



Experten-Community

Management Summary

Da das Interesse an berufsbegleitender Weiterbildung, Seminaren und Tagungen rückläufig ist, stellt dieser Bildungsbereich derzeit eine spannende Herausforderung sowohl für Anbieter als auch für Unternehmen, öffentliche Verwaltung und Privatpersonen dar. Die Experten-Community der Community4you ist eine Wissenstransfermethode, die Bildungseinrichtungen und Schulungsanbietern eine neue Chance zur Gewinnung von Kunden und Kunden eine effizientere berufsbegleitende Weiterbildung bietet.

Der Bedarf des berufsbegleitenden Lernens ergibt sich für Menschen im Arbeitsprozess meist in ihrem Aufgabenbereich. Neues Wissen (Weiterbildung) wird gezielt zum Zeitpunkt des entsprechenden Bedarfs (konkrete Arbeitsaufgabe) benötigt. Aktuelle, kompetente und vor allem verbindlichen Informationen auf eine qualifizierte, problemspezifische Frage im Internet zu finden, ist und bleibt eine Herausforderung. Oft können die Informationen nicht verbindlich auf Wahrheit und Aktualität geprüft werden. Im operativen Tagesgeschäft ist es jedoch weder für Führungspositionen noch für die Mitarbeiter effizient, ihre eigentlichen Aufgaben zu vernachlässigen, um nach den eventuell nur einmalig benötigten, zweifelsfrei korrekten Informationen zu suchen.

Muss ein Personalleiter beispielsweise einen Vertrag mit einem osteuropäischen Arbeitnehmer abschließen und hat dies noch nie zuvor getan, kennt er sich nicht mit den rechtlichen Bestimmungen aus. Er könnte nun für diese einmalig benötigte Information an einer Schulung teilnehmen. Gibt es jedoch in absehbarer Zeit keine entsprechenden Termine, bleibt seine Frage vorerst unbeantwortet. Ist er aber Mitglied in einer entsprechenden Experten-Community für Personalleiter, erhält er von dieser sofort und verbindlich, qualitativ hochwertige Auskunft und mindestens einen Gesprächspartner hinsichtlich dessen, was er bei dem Vertrag beachten muss. Dabei agiert die Experten-Community ähnlich einer herkömmlichen Interessengemeinschaft (Community) im Internet. Personen, welche die gleichen Themen bearbeiten, stehen, je nach Bedarf, in regelmäßigem oder unregelmäßigem Austausch miteinander. Der Schulungsleiter von heute ist nicht mehr für das mehrfache Halten sich wiederholender Schulungseinheiten verantwortlich, sondern er ist Voll- oder Teilzeit Experte, Coach, Lektor, Moderator und Koordinator in der Experten-Community seines Kompetenzbereiches.



Abbildung 1: Vernetztes Wissen



Problemumfeld

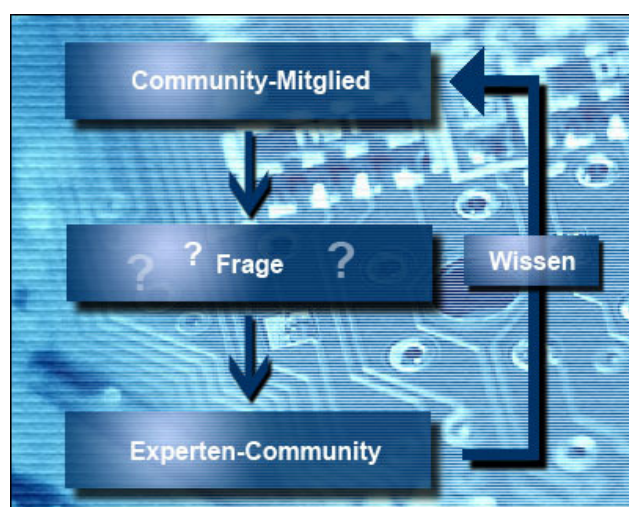
Präsenztraining und Schulungen finden selten dann statt, wenn das entsprechende Wissen tatsächlich benötigt wird und müssen längerfristig eingeplant werden. Bei Problemen und Fragen im operativen Geschäft im Unternehmen oder der öffentlichen Verwaltung muss effizient eine qualifizierte Lösung gefunden werden. Dabei helfen Präsenztrainings in der Regel nicht weiter. Ein arbeitsprozessbegleitendes Lernen ist konventionell nur in recht begrenztem Umfang möglich. Nicht immer ist eine ein- oder mehrtägige Arbeitsunterbrechung für Schulungen sinnvoll und teilweise auch nicht im Interesse der Mitarbeiter. Der Druck zu Rationalisierung und Effizienzsteigerung zeigt sich darin, dass die Schulungsumsätze der Bildungsanbieter über konventionelle Angebote rückläufig sind.

