Mobiles Lernen und Arbeiten für mobile Mitarbeiter – Ein Erfahrungsbericht

Pro *InFo* KiN

Professionalisierung der **In**formations- und **Fo**rtbildungsprozesse im **KiN*** Bereich

DEUTSCHER BILDUNGSPREIS

DB Mobility Logistics AG

Gerd Schumacher

DB Training, GE Beratung (HDL 6)

MLD Hagen, 07.11.2013

* Kundenbetreuer im Nahverkehr

Wer bin ich?

Gerd Schumacher

Seniorberater in der Geschäftseinheit Beratung

DB Mobility Logistics AG
DB Training
Solmsstraße 18
60486 Frankfurt am Main
Mobil: (+49) 0160-90438923
Email: gerd.schumacher@deutschebahn.com

DB Training, Learning & Consulting

Größter europäischer Qualifizierungs- und Beratungsanbieter

- 800 Mitarbeiter an 70 Standorten
- 620 festangestellte Trainer und Ausbilder
- 55 Berater davon 15 Psychologen
- 60 Simulator-Instruktoren
- über 1.500 Qualifizierungs- und Beratungsangebote

Mobility Networks Logistics

Neue Lernformen für Mitarbeiter im mobilen Einsatz

Ausgangslage, Ziele, Konzept und Stand des Projektes Pro *InFo* KiN

Eine Hypothese und einige Fragen

E-Learning ist nicht neu – die hochgesteckten Erwartungen an diese Lernform hat sich bisher nicht erfüllt

Vorteile*

Unternehmenssicht

- Zusätzliche Angebote zum Lernen
- Geringere Reise-, Unterkunfts- und Verpflegungskosten
- Gesamtkosten unabhängig von Teilnehmeranzahl
- Mitarbeiter (auch größere Gruppen) können zeitnah und bedarfsgerecht qualifiziert werden
- Schnelle und kostengünstige Aktualisierung der Lerninhalte
- Größere Sicherheit bei der Vermeidung von Fehlinformationen
- Lernerfolgskontrollen einfacher möglich

Mitarbeitersicht

- MA kann zeitungebunden und ortsunabhängig lernen
- Fachwissen kann jederzeit abgerufen werden
- Ganzheitliche Vermittlung von Lerninhalten
- MA kann sich mittels neuester Technologien Wissen aneignen
- Lernen im individuellen Rhythmus
- Lernen nach Bedarf möglich
- Abstrakte Inhalte können leichter veranschaulicht werden
- Anwendungserfolge möglich
- Aufnahmekanäle für jeden Lerntyp möglich
- Content ist jederzeit abrufbar
- Individuelles lernen ist möglich
- Kein „Bloßstellen“ vor anderen Teilnehmern

*Quelle: Kosten-Nutzen-Analyse neuer Lernmedien von DB Training (2009)

Die hochgesteckten Erwartungen an diese Lernform hat sich bisher nicht erfüllt – hochwertige mobile Endgeräte bieten neue Chancen

Grenzen des E-Learning*

Bedingt geeignet

- Verhaltenstraining
- Kommunikationstraining
- Themen, bei denen bereits ein theoretisches Vorwissen notwendig ist, um anschließend vor Ort in der Praxis arbeiten zu können

Nicht geeignet

- Themen, bei denen eine Beurteilung und Bewertung erfolgen soll (z.B. Personalbewertung)
- Themen, die sich bereits während des Erstellungsprozesses ständig ändern (ständige Anpassungen von Regelwerken ….

Hypothese

Tablets bieten neue Chancen (aber auch Herausforderungen) für diese Lernform – besonders für Mitarbeiter im mobilen Einsatz

*Quelle: Kosten-Nutzen-Analyse neuer Lernmedien von DB Training (2009)

Mobility Networks Logistics

Neue Lernformen für Mitarbeiter im mobilen Einsatz

Ausgangslage, Ziele, Konzept und Stand des Projektes Pro *InFo* KiN

Eine Hypothese und einige Fragen

Neue Medien eröffnen Möglichkeiten, die Fortbildungs- und Informationsprozesse zu verknüpfen und effizienter zu gestalten

DB Mobility Networks Logistics

Herausforderungen

Zu viele Informationen, zu undifferenziert verteilt, z. T. veraltete Infos = unzufriedene KiN

