

Wissensmanagement in Unternehmen

**5 Erfolgsfaktoren für erfolgreiches Training
in (IT-)Projekten**

Wissen Sie, was die häufigsten Gründe sind, an denen IT-Projekte scheitern? Studien zeigen, dass vordringlich

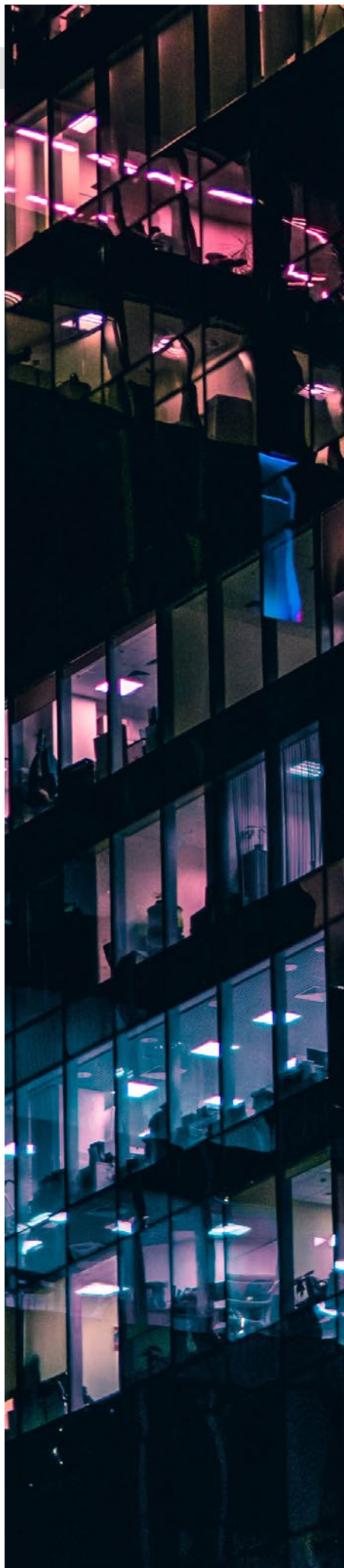
- die fehlende Einbindung von Nutzer:innen,
- unklare Anforderungen
- sowie wiederkehrende Änderungen

als Auslöser für das Scheitern eines Projektes angegeben werden. Nur ein Drittel aller IT-Projekte wird erfolgreich abgeschlossen^[1]. Auch wird die Verwendung eines neuen Softwaresystems in der Regel vorgeschrieben. Somit sind mangelnde Systemausnutzung und hohe Fehlerhäufigkeit bei der Bedienung infolge der fehlenden Mitarbeitereinbindung garantiert.

Das zeigt auch die Praxiserfahrung mit unseren Kunden, mit denen wir gemeinsam über die letzten Jahre Strategien entwickelt haben, um Projekterfolge durch gutes, überzeugendes Training zu sichern. Wir haben fünf Faktoren identifiziert, die maßgeblich für eine intelligente Trainingsstrategie sind und dabei helfen, (IT-)Projekte erfolgreich abzuschließen:

■ *Blended Learning leben*

In der Vergangenheit wurde in klassischen IT-Projekten oftmals ein Training angeboten, das im schlimmsten Fall einmalig und in reiner Präsenzveranstaltung abgehalten wurde. Das heißt, die von dem neuen IT-System betroffenen Anwender:innen wurden alle zu einem bestimmten Zeitpunkt mit dem für sie relevanten Wissen in Präsenzveranstaltungen „druckbetankt“ und sollten nun ihr neu erworbenes Wissen am Arbeitsplatz anwenden. Dass



dies zu Frustration führt und nicht nachhaltig ist, zeigten mangelnde Systemauslastungen und Mitarbeiterbefragungen.

Für die Trainingsabteilung heißt das: Wenn wir erwarten, dass IT-Projekte einen Mehrwert für das Unternehmen liefern sollen, dann müssen wir Verantwortung für die Implementierung der Ergebnisse übernehmen und ein nachhaltiges Training anbieten, in dem für jeden Lernenden etwas dabei ist. Das enowa-Team kombiniert daher Präsenztrainings, E-Learnings und auch Social-Learning. Die Mischung macht's – genau wie bei vielen anderen Dingen im Leben auch!

