



## Thomas Federl

- Verband Deutscher Rentenversicherungsträger (VDR)
- Knowledge Management in der beruflichen Bildung

# Return of Investment beim Distant Learning in der Praxis der gesetzlichen Rentenversicherung

## Zusammenfassung

Im Service-Center Berufliche Bildung des VDR entwickelt und strukturiert Thomas Federl in enger Kooperation mit den IT-Kollegen Methoden des Knowledge Managements für die gesetzliche Rentenversicherung. Grundsätzlich geht es dabei vor allem um die Frage, wie knapp 80.000 Mitarbeiter in einer dezentralen, nicht durchgängig hierarchischen Organisationsstruktur laufend bezüglich aktualisierter Informationen aus dem Gesetzgebungsverfahren optimal aus-, fort- und weitergebildet werden können.

Seit 1995 setzt der VDR Notes zur Seminarorganisation und zur Informationsverteilung ein. Inzwischen gibt es im Bereich der Beruflichen Bildung eine ausgereifte Notes-Struktur für die Seminarplanung, Teilnehmerverwaltung und Raumvergabe. Seit 1998 werden für die Ausbildung auch Lernzielkataloge, ausführliche Lehrinhaltsbeschreibungen sowie die Unterrichtsmaterialien in einer differenzierten Form per Notes bereitgestellt.

Seit Mitte der 90er Jahre werden selbst produzierte und eingekaufte CBT-Entwicklungen bei der Rentenversicherung erfolgreich eingesetzt – vor allem die Eigenentwicklung CURT (ca. 38 Std. Trainingszeit). 1998 wurde die Lehrbuchproduktion und -distribution per Notes verifiziert. 1999 wird mit 20 Kursen ein umfangreiches Pilotprojekt zum Thema 'LearningSpace' begonnen, dessen (vorläufige) Ergebnisse hier erstmals dargestellt werden.

Durch dieses Pilotprojekt zu klären sind u. a. die methodisch-didaktische Bewertung des Produktes LearningSpace, Einbindungsmöglichkeiten von vorliegenden Produkten aus Autorensystemen und die Frage, inwieweit sich LearningSpace zur Projektbegleitung einsetzen lässt.

Ein besonderer Schwerpunkt des Projektes ist die betriebswirtschaftliche Analyse.

|                |   |           |
|----------------|---|-----------|
| <b>Inhalt:</b> | <b>Einführung</b> .....                             | <b>2</b>  |
|                | Betrachtungsweisen .....                            | 2         |
|                | <b>Die Rentenversicherung</b> .....                 | <b>3</b>  |
|                | Organisation der Rentenversicherung .....           | 3         |
|                | Berufliche Bildung bei der Rentenversicherung ..... | 3         |
|                | <b>Distant Learning</b> .....                       | <b>6</b>  |
|                | Knowledge Management.....                           | 6         |
|                | LearningSpace .....                                 | 10        |
|                | Investment.....                                     | 11        |
|                | Return.....   | 12        |
|                | <b>Beispiele</b> .....                              | <b>13</b> |

## Einführung

### Betrachtungsweisen

Dem Thema 'Distant Learning' kann man sich auf vielfältige Weise nähern:

Wenn man jedoch davon ausgeht, daß zum Lernen meist Lehrende und Lernende miteinander in Kontakt kommen und ein bestimmter Inhalt vermittelt wird, so erscheint zuerst die Frage der **Organisation** zur Überwindung der ursprünglichen **Distanzen** zwischen den Lernenden, Lehrenden und Lernorten – eine Frage, mit der sich die Betriebswirtschaftslehre (**BWL**) beschäftigt.

Durch den Einsatz von elektronischer Datenverarbeitung (**EDV**), also der Organisation der Erfassung, Verarbeitung, Übermittlung, Speicherung, Auswertung, Ausgabe, usw. vorhandener Gegebenheiten<sup>1</sup> und dem Schutz elektronisch vorliegender Daten, hat sich die Berufswelt ganz allgemein in den letzten 20 Jahren die Welt erheblich verändert. Auch die Berufliche Bildung nutzt inzwischen<sup>2</sup> völlig selbstverständlich Informationstechnologie<sup>3</sup> (IT) – für die Berufliche Bildung bei der Rentenversicherung 'übersetzen' wir 'IT' mit 'Informationsmanagement und Training'.

Dadurch rückt die (EDV-gestützte) **Pädagogik** ins Rampenlicht. Wir differenzieren dabei zwei eigentlich gleichbedeutende Begriffe per Definition: Wir ordnen die Lernziele und Lerninhalte der **Didaktik** und die Vorgehensweisen bei der Vermittlung der Inhalte der **Methodik** zu. In jahrelanger Kooperation der Rentenversicherungsträger wurden (entsprechend dieser Differenzierung) Bausteine der Beruflichen Bildung entwickelt, die nun – in den letzten fünf Jahren – mittels IT optimiert werden konnten.

Maßgebliche Mitarbeit an neuen Aus- und Fortbildungsordnungen sowie intensive konzeptionelle Auseinandersetzung mit Weiterbildungsmaßnahmen, die zu unserem selbstverständlichen Geschäft gehören, bieten eine umfangreiche inhaltliche Basis für den Einsatz von IT. Nur wenn der **Vergleich** mit herkömmlichen Vorgehensweisen in unserem Bereich eine Optimierung ergibt, übernehmen wir die IT-Methoden.

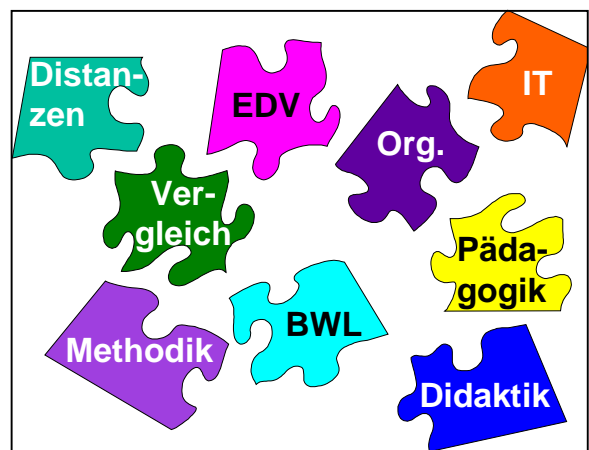


Abbildung 1: Betrachtungsweisen

Distant Learning mit LearningSpace scheint – nach bisherigem Erkenntnisstand – für die gesetzliche Rentenversicherung eine (gerade im Sinne der zu erwartenden Organisationsreform<sup>4</sup>) interessante Möglichkeit zu sein.

<sup>1</sup> 'Daten' ist die Mehrzahl vom lateinischen 'Datum', was 'Gegeben' bedeutet.

<sup>2</sup> Noch 1994 gab es beim VDR im Bereich der Beruflichen Bildung noch so gut wie keine EDV.

<sup>3</sup> 'Information' dient sprachhistorisch dem 'In-Form-Bringen', dem 'Durch-Unterweisung-Bilden', weswegen die Informationsverarbeitung sich der Datenverarbeitung bedient, um die optimalen Wege der Informationsvermittlung zu nutzen.

<sup>4</sup> Gleichgültig, welches der diskutierten Konzepte für eine Organisationsreform der gesetzlichen Rentenversicherung umgesetzt wird, darf davon ausgegangen werden, daß MitarbeiterInnen an verschiedenen Orten in Deutschland tätig sind und aus-, fort- und weitergebildet werden müssen.

## Die Rentenversicherung

### Organisation der Rentenversicherung

Die Aufgaben der deutschen gesetzlichen Rentenversicherung (gRV) werden von 27 Rentenversicherungsträgern durchgeführt. Bei 23 Landesversicherungsanstalten (LVA), der Bundesversicherungsanstalt (BfA), der Bahnversicherungsanstalt, der Seekasse und der Bundesknappschaft waren im Dezember 1998 insgesamt 78.863 Stellen besetzt.

Die Rentenversicherungsträger unterhalten derzeit (zum Teil in Kooperation mit anderen Trägern) fünf Bildungszentren in Deutschland.

Die Rentenversicherungsträger haben 1919 den Verband Deutscher Rentenversicherungsträger (VDR) zur Unterstützung und Koordinierung gemeinsamer Aufgaben als eingetragenen Verein mit Sitz in Frankfurt gegründet. U. a. eine wichtige Aufgabe des VDR ist die Koordination des Datenaustausches zwischen den Rentenversicherungsträgern. Hierfür wurde die Datenstelle der Rentenversicherungsträger (DSRV) mit Sitz in Würzburg aufgebaut und mit den Rentenversicherungsträger vernetzt.

