

Stets auf dem neusten Stand der Entwicklung

PRAXIS. In sich ständig wandelnden Umgebungen müssen Profis und Anwender ihr Wissen laufend aktualisieren. SAP hat für die Aus- und Weiterbildung von SAP Professionals und -Anwendern eine digitale Lernplattform und virtuelle Social-Learning-Räume etabliert, damit diese mit technologischen Neuerungen Schritt halten.

Die digitale Transformation ist gegenwärtig eine der zentralen Herausforderungen für Unternehmen und Organisationen in verschiedensten Branchen. Digitale Transformation meint den Einsatz von Technologien und die Anpassung von Geschäftsmodellen, um Kunden besser als bisher an zentralen (digitalen) Erlebnispunkten bedienen zu können. Digitale Transformation erfordert ein gutes Verständnis des Kundenverhaltens und der Kundenpräferenzen und davon ausgehend eine Anpassung der Produkte und Services, der Leistungsprozesse und der Organisation. Herausfordernd ist dabei, auf der einen Seite die bisherigen Produkte und Leistungen fortzuführen (sofern es für diese nach wie vor eine solide Nachfrage gibt) und gleichzeitig die Anpassung des Angebotsportfolios in Richtung digitaler Produkte und Leistungen zu verfolgen.

Digitale Transformation ist auch ein Thema für Bildungsorganisationen: für Bildungsinstitutionen wie Schulen und Hochschulen, für betriebliche Bildungsbereiche beziehungsweise Einheiten der Personalentwicklung und für Bildungsanbieter, die auf dem offenen Markt agieren. Dabei geht es nicht nur um die Anreicherung von Produkten und Dienstleistungen um einzelne digitale Elemente. Es geht um eine Überprüfung und Anpassung aller Leistungsprozesse: das Bildungsmarketing, die Rekrutierung von Teilnehmern, das Management von Bildungsprogrammen, die Gestaltung und das Management der Lehr-/Lernprozesse, die Gestaltung und das Management von Prüfungen, das Erstellen von Abschlussbescheinigungen und nicht zuletzt auch das Alumni-Management. Neben der

Weiterentwicklung der Leistungsprozesse geht es aber auch darum, eine veränderte Lernkultur zu etablieren. Ansatzpunkte hierfür sind mehr Mitverantwortung für die Lerner, mehr arbeitsintegriertes Lernen et cetera und neue Geschäftsmodelle für die betriebliche Personalentwicklung zu definieren.

Wie dies in der Praxis gelingen kann, wollen wir im Folgenden zeigen – anhand einer Fallstudie, die sich auf die Transformation der Aus- und Weiterbildung von SAP Professionals und SAP-Anwendern

fokussiert. Im Mittelpunkt stehen die Entwicklung der digitalen Lernplattform „SAP Learning Hub“ und der sogenannten „Learning Rooms“.

SAP Professionals: Aus- und Weiterbildungsbedürfnisse

SAP Education, ein Geschäftsbereich der SAP, zählt zu den größten IT-Trainingsanbietern weltweit. Neben klassischen Schulungen zu SAP-Produkten für Kunden und Partner sowie Zertifizierungen



Foto: natali_mis / AdobeStock

(etwa zum SAP-Berater) bietet SAP Education auch spezielle Software zur Unterstützung des Wissenstransfers (SAP Success Factors Learning, SAP Enable Now, KNOA), zur Erstellung von Trainingsmaterialien und für das Learning Management an.

Um den geänderten Anforderungen einer zunehmend digitalen Arbeitswelt und dem steigenden Bedarf von SAP Professionals und -Anwendern nach hochwertigem Wissenstransfer ohne Reiseaufwand gerecht zu werden, hat SAP seit geraumer Zeit E-Learning-Kurse, Blended Learning und virtuelle Schulungen mit in ihr Ausbildungs-Portfolio aufgenommen.

Einen weiteren Schritt zur Digitalisierung der SAP-Ausbildung für Professionals und -Anwender stellt das Angebot „SAP Learning Hub“ dar. SAP reagiert damit auf vier wesentliche Anforderungen, insbesondere von SAP Professionals:

- SAP-Training soll möglichst zu jeder Zeit und an jedem Ort zur Verfügung stehen.
- Es soll einfacher sein, mit den aktuellen Software-Innovationen (zum Beispiel Release-Wechsel und neue Funktionen)



AUTOREN

Dr. Lars Satow

ist Professional Learning Executive und Knowledge Principal Consultant bei SAP.

