

Katrin Keller

Netzbasiertes Lehren und Lernen in der betrieblichen Weiterbildung

Eine Fallstudie am Beispiel der Telekom

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Rudi Krawitz

GABLER^f EDITION WISSENSCHAFT

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort.....	VII
Vorwort.....	IX
Inhaltsüberblick	XI
Inhaltsverzeichnis	XIII
Abkürzungsverzeichnis.....	XXI
Abbildungsverzeichnis	XXIII
Tabellenverzeichnis	XXVII

A	Netzbasieretes Lehren und Lernen in der betrieblichen Weiterbildung – Hinführung zum Thema	1
1	Ausgangslage.....	3
2	Ziele der Arbeit	7
3	Thematische Eingrenzung der Arbeit	9
4	Inhaltlicher Aufbau der Arbeit.....	15
B	Wirkungen des Wandels in der betrieblichen Weiterbildung durch den Einsatz von netzbasierten Lehr- und Lernformen – Forschungskontext	17
1	Allgemeine Veränderungen im Kontext des Wandels der Lehr- und Lernkultur	19
1.1	Gesamtgesellschaftliche Trends	20
1.1.1	Demografischer und struktureller Wandel der Wirtschaft....	21
1.1.2	Technologische Veränderungen: Globale Vernetzung und E-Business in Unternehmen	22

1.2	Implikationen aus ökonomischer und bildungspolitischer Sicht: Das Lebenslange Lernen.....	26
1.3	Zum Lehr- und Lernkulturwandel	30
1.3.1	Aspekte der Veränderung der Lehr- und Lernkultur	31
1.3.2	Umriss einer neuen Lehr- und Lernkultur in Unternehmen	37
2	Wirkungen des Wandels auf die betriebliche Weiterbildung in Unternehmen.....	45
2.1	Ausgestaltungen von Lernarrangements – Inhaltliche und formale Aspekte.....	50
2.1.1	Kategorisierung der Lernformen	55
2.1.2	Lernen im Arbeitskontext.....	61
2.1.3	Selbststeuerung von Lernprozessen.....	64
2.1.4	Spezifische Lernprozesse von Gruppen	68
2.2	Teilnahme an der betrieblichen Weiterbildung – Partizipative Aspekte.....	72
2.3	Institutionelle Aspekte der betrieblichen Weiterbildung – Organisatorische Aspekte	73
3	Einsatz netzbasierter Lehr- und Lernformen in Unternehmen – E-Learning und seine Formen	75
3.1	Adressaten netzbasierten Lernens.....	84
3.2	Inhalte netzbasierten Lernens	86
3.3	Ausgewählte E-Learning-Formen in Unternehmen	92
3.3.1	Inhaltsorientierte E-Learning-Formen	93
3.3.2	Prozessorientierte E-Learning-Formen.....	95
3.4	Vorteils- und Nachteilsargumente: Ziele, Nutzen und Gewinne netzbasierten Lehrens und Lernens	98
3.5	Anforderungen an die Lehrenden	104
3.5.1	Kompetenz in Abgrenzung zur Qualifikation.....	108
3.5.2	Kompetenz als aufgabenorientierte Fähigkeit eines Lehrenden.....	112
3.5.3	Handlungsanweisungen für die Lehrenden	120
3.6	Anforderungen an die Lernenden	123

C	Strategie- und qualitätsbezogene Konsequenzen für eine zukünftige Bildungsarchitektur in Unternehmen im Zuge des Einsatzes netzbasierter Lehrens und Lernens – Forschungsgegenstand	127
1	Bildungsarchitektur in Unternehmen und der Einsatz netzbasierter Lehr- und Lernformen	129
1.1	Zur Konzeption einer Bildungsarchitektur	130
1.2	Einfluss der Unternehmensstrategie auf eine Bildungsarchitektur	132
1.3	Netzbasierte Lehr- und Lernstrategien entwickeln	136
2	Strategie- und qualitätsbezogene Konsequenzen in einer zukünftigen Bildungsarchitektur in Unternehmen	145
2.1	Strategiebezogene Konsequenzen von netzbasiertem Lehren und Lernen	148
2.2	Qualitätsbezogene Konsequenzen von netzbasiertem Lehren und Lernen	153
D	Methodisches Design im Untersuchungsfeld Deutsche Telekom – Die Fallstudie ‚Telekom Training‘	159
1	Die Fallstudie ‚Telekom Training‘ im Untersuchungsfeld Deutsche Telekom	161
1.1	Die Projektdimensionen der Fallstudie im Untersuchungsfeld	163
1.2	Das Unternehmen Deutsche Telekom als Untersuchungsfeld	165
1.2.1	Die Organisationsstruktur der Deutschen Telekom	165
1.2.2	Shared Services innerhalb der Deutschen Telekom AG – ‚Telekom Training‘	169
1.2.2.1	Die Organisationsstruktur	169
1.2.2.2	Die strategischen Ausrichtungen	171
1.2.2.3	Die tragenden Geschäftsfelder	172

1.2.3	Die im Untersuchungsfeld Deutsche Telekom relevanten Grundlagen und Vereinbarungen	174
1.2.3.1	Der Tarifvertrag über die betriebliche Weiterbildung	174
1.2.3.2	Die betrieblichen Weiterbildungsarten	176
1.2.3.3	Die Konzernbetriebsvereinbarung zu E-Learning	180
1.3	Die Fallstudie ‚Telekom Training‘ im Kontext des E-Learning-Einsatzes.....	182
1.3.1	Die Betriebsvereinbarung zu E-Learning	182
1.3.2	Die netzbasierten Lehr- und Lernformen im Weiterbildungsbereich.....	184
1.3.3	Die Fallstudie ‚Telekom Training‘ Weiterbildung – Vom Allgemeinen zum Besonderen?	185
2	Zu den eingesetzten empirischen Untersuchungsmethoden in der Fallstudie ‚Telekom Training‘	187
2.1	Zur eingesetzten quantitativen Untersuchungsmethode	187
2.1.1	Der Fragebogen als Online-Befragung.....	189
2.1.2	Die Totalerhebung in der Fallstudie	193
2.1.3	Das Messmodell mit Hypothesen	193
2.1.4	Die Operationalisierung	195
2.1.5	Die Fragebogenentwicklung.....	195
2.1.6	Der Pretest	198
2.1.7	Die Datenerhebung.....	199
2.1.8	Die Datenanalyse.....	201
2.2	Zur eingesetzten qualitativen Untersuchungsmethode	203
2.2.1	Die programmatischen Kriterien qualitativer Interviewverfahren	203
2.2.1.1	Die Offenheit	203
2.2.1.2	Die Kommunikation	204
2.2.1.3	Der Prozesscharakter von Gegenstand und Analyse	205
2.2.1.4	Die Reflexivität von Gegenstand und Auswertung.....	205
2.2.1.5	Die Explikation	206
2.2.1.6	Die Flexibilität	207

2.2.2	Das Leitfadeninterview als Experteninterview in Bezug auf ‚Telekom Training‘	207
2.2.2.1	Das Leitfadeninterview als Experteninterview	208
2.2.2.2	Die Stichprobe	208
2.2.2.3	Die Leitfadenerstellung.....	211
2.2.2.4	Die Datenerhebung	212
2.2.2.5	Die Datenauswertung.....	214
3	Die Fallstudie ‚Telekom Training‘ im Kontext der eingesetzten empirischen Erhebungen.....	217
3.1	Die Anwendung der methodologischen Triangulation in der Fallstudie	217
3.2	Die Gütekriterien in der Fallstudie	219
E	Veränderungstendenzen in der betrieblichen Weiterbildung – Ergebnisdarstellung	223
1	Allgemeine Veränderungen im Kontext des Wandels der Lehr- und Lernkultur bei ‚Telekom Training‘	227
1.1	Einflüsse gesamtgesellschaftlicher Trends auf ‚Telekom Training‘	227
1.2	Implikationen aus ökonomischer und bildungspolitischer Sicht: Das Lebenslange Lernen bei ‚Telekom Training‘	233
1.3	Zum Lehr- und Lernkulturwandel innerhalb ‚Telekom Training‘	235
2	Wirkungen des Wandels auf die betriebliche Weiterbildung im Unternehmen ‚Telekom Training‘	245
2.1	Ausgestaltung der Lernarrangements – Inhaltliche und formale Aspekte.....	249
2.1.1	Praktizierte Lernformen in der Weiterbildung	250
2.1.2	Lernen im Arbeitsumfeld	255
2.1.3	Selbststeuerung von Lernprozessen.....	257
2.1.4	Spezifische Lernprozesse von Gruppen	258

2.2	Teilnahme an der betrieblichen Weiterbildung – Partizipative Aspekte	261
2.3	Zur institutionellen Verankerung der betrieblichen Weiterbildung – Organisatorische Aspekte	264
3	Einsatz netzbasierter Lehr- und Lernformen im Unternehmen ,Telekom Training‘: E-Learning und seine Formen	267
3.1	Adressaten netzbasierten Lernens.....	269
3.2	Inhalte netzbasierten Lernens	273
3.3	Ausgewählte Formen des E-Learning im Unternehmen ,Telekom Training‘	276
3.4	Vorteils- und Nachteilsargumente: Ziele, Nutzen und Gewinne netzbasierten Lehrens und Lernens.....	283
3.5	Anforderungen an die Lehrenden	291
	3.5.1 Kompetenz als aufgabenorientierte Fähigkeit eines Lehrenden.....	297
	3.5.2 Handlungsanweisungen für die Lehrenden	301
3.6	Anforderungen an die Lernenden	304
F	Strategie- und qualitätsbezogene Konsequenzen für eine zukünftige Bildungsarchitektur – Ergebnisinterpretation.....	311
1	Die forschungsbezogene Perspektive.....	313
1.1	Zur Konzeption einer Bildungsarchitektur	313
1.2	Strategiebezogene Konsequenzen netzbasierten Lehrens und Lernens	316
1.3	Qualitätsbezogene Konsequenzen netzbasierten Lehrens und Lernens	320
2	Die anwendungsbezogene Perspektive bei ,Telekom Training‘	321
2.1	Zur Konzeption einer Bildungsarchitektur bei ,Telekom Training‘	321
2.2	Strategiebezogene Konsequenzen netzbasierten Lehrens und Lernens	323

2.3 Qualitätsbezogene Konsequenzen netzbasierten Lehrens
und Lernens 337

G Praktische Implikationen und Empfehlungen..... 341

1 Vorgehensmodell zur Verbesserung eines ergänzenden
E-Learning-Einsatzes 343

2 Empfehlungen für ‚Telekom Training‘ 349

H Zusammenfassung..... 353

Literatur 359