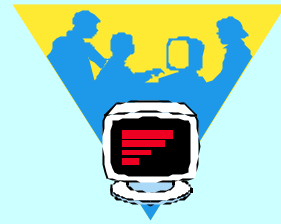


# **Computerunterstütztes Lernen in der Bundesanstalt für Arbeit**



1. Entwicklung und Stand innerhalb der BA
2. Einsatz von Lernprogrammen
3. Verfahren bei der Erarbeitung von Lernprogrammen
4. Vorteile des Lernens mit Lernprogrammen in der BA
5. Probleme des bisherigen Verfahrens / Konzeptio-  
nelle Weiterentwicklung

## **1. Entwicklung und Stand innerhalb der BA**



Die Bundesanstalt für Arbeit (BA) war Anfang der 90er eine der ersten Institutionen, die computerunterstützte Lernprogramme (CUL/CBT) in größerem Umfang einsetzte. Auslöser war vor allem der zunehmende Fortbildungsbedarf der Mitarbeiter/innen, der auf dem herkömmlichen Weg (wirtschaftlich) nicht mehr zu bewältigen war. Neben dem Einsatz neuer Techniken im Bereich der Aus- und Fortbildung stellt die Institutionalisierung von Lernprogrammen auch ein Element des Aufbaus einer „lernenden Verwaltung“ dar.

Nach dem offiziellen Start der Einführung von Lernprogrammen waren 1994 bereits 75 Lernprogramme „auf dem Markt“, zwischenzeitlich stehen immer ca. 120 Programme zur Verfügung. Mit den Lernprogrammen wird eine breite Palette aus den Aufgabenbereichen der BA abgedeckt.

Die Themen lassen sich wie folgt strukturieren:

# Struktur der computerunterstützten Lernprogramme

## — **Fachthemen**

(SGB III, sonstige Aufgaben)



## — **Übergreifende Themen**

- Politisches und wirtschaftliches System
- Übergeordnete Rechtsvorschriften
- Wirtschaftslehre/Arbeitsmarkt/Finanzen
- Organisation/Projektmanagement
- Gesprächs- und Verhaltensübungen

## — **Informationsverarbeitung in der BA**

(allgemein + Fachverfahren)

## — **Verwaltung**

- Personalverwaltung
- Bundespersonalvertretungsrecht
- Statistik
- Aus- und Fortbildung



In den 10 Jahren, in denen Lernprogramme genutzt werden, hat sich bei diesen einiges geändert. Dabei ist insbes. folgendes zu erwähnen:

- linear durchzuarbeitende Programme wurden durch flexible, modular aufgebaute mit individuellen Ein- und Ausstiegsmöglichkeiten ersetzt
- unproblematisches Festhalten des Lernstandes
- beliebige Möglichkeiten des Ausdrucks einzelner Sequenzen
- einheitliche technische Plattform, Vorbereitung für „netzlauffähige“ Programme
- teilweise Einsatz von multimedialen Programmen
- genauere Anpassung von Inhalten, methodischem Aufbau usw. an die jeweiligen Zielgruppen

### **3. Einsatz von Lernprogrammen**

#### *Lernarbeitsplätze*

Je 1-4 PC in den Dienststellen. Bisher stand-alone PC, derzeit Umstellung: alle Lern-PC's werden vernetzt, damit Zugriff auf alle Lernprogramme in der jeweils aktuellsten Fassung.

#### *Arbeitsplatz*

IT-Arbeitshilfen (Lernprogramm) stehen allen mit vernetzten PC's ausgestatteten Arbeitsplätzen zur Verfügung.

Fachliche Arbeitshilfen (Lernprogramme) sollen demnächst an die Arbeitsplatz-PC's gebracht werden.

#### *eigener (privater) PC*

Seit 1997 besteht für alle Mitarbeiter/innen die Möglichkeit alle Lernprogramme auf CD-ROM auszuleihen. Aktualisierung ca. alle 6 Monate.

