

EU-Projekt RELOAD

Praxisnahes Lernen

Informelles Lernen spielt eine wichtige Rolle bei der Vermittlung von Produkt- und Anwendungswissen in Richtung der Baumarktmitarbeiter. Das EU-Projekt RELOAD entwickelt gemeinsam mit Baumarktketten und Lieferanten Standards für die effiziente und wertschöpfungskettenübergreifende Zusammenarbeit, von der beide Seiten profitieren werden.

Im Mittelpunkt:

Der Baumarktmitarbeiter

Um die Baumarktkunden kompetent und umfassend beraten und betreuen zu können, bestehen wissenstechnisch sehr umfassende und weitgehende Anforderungen an die Mitarbeiter in den Baumärkten. Zum einen müssen sie über ein fundiertes Basiswissen zum eigenen Unternehmen (Kernprozesse wie Warenwirtschaft, Kasse sowie grundlegendes Wissen über die Strukturen und Abläufe) verfügen. Zum anderen müssen sie im Kundengespräch in der Lage sein, den grundsätzlichen Verkaufsansatz des eigenen Unternehmens praktisch anzuwenden und die Kunden kompetent in Bezug auf die angebotenen Produkte und deren Anwendung zu beraten.

Insbesondere der Bereich des Produkt- und Anwendungswissens stellt aufgrund der großen Anzahl, Komplexität und Veränderungsdynamik der in den Märkten angebotenen Produkte die Mitarbeiter und die Schulungsabteilungen vor große Herausforderungen. Erschwerend kommen dazu noch die große Heterogenität in der Mitarbeiterstruktur und die „handels-spezifischen“ Rahmenbedingungen.

Formelles und Informelles Lernen

Wichtig ist in diesem Zusammenhang die Unterscheidung zwischen formellem und informellem Lernen.

Formelles Lernen ist eine Art industrialisiertes Lernen, bei dem Anfang, Ende, Inhalte und Beurteilung vorab festgelegt sind. Beispiele dafür sind ein Verkäufertraining, Trainings von Seiten der Lieferanten, IHK bzw. unternehmenseigene Fortbildungsprogramme und E-Learning Module. Gerade in den Baumärkten zeigt sich jedoch, dass Lernen am häufigsten während des Arbeitsprozesses stattfindet. Ein Verkäufer kann die Frage eines Kunden nicht beantworten und fragt einen Kollegen, ruft bei einem Lieferanten an oder findet sogar im Gespräch mit dem Kunden die passende Lösung. Dieses informelle Lernen scheint besonders geeignet zu sein für die Bedingungen in den Baumärkten. Die Verteilung zwischen formellem und informellem Lernen liegt nach Einschätzung von Experten in den Baumärkten bei ca. 20/ 80.

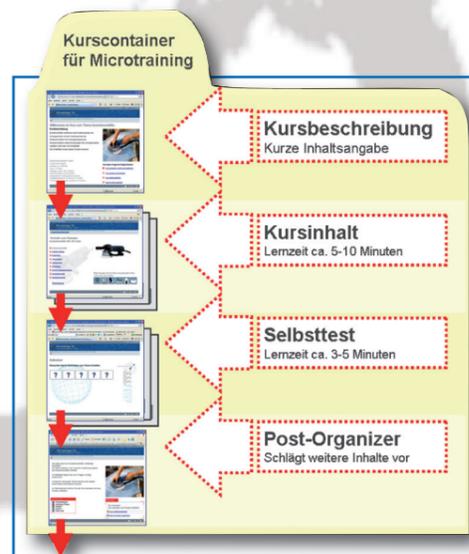
EU-Projekt RELOAD

Um zielgruppenspezifisch das Produkt- und Anwendungswissen auf Seiten der Baumarktmitarbeiter nach Bedarf und während des Arbeitsprozesses zu aktualisieren, wurde das europäisch geförderte Innovationstransfer-Projekt RELOAD (DE/07/LLP LdV/TOI/147058, www.project-reload.com) initiiert. Im Vordergrund steht dabei die Heranführung älterer, ungelernter und lernentwöhnter Beschäftigter der DIY-Branche an ein mediengestütztes, selbstgesteuertes Lernen.

Hierfür werden sogenannte „Microtrainings“ eingesetzt. Microtrainings sind kurze und standardisierte Lerneinheiten, die mit einem Umfang von ca. 10-15 Minuten optimal in den Arbeitsalltag der Baumarktmitarbeiter integrierbar sind. Diese können

sowohl für das formelle wie auch das informelle Lernen eingesetzt werden.

Lieferanten können über eine Schablone oder automatisierte Schnittstelle ihr eigenes Produktwissen in die Plattform einpflegen. Damit ist dies für die Baumarktketten immer aktuell verfügbar und unterstützt den Verkauf am Point-of-Sale.



Die Microtrainings haben einen standardisierten Aufbau und stellen sinnvolle Inhaltspakete in jeweils maximal 15 Minuten multimedial dar. Ein semantisches Netz verknüpft die Inhalte.

Bei Abschluss des Projektes im Oktober 2009 wird eine Wissensplattform zur Verfügung stehen, welche die Lernproduktivität in den Baumärkten wesentlich erhöhen wird und die als Lernsystem in die täglichen Arbeitsprozesse der Baumarktmitarbeiter eingebunden ist. Die Plattform steht allen interessierten Baumarktketten und Lieferanten offen.