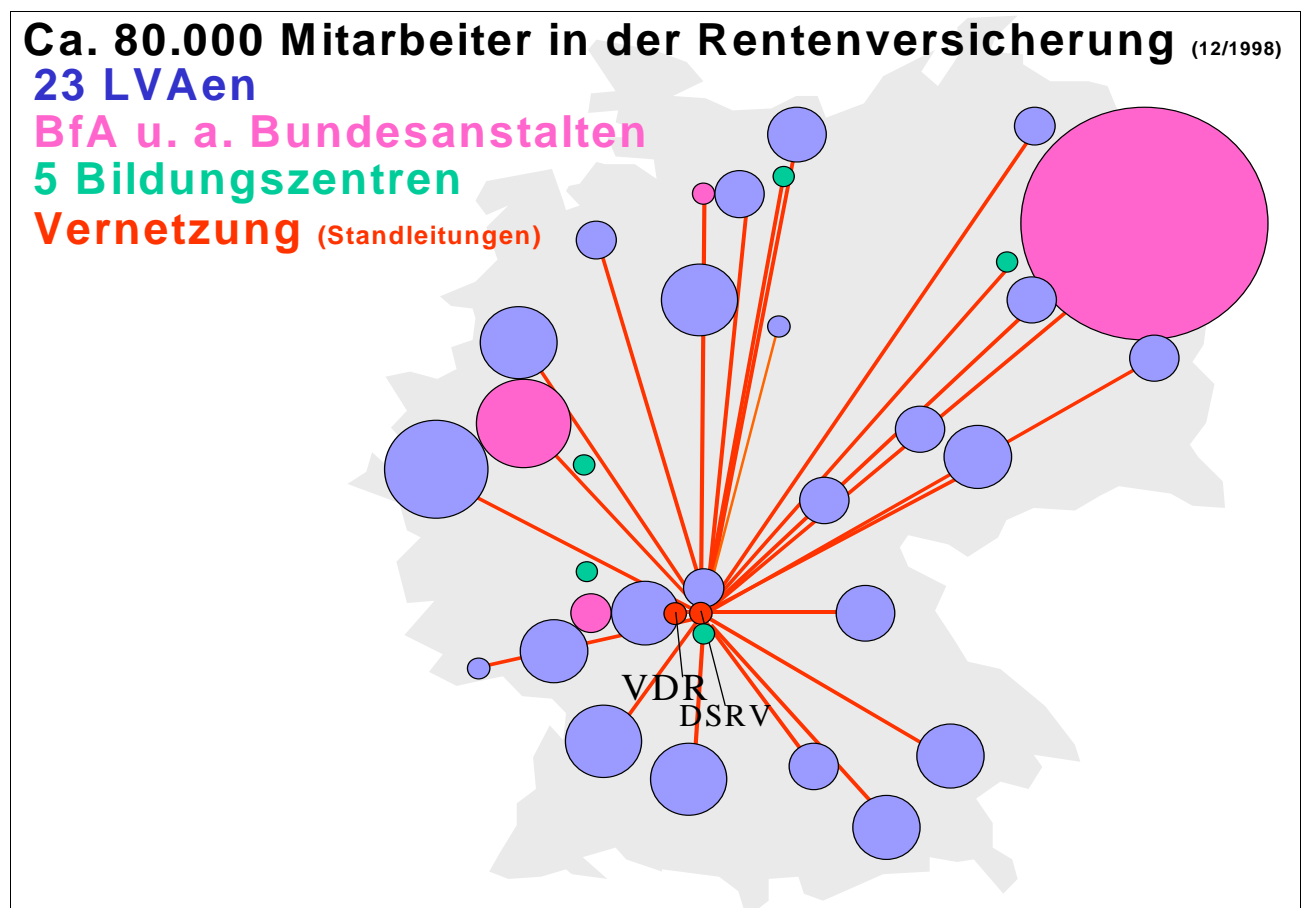


Abbildung 2: Strukturen der gRV nach Sitz und Größe incl. Vernetzung

### Berufliche Bildung bei der Rentenversicherung

Weitere Aufgaben des VDR sind Koordination, Beratung und Unterstützung der Rentenversicherungsträger im Bereich der Beruflichen Bildung, also der Aus-, Fort- und Weiter-

bildung. Auch das hierfür zuständige 'Service-Center Berufliche Bildung' sitzt in Würzburg. Dadurch ist eine enge Kooperation mit der *Daten-* und *Informationsverarbeitung* im Sinne dieser beiden Komponenten eines Knowledge-Managements gegeben.

Das Service-Center Berufliche Bildung setzt seit 1995 Lotus Notes zur Seminarorganisation ein. Inzwischen gibt es beim VDR eine ausgereifte Notes-Datenbank-Struktur für die Seminarplanung, Teilnehmerverwaltung und Raumvergabe. Seit 1998 werden für die Ausbildung auch Lernzielkataloge, ausführliche Lehrinhaltsbeschreibungen – in der Lehrabschnittsammlung (LAS) zusammengefaßt – sowie die Unterrichtsmaterialien (Folien und Studentexte) in einer differenzierten Form per Notes bereitgestellt. Außerdem wurde die (Studentext- =) Lehrbuchproduktion und -distribution per Notes umgesetzt.

Eingekaufte und selbst produzierte CBT-Entwicklungen befinden sich bei den Rentenversicherungsträgern inzwischen erfolgreich im Einsatz – vor allem die Mitte der 90er Jahre gestartete Eigenentwicklung CURT (ComputerUnterstützt Rentenversicherungsrecht Trainieren)<sup>5</sup>. Parallel wurden im Bereich der Ausbildung unter dem Kürzel HOMER (HandlungsOrientierte Methoden in der Ausbildung der Rentenversicherung) verschiedene Wege erprobt, im Sinne der neuen Ausbildungsordnung für Sozialversicherungsfachangestellte (AO-SozV) den neuen Anforderungen der beruflichen Ausbildung gerecht zu werden – als Beispiel sei hier das Projekt RELEX (RentenversicherungsLeitteXte) genannt.

Auf diesem Erfahrungshintergrund wurde 1999 mit 20 Kursen ein umfangreiches Pilotprojekt zum Thema 'LearningSpace' eingeleitet, dessen (vorläufige) Ergebnisse hier erstmals dargestellt werden.

Für den weiteren Vortrag, soll folgendes fiktives Beispiel verwendet werden, das anhand allgemein verfügbarer Daten aus dem öffentlichen Dienst erstellt wurde (und den Erfahrungswerten des VDR entspricht):

**Beispiel: "Rentenreform 2000":** 20 Spezialisten von verschiedenen Rentenversicherungsträgern bzw. vom VDR werden gebeten, jeweils 1½-stündige Vorträge über die Änderungen in ihrem Fachgebiet zu halten: Das ergibt 30 Stunden Vortrag, der in einer viertägigen Veranstaltung unterzubringen ist.

Von jedem Rentenversicherungsträger wird ein Multiplikator eingeladen. Als Beginnstermin wird Montag 14:00 Uhr angesetzt; Ende ist am Freitag 12:00 Uhr. (Es wird davon ausgegangen, daß sich im Schnitt somit pro Teilnehmer jeweils eine ½-tägige An- und eine ½-tägige Abreise ergibt).

Ort der Veranstaltung ist (wegen der zentralen Lage und der günstigsten Bedingungen) Würzburg.

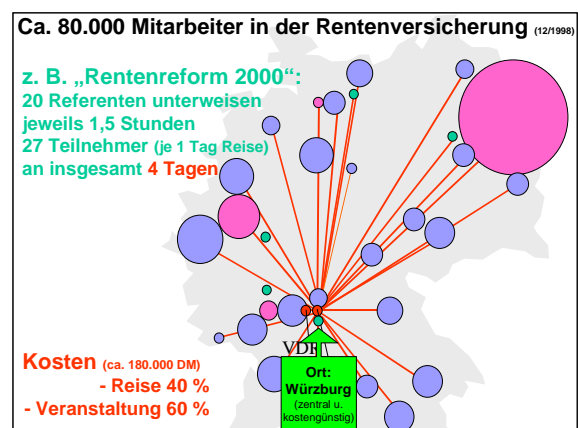


Abbildung 3: Beispiel

<sup>5</sup> CURT wurde mit dem Autorensystem 'Authorware' von Macromedia in der LVA Württemberg hergestellt.

Diese Beispielberechnung ergibt Kosten i. H. v. 180.000,00 DM, von denen 40% auf die Reisekosten (Dienstreisekosten und Dienstaufwand während der Reise für Referenten und für Teilnehmer) und 60% auf die Veranstaltung selbst entfallen (Dienstausfall für Teilnehmer und Referenten, Honorare und sonstige Kosten für die Veranstaltung).

Dieses Beispiel bezieht sich auf eine viertägige Schulung von Multiplikatoren. Wäre die entsprechende Schulung kürzer, ergäbe sich ein höherer Reisekostenanteil, wie aus der Abbildung der Effektivitätsschere hervorgeht: Wird nur ein Tag effektiver Unterricht erteilt, so entstehen zwar nur Kosten i. H. v. ca. 60.000,00 DM, von denen allerdings etwa 62% auf die Reisekosten entfallen.

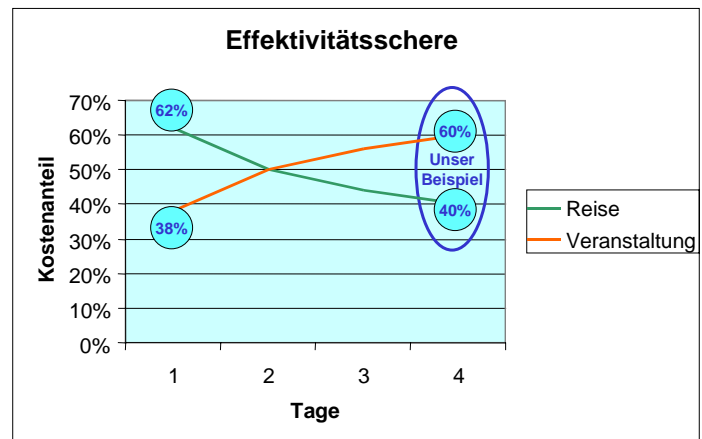


Abbildung 4: Effektivitätsschere

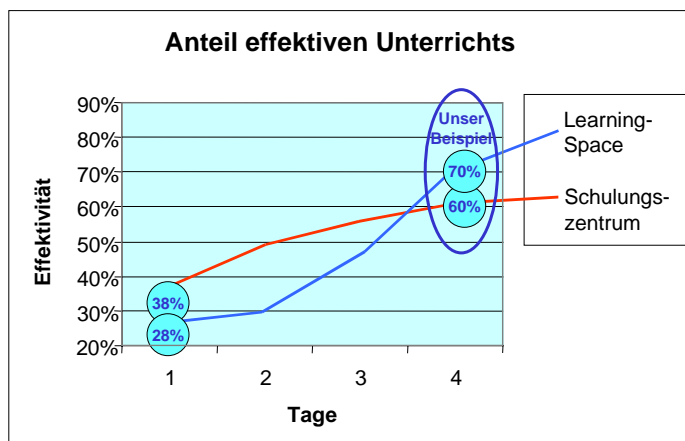


Abbildung 5: Effektivitätsschere

vierten Tage jedoch übersteigt die Effektivität von LearningSpace diejenige von einer Veranstaltung in einem Bildungszentrum<sup>6</sup>.

Wenn Multiplikatoren aus einer Schulung in einem Bildungszentrum zum eigenen Träger zurückkehren, dann ist es deren Aufgabe, das mitgebrachte Wissen zu verbreiten. Die diesbezügliche methodische Vorgehensweise obliegt den Rentenversicherungsträgern selbst. Sie ist freilich je nach Anzahl der Mitarbeiter unterschiedlich.