Lösung und Nutzen

Bei der selbständigen Informationssammlung und Weiterbildung mit Hilfe des Internets sind Communities eine gute Anlaufstelle für Informationssuchende. In der klassischen Form finden sich dort Gleichgesinnte, um sich in der gemeinsamen Kommunikation eine Lösung eines Problems zu erschließen. Dieser Grundgedanke spiegelt sich auch in der Experten-Community, jedoch auf einem qualitativ weit hochwertigeren Level, wider. Dies ist die Chance für Bildungszentren, besseren Service bei gleichzeitiger Steigerung der Qualität zu bieten. Die Experten-Community garantiert, dass die Nutzer verbindliche Antworten auf spezifische Fragen in Ihrem Aufgabengebiet selbständig finden, sich bedarfsorientiert weiterbilden und untereinander auf hohem fachlichen Niveau austauschen können. Der Ratsuchende kann sich darauf verlassen, in jeder Situation kompetente Hilfe zu erhalten und vom Experten der Community unterstützt zu werden, damit er sich seinen eigentlichen Aufgaben im operativen Tagesgeschäft zuwenden kann.

Methodik

Die Experten-Community ist eine kostenpflichtige, strukturierte, fortwährend aktuelle Wissensplattform mit interaktivem Charakter. Das heißt, dass zum einen aktuelles Wissen zu einem spezifischen Themen- oder Aufgabenbereich vorliegt, zum anderen jede Frage eines Community-Mitgliedes interaktiv mit anderen



Teilnehmern oder dem Moderator bearbeitet und beantwortet wird. Ein Dozent, der durch seine bisherigen Erfahrungen in klassischen Schulungsmodellen (zum Beispiel in Präsenzkursen oder in eLearning-Kursen) bereits kompetenter Ansprechpartner zu inhaltlichen Fragen seines Community-Themas ist, leitet die Experten-Community als Moderator, auch Coach genannt. Seine Aufgaben bestehen in der Pflege, der Aktualisierung und der Werterhaltung der Experten-Community. Ein wichtiger Bestandteil dabei ist beispielsweise die Sammlung und Be-

Abbildung 2: Wissen von Experten erfassen



Bereitstellung der aktuellsten Nachrichten, Literaturquellen und Gesetzesänderungen. Der Moderator ist nicht nur erster Ansprechpartner in inhaltlichen und organisatorischen Fragen, der garantiert, dass jedem Community-Mitglied individuell und in kurzer Zeit, kompetente und professionelle Antworten zur Verfügung gestellt werden. Er hat auch den Überblick über alle Teilnehmer, von denen er deren Sachgebiet und Kompetenzen kennt. Somit leitet der Moderator Anfragen auch gezielt an den „richtigen“ Experten weiter. Der Moderator selbst profitiert von der Experten-Community dadurch, dass er nicht – wie bei klassischen Bildungsangeboten üblich - mehrmals im Jahr die gleiche Schulung durchführen muss, sondern sich mit seinem Wissensgebiet kontinuierlich selbst weiterentwickelt. Die Jahresgebühr der Experten-Community gewährleistet, dass auch die Community-Mitglieder ein wirkliches berufliches Interesse an dem Themengebiet besitzen und somit professionell und lösungsorientiert in der Community auftreten.

Prozess

Der Teilnehmer der Experten-Community bildet sich zeitlich unabhängig und selbständig weiter. Er entscheidet selbst, wann er Informationen benötigt und wann er darauf zugreift. Dabei stehen ihm nicht nur alle Informationen seines Fach- oder Aufgabengebietes in hoher, aktueller Qualität zur Verfügung, er profitiert zusätzlich von der unverzüglichen Beantwortung seiner Fragen und vom möglichen Erfahrungsaustausch mit anderen Teilnehmern. Die Experten-Community verringert den Bedarf an entsprechenden Schulungen. Anstatt in ein 3-Tage Weiterbildungsseminar zu investieren, zahlt das Mitglied eine Jahresgebühr, die ihm kontinuierliche Betreuung und Informationsfluss garantiert.

