

Fallbeispiel E-Learning für BankmitarbeiterInnen

Ich arbeite als IT-Organisator und E-Learning Autor in einem Bildungsinstitut für Banken, also im Bereich der Erwachsenenbildung. In meinem Fallbeispiel greife ich eine umfangreichere Auftragsarbeit aus meiner Rolle als E-Learning-Autor heraus.

Zielgruppe, Thema, Ziele

Vor ca. einem Jahr bekam ich vom Fachbereich Kredit eine Vorlage im Word-Format und hatte den Auftrag, ein E-Learning zum Thema Rating (Einstufung der Bonität) zu erstellen. Die Bank war im Begriff ein neues Ratingsystem einzuführen und das E-Learning sollte den BankmitarbeiterInnen das neue System näherbringen und die Unterschiede zum alten System aufzeigen. Am Schluss sollte das neu erworbene Wissen durch einen Abschlusstest abgefragt und gefestigt werden. Man hatte sich für das Erstellen eines E-Learnings entschieden, um diese Änderungen und Inhalte zeitunabhängig und schnell einer großen Menge an MitarbeiterInnen vermitteln zu können.

Didaktisches methodisches Vorgehen

Das Thema an sich war sehr komplex und dadurch herausfordernd. Durch das Aufteilen der Information in kleine Häppchen, Zusammenfassungen am Ende des Kapitels und Übungsfragen verschiedenen Typs, habe ich versucht den Stoff aufzulockern. Neben den gängigen Multiple-Choice-Fragen kamen spielerische Varianten wie Lückentext und Drag-and-Drop zum Einsatz. Die Lösungen wurden unmittelbar nach der falschen Beantwortung eingeblendet, um den Lerneffekt zu erhöhen. Darüber hinaus habe ich durch das Verwenden vieler Bilder und Animationen versucht, Dynamik in das Web-Based-Training zu bringen. Man klickt sich durch die Inhalte und bekommt diese von einer animierten Figur, die einen durch das E-Learning begleitet, nähergebracht.

Was sich beim Medieneinsatz als problematisch erwiesen hat

Aufgrund des komplexen Themas wurde das E-Learning dennoch sehr umfangreich und konnte nicht weiter unterteilt werden. Hinzu kommt, dass Bildausschnitte aus Bankunterlagen für das Verstehen des Lerninhaltes essentiell waren, welche teilweise in mangelhafter Qualität aufgrund zu niedriger Bildauflösung geliefert wurden. Die Anforderung, dass das E-Learning auch noch auf alten Bildschirmen mit schlechter Auflösung funktionieren soll, gab mir noch weniger Platz und Möglichkeiten im E-Learning-Designer. Die Ausschnitte per se waren zu unübersichtlich oder zu komplex, um in einem E-Learning gut erkennbar zu sein. Beim textuellen Inhalt handelte es sich größtenteils um Fachausdrücke, Gesetzesparagrafen oder Rechenformeln. Das Vereinfachen des

Lerninhalts durch Simplifizierung, Überspringen oder Weglassen von Elementen war keine mögliche Lösung, denn das hätte inhaltliche Sprünge bedeutet, die Kohärenz des Lerninhalts gestört und das Thema somit unverständlich gemacht.

Das E-Learning wurde vom Auftraggeber getestet und auch freigegeben. Da es sich um eine Auftragsarbeit handelte, konnte ich nach der Übergabe an den Kunden keinerlei Auswertungen einsehen. Es hätte mich interessiert, wie gut das E-Learning angekommen ist. Wie viele MitarbeiterInnen haben das E-Learning abgebrochen? Wie viele haben den Abschlusstest bestanden? Auf welchen Geräten wurden die E-Learnings ausgeführt? Wurden sie in einem durchgemacht oder gab es längere Unterbrechungen? Was kam für Feedback von den BankmitarbeiterInnen? Es würde Sinn machen, im Nachhinein hierzu noch meinen Auftraggeber zu befragen.