Er ist verantwortlich für die Entwicklung der SAP Learning Rooms im Learning Experience & Design Team von SAP und gestaltet dort die Zukunft des digitalen Lernens. Er wurde im Bereich der pädagogischen Psychologie promoviert.

SAP SE

Dietmar-Hopp-Allee 16

69190 Walldorf

www.sap.com



Dr. Christoph Meier

ist Sozialwissenschaftler und leitet das Swiss Competence Centre for

Innovations in Learning (Scil) am Institut für Wirtschaftspädagogik der Universität St. Gallen. Zuvor war er als Berater bei der IMC AG und als Projektleiter am Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation tätig.

Universität St. Gallen

Guisanstraße 1a

CH-9000 St. Gallen

www.scil.unisg.ch

Schritt zu halten und auf dem neuesten Stand zu sein.

- Transfer und Anwendung von neu erworbenem Wissen soll besser unterstützt werden. Insbesondere soll es möglich sein, auch während der Umsetzung am Arbeitsplatz Fragen stellen zu können.
- Die Lernaktivitäten sollen stärker auf individuelle Bedürfnisse zugeschnitten sein (zum Beispiel auf das, was in laufenden Projekten benötigt wird).

Mit dem Angebot „SAP Learning Hub“ bietet SAP als einer der ersten IT-Trainingsanbieter eine digitale Alternative zu Präsenzs Schulungen. SAP Learning Hub ist eine cloudbasierte Lernplattform, die von Lernern und Kunden jährlich abonniert wird und ähnlich funktioniert wie die Abo-Modelle von Amazon Prime oder Spotify: Das SAP-Learning-Hub-Abo gewährt dem Lerner für ein Jahr Zugriff auf Tausende von E-Learning-Kursen, elektronische Handbücher und weitere digitale Trainingsmaterialien.

Eine Erfolg versprechende Umsetzung von (medial unterstütztem) Selbststudium erfordert Austausch und Interaktion zwischen Lernern und Lernbegleitern ebenso wie Austausch und Interaktion von Lernern untereinander. Vor diesem Erfahrungshintergrund wurde SAP Learning Hub um eine Social-Learning-Komponente erweitert: In mehr als 100 virtuellen Lernräumen („Learning Rooms“) zu allen wichtigen SAP-Themen finden die

Lerner Unterstützung, Hilfe und Anleitung von SAP-Trainern und -Experten. In den Lernräumen können die Lerner Fragen stellen, weitere Trainingsmaterialien (Übungen, Demos, Blogs) und Live Sessions nutzen und sich mit anderen Lernern vernetzen.

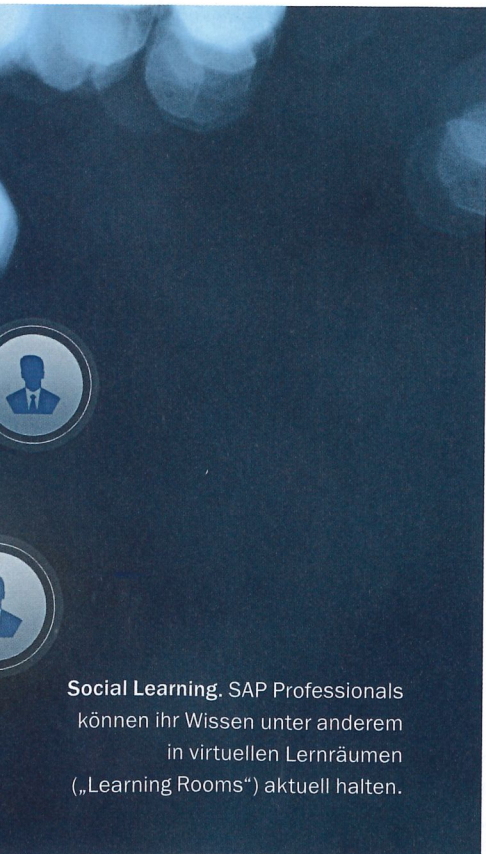
Mittlerweile wird SAP Learning Hub von mehr als 500.000 SAP Professionals und Anwendern aktiv genutzt. SAP Learning Hub wird dabei in unterschiedlichen Editionen angeboten, unter anderem:

- **Discovery Edition:** Kostenlose Edition mit einer Auswahl an Überblickskursen und einer Vorschau auf weitere Inhalte
- **Professional Edition:** Kostenpflichtige Edition mit Inhalten für SAP Professionals
- **User Edition:** Kostenpflichtige Edition mit Inhalten für SAP-Anwender.

