

E-Learning-Potenziale im E-Government in NRW

Eine Studie im Auftrag des Informationsbüros d-NRW



Executive Summary

Hintergrund und Studienanlass

Die Modernisierung von Verwaltungsabläufen ist derzeit eine zentrale Aufgabe der öffentlichen Verwaltung in Deutschland. Die Dienstleistungen der Verwaltung für Bürger und Unternehmen, so auch die der Städte und Kreise, werden zunehmend elektronisiert, die damit verbundenen Änderungsprozesse sind eine bereits angenommene Herausforderung für die Öffentliche Verwaltung – Electronic Government ist das beherrschende Thema für die Kommunen am Anfang des 21. Jahrhunderts.

Diese Veränderungen können nur greifen, wenn sie gemeinsam mit den betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Verwaltungen erarbeitet und umgesetzt werden. Hierzu müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeitnah weitergebildet oder grundlegend qualifiziert werden, um die im Zuge der Modernisierung eingesetzten neuen Instrumente und Verfahren sicher handhaben zu können. Die Personalverantwortlichen in den Kommunen stehen vor der Aufgabe, entsprechende Strategien der Personalentwicklung zu erarbeiten und umzusetzen. Dabei können neue Konzepte des computergestützten Lernens eine wichtige Rolle spielen.

Die vorliegende Studie, die das renommierte MMB-Institut für Medien- und Kompetenzforschung (Essen) im Auftrag des Informationsbüro d-NRW (Bochum) durchgeführt hat, geht vor diesem Hintergrund den folgenden Kernfragen nach:

- Welche Rolle spielen innovative, computergestützte Weiterbildungsangebote (zusammengefasst als E-Learning bezeichnet) bereits heute in der Personalentwicklung von Kommunen?
- Welches Unterstützungspotenzial wird ihnen aus Expertensicht im Zuge der Einführung von E-Government zugeschrieben?

Studiendesign, Methoden und Verlauf

Im Rahmen der Untersuchung wurde von folgender Definition des computergestützten bzw. elektronischen Lernens ausgegangen: E-Learning schließt danach alle Lehr- und Lernformen bzw. -instrumente ein, bei denen der Computer oder computervermittelte Kommunikation zum Einsatz kommen. Dies schließt auch Lernangebote ein, die „klassisches“ E-Learning mit Präsenzanteilen kombinieren (Blended Learning). Ebenso werden ausdrücklich „informelle“ Lernformen mit eingeschlossen (Fokus: lernzielorientierte Informationsaufbereitung oder Konzepte des Wissensmanagements), soweit hierfür elektronische Distributionsformen verwendet werden.

In einer Sekundäranalyse wurden die Befunde bereits abgeschlossener Studien zum E-Government und E-Learning aufbereitet und in die Studie übernommen. Die hieraus gewonnenen Erkenntnisse wurden thesenartig einem ausgewählten Expertenkreis zur Validierung und Erweiterung vorgelegt.

Mit insgesamt 23 Interviews, die mit Experten aus der Öffentlichen Verwaltung (Personalämter, kommunale und landesweite Weiterbildungseinrichtungen, kommunale Rechenzentren) sowie mit Vertretern von Volkshochschulen und E-Learning-Anbietern geführt wurden, sowie einer Angebotsanalyse und vier Fallstudien konnte in der Primäranalyse ein Gesamtbild des Status Quo des E-Learning zur Unterstützung von E-Government in NRW erzielt werden.

