



Co-funded by
the European Union

Innovativer Einsatz von IKT-Tools sowie
Coaching- und Lehrtechniken in einer
gemischten Lernumgebung für Erwachsene

inn  va

FORSCHUNGSERGEBNISSE

Digital inclusion, the mantra of our time

N&P
BUSINESS
CONSULTING

 FRAMEWORK



The European Commission's support of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information therein

Die Partner des Projekts INNOVA



Die N&P **Business Consulting GmbH** ist das Ergebnis unseres ganzheitlichen Ansatzes und unseres tiefen Verständnisses der 4 Säulen der Unternehmensentwicklung: Geschäftsaufbau, Personalbeschaffung, Personalmanagement und strategische internationale Entwicklung.



FRAMEWORK, eine italienische Verein zur Förderung des lebenslangen Lernens und beruflicher Entwicklungsmöglichkeiten für alle Bürger, die breitere und stärkere Beschäftigungsfähigkeiten, digitale Kompetenzen und allgemein bessere Fähigkeiten zur Verwirklichung ihrer Berufs- und Lebenspläne benötigen.



Der ehrenamtlicher Beratungsdienst **JÓL-LÉT Alapítvány** bietet Hilfe für Arbeitssuchende an. Die Stiftung hat sich an nationalen und internationalen Forschungsprogrammen zu den Themen Frauenbeschäftigung, Geschlechtergleichstellung und atypische Beschäftigung beteiligt.

Dokument erstellt von Kata KEVEHAZI, Dezember 2022

Herausgegeben von Valeria ELIA, Amber MUMTAZ

Index

Inhalt

EINLEITUNGSWORT	3
EINFÜHRUNG	4
Die Interviews.....	5
Merkmale der Arbeitsstrukturen der befragten Personen	6
Sektoren und Kunden	6
Jüngste Änderungen der allgemeinen rechtlichen Rahmenbedingungen für die Nutzung von IKT-Instrumenten und deren Folgen sowie damit zusammenhängende Fragen, die Anlass zur Sorge geben	7
Covid-Effekte - Veränderungen und Herausforderungen in der Praxis, Schwierigkeiten und Mehrwert.....	8
Arbeitsmethoden und Zusammenarbeit	12
Änderungen in Bezug auf Kunden.....	14
Einsatz von IKT-Instrumenten	15
Die Entwicklung technischer Fähigkeiten	15
Die Bereiche der Nutzung von IKT-Werkzeugen.....	16
Die Kosten für die Nutzung von IKT-Tools	24
Andere Auswirkungen der Arbeit mit IKT-Tools	25
Lebensstil, Gesundheit und Privatsphäre	25
Fertigkeiten und Kapazitäten	26
Netzwerke	27
Tägliche Arbeit	28
Vertrieb und Kundenbeziehungen	29
Umsatzerlöse.....	30
Auswirkungen auf die Kunden	31
Vorschläge	33
An Regierungen	33
An Fachleute und Partnerorganisationen	34
☒ Für Kunden	35

EINLEITUNGSWORT

Die COVID-19-Pandemie war in vielerlei Hinsicht ein Wendepunkt, denn sie hat den Einsatz von IKT-Instrumenten bei der Fernarbeit und bei hybriden Arbeitsformen sowie in der Bildung und im Coaching beschleunigt.

Für die meisten Coaches, Trainer, Berater und Lehrer bedeutete dies eine Veränderung ihres Arbeitsumfelds. Der Einsatz von IKT-Werkzeugen veränderte ihr Leben und ihre Arbeitsprozesse und brachte neue Herausforderungen in Bezug auf ihre Beziehungen zu den Kunden mit sich. Attraktiv zu bleiben, effektiv zu sein und die Erwartungen zu erfüllen und sich gleichzeitig neue technologische Fähigkeiten und professionelle Techniken anzueignen, ist für viele eine Herausforderung.

Wir können sagen, dass die sich schnell entwickelnden Innovationen, virtuelles Coaching und Mentoring, E-Learning-Plattformen, Gamification, künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen (ML) sowie die erweiterte Nutzung sozialer Medien Lehrende in Lernende verwandelt haben und oft auch umgekehrt.

Das vorliegende Toolkit wurde im Rahmen des INNOVA-Projekts erstellt und basiert auf der Forschung, die von den Partnern in drei Ländern, Deutschland, Ungarn und Italien, durchgeführt wurde, indem die Erfahrungen einer Vielzahl von Erwachsenenbildnern gesammelt wurden.

Unsere Forschung zielt darauf ab, einen Überblick über die aktuellsten Lösungen zu geben, um einem größeren Fachpublikum zu helfen, ihre Kompetenzen zu entwickeln, damit sie ihren Zielgruppen die effektivsten Lernlösungen anbieten können.

EINFÜHRUNG

Die Ausweitung des Fern- und Online-Lernens in Zeiten der COVID-Pandemie und die wachsende Zahl von Möglichkeiten zur persönlichen Kompetenzentwicklung und zum beruflichen Wissenstransfer haben dazu geführt, dass immer mehr Menschen im Bereich der Erwachsenenbildung, des Coachings, des Mentorings und der Ausbildung sowohl als Anwender als auch als Nutzer tätig sind.

Der universelle Zugang zu Wissen mit der Verbreitung des Internets und der unvorstellbaren Entwicklung im Bereich der IKT-Technologien bedeutet - wie einer der Befragten der Untersuchung, auf der dieses Toolkit basiert, sagte - dass

Dieses Zeitalter sorgt dafür, dass das ständige Lernen, das Kennenlernen, Ausprobieren und Anwenden neuer Instrumente zu unserem Alltag gehört.

Sie bringt neue Möglichkeiten und neue Herausforderungen für beide Seiten, Lehrende und Lernende, mit sich.

Für Coaches bedeutet hybrides Arbeiten mehr Flexibilität in Bezug auf Arbeitsort und -zeit, was es ihnen auch ermöglichen kann, mit Lernenden aus einem größeren geografischen Gebiet zu arbeiten. Dies kann ihren Kundenstamm und ihre Einnahmen erhöhen. Die Lernenden haben auch mehr Möglichkeiten, auf Materialien zuzugreifen und mit Coaches, Mentoren und Trainern zu interagieren, in ihrem eigenen Tempo zu arbeiten und von ihnen individuelle Unterstützung und Feedback zu erhalten.

Mit unserem Programm Innova wollen wir den Fachleuten unter den Dienstleistern helfen, neue Strategien anzupassen und neue Fähigkeiten zu entwickeln, um sicherzustellen, dass sie weiterhin qualitativ hochwertige Sitzungen sowohl persönlich als auch aus der Ferne anbieten und ihre digitalen Kompetenzen und Tools bewusster einsetzen können.

Die vorliegende Zusammenfassung basiert auf den Interviews, die unter Beteiligung der drei Partnerorganisationen, der JOL-LET (Well-Being) Foundation aus Ungarn und Framework aus Italien, durchgeführt wurden, sowie auf Desktop-Recherchen zu den Themen, die in den Gesprächen mit unseren Gesprächspartnern angesprochen wurden. Bei der Formulierung unserer Fragen (siehe Anhang) berücksichtigten wir die offensichtlichen Interessen der Dienstleistungsanbieter als unsere primäre Zielgruppe zur Unterstützung ihrer Arbeit mit ihren Klienten und Kunden.