Kunden und Partner erwerben SAP-Learning-Hub-Lizenzen für ihre Anwender und Professionals, um klassische Schulungsangebote um längerfristiges Blended Learning zu ergänzen und die Vertiefung von Wissen und Fertigkeiten zu fördern.

Die Vision: digitales Lernen für SAP Professionals

Die Entwicklung von SAP Learning Hub begann mit der Entwicklung einer Vision für digitales Lernen bei SAP. In mehreren Design-Thinking-Workshops wurden relevante Personas (typifizierte Lerner) identifiziert und Prototypen entwickelt. Diese →



→ wurden mit Kunden und Partnern iterativ geprüft und weiterentwickelt und anschließend visualisiert (siehe Abbildung auf Seite 32).

Die Erkenntnisse aus diesen Workshops lassen sich in acht Punkten zusammenfassen und als Vision formulieren:

- Lernen und Wissensvermittlung sind

dann verfügbar, wenn sie gebraucht werden. Viele SAP-Anwender/Professionals haben keinen Zugang zu SAP-Schulungen, weil sie etwa zu weit entfernt vom Schulungszentrum arbeiten.

- Lernen und Wissensvermittlung sind in Arbeitsprozesse und Arbeitsumgebungen eingebettet und zugeschnitten auf

die jeweilige Rolle und die jeweiligen Anforderungen des SAP-Anwenders oder Professionals.

- Die Effektivität des Lernprozesses wird durch Personalisierung gewährleistet.
- Die Effizienz des Lernprozesses wird durch leichten Zugriff gewährleistet – von jedem Gerät aus, nicht nur vom

Veränderungen durch „Learning Hub“ und „Learning Rooms“

Learnings. Die Einführung der digitalen Lernplattform „Learning Hub“ und der virtuellen Social-Learning-Räume („Learning Rooms“) haben bei SAP Veränderungen auf verschiedenen Ebenen erforderlich gemacht.

Bessere Pflege lose gebundener Kunden: Wie bei allen Cloud-Modellen, die prinzipiell schneller als intern betriebene Plattformen gewechselt werden können, werden Kunden und Partner das Angebot SAP Learning Hub nur so lange nutzen, wie die Lerner mit dem System und den Inhalten zufrieden sind. Probleme bei der Bedienbarkeit, negative Lernerfahrungen wegen langer Ladezeiten oder mangelnde Unterstützung in einem SAP Learning Room können für Kunden ein Grund sein, den Nutzungsvertrag nicht zu verlängern und eine andere Lösung zu suchen. Daher ist die kontinuierliche Weiterentwicklung der Kundenerlebnispunkte („customer touchpoints“) besonders wichtig. Diese Aufgabe übernimmt ein neu geschaffenes Team.

Schaffung neuer Rollen und Aufgaben: Auch aufseiten von SAP als Unternehmen beziehungsweise Organisation hat die Umstellung auf SAP Learning Hub zu einer Reihe von Veränderungen geführt. Zu den wesentlichen Veränderungen zählt die Schaffung eines neuen „Learning Experience & Design“-Teams, dessen Aufgabe es ist, die Lernerfahrung für die Cloud-Lösung SAP Learning Hub stetig zu optimieren und für neue Anforderungen anzupassen. Insbesondere für die SAP Learning Rooms mussten zudem Rollen und Prozesse angepasst beziehungsweise erweitert oder sogar gänzlich neu gestaltet werden, um eine optimale Lernerfahrung zu gewährleisten. Die bisherige (Präsenz-)Trainer-Rolle musste deutlich ausdifferenziert werden:

- **Learning Room Lead:** Jeder SAP Learning Room wird inhaltlich von einem Learning Room Lead verantwortet. Der Learning Room Lead – zumeist ein SAP-Trainer – spezifiziert nicht nur die Inhalte für den SAP Learning Room, sondern ist auch für die regelmäßige Aktualisierung und für die Lernergebnisse insgesamt verantwortlich. Dazu kann er zum Beispiel weitere Lernmaterialien und Übungen bereitstellen und Lernprozesse initiieren.
- **Learning-Room-Moderator:** Der Learning-Room-Moderator ist neben dem Learning Room Lead für die tägliche

Moderation verantwortlich. Er antwortet innerhalb eines Tages auf Fragen und Kommentare, sortiert und strukturiert die von den Nutzern erzeugten Inhalte, löscht oder archiviert alte Inhalte und versieht Inhalte und Beiträge mit Stichwörtern, um die Auffindbarkeit zu verbessern.

- **Learning-Room-Experte:** Der Learning-Room-Experte ist nicht täglich im SAP Learning Room aktiv, sondern wird als Fachexperte je nach Bedarf vom Lead oder Moderator hinzugezogen, zum Beispiel für Webinare oder Live-Chats mit Lernern.

- **Learning Room Administrator:** Der Learning Room Administrator ist ein technischer Experte mit guten Fähigkeiten im Webdesign und verantwortlich für den Aufbau und die Wartung eines SAP Learning Rooms. Er stellt auch sicher, dass alle Lerner Zugriff auf erforderliche Inhalte erhalten.

Angepasste Logistik: Zugleich wurde die Organisation so umgestellt, dass Lerninhalte und Schulungen nicht wie bisher üblich oft erst einige Wochen nach der Beta-Phase eines neuen Software-Releases zur Verfügung stehen, sondern gleichzeitig mit dem neuen Software-Release. Dafür bedarf es besonders im Cloud-Umfeld mit dreimonatigen Release-Zyklen einer angepassten neuen Logistik für das Erstellen und Ausliefern von Inhalten (zum Beispiel XML-basierte Inhalte, Learning Cards, kleinere Lerneinheiten).

Verändertes Ertragsmodell: Eine Antwort auf die Frage, wie aus Leistungen Erträge generiert werden, ist ein zentrales Element eines jeden Geschäftsmodells. Mit dem SAP Learning Hub und den SAP Learning Rooms hat SAP Education hier Neuland beschritten. E-Learning-Kurse und die moderierten Learning Rooms werden nicht mehr als Einzelleistungen angeboten, sondern als Teil eines Abonnementmodells (Learning-Flatrate), das zusammen mit SAP-Softwarelizenzen paketierte werden kann. Diese Abonnements können sowohl von Einzelpersonen als auch von SAP-Kunden und -Partnern für ihre Anwender und SAP Professionals erworben werden.

PC am Arbeitsplatz, sondern auch vom Laptop unterwegs oder vom Smartphone aus im Flugzeug.

- Lernen und Wissensvermittlung sind kontinuierliche Prozesse, die entsprechend unterstützt werden, zum Beispiel durch ein zentrales Lerner-Konto.
- Lernen macht Spaß, weil es sozial und kollaborativ ist und den Austausch mit anderen Lernern ermöglicht.
- Lernen und Wissensvermittlung weisen einen klaren Bezug zu Geschäftszielen auf. Die Ergebnisse sind nachweisbar und messbar.
- Lernen und Wissensvermittlung werden mithilfe von intelligenten Modellen optimiert.

Social Learning als Komponente digitaler Lernstrategien

Wesentlicher Bestandteil von SAP Learning Hub sind die virtuellen Lernräume (SAP Learning Rooms), die von SAP-Trainern und -Experten moderiert werden. Sie bilden die Grundlage für nachhaltig wirksames Lernen durch Austausch und Interaktion (Social Learning).

Vom Konzept her entsprechen SAP Learning Rooms in vielerlei Hinsicht Online Learning Communities, wie sie bereits seit längerem bekannt – aber nicht immer erfolgreich – sind (mehr dazu lesen Sie im Beitrag „Endlich Erfolg mit Online-Lerngemeinschaften“ in Ausgabe 01/2014). Es gibt jedoch wichtige Unterschiede: Während sich Lerner in Learning Communities häufig ohne Tutoren treffen, um sich untereinander auszutauschen und weiterzubilden, werden die Lerner in SAP Learning Rooms von erfahrenen SAP-Trainern und -Experten beim Lernen unterstützt.

SAP Learning Rooms zeichnen sich durch folgende Merkmale aus:

- Sie sind zeitlich unbefristet und bieten Lernern die Möglichkeit, sich über einen längeren Zeitraum zu einem SAP-Thema weiterzubilden.
- Sie werden von erfahrenen SAP-Trainern und -Experten angeleitet und moderiert.
- Sie unterstützen die Teilnehmer dabei, festgelegte Lernziele zu erarbeiten, und ermöglichen verschiedene Lernszenarien.

- Sie ermöglichen kollaboratives Lernen durch den Austausch mit anderen Lernern und gemeinsames Arbeiten an speziellen Übungen und Aufgaben.
- Viele SAP Learning Rooms bieten als weitere Option die integrierte Nutzung von cloudbasierten Trainingssystemen an, damit die Lerner ihr neues Wissen und ihre neuen Fertigkeiten direkt in einem SAP-Trainingssystem zur Anwendung bringen können.

Entscheidend für den Kompetenzerwerb bei vielen SAP-bezogenen Themen ist gerade der genannte Zugang zu SAP-Systemen für das Erproben und Üben. Durch die Integration solcher Trainingssysteme in die Learning Rooms werden diese zu einem Ort für arbeitsplatznahes oder gegebenenfalls sogar arbeitsintegriertes Lernen. Gleichzeitig wird darüber ein zentrales Qualitätsmerkmal von SAP-Anwendungsschulungen (Zugang zu Trainingssystemen) auch außerhalb des physischen Klassenraums realisiert.

SAP Learning Rooms unterstützen die Lerner also über mehrere Phasen hinweg beim Erreichen ihrer Entwicklungsziele: von der ersten Orientierung über die Zertifizierung bis hin zur kontinuierlichen, berufsbegleitenden Kompetenzentwicklung. Im Folgenden werden diese Szenarien kurz ausgeführt:

Lern-Szenario „Erste Orientierung“: Viele Lerner wollen sich zunächst eine erste Orientierung verschaffen, bevor sie in ein Thema tiefer einsteigen. SAP Learning Rooms unterstützen dies mit speziell ausgewählten Lernmaterialien und einführenden Aufgaben. Sollten Fragen offen bleiben, haben die Lerner jederzeit die Möglichkeit, sich im SAP Learning Room an den Moderator (Trainer oder Experten) oder an die anderen Teilnehmer zu wenden.

Lern-Szenario „Erwerb nachhaltig wirksamer Kompetenzen und Zertifizierung“: Nach der ersten Orientierung bieten viele SAP Learning Rooms eine Vertiefung und Vorbereitung auf die SAP-Zertifizierung. Die SAP-Zertifizierung richtet sich an SAP Professionals, die fundierte Kompetenzen erwerben und diese auch mit einem Zertifikat nachweisen möchten. SAP-Zertifizierungen gibt es zu vielen Themen in den Bereichen Anwendungsberatung, Technologie und Entwicklung. Die SAP-

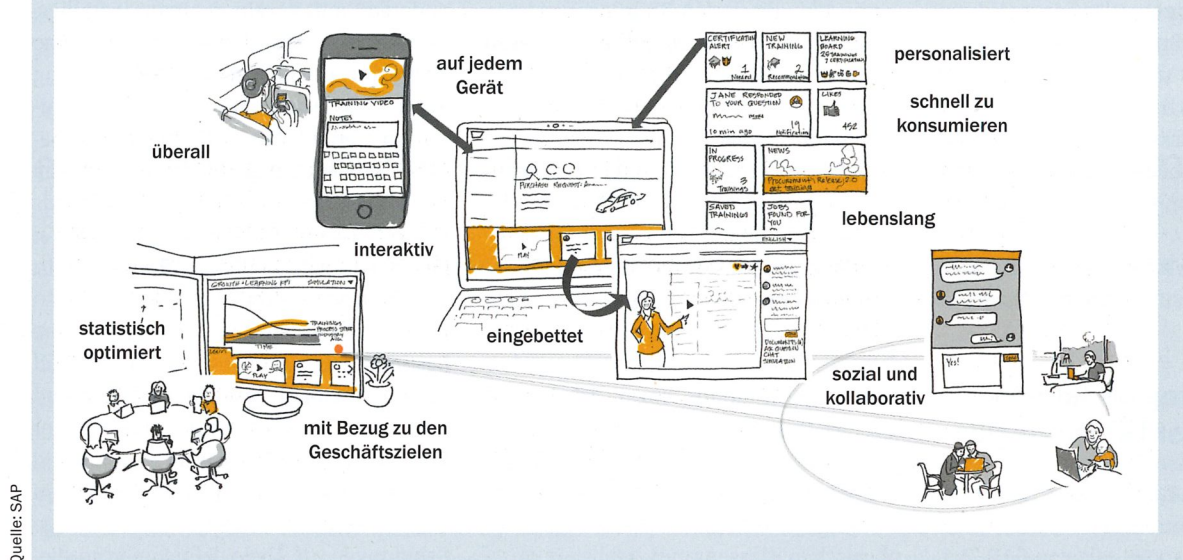
Zertifizierungen sind mehrstufig aufgebaut und bestehen aus computergestützten Wissensprüfungen, die seit einiger Zeit auch online am eigenen PC durchgeführt werden können (die Authentifizierung und Überwachung erfolgt unter anderem mittels einer zuvor installierten Kamera). Die Vorbereitung auf eine Zertifizierung erfolgt in SAP Learning Rooms wiederum mit ausgewählten Trainingsmaterialien und Übungen. Von besonderer Bedeutung für das erfolgreiche Bewältigen der Prüfungen ist die Praxis am SAP-System. SAP Learning Hub bietet deshalb die Möglichkeit, SAP-Systeme für Trainingszwecke online in der Cloud zu nutzen. Diese Systeme können für eine bestimmte Zeit gebucht werden und sind bereits für Übungszwecke mit Daten und Szenarien vorkonfiguriert. Neben der Vorbereitung in SAP Learning Rooms und mit cloudbasierten Trainingssystemen bietet SAP auch weiterhin mehrwöchige Schulungen an. Viele Teilnehmer an diesen Schulungen nutzen Learning Rooms als Ergänzung zu den Schulungen und als weitere Möglichkeit der Vorbereitung auf die Zertifizierung.

Lern-Szenario „Lernen und Hilfe bei Bedarf“: Viele SAP Professionals sind täglich bei Kunden und Partnern aktiv, implementieren und konfigurieren SAP-Anwendungen und sorgen mit ihrem Wissen und ihren Fähigkeiten dafür, dass SAP-Systeme erfolgreich im Einsatz sind. Treten im laufenden Betrieb Fragen auf oder entsteht durch die Nutzung neuer Funktionen ein Lernbedarf, bieten Learning Rooms auch hier Unterstützung. In Learning Rooms können sich SAP Professionals schnell und unkompliziert an einen Trainer oder Experten wenden und von ihm Informationen und Hinweise auf Trainingsmaterialien erhalten. Hilfreich sind auch die intelligente Suchfunktion sowie die vom System generierten Vorschläge zu passenden Trainingsmaterialien in Abhängigkeit von der jeweils eigenen Lernhistorie und Rolle.

Lern-Szenario „Wissen und Fertigkeiten aktualisieren und aktuell halten“: Im SAP-Umfeld gibt es laufend technologische Neuerungen und Innovationen, die bei SAP-Cloud-Produkten teilweise alle drei Monate ausgeliefert werden. Für SAP Professionals ist es entscheidend, mit diesen →

Visualisierung der Vision „Digitales Lernen“ von SAP

Überblick. Bevor sich SAP an die Umsetzung der digitalen Lernplattform „Learning Hub“ gemacht hat, ging es zunächst darum, eine Vision dafür zu entwickeln. Dies geschah in mehreren Design-Thinking-Workshops. Das Ergebnis ist eine Vision mit acht Grundsätzen, die in diesem Bild verbildlicht ist.



→ Neuerungen Schritt zu halten und immer über das aktuelle Wissen zu verfügen. Die SAP Learning Rooms unterstützen dies. SAP Learning Rooms verfügen dafür über die bekannten Möglichkeiten von Social-Media-Plattformen: Lerner können den Trainern und SAP-Experten folgen und erhalten so fortlaufend Informationen über Neuheiten und wichtige Updates. Lerner können aber auch einzelne Themenseiten oder Dokumente abonnieren und werden dann ebenfalls über Updates informiert. Zusätzlich können sich die Lerner auch untereinander vernetzen und so zum Beispiel erfahren, wie andere Kunden oder SAP-Partner bestimmte Szenarien umsetzen. Neuigkeiten und Kurzmeldungen werden per E-Mail verschickt und gleichzeitig auf einer persönlichen Übersichtsseite angezeigt, auf der sie sich zeitlich und thematisch ordnen und filtern lassen.

Folgen der Digitalisierung

SAP Learning Hub und Learning Rooms werden von SAP als wesentlicher Bestandteil einer Digitalisierungsstrategie in der SAP-Weiterbildung positioniert. SAP Learning Hub soll als digitales Lern-

angebot andere Lernangebote nicht verdrängen oder ersetzen. Es bietet vielmehr zusätzliche Optionen für Kunden und Partner der SAP und ermöglicht diesen, Nutzenpotenziale der Digitalisierung auch im Trainingsbereich zu realisieren. Wie schon eine andere Fallstudie gezeigt hat, die wir im Beitrag „Aus- und Weiterbildung: Alles wird digital“ in Ausgabe 10/2016 beschrieben haben, folgen aus der Digitalisierung von zentralen Leistungselementen vielfältige Veränderungen für die gesamte Bildungsorganisation. Die Veränderungen, die aus der (Weiter-)Entwicklung der SAP Learning Rooms und des SAP Learning Hubs folgten, haben wir im Kasten auf Seite 30 skizziert.

Veränderungen bei Kunden

Auch in den Bildungsorganisationen von SAP-Kunden und -Partnern ergeben sich durch die Nutzung von SAP Learning Hub Veränderungen im Hinblick auf die Rollen der Bildungsverantwortlichen, die interne Angebote organisieren, sowie der Mitarbeiter beziehungsweise Lerner. Die Bildungsverantwortlichen erhalten mit SAP Learning Hub und SAP Lear-

ning Rooms eine Plattform, die es ihnen erlaubt, SAP-Training für die Mitarbeiter beziehungsweise die von ihnen bedienten Beschäftigtengruppen spezifisch zuzuschneiden. So können (individuelle) Lernpläne erstellt und zugewiesen werden. Darüber hinaus können SAP Learning Rooms angepasst und speziell auf die Wünsche und Bedürfnisse der Nutzer zugeschnitten werden. Schließlich steht eine Reihe von Reports zur Verfügung, mit denen die Bildungsverantwortlichen den Lernfortschritt prüfen können. Um SAP Learning Hub und SAP Learning Rooms effizient einsetzen zu können, müssen Bildungsverantwortliche über neue digitale und didaktische Kompetenzen verfügen:

- **Digitale Kompetenzen:** Hierzu gehören die Spezifikation von Anforderungen für die Anpassung der Plattform an die Bedürfnisse der internen Kunden, Planung und Roll-out der neuen Plattform, Umgang mit Learning-Management-Systemen, Aufbau und Organisation von Lernplänen, Umgang mit Reporting Tools, Aufbau und Moderation von (Online-)Lerngruppen.
- **Didaktische Kompetenzen:** Hierzu gehören die Bewertung und Auswahl von

digitalen Lerninhalten, Moderation von Lerngruppen, Zusammenstellen von Blended-Curricula, Einholen von Feedback im virtuellen Raum.

Lernerfahrungen und Entwicklungsperspektiven

SAP Learning Hub hat sich sehr schnell zu einem außerordentlichen Erfolg entwickelt. Ein wichtiger Grund hierfür ist, dass das Angebot mit SAP Learning Rooms um Formen sozialen Lernens erweitert wurde. Die Bedeutung von SAP Learning Rooms zeigt sich auch darin, dass diejenigen Lerner, die SAP Learning Rooms aktiv nutzen, das Angebot von SAP Learning Hub insgesamt positiver bewerten als andere Nutzer des Hubs. Eine wichtige Lernerfahrung für SAP Education war dabei, dass viele Lerner sich zwar nicht aktiv in SAP Learning Rooms beteiligen, aber dennoch von den Diskussionen, Übungen und eingebrachten Ideen profitieren. Insgesamt lassen sich die Erfahrungen zur Digitalisierung von Lernangeboten so zusammenfassen:

- **Bedeutung von Austausch, Interaktion und sozialem Lernen:** Wenn es gelingt, soziale Interaktionen ähnlich wie im physischen Klassenraum auch im virtuellen Raum zu ermöglichen, steigt die Akzeptanz für digitale Lernangebote.
- **Umbruch für Bildungsorganisationen:** Bildungsverantwortliche benötigen neue didaktische und digitale Fertigkeiten, insbesondere für die Auswahl von Inhalten und die Moderation von virtuellen Lerngruppen.
- **Didaktische Konzeption:** Didaktische Konzepte können nicht einfach aus dem Klassenraum in die digitale Welt übertragen werden. Trainer und Moderatoren müssen sich im digitalen Lernraum neu erfinden und neue Vorgehensweisen erarbeiten, um alle Lerner zu erreichen.
- **Erwartungshaltungen der Lerner:** Die Lerner begegnen virtuellen Lernangeboten mit einer Erwartungshaltung, die von populären Social-Media-Plattformen geprägt ist. Dabei stehen einfacher Zugriff, leichte Konsumierbarkeit und ein personalisierter Zugriff im Vordergrund. Die Toleranz gegenüber langen Wartezeiten, längeren Texten oder

einem Verständnis von Lernen, das Anstrengung bedeutet, nimmt ab.

Aus diesen Lernerfahrungen lassen sich nächste Entwicklungsschritte ableiten, die SAP Education ins Auge fassen will:

- Die Einstellung zum Lernen und die Erwartungen an Lernangebote verändern sich. Lernen soll schnell und einfach sein und sogar Spaß machen. Konzepte, die aus Computerspielen bekannt sind, wie Fantasie-Welten und -Figuren, Missionen, Punkte sammeln, von Ebene zu Ebene fortschreiten, werden auch im digitalen Lernen vermehrt Einzug halten. Darüber hinaus werden Inhalte kleinteiliger und multimedialer, können geteilt und gemeinsam bearbeitet werden.
- Zunehmend wichtiger werden auch virtuelle Tutoren, die mithilfe von Wissensbäumen und künstlicher Intelligenz, Lerner durch virtuelle Lernwelten führen, Fragen beantworten, Inhalte auswählen, Leistungen bewerten und zunehmend menschliche Trainer entlasten – und selbst dabei lernen und ihre didaktischen Algorithmen optimieren.
- Aus Sicht der Lerner werden Werkzeuge zum Strukturieren und Verwalten des eigenen Wissens und zum Generieren neuer Ideen zu einem festen Bestandteil der digitalen Lernwelt. Anstelle von im Klassenraum angefertigten Mitschriften auf Papier werden künftig Mind Maps und digitale Notizbücher die virtuelle Lernumgebung prägen. Und natürlich werden Studenten auch ihre erworbenen Qualifikationen und Zertifikate online verwalten und mit Arbeitgebern und Universitäten teilen – in einer globalen Datenbank, die vielleicht wie die virtuelle Währung Bitcoins auf eine verteilte Blockchain-Architektur setzt.

Herausforderungen der Digitalisierung angenommen

Die digitale Transformation in Unternehmen und Organisationen geschieht nicht von heute auf morgen, sondern ist ein längerer Entwicklungsprozess mit vielen Facetten. Dies gilt auch für die digitale Transformation im Bereich der Personalentwicklung beziehungsweise Aus- und

Weiterbildung. Dabei kann bisher noch nicht auf bewährte Vorgehensmodelle zurückgegriffen werden. Hilfreich ist zum einen der Erfahrungsaustausch mit anderen Bildungsorganisationen, die im gleichen Transformationsprozess stecken, und darüber hinaus auch die Nutzung orientierender Rahmenmodelle, die zeigen, welche Gestaltungsaspekte zu beachten sind.

SAP Education sieht sich mit SAP Learning Hub und weiteren Initiativen als Vorreiter in diesem Veränderungsprozess. Die Herausforderungen, die mit der digitalen Transformation verbunden sind, werden mit SAP Learning Hub angenommen. Das neue Angebot ist erfolgreich, hat aber auch zu wichtigen Lernerfahrungen und zu Veränderungen in der Organisation geführt. Darüber hinaus zeichnen sich bereits weitere Entwicklungsschritte ab, die künftig angegangen werden müssen. Die Entwicklung geht also weiter.

Lars Satow, Christoph Meier ●

Westerhamer Leadership Academy IHK

Wirksame Führung für die Praxis

Die neue Top-Qualifizierung
für Führungskräfte mit IHK-Zertifikat

11 Tage in 4 Modulen
von Juli 2017 bis März 2018

Infoabende um 18.00 Uhr,
IHK Akademie München
am Montag, 24.04.2017
am Montag, 19.06.2017

Bitte anmelden!

Evamaria Gasteiger
gasteiger@muenchen.ihk.de
Tel. 08063 91-274

www.ihk-akademie-muenchen.de