Zentrale Thesen aus der Sekundäranalyse und der Expertenrunde („Validierungstermin“)

Folgende Thesen wurden im Zuge der Sekundäranalyse herausgearbeitet und in einem Validierungstermin von den anwesenden Experten – aus den Bereichen Volkshochschule, kommunale Rechenzentren, Personalentwicklung sowie E-Learning-Anbieter – bestätigt und ergänzt:

- *Verwaltungsangestellte erfüllen eine wichtige Voraussetzung für die Nutzung von E-Learning: Sie besitzen eine hohe PC-Kompetenz.*

Eine erhebliche Anzahl an Mitarbeitern in den Kommunen hat sich in den letzten Jahren durch die Einführung von PCs oder durch den Wechsel von Rechner- und Betriebssystemen eine gewisse Anwendungskompetenz aneignen müssen. Die Ausprägung einer hieran anschließenden Transferkompetenz zur Handhabung anderer, ähnlich gelagerter elektronischer Arbeitsprozesse ist aber noch ausbaufähig. Zudem ist zu beobachten, dass es Mitarbeiter-Gruppen gibt, die für Änderungsprozesse weniger offen sind.

- *Die Weiterbildungsorientierung der Mitarbeiter in der Öffentlichen Verwaltung ist durchaus ausgeprägt; die Anlässe sind dabei eher vielfältig und dienen zumeist der eigenen beruflichen Entwicklung.*

Allerdings liegen die tatsächlichen Teilnahmequoten deutlich unter dem Anteil der Mitarbeiter, die Weiterbildung als wichtig erachten. Das Interesse ist somit größer als die tatsächliche Nutzung.

- *E-Learning spielt für die individuelle Weiterbildung von Mitarbeitern der Öffentlichen Verwaltung in der Praxis noch keine wichtige Rolle.*

Fraglich bleibt, ob der Begriff E-Learning generell wirklich alle Beteiligten erreicht und ob er von den Betroffenen richtig eingeordnet wird. Deutlich wird zudem, dass Studien in diesem Punkt mit einem „Begriffsproblem“ belastet sind. Aus pragmatischen Erwägungen wird der Arbeitsbegriff „E-Learning“ von Experten jedoch denkbaren Alternativen vorgezogen.

- *E-Government gewinnt in Deutschland an Relevanz – zentrale Treiber der Entwicklung sind Initiativen, Wettbewerbe und Masterpläne.*

Masterpläne können nicht die wirklichen oder alleinigen Treiber sein, da sie nicht wirklich „gelebt“ werden. Entscheidend sind vielmehr nachhaltig angelegte Modell-Initiativen und die Konsequenz, mit der Projekte umgesetzt und in den „Regelbetrieb“ integriert werden.

- *Hemmnisse bei der weiteren Verbreitung und Ausdifferenzierung von E-Government sind durchaus noch vorhanden – vor allem fehlende personelle und finanzielle Ressourcen bremsen die Entwicklung derzeit noch.*

Die im Rahmen der Studie befragten Experten heben einhellig hervor, wie drängend das Problem aus ihrer Sicht ist.

- *E-Learning besitzt große Potenziale als Katalysator für die Verbreitung von E-Government.*

Von entscheidender Bedeutung ist vor allem die Passgenauigkeit der E-Learning-Anwendungen und -Konzepte. E-Learning an sich ist noch kein Wert: Vielmehr kommt es darauf an, den Anforderungen und abzudeckenden Lernbedarfen mit den eingesetzten Lösungen und Anwendungen optimal zu entsprechen.

- *Die Anwendung von E-Learning ist eine „Generationenfrage“, künftige Anwender und Entscheider werden hierfür aufgeschlossener sein.*

Die kommende Generation der „Digital Natives“ wird die Nutzung von IT-Systemen und E-Learning nicht mehr als Problem diskutieren. Bevor dies aber so sein wird, gilt es, PC-erfahrene Mitarbeiter und Neueinsteiger nicht voneinander abzugrenzen, sondern durch entsprechende Maßnahmen der Personalentwicklung zu integrieren.