Tradiertes Fakten-Lernen im Präsenzunterricht mit der Konsequenz: Keine Zeit um Service-Verhalten zu trainieren (DLV)

Zunehmende Tendenz zu ineffizienten Lerngruppen (z.B. 3-4 KiN pro Trainer)
(der betrieblich geforderten Flexibilität kann die Fortbildungsplanung – wegen Personalmangel – nicht immer folgen)

Ziele

Treffsichere **Informationsverteilung** (über Profile) mit sofortigem Zugriff

Speichern von viel Information auf „minimalem Raum“ und ohne zusätzliches Gewicht; **schnelle Nutzung** der aktuell erforderlichen Infos „vor Ort“

Ausweitung **Servicetrainings** im Präsenz-Unterricht

Größere Flexibilisierung des Lern-Prozesses mit Bezug auf Lernzeit, -ort und -tempo (**Individualisierung**)

Lösung

Lernplattform*
(WBT-Module ***)

Tablet-PC

Benutzer-admini-strations- u. Redaktions-system*
(„Profile“, MDM**)

Wissensplattform*
(Info-Faxe, KiN-Leitfaden, MT Aktuell, …

* = Backendsysteme; ** = Mobile Device Management *** = Webbasiertes Training

Angestrebte Optimierungen werden einer kritischen Prüfung unterzogen. Technische Faszination darf kein Haupt-Kriterium sein

Inhalte

Lernmodule (Auswahl)

- Fahrgastrechte
- Taxi/Hotelgutscheine
- Kassendienst
- Flugangebote
- B-Module
  - UVV
  - Rangieren
  - Vorbereiten eines Zuges
  - SAT, TB O, TAV

Wissensspeicher (Auswahl)

- Richtlinien
  - Leitfaden KiN Teil C
  - Komfortrichtlinie
  - Leitfaden Zub&KiN
- Aktuelle Infos
  - KiN-Infos
  - Info-Faxe
  - …

Aktualisierung
(WLAN/UMTS)

Aktualisierung
(WLAN/UMTS)

