INTOUCH

DIE 10 VORTEILE EINER OFFENEN LERN-FÖRDERLICHEN KMU

Der Ansatz

Education and Culture DG

Lifelong Learning Programme

Dieses Projekt wurde mit Mitteln der Europäischen Kommission finanziert. Diese Publikation spiegelt nur die Meinung des Autors wider. Die Kommission haftet nicht für die Nutzung der Informationen die möglicherweise in diesem Dokument enthalten sind.

Dem Arbeitsmarkt ganz nah.

Neue nicht-routine Fähigkeiten mittels mobilem, spielebasierten Lernen

509893-LLP-1-2010-1-SE-LEONARDO-LMP

WP7: MULTIMEDIA KAMPAGNE

Der Ansatz

“DIE 10 VORTEILE EINER OFFENEN LERNFÖRDERLICHEN KMU ”

Der Ansatz wurde erstellt von CIAPE – Centro Italiano per l’Apprendimento Permanente
Mit Beiträgen von Exemplas im Auftrag des Projektkonsortiums

Inhaltsverzeichnis

1. Die Zukunft des Arbeitsmarktes 4

2. Mobile-Learning Spiele 9

3. E-HOW: Flexible und offene Räume für kooperatives Lernen 11

4. Schlussfolgerung 14

1

Die Zukunft des Arbeitsmarktes

Die Fähigkeit schneller als die Mitbewerber zu lernen ist heute der einzige nachhaltige Wettbewerbsvorteil.

Heute ändern sich die Märkte schneller und oftmals unvorhersehbarer als je zuvor, und die kommenden Jahre werden diesen Prozess noch beschleunigen. Unternehmen die **wettbewerbsfähig bleiben** wollen, müssen sich selbst zur ständigen Innovation ihrer Produkte und Dienstleistungen bekennen, und einen hochdynamischen Ansatz der Implementierungsfähigkeit entwickeln.

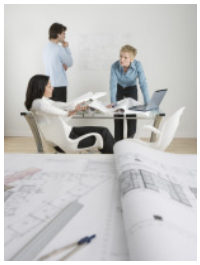
Am heutigen Arbeitsplatz ist **lebenslanges Lernen ein Fakt**. Im Zuge der Entwicklung der europäischen Wirtschaft hin zu einer wissensbasierten Gesellschaft, nimmt eine steigende Zahl der Bevölkerung an Schulungen teil um ihre Fähigkeiten zu erweitern, das Einkommen zu erhöhen, oder neue Karrierepfade zu entdecken.

Im Dienstleistungssektor ist ein klarer Trend in Richtung einer Ausweitung des benötigten Kompetenzportfolios auf alle Beschäftigungsstufen im Zusammenhang mit „nicht-routine" Tätigkeiten erkennbar. Das zeigt die wachsende Nachfrage von Arbeitgebern nach transversalen Schlüsselkompetenzen in Verbindung mit „**nicht-routine Fähigkeiten**".

Die **10 Schlüsselkompetenzen um nicht-routine Tätigkeiten und situationsbezogene Fälle bei der Arbeit bewältigen zu können**, die innerhalb der Forschung des INTOUCH Projekts unter europäischen Unternehmern erhoben wurden, sind nachfolgend aufgelistet:

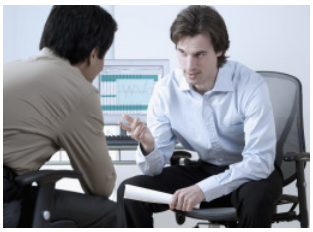
Fähigkeit 1: Kommunikation

Die Fähigkeit Ideen und Reflektionen klar auszudrücken, einfach und schnell mit anderen einen Kontakt herstellen und die Beziehung aufrechterhalten, Feedback geben und tolerant mit anderen Gewohnheiten und Kulturen umgehen.



Fähigkeit 2: Planung

Die Fähigkeit Prioritäten zu definieren, Trends zu antizipieren und die zu erreichenden Schlüsselabschnitte sowie die anwendbare Methode zu erkennen.