In einem Wissenspool liegen alle relevanten Informationen - aktuelle Entwicklungen, rechtliche Regelungen



Abbildung 3: Selbstständige Weiterbildung

und Hintergrundwissen - übersichtlich strukturiert zum Abruf bereit. Dazu gehören auch Referenzen zu geprüften Quellen und Dokumenten im Internet. Diese Daten werden außer durch die Community-Teilnehmer im Wesentlichen durch den Moderator eingepflegt. Die Experten-Community ist technisch, fachlich und organisatorisch so realisiert und optimiert, dass sie auch ohne die aktive Teilnahme der Community-Mitglieder uneingeschränkt funktioniert. Der Teilnehmer wendet sich nur dann an die Experten-

Community, wenn seine Kernkompetenz gefragt ist oder er sich zu einem Thema oder einer Fragestellung informieren möchte. Natürlich kann der Teilnehmer auch zwischendurch „einfach einmal reinschauen“ oder im Chat mit anderen Mitgliedern „plaudern“. Findet ein Community-Mitglied im Wissenspool keine Lösung zu einer aufgetretenen Frage, so wendet es sich bei vertraulichen Themen direkt an den Moderator oder publiziert seine Fragestellung im internen Forum. Andere Community-Mitglieder, die in ihrem Spezialgebiet als Experten auftreten, beantworten anschließend die Frage. Damit der „richtige“ Experte



überhaupt von der Frage weiß, ist es die Aufgabe des Moderators, ihn oder die kompetenten Community-Mitglieder zu dem Fragenthema zu benachrichtigen. Wird die Frage nicht zeitnah beantwortet recherchiert der Moderator selbst und stellt die qualifizierte Information zur Verfügung. Dadurch ist gewährleistet, dass der Anspruch auf ständige, effiziente und kompetent verbindliche Informationsbeschaffung erfüllt wird. Durch den Forencharakter des Wissenspools wird mehrfacher Arbeitsaufwand vermieden. Probleme und Lösungen werden so allen Nutzern ersichtlich und müssen nicht mehrmals diskutiert werden.

Methodische Hilfsmittel

Die Experten-Community ist ein erprobtes, qualitativ hochwertiges Weiterbildungsmodell, das Bildungszentren und Beratern Zukunftssicherheit ermöglicht. Dennoch müssen bei der Planung, Einrichtung und Durchführung einer funktionierenden Experten-Community, welche klassische Bildungsmodelle ablösen soll, einige Hürden überwunden werden. Deshalb unterstützen Sie die Experten der Community4you mit ihren Erfahrungen bei allen Schritten zum Start Ihrer eigenen Experten-Community. Praxiserprobte Checklisten zur inhaltlichen Aufarbeitung und Bereitstellung der innerhalb der Experten-Community gewonnenen Informationen sowie Richtlinien zur themenspezifischen Umsetzung, zur Mitgliedergewinnung und zu Finanzierungsmodellen vermeiden Unstimmigkeiten in Detailfragen und tragen zum Erfolg der Experten-Community bei. Um einen optimalen Start vorzubereiten, begleiten die Experten der Community4you die Einführungsphase Ihrer Experten-Community durch Coaching.

Ihre Pilotlösung

Die optimale technische Realisierung der Experten-Community ist nicht nur mit dem Einsatz von Kommunikationstools, sondern auch mit der Sammlung des Wissens in einem Wissenspool verbunden. Um einen praxisnahen Einblick in die vielfältigen Vorteile der Experten-Community kombiniert mit einer Wissenspool-Lösung zu erhalten, empfiehlt es sich, das Angebot der openACADEMY oder die Wissensmanagementlösung des open-EIS zeitlich begrenzt als ASP-Modell („Application Service Providing“) zu nutzen. Kurzfristig können so die Experten-Community und alle Wissenspoolfunktionalitäten (z.B. Mehrfachklassifizierung, Voting, Feedback) einer ersten Nutzergruppe im Rahmen eines Pilotprojekts zur Verfügung gestellt und das Potential der Experten-Community erprobt werden.



Kontakt

Community4you GmbH
openACADEMY
Händelstraße 9
09120 Chemnitz

Tel: +49 (0)371 909411 - 0
Fax: +49 (0)371 909411 - 111
eMail: info@open-academy.com
Web: www.open-academy.com