

# Qualität und Effizienz

Bisher wird in der Verwaltung häufig „auf Vorrat“ und ohne Bezug zu konkreten Arbeitsprozessen gelernt, sagt Professor Hermann Hill von der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer. Das Lernen der Zukunft heißt e-Learning.

*Herr Professor Dr. Hill, die Arbeitsprozesse in den Verwaltungen sind tiefgreifenden Veränderungen unterworfen, nicht zuletzt durch die geplante oder bereits begonnene Einführung von e-Government. Welche Rolle spielt hier der Erwerb von Wissen beziehungsweise das Lernen?*

An die öffentliche Verwaltung werden in den letzten Jahren immer wieder neue Anforderungen gestellt.

Dazu ist insbesondere eine hohe Flexibilität und Lernbereitschaft der Mitarbeiter erforderlich. Sie brauchen vor allem Orientierungswissen zur Einordnung und Bewertung neuer Informationen sowie Rückkopplungen über erfolgte Handlungen, um eigenständig Verbesserungsprozesse in Gang setzen zu können.

*Wie ist die Fort- und Weiterbildung in der öffentlichen Verwaltung bisher organisiert?*

In der Regel finden Tagungen und Seminare außer Haus, selten in der Verwaltung selbst als in-house-Veranstaltungen statt. Dort wird zumeist „auf Vorrat“, sprich ohne Verknüpfung mit konkreten Arbeitsprozessen gelernt.

*Wie unterscheidet sich e-Learning von diesen traditionellen Lehr- und Lernmethoden?*

Die traditionelle Fortbildung findet zumeist abseits vom Arbeitsplatz mit hohem Zeit- und Kostenaufwand statt. e-Learning gibt dagegen dem Mitarbeiter die Möglichkeit, im Hinblick auf Zeit, Ort, Dauer, Lerntempo und Lernmethode selbstbestimmt und selbstorganisiert zu lernen.

*Welche Anforderungen stellt e-Learning an die Verwaltungsmitarbeiter?*

Sicher müssen gewisse technische Grundkompetenzen bereits vorhanden sein.

Vor allem aber wird von den Mitarbeitern Eigenverantwortung und Initiative sowie auch eine gewisse Disziplin und Selbstorganisationsfähigkeit verlangt.

*Und wie sieht es mit der Behörde aus? Was müssen die Verwaltungen beachten?*

Es ist wichtig, dass Verwaltungen ihren Mitarbeitern ein bestimmtes Zeitbudget, etwa im Rahmen von Zielvereinbarungen, zum elektronischen Lernen bereit stellen und dies mit Anreizen verknüpfen. Vorbilder und Rückkopplungen über erreichte Lernerfolge dienen dann der weiteren Motivation der Verwaltungsmitarbeiter.



Hermann Hill

## Zur Person

Univ.-Prof. Dr. Hermann Hill, geboren 1951, Studium der Rechts- und Verwaltungswissenschaften, übernahm 1986 den Lehrstuhl für Verwaltungswissenschaft und Öffentliches Recht an der Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer. Von 1989-1991 war er Minister für Bundes- und Europaangelegenheiten des Landes Rheinland-Pfalz, anschließend wieder Lehrstuhlinhaber an der Hochschule Speyer.

Professor Hill ist unter anderem Mitglied im Beirat für den Städtewettbewerb Media@Komm.

Auf der Messe LEARNTEC 2002 wird Professor Hill die Sektion „Lernen und Arbeiten in der öffentlichen Verwaltung“ mitbetreuen und am 8.2. auch als Moderator zur Verfügung stehen.

Weitere Infos hierzu unter:

- [www.dhv-speyer.de/hill/sonstiges.htm](http://www.dhv-speyer.de/hill/sonstiges.htm)

**„Kommunen können einfache e-Learning-Anwendungen selbst entwickeln.“**

*Eignet sich e-Learning grundsätzlich für jede Verwaltung oder gibt es bestimmte Infrastruktur-Anforderungen, die seitens der Organisation erfüllt werden müssen?*

Lassen Sie mich das mal so sagen: Eine gewisse technische Infrastruktur muss schon am Arbeitsplatz vorhanden sein, um elektronisches Lernen zu ermöglichen. Dies ist insbesondere zweckmäßig, wenn es um die Einführung neuer Gesetze oder die Schulung zu speziellen Themen wie etwa Qualitätsmanagement oder Selbstbewertung, Zielvereinbarungen und Mitarbeitergespräche geht.

*Müssen Kommunen Bildungs- und Informationskanäle selbst schaffen oder gibt es bereits Anbieter von Web-basierten Lernsystemen speziell für Verwaltungen?*

Der Markt für Kommunen wird gerade erst von privaten Anbietern

*Es ist unstrittig, dass Mitarbeiter ein Berufsleben lang lernen müssen. Wie kann e-Learning dazu beitragen?*

Elektronisches Lernen verbessert das individuelle und zielgruppenorientierte Lernen der Mitarbeiter. Zugang und Motivation werden durch spielerische sowie interaktive Elemente deutlich erleichtert. e-Learning dient somit der ständigen Verbesserung der eigenen Qualifikation der Mitarbeiter, sichert dadurch ihre Beschäftigungsfähigkeit und schafft auch neue Arbeitsperspektiven.



Lerngruppe: Gespräche ergänzen individuelles e-Learning.

Meines Erachtens muss man sich folgender Tatsache bewusst sein: Verwalten besteht zu einem großen Teil in der Verarbeitung von Informationen. Hier kommt jetzt der Begriff Wissensmanagement ins Spiel. Unter Wissensmanagement können der Erwerb und die Weitergabe von handlungsbezogener Information verstanden werden. Ein verbessertes Wissen schafft ein vertieftes Problemverständnis sowie bessere Entscheidungsgrundlagen für die Mitarbeiter und erhöht auf diese Weise sowohl die Qualität als auch die Effizienz der Entscheidungen der öffentlichen Verwaltungen.

*Interview: Alexander Schaeff, Sabine Schutz*

## „e-Learning verbessert das individuelle und zielgruppenorientierte Lernen.“

erschlossen. Kommunen können aber auch aus eigener Kraft, aufbauend auf vorhandenen Systemen, wie zum Beispiel dem Intranet, einfache Anwendungen selbst entwickeln.

*Wir befinden uns im Übergang von der Informationsgesellschaft zur Wissensgesellschaft, heißt es. Wie verändert die Wissensgesellschaft die öffentliche Verwaltung?*