Fähigkeit 3: Konfliktmanagement

Fairness und Objektivität in Konfliktsituationen und die Eignung als Mentor aufzutreten und Konflikte beizulegen.

Fähigkeit 4: Offenheit für Veränderung

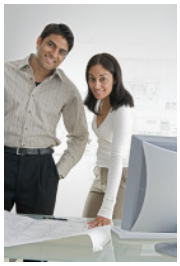
Die Fähigkeit sich Herausforderungen zu stellen, Veränderungen anzuregen und umzusetzen, die Anpassungsfähigkeit an sich verändernde Bedingungen und die Übernahme von Verantwortung für Veränderung.

Fähigkeit 5: Entscheidungsfindung

Die Fähigkeit Verantwortung für getroffene Entscheidungen zu übernehmen sowie ihre zeitlichen Rahmen, Konsequenzen und Risiken; die Fähigkeit komplexe Entscheidungen aufzunehmen und zu verteidigen sowie relevante Daten zu sammeln und zu bewerten.

Fähigkeit 6: Teamwork

Bereitschaft Teammitglieder zu unterstützen und den Teamgeist zu fördern; die Fähigkeit Prozesse und Personen im Team sowie allgemeine und individuelle Ziele zu koordinieren und unterschiedliche Meinungen zu integrieren.



Fähigkeit 7: Flexibilität

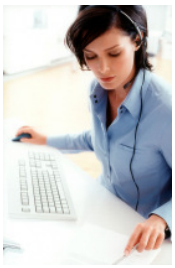
Verwendung eines flexiblen (aber nicht konformistischen) Stils bei der Interaktion mit anderen Personen; das Aufnehmen von anderen Einstellungen und Blickwinkeln anderer; Verständnis und Übernahme von Positionen anderer; Anpassungsfähigkeit an sich verändernde Umstände und Anforderungen.

Fähigkeit 8: Strategisches Denken

Die Fähigkeit ein klares und konsistentes Bild der langfristigen Zukunft zu liefern; eine klare Vision der Zukunft haben; klare Definition von Schlüsselzielen; Betrachtung des Unternehmens im Zusammenhang mit seinen externen Rahmenbedingungen.

Fähigkeit 9: Initiative

Selbstvertrauen bei der Identifikation von neuen Möglichkeiten; das Aussuchen und Umsetzen von neuen Aktivitäten.



Fähigkeit 10: Verbesserung der Lernfähigkeit

Die Fähigkeit Wissen in der Praxis anzuwenden, die beruflichen Kenntnisse und persönliches Verhalten zu verbessern, das Streben mehr zu lernen und Lernen aus eigener Erfahrung.

Um die derzeitigen und zukünftigen Veränderungen am Markt zu bewältigen müssen Unternehmen und deren Mitarbeiter mit diesen umgehen können.

Aber viele kleine und mittlere Unternehmen (KMUs) haben **kein Wissen und keine Ressourcen** um nachhaltige Trainingsstrategien und schlagkräftige Wege zur Innovation zu entwickeln.

Sie müssen mit limitiertem Personal und eingeschränkten organisatorischen und finanziellen Ressourcen auskommen. Sie **agieren oftmals alleine bei der Bewältigung von „nicht-routine" Problemen**, finden aber keine effiziente Lösung. Diese Situation wird zudem noch durch die Schwierigkeit der Formulierung einer detaillierten Trainingsstrategie, die Mitarbeitern das Zurechtkommen mit unvorhersehbaren Situationen ermöglicht, erschwert.

Jene erfolgreichen Unternehmen die sich stärken entwickeln sind alle durch ihre Fähigkeit charakterisiert, sich selbst „neu zu erfinden". Das bedeutet eine Aktivierung eines permanenten Lernprozesses durch die gesamte Unternehmung. Derzeit ist der **Arbeitsplatz der beste Platz für viele Personen ihre Fähigkeiten zu entwickeln**, ihre Motivation und das nötige Selbstvertrauen zu entwickeln, um beim Lernen hartnäckig zu bleiben und schließlich besser zu arbeiten.

