

# Zusammenfassung des Forums „Dienstleistungen“

Prof. Dr. Stephan Wolff

Universität Hildesheim  
Organization Studies

Perspektiven des E-Learning in der Öffentlichen Verwaltung  
(Lichtenberg, Niedersächsisches Innenministerium)

Forum Dienstleistungen

- Ist-Zustand: Pioniersituation
  - Man hat vieles hinter sich (Verwaltungsreform; Stellenabbau)
  - Anforderungen an den Staat steigen, Bedarf an Wissen steigt
  - Vor sich sieht man große Anforderungen, verfügt aber nur über sehr begrenzte Mittel
  - Mit Skepsis der Mitarbeiter muss gerechnet werden und die Spielräume sind eng
  - Positiv: Vorhandenes Intranet
  - Wie kann man die Situation handeln?

## Lösung aus einem Guss: z.B. das SAP- Gesamtpaket (Kunert)

- E-Learning integriert mit Personalwirtschaft, Wissensmanagement, Verwaltung ...
- Problem:
  - Komplettangebote (Kosten, Reichweite, Umsetzungsprobleme)
  - Noch begrenzte Erfahrung der Anbieter (auch große Firmen lernen in diesem Bereich)

## Erfahrungen eines großen Dienstleisters (Eis, Deutsche Telecom)

- Akzeptanz: Praxisrelevanz, wenn ein echtes Problem gesehen wird, bei Zeitnähe
- Vom Katalog-Angebot zum spezifischen Design:
  - Mentoren
  - besondere Inhalte
- Thesen:
  - Nicht warten, bis alle heute erkennbaren Probleme im e-Learning gelöst sind, sondern die bestehenden anwendungsreifen Lösungen nutzen
  - Traditionelle Qualifizierungsformen nicht komplett ersetzen, sondern effektive und angemessene Lösungen im Methodenmix anbieten.

## Weiterer Aspekt: Standardisierung als Aufgabe?! (Behrens, DIN)

- Europa: ‚fahrender Zug‘ der Standardisierung
- Ambivalenz:
  - Standardisierung schafft Orientierung
  - Zu frühe und enge Standardisierung kann Entwicklungen hemmen bzw. zu früh kanalisieren
  - Verwaltung muss ihre eigenen Bedarfe ermitteln und sich am Prozess der Standarddefinition beteiligen

## Was tun?

- E-Learning projektförmig entwickeln
- Bestehende Bereitschaften aufgreifen und gezielte Anreize geben
- Vorhandenes Wissen aktivieren und zusammen führen
- Ziel des Lernprozesses:
  - Modellhaftigkeit ermitteln
  - Übernehmbare Beispiele aufbereiten
  - Kompetenzen entwickeln nach dem Prinzip:  
„Involvieren statt nur informieren!“
- Interaktivität sicherstellen: Kompetenznetzwerke bilden, lernende Verwaltung „leben“

## Fazit

- Wer sich an Projekten und Netzwerken beteiligt, sollte Gewinner sein (gilt für Personen und Abteilungen gleichermaßen)