Erkenntnisse und Empfehlungen aus den Experteninterviews

Als Instrument der Weiterbildung in der Öffentlichen Verwaltung steht E-Learning noch am Anfang. Die Erwartungen hinsichtlich der Einsparungs- und Optimierungspotenziale für die Weiterbildung durch den Einsatz des elektronisch unterstützten Lernens sind aber sehr hoch. Dass E-Learning im Zuge der anstehenden Verwaltungsmodernisierung ein erhebliches Potenzial zur Unterstützung der Veränderungsprozesse besitzt, ist Konsens bei den befragten Experten.

Entscheidende Faktoren werden die Ausgestaltung der nötigen Rahmenbedingungen und die Überzeugung von bislang skeptischen Entscheidern sein; von zentraler Bedeutung ist zudem die frühzeitige Einbeziehung der Anwender von E-Government und

E-Learning sowie der Personalvertretungen. Eine zeitgleich erfolgende Systematisierung der Ermittlung von Bildungsbedarfen und die Überprüfung der Passgenauigkeit von Bildungsmaßnahmen sind weitere Voraussetzungen für eine optimale Einführung von E-Learning in der Weiterbildung bzw. Personalentwicklung.

Bestehende Unsicherheiten gilt es auch bei der Kenntnis über die Einsatzpotenziale, die Verbreitung und die Nutzungsquote von E-Learning in der kommunalen Weiterbildung auszuräumen. Die äußerst lückenhafte Datenlage, die im Rahmen der vorliegenden Untersuchung deutlich wurde, kann weder im Interesse der kommunalen Personalentscheider noch in dem der E-Learning-Anbieter liegen. Eine nachhaltige Marktentwicklung des E-Learning in der kommunalen Weiterbildung benötigt zusätzlich verlässliche Basisdaten aus allen Kommunen. Dies war nicht Gegenstand der vorliegenden Untersuchung.

Dies ist aber nicht der Grund für die angetroffene Situation, in der Integration von E-Learning-Anwendungen in E-Government-Prozesse bislang kaum stattfindet. Nur in Einzelfällen werden die Einführung von E-Government und die damit verbundenen, neuen Arbeitsprozesse sowie der Erwerb der hierfür notwendigen Anwendungskompetenzen durch E-Learning unterstützt. Bislang ist hier eine Trennung dieser beiden Handlungsfelder festzustellen. Der Einsatz des elektronischen Lernens endet daher häufig nach der Einführung einzelner, neuer IT-Komponenten, insbesondere bei der Handhabung von Software. Damit wird aber keine Basis für den Regelbetrieb von E-Learning aufgebaut oder gefordert.

Die Experten sehen die viel versprechende Möglichkeit, dass E-Learning ganz konkret auch E-Government-Dienstleistungen unterstützen und deren Nutzung fördern kann. Bisher fehlen für eine breitere Diskussion aber noch umgesetzte Beispiele sowie auch die Kenntnis über einschlägige Realisierungen. Insbesondere die Einbeziehung der Empfänger von E-Government-Leistungen wird eine zunehmende Bedeutung erlangen. Zu diesem Zweck empfehlen sich weitere Studien, die über die Potenzialermittlung des E-Learning für die Weiterbildung kommunaler Mitarbeiter hinaus die Anwendung von E-Learning durch die „Kunden“ des E-Government erfassen.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass gerade die Verwaltungsmodernisierung bedarfsgerechte Konzepte sowie innovative Instrumente der Mitarbeiterqualifizierung benötigt. Die Verbreitung des E-Learning in der Weiterbildung der Öffentlichen Verwaltung ist noch als gering einzustufen – die wenigen Beispiele verdeutlichen aber, dass die Potenziale des elektronischen Lernens so viel versprechend sind, dass ein verstärkter Einsatz entsprechender Angebote angeraten scheint.

Oder zugespitzt formuliert: **E-Government needs E-Learning!**



Als neutraler Moderator für E-Government übernimmt das Informationsbüro d-NRW eine Koordinierungs- und Vermittlungsfunktion und steht in ständigem Kontakt mit Vertretern der Kommunal- und Landesverwaltung sowie weiteren Arbeitsgruppen und Forschungseinrichtungen. Aktuelle Informationen und Erfahrungen werden dabei zielgruppenorientiert über das E-Government-Portal www.egovernmentplattform.de zur Verfügung gestellt.