Fazit und mögliche Gründe, warum sich der Medieneinsatz als problematisch erwiesen hat

Zusammenfassend wurde für diesen Auftrag mit der Umsetzung via E-Learning meiner Ansicht nach das falsche Medium gewählt. Ich denke, dass sich aufgrund des Umfangs und der Komplexität des Themenbereiches, andere Medien besser geeignet hätten. Die Vermittlung über ein Skriptum, würde dem Stoff und den komplexen Bankunterlagen genügend Raum geben und weiterführende Erklärungen, Detailinformationen und Beispiele möglich machen. Abhängig vom resultierenden Komplexitätsgrad würde ich das Skriptum zur Vorstudie verwenden und gegebenenfalls mit einer Präsenzschiulung kombinieren. Das Ziel, die Inhalte möglichst rasch in die Fläche zu bekommen, wäre mit dieser Variante allerdings nur bedingt umsetzbar gewesen.

Reflexion

Welche Aspekte der Medienkompetenz wurden berücksichtigt?

Medienkritik

Das E-Learning hat letztendlich Einfluss auf die BankmitarbeiterInnen und seine Handhabung beim Vergeben eines Kredites und wirft somit ethische Fragestellungen und Fragen zur sozialen Verantwortung auf. Meiner Ansicht nach hat einE BankberaterIn 2 Rollen inne, welche sehr konträr sind. Einerseits hat er/sie eine beratende Funktion und soll den KundInnen die bestmögliche individuelle Finanzierungsmöglichkeit zusammenstellen, andererseits ist er/sie in der Funktion eines Verkäufers für seine Bank tätig und soll für diese einen möglichst hohen Gewinn erzielen.

Über das E-Learning selbst wird der richtlinienkonforme Prozess des Ratings vermittelt. Das E-Learning vertritt rein das Interesse der Bank und gibt keinerlei Hinweise oder Antworten zu obigen Fragen. Es wäre sinnvoll, den BankmitarbeiterInnen individuelle Unterstützung für den Umgang mit dem oben angeführten möglichen inneren Konflikt anzubieten, beispielsweise in Form von Coachings. Ob es solche Angebote bei meinem Kunden gibt, entzieht sich meiner Kenntnis.

Medienkunde

In meinem Fallbeispiel wird eine gewisse Grunderfahrung mit IT-Systemen vorausgesetzt. Die BankmitarbeiterInnen sind es aus der täglichen Arbeit gewohnt, mit den IT-Systemen, Applikationen und Internet umzugehen.

Neu ist der Umgang mit dem E-Learning selbst. Ich bin der instrumentell-qualifikatorischen Dimension insofern beigekommen, als ich ein Einführungskapitel über die Nutzung des Programms, die Steuerung und die verschiedenen unterstützenden Funktionen des E-Learnings eingebaut habe.

Mediennutzung

Das Gros der Inhalte wird über Animationen, Texte und Bilder vermittelt und ist daher rezeptiv zu sehen. Jedoch wird das E-Learning durch einen interaktiven Teil in Form von Übungsfragen und einen Abschlusstest aufgelockert. Die Interaktion reicht hier vom Anhängen der Antworten bei Multiple-Choice-Fragen über das Ausfüllen von Lücken in Texten bis hin zu Drag-and-Drop-Fragen wo die richtigen Antwortkästchen ins Fragefeld gezogen werden müssen.

Mediengestaltung

Das E-Learning wird gut auf technischem Standard gehalten, mittlerweile ist es auch für den übersichtlichen Abruf von Handys und Tablets adaptiert. Die kreative Gestaltung stand im Auftrag nicht im Vordergrund, was ich persönlich sehr schade fand. Sie hat sich auf die Übersichtlichkeit und Verwendung von Animationen, guten symbolischen Icons und

sprechenden Fotos beschränkt. Weitere Möglichkeiten wie die Verwendung der auditiven Schiene, Videos oder Komplettanimationen wurden aus Kosteneffizienzgründen nicht überlegt. Die auditive Schiene wäre meiner Meinung nach allein aus Gründen der Barrierefreiheit essentiell.

Die Vermittlung solch spezifischen Wissens und solch einer komplexen Thematik über ein Medium wie E-Learning ist meiner Meinung nach nicht der richtige Weg. Es mangelt an Raum für Detailinformationen, vor allem aber fehlt die Möglichkeit für den Dialog und das Stellen von Fragen, sofern man das E-Learning nicht mit einer Kommunikationsmöglichkeit oder einer Präsenzschiene kombiniert.

Wie kann man die von Ihnen dargestellte Problematik mit Blick auf Baacke erklären?