Die Zusammenfassung enthält die Ansätze und Ideen, die von unseren Befragten formuliert oder angeregt wurden. Ihre Antworten zeigten eher ihre Sorgen als ihr Wissen, da sie auch Lernende sind, die sich weiterentwickeln und ihre Grenzen überschreiten müssen, um ihr Wissen über die sich ständig weiterentwickelnden Online-Tools zu aktualisieren.

Der Beitrag dieser hochkarätigen Fachwelt stellt jedoch sicher, dass wir durch die Hinzufügung relevanter Erläuterungen und Beispiele ein Toolkit für unser allgemeines Fachpublikum fertigstellen können.

Die Interviews

Vertreter der Organisationen der Projektpartner befragten **33 Personen** (Italien, 9 Frauen, 4 Männer, Deutschland 6 Frauen, 4 Männer; 10 Frauen aus Ungarn). Unsere Befragten arbeiten als Eigentümer, Manager oder Angestellte von:

- **professionelle Trainerorganisationen,**
- **Wirtschaftsförderungsorganisationen (staatlich, gewinnorientiert oder nicht gewinnorientiert)**
- **Unternehmensentwicklungszentren von Universitäten oder als**
- **Ausbilder von Trainern, die individuellen Service bieten,**
- **Coaches und Ausbilder, die Gruppen betreuen/ Dienstleistungen für den Unternehmenssektor anbieten**

erreichen Kunden unterschiedlichen Alters und beruflichen Hintergrunds, in unterschiedlichen beruflichen Situationen und mit unterschiedlichen Entwicklungsbedürfnissen und finanziellen Möglichkeiten.

Unsere Interviewpartner waren Trainer und Pädagogen mit 1 bis 25 Jahren Erfahrung, die meisten von ihnen, 25 Frauen (75 %) und 8 Männer. Ihr Durchschnittsalter lag bei 47 Jahren (zwischen 30 und 60 Jahren), 26 hatten mindestens einen BA-Abschluss, und die meisten von ihnen verfügten über mehrere Bildungsabschlüsse. 14 von ihnen sind Geschäftsführer, Präsidenten oder Top-Manager innerhalb ihrer Struktur und 8 sind Privatunternehmer. Die Angestellten und Freiberufler arbeiten hauptsächlich in verschiedenen Formen und Sektoren - Non-Profit, Unternehmen und Bildung - parallel zueinander.



Merkmale der Arbeitsstrukturen der befragten Personen

Die Arbeit als Coach oder Erzieher ist eng mit dem beruflichen Inhalt verbunden, der nach der Covid-Pandemie angepasst werden musste. Das gilt auch für die Arbeitsumgebung und die Teams selbst.

Unsere Befragten arbeiten als Freiberufler - mit oder ohne Unterauftragnehmer, oft in projektbezogenen Partnerschaften; in Verbänden oder KMU - in horizontalen oder vertikalen Strukturen oder in Kombination mit Projekten; in Institutionen - innerhalb einer gegebenen Struktur mit Regeln, Corporate Identity und Kultur, mit großer Unabhängigkeit hinsichtlich ihrer beruflichen Tätigkeit.

Wenn wir sie zu ihren Tätigkeiten befragen, stellen wir fest, dass die IKT-Instrumente in allen Aspekten ihrer täglichen Arbeit eingesetzt werden: bei der Entwicklung ihrer beruflichen Inhalte, bei der Erbringung der Dienstleistung selbst, bei der Preisgestaltung, dem Marketing, dem Verkauf, der Kommunikation und den Kundenbeziehungen, bei der Koordination, der Organisation, der Verwaltung und der Finanzverwaltung sowie bei der Bereitstellung oder Nutzung technischer und technologischer Unterstützung.

Sektoren und Kunden

Unsere Gesprächspartner sind in verschiedenen Bereichen tätig: im gemeinnützigen Sektor, in der Wirtschaft und in Unternehmen sowie im Bildungsbereich.

Auch ihre Kunden sind sehr unterschiedlich:

- **Einzelpersonen (berufstätige Frauen, Unternehmerinnen, Jugendliche, einheimische und internationale Studenten, Hochschulabsolventen und deren Eltern)**
- **Personen aus benachteiligten Gruppen (Migranten, ethnische Minderheiten, junge Erwachsene, Roma, behinderte Unternehmer, Frauen in ländlichen Gebieten und ältere Generationen)**

- Junge Unternehmer,
- NRO, führende Persönlichkeiten aus der Zivilgesellschaft, Sozialunternehmen, Gemeinden, Kinderheime
- Kleinstunternehmen, KMUs, B2B-Segment
- Multinationale Unternehmen (Führungskräfte, Manager und Mitarbeiter), Universitätsdozenten
- Kunden lernen KI
- Etc.

Jüngste Änderungen der allgemeinen rechtlichen Rahmenbedingungen für die Nutzung von IKT-Instrumenten und deren Folgen sowie damit zusammenhängende Fragen, die Anlass zur Sorge geben

Die wichtigste Verordnung, auf die sich die Arbeit von Trainern und Erwachsenenbildnern bezieht, ist die **DSGVO**, die 2018 von der EU als Antwort auf die wachsende Besorgnis über die Auswirkungen von IKT-Tools auf die Privatsphäre und den Datenschutz des Einzelnen sowie auf die Gesellschaft insgesamt eingeführt wurde. Sie gilt für alle Unternehmen, die personenbezogene Daten von EU-Bürgerinnen und -Bürgern verarbeiten, und sieht strenge Regeln für die Verarbeitung, Speicherung und Übermittlung von Daten sowie hohe Geldstrafen bei Nichteinhaltung vor.

Neben dem Datenschutz konzentrieren sich die Vorschriften für die Nutzung von IKT-Tools auch auf Cyber-Belästigung, Hassreden und Fehlinformationen. Da die politischen Entscheidungsträger bestrebt sind, ein Gleichgewicht zwischen dem Schutz der Rechte des Einzelnen und der Förderung von Innovationen in der digitalen Wirtschaft zu finden, entwickeln sich die rechtlichen Rahmenbedingungen für die Nutzung von IKT-Werkzeugen ständig weiter. Weder die Gesetze noch unser Wissen über die rechtlichen Hintergründe halten mit all diesen beunruhigenden und gefährlichen Phänomenen Schritt.

Es gibt auch andere **Bedrohungen der Cybersicherheit**, wie z. B. Hacker-, Malware- oder Phishing-Angriffe, die ebenfalls die Vertraulichkeit und Sicherheit personenbezogener Daten beeinträchtigen und Aktivitäten stören können. Auch menschliche Fehler, wie die versehentliche Offenlegung oder der Missbrauch personenbezogener Daten, können vorkommen.

Die **Verbreitung des Wissensaustauschs und nicht-proprietärer Lösungen** ist ein wichtiger Trend, der neue Risiken mit sich bringt.