■ *Lernen attraktiv gestalten*

Einer der wichtigsten Faktoren für nachhaltiges Lernen ist die attraktive Gestaltung der Lernangebote. In der Vergangenheit waren Präsenztrainings/Softwareschulungen oft sehr komprimiert, wenig grafisch ausgestaltet und vor allem mit einem sehr starken fachlichen Fokus versehen.

Mittlerweile hat das Design einen sehr hohen Stellenwert bei unseren Kunden, da dies die hohe Qualität der Lerninhalte auch optisch widerspiegelt. Ein ansprechendes Design, eine Bildsprache, die Ankerpunkte setzt und Lerninhalte unterstützt, sowie eine gute User Experience helfen zudem, die Lernenden zu motivieren und sie für die Lernangebote zu begeistern.

Das Auge lernt mit – mit Design und verständlicher Sprache wird die Wertigkeit des Trainings gesteigert.

Bekanntheitsgrad des Lernens erhöhen

Oftmals wissen Unternehmen und Mitarbeitende nicht, welche Wissensschätze sie bereits besitzen. Ein projektbegleitendes Change- und Kommunikationsmanagement hilft, nicht nur die bereits im Unternehmen bestehenden Lernangebote zu bewerben, sondern auch das neu zu erwerbende Wissen (aus dem Projekt) in die Organisation zu streuen. Je häufiger die späteren Anwender:innen von einer Veränderung gehört haben und wissen, wo und wie sie dazu Hilfe erhalten, desto größer die Vertrautheit und desto höher die Wahrscheinlichkeit, dass diese Angebote angenommen werden.

Lernen muss bekannt gemacht werden – mit Change- und Kommunikationsmanagement gelingt das nachhaltig.

Lernen von Push zu Pull

Intelligente Werkzeuge wie z. B. interaktive Anleitungen unterstützen dabei, neue Prozesse bei den Mitarbeitenden zu verankern, indem diese Hilfen kontextsensitiv angeboten werden. Dies ist eine vorzügliche Möglichkeit, Wissen genau in dem Moment anzubieten, in dem es gebraucht wird (Performance Support).

Hier haben wir bei unseren Kunden z.B. mit SAP Enable Now gute Erfahrungen machen können. Das System bietet gleich zwei Systeme zur kontextsensitiven Hilfe an: den Desktop Assistent und den Web Assistent. Aber auch leichtgewichtiger Tools wie beispielsweise Userlane sind eine gute Wahl, um die Mitarbeitenden bei der Nutzung von (neuen) Systemen zu unterstützen.

Den Weg von der Frage zur Antwort verkürzen – mit Performance Support.

Lernen standardisiert produzieren

Zu guter Letzt: Für die Produktion von Lerninhalten hilft ein standardisierter Prozess. Die meisten IT-Projekte folgen einer agilen oder Wasserfall-Projektmethode mit vordefinierten Phasen. Diesem prozessualen Vorgehen angepasst, haben wir ein Vorgehen („Fahrplan“) entwickelt, das die Entwicklung von Lerninhalten Schritt für Schritt definiert^[2].

So weiß jeder, wann was gemacht werden muss und wann Freigaben oder aktive Mitarbeit erforderlich sind. Das Vorgehen der standardisierten Trainingsentwicklung reicht von der ersten Analyse bis hin zur Veröffentlichung des Trainingsinhaltes.

Dieser Prozess sowie klare Verantwortlichkeiten haben die Trainingserstellung bei unseren Kunden deutlich verschlankt, sodass für alle Beteiligten eine professionelle und transparente Zeit- und Kostenplanung geschaffen werden konnte.

Integrierte Prozesse ermöglichen schnelle und kostengünstige Trainings – für eine professionelle und transparente Zeit- und Kostenplanung.

Quellen:

^[1] <https://www.infoq.com/articles/standish-chaos-2015/>

^[2] <https://enowa.ag/industrie/knowledge-management>

Autorin



Franziska Klemp arbeitet bei der enowa AG. Das Unternehmen erstellt digitale Lernformate und begleitet seine Kunden bei der Umsetzung von (IT-) Trainingsstrategien und E-Learning-Lösungen. Dabei entwickeln Didaktik-Spezialist:innen, Designer:innen und IT-Expert:innen für jeden Kunden individuell angepasste Trainingsprodukte.

www.enowa.ag