Darüber hinaus wird das gewonnene Wissen in kostenlosen Workshops und Veranstaltungen direkt weiter vermittelt. Mit Hilfe einer mobilen Modellumgebung ist es möglich, neueste E-Government-Entwicklungen live vor Ort zu demonstrieren und erlebbar zu machen.

Das Informationsbüro d-NRW wurde im Mai 2005 gegründet. Es arbeitet mit finanzieller Unterstützung der Europäischen Union (EU) und des Landes Nordrhein-Westfalen (NRW) in einer Kooperation von d-NRW und der ESG (European Society for eGovernment, Bonn) unter Ausschluss wirtschaftlicher Eigeninteressen.

Das Team des Informationsbüros d-NRW besteht derzeit aus fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Unsere aktuellen Schwerpunkte liegen in den Bereichen:

- E-Learning-Potenziale im E-Government
- Wissenschaftliche Begleitung von E-Government-Innovationen
- Zusammenarbeit zwischen Land und Kommunen
- E-Government-Forschung in NRW

Kontakt:
Informationsbüro d-NRW
Ruhrdigital Besitz-GmbH & Co. KG
Lise-Meitner-Allee 4
44801 Bochum
Tel.: 0234/43870-325
Fax: 0234/43870-335
email: infobuero@d-nrw.de
www.egovernmentplattform.de



Institut für Medien- und Kompetenzforschung

MMB-Institut für Medien- und Kompetenzforschung beteiligt sich an der Gestaltung des Wandels zur Wissensgesellschaft – auf Basis verlässlicher Daten, die im Rahmen von Studien mit innovativen Instrumenten aktuelle Themen und Trends ermitteln. Die dadurch gewonnenen Untersuchungsergebnisse bieten eine fundierte Grundlage nachhaltiger Empfehlungen für Entscheider in Politik und Wirtschaft.

MMB wurde 1996 als Michel Medienforschung und Beratung in Essen gegründet. Das unabhängige, private Forschungsinstitut arbeitet im Auftrag von Unternehmen, Institutionen und öffentlichen Einrichtungen. Schwerpunktfelder der Forschungsarbeit sind Qualifikationsbedarfs- und Berufsforschung, Arbeitsmarktforschung, Begleitforschung und Evaluation sowie E-Learning.

MMB führt empirische Untersuchungen durch, veranstaltet Expertenhearings, moderiert Gesprächsrunden und leitet hieraus Handlungsempfehlungen und Konzepte ab.

Das MMB-Team besteht neben dem Inhaber und Geschäftsführer Dr. Lutz P. Michel aus derzeit sieben Mitarbeitern, die einen vorwiegend kommunikations- und sozialwissenschaftlichen Hintergrund haben.

Unsere aktuellen Themen beziehen sich auf die Verknüpfung von Arbeitswelt und Medien, auf Berufsbilder sowie die Entwicklung und Optimierung von Bildungskonzepten:

- E-Learning-Akzeptanz und -Nutzung
- Begleitforschung zu innovativen Bildungsprojekten
- Qualitätssicherung in der Weiterbildung
- Berufsdarstellung in den Medien
- Medienberufe im dualen System
- Arbeitsmarkt-Monitoring
- Personal- und Organisationsentwicklung in Bildungseinrichtungen

MMB zeichnet seit 2001 verantwortlich für die wissenschaftliche Begleitforschung der Förderlinie LERNET des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (www.lernet.info).

Kontakt:

MMB-Institut für Medien- und Kompetenzforschung

Folkwangstraße 1

45128 Essen

Telefon: 0201 – 720 27 – 0

Telefax: 0201 – 720 27 – 29

info@mmb-institut.de

www.mmb-institut.de