Daher ist es wichtig, dass

- wirksame Cybersicherheitsmaßnahmen wie Firewalls, Verschlüsselung und regelmäßige Software-Updates einführen, um diese Bedrohungen zu verhindern.
- sicherstellen, dass geeignete Strategien und Verfahren zur Minderung dieses Risikos vorhanden sind.
- Due-Diligence-Prüfungen bei Drittanbietern durchführen und uns selbst, unsere Organisationen, Klienten und Kunden generell auf ein kritisches und vorsichtiges Verhalten in der virtuellen Welt vorbereiten.

Wenn Sie überprüfen möchten, ob Sie die Anforderungen der GDPR erfüllen, können Sie dies hier tun: [Checkliste zur Einhaltung der GDPR - GDPR.eu](#)

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Sie mit Cyber-Belästigung, Hassreden oder Fehlinformationen umgehen können, lesen Sie: <https://www.unitad.un.org/content/cyber-harassment-self-protection-tips>

[Hassreden und Gewalt - Europäische Kommission gegen Rassismus und Intoleranz \(ECRI\) \(coe.int\)](#)

[Bekämpfung von Desinformation \(europa.eu\)](#)

Während unserer Recherchen erwähnten einige unserer Gesprächspartner auch ethische Bedenken als Instrument der Selbstregulierung.

Die nationalen und EU-weiten **ethischen Kodizes** für Coaches und Therapeuten sollen nun ihr Verhalten lenken und sicherstellen, dass sie im besten Interesse ihrer Klienten handeln und unter Wahrung der beruflichen Grenzen hochwertige Dienstleistungen erbringen.

Der Ethikkodex der International Coach Federation (ICF)¹ weist beispielsweise ausdrücklich darauf hin, dass Coaches sicherstellen müssen, dass der Einsatz von Technologie den Bedürfnissen des Klienten angemessen ist, und dass sie sich der Grenzen und potenziellen Risiken des Technologieeinsatzes bewusst sein müssen. Coaches müssen auch Maßnahmen ergreifen, um die Vertraulichkeit und Sicherheit von Klienteninformationen zu schützen, wenn sie Technologie verwenden.

Covid-Effekte - Veränderungen und Herausforderungen in der Praxis, Schwierigkeiten und Mehrwert

Die COVID-Pandemie hatte erhebliche Auswirkungen auf den Sektor der Erwachsenenbildung und des Coachings, sie veränderte das Arbeitsumfeld und brachte neue Herausforderungen auf

¹ [ICF-Ethik-Kodex-1.pdf \(coachingfederation.org\)](#)

individueller Ebene, in den Arbeitsmethoden und der Zusammenarbeit, in den Arbeitskapazitäten, innerhalb der Organisationen und in der Arbeit mit den Kunden usw.

Die Antworten unserer Befragten bestätigten, was wir alle wissen: Unser Leben hat sich radikal verändert, und wir leben, arbeiten und kommunizieren heute mehr denn je in einer virtuellen Welt. In der Zeit der Pandemie brachte diese überwältigende und schwierige Situation viele Herausforderungen, aber auch Vorteile mit sich.

Arbeitsumfeld:

Es gab eine nie erwartete **universelle Verlagerung zur Fernarbeit** aus der Not heraus, die uns nach der Pandemie als eine völlig neue Möglichkeit der Lebensgestaltung erhalten blieb. Sie gab uns ein Bewusstsein über unsere Freiheit, unseren Lebensstil selbst zu wählen.

Covid gab uns den digitalen Schub, den wir brauchten...

Die virtuelle Erbringung von Dienstleistungen ermöglicht es Teammitgliedern aus jeder Entfernung, Konferenzen und Besprechungen in virtuellen Räumen abzuhalten, und Kunden können von jedem Ort der Welt aus erreicht werden, was das individuelle Wohlbefinden und damit auch die Leistung verbessern kann.

Aus technologischer Sicht führte die Erbringung von Online-Diensten in vielen Fällen zu **einer vollständigen Erneuerung der IKT-Infrastruktur und -Ausrüstung**. Es wurden digitale Büros auf der Grundlage von Fernnetzen (VPN), Kamera- und Mikrofonsystemen, Großbild- und Doppelbildschirmen sowie Headsets eingerichtet und Investitionen in Plattformen, Breitband-Internetverbindungen, Hardware, Software und Firmware getätigt.

Wir verwenden jetzt ein völlig neues Logitech-System

Logitech bietet eine Reihe von Hardware- und Softwareprodukten zur Verbesserung der Kommunikation (Videokonferenzen), Zusammenarbeit und Präsentation (Webkameras, Konferenzkameras, Mikrofone, Freisprecheinrichtungen, Präsentationsfernbedienungen, Mikrofone mit Rauschunterdrückung, HD-Video und KI-gestützte Kameraverfolgung), die die Arbeit im Büro, an entfernten Standorten oder in hybriden Umgebungen erleichtern.

Mit den verschiedenen Optionen für flexibles Arbeiten entstanden neue Organisationsformen hybrider Arbeit, von denen niemand vorhersagen konnte, dass sie jemals von früheren politischen Empfehlungen oder rechtlichen Vorteilen erreicht werden würden.

Für die Telearbeit führten Organisationen und Unternehmen, Bildungseinrichtungen und Dienstleister neue Plattformen ein und nutzten Online-Tools (Messaging-Tools und Videokonferenzen), um neue Wege für die Kommunikation innerhalb ihrer Strukturen und nach außen mit ihren Klienten, Kunden und Lernenden zu finden.

Als COVID aufkam, musste ich mein Arbeitsumfeld umorganisieren. Jetzt arbeite ich mehr zu Hause und kann es so einrichten, dass ich für meine Kollegen leicht über die Cloud erreichbar bin.

Sie änderten die Art und Weise, wie Personalversammlungen abgehalten, Einstellungs- und Beurteilungsgespräche geführt wurden, und investierten Zeit und Geld in die Einführung neuer Arbeitssysteme, in die Leistungsmessung und auch in die Ausarbeitung von Arbeitsschutzvorschriften für das Home Office.

Andererseits haben sie neue Plattformen geschaffen, neue Instrumente eingesetzt und neue Dienstleistungssysteme für Beratungen, Kurse und Schulungen, die Einführung von Bedarfsanalysen, die Entgegennahme von Feedback usw. eingeführt.

Die Wohnungen wurden auch zu Arbeitsplätzen für praktisch alle Coaches, Mentoren, Trainer und Erwachsenenbildner. Wir sollten an dieser Stelle darauf hinweisen, dass die COVID-Pandemie unterschiedliche Auswirkungen auf Frauen und Männer hatte, und das betraf auch unsere Interviewpartner, meist Frauen. Für viele Menschen mit Betreuungspflichten bedeutete sie eine neue Belastung, da sich unbezahlte Betreuungsarbeit und bezahlte Arbeit überschneiden. Die Arbeit zu Hause wirkte sich häufig auch negativ auf ihre Stellung und ihre unternehmerische Tätigkeit aus. Dies liegt an den Geschlechterverhältnissen in den Familien: Wenn beide Elternteile von zu Hause aus arbeiten, wird die Arbeitssituation des Mannes in der Regel als wichtiger angesehen, und die Übernahme von Aufgaben im Zusammenhang mit der Betreuung (Haushalt, Pflege, emotionale Unterstützung, Lernen mit Kindern usw.) wird in der Regel von einer Frau erwartet.