Pilot-Regionen

4 Vb + 1 Regio Netz

- BaWü WFB
- N
- NO
- SW

KiN + KiN-Trainer + TL

95 KiN; 8 KiN-Trainer; 7 TL
Zeitraum: 01.07.- 31.12.11

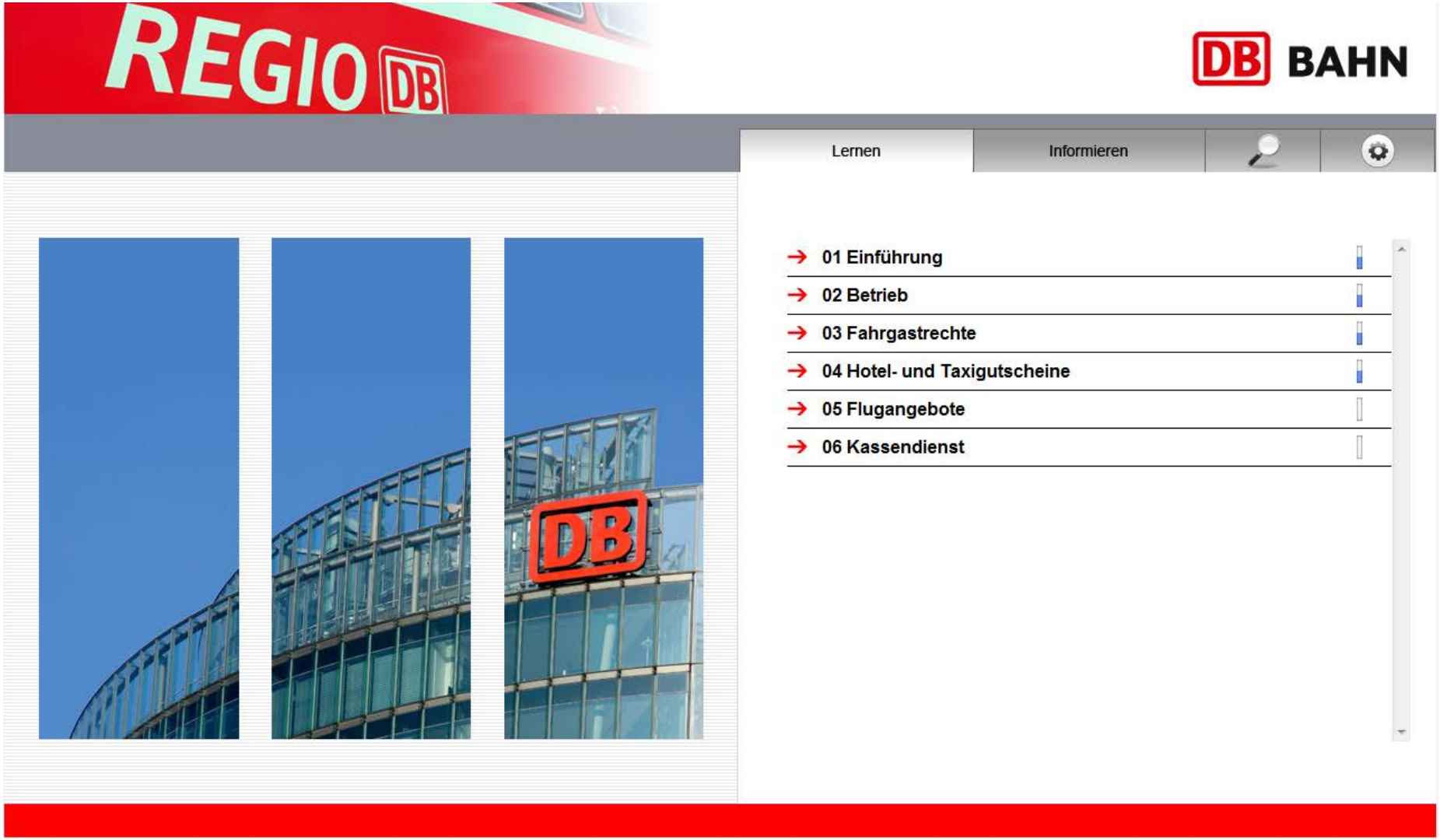
Evaluation

Fragebogen, Interviews

Erweiterung der Inhalte

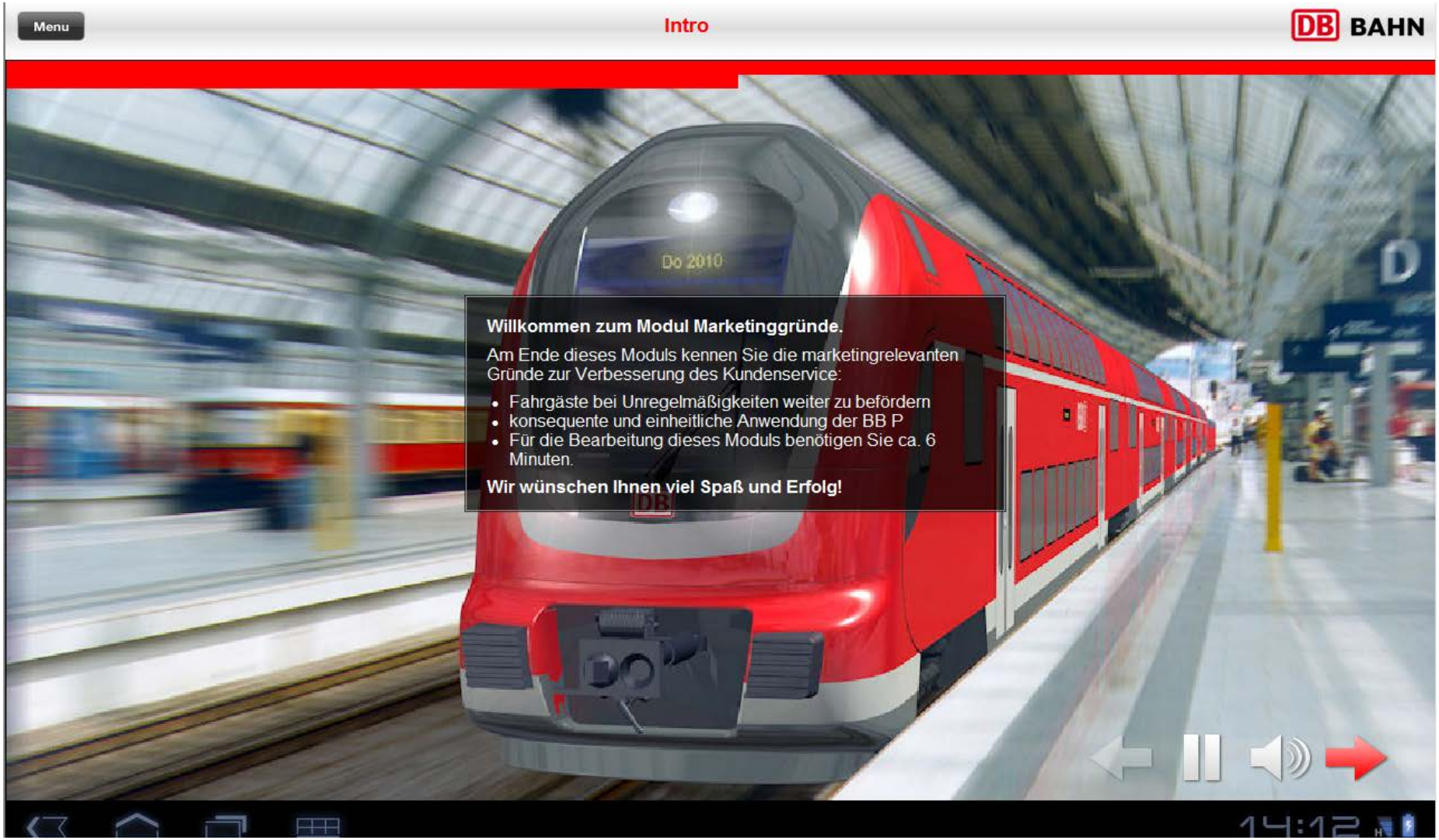
während des Piloten