KMUs benötigen ein **verbessertes Lernen im Unternehmen** um einen schnellen Wissenstransfer zu sichern, die Notwendigkeit zur Flexibilität zu erhalten, eine Orientierung auf das Geschäft zu stärken und auch Arbeitsprozesse einfacher mit passendem, personalisierten Inhalt zu geringen Kosten für das Unternehmen integrierenbar zu machen.

KMUs müssen neue organisatorische Strukturen entwickeln um kooperative und **kollaborative Lernformen** integrieren zu können. Lernen bei der Arbeit bedeutet nicht immer formales Lernen, denn viele Inhalte werden auch bei der sozialen Interaktion mit anderen Personen bei der Arbeit ausgetauscht. Derzeit

implementieren viele KMUs isolierte Lernlösungen, die nicht die Notwendigkeiten von kooperativen und kollaborativen Lernformen abdecken.

Lernen sollte nicht neben dem Arbeiten sondern durch die Arbeit erfolgen. Lernen am Arbeitsplatz ist anders als Lernen in Schulen oder Seminaren. Es ist nicht notwendig ein Thema systematisch zu bearbeiten, vielmehr ist die **Problemlösung** auf Grund einer praktischen Anwendung wichtig. Eine Problemstellung taucht dabei während Arbeitsprozessen auf und muss direkt gelöst werden, ohne den Umweg über eine komplizierte weiterführende Ausbildung.

Daher werden **flexible Lernmedien** benötigt. Unternehmen müssen eine „Lernkultur" entwickeln in der computerbasiertes Lernen nicht dasselbe bedeutet wie Computerspielen, sondern als Entwicklung der eigenen Person und dadurch Stärkung des Unternehmens angesehen wird.

Im Folgenden werden einige IKT-basierte Rahmenbedingungen für KMUs vorgestellt um Wissen mit unterschiedlichen Experten auszutauschen und „**lernen im Vorbeigehen**" zu forcieren. Das bedeutet, den Austausch von verschiedenen Erfahrungen und Perspektiven um neue, innovative Unternehmenslösungen und -modelle auszuarbeiten.

Diese Rahmenbedingungen können eine einfache **Problemlösung** implementieren ohne Einheiten, Manager oder andere Unternehmensstrukturen negativ zu beeinflussen. Gleichzeitig wird jedoch auf die strukturellen Grenzen und die jeweiligen Stärken der Mitarbeiter eingegangen.

Besonders die Kombination von **mobilem Lernen** mit den Möglichkeiten des Web 2.0 von **e-How** zur verbesserten Kollaboration, Kommunikation und Effektivität der Arbeit wird für KMUs als sehr nützlich gesehen.

Diese Technologien basieren auf der Idee, dass Lernen in verteilten Personennetzen erfolgt. Inhalte und Dienstleistungen sind adaptierbar und reagieren auf spezifische Anforderungen und Ziele von KMUs.

Die INTOUCH Produkte nutzen mobiles Lernen und e-How um **mobiles Lernen im Alltag von KMUs zu verankern** und die Interaktion und Kollaboration zu verbessern, wobei die Mitarbeiter mit Schlüsselkompetenzen ausgestattet werden, die sie zur Lösung für die Aufgaben des Arbeitsmarktes benötigen und die sie für den Umgang mit der Veränderung in der Wirtschaft brauchen.

2

Mobile-Learning Spiele

Offene Lernumgebungen erzeugen durch den Einsatz von **Arbeitsszenarien und dynamischen, interaktiven Inhalten** ein wesentlich größeres Interesse bei Erwachsenen.

M-Learning wird aufgrund der Flexibilität und der Möglichkeit zur jederzeitigen Teilnahme eingesetzt. M-Learning hat das Potential die Wege wie, und auch wann gelernt wird in Kombination mit den Arbeits- und Lebensbedingungen zu kombinieren, und so Integration und Veränderung zu ermöglichen.