Diese Tendenzen haben die Spannungen im Zusammenhang mit der psychischen Gesundheit verschärft und den Bedarf an neuen Dienstleistungen und Methoden geschaffen.

Die neuen Formen der Arbeits- und Bildungsorganisation, die hybride Arbeit und auch die neuen Dienstleistungen, die zur Anpassung an diese Veränderungen erforderlich sind, haben uns auch nach der Pandemie begleitet. Wir hatten noch nie zuvor eine solche Fülle an neuen technologischen, IKT-Dienstleistungen und Dienstleistungen zur Entwicklung persönlicher Kompetenzen und Fähigkeiten erlebt.

ERSTELLEN SIE EINE LISTE: Neue Ausrüstung, gekauft oder benötigt

MAKE A LIST: Neue Plattformen, Software

TEST: Ihre Work-Life-Balance

Herausforderungen auf individueller Ebene

Der Übergang zum virtuellen Dienstleistungsangebot war für einige Coaches und Pädagogen, die mit den gleichen Schwierigkeiten wie ihre Kunden konfrontiert waren, eine echte Herausforderung.

Nicht alle waren auf die neuen Herausforderungen der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben vorbereitet, die mit der Pflege von Angehörigen zusammenhängen, und auch persönliche Fragen beschäftigten sie. Aus technologischer oder beruflicher Sicht waren nicht alle von ihnen auf die Online-Arbeit vorbereitet.

Darüber hinaus hat die Pandemie zu einer außergewöhnlich hohen Nachfrage nach Coaching- und Erwachsenenbildungsdiensten geführt, da viele Menschen und Organisationen emotionale Unterstützung suchten, um sich anzupassen, neue Strategien zu entwickeln, neue Fähigkeiten zu erlernen oder berufliche Veränderungen vorzunehmen. Dies hat die Coaches und Erwachsenenbildner unter Druck gesetzt, die oft ihre gesamte Tätigkeit überprüfen mussten. Die Bewältigung ihrer Arbeitsbelastung sowie die Ungewissheit und Unvorhersehbarkeit der Pandemie erschwerten die Planung und die effektive Erbringung von Dienstleistungen.

Viele unserer Befragten gaben an, dass diese Zeit eine außerordentliche Bewährungsprobe für ihre geistigen Kräfte und beruflichen Fähigkeiten war. Sie mussten ihre Lehrmethoden ständig anpassen und parallel dazu neue Technologien erlernen, um ihre Dienstleistungen praktisch in der Tiefe zu erbringen und dieses praktische Wissen auch an ihre Lernenden weitergeben zu können. Die ständigen Herausforderungen in Bezug auf das Zeitmanagement, das Erlernen und Anpassen von Fertigkeiten und Kompetenzen und die nicht enden wollende Aufgabe, die relevanten Informationen aus dem Strom auszuwählen, führten zu persönlichen Schwierigkeiten im Zusammenhang mit den Anforderungen des digitalen Entzugs.

Diese Bemühungen haben sich in vielerlei Hinsicht ausgezahlt:

Bewusstseinsbildung und Sensibilisierung für die Anpassungsfähigkeit und die unserer Organisationen, für die Sicherheit und unsere Verantwortung für unsere Sicherheit und die Sicherheit der anderen auf allen Ebenen und in allen Bereichen, fortgeschrittene technische Kenntnisse über Online-Plattformen und digitale Werkzeuge (Videokonferenzsoftware, virtuelle Whiteboards), Online-Lernmanagementsysteme und die Entwicklung beruflicher Kompetenzen zur Durchführung von Programmen.

TEST: Ihre geistige Gesundheit

TEST: Ihre Fähigkeiten im Zusammenhang mit der Erbringung von Ferndienstleistungen

ANALYSE: Ihre Arbeitsbelastung, Zeitpläne

ANALYSE: Ihr Dienstleistungsangebot - die Art der Dienstleistung, die Wirksamkeit

Arbeitsmethoden und Zusammenarbeit

Die COVID-Pandemie, die Isolation und die umfassende Nutzung von IKT-Tools hatten auch Auswirkungen auf unsere Arbeitsweise, selbst für diejenigen, die zuvor online gearbeitet hatten. Die Nutzung von **Plattformen** wurde intensiviert, neue obligatorische Plattformen wurden innerhalb der Organisationen entwickelt oder frühere Plattformen wurden für neue Zwecke stärker genutzt.

Die neuen digitalen Hilfsmittel, z. B. **Open-Source-Lernmanagementsysteme** (LMS) wie Moodle, boten eine kostengünstige Möglichkeit zur Durchführung von Online-Kursen und - Schulungsprogrammen, erleichterten den Zugang zu hochwertigen Ressourcen, die Zusammenarbeit mit Kollegen, die Anpassung ihrer Hilfsmittel und Ressourcen und die Integration verschiedener Technologien in ihre Praxis.

Die Einführung neuer technologischer Möglichkeiten hing einerseits vom individuellen Lernverhalten ab, andererseits aber auch von der Unternehmenskultur, die eine entscheidende Rolle dabei spielte, wie Organisationen auf die Krise reagierten. Die Bedeutung individueller Beiträge wurde deutlich, als wir feststellten, dass die Fortführung der Bildung und die Erbringung von Dienstleistungen von engagierten Einzelpersonen in den Einrichtungen abhängt.

Sie erforderte den Erwerb von Fähigkeiten, die grundlegende Veränderungen innerhalb von Organisationen, in der Zusammenarbeit und in der Arbeit mit Kunden und Auftraggebern bewirkten.

Einzelne Dienstleister und Organisationen mussten auch ihre Partnerschaften und die **Arbeitsteilung** überdenken, um bei der Arbeit von zu Hause aus effizienter zu werden. Einerseits traten organisatorische und verfahrenstechnische **Mängel**, weniger ausgefeilte Kommunikationsmaßnahmen, Schwierigkeiten beim Informations- und Wissensaustausch, technische Unvorbereitetheit und ein Mangel an Fachkräften zutage. Andererseits war aus geschäftlicher Sicht angesichts des Rückgangs der Offline-Aktivitäten ein hohes Maß an **Kreativität** erforderlich, um die Dienstleistungen zu erneuern und attraktiv zu gestalten.

Um den beruflichen oder technologischen Herausforderungen zu begegnen, den Service zu organisieren, das System auf lohnendere Weise zu nutzen und eine gezieltere Kommunikation und qualitativ hochwertige Inhalte zu bieten, um die veränderten Kundenbedürfnisse besser zu befriedigen, haben einige **neue langfristige oder projektbasierte Partnerschaften** gebildet, während andere hybride Modelle der Dienstleistungserbringung (online und face-to-face) eingeführt haben. Die Organisationen mussten die Unterschiede zwischen den Fähigkeiten des Einzelnen in Bezug auf Lernen und Anpassung, Bewältigung von Unsicherheiten und ihren Fähigkeiten und ihrer Effizienz im Zusammenhang mit der Erneuerung ihrer Kompetenzen und ihres Fachwissens entdecken. In vielen Fällen wurde die **Organisationshierarchie** umgestaltet, und die Zusammenarbeit führte zu symmetrischeren **Beziehungen zwischen** den Mitarbeitern und **Partnern**.

