

eLearning und Wissensmanagement auf Basis eines prozessorientierten, integrativen Bildungsmanagements und Bildungscontrollings

Antares I. Reisky

VirtualArt Consulting GmbH
Bleichstr. 77a
33607 Bielefeld
areisky@virtualart-consulting.de

1 eLearning und Wissensmanagement

Wissensmanagement setzt im Wesentlichen Assoziationen wie Managen, Steuern und Kontrollieren frei und wird selten im Zusammenhang mit Geschäftsprozessen betrachtet: es dominieren betriebswirtschaftliche und informationstechnische Lösungsansätze. Grundsätzlich geht es jedoch beim Wissensmanagement darum, das im Unternehmen vorhandene Wissen der Mitarbeiter zu dokumentieren und zur Verfügung zu stellen. Dabei muss man zwischen Wissen und reinen Informationen unterscheiden. Wissen steht immer in Verbindung mit einem Kontext und persönlicher Erfahrung, ansonsten handelt es sich um reine Information.

eLearning ist hauptsächlich im Personalbereich verankert und wird bisher wenig in die strategische Unternehmensplanung mit einbezogen.

2 Geschäftsprozessorientiertes Bildungsmanagement

Zukünftig müssen sowohl Lern- wie auch Wissensprozesse in die unternehmerische Planung mit einbezogen werden. Neben der betrieblichen Weiterbildung des Mitarbeiters für sein Tätigkeitsgebiet ist es besonders wichtig, unternehmensspezifisches Know-how abzubilden. Erst das Management des vorhandenen Wissens ermöglicht die Verwendung der unternehmenseigenen Kernkompetenzen für die Aus- und Weiterbildung von Mitarbeitern, Partnern und Lieferanten zugänglich zu machen. Wissensmanagement hat es stellenweise geschafft, die Bedeutung für Geschäftsprozesse im Unternehmen deutlich zu machen und weist von daher für viele Unternehmen mehr strategische Relevanz auf.

Betrachtet man die drei für ein Unternehmens ausschlaggebenden Strukturbereiche Mensch, Prozesse und Systeme, ist die Ausrichtung von eLearning und Wissensmanagement auf die Geschäftsprozesse nahe liegend. Dazu kommt, dass das verwertbare Wissen stark volatil und zudem kontextabhängig ist und einer kontinuierlichen Veränderung unterworfen sind. Daher sollte beim Einsatz von Wissensmanagement und eLearning eine besondere Aufmerksamkeit auf der Integration von „Wissen“ in die Gestaltung und Durchführung von Geschäftsprozessen liegen.

Eine organisationsübergreifende Betrachtung eines Unternehmens ermöglicht es, die Fachaufgaben zu identifizieren, die zu einer durchgängigen Unterstützung der Geschäftsprozesse erforderlich sind. Zu den größten Problemen dieser meist organisationsübergreifenden Prozesse gehören die Verständigungsschwierigkeiten zwischen den einzelnen Abteilungen. Durch die immer größer werdende Komplexität von Arbeitsabläufen besteht oft kein gemeinsames Verständnis der wesentlichen Geschäftsprozesse, die den wertschöpfenden Aktivitäten des Unternehmens entsprechen. Die Anforderungen an eine Unterstützung durch Wissensmanagement- und eLearning Systeme lassen sich direkt aus diesen Prozessen ableiten. Durch ein derartiges integratives Bildungsmanagement, das die strategische Planung, Organisation, Steuerung, Analyse sowie die Bewertung von Lerninhalten und Lernenden in die Betrachtung mit einbezieht, ist zudem ein effizientes Bildungscontrolling möglich.

3. Qualitätssicherung als Wegbereiter

Bereits umgesetzte und vollständig dokumentierte und eingeführte Qualitätssicherungssysteme können hier eine gute Grundlage bieten. Die weltweit anerkannte Norm ISO 9001:2000 bietet durch ihren prozessorientierten Ansatz gute Möglichkeiten nicht nur die Qualitätssicherung von Prozessen zu betrachten. Durch den prozessorientierten Ansatz erleichtert sie im Gegensatz zur Vorgängerversion auch wesentlich eine Ausprägung in Richtung Wissensmanagement und eLearning.

Den Schritt von der Industrie- und Informationsgesellschaft hin zur Wissensgesellschaft werden nur die Unternehmen meistern, die mit Hilfe gezielter Fachqualifikation das Wissenskapital ihres Unternehmens vermehren. Dies mit traditionellen Methoden nicht mehr zu leisten. Auch die Nutzung von Learning- Management- und/oder Wissensmanagement-Systemen allein reicht nicht aus, da der Einsatz allein noch keine Gewähr für effizientere Lern- und Wissensprozesse ist. Ein erfolgreiches Miteinander von Lern-, Wissens- und Geschäftsprozessen setzt voraus, dass sowohl eLearning als auch Wissensmanagement zunehmend nicht nur ein Instrument der Personalentwicklung, sondern auch ein Instrument zur Geschäftsentwicklung und damit zu einem der bedeutendsten Strategiethemata in Unternehmen wird.