Dennoch kann allgemein festgehalten werden, daß eine solche Vorgehensweise in aller Regel sehr grundsätzlich

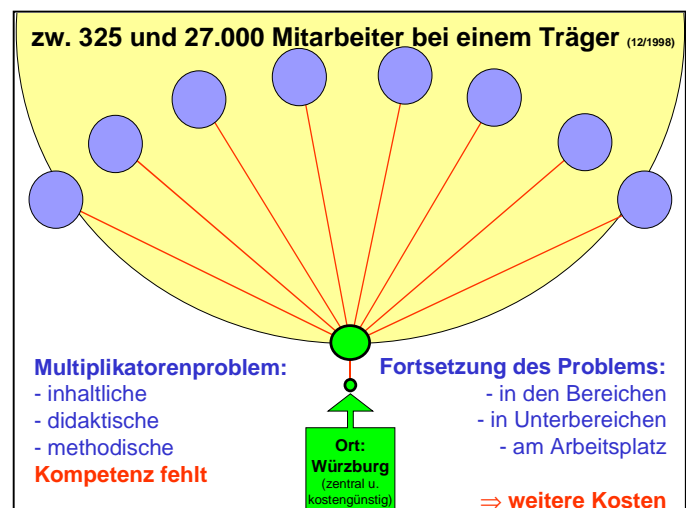


Abbildung 6: Multiplikatoren-situation

<sup>6</sup> Dieser Berechnung liegt die vom VDR verfolgte Strategie zugrunde, die Referenten in der Handhabung von LearningSpace zentral zu schulen und dann per LearningSpace in einem eigenen Kurs zu betreuen. Die eigentlichen Kursteilnehmer werden nach einer Klassenraum-Einführung in LearningSpace direkt im eigenen Hause per LearningSpace unterrichtet. Durch diese Einführungsphase ist LearningSpace zu Beginn deutlich teurer.

eine Kompetenzreduzierung bewirkt, die weitere Kosten produziert. In solchen Fällen erscheint es angebracht, Distant Learning in Erwägung zu ziehen.

## Distant Learning

### Knowledge Management

Kommen wir zurück auf die fiktive Idee, es gäbe eine 'Rentenreform 2000': Allen betroffenen Mitarbeitern sollte möglichst schnell das jeweils für sie notwendige Wissen vermittelt werden.

Die Kollegen der Datenverarbeitung sprechen in einem solchen Fall von 'Workflow' und meinen damit eine IT-Struktur, die das neue Wissen verbreitet. Die Konzeption dieses 'Workflows' hat sich im Laufe der (vergleichsweise jungen) Jahre der EDV-Entwicklung erheblich gewandelt:

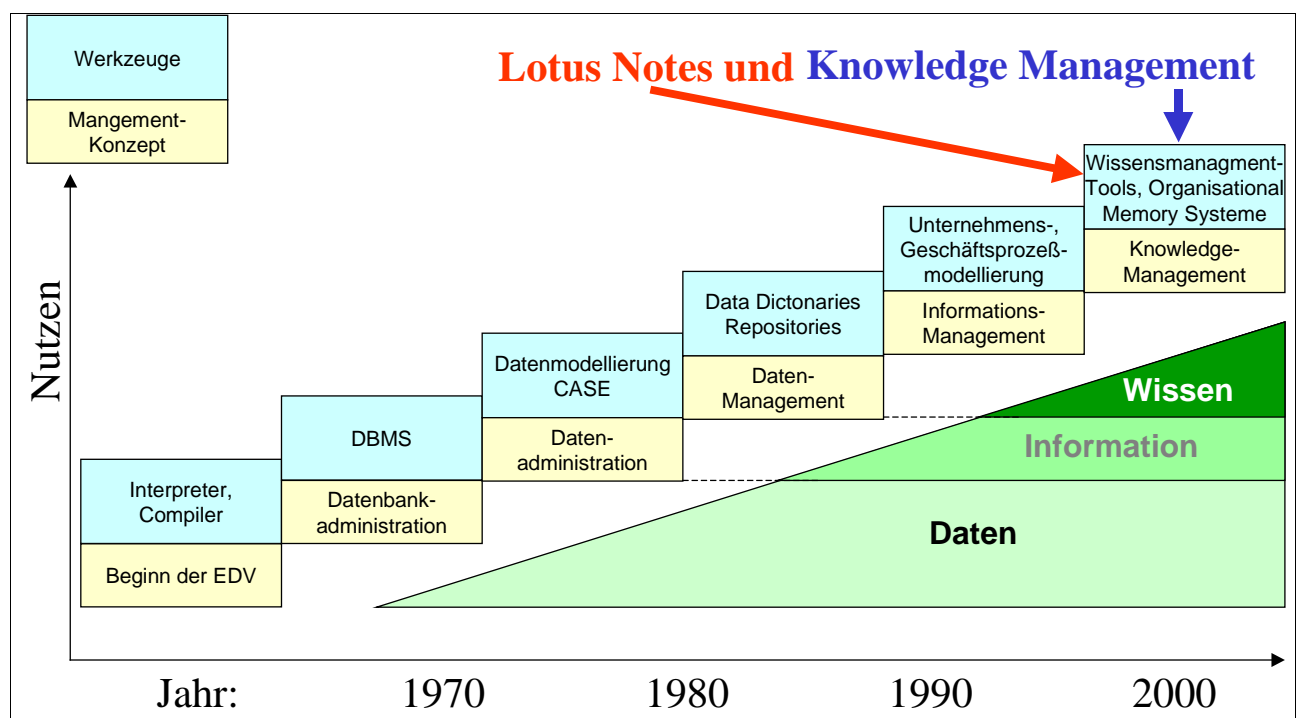


Abbildung 7: Wandel des Managementkonzepts im Bereich der EDV

Die deutsche Rentenversicherung befaßt sich seit KONRAD ZUSE und HERMANN HOLLERITH mit Daten(verarbeitungs)konzepten und begann schon in den 50er Jahren, solche auch einzusetzen. Im Bereich der Beruflichen Bildung allerdings wird EDV erst seit Mitte der 90er Jahre ernstzunehmend genutzt. Diese Neuorientierung der Bildungsarbeit<sup>7</sup> wurde von Seiten der Datenverarbeitung mit all dem dort vorhandenen Knowhow unterstützt und konnte daher vergleichsweise schnell fortschreiten.

Mitte der 90er Jahre wurde beim VDR mittels Lotus Notes ein umfangreiches Kurs- und Raumverwaltungsprogramm entwickelt, daß (hin- und wieder modifiziert) bis heute stabil

<sup>7</sup> Sie hat viel zu tun mit dem Umstieg von Host- auf PC-Technologie, den sich daraus ergebenden neuen Möglichkeiten, am Arbeitsplatz ein (im Gegensatz zu 'dummen' Terminals) 'intelligentes' Gerät zu haben, und mit der Einführung von Lotus Notes und den MS-Office-Produkten in der Verwaltung.



läuft. Seither sind hunderte von Notes-Datenbanken entstanden, die vom VDR zu den Rentenversicherungsträgern repliziert werden und neben der Mailfunktion von Notes für einen regen Informationsaustausch sorgen. Wie wichtig dieser Informationsfluß ist, bemerkt man erst, wenn der Notesserver einmal seinen Dienst verweigert.

Ein Thema, mit dem wir uns im Bereich der Beruflichen Bildung in den letzten Jahren befassen, trägt die Überschrift 'Knowledge Management'. Dabei beschäftigen uns derzeit vor allem zwei Fragen:

- Wie können wir das bei den Mitarbeitern vorhandene, implizite Wissen (embodied Knowledge) identifizieren und in den Produktionsprozeß einfließen lassen? Und
- Wie können wir das im Betrieb vorhandene explizite Wissen (struktured Knowledge) für den Prozeßinput am Arbeitsplatz nutzbar machen?



Abbildung 8: Wissen im Betrieb

Für die Rentenversicherung ist es besonders wichtig, daß die Lösungen zu diesen Fragen besonders zeitnah realisiert werden, denn das hochkomplexe Rentenrecht ändert sich vergleichsweise oft. Insofern hat die Berufliche Bildung der Rentenversicherung eine sehr klare Zielvorgabe, deren Erreichung in alle Tätigkeitsfelder der Rentenversicherungsträger hineinwirkt.

Ich möchte dies am Beispiel der Ausbildung<sup>8</sup> in der Rentenversicherung deutlich machen:

<sup>8</sup> Die Rentenversicherungsträger bilden insbesondere nach der neuen AO-SozV aus. In den kommenden Jahren werden voraussichtlich die neuen IT-Berufe zu einem weiteren Schwerpunkt. Mein Beispiel orientiert sich an der AO-SozV.

Ändert sich das Rentenrecht – wie im Beispiel der fiktiven Rentenreform 2000 – so sind zuerst die strategischen Komponenten anzupassen, also vor allem die **Wissensziele**. Da die neue AO-SozV neben der Fachkompetenz besonderen Wert auf Methoden- und Sozialkompetenz legt, muß auch die Wissensbewertung neu strukturiert werden. Insofern werden die Lehrabschnittsammlung (LAS)<sup>9</sup> und das **Prüferhandbuch**<sup>10</sup> aktualisiert.