Wettbewerbsfähig werden. Der M-Learning Baukasten.

Intouch bietet einen Baukasten von 30 zielorientierten, situationsbezogenen M-Learning Einheiten für Berufstätige, der über die Webseite des Projekts herunterladbar ist und mittels mobilen Touch-Technologien bzw. Smartphones einsetzbar ist.

Berufstätige können durch die 30 situationsbezogenen Lernfälle einfach erlernen wie man direkt auf nicht-routinemäßige Situationen reagiert um der modernen Arbeitswelt zu entsprechen. Diese offene Lernumgebung ist für Erwachsene wegen der umfangreichen Nutzung von Arbeitsszenarien und dynamischen, interaktiven Inhalten auf Mobiltelefonen sehr interessant.

Vorteile dabei:

1. Positive Wettkampfsituation

Benutzer werden dabei animiert sich gegenseitig herauszufordern und spornen sich daher gegenseitig an.

2. Flexibilität / Mobilität

Benutzer können immer und überall auf die Spiele zugreifen. Die Szenarien können dabei während der Arbeit, zu Hause oder auch am Weg von/zur Arbeit durchgespielt werden.

3. Keine Kosten für Schulung oder für den Baukasten selbst

Die Spiele sind einfach in der Anwendung, und Schulungen sind daher nicht nötig. Außerdem wird neben dem Mobiltelefon kein weiteres technisches Gerät benötigt.

4. Relevant, interaktiv und spielerisch

Die Spiele zeigen benutzerrelevante Bespiele und sind dabei interessant und auch unterhaltend. Das animiert die Nutzer sich mit den Spielen zu beschäftigen.

5. Aktualität / Mehrsprachigkeit

Da die Spiele auf Mobiltelefonen laufen können sie auch jederzeit aktualisiert werden. Der Benutzer kann zusätzlich die Sprache selbst festlegen.

E-HOW: Flexible und offene Räume für kooperatives Lernen

3

Eine Online-Community und ein Wiki unterstützen den **Ideenaustausch über Steigerungspotentiale persönlicher Fähigkeiten** zwischen Mitarbeitern im KMU.

Mitarbeitern die Möglichkeit zu bieten sich mit einer Personengruppe über ein Anliegen, über Probleme oder über gemeinsame Leidenschaften auszutauschen, kann einen Unterschied ausmachen.

E-HOW, setzt einen klaren Fokus auf die Gemeinschaft, und bietet Unterstützung für persönliches oder gruppentechnisches Lernen in KMUs mittels **der Vereinfachung von Tätigkeiten wie Forschung, Arbeit oder Lernen durch Gruppenbildung**. So erfordert das Schreiben eines Beitrages auf einem Blog automatisch das Auseinandersetzen mit dem entsprechenden Thema. Durch die Erarbeitung als Gruppe wird die Möglichkeit geschaffen den Input Anderer innerhalb des Netzwerkes zu verarbeiten, wodurch weiteres Lernen und Problemlösen erreicht wird. .

e-How zum kooperativen Lernen

Intouch schafft eine Online-Community die es Mitarbeitern in der EU ermöglicht Lösungen zu täglichen nicht-routinemäßigen Tätigkeiten zu erfassen, zu teilen, und auch zu diskutieren. Es werden dabei Erfahrungen mit dem praktischen Wissen der Mitarbeiter kombiniert um so unvorhersehbare Dinge des Arbeitslebens zu diskutieren, zu planen, und auch zu lösen.

Durch die Zusammenarbeit wird das Managen nicht-routinemäßiger Situationen vereinfacht. Berufstätige haben die Möglichkeit bereits erlebte situationsbezogene Lösungen Anderer zu übernehmen, und gleichzeitig ihre eigenen Erfahrungen mit Anweisungen und Bildern zu teilen.

