutzen und Befriedigung und letztlich auch eine grössere Motivation, sich den Stoff anzueignen. Die Nachhaltigkeit des Wissens bezieht sich aber auch auf die Akquisition des Wissens. Dabei gilt es, die richtigen Wissenspakete zu schnüren. Die Methodenkompetenz in der Lehre und beim Lernen ist mindestens ebenso wichtig wie das Wissen



selber. Der moderne, riesige Informationsfundus macht eine Selektion und Bewertung von Inhalten unabdingbar. Eine Triage zwischen «wichtigem» und «nutzlosem» Wissen muss sowohl von den Lehrenden als auch den Lernenden gemacht werden. Damit die Lernenden aber das Ziel nicht aus den Augen verlieren, muss dieser Prozess mit den richtigen Lehrformen unterstützt werden. Hier gilt es präzise abzuklären, welche Schulungsthemen und -inhalte wie eingesetzt werden. Wann passt eLearning? Wann sind Präsenzveranstaltungen effizienter? Und welche Inhalte eignen sich für das Blended Learning (Kombination von eLearning und Präsenzlehre)?

Um effektive und effiziente eLearning-Schulungskonzepte aufzusetzen und zu im-

plementieren ist die Unterstützung durch externe Experten sinnvoll. Kompetente Dienstleister in diesem Bereich sind in der Lage, das organisationsinterne Wissen schnell und zielpublikumsgerecht mit den notwendigen Medien in den entsprechenden Kanälen abzubilden. Die mediengerechte Integration von digitalen Schulungspaketen in die gewohnte Arbeitsumgebung trägt wesentlich zur Reduktion des herkömmlichen Schulungsaufwandes bei.

eLearning und Blended Learning unterstützen aber auch die Formalisierung und Standardisierung des Wissens, was schliesslich die Nachhaltigkeit des Wissens fördert. Fundiertes, ort- sowie zeitunabhängig verfügbares und laufend aktualisiertes Wissen steigert letztlich auch die Motivation der

Mitarbeitenden, das Wissen aufzunehmen und zu verarbeiten. «Lebenslanges Lehren und Lernen» wird so wieder attraktiv.

Autorin:
 Eva Stephan
 Logicare AG
 Leiterin Marketing und Schulung
 Sonnenthalstrasse 5
 8600 Dübendorf
 044 556 60 04
 eva.stephan@logicare.ch