

Sebastian Riebe¹, Sonja Blanco¹, Clarissa Eickholt¹, Dr. Kerstin Baumgarten²

¹systemkonzept, Köln

²Zentralstelle für Berufsbildung im Handel, Berlin

Arbeitsprozessintegriertes Lernen mit mobilen Lernformaten im Einzelhandel

1 Mobiles Lernen in KMU im Einzelhandel

1.1 Mobiles Lernen – jederzeit und überall

Die gesellschaftlich weit verbreitete Nutzung von kabellosen Netzwerken, WLAN und Laptops Anfang der 2000er Jahre eröffnet neue Lernmöglichkeiten. Mit Smartphone, Tablet und Co. beschleunigte sich die Digitalisierung der Gesellschaft und des Handels. 2010 benutzten 86 % der Kunden moderne Technologien (Smartphone, Tablet etc.) zur Unterstützung bei ihrem Einkauf (IBM - „Capitalizing on the smarter Consumer“).

Durch die Ubiquität der digitalbasierten Kommunikation und Interaktion eröffnen ermöglichungsdidaktische Methoden, dynamische Lernarrangements am Arbeitsplatz (Hug, 2010). Mobiles Lernen baut den Arbeitsplatz zum Lernort aus. Mobiles Lernen ist informelles Lernen im Prozess der Arbeit. Informelles Lernen ist problem- und handlungsorientiert in Arbeitsprozesse eingebunden. Beschäftigte werden On-the-Job qualifiziert.

1.2 Forschungsstand und Forschungsbedarf

Die erste Definition zum Mobilten Lernen nach Quinn (2000) definiert Mobilten Lernen als:

„... the intersection of mobile computing and e-learning: accessible resources wherever you are, strong search capabilities, rich interaction, powerful support for effective learning, and performance-based assessment. eLearning independent of location in time or space.“

Umfassende Forschung und Studien zum Mobilten Lernen gibt es seit etwa fünfzehn Jahren. Wu et al. (2012) kommen in einer Auswertung von 164 Studien zum Mobilten Lernen im Zeitraum von 2003 bis 2010 zu dem Schluss, dass die meisten Studien sich mit Fragen zu den Effekten durch Mobilten Lernen befassen, gefolgt vom mobile learning system design.

In Deutschland haben wir seit etwa zehn Jahren verwertbare Ergebnisse zum Mobilten Lernen insbesondere mit (hoch-)schulpädagogischen Fragestellungen, aber auch in der beruflichen Qualifizierung. De Witt (2012) erprobte unterschiedliche Formen Mobilten Lernens in verschiedenen Wirtschaftsbe-

reichen (Instandhaltung in der Automobilindustrie, Berufskraftfahrer, Azubis in der Elektronikbranche).

Die Forschung zum Mobilem Lernen im Einzelhandel ist überschaubar. Bekannt sind die Pilotprojekte Retail-Systems and E-Commerce (ReSye-Co) und Mobile Learning im Einzelhandel (TransmobiLE) aus dem Jahre 2006. Hier wurden transnationale Trainings für den Einzelhandel (Großbetriebe) unter Einbeziehung computergestützter Warenwirtschaftssysteme, E-Business und Mobilem Lernen am Point of Activity erprobt.

Zum Mobilem Lernen im Einzelhandel speziell für KMU liegen weder Forschungsergebnisse noch breite Erfahrungen vor. KMU verfügen selten über eigene F&E-Abteilungen und haben begrenzte Möglichkeiten der Personalentwicklung. Das Verbundprojekt HANDELkompetent¹ setzt genau hier an. Forschungsfragen sind beispielsweise:

- Welche neuen Anforderungen werden an die Beschäftigten und Unternehmen gestellt?
- Was sind Kriterien, Parameter und fördernde Faktoren einer mobilen Lernkultur? Was sind Hemmnisse?

1.3 Projektansatz von HANDELkompetent

HANDELkompetent entwickelt Konzepte, Infrastrukturen und Inhalte für ein situationsadaptives, arbeitsintegriertes Lernen in KMU aus dem Handel. Das Verbundvorhaben ist Teil des BMBF-Programms „Arbeiten – Lernen – Kompetenzen entwickeln: Innovationsfähigkeit in einer modernen Arbeitswelt“. Durch eine Förderung der Beschäftigungsfähigkeit sollen die Innovations-, Wettbewerbsfähigkeit der KMU gesichert werden. Ziel ist, z.B. mithilfe von mobilen Endgeräten direkt im Verkaufs- und Beratungsprozess, Lerninputs bereit zu halten, welche eine Wirkung auf drei Ebenen (Förderung der Beschäftigungsfähigkeit, Innovationsfähigkeit und Selbstkompetenz) erreichen. Zu Projektbeginn wird über ein Experten-Delphi eine Anforderungs- und Bedarfserhebung durchgeführt.

2 Experten-Delphi zu Anforderungen & Bedarf zum Mobilem Lernen im Einzelhandel

2.1 Design des Experten-Delphis

Über eine anonyme Online-Befragung mit der Delphi-Methode wurden Experten über zwei Wellen befragt. In der ersten Welle (offene Fragen) schrie-

¹ Handel kompetent! - Demografie-sensibles Kompetenz-management für KMU durch begleitete, situationsadaptive und innovative technologiegestützte Lernformen; weitere Infos auf: www.handelkompetent.de

ben wir 215 Experten an (Rücklauf 7%, n=16). In der zweiten Welle (halbstandardisierter Fragebogen) wurden 328 Experten angeschrieben (Rücklauf 9%, n=30). Anschließend wurden Ergebnisse der ersten und zweiten Welle auf einem Delphi-Workshop mit ausgewählten Branchen-Experten der Berufsgenossenschaft für Handel und Warenlogistik (BGHW) diskutiert und weitere Ableitungen zu den Lernbedingungen getroffen.