Die Datensammlung umfasst Inhalte von Personen die bereits eine Vielzahl von einfacher bis komplexer nicht-routinemäßigen Aufgaben erfolgreich gemeistert haben, und bereit sind ihre Erkenntnisse bereitzustellen. E-HOW unterstützt kooperatives Lernen durch das Schaffen einfacher Wege jene

europäischen Mitarbeiter zu vernetzen, die sich im Umgang mit täglicher Projektarbeit weiterentwickeln möchten.

Vorteile dabei:

1. Bedarfsorientiertes, schnelles Lernen

E-HOW basiert auf internetbasierenden Werkzeugen zur unkomplizierten Erstellung und Verwaltung von Inhalten. Der Inhalt wird dabei in kleinen Schritten über einen längeren Zeitraum als Teil eines Gesamtprozesses bereitgestellt. Dabei wird auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter von KMUs eingegangen um schnelleres Lernen im Kontext ihrer Arbeit zu ermöglichen.

2. Großer bereits verfügbarer Inhalt

Neben der enormen Menge an Information und Ressourcen die das Internet verfügbar macht, unterstützt es auch die Möglichkeit Menschen in einer gemeinsamen Umgebung zusammenzubringen, um Ideen auszutauschen und an einem gemeinsamen Prozess der Entscheidungsfindung teilhaben zu können.

3. Permanente Erreichbarkeit von Mensch und Information

ICT wie auch Internet wird dabei genutzt um die Interaktion virtuell weiterzuführen und so Unabhängig von Zeit und Ort zu erreichen, was gerade für Menschen mit speziellen Bedürfnissen relevant ist.

E-HOW schafft Plätze an dem Mensch und Information jederzeit verfügbar sind.

4. Innovative Ideen zur Problemlösung

Aufgrund unterschiedlichsten Wissens und Expertise der Teilnehmer können deren Ideen zu einer effektiveren Problemlösung und Entscheidungsfindung führen.

5. Geringe Hemmschwelle

Menschen fühlen sich weniger gehemmt, was ein wesentlicher Faktor für erfolgreiches Lernen darstellt. Die Lernszenarien bestehen dabei aus realen, nicht ausschließlich theoretischen Modellen mit Bezug auf das Unternehmen und deren Mitarbeiter.

4

Schlussfolgerung

Die Positionierung als offenes, lernunterstützendes KMU zeigt **positive Effekte bei Arbeitnehmern**, wodurch höher motivierte und qualifizierte Bewerber angesprochen werden können und Mitarbeiterfluktuation reduziert wird.

Die Möglichkeit zur persönlichen Weiterentwicklung erhöht oftmals auch die **Zufriedenheit und Produktivität der Mitarbeiter**.

Direktes Lernen am Arbeitsplatz bringt Verbesserung in der Produktivität und wirkt sich positiv auf Innovationskraft wie auch Kennzahlen aus. Entgegen der unternehmerischen Sorge, dass höher qualifizierte Mitarbeiter leichter von der Konkurrenz abgeworben werden, zeigt sich genau das Gegenteil: Mitarbeiter die am Arbeitsplatz geschult werden **wechseln mit geringerer Wahrscheinlichkeit den Arbeitsplatz**.

Einige zusätzliche **Vorteile als offenes, lernunterstützendes KMU** sind:

- Reduktion der Reiseausgaben
- Mitarbeiter müssen den Arbeitsplatz nicht verlassen
- Identifikation unterschiedlicher Wege
- Zugangsmöglichkeit für Angestellte
- Flexibilität der Trainingsmittel
- Besseres Lernen
- Kostenersparnis
- Zeitersparnis

INTOUCH

INTOUCH ermöglicht der modernen Generation von Berufstätigen neue, flexible, und modular aufgebaute Wege und erlaubt es ihnen entscheidende, nicht-routinemäßige Fähigkeiten zu entwickeln – und all das orientiert nach dem Arbeitsmarkt, auf flexible Art und Weise, und mit Einsatz innovativer Technologien – abgestimmt auf die Anforderungen des modernen Arbeitsmarktes.