Screenshot Pro *InFo* KiN APP
- Maske mit eingestellten WBT



Screenshot Pro *InFo* KiN APP
- Maske mit eingestellten WBT - hier Module WBT H. und T.-gutscheine

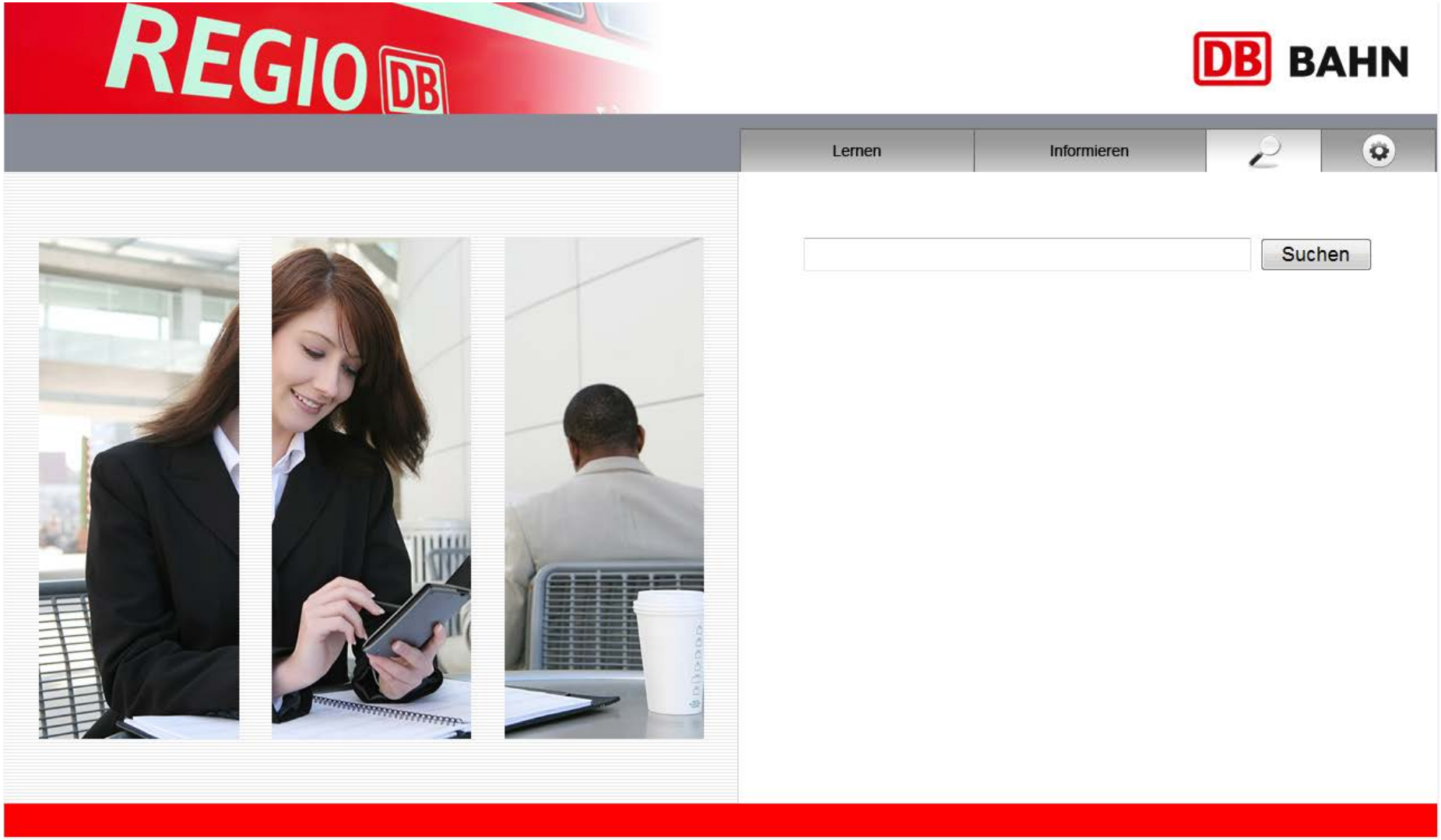
Screenshot Pro *InFo* KiN APP: Maske mit eingestellten WBT - hier Einstiegsmaske Modul H.- und T.gutscheine Marketingsgründe