Die Organisation der Tätigkeiten erforderte eine **neue Ebene der Zusammenarbeit**. Sie erforderte eine viel präzisere Koordinierung, neue Kommunikationsmittel und neue Fähigkeiten bei der Verwaltung von Aufgaben, der Informations- und Datenverarbeitung, der Festlegung des Rahmens der gemeinsamen Arbeit, der Ausarbeitung des Inhalts und des Kontakts mit den Auftraggebern und Kunden. Auch die **Planung und Zeitplanung**, die Aufgabenteilung und die **Produktion von Inhalten** haben sich verändert.

Sie veränderte auch das Dienstleistungsangebot, indem sie Online-Programme attraktiv und effizient machte und neue Fähigkeiten erforderte. Unsere Interviewpartner betonten wiederholt die größere Flexibilität, die häufigere Kommunikation innerhalb ihrer Organisation, mit ihren Partnern und auch mit den Lernenden, die stärkere Konzentration auf **persönliche Betreuung** sowie Probleme im Zusammenhang mit Stress, Angst und Burnout.

Die **Sicherheitsprobleme**, die sich herauskristallisierten, betrafen die Sicherheit und die Vertraulichkeit der Datenverarbeitung, die beim Coaching und in der Erwachsenenbildung von entscheidender Bedeutung sind, da es sich um die Verarbeitung sensibler persönlicher Daten handelt, z. B. *Gesundheitsinformationen oder Lernergebnisse*.

*Bei der Verwendung von Fragebögen ist die Anonymität ein
zentraler Wert*

Um den Kriterien eines qualitativ hochwertigen Dienstes in der Zukunft gerecht zu werden, ist eine **neue Ethik** erforderlich: Das besondere Augenmerk muss auf Sicherheitsfragen und auf den Wissensaustausch gerichtet werden.

Diese Lehren und Veränderungen blieben uns auch nach der Epidemie erhalten.

ANALYSE: Welche Lehren haben Sie als Dienstleister von COVID gezogen?

Änderungen in Bezug auf Kunden

Die COVID-19-Pandemie hatte tiefgreifende Auswirkungen auf das Leben der Menschen und veränderte die Bedürfnisse der Klienten und Kunden von Coaches und Erwachsenenbildnern im Hinblick auf den Inhalt der Dienstleistungen.

Mehr denn je haben der zunehmende Stress, die Angst und die Isolation zu einer stärkeren Konzentration auf die psychische Gesundheit und das Wohlbefinden geführt. Die Flexibilisierung der Arbeitszeiten und die stärkere Fokussierung auf die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben haben dazu geführt, dass Coaches und Erwachsenenbildner ihre Ansätze anpassen mussten, um diesen Bedürfnissen gerecht zu werden, indem sie mehr Achtsamkeits- und Stressbewältigungstechniken, Anleitungen zum Zeit- und Energiemanagement und die Aufrechterhaltung gesunder Grenzen zwischen Arbeit und Privatleben einbeziehen.

Die Pandemie hat den Menschen auch Zeit gegeben, über ihre persönlichen und beruflichen Ziele nachzudenken, und hat dazu geführt, dass sie sich stärker auf ihre persönliche Entwicklung konzentrieren. Außerdem hat sie die Bedeutung von gemeinschaftlichen und sozialen Themen hervorgehoben, so dass die Kunden sich für neue Strategien zum Aufbau ihrer Karriere und für Möglichkeiten interessierten, einen positiven Einfluss auf ihre Gemeinschaften und die Welt zu nehmen, sich stärker in Gemeinschaftsorganisationen zu engagieren, Initiativen für soziale Gerechtigkeit zu unterstützen usw.

Die Online-Arbeit mit erwachsenen Lernenden erforderte ein neues Maß an professionellen Standards, ein solides Verständnis der Technologien, die Fähigkeit, technische Probleme zu beheben und den Lernenden sogar technische Unterstützung zu bieten.

Das pädagogische Fachwissen der Trainer und Erwachsenenbildner war ebenfalls gefordert, da sie in der Lage sein mussten, oft völlig neue, wirksame und ansprechende Materialien zu entwerfen,

neue Unterrichtsstrategien auszuarbeiten, multimediale Inhalte einzubeziehen und den Lernenden Gelegenheiten zum Üben zu geben. Sie mussten klar und prägnant kommunizieren, ein hohes Maß an ethischem Verhalten an den Tag legen und sich dem ständigen Lernen und Verbessern verpflichtet fühlen.

Nach der COVID-Epidemie erwies sich die Investition von Zeit und Geld in die Anpassung an die virtuelle Dienstleistungserbringung als nützlich, und einige der hart erlernten Fähigkeiten und Praktiken blieben im Alltag erhalten, als Trainer und Erwachsenenbildner und Lernende in die Offline-Welt zurückkehrten. Für Klienten und Kunden, die in großen Entfernungen, in ländlichen Gebieten oder in anderen Ländern leben, oder die sich einfach an die virtuelle Welt angepasst haben, blieb das Online-Dienstleistungsangebot bestehen.

Viele unserer Befragten waren auch der Meinung, dass der Einsatz von IKT-Werkzeugen zu einer Vereinfachung ihres Lebens und ihrer beruflichen Abläufe geführt hat. Sie finden die Kommunikation mit ihren Partnern und Kunden jetzt effektiver und ziehen es vor, zumindest teilweise online mit ihren Kunden zu arbeiten.

Ihre Erfahrungen im Umgang mit geeigneten IKT-Werkzeugen sind für uns alle bereichernd.

Einsatz von IKT-Instrumenten

Die Entwicklung technischer Fähigkeiten

Die Zeit der Isolation hat die Bedeutung digitaler Fähigkeiten deutlich gemacht. Durch den Einsatz von IKT-Tools wurden Coaching, Mentoring und Erwachsenenbildung zugänglicher und bequemer, so dass die Menschen unabhängig von ihrem Aufenthaltsort Unterstützung erhalten können.

Aber nicht alle Trainer, Mentoren und Erwachsenenbildner waren auf die Online-Arbeit vorbereitet.

Für viele war diese Umstellung schwierig. Das COVID hat die Pädagogen gezwungen, sich die Technologie zu eigen zu machen, um die Fortsetzung ihrer Arbeit zu gewährleisten.

Die Arbeitsbelastung war fünfmal größer, als wir mit der Online-Ausbildung begannen. Ich musste die Plattform und die Materialien vorbereiten, die Abläufe planen, den Rest des Jahres, die interne

Kommunikation, die Online-Interaktion, Zoom, die Breakout-Räume, die effektive Nutzung von Google Drive und Mentee.

Sie mussten sich weiterbilden, um die IKT-Instrumente effektiv nutzen zu können, was die Notwendigkeit einer ständigen beruflichen Weiterbildung in diesem Bereich deutlich gemacht hat:

Ich musste mir selbst und meinem Kunden versichern, wie wichtig es ist, in menschlichem Kontakt zu bleiben, und wie kreativ wir dabei sind.

Unsere Befragten nutzen nun IKT-Tools in allen Phasen ihrer beruflichen Tätigkeit, wenn es darum geht, die Bedürfnisse ihrer Kunden zu ermitteln, Inhalte zu entwerfen, Coaching- oder Bildungssitzungen durchzuführen oder Feedback einzuholen, und sie sind stolz auf ihre Fortschritte.

Auf einer Skala von 10 bin ich eine 9. Ich lerne ständig von meinen Erasmus-Studenten, für unsere Salesforce verwende ich Notion, das anpassbar ist. ... Es kommen neue hinzu; wir filtern heraus, was für uns gut ist.

Die Bereiche der Nutzung von IKT-Werkzeugen

Am häufigsten werden IKT-Tools für die **Kommunikation, den Kontakt mit Kunden, die Planung von Sitzungen oder die Verwaltung von Projekten** in ihren Teams und mit Partnern eingesetzt. Unser Befragter hatte viel Erfahrung im Umgang mit diesen Werkzeugen und nannte viele der bekanntesten Softwareprogramme:

Trello ist ein webbasiertes Projektmanagement-Tool, mit dem Benutzer Boards und Karten erstellen können, um Ideen und Aufgaben zu organisieren und zu priorisieren.

Slack ist eine Plattform für Nachrichtenübermittlung und Zusammenarbeit, die für Brainstorming und Ideenaustausch genutzt werden kann. Es ermöglicht Benutzern, Kanäle für bestimmte Themen und Diskussionen zu erstellen, Dateien auszutauschen und in Echtzeit zusammenzuarbeiten.

Mural und **Miro** sind Online-Whiteboard-Plattformen, die Teams dabei helfen sollen, in einem virtuellen Umfeld effektiver zusammenzuarbeiten. Sie ermöglichen Teams die Verwaltung von Projekten, die Verfolgung von Aufgaben, die Zuweisung von Zuständigkeiten, die Zusammenarbeit und das Brainstorming von Ideen und Konzepten sowie die Durchführung von Design-Thinking-Workshops und -Übungen mit Hilfe von virtuellen Haftnotizen, Diagrammen und Mindmaps in Echtzeit und unabhängig von ihrem Standort.

Wir erwähnen hier einige andere Tools wie den **MindMeister**, **Google Jamboard** oder **Ideaflip**.

Notion ist ein leistungsfähiges webbasiertes Tool, das auch als mobile Anwendung mit anpassbaren Vorlagen für Projektmanagement, Besprechungsnotizen und Aufgabenlisten verfügbar ist und es den Nutzern ermöglicht, eine breite Palette digitaler Inhalte wie Notizen, Dokumente, Datenbanken, Wikis usw. zu erstellen, zu verwalten und zu organisieren.

Viele unserer Interviewpartner haben erhebliche Fortschritte bei der Nutzung sozialer Medien (**Facebook**, **Twitter**, **LinkedIn** und **Instagram**) gemacht, um auf dem Online-Markt für Coaching, Mentoring und Online-Bildung, der in den Zeiten der Quarantäne und der Mobilitätsbeschränkungen der COVID-Epidemie exponentiell gewachsen ist, sichtbar zu bleiben oder sichtbar zu werden.

Unsere Befragten begannen, wie die gesamte Branche weltweit, Newsletter zu verfassen, ihre Inhalte durch Blogs, Podcasts und Videos zu erstellen und zu verbreiten, neue Techniken zur Kundenakquise einzuführen, und einige begannen, **Google Ads** und **Facebook Ads** zu nutzen, um ihre Umsätze gezielt zu stabilisieren oder zu steigern, indem sie spezielle Funktionen dieser Tools nutzten, um etwas über spezifische Interessen oder demografische Merkmale ihrer potenziellen Kunden zu erfahren.

"Wir bieten kostenlose Erstberatungsgespräche zu Verkaufszwecken an und versuchen, neue Kunden über soziale Medien zu finden. Wir haben neue Profile auf LinkedIn erstellt und begonnen, Google-Anzeigen zu nutzen. Für aktuelle Kunden nutzen wir Newsletter, versenden Pools..."

Sie bemühen sich auch, in Online-Verzeichnissen wie Yelp, Google My Business und LinkedIn präsenter zu sein, um durch Online-Bewertungen und Empfehlungen neue Kunden zu gewinnen.

Für die Erbringung von Online-Dienstleistungen nutzen sie Prepaid-Dienste von Videokonferenz-Tools wie Zoom, Teams Skype oder Google Meet, um mit ihren Kunden oder Lernenden von

Angesicht zu Angesicht zu interagieren, genau wie sie es persönlich tun würden. GoToWebinar und WebinarJam sind ebenfalls sehr beliebt für die Veranstaltung von Online-Workshops und -Seminaren, die zur Gewinnung neuer Kunden und zur Präsentation von Fachwissen genutzt werden können.

*Für diejenigen, die nicht in der Lage sind, an der
Bildungsveranstaltung teilzunehmen, registrieren wir den Unterricht
mit der Genehmigung der anderen Teilnehmer.*

Einige unserer Gesprächspartner konzentrieren sich während der Sitzungen auf traditionelle Coaching-Methoden, und der Einsatz von IKT-Tools beschränkt sich darauf, einen Raum für die Sitzung in der virtuellen Welt zu schaffen.

*Verwenden Sie die gleichen Coaching-Tools, um die tatsächlichen
Ziele während der Sitzungen mit den Kunden zu bewerten.*

*Ich verwende traditionelle Methoden, um mich auf thematische
Arbeiten vorzubereiten, und motiviere meine Lernenden, zu
recherchieren, in Bibliographien zu suchen, Auszüge zu erstellen...*

Andere wurden zu fortgeschrittenen Nutzern neuer Werkzeuge und Technologien und erarbeiteten individuelle Lösungen für ihre Arbeit:

*Wir verwenden ein Business Canvas und eine Online-Vorlage für
eine Swot-Analyse, um die Bedürfnisse unserer Kunden zu
ermitteln.*

Aufgrund der Entfernung zu ihren Kunden und Lernenden war es wichtig, deren Bedürfnisse zu bewerten und auch ein Feedback über die Wirksamkeit ihrer Arbeit zu erhalten, die in die virtuelle Welt verlagert wurde. Unsere Interviewpartner nutzten Echtzeit-Bewertungen während der Offline-Sitzungen und begannen, verschiedene Technologien zu nutzen, um ihre

Bewertungsmethoden zu erweitern. Am häufigsten nutzen sie **Google Forms** Online-Umfragen, um die Bedürfnisse der Lernenden zu bewerten, aber einige von ihnen erwähnten auch andere Bewertungswerkzeuge wie **Kahoot, Mentimeter, Poll Everywhere, Flipgrid, Slido** oder **Quizlet** als Werkzeuge, die sie zur Bewertung der Effektivität des Programms und zur Sammlung von Feedback für Verbesserungen einsetzen.

Wir organisieren Abstimmungen über den Inhalt der Sitzungen

Ich verwende gerne Socrative, es ist ein einfaches Tool, um Tests und Umfragen für meine SchülerInnen zu erstellen.

Socrative bietet eine Vielzahl von Funktionen, die es den Lehrkräften ermöglichen, ihre Beurteilungen individuell auf die Bedürfnisse ihrer Schülerinnen und Schüler abzustimmen.

Aber wie wir später sehen werden, gibt es auch andere Möglichkeiten wie Tools zur Erstellung von Bewertungen, die eine Reihe von Fragetypen, Bewertungsoptionen und Berichtsfunktionen bieten, Gamification-Tools, mobile Apps und LMS-Systeme, die den Lernenden einen zentralen Ort bieten, um auf Bewertungen zuzugreifen, Feedback zu erhalten und Fortschritte zu verfolgen. KI-gestützte Tools, Virtual Reality (VR) und Augmented Reality (AR) bieten neue Möglichkeiten zur Schaffung von immersiven Bewertungserfahrungen, indem sie reale Szenarien simulieren und den Lernenden praktische Lernmöglichkeiten bieten.

Die Pandemie hat auch die Veränderungen bei der Ausarbeitung der beruflichen Inhalte beschleunigt. Da Coaches, Mentoren und Erwachsenenbildner in verschiedenen Online-Kontexten arbeiten, virtuelles Coaching anbieten, Webinare und Online-Kurse vorbereiten, vertiefen sie je nach Lernbereitschaft und Erfahrungsstand ihre Kenntnisse in der Nutzung traditioneller Tools, wie

- **Google Slides** können sie sogar auf kollaborative Weise Präsentationen erstellen, die einfach zu teilen sind, oder ein fortgeschrittenes Tool wie
- die **Adobe Creative Suite**, die eine Reihe von Software-Werkzeugen wie Photoshop, Illustrator und InDesign umfasst und mit der sich professionelle Grafiken, Illustrationen und Layouts erstellen lassen,
- **Prezi** (einer cloudbasierten Präsentationssoftware) konnten sie interaktive und ansprechende Präsentationen erstellen, indem sie eine Vielzahl von Vorlagen und Animationen und sogar das weit verbreitete
- **MS Powerpoint** für die Entwicklung von Fachwissen in vielen Bereichen.

Um sich zu inspirieren und ihr berufliches Wissen zu erweitern, begannen auch Coaches, Mentoren und Erwachsenenbildner, **Plattformen mit breitem Inhalt und mobile Apps zu nutzen**, die während der Epidemie sehr populär wurden.

- **Khan Academy** ist eine gemeinnützige Bildungsorganisation, die 2008 gegründet wurde und Lernenden aller Altersgruppen und Hintergründe kostenlose, qualitativ hochwertige Bildungsangebote mit über 10.000 Lehrvideos und Übungsaufgaben in mehreren Sprachen zur Verfügung stellt.
- Die Online-Lernplattform **Coursera** zum Beispiel bietet Kurse von Spitzenuniversitäten und -organisationen aus aller Welt an.
- Die TED-App bietet Zugang zu Tausenden von Videos mit inspirierenden Vorträgen und Präsentationen von Experten aus verschiedenen Bereichen.
- **Skillshare** ist eine Online-Lerngemeinschaft, die auch Kurse zu einer Vielzahl von kreativen und unternehmerischen Themen anbietet, z. B. Grafikdesign, Fotografie und Marketing,
- **LinkedIn Learning** bietet Kurse und Schulungen zu verschiedenen geschäftlichen und beruflichen Fähigkeiten an, z. B. Projektmanagement, Führung und Kommunikation.
- **Headspace** bietet geführte Meditationssitzungen und Tools, die den Nutzern helfen, Stress abzubauen und ihr geistiges Wohlbefinden zu verbessern.
- Coach.me bietet personalisiertes Coaching und die Verfolgung von Gewohnheiten, um den Nutzern zu helfen, ihre Ziele zu erreichen.
- **Duolingo** als Sprachlern-App unterstützt Lernende aller Niveaus

Während der Entwicklung der Inhalte mussten sie neue Technologien erlernen, und jetzt verwenden sie eine Vielzahl von Techniken während ihrer Sitzungen, um ihre Kunden und Lernenden zu unterstützen.

Wir teilen unsere registrierten Inhalte in geschlossenen FB-Gruppen

Nach und nach begannen die meisten unserer Gesprächspartner, je nach Situation auch E-Learning-Plattformen, die so genannten Learning Management Systems (LMS), zu nutzen.

Es kommt auf das Thema an, ob es sich um einfache oder professionelle Themen handelt.

Einige Beispiele für die Software-Plattformen:

- **Moodle**, ein benutzerfreundliches Werkzeug mit starker Unterstützung der Gemeinschaft

- **Blackboard**, ein mobilfreundliches, leistungsfähiges Tool mit starken Support- und Sicherheitsfunktionen oder
- **Mit Canva**, einem einfach zu bedienenden Grafikdesign-Tool, lassen sich optisch ansprechende Präsentationen, Handouts und Infografiken erstellen, da es eine breite Palette an Vorlagen, Grafiken und Schriftarten bietet, die individuell angepasst werden können.

In unseren Online-Klassenzimmern haben wir damit begonnen, Edmodo zu verwenden, damit die Schüler leicht auf Lernmaterialien zugreifen und ihre Arbeiten einreichen können.

Edmodo ist ein Lernmanagementsystem (LMS) und eine Social-Media-Plattform, die speziell für den Bildungsbereich entwickelt wurde und von Millionen von Lehrern und Schülern auf der ganzen Welt genutzt wird. Es lässt sich problemlos mit einer Reihe von Drittanbieter-Tools wie Google Drive und Microsoft Office integrieren.

"Da ich mit Schülern mit unterschiedlichen Fähigkeiten, manchmal auch mit Lernschwierigkeiten, arbeite, verwende ich Cricksoft."

Zu den beliebten Produkten von Crick Software gehört **Clicker**, ein Alphabetisierungstool, das Wortvorhersagen, Sprachfeedback und andere Funktionen bietet, um Schüler beim Schreiben und Kommunizieren zu unterstützen. Die Produkte von Crick Software werden in einem breiten Spektrum von Bildungseinrichtungen eingesetzt, darunter Grund- und Sekundarschulen, Sonderschulen und Sprachschulen.

Diese Plattformen bieten eine breite Palette von Möglichkeiten, ansprechende und effektive Lernerfahrungen, Ressourcen, Online-Kurse, Webinare und Lernmodule zum Selbststudium zu erstellen. Sie unterstützen den Wissenserwerb, die Wissensspeicherung und die Wissensanwendung der Lernenden und erleichtern die Zusammenarbeit und den Wissensaustausch zwischen Lernenden und Ausbildern.

Zur Erstellung ihres E-Learning-Materials (einschließlich Online-Kursen, Quiz, interaktiven Videos, Simulationen und Bewertungen usw.) nannten einige E-Learning-Authoring-Tools, Softwareanwendungen zur Erstellung digitaler Lerninhalte. Die am weitesten verbreiteten Tools sind: **Articulate 360**, **Adobe Captivate** oder **Camtasia** mit Funktionen für Screen-Capture, Videobearbeitung und Interaktivität, **iSpring Suite**, **Lectora Inspire**, **Elucidat** oder **Adapt**, ein Open-Source E-Learning-Authoring-Tool mit Integration in andere Tools wie **Storyline** und **Rise**.

"Für die Veröffentlichung unseres Materials verwenden wir Issue".

Issue ist eine digitale Veröffentlichungsplattform, die es Nutzern ermöglicht, Inhalte wie Magazine, Kataloge und Broschüren zu erstellen und zu veröffentlichen, indem sie PDF-Dateien hochladen oder den Online-Editor von Issuu nutzen, um Inhalte von Grund auf digital zu erstellen und dabei eine Reihe von Funktionen wie Animationen, Videos und Links zu verwenden.

"Wir haben Videos erstellt, die als Fallstudien für die Entwicklung des Unternehmertums dienen."

Virtual- und Augmented-Reality-Tools wie Oculus, HoloLens oder Google Cardboard sind ebenfalls Werkzeuge, die vor allem in der Zukunft eingesetzt werden können, um immersive Lernerfahrungen zu schaffen und reale Szenarien zu simulieren.

Die mobilen Apps erleichtern das kollaborative Lernen (indem sie es den Lernenden ermöglichen, über Nachrichten und Diskussionsforen mit den Ausbildern in Kontakt zu treten) und machen das Lernen durch die Einbeziehung von Gamification-Techniken (z. B. Punktesysteme, Abzeichen, Bestenlisten) attraktiver und interaktiver. Die unmittelbare Rückmeldung und Bewertung sowie maßgeschneiderte Empfehlungen auf der Grundlage des Lernverhaltens ermöglichen es den Lernenden, ihre Fortschritte zu überwachen und verbesserungsbedürftige Bereiche zu ermitteln, und bieten eine flexible und zugängliche Unterstützung.

Um ihre Effizienz bei der Erbringung virtueller Dienstleistungen zu steigern, begannen sie, Online-Lerntechniken einzusetzen, um das Verständnis der Lernenden für die bereitgestellten Materialien zu vertiefen.

Zu diesen Lehrmitteln gehören z. B. Tools für die **gemeinsame Nutzung von Bildschirmen**, um zu zeigen, wie man Werkzeuge oder Software verwendet, oder um Konzepte visuell zu demonstrieren. **Digitale Whiteboards** helfen auch bei der visuellen Erklärung von Konzepten, beim Zeichnen von Diagrammen oder beim Brainstorming von Ideen. **Umfragen und Quiz** können eingesetzt werden, um die Lernenden einzubinden und ihr Verständnis des Materials zu überprüfen. **Virtuelle Breakout-Räume** können für Gruppendiskussionen oder zur Erleichterung kleinerer Gruppenaktivitäten genutzt werden. Die **Aufzeichnung von Sitzungen** ermöglicht es den Lernenden, die Sitzungen in der Zukunft erneut zu besuchen oder auf sie zurückzugreifen. Die **Bereitstellung digitaler Ressourcen** wie PDFs, eBooks oder Audioaufzeichnungen hilft, das Gelernte zu vertiefen und bietet den Lernenden zusätzliche Ressourcen.

"Wir haben unsere Bildungsprogramme gestreamt"

Die Kommunikation mit den Lernenden ist auch außerhalb der Live-Sitzungen wichtig. Asynchrone Tools wie E-Mail, Messaging oder Diskussionsforen helfen, die Kommunikation aufrechtzuerhalten, was besonders in Krisenzeiten wichtig war.

Mit der Zeit haben sie gelernt, die richtige Kombination von Techniken einzusetzen, die auf die Bedürfnisse und Vorlieben der Lernenden abgestimmt sind, um sicherzustellen, dass die Online-Sitzungen ansprechend, effektiv und wirkungsvoll sind.

"Jetzt kann ich nur noch in der digitalen Sprache denken".

Andere haben ihren Umsatz durch die Nutzung von Online-Marketingplattformen wie z. B.

- Mailchimp: eine kostenlose Plattform für bis zu 2000 Abonnenten mit einer Reihe von Funktionen, darunter E-Mail-Designvorlagen, E-Mail-Automatisierung, Segmentierung, Listenverwaltung, A/B-Tests, Analysen und Berichte, die es den Benutzern ermöglichen, E-Mails mit Branding anzupassen, und die Integrationen mit sozialen Medien und E-Commerce-Plattformen bieten.
- Constant Contact bietet E-Mail-, Social-Media-Marketing und andere Werbemaßnahmen sowie E-Commerce-Marketing, detaillierte E-Reporting- und Analysetools für kleine Unternehmen, gemeinnützige Organisationen und Privatpersonen.
- Aweber: ein auf Automatisierungsfunktionen basierender Drag-and-Drop-E-Mail-Builder, der die Verwaltung von Listen durch Segmentierung und auf der Grundlage von Tags ermöglicht und die Erstellung von ausgelösten, professionell aussehenden E-Mail-Kampagnen ohne Programmierkenntnisse auf der Grundlage des Verhaltens der Abonnenten, wie z. B. das Öffnen von E-Mails oder das Anklicken von Links, vereinfacht, eine breite Palette von Drittanbieteranwendungen integriert und es Unternehmen ermöglicht, den Erfolg ihrer Kampagnen zu verfolgen, einschließlich Öffnungsraten, Klickraten und Konversionsraten.

"Wir nutzen Kajabi von der Erstellung der Kurse bis zu deren Verkauf. Wir haben jetzt eine wachsende Mitgliederzahl."

Kajabi ist eine All-in-One-Plattform mit einer Reihe von Tools und Funktionen, die Kreative und Unternehmer beim Aufbau und bei der Skalierung ihrer Online-Geschäfte unterstützen. Sie lässt

sich mit einer Reihe von Tools und Plattformen von Drittanbietern integrieren und ist beliebt für ihre benutzerfreundliche Oberfläche, die umfangreichen Anpassungsmöglichkeiten und den umfassenden Kundensupport.

□ Die Kosten für die Nutzung von IKT-Tools

Die Nutzung von Online-Tools spart uns eine Menge Kosten.

"Ich besuche mehr Workshops und Schulungen online, da ich keine Zeit und kein Geld für Reisen aufwenden muss."

Die meisten unserer Befragten sind eher kostensensibel und bevorzugen die kostenlosen Versionen der von ihnen verwendeten Tools. Die gute Nachricht ist, dass es kostenlose Lösungen gibt - für die meisten Fälle.

"MaxQDA zum Beispiel ist ein teures Softwareprogramm für die qualitative Datenanalyse, für Interviewtranskripte usw. Aber ich kann QDA Miner Lite verwenden, das eine Open-Source-Software ist."

Andere kostenlose Optionen mit ähnlichen Funktionen sind: **RODA**, **Transana** oder **Weft QDA**..

"Google und MS Office bieten viele kostenlose