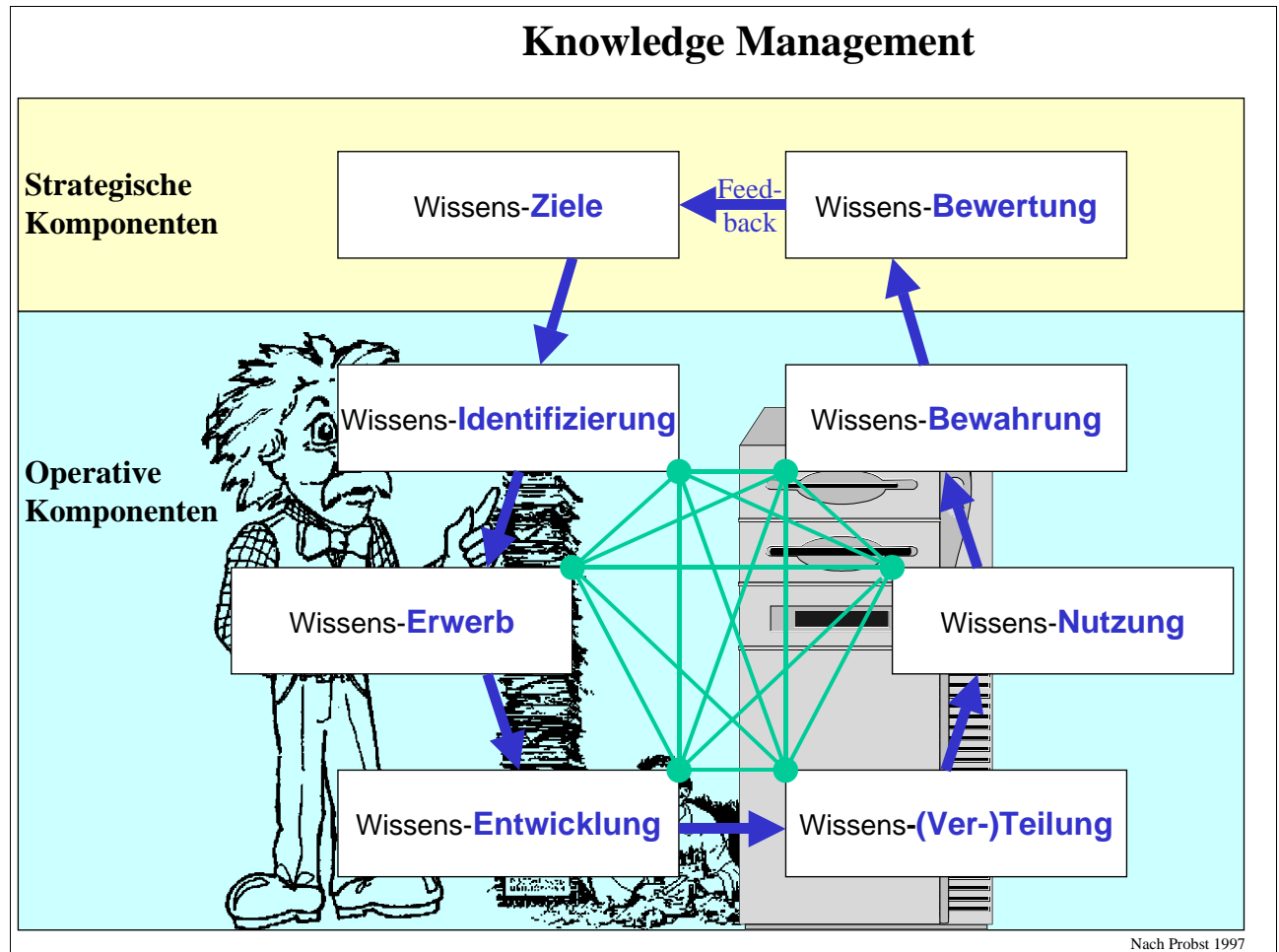


Abbildung 9: Komponenten des Knowledge Managements

Dies kann auf operativer Ebene erhebliche Folgen bezüglich der Didaktik und der Methodik haben. Die Neufassung der AO-SozV beispielsweise machte es notwendig, Themen wie 'Kommunikation und Kooperation' völlig neu zu analysieren, entsprechende Wissensträger zu **identifizieren** und deren Knowhow eventuell zu **erwerben**. Didaktische Änderungen folgen jeder Rechtsänderung und führen regelmäßig dazu, das Lehrmaterial (Studentexte<sup>11</sup>, Foliensammlung<sup>12</sup> o. ä.) neu zu **entwickeln**.

<sup>9</sup> Die LAS ist ein abschließender Lernzielkatalog für die Rentenversicherung, der auch die zu unterweisenden Inhalte, Verweise auf Fundstellen, Hinweise zu Unterrichtsintensität und Vorschläge für Stundenzahlen enthält.

<sup>10</sup> Das Prüferhandbuch beschreibt den Prüfungsablauf und gibt Prüfern Hinweise auf (neue) Verfahren und Beispiele, damit eine an der AO-SozV orientierte Prüfung mit einigermaßen vergleichbaren Ergebnissen gewährleistet ist.

<sup>11</sup> Die Studentexte sind die Lehrbücher für Sozialversicherungsfachangestellte (SOFA).

<sup>12</sup> Die Foliensammlung enthält derzeit ca. 600 (mehrseitige) Dateien in PowerPoint bzw. Freelance.



Auch die Materialien des mit HOMER<sup>13</sup> abgekürzten methodischen Materials (wie z. B. RELEX<sup>13</sup>) sowie die CD-ROM CURT<sup>13</sup> bedürfen nach einer Rechtsänderung der Anpassung, wenn nicht aufgrund schlechten Knowledge Managements die Todesspirale von Informationssystemen wirksam werden soll: Die Verwendung von Informations- und Kommunikationssystemen mit ihrer nahezu unbegrenzten Speicherkapazität verleitet dazu, alle greifbaren Informationen dauerhaft zu speichern und nicht regelmäßig auf **Gültigkeit, Aktualität** und **Lernunterstützung des Adressatenkreises** zu überprüfen. Eine unkontrolliert schnell anwachsende Datenbasis führt innerhalb kürzester Zeit zu Wahrnehmungsproblemen in Form eines „information overload“ und **verhindert** so eine Identifikation relevanten Wissens.

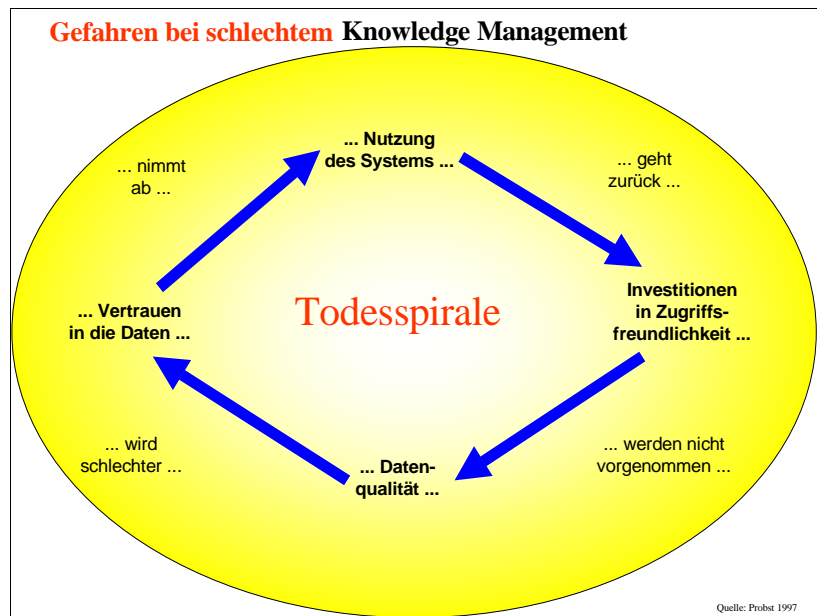


Abbildung 10: Todesspirale von Informationssystemen

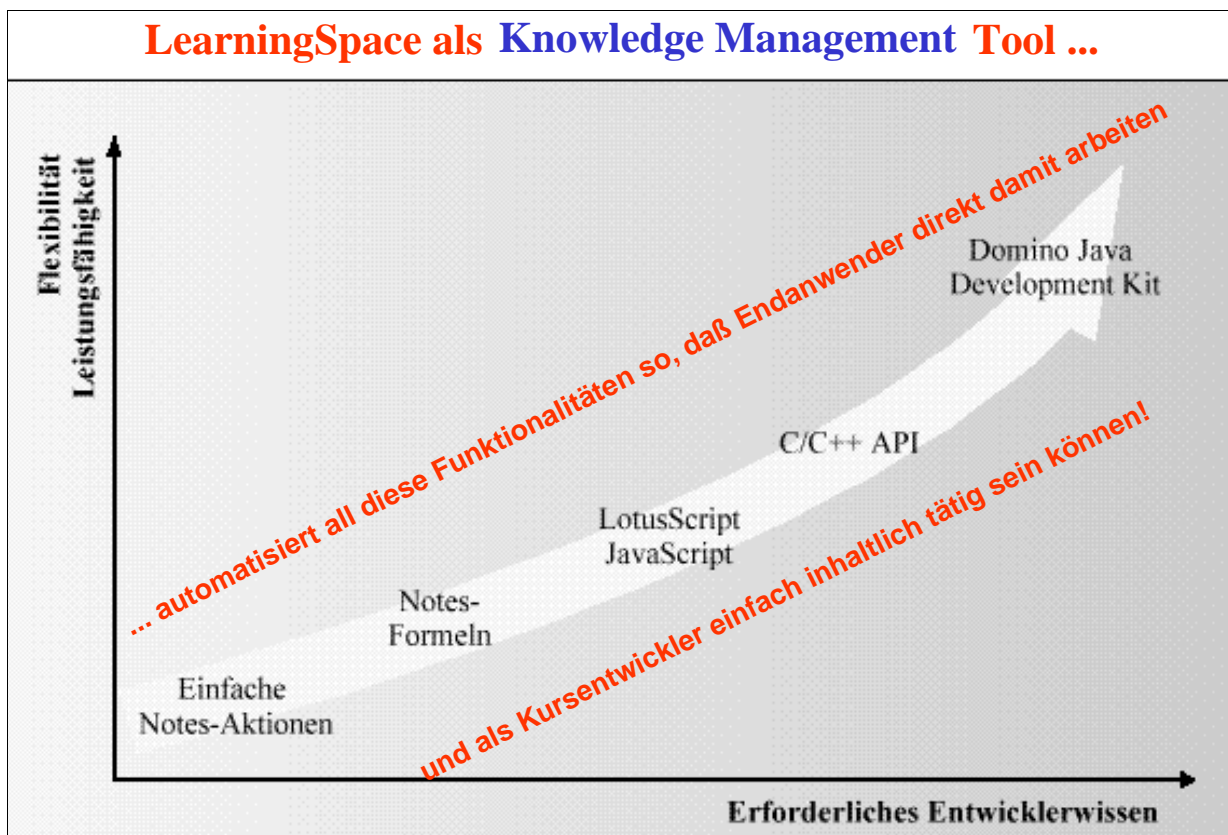


Abbildung 11: LearningSpace als Knowledge Management Tool

<sup>13</sup> Im Anhang werden alle EDV-gestützten Verfahren der Beruflichen Bildung des VDR in Verbindung mit der jeweils nötigen Software beschrieben.

