

Success Story Computergestütztes Lernen in der Raiffeisenbankengruppe Oberösterreich

Der Qualifikation der MitarbeiterInnen wurde und wird in der Raiffeisenbankengruppe Oberösterreich größte Bedeutung zugemessen. Seit Jahren wird hier bereits auf Kombinationslernen (Blended Learning) gesetzt. Ziel der Aus- und Weiterbildung der Raiffeisenbankengruppe Oberösterreich ist die laufende Ausrichtung und Überprüfung der Qualifikation der MitarbeiterInnen im jeweiligen Berufsbild. Das Bildungssystem ist daher so aufgebaut, dass es sich kurzfristig und flexibel den ständigen Veränderungen anpasst. Hierbei leistet E-Learning einen wesentlichen Beitrag. Mit raiffeisen@learning steht jetzt auf Basis der IBT® SERVER-Software eine vollintegrierte, kommunikationsorientierte Lernplattform zur Verfügung.

Das Projekt

Die MitarbeiterInnen der Raiffeisenbankengruppe Oberösterreich sowie deren Tochterfirmen nutzen raiffeisen@learning sowohl im Rahmen der Ausbildung als auch zur Fortbildung. Das Lernen in der Lernplattform ist sowohl im Intranet als auch im Internet möglich. Gelernt wird in der Regel am Arbeitsplatz (an den Randzeiten), aber auch in der Freizeit von zu Hause aus.



Die Lernplattform wird in Kombinationslernkursen eingesetzt, d.h. bei bankfachspezifischen Kursen werden die Präsenzphasen mit Telelernphasen ergänzt. In den Telelernphasen werden den KursteilnehmerInnen von den Teletrainern Aufgaben in der Lernplattform gestellt, wobei verschiedenste elektronische Kommunikationsinstrumente (Forum, Chat, E-Mail, Aufgabentool etc.) zur Verfügung stehen. Die KursteilnehmerInnen werden während der

Auf Basis der IBT® SERVER-Software der time4you GmbH realisierte Raiffeisen Oberösterreich in Zusammenarbeit mit der PEG Linz die Lernplattform raiffeisen@learning als zentrale Drehscheibe computergestützten Lernens. 5500 aktive Benutzer, darunter Mitarbeiter der Raiffeisenbankengruppe Oberösterreich und deren Tochterfirmen lernen derzeit im Rahmen ihrer Aus- und Fortbildung auf dieser Plattform. Ein wesentlicher Bestandteil der Qualitätssicherung ist ein umfassender Zertifizierungsprozess.

Telelernphasen durch die Teletrainer begleitet und unterstützt, indem regelmäßig Feedback auf die erfüllten E-Learning-Aufgaben gegeben wird. Im Jahr 2005 wurde der Kundenberaterlehrgang mit den Telelernphasen zu den Bedarfsfeldern „Sparen und Anlegen“ sowie „Vorsorgen und Werte sichern“ angeboten. Sukzessive werden alle bankfachspezifischen Kurse auf Kombinationslernkurse umgestellt.

In raiffeisen@learning stehen verschiedenste SCORM-Kurse (z.B. Cash Management, Kreditbasiswissen, Wertpapiergrundlagen, ECDL XP, Lotus-Notes etc.) zur Verfügung. Zur Recherche bankfachspezifischer Inhalte kann die in die Lernplattform integrierte Bibliothek verwendet werden, wobei diese nach Bedarfsfeldern und Einzelgegenständen gegliedert ist. Im Rahmen des Projekts wurde von der time4you GmbH auch eine Schnittstelle zum auf Lotus Notes basierenden Seminarverwaltungssystem entwickelt. Darüber hinaus wurde der Pilotbetrieb eines umfangreichen Zertifizierungsszenarios (Self-Assessments zum Üben und mit echter Zertifizierung) auf Basis der Software IBT® Assessment erfolgreich abgeschlossen und nun für den Regelbetrieb erweitert.

Die Zertifizierung

Die Raiffeisenbankengruppe Oberösterreich umfasst derzeit 120 eigenständige Raiffeisenbanken mit 455 Bankstellen. Für alle gemeinsam wurde ein Konzept erarbeitet, das eine Online-Zertifizierung für unterschiedliche Berufsbilder vorsieht. Die gesamte Zertifizierung kann innerhalb von ca. zwei Monaten absolviert werden. Die Prüfungsvorbereitung besteht aus drei Self-Assessments, die jede/r TeilnehmerIn freiwillig mehrmals durcharbeiten kann. Die Freischaltung der Self-Assessments erfolgt nacheinander mit dazwischenliegenden Weiterbildungsphasen von zwei und vier Wochen. Bei den Self-Assessments erhält der/die TeilnehmerIn eine sofortige Rückmeldung, ob die Frage richtig oder falsch beantwortet wurde und am Ende die Gesamtbeurteilung über die erreichten Prozent.

Success Story

Computergestütztes Lernen in der Raiffeisenbankengruppe Oberösterreich



Zur Recherche bankfachspezifischer Inhalte kann die in die Lernplattform integrierte Bibliothek verwendet werden. Sie ist nach Bedarfsweldern und Einzelgegenständen gegliedert.



Der Projekterfolg bestätigt das Konzept: Konsequente selbstgesteuerte Weiterbildung fördert die Motivation!

Nach dem ersten Selbstcheck folgt eine individuelle Lernphase mit Unterstützung von Skripten sowie WBTs, welche alle online in der Lernplattform raiffeisen@learning abrufbar sind. Die festgestellten Wissenslücken können somit individuell identifiziert und durch selbstorganisiertes Lernen abgedeckt werden. Die Lernempfehlungen werden vom Bildungsservice gemeinsam mit den Trainern erarbeitet und sind bei den Self-Assessments direkt abrufbar. Die Selbstchecks dienen zur Feststellung des eigenen Wissensstandes und um sich mit dem System und den Fragestellungen vertraut zu machen. Den Abschluss bildet die Zertifizierung.

Die Prüfung wird dezentral am Arbeitsplatz des jeweiligen Teilnehmers abgenommen und läuft in maximal einer Stunde (abhängig vom Berufsbild) nach folgenden Kriterien ab:

- 1) Freischaltung der Prüfung für eine begrenzte Zeitdauer, innerhalb dieser Zeit muss der/die zu Zertifizierende in das System einsteigen und die Zertifizierung absolvieren.
- 2) Ein Countdown beginnt mit dem Einstieg in die Prüfung zu laufen, zehn Minuten vor Ablauf der Zeit wird in einem Hinweisfenster auf die noch zur Verfügung stehende Zeit verwiesen.
- 3) Anders als bei den Self-Assessments ist bei der Zertifizierung nur ein einmaliger Zugriff möglich. (Sollte die Internetverbindung während der Prüfung unterbrochen werden, wird ein „Lesezeichen“ gesetzt und der/die TeilnehmerIn kann noch einmal in die Prüfung einsteigen.)

Der Erfolg

Die Raiffeisenbankengruppe Oberösterreich führte nach differenzierter Prüfung die Online-Weiterbildung und -Zertifizierung ihrer BeraterInnen ein. Der Projekterfolg bestätigt das Konzept: Konsequente selbstgesteuerte Weiterbildung fördert die Motivation! Über die qualitativ hohen Erfordernisse, die sich an den Bedarfsweldern des Kunden orientieren und auf das jeweilige Berufsbild abgestimmt sind, wird sowohl eine positive Beeinflussung des Berufsbildes der BeraterInnen erreicht, als auch die Sicherung der Wettbewerbs- und Konkurrenzfähigkeit des Unternehmens. Die Qualitätssicherung erfolgt hierbei über den hohen Ausbildungsstandard generell und durch die Notwendigkeit, das eigene Fachwissen kontinuierlich am Puls der Zeit zu halten (das via E-learning erworbene Zertifikat hat eine begrenzte Gültigkeitsdauer von drei Jahren).

Herr Dr. Ludwig Scharinger, Generaldirektor Raiffeisenlandesbank Oberösterreich AG:

„Wir haben ausgezeichnete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich auf unsere Kunden einstellen. Mit diesem ganz neuartigen Zertifizierungsinstrument wird unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ermöglicht, kompetenzmäßig auf dem Laufenden zu bleiben, was sehr wichtig ist in unserer schnelllebigen Zeit.“

Weitere Informationen

time4you GmbH
communication & learning
Marketing & Sales

Maximilianstr. 4
76133 Karlsruhe
Fon +49 (0)721 83 01 60
Fax +49 (0)721 83 01 616

www.time4you.de
info@time4you.de