Die Probleme in meiner Fallstudie gründen meiner Meinung nach zu einem großen Teil in der Beschaffenheit des Auftrages selbst. Das Medium E-Learning allein kann dieses komplexe Thema nicht vermitteln und man hätte es zumindest mit einem Skriptum oder einer Präsenzschiene kombinieren sollen. Ein kritischer Faktor ist in meiner Sicht, dass das E-Learning zwar interaktiv ist, man interagiert jedoch nur mit dem Werkzeug und nicht mit anderen Personen. Man sollte Fragen stellen können und antworten und sich mit anderen Teilnehmern und Wissensträgern austauschen. Daher würde ich das E-Learning auf eine interaktive Plattform setzen, um den BankmitarbeiterInnen diese Möglichkeit zu geben. Ich denke da an die Möglichkeiten des Informationszeitalters, die man nach Baacke produktiv nutzen muss (vgl. S11) und „...Multimedia als Chance von Vernetzung und weltweiter (globaler) Interaktion...“ (vgl. S14).

Ich hätte den Auftraggeber in dieser Hinsicht gerne vor dem Erteilen des Auftrages beraten, jedoch war dies aus Kosteneffizienzgründen kein Thema.

Ich möchte abschließend noch weitere Gedanken zu Baacke erörtern, die eher mein Berufsumfeld betreffen, jedoch auch einen gewissen Einfluss auf mein Fallbeispiel haben. In meiner beruflichen Tätigkeit bin ich mit Erwachsenenbildung betraut. Diese Generation ist nicht mit diesen Medien aufgewachsen, d.h. bei meiner Zielgruppe gibt es noch großes Potential, die Medienkompetenz zu verbessern. Generell habe ich beobachtet, dass die Akzeptanz der BankmitarbeiterInnen gegenüber E-Learning generell eher gering ausfällt und ich weiß aus Gesprächen, dass hier ein Zusammenhang zu einer geringen Akzeptanz gegenüber IT besteht. Die von Baacke geforderte „Grundversorgung an gleichmäßig verteiltem Computerwissen“ (vgl. S10) ist in dieser Generation nicht gegeben. Dies wirkt sich zusätzlich zur Komplexität des Themas per se negativ auf meinen Fall, das E-Learning zu Rating, aus.

Es wäre daher ein sinnvoller Schritt, den Erwerb von IT-Grundkenntnissen bei MitarbeiterInnen zu unterstützen, indem man beispielsweise derartige Schulungen intern oder extern anbietet bzw. fördert.

Bezugnehmend auf die freie Verfügbarkeit von Informationen im Internet (vgl. S14/15) spüren BankberaterInnen schon jetzt, dass die KundInnen immer besser informiert und immer fitter im Umgang mit neuen Medien in die Bank kommen. Meine Zielgruppe hat hier die Herausforderung, von den KundInnen mit seinem Wissen im Bereich Medienkompetenz nicht eingeholt zu werden. Auch das spricht für Fördermaßnahmen der Kenntnisse rund um

Medien.

Reflektierend über die in Kapitel 5 (S15 ff) genannte Ungleichheit in der Medienkompetenz aufgrund der technischen Voraussetzungen wie Internet etc., weiß ich, dass es in den Regionalbanken vereinzelt BankmitarbeiterInnen gibt, die zu Hause keinen Zugang zum Internet haben und das E-Learning zwingend in ihrer Bank machen müssen. Erschwerend zur Organisation der Weiterbildung kommt also zum Faktor Zeit auch noch der Ort hinzu. Für mich in meiner Rolle als E-Learning-Autor bedeutet das, dass ich das Medium des E-Learnings so weit wie möglich offenhalten sollte und mein E-Learning auf so vielen Kanälen wie möglich abrufbar sein soll. Nur so kann ich gewährleisten, dass ich möglichst viele Kunden erreiche und die Verfügbarkeit für das Wissen optimal gegeben ist. Konkret habe ich das E-Learning in übersichtlicher Form auf Handys abspielbar gemacht. Damit kann ich beispielsweise auch einEn BankmitarbeiterIn ohne PC zu Hause erreichen und kann das spielerische Image von Smartphones und Apps nutzen, um mein E-Learning auch für einen „PC-Muffel“ attraktiv zu machen.

Fazit:

In meiner Auseinandersetzung mit dem Thema Medienkompetenzen habe ich erkannt, wie präsent die Disziplin auch in meinem Privat- und Berufsleben ist und konnte bereits Potential zu Verbesserung identifizieren.