## LearningSpace

Dies bedeutete vor allem, in die Zugriffsqualität zu investieren. Die Informationen müssen dezentral verfügbar und zeitnah aktualisiert sein – eine Forderung, die mittels Lotus Notes erfüllbar erschien.

Ein nicht unerheblicher Kostenfaktor bei Notes-Datenbanken ist deren Entwicklung, Erprobung und Optimierung: Je nach Anspruch an die Ergebnisse, sind hier mehrere Mannwochen keine Seltenheit.

Das Programm LearningSpace macht verschiedene Notes-Funktionalitäten für Endanwender (Kursleiter) verfügbar, ohne daß diese sich in Notes-Programmierung auskennen müssen. Standard-Datenbanken (z. B. Infodatenbanken, Diskussionsdatenbanken oder Kombinationen aus Info- und Diskussionsdatenbanken), wie sie regelmäßig beim VDR oder bei den Rentenversicherungsträgern entwickelt werden, lassen sich mit LearningSpace ohne Programmierkenntnisse abbilden. Sie bedeuten allerdings für die Administratoren etwas mehr Arbeit, weil ein LearningSpace-Kurs aus fünf (zu replizierenden etc.) Datenbanken besteht.

Idealerweise sind die meisten Knowledge-Management-Schritte von der Beruflichen Bildung des VDR bereits in den letzten Jahren in anderen Projekten erprobt worden (z. B. RELEX, CURT etc.), so daß wir viele didaktische, methodische und technische Voraussetzungen für den Einsatz von LearningSpace erfüllen.

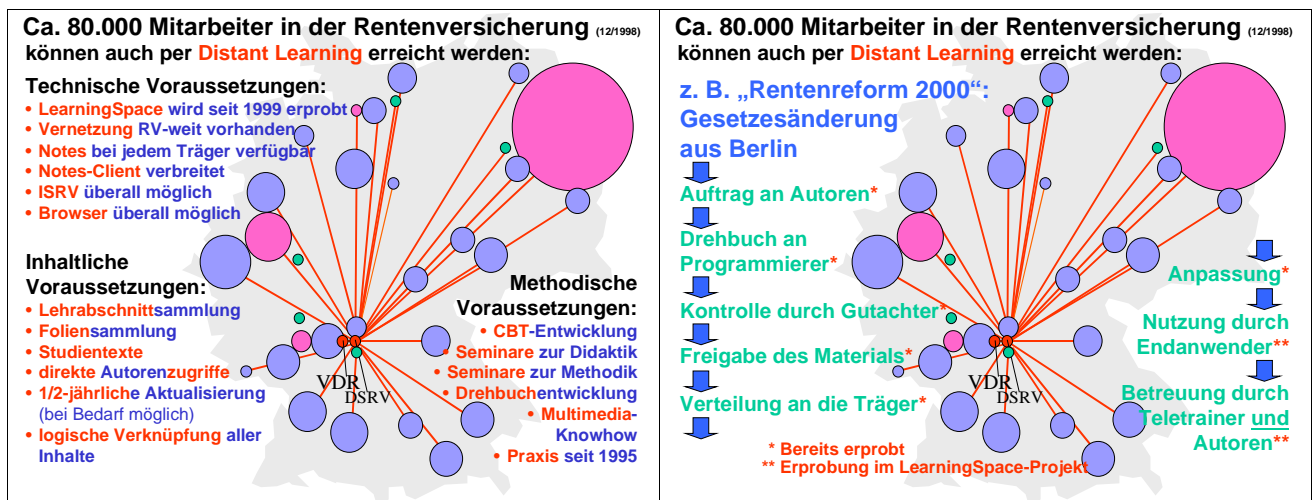


Abbildung 12: Voraussetzungen für LS

Abbildung 13: Produktionsschritte

LearningSpace ist ein Tool, das verstanden worden sein muß, bevor es eingesetzt wird. Dann ist es mächtig. Unverstanden genutzt macht das Programm keinen guten Eindruck<sup>14</sup>. Auf die Art unserer Nutzung möchte ich am Ende meines Vortrages zurückkommen.

<sup>14</sup> Auf diesen Zusammenhang muß hingewiesen werden, weil LearningSpace in Deutschland meist von Firmen angeboten wird, deren Geschäft eher auf einem informationstechnologischen und weniger auf einem methodisch-didaktischen Ansatz basiert. Dies hat zur Folge, daß viele LearningSpace-Kurse, die als Beispiele gezeigt werden, pädagogische Schwächen haben und den von LearningSpace angebotenen Strukturen zu wenig gerecht werden.

## Investment

In unserer betriebswirtschaftlichen Analyse haben wir die (zuvor schon erwähnte) exemplarische Schulung zur fiktiven Rentenreform 2000 in drei Varianten berechnet:

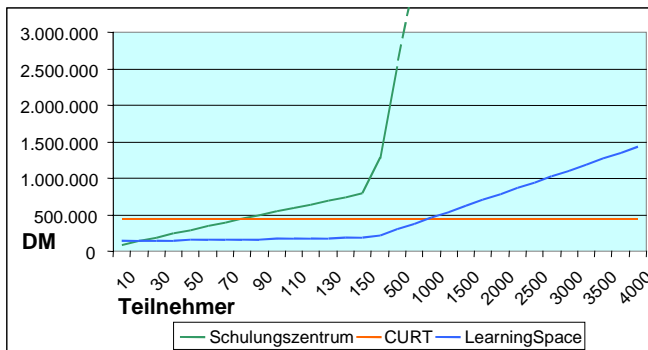


Abbildung 14: Methoden nach Kosten und Teilnehmern

- Klassenraumschulung
- CD-ROM Produktion (CURT)
- LearningSpace-Kurs

Dabei sind wir jeweils von 30 inhaltsgefüllten Zeitstunden ausgegangen, haben alle Kosten addiert und miteinander verglichen.

Im Ergebnis ist die **Klassenraumschulung** zu Beginn besonders günstig, langfristig und bei großen Projekten jedoch extrem teuer. Eine **CD-**

**Produktion** wie z. B. CURT hat hohe Anfangsinvestitionen, rechnet sich jedoch ab ca. 750 abgesetzten Exemplaren. Aus Kostenüberlegungen ist **LearningSpace** ab ca. 15 Teilnehmern (TN) interessant.

Bei der Berechnung der Kosten für 30 Stunden je Teilnehmer (TN-UStd.) erkennt man für die **CD-ROM** die hohe Anfangsinvestition bei geringer TN-Zahl (bei 10 TN jeweils ca. 45.000,- DM), die sich erst ab etwa 75 TN im Vergleich mit **einer Klassenraumschulung** in einem Bildungszentrum lohnt. Aus Kostenüberlegungen scheint die Schulung in einem Bildungszentrum bei sehr kleinen TN-Zahlen im Vergleich mit **LearningSpace** angebracht. Ab etwa 15 TN ist LearningSpace kostengünstiger. Ab etwas mehr als 750 TN erscheint die CD-ROM als die günstigste Variante.

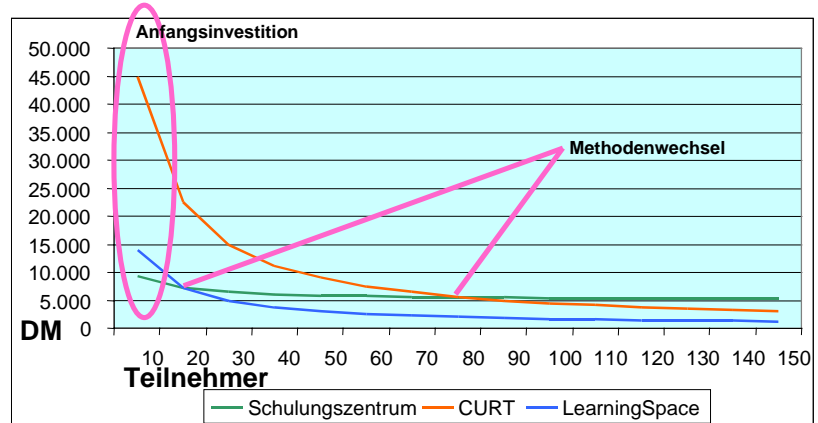


Abbildung 15: Kosten für 30 TN-UStd. (bis 150 TN)

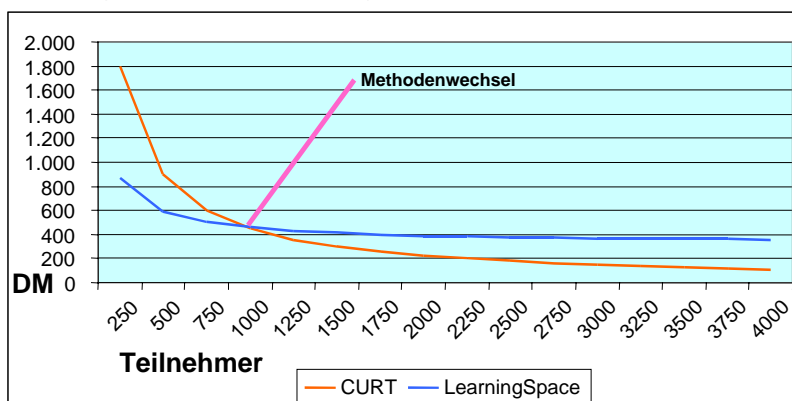


Abbildung 16: Kosten für 30 TN-UStd. (ab 150 TN)

Soweit die betriebswirtschaftliche Analyse. – Doch: "Wer nur etwas von Betriebswirtschaft versteht, versteht auch davon nichts!"<sup>15</sup>

<sup>15</sup> Frei nach HANNS EISLER, der freilich seiner Profession entsprechend nicht von der 'Betriebswirtschaft' sondern von der 'Musik' sprach.

## Return

Der Titel fragt nicht nach der Investition, sondern nach dem Return. Und dies ist die eigentliche Herausforderung, denn das 'Return of Investment' wird in aller Regel in der gleichen Währung dargestellt, wie die Investition selbst. Während jedoch die Kosten für Bildungsanstrengungen recht klar bezifferbar sind, entziehen sich die Erfolge weitgehend derartigen Betrachtungen<sup>16</sup>.

Ein weiteres Handicap ist in der Diskrepanz zwischen den in der AO-SozV neu geregelten Ausbildungszielen und der Praxis erkennbar, die den kreativen, teamfähigen jungen Mitarbeiter in eine Realität steckt, in der gerade diese Tugenden (noch) nicht gefragt sind. Auch jenseits der Ausbildung ist dieses Problem erkennbar, wenn z. B. in einer Informationsveranstaltung zum Thema LearningSpace gefragt wird, ob sich die positiven Erkenntnisse im universitären Umfeld auf die öffentliche Verwaltung mit völlig anderen Motivationsstrukturen übertragen ließen.

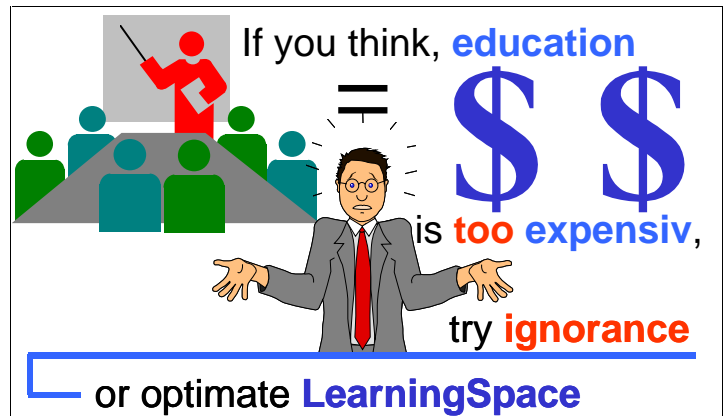


Abbildung 17: Bildung ist nicht billig aber optimierbar

Tatsächlich ist dies – jenseits der Situation der Rentenversicherungsträger – die Frage, der sich LearningSpace stellen muß! Wenn Sie Studenten vor die Wahl stellen, ohne LearningSpace keinen Abschluß zu bekommen, haben die Studenten keine wirkliche Wahl. Im Bereich der beruflichen Fort- und Weiterbildung wird sich langfristig das Instrument durchsetzen, das tatsächlich wirkt, mit dem die Lernwilligen wirklich sinnvoll lernen.

Ob also der Return gelingt, ist weniger vom tatsächlichen Investment abhängig, sondern von der Qualität des Investments – bezogen auf LearningSpace: vom Knowhow derjenigen, die eine LearningSpace-Struktur mit Inhalten füllen, die Lernwillige wirklich fördern. Dies bedeutet vor allem eine neue Kompetenz der Lehrenden: Lernwillige müssen erkannt und entsprechend ihrer Lernrhythmen gefördert werden.

Aus pädagogischer Sicht ist diese Forderung ein Allgemeinplatz. Und erst hier zeigen sich die Vorteile von LearningSpace: Die für LearningSpace aufbereiteten bekannten Notes-Funktionen schaffen Strukturen, die einige Voraussetzungen für das Lernen optimieren. Aus der Sicht der Beruflichen Bildung des VDR wird der Einsatz von LearningSpace nur wenige Klassenraumschulungen in Bildungszentren ersetzen aber viele ergänzen und optimieren können. Der Vergleich mit CBT-Programmen auf CD-ROM wird sich erübrigen, weil diese beiden Verfahren zusammenwachsen werden<sup>17</sup> – die ersten diesbezüglichen Schritte stelle ich Ihnen im letzten Beispiel vor.

<sup>16</sup> Wenn beispielsweise im Umfeld von Rentenversicherungsträgern, die bekanntermaßen über Bedarf Sozialversicherungsfachangestellte ausbilden, Krankenkassen o. ä. Einrichtungen die Ausbildung zurückfahren, um dann den Ausgebildeten lukrative Übernahmeangebote zu unterbreiten, so sind Indizien für eine 'wertvolle' Ausbildung erkennbar, aber dennoch schwer bezifferbar.

<sup>17</sup> Wenn das Gerücht stimmt, daß Lotus die Multimediafirma Macromedia gekauft hat, ist dies ein deutliches Indiz dafür.



## Beispiele

Im Pilotprojekt LearningSpace werden beim VDR derzeit **20 Kurse** erprobt. Als Beispiele wähle ich "Fachwissen zur Rehabilitation" und "Einsteigerseminar Lotus Notes R5".

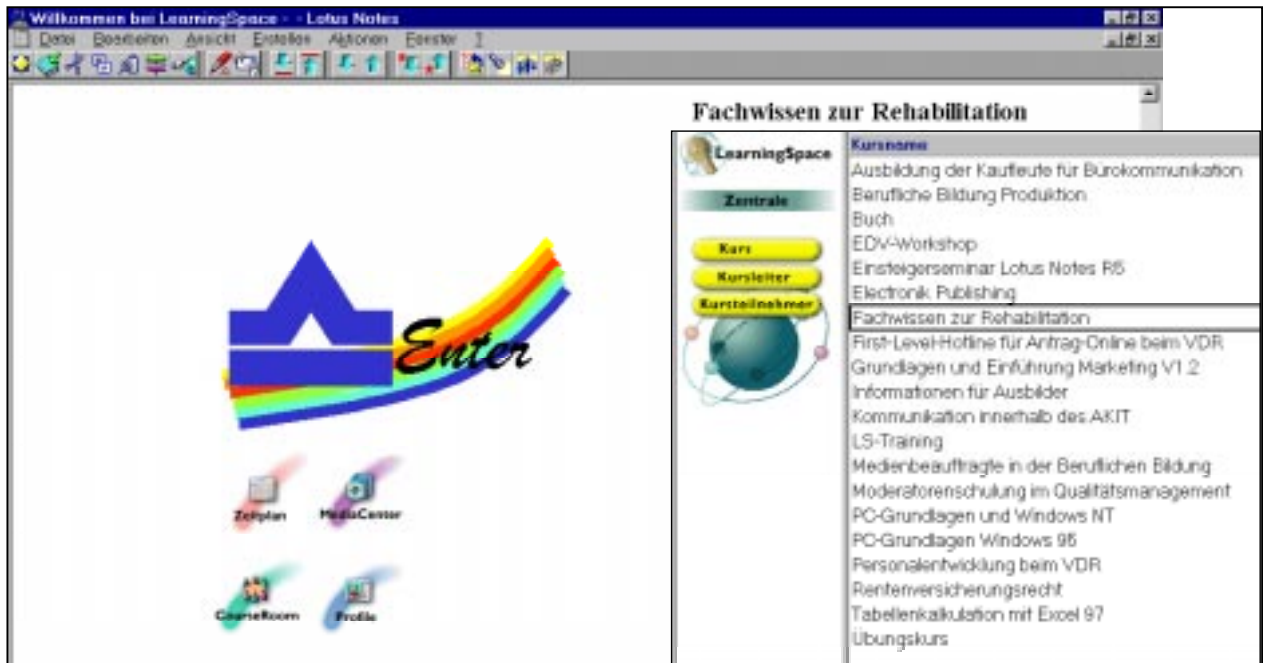


Abbildung 18: 20 Kurse im LearningSpace-Pilotprojekt

Das Fachwissen zur Rehabilitation ist inhaltlich in der LAS I beschrieben:

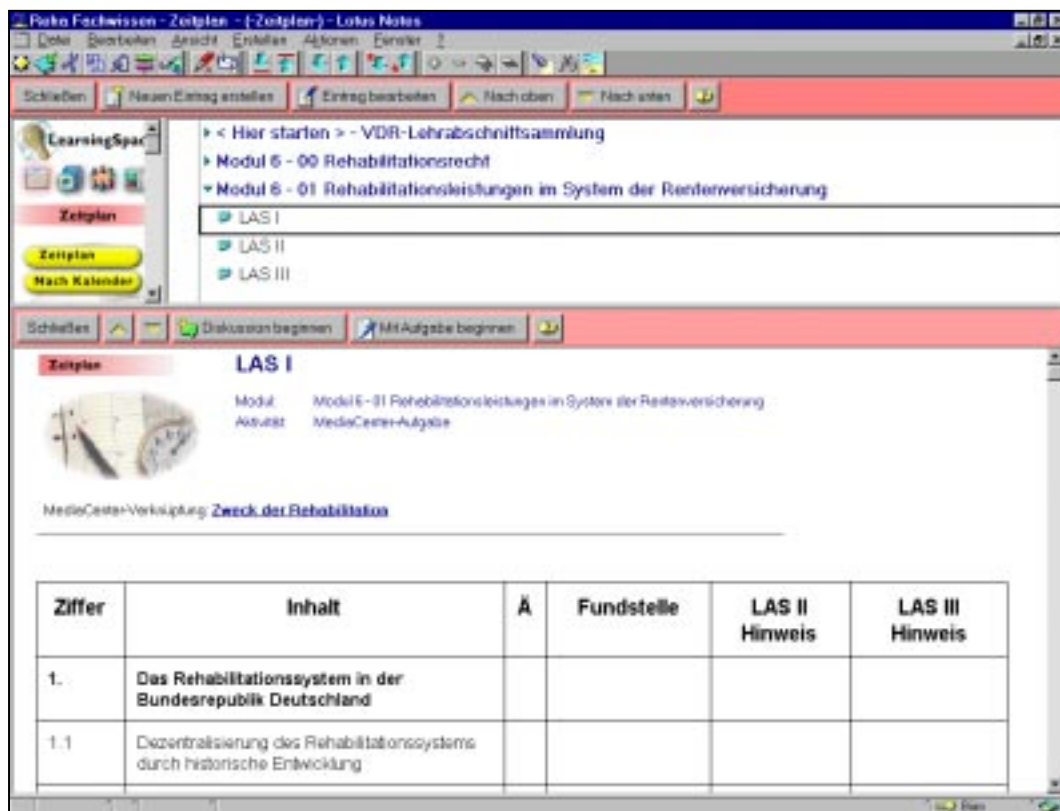


Abbildung 19: LAS I – Inhalte, Fundstellen und Hinweise

In der LAS II werden für die Ausbildung zu Sozialversicherungsfachangestellten (und in der LAS III für die Aufstiegs-Fortbildung) die Lernziele formuliert. Die LAS wird in LearningSpace komplett im Zeitplan abgebildet und ist modular nach Fachgebieten gegliedert.

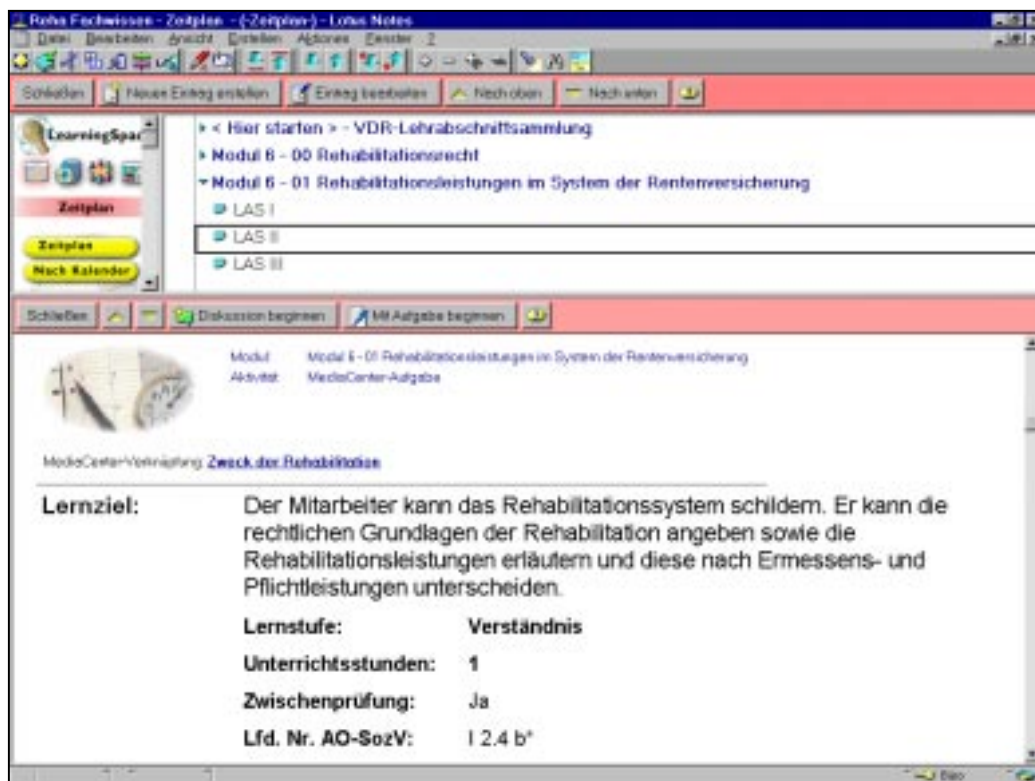


Abbildung 20: LAS II – Lernziele, Lernstufen, Unterrichtsstunden etc.

Von der LAS wird per MediaCenter-Verknüpfung direkt in den entsprechenden Studientext verzweigt



Abbildung 21: Ausschnitt aus Studientext 12 im MediaCenter



Über weitere Links können die Studientexte als PDF-Dateien sowie Folien zum Thema aufgerufen werden.

Nun zum "Einsteigerkurs Lotus Notes R 5":

In Zusammenarbeit mit dem HERDT-Verlag, ist es uns gelungen, **Multimediafunktionen** als Java Applets in das MediaCenter von LearningSpace zu integrieren.

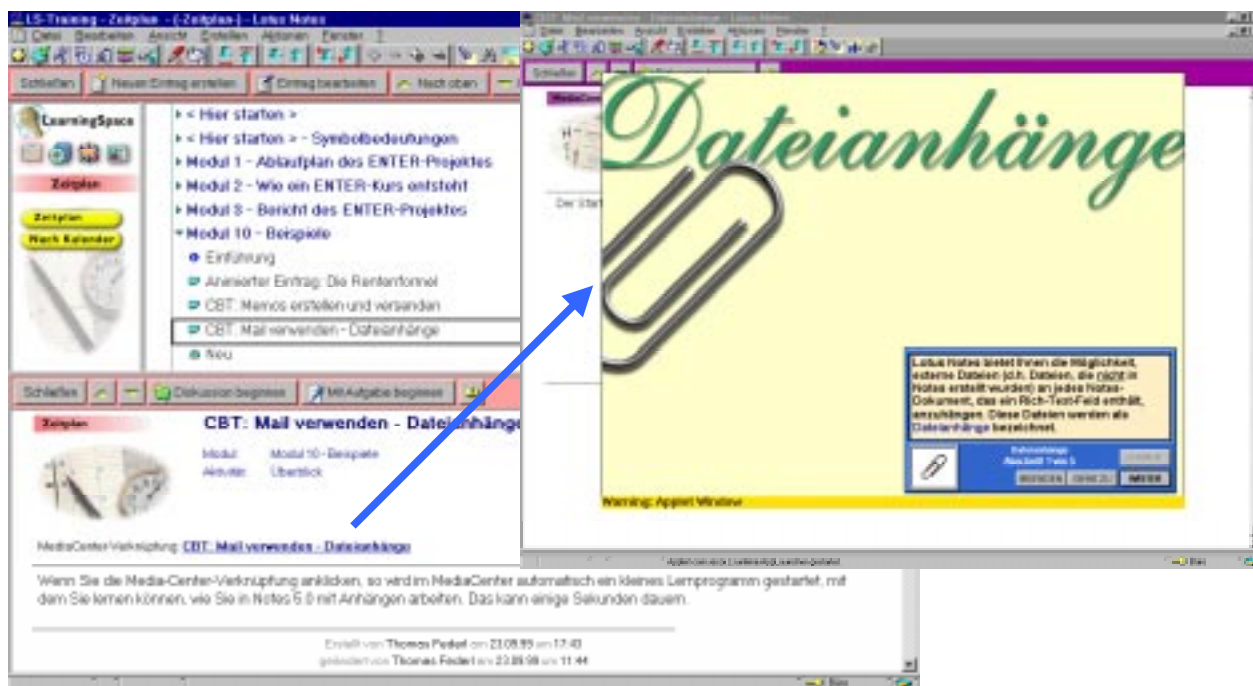


Abbildung 22: Multimediafunktionen in LearningSpace

Wie Sie sehen, ist es also möglich, die bisher für die Rentenversicherung erarbeiteten Lernmedien (LAS, Studientexte, Folien etc.) direkt in LearningSpace einzubinden.

Für das Lernen am PC ziehen wir Multimediafunktionen der schlichten Textdarstellung vor. Auch diese Funktionalität kann mit LearningSpace verwirklicht werden.

Selbst wenn wir also speziell für LearningSpace noch keine exakten Werte für den "Return of Investment" benennen können, so ist doch festzuhalten, daß die guten Erfahrungen mit den bisher schon genutzten Medien über die idealen Verteilerfunktionen von Lotus Notes noch weiter optimiert werden können.

Im Bereich der Studientextproduktion und -verteilung konnten wir durch die Umstellung auf elektronische Notes-gestützte Verfahren die Auflage-Aktualisierung von einem 2-jährlichen auf einen ½-jährlichen Rhythmus senken und dabei die Kosten um 80 % (!!) senken.

## Anhang

| Information für die BeBil                   | Software   |             |                |         |            |       |          |
|---|--|-------------|----------------|---------|------------|-------|----------|
|   | ISRV II bzw. III   | Lotus Notes | Acrobat Reader | WinWord | PowerPoint | Excel | Sonstige |
| <b>Allg. Infos</b>                          | Vom VDR werden für die Berufliche Bildung der Rentenversicherungsträger wichtige allgemeine Informationen bereitgestellt:  |             |                |         |            |       |          |
| <b>Verbandsrundschriften</b>                | Der VDR hat z. B. bisher 1999 1.400 Verbandsrundschriften, davon fast 30 % aus dem Bereich der Beruflichen Bildung verschickt. Die Berufliche Bildung bei den Rentenversicherungsträgern ist in aller Regel Adressat dieser (aber auch anderer) Rundschriften, die im ISRV und in Notes ("RS-Verteiler" als PDF-Datei) hinterlegt.   |             |                |         |            |       |          |
| <b>Fachinformationen</b>                    | Ausbildungsleiter/Ausbilder/Lehrkräfte sind in besonderer Form auf neueste Informationen aus den jeweiligen Fachgebieten angewiesen. Diese werden vom VDR vor allem im ISRV und in Notes zur Verfügung gestellt. Daneben gibt es weitere Info-Systeme (z. B. JURIS / Internet), auf die – wenn nicht an jedem Arbeitsplatz, so doch zumindest im Bereich der Beruflichen Bildung – zugegriffen werden können sollte.   |             |                |         |            |       |          |
| <b>BeBil Infos</b>                          | Vom VDR (Ref. 4.1.1) werden speziell für die Berufliche Bildung der Rentenversicherungsträger Informationen bereitgestellt:  |             |                |         |            |       |          |
| <b>Statistiken</b>                          | Unter anderem für vom VDR abgefragte Daten ist die Berufliche Bildung der Rentenversicherungsträger (z. B. im Rahmen von Personalentwicklungsthemen aber auch im Bereich der beruflichen Statistik) gefordert, statistische Daten zusammenzustellen, die beim Ref. 4.1.1 des VDR z. T. vorliegen und per Notes im Excelformat übermittelt werden können.   |             |                |         |            |       |          |
| <b>Auswertungen</b>                         | Im Bereich der Beruflichen Bildung (vor allem bezüglich des Bildungscontrolling) gibt es diverse Analysen, die regelmäßig durchgeführt, beim VDR zusammengefasst werden und dann der Berufliche Bildung der Rentenversicherungsträger per Notes im Excelformat verfügbar gemacht werden können.  |             |                |         |            |       |          |
| <b>Info-Dienst BeBil</b>                    | Der VDR hat in seinem Notes-Adressverzeichnis eine Gruppe "Ausbildungsleiter" eingerichtet. Über diesen Verteiler werden von Ref. 4.1.1 Abfragen durchgeführt und Informationen zur Verfügung gestellt. Um eine optimale Auswertung dieser Informationen bei den Rentenversicherungsträgern zu ermöglichen, sollten die entsprechenden Standardprogramme verfügbar sein.   |             |                |         |            |       |          |
| <b>Kursverwaltung</b>                       | Im Sinne der Personalentwicklung ist der VDR bemüht, die Kursverwaltung auf einen allgemein hohen Standard zu heben:   |             |                |         |            |       |          |
| <b>Datenbank(en) Kurse [Jahr]</b>           | Das Jahresarbeitsprogramm (JAP) des VDR wird zwar auch gedruckt aber im Laufe eines Jahres laufend an den Schulungsbedarf der Rentenversicherungsträger angepaßt. Diese Anpassungen sind in Replikaktualität über die jahresbezogene Notes-Datenbank(en) "Kurse [Jahr]" abrufbar, die auch ins ISRV und eine mit einem <b>Browser</b> lesbare Fassung portiert wird. Für das 4. Quartal ist eine Restaurierung dieser Datenbank vorgesehen, durch die zusätzliche Informationen abgefragt werden können (z. B. aktuelle Anfahrts Hinweise für alle Veranstaltungs- und Unterbringungsorte – als PDF-Dateien).  |             |                |         |            |       |          |
| <b>Teilnehmermeldung</b>                    | Durch die maßgebliche Entwicklungsarbeit der LVA Thüringen wird nach einem Test in den LVAen Unterfranken und Hannover voraussichtlich ab Anfang 2000 ein notesbasiertes (einheitliches) Verfahren für die elektronische Teilnehmermeldung im Bereich der Kursverwaltung verfügbar sein, das die beteiligten Bereiche der Beruflichen Bildung der Rentenversicherungsträger entlastet. Die diesbezügliche Konzeption sieht vor, daß das Programm an den speziellen Bedarf des jeweiligen Rentenversicherungsträgers angepaßt werden kann.  |             |                |         |            |       |          |
| <b>Lernprogramme</b>                        | Der VDR ist im Bereich CBT recht aktiv. Vor allem 2 Produkte stehen dabei im Mittelpunkt:  |             |                |         |            |       |          |
| <b>CURT</b>                                 | Unter Regie der LVA Württemberg wurde im Auftrag des VDR mittels des Autorensystems Macromedia ein CBT-Programm entwickelt, mit dem computerbasiert in der Ausbildung Rentenversicherungsrecht ( <b>CURT</b> – eine eigenständige EXE-Datei) trainiert werden kann. Dieses Programm ist netzwerkfähig, bedarf allerdings auf dem ausführenden Rechner einer Multimediafähigkeit (Video – ab Windows 95/NT softwarebasiert – und Sound). Zwischenzeitlich wurden die Studientexte (s. u.), ein <b>Rentenberechnungsprogramm</b> (EXE-Datei) und die RV-Infothek (u. a. mit dem gesamten SGB VI) in Form einer <b>Windows-Hilfe-Datei</b> integriert. CURT wird als CD-ROM (600 MB) an die Rentenversicherungsträger einmal kostenlos ausgeliefert und kann beliebig oft installiert werden. Mitarbeiter der Rentenversicherungsträger können die CD-ROM für einen Selbstkostenpreis von 30,- DM erwerben. Externe Interessenten zahlen einen die Gesamtkosten deckenden Betrag. |             |                |         |            |       |          |
| <b>Learning-Space</b>                       | In der Weiterentwicklung des CBT-Gedankens führt das Referat 4.1.1 des VDR derzeit ein Pilotprojekt mit der notesbasierten Software LearningSpace durch, an dem sich neben dem VDR die LVAen Hannover, Thüringen und die BKN beteiligen. Ein LearningSpace-Kurs besteht in der Regel aus fünf Notes-Datenbanken, die ohne weitere Programmierung mit Lerninhalten gefüllt werden können. Durch LearningSpace werden die Notesadministratoren einmalig mit einem ernstzunehmenden Arbeitsaufwand belastet, der jedoch in keinem Verhältnis zu den Einsparungen auf der Entwicklungsebene stehen. Anfang 2000 wird der VDR einen ausführlichen Erfahrungsbericht vorlegen.   |             |                |         |            |       |          |
| <b>Materialien</b>                          | Der VDR stellt umfangreiches Material für verschiedene Bereiche der Beruflichen Bildung zur Verfügung:   |             |                |         |            |       |          |
| <b>Datenbank VDR-Info</b>                   | Diese ursprünglich für die BeBil entwickelte Notesdatenbank ("VDR-Information", ca. 450 MB) ist inzwischen so strukturiert, daß sie neben den Informationen der Beruflichen Bildung auch weitere allgemeine Informationen des VDR für die Rentenversicherungsträger bereithält. Alle im folgenden aufgeführten Materialien sind u. a. in dieser Datenbank zu finden, die auch über einen <b>Browser</b> eingesehen werden kann.  |             |                |         |            |       |          |
| <b>Handbuch der BeBil</b>                   | Im Handbuch der Beruflichen Bildung (Notes-Datenbank: "VDR-Information") sind allgemeine Hinweise für Dozenten, Referenten, Lehrkräfte, Ausbilder und Teilnehmer zusammengestellt, die Bildungszentren (Anfahrts Hinweise etc.) und Materialien der BeBil betreffen.   |             |                |         |            |       |          |
| <b>LAS</b>                                  | In der Lehrabschnittsammlung (LAS) des VDR sind die Lernziele und -inhalte der Aus- und Fortbildung umfassend und abschließend beschrieben (Notes-Datenbank: "VDR-Information"). Außerdem finden sich darin Hinweise zum Stundenumfang und Querverweise (Ausbildungsordnung, Hinweise, Fundstellen). Die LAS ist auch über das ISRV abrufbar. Die LAS ist nach Fachgebieten gegliedert, in Worddokumenten hinterlegt und wird 1/2-jährlich aktualisiert.   |             |                |         |            |       |          |
| <b>Studientexte</b>                         | Die 36 Studientexte des VDR entsprechen Lehrbüchern für die Ausbildung der SOFA's. Sie werden (je nach Gesetzesänderungen) 1 bis 2 mal pro Jahr aktualisiert. Die Studientexte werden als PDF-Dateien zur Verfügung gestellt (Notes-Datenbank: "VDR-Information"). Außerdem können Lehrkräfte diese Texte auch als Worddateien (Version 6.0 bzw. 97) nutzen, um weitere Unterrichtsmaterialien zu erstellen. Die in den Texten enthaltenen Abbildungen und Tabellen stehen z. T. auch als Folien (s. u.) zur Verfügung. Alle Studientexte (in der jeweils aktuellsten Version) sind auch auf der CD-ROM CURT als PDF-Dateien enthalten.  |             |                |         |            |       |          |
| <b>Folien</b>                               | In der Notes-Datenbank "VDR-Information" sowie im ISRV sind zu allen Themen der Aus- und Fortbildung mehrere Tausend Folien in z. T. 670 Dokumenten mit teilweise mehreren manchmal sehr umfangreichen Dateien in PowerPoint gespeichert. Viele dieser Folien liegen noch auch in <b>Freelance</b> vor.  |             |                |         |            |       |          |
| <b>HOMER</b>                                | Unter dem Begriff HOMER ( <b>H</b> andlungs <b>O</b> rientierte Ausbildungs <b>M</b> ethoden in der <b>R</b> enten <b>V</b> ersicherung) wurden von einigen Rentenversicherungsträgern Materialien erarbeitet, die Ausbilder beim Einsatz neuer Ausbildungsmethoden unterstützen sollen (z. B. RELEX – s. u.). Diese werden vom VDR zentral zur Verfügung gestellt (Notes-Datenbank: "VDR-Information"). Zur Zeit kommen bei diesen Materialien WinWord-, PowerPoint- und vereinzelt noch <b>Freelance</b> -Dateien vor.   |             |                |         |            |       |          |
| <b>RELEX</b>                                | <b>R</b> entenversicherungs <b>L</b> eit <b>T</b> exte werden inzwischen bei vielen Rentenversicherungsträgern eingesetzt. Diese Texte leiten Auszubildende an, typische Sachbearbeiter-Arbeitsabläufe eigenständig im Team durchzuführen, wobei die Ausbilder, die mit diesen Leittexten arbeiten, eher beratende Funktion haben. Die Leittexte werden vom VDR zentral zur Verfügung gestellt (Notes-Datenbank: "VDR-Information"). Zur Zeit kommen bei diesen Materialien WinWord-, PowerPoint- und vereinzelt noch <b>Freelance</b> -Dateien vor.   |             |                |         |            |       |          |
| <b>Prüfungsaufgaben-Pool</b>                | Eine Sammlung von verschiedenen Prüfungsaufgaben aus den Vorjahren steht beim VDR in Papierform zur Verfügung. Derzeit wird eine Einbindung neu hinzukommender Materialien in Notes (Datenbank: "VDR-Information") vorbereitet. Dabei werden voraussichtlich PDF- und/oder WinWord-Dateien bereitgestellt.   |             |                |         |            |       |          |
| <b>weitere Lehrunterlagen, Konzeptionen</b> | In verschiedenen Bereichen hat der VDR Weiterbildungskonzeptionen erarbeitet (z. B. Reha-Fachberater, Betriebsprüfer etc.) und zum Teil recht umfangreiches Material zusammengestellt (Notes-Datenbank: "VDR-Information"). Hinzukommen im Jahr 2000 voraussichtlich diverse Skripten z. B. für EDV, HKR, Arbeitsrecht etc.. Bei diesen Materialien werden ja nach Bedarf verschiedene Software-Produkte genutzt.  |             |                |         |            |       |          |