2.2 Erste Ergebnisse

Realisierung vom Mobilem Lernen in KMU im Einzelhandel

Zwei Drittel der Experten sind der Ansicht, dass in KMU aus dem Einzelhandel E-Learning nur über mobile Endgeräte möglich sein sollte und es inhaltlich nur kleine Lerneinheiten sein sollten. Gleichzeitig glauben mehr als drei Viertel der Experten nicht oder nur teilweise, dass Beschäftigte mit den Anforderungen durch mobiles Lernen mit Tablets, Smartphone, Apps und Co gut umgehen.

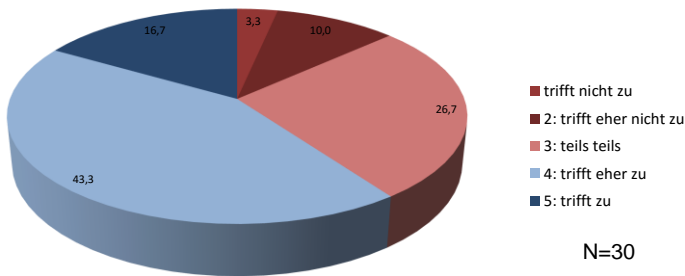


Abb. 1: E-Learning im Einzelhandel nur über mobile Endgeräte

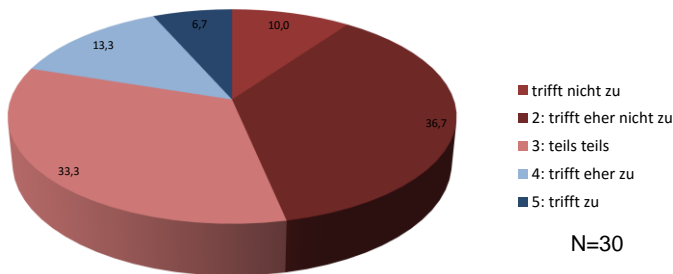


Abb. 2: Beschäftigte können gut mit Anforderungen durch Mobiles Lernen umgehen

Erfolgsfaktoren bei der Einführung vom Mobilem Lernen

Bisherige Erkenntnisse deuten auf fünf Gestaltungsfelder hin:

- **Strukturelle Bedingungen der Einzelhandels-KMU**
Das Setting KMU-Betrieb mit branchen- und betriebsspezifischen Besonderheiten (z.B. viele Geringqualifizierte, wenig Akademiker, Großteil weibliche Beschäftigte, ältere Mitarbeiter, fehlende Abteilung zu PE/OE, kaum strategische Planung) muss im Mittelpunkt stehen.
- **Führungsverhalten und Lernkultur**
Das Können und Wollen von Mitarbeitern und Führungskräften muss berücksichtigt werden durch Sensibilisieren, Einbeziehen, Beteiligen und Motivieren. Führungskompetenzen sind zu fördern. Und in erster Linie muss die Unternehmensleitung für Aktivitäten gewonnen werden. Der Unternehmer muss eine offene, positive Grundhaltung zum Kompetenzthema haben. Mitarbeiter dürfen nicht von den Führungskräften kontrolliert werden (z.B. wann und wie oft was gelernt werden soll).
- **Gestaltung der Inhalte und Lernbedingungen**
- **Entwicklung der „richtigen“ Kompetenzen (Digitale Kompetenzen)**
- **Gestaltung der Technik**
Die Technik darf die Mitarbeiter nicht überfordern. Demografische Aspekte müssen bei Auswahl und Beschaffung berücksichtigt werden (größere Displays für ältere Mitarbeiter).

Förderung der Beschäftigungsfähigkeit

Die Gestaltung der Lernbedingungen soll die Beschäftigungsfähigkeit mit verhältnis- und verhaltensbezogenen Angeboten unter Berücksichtigung der besonderen Situation der Beschäftigten im Einzelhandel (hohe emotionale Anforderung durch Kundenkommunikation, teils monotone Tätigkeiten etc.) fördern. Zur genaueren Beschreibung der Bedarfslage wird die BiBB-/BAuA-Erwerbstätigenbefragung im Rahmen des Projektes ausgewertet.

Literatur

- De Witt, C. (2012): Mobile Learning – prozessbezogenes informieren und Lernen in wechselnden Arbeitsumgebungen (Abschlussbericht), Hagen.
- Hug, Theo (2010): Mobiles Lernen. In: Hugger K.-U., Walber M. (Hrsg.) Digitale Lernwelten: Konzepte, Beispiele und Perspektiven. Verl. für Sozialwiss., Wiesbaden, S. 193-211.
- Lux, W. (2012): Innovationen im Handel. Verpassen wir die Megatrends der Zukunft? Berlin/Heidelberg.
- Quinn, C. (2000). mLearning. Mobile, Wireless, In-Your-Pocket Learning. Linezine. Download: <http://www.linezine.com/2.1/features/cqmmwivp.htm>
- Riebe, S.; Blanco, S.; Kahnwald, N. (2015): Lernen 4.0: Chancen und Perspektiven für Fachkräfte für Arbeitssicherheit, in „Sicherheitsingenieur – Die Fachzeitschrift für betriebliches Sicherheitsmanagement und Prävention“, S. 20-27.
- Wu et al. (2012): Review of trends from mobile learning studies: A meta-analysis, in: Computers & Education, 59, S. 817-827.