Das Projektteam

Das RELOAD-Konsortium setzt sich aus dem folgenden internationalen Projektverbund zusammen:

› **Universitäten**

ZLW/IMA der RWTH Aachen, Deutschland (Koordination); Technische Universität Delft, Niederlande; Universität Wien in Österreich

› **Baumärkte**

OBI Bau- und Heimwerkermärkte GmbH & Co.; Globus Fachmärkte GmbH & Co. KG

› **Lieferanten**

Robert Bosch GmbH; Henkel AG & Co. KGaA sowie weitere Lieferanten

› **Unternehmen**

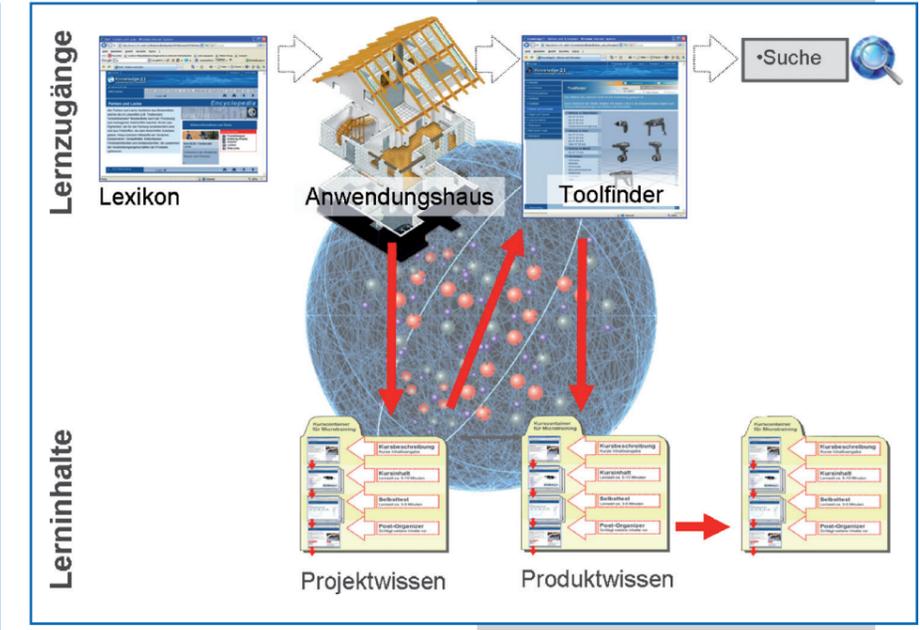
Oehl.net Interaktive Medien GmbH (Betreiber der Plattform);

› **Verbände**

European DIY Retail Association (EDRA); Bundesverband Deutscher Heimwerker-, Bau- und Gartenfachmärkte (BHB) e. V.; ZHH Bildungswerk gGmbH

Das Vorgehensmodell

Im RELOAD Projekt kommt das Corporate Learning Strategy Model (CLS) der TU Delft (Dr. Pieter de Vries) zum Einsatz. Dabei handelt es sich um ein Werkzeug des Change Managements zur Entwicklung von Wissen und Lernprozessen in Unternehmen. Das CLS Modell setzt sich aus drei Phasen zusammen (siehe Kasten rechts) und unterstützt die systematische Analyse, Entwicklung und Implementierung des Microtrainings in die am Projekt teilnehmenden Baumarktketten. Dabei wurden alle in den Baumärkten wesentlichen Gruppen (Management, Marktleiter, Warengruppenleiter, Fachverkäufer) mit in den Prozess eingebunden und die relevanten Themenbereiche (Organisation, Prozesse, Content, Infrastruktur und das grundsätzliche Wissensgeschäftsmodell) abgedeckt.



Beispiel für informelles Lernen auf der Wissensplattform

› **1. Startphase**

- 1.1 Getting familiar with 'Microtraining' for all (early) participants
- 1.2 Quick scan of the learning demands to specify the thresholds and solutions
- 1.3 Selection criteria for the 'learning' technology and other development tools
- 1.4 Prepare for phase 2

› **2. Pilotphase**

- 2.1 Solve the learning problem
- 2.2 Acquire knowledge and experience using the concept of 'Microtraining'
- 2.3 Improve the strategy
- 2.4 Prepare for phase 3

› **3. Integrationsphase**

- 3.1 Establish the right service level for organization wide 'Microtraining' development
- 3.2 Integration with the overall learning strategy
- 3.3 Optimize the interconnection with business/organizational goals and processes

Quelle: Pieter de Vries & Thomas Leege (2008), RELOAD Final Report Bedarfsanalyse

Auf der Grundlage der Ergebnisse wird aktuell ein für die Baumärkte passendes didaktisches Konzept entwickelt. Darin werden die möglichen Lernszenarien vor Ort konkretisiert und die dafür passenden Wissenszugänge entwickelt. Im kommenden Herbst erfolgt dann in der ersten Pilotphase der Praxistest in den teilnehmenden Baumarktketten.

Anfang 2009 werden die Ergebnisse aus der Pilotphase vorliegen.

Für weiterführende Fragen stehen interessierten Baumarktketten oder Lieferanten Frau Schröder und Herr Leege gerne als Ansprechpartner zur Verfügung.

Zentrum für Lern- und Wissensmanagement und Lehrstuhl Informatik im Maschinenbau (ZLW/IMA) RWTH Aachen:
Dipl.-Päd. Sanaz Schröder
Tel. +49 241 80911-64
schroeder@zlw-ima.rwth-aachen.de
www.project-reload.com

GERLEE Unternehmensberatung:
Dipl.-Kfm. Thomas Leege
Tel. +49 221 7329333
thomas.leege@gerlee.de
www.gerlee.de