



Lernen mit Web 2.0

Während Web 2.0 von immer mehr Verwaltungen als Marketing- und Kommunikationsinstrument entdeckt wird, ist die bewusste Nutzung von Web 2.0-Tools zur Qualifizierung in der öffentlichen Verwaltung eher selten anzutreffen. Anders im Kommunalen Rechenzentrum Niederrhein.

Qualifizierungschancen am Arbeitsplatz mit Web 2.0 lassen sich nutzen und als Kleinprojekte in der Verwaltung integrieren. Im Folgenden werden die wichtigsten praxisrelevanten Fragen beleuchtet:

- Welche Lernpotenziale bieten Web 2.0-Technologien in der Verwaltung?
- Bietet die öffentliche Verwaltung im Dienstalltag ausreichenden Raum für die Anwendung des neuen Internets? Welche Hemmnisse bestehen genau?
- Eignet sich diese Lern-Technologie für ältere Mitarbeiter ab 45 Jahre?
- Welche Rahmenbedingungen müssen vorhanden sein, damit die Potenziale sich entfalten können?

Das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderte Projekt „erfahren ins Netz 2.0“ des Kommunalen Rechenzentrums Niederrhein (KRZN) untersuchte diese Fragen (<http://www.45pluslernen.de/>). Projektpartner waren Synexa consult Essen/Berlin, zuständig für die wissenschaftliche Begleitung und Evaluation, sowie die Technologische Beratungsstelle NRW des DGB, die große Erfahrungen in der Frage der Sicherung der Beschäftigungsfähigkeit Älterer einbrachte.

Kurse in Mikroprojekten

Zunächst absolvierten die Mitarbeiter des KRZN einen klassischen Blended-Learning-Kurs mit Präsenzterminen und Onlineauf-

gaben, der ihnen das Thema Web 2.0, die Bedienung der Portal-Software und die Zielsetzung der anschließenden Mikroprojekt-Phase näher brachte. Dabei lernten sie Blogs, Wikis, Foren, Microblogs, Dienste wie RSS und ihre Einsatzszenarien kennen. Darüber hinaus wurden die Teilnehmer mit der Herstellung von Medienkompetenz im Web, also dem kompetenten Umgang mit Grafiken, Videos und Audios, vertraut gemacht.

Da nach einem Kurs oft der betriebliche Alltag die Oberhand gewinnt, wurde der Prozess des „Web 2.0-gestützten Selbstlernens“ durch die Planung und Durchführung von sogenannten Mikroprojekten unterstützt; durch Projekte, die klein und überschaubar in ihrer inhaltlichen Zielsetzung sind und dadurch eine effektive Unterstützung durch die Web 2.0 Tools ermöglichen. Diese Ideenfindung hat interessante Anwendungsszenarien hervorgebracht, wie beispielsweise

- ein Wiki für Informationen zur Vertretung von Aufgaben(-bereichen) innerhalb eines Fachdienstes,
- eine Dokument- und Diskussionsplattform für den interkommunalen Austausch, zum Beispiel für einen Verein der Bühnenhäuser betreibenden Kommunen,
- eine Community zum Ideen- und Linkaustausch für Bibliotheksmitarbeiter und
- Facebook- und Netvibes-Auftritte.

Die Lernpotenziale des Web 2.0 liegen dabei nicht in erster Linie in der durch E-Learning bekannten Auslagerung ins Netz. Eher ist die Unterstützung des informellen Lernens, das heißt, des Lernens am Arbeitsplatz, als lohnend anzusehen. Vor allem Wikis sind dort besonders effektiv, wie das Beispiel des „Vertretungswiki“ im Fachdienst „Zentrale Dienste“ der Stadt Moers zeigte. Wichtige Informationen aus allen Bereichen wie Beschaffung, Datenschutz, Büromöbel, Kurierdienst wurden in ein Wiki übertragen, so dass eine Vertretung im Falle von Urlaub und Krankheit erleichtert wird. Das gemeinsame Sammeln und Nutzen dieser recht banal erscheinenden Informationen sorgte dafür, dass der Nutzen der Lernprozesse in der Arbeitssituation jeder beteiligten Person bewusst wurde.