Screenshot Pro *InFo* KiN APP
- Maske digitaler Wissensspeicher mit Unterordnern

Screenshot Pro *InFo* KiN APP
- Maske digitaler Wissensspeicher Unterordner InfoFax Zub

Screenshot Pro *InFo* KiN APP
- Maske Suchen



Um Erfolg oder Misserfolg des Projektes bestimmen zu können, wurden vorab Erfolgskriterien und Messkonzepte definiert

Bewertungskriterien

1 Fortbildungsprozess
- Qualität
- Individualisierung
- Flexibilisierung

2 Informationsprozess
- Verfügbarkeit
- Treffsicherheit
- Aktualität

3 Berufsalltag
- Bedienung
- Phys. Erleichterung
- Zuverlässigkeit

4 Ausbaufähigkeit
- Integration weiterer Anwendungen

5 Wirtschaftlichkeit
- Betriebsergebnis I

Erfolgs-Messung

Nullmessung
Endmessung
→ **Nutzerbefragung (quantitativ)**

Mit Pilotteilnehmern (20 Interviews, Okt. und Nov. 2011) → **Experteninterviews**

2 WS mit KiN, TL, reg. Verantwortlichen (6/11 + 8/11) → **Workshops**

Regelmäßige JF und Telkos mit Piloten → **Jour Fixe**

Auswertung Nutzung Lernmodule und LEKs (anonym) → **Datenanalyse**

Wirtschaftlichkeit → **DB Invest**

Pilotierung

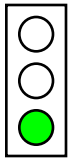
Fortbildungsprozess: Die Kombination von Präsenzunterricht (FiT) und Webbasiertem Training (WbT) wird als sehr hilfreich angesehen

In Null- und Endmessung identifizierte und bewertete Schwachstellen und Lösungsansätze

	Aussagen	Status Quo*	Tablet-PC/ WbT+ Präsenz**
Zeit / Umfang + Bedeutung	Bedeutung fachlicher Fortbildung hoch	83 %	
	Fortbildungsstunden sind ausreichend	38 %	84 %
	Verhaltensorientierte Themen in Fortbildung ausreichend	24 %	79 %
Flexibilität Lernphase	Keine Beeinflussung durch unterschiedliche Wissensstände	32 %	91 %
	Möglichkeit der Wiederholung Lerninhalte ausreichend	49 %	97 %
	Flexibilität beim Lernen hilft viel		92 %

Typische Aussagen zum Fortbildungsprozess mit WbT

- „Das Webbasierte Training ist eine sehr gute Vorbereitung für das Präsenztraining“
- „Ich habe viel gelernt, was ich noch nicht wusste oder wieder vergessen hatte.“



* Befragung vor Pilot (22 + 58 Rückläufe): Anteil der Befragten, die der Aussage zustimmten („trifft voll und ganz zu“ oder „trifft zu“) in Prozent
** Befragung der Pilotteilnehmer im Dez. 11 (64 Rückläufe); Anteil der Zustimmungen (wie bei *)

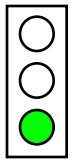
Informationsprozess: Prozess und Medium (Tablet) haben Nutzbarkeit und Aktualität von „vor Ort“- Informationen deutlich erhöht

In Null- und Endmessung identifizierte und bewertete Schwachstellen und Lösungsansätze

	Aussagen	Status Quo*	Tablet-PC/ Wissensspeicher**
Verfüg-barkeit	bekomme Infos, die mich nicht betreffen	55 %	
	alle benötigten Informationen im Zug verfügbar	26 %	81 %
Aktualität/ Aufwand	Aktualität der Informationen ist hoch	38 %	89 %
	Verteilung einfach/ wenig Zeitaufwändig	26 %	89 %
Arbeitser-leichterung	Unterlagen im Zug sind „leicht“	8 %	81 %
	leichte Aktualisierung notwendiger Unterlagen	40 %	89 %
	leichter Zugriff auf Infos erhöht Handlungssicherheit im Zug		87 %

Typische Aussagen zum Informationsprozess:

- „Der ständige Zugriff auf Informationen erleichtert den Arbeitsalltag ungemein … macht mich gegenüber Kunden kompetenter … gibt mir mehr Sicherheit.“
- „Kunden direkt am Tablet etwas zeigen und erklären zu können ist toll.“



*** Befragung vor Pilot (22 + 58 Rückläufe): Anteil der Befragten, die der Aussage zustimmten („trifft voll und ganz zu“ oder „trifft zu“) in Prozent**
**** Befragung der Pilotteilnehmer im Dez. 11 (64 Rückläufe); Anteil der Zustimmungen (wie bei *)**

Tablet als Arbeitsgerät - Robustes und bedienungsfreundliches Gerät! Die Größe des Displays wird als genau richtig eingeschätzt

Bedienbarkeit / Zuverlässigkeit

- Größe des Displays genau richtig 98 %
- 7-Zoll Gerät wäre auch ausreichend 18 %
- Gerät ist nutzer-freundlich 86 %
- Internet-Zugang im Zug sehr wichtig 83 %
- Zuverlässigkeit und Stabilität gut 84 %

Erleichterung beruflicher Alltag *

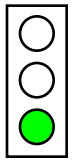
- „große körperliche Erleichterung“
- „aufwändige Aktualisierung entfällt“
- „… hervorragende Unterstützung im Alltag“
- „ein wichtiger Helfer bei meiner täglichen Arbeit im Zug“

Erhöhung Servicequalität *

- „Auch den Reisenden kann man dadurch besseren Service bieten, indem man z.B. schnell Fragen beantwortet.“
- „Handlungssicherheit ermöglicht besseren Service“
- „Ich habe viel gelernt, was ich vorher nicht wusste. Das gibt mir Sicherheit mit den Fahrgästen“

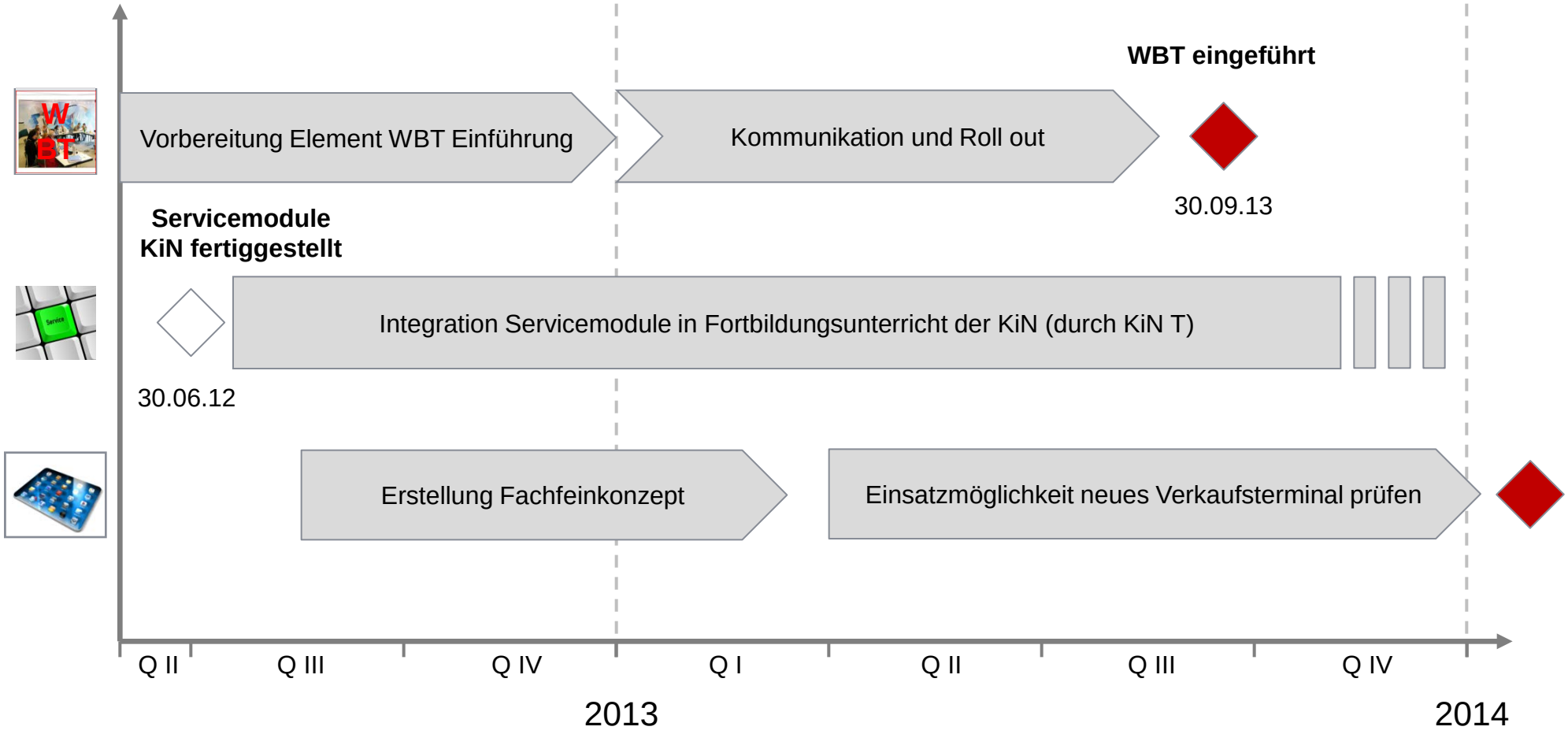
Wichtigste Optimierungsmöglichkeit

- Die Suchfunktion wird derzeit noch als unzureichend angesehen: zu viele Ergebnisse, nicht treffsicher genug („Google kann das besser“)



*** Zitate aus Experteninterviews und der Nachmessung**

Zusammenfassender Zeitplan (bis Anfang 2014) für die 3 Pro *InFo* KiN Elemente



Neue Lernformen für Mitarbeiter im mobilen Einsatz

Ausgangslage, Ziele, Konzept und Stand des Projektes Pro *InFo* KiN

Eine Hypothese und einige Fragen

These: Hochwertige mobile Endgeräte führen zu einer immer engeren Verzahnung der Bereiche „Lernen“, „Arbeiten“ u. „Freizeit“

Hypothese und abgeleitete Fragen/Anforderungen

Arbeiten

Lernen

Freizeit

These: Hochwertige mobile Endgeräte führen zu einer immer engeren Verzahnung der Bereiche „Lernen“, „Arbeiten“ u. „Freizeit“

Hypothese und abgeleitete Fragen/Anforderungen

Arbeiten

Lernen

Freizeit

Einige Fragen:

1. Welche Chancen liegen in der zunehmend engeren Verzahnung der verschiedenen Lebensbereiche?
2. Mit welchen Risiken müssen wir uns durch die engere Verzahnung auseinandersetzen?
3. Wollen und können wir die Entwicklung aufhalten oder sollten wir versuchen, sie zu gestalten?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit