

Nachgefragt:

Sprachtraining bei der Siemens AG

Der sichere Umgang mehrerer Sprachen stellt für Unternehmen in unserer globalisierten Welt zunehmend einen Wettbewerbsvorteil dar, sowohl im Umgang mit dem Kunden als auch bei der internen Kommunikation zwischen Kollegen. Wenn Sprachen in Unternehmen zunehmend flächendeckend und nicht nur für eine bestimmte Abteilung geschult werden müssen, dann können präsenzbasierte Schulungskonzepte schnell an ihre Grenze stoßen. Um die Rolle und das Potential von eLearning für Sprachtraining zu beleuchten, stand uns Susan Michelchen von der Siemens AG für ein vertiefendes Gespräch zur Verfügung.

eLearning Journal: Die Rosetta Stone GmbH hat zusammen mit Siemens Professional Education den eLearning AWARD in der Kategorie „Sprachtraining“ gewonnen. Welche Bedeutung hat Sprachtraining Ihrer Erfahrung nach für Unternehmen? Handelt es sich dabei nicht, um es etwas provokant auszudrücken, eher um ein „Nice-to-have“?

Susan Michelchen: Unser Unternehmen ist seit der Gründung im Jahre 1847 international tätig, dadurch hat das Thema Sprache für die Siemens AG eine von Beginn an verständliche Relevanz und Notwendigkeit. Durch das Voranschreiten der Globalisierung und dem daraus resultierenden Druck auch für kleinere und mittlere Unternehmen international zu agieren, bin ich der Meinung, dass Sprachtraining für die meisten Unternehmen sehr wichtig ist. In einer Sprache sicher zu kommunizieren, fördert nicht nur das Selbstbewusstsein des Mitarbeiters - ich bin der Ansicht, dass es auch die Qualität seiner Arbeit verbessert.

eLearning Journal: Laut der eLearning BENCHMARKING Studie 2016 setzt die Mehrheit der deutschsprachigen Unternehmen für Sprachtraining noch immer kein eLearning ein. Warum bauen Unternehmen Ihrer Erfahrung nach zur Schulung von Sprachen noch immer primär auf Präsenztraining? Welche Vorteile können eLearning-Lösung gegenüber Präsenztrainings bieten?

Susan Michelchen: Sicherlich hat das Präsenztraining seine Daseinsberechtigung und kann bei bestimmten Voraussetzungen Vorteile bieten. Wenn ein Projekt jedoch komplexer ist, spricht abteilungs- und standortübergreifend geschult werden soll, gelangt das Präsenztraining schnell an seine Grenzen.

Die Auszubildenden und dual Studierenden, die die Lösung in unserem Fall nutzen sollten, bildeten eine sehr heterogene Lerngruppe. Nicht nur, dass sie einen unterschiedlichen Kenntnisstand der Sprache aufwiesen, sie waren auch auf insgesamt 30 Standorte verteilt. Das bedeutete: Die Lösung musste individuell anpassbar und ortsunabhängig einsetzbar sein. Gleichzeitig war uns jedoch eine Standardisierung wichtig - alle Lerner sollten mit derselben Lösung die Sprache erlernen oder verbessern. Neben diesen Parametern gab es interne, prozessuale Vorgaben, wie einen geringen administrativen Aufwand und die Möglichkeit, eine Fortschritts- und Erfolgsmessung durchzuführen.

eLearning Journal: Das Projekt richtet sich an Auszubildende und dual Studierende der Siemens AG. Dadurch

gab es besondere Datenschutzauflagen des Jugendbeirats. Gleichzeitig musste eine umfassende Messbarkeit und Erfolgsmessung der Englisch-Trainings gewährleistet werden. Wie konnten diese beiden Vorgaben erfolgreich umgesetzt werden?

Susan Michelchen: Die Vereinbarkeit von Datenschutz und Erfolgsmessung war für SPE ein wichtiger Bestandteil. Eine interne Datenschutz-Auflage war es beispielsweise, dass alle personenbezogenen Daten anonymisiert werden mussten. Rosetta Stone war auch hier ein sehr lösungsorientierter Partner und bereitete die Daten strengstens nach den internen Richtlinien auf. So können wir, unter Beachtung aller Auflagen und ohne persönliche Daten unserer Zielgruppe preiszugeben, nachvollziehen, wie erfolgreich das Projekt im Gesamten ist.

eLearning Journal: Die Englisch-Trainings des Projekts haben eine Lernlaufzeit von zwei Jahren. Wie wurde sichergestellt, dass die Lerner über einen solch langen Zeitraum motiviert bleiben?

Susan Michelchen: Ein gut durchdachtes Onboarding und individuelle Lernpläne sind entscheidend für die Motivation. Vor dem Trainingsbeginn erhalten die Lerner auf Kick-off-Veranstaltungen die wichtigsten Informationen zu Rosetta Stone, ihre persönlichen Headsets sowie die Zugangsdaten zum System. Im Anschluss an diese Veranstaltungen absolvieren die Teilnehmer zunächst einen Einstufungstest und beginnen das Training auf ihrem individuellen Level. Zusätzlich haben die Teilnehmer innerhalb des Programms die Möglichkeit, eigene inhaltliche Schwerpunkte zu setzen und für sie relevante Themen zu wählen. Das Besondere daran: Den Lernern stehen 24/7 Unterrichtseinheiten in virtuellen Klassenzimmern zur Verfügung, in denen insbesondere das freie Sprechen trainiert und spezifische Fragen beantwortet werden. Lerner haben dadurch - und durch die Unterstützung ihrer Mentoren - eine höhere Eigenmotivation.

eLearning Journal: Wie wurden die verschiedenen Stakeholder in dem Projekt berücksichtigt? Gab es von Seiten relevanter Stakeholder Bedenken gegenüber dem eLearning-basierten Englisch-Training?

Susan Michelchen: Auf Seiten von SPE war es meine Aufgabe als Projektleiterin, alle Stakeholder einzubeziehen. Mir war es besonders wichtig, einen entsprechenden Prozess früh anzuregen, um möglichen Bedenken vorzubeugen. Bereits vor dem Rollout des eigentlichen Projekts (bezie-



Quelle: © Bojan / Fotolia

ungsweise der dazugehörigen Konzeption, der Auswahl des Anbieters und der Implementierung) wurden alle relevanten Stakeholder informiert und einbezogen. Die Akzeptanz der Verantwortlichen konnte so schon zu einem sehr frühen Zeitpunkt gewonnen werden. Gemeinsam haben wir uns entschieden, zunächst ein Pilotprojekt durchzuführen, um sicherzustellen, dass der weitere Rollout des Projekts erfolgreich verläuft. Auch die Implementierung eines Mentoren-Programms vor Ort erschien uns sinnvoll. Die jeweiligen Führungskräfte der Standorte bestimmten Mentoren für das Projekt, denen die Verantwortung für die Organisation und Betreuung der Lerner übertragen wurde.

eLearning Journal: Im Rahmen des Projekts mussten mehrere Tausend Lerner an über 30 Standorten ausgebildet werden. Wie wurde von Seiten der Projektpartner eine reibungslose Implementierung der eLearning-Sprachlösung sichergestellt? Wie lange hat die Implementierungsphase gedauert?

Susan Michelchen: Die gemeinsame Vorbereitung mit Rosetta Stone war der Schlüssel zum Projekterfolg. Zu Beginn des Jahres 2014 startete ein Pilotprojekt mit etwa 1.000 Teilnehmern. Diese Gruppe, die im Herbst 2013 ihre Ausbildung begonnen hatte, begann damals zügig mit dem Englisch-Training von Rosetta Stone. Nach umfangreicher Evaluation des Pilotprojekts wurde das Trainingskonzept in den Regelbetrieb übernommen und ist nun fester Bestandteil des betrieblichen Ausbildungsplans. Die detailliert geplanten Kick-off-Veranstaltungen, die gemeinsam von SPE und Rosetta Stone organisiert wurden, trugen maßgeblich zur erfolgreichen Implementierung und Qualitätssicherung des Englisch-Trainings bei. Die Teilnehmer setzten sich aus den Lernern,

Mentoren, Projektleiterin, Standortleitern, Vertretern des Betriebsrats und der Jugend- und Auszubildendenvertretung sowie Verantwortlichen von Rosetta Stone zusammen. So stellten wir sicher, dass an den verschiedenen Betriebsstätten all diejenigen in das Projekt eingebunden sind, die zum Schulungserfolg der Lernenden beitragen. Übrigens: Insgesamt wurden in den Jahren 2014 bis 2017 bislang ca. 4.000 Auszubildende und dual Studierende für das Training mit Rosetta Stone registriert.

eLearning Journal: Wie erfolgreich ist das Projekt aus der Sicht der Lerner? Haben Sie Instrumente implementiert, die die Akzeptanz der eLearning-Lösung messen? Gab es Feedback-Runden oder Fragebögen?

Susan Michelchen: Dank der intensiven Betreuung durch die Mentoren an den jeweiligen Standorten wurde sichergestellt, dass die Projektverantwortlichen jederzeit wissen, wie die Lerner die Sprachlernlösung von Rosetta Stone nutzen und bewerten. Bei den Auszubildenden und dual Studierenden fällt die Akzeptanz des Englisch-Trainings mit Rosetta Stone insgesamt sehr positiv aus. Gemeinsam mit Rosetta Stone haben wir folgende Methodik eingeführt: Zur Ermittlung der Zufriedenheit wurde zunächst anhand von direkten Feedback-Gesprächen zwischen den Mentoren und Lernern ein erstes Stimmungsbild abgefragt. In einem weiteren Schritt erfolgte dann eine anonyme Online-Evaluation anhand eines Fragebogens. Die Lernfortschritte sind sehr positiv zu bewerten. Durchschnittlich verbesserten sich die Teilnehmer bei der Lernfortschrittskontrolle um einen halben CEFR-Level. Bei der Zertifizierung konnte sogar eine durchschnittliche Steigerung von einem CEFR-Level gemessen werden.

KONTAKT

Rosetta Stone GmbH

Christophstr. 31
D-50667 Köln

Tel.: 0800 / 7 24 07 76
Tel.: +49 (0) 221 / 13 97 57 15

sprachen@rosettastone.com
www.rosettastone.de/unternehmen