Spielräume und Hemmnisse

Die Anwendung von Web 2.0 hat bestimmte Freiheiten zur Voraussetzung, wie die Möglichkeit, autonom und schnell auf Anfragen und Kritik aus dem Medium zu reagieren. Ausreichende Handlungsspielräume sind bei qualifizierten Sachbearbeitern durchaus vorhanden, wie auch die Bereitschaft in den meisten Kommunen, sich als eine Organisation in Veränderung zu verstehen – was unter anderem sichtbar wird an vielen Anstrengungen

„Ältere Lerner sind lernwillig, die hohe Motivation ist spür- und messbar.“

in der Personalentwicklung. Ebenso wird in der öffentlichen Verwaltung den Mitarbeitern durch das Tempo und die sich stetig ändernde Gesetzgebung eine permanente Weiterbildungsbereitschaft in nicht geringem Maße abverlangt. Oft reicht nicht die Verarbeitung von Informationen, sondern es ändern sich durch Reformen komplette Aufgaben und Prozesse. Dies führt zu der Frage, ob die aktuelle Realität des Lernorts Verwaltung förderliche Bedingungen für ein lebenslanges Lernen bietet, das nicht nur in regelmäßigen Fortbildungsveranstaltungen, sondern auch am Arbeitsplatz stattfinden kann. Die noch in den 90er- und 2000er-Jahren üblichen großen Präsenzfortbildungen sind im Zuge der verschärften Finanzkrise der Kommunen heute nicht mehr in dieser Form finanzierbar. Umso wichtiger ist die Suche nach der sinnvollen Verknüpfung von zu teuer erscheinendem Präsenzlernen mit den Möglichkeiten des Lernens am Arbeitsplatz.

Das KRZN hat vielfältige Erfahrungen mit E-Learning-Aktivitäten gemacht, die seit 2002 in vielen Verwaltungen stattfanden. Früh tauchte dabei die Frage auf, zu welchem Zeitpunkt die Inhalte der Lernmodule absolviert werden sollten. In diesem Zusammenhang entstand ein Beratungspaket, das wichtige organisationale Fragen ins Blickfeld rückte, wie zum Beispiel das Lernen in der Arbeitszeit oder Fragen zur Lerner-Überwachung in Plattformen, die aus der Personalvertretung kritisch vorgebracht wurden. Aus solchen Beratungsprozessen resultieren Vereinbarungen, die das Lernen am Arbeitsplatz fördern, wie zum Beispiel eigene Lernräume oder auch Nachweise in Form kleiner Tests.

Die Hemmnisse, die sich bei den älteren Lernern im erwähnten Projekt zeigten, sind jedoch klassischer Art und verweisen auf die Rahmenbedingungen:

- Die in den letzten Jahren zunehmende Arbeitsverdichtung sorgt für einen allgemeinen Zeitmangel, auch dann, wenn es sich um zusätzliche Aktivitäten wie Lernen handelt.
- Da zum Projektzeitpunkt keine systematische Einführung in den Organisationen vorhanden war, fehlten wichtige Orientierungspunkte wie Social Media Guidelines oder formulierte Ziele der jeweiligen Verwaltung in Zusammenhang mit dem Instrument Web 2.0.
- Damit zusammenhängend gab es wenige Kenntnisse bei Führungskräften über die Chancen und Risiken des Web 2.0.
- Allgemein waren und sind Datenschutzdiskussionen in Verwaltungen aktuell. Obwohl sie eher das Marketing nach außen betreffen, strahlen sie auch auf die internen Prozesse des Lernens mit Web 2.0 aus. Bestimmende Faktoren der Anwendungsangst bei Beschäftigten sind Datenschutzbedenken und das Wissen darum, dass „das Netz nichts vergisst“.

Diese Hemmnisse waren relativ verbreitet. In den Projektgruppen waren sowohl große und kleine Verwaltungen als auch verschiedene Fachbereiche und kommunale Betriebe vertreten. Daher gilt es immer auch, Spezifika der jeweiligen Gruppe zu betrachten.

Lernvoraussetzungen Älterer nicht sehr unterschiedlich

Die Nutzungshäufigkeit des Internets und des Web 2.0 ist bei Jüngeren weit ausgeprägter. Daraus entstehen Zuschreibungen und Altersbilder, die Älteren geringere Akzeptanz und Leistungsfähigkeit in Zusammenhang mit den neuen Medien unterstellen. Unsere Erfahrungen zeigen jedoch, dass daraus keine Schlüsse bezüglich der Lernfähigkeit im Umgang mit dem Instrument gezogen werden sollten. Ältere Lerner sind lernwillig, das zeigen viele Studien und auch unsere Projekt. Eine hohe

Motivation war spür- und messbar, viele Vorschläge zur Anwendung im eigenen Arbeitsumfeld wurden entwickelt. Obwohl konzediert werden muss, dass die Beteiligung auf freiwilliger Ebene stattfand.

Wichtiger als das Alter sind unseren Erfahrungen nach allgemeine Lernvoraussetzungen, die aber in jeder Zielgruppenanalyse zu beachten sind: Lern(un-)gewohnheit, Motivation, IT-Vorerfahrung und Dimensionen des sogenannten „funktionalen Alters“ wie Gesundheit und Lebensstil bestimmen die individuellen Leistungsmöglichkeiten. Dies sollte auch in Überlegungen der Personalentwicklung einbezogen werden, da sonst die Gefahr besteht, dass Ältere die negativen Zuschreibungen übernehmen und sich diese Konstrukte in der Denkkultur der Organisation verfestigen.

Oft werden nur einige Gruppen, die als internetaffin angesehen werden wie beispielsweise der Führungsnachwuchs, mit innovativen Lernformen konfrontiert. Ob dabei die Gruppe der Älteren als Zielgruppe fungieren sollte, die besonderer Betreuung in abgeschlossenen Lerngruppen bedarf, wird zunehmend bezweifelt. So versucht zum Beispiel BASF in ihrer Akademie fast ausschließlich altersgemischte Lerngruppen zu bilden. Auch im Mikroprojekt „Vertretungswiki“ arbeiteten junge Mitarbeiter mit den Älteren zusammen – so wurde die Chance genutzt, besonderes IT- und Projektwissen mit dem Fachwissen zu verbinden und zu teilen. Diesen Weg geht auch die KRZN-Qualifizierung.

Kulturwandel für Lernen mit Web 2.0 notwendig

Nach Einschätzung der von uns befragten Führungskräfte und Web 2.0-Experten aus den Verwaltungen wird sich das Instrument Web 2.0 an die Erfordernisse der öffentlichen Verwaltung anpassen müssen. Dazu sind Guidelines notwendig, die das Datenschutzproblem regeln und

Mehr zum Thema

Info

Roland Schewe, Matthias Rohs (Hrsg.):

Erfahren ins Netz 2.0, Lernen älterer Beschäftigter mit Web 2.0 in der öffentlichen Verwaltung, 2013, 172 Seiten, ISBN 978-3-8309-2744-0).

die Kompetenz der Beschäftigten bezüglich schneller Nachrichten an die Kunden/Öffentlichkeit. Der in der Verwaltung damit einhergehende Wandel sollte in kleinen Schritten erfolgen – die Vorgehensweise der Mikroprojekte wurde dabei ausdrücklich bestätigt. Über den offensichtlichen Nutzen dieser kleinen Vorhaben verbreitet sich die Akzeptanz in der Gesamtverwaltung. Den Führungskräften kommt dabei eine besondere Rolle als Agenten der „Kultur einer Ermöglichung“ zu, die motivierte Einzelakteure unterstützen

und Ressourcen zur Verfügung stellen. Sie fungieren als Motoren und Vorbilder, sie ermöglichen den Transfer neuer Kenntnisse in den Alltag. Ergebnis ist, dass die Beschäftigten genügend Anreize haben, um Lernen als kontinuierlichen und weitgehend selbstgesteuerten Prozess zu betreiben. So entwickeln sie schnell Kompetenzen zur erfolgreichen Bewältigung von Veränderungen, neuen Aufgaben und Anforderungen.

Lernumgebung 2.0

Dabei kann eine Lernumgebung mit Web 2.0-Elementen diesen Wandel entscheidend unterstützen. Sie ermöglicht es, von allen Orten aus – Büro, Außendienst, Home-Office – mit Endgeräten wie PC, Notebook, Tablet und Smartphone zuzugreifen. Präsenzunterricht ist dazu in allen Altersgruppen unerlässlich, dabei steht weniger die Bedienung im Vordergrund, sondern das

Lernen mit Instrumenten wie Wikis, das auch die Form der Zusammenarbeit ändert. Auf den Projekterfahrungen kann für die Zukunft der Arbeitswelt aufgebaut werden, in der vor allem viele ältere Mitarbeiter – durch den Wegfall von Frühpensionierungs- und Altersteilzeitregelungen – die Verwaltungen prägen. Wir müssen beschäftigungsfähig bleiben. So ist es Zeit, einen Wandel anzustoßen, der noch vorhandene Altersbilder verändert und die Potenziale des Web 2.0 als Lerninstrument für eine Verwaltung in Veränderung nutzt.



Autor

Roland Schewe,

Leiter des vom BMBF geförderten Projekts „erfahren ins Netz 2.0“, Pädagogischer Mitarbeiter und Personalratsvorsitzender, Kommunales Rechenzentrum Niederrhein, roland.schewe@krzn.de