Der erste Einsatz von Lernprogrammen in der BA erfolgte an **Lernarbeitsplätzen**. Die Lerner werden in den Arbeitsämtern von hauptamtlichen Mitarbeitern der Aus- und Fortbildung betreut, die auch die Pflege und Wartung von Geräten und der Lernprogramm-bibliothek übernehmen. Die Bearbeitung der Programme an Lernplätzen bietet die Vorteile eines ungestörten, individuellen Lernens. Sich zum Lernen bei Kollegen und Vorgesetzten „abzumelden“ stellte sich jedoch als Problem und Hemmnis heraus.

Die Einführung des Lernens mit Lernprogrammen in der BA war ein zielgerichtetes Angebot zur **freiwilligen**, selbstverantworteten fachlichen oder fachübergreifenden Fortbildung.

Ein formalisierter Einbau in die Berufsausbildung bzw. in interne Aufstiegsfortbildung fand nicht statt, ebensowenig gibt es eine grundsätzliche Verpflichtung zum Lernen mit Lernprogrammen. Begründet ist dies u. a. in Abmachungen mit der Personalvertretung. Zielgruppen der Lernprogramme waren deshalb vor allem Neueinsteiger bei der BA, Arbeitsplatzwechsler, Bewerber für Aufstiegsverfahren usw. Unabhängig davon werden die Programme vor allem auch von Auszubildenden und Studierenden an der Fachhochschule zur Vor- und Nachbereitung von Lehrveranstaltungen genutzt.

Eine wesentliche Erkenntnis - und damit auch Ziel für die Zukunft - war, dass eine effiziente Nutzung der Lernprogramme dann erfolgt, wenn „Gesamtfortbildungskonzepte“ entwickelt werden, in denen sowohl Lernen mit Lernprogrammen als auch Präsenzveranstaltungen und andere Medien verknüpft sind.

Lernprogramme zum Bereich der Informationstechnologie (IT-Arbeitshilfen) stehen den Mitarbeiter/innen, die mit der entsprechenden Technik ausgestattet sind an ihrem Arbeitsplatz zur Verfügung.

Nach längeren internen Diskussionen - u. a. mit der Personalvertretung - fiel 1997 die Entscheidung, die Lernprogramme - soweit technisch möglich - allen Mitarbeiter/innen der BA auf CD-Rom zum **Ausleihen** zur Verfügung zu stellen. Damit wird die Möglichkeit geschaffen, die Lernprogramme auch zu Hause am privaten PC zu bearbeiten. Nur wenige haben in der BA die Möglichkeit der Nutzung des CD-Rom Laufwerks im Dienst. Die Ausleihe von CD-Roms erfolgt über das eigene Arbeitsamt oder per Fax oder e-mail zentral in Nürnberg. Durch diese Möglichkeit darf jedoch niemand zum Lernen zu Hause „verpflichtet“ werden.

Derzeit wird die überwiegende Anzahl der Arbeitsplätze in der BA mit vernetzten PC's ausgestattet. Das bedeutet, dass in nicht allzu ferner Zukunft ein **web-basiertes Lernen** möglich sein kann. Die meisten Lernprogramme sind inzwischen technisch auf dem Stand, dass sie auch netzfähig sind. In einem ersten Schritt werden alle Lernplätze an das Netz angeschlossen. Die Lernprogramme werden auf dem örtlichen Server abgelegt und können am Lernplatz abgerufen werden. Die Server können ebenfalls über das Netz versorgt werden, so dass aktuelle Änderungen unmittelbar überprüft werden können.

Der nächste Schritt ist der Zugriff auf das Lernprogramm vom vernetzten Arbeitsplatz aus. Mit Installation der vernetzten PC's ist dies für alle IT-Lernprogramme/-hilfen möglich. Für die übrigen Lernprogramme ist noch keine endgültige Entscheidung gefallen, auf welche Programme ein Zugriff möglich sein soll. Fachl. Informations- und Lernprogramme werden voraussichtlich am Arbeitsplatz verfügbar sein, fraglich ist dies noch bei den umfangreicheren und auch längeren Lernsequenzen erfordernden Programmen zu organisatorischen und Verhaltensthemen.

Die Möglichkeit des Lernens am Arbeitsplatz wird nicht zu einer Abschaffung der Lernarbeitsplätze führen. Lernen an Arbeitsplätzen mit Kundenkontakt wird nur in beschränktem Umfang möglich sein. Bei mehreren Mitarbeitern in einem Arbeitszimmer ist für Programme mit Audio eine zusätzliche Ausstattung mit Kopfhörern nötig.

Diese unterschiedlichen Einsatzmöglichkeiten des Lernprogrammes ermöglichen es, die Lernprogramme zukünftig wesentlich stärker in Gesamtkonzeptionen der Aus- und Fortbildung einzubeziehen, sie zu Vorbereitung, Vertiefung oder Verkürzung klassischer Methoden (wie z. B. Seminare) einzusetzen.



#### **4. Erstellen von Lernprogrammen**

Die in der BA eingesetzten **fachbezogenen Lernprogramme** werden fast ausschließlich was die Inhalte betrifft selbst hergestellt, lediglich die Programmierung und die Erstellung der CD-Roms wird nach außen vergeben. Bei der Vergabe von Programmierarbeiten werden jeweils Lose von mehreren Lernstunden für bestimmte Programmarten (multi-medial, mit/ohne Ton usw.) ausgeschrieben, ohne dass der konkrete Inhalt der Lernprogramme feststeht. Grundlage ist eine aufgestellte Jahresplanung (Haushaltsplan) zur Erstellung einer bestimmten Zahl von Lernprogrammen deren Inhalt erst im Laufe des Jahres festgelegt wird.

Die BA hat Rechte an Autorensystemen erworben, so dass Änderungen selbst programmiert werden können, was erhebliche Kosten spart.

Die für die **IT-Fortbildung** in der BA eingesetzten Lernprogramme sind fast einschließlich am Markt gekaufte Produkte, soweit nicht BA-spezifische EDV-Anwendungen betroffen sind. Für die übrigen Themen wird eine intensive Marktbeobachtung betrieben.

Die folgende Skizze verdeutlicht die Schritte für die Erstellung eines Lernprogrammes:

# Erstellung von Lernprogrammen



c a. 9 Monate

- Bedarfserhebung (Bildungsbedarf)
  - ➔ erfolgt zentral
- Festlegung von Thema, Zielgruppe, Umfang, Art, Erscheinungstermin
- Entscheidung ob Eigenentwicklung oder Kauf
- Autorentgewinnung und -beauftragung
- Ablaufplanung
- Inhaltskonzept durch Autoren
- Fachliche Durchsicht
- Drehbucherstellung durch Autoren oder externe Vergabe
- Fachliche Durchsicht/Erprobung
- Programmierung; i. d. R. extern vergeben
- Einsatz



## **5. Vorteile des Lernens mit Lernprogrammen**

Auf die allgemein bekannten und vielfach in der Literatur erörterten allgemeinen Vorteile des Einsatzes von Lernprogrammen in der Fortbildung und Ausbildung soll hier nicht weiter eingegangen werden.

Auf **spezifische Vorteile** für die BA sei jedoch hingewiesen:

- Bundesweit durch Fortbildung abgesicherte einheitliche Rechtsauslegung (Voraussetzung eine zeitnahe Aktualisierung der Lernprogramme, was teilweise problematisch ist).
- Breites und individuelles Angebot für Neueinsteiger in der BA und Arbeitsplatzwechsler, Aufsteiger (bei ca. 85.000 Beschäftigten ein großes Potential)
- Besonders wertvoll war die Nutzung von Lernprogrammen für die Einarbeitung der Mitarbeiter/innen beim Aufbau der Arbeitsverwaltung in den neuen Bundesländern
- Besonders wirtschaftliche Schulung bei sog. Randthemen, d. h. Aufgabenbereiche, die in den einzelnen AÄ von jeweils nur wenigen Mitarbeitern wahrgenommen werden.



## **6. Probleme des bisherigen Verfahrens/ Konzeptionelle Weiterentwicklung**

### **1. Konkrete Bedarfserhebung**

Gerade unter Beachtung der Kosten für die Entwicklung von Lernprogrammen ist eine intensive Erhebung des Bildungsbedarfs notwendig und zwar hinsichtlich der Zahl der zu qualifizierenden Personen, ihrer Struktur und hinsichtlich des Inhalts, Umfangs und Vertiefungsgrads der nötigen Schulung. Darüber hinaus sind auch die für den jeweiligen Personenkreis richtigen Methoden und Medien zu erheben. Dabei zeigt die Erfahrung, dass selbst von jungen Leuten, die sich in der Ausbildung befinden, ergänzend oder zusätzlich Printmedien „eingefordert werden“.

### **2. Arbeitsplatznähe**

Wie bereits oben ausgeführt ist es aus verschiedenen Gründen wichtig, den Zugang zu Lernprogrammen am Arbeitsplatz oder in Arbeitsplatznähe zu schaffen. Gerade fachliche Lernprogramme sollten auch dann genutzt werden können, wenn Probleme auftreten, die möglichst schnell gelöst werden müssen, wozu alleine das Studium z. B. von Gesetzen, Verwaltungsvorschriften usw. nicht ausreicht.

### **3. Gewinnung der Führungskräfte und hauptamtlichen Aus- und Fortbilder**

Ein wesentlicher Punkt für die Akzeptanz des Lernens mit neuen Medien ist, dass die Führungskräfte das Projekt unterstützen. Es ist deshalb sinnvoll, bereits bei der Projektierung und ersten Einführung neuer Medien Führungskräfte mit zu beteiligen bzw. umfassend zu informieren.

Entsprechendes gilt für hauptamtliche Aus- und Fortbilder, insbes. Lehrkräfte und Dozenten. In diesem Zusammenhang kann schnell der Eindruck entstehen, dass durch die Einführung neuer Medien eine „Konkurrenz“ entsteht.

### **4. Inhalt, Qualität und Lernerfolg vor Technik**

Rückmeldungen zeigen, dass es für die Nutzer von Lernprogrammen wichtiger ist, ein aktuelles, zielgruppengerecht aufgebautes und variabel nutzbares Programm vor sich zu haben als Programme mit den „letzten technischen Spielereien“.

## 5. Integration in Aus- und Fortbildungskonzeptionen

Die ursprünglich alleinige Ausrichtung der Lernprogramme auf die individuelle und in der persönlichen Verantwortung liegenden Fortbildung hat zu dem Problem geführt, dass das Lernen mit Lernprogrammen isoliert neben den klassischen Formen der Qualifizierung steht. Erst durch die Verbindung bzw. Ergänzung (teilweise auch Ersatz) von herkömmlichen Methoden der Qualifizierung mit Lernprogrammen kommt die Wirtschaftlichkeit des Einsatzes von Lernprogrammen zum Tragen, wird Akzeptanz geschaffen und ein zielgruppenorientierter effektiver Einsatz erreicht.

Beispiele dafür können sein:

- Aneignung von Wissen über Lernprogramme, um im Unterricht Zeit für Diskussion, prakt. Übungen usw. zu haben (bei Ausbildungsmaßnahmen)
- Vorbereitung von Seminaren durch Lernprogramme, damit bei Seminarbeginn alle Teilnehmer auf dem gleichen Wissensstand sind (Tests zu Seminarbeginn möglich, Verkürzung von Seminaren)
- Ersatz der klassischen Fernstudienbriefe durch Lernprogramme
- Einsatz von Lernprogrammen in Seminaren, Unterrichten, sei es als „Medium“, sei es aber auch als gezielte Einzelunterrichtung oder -förderung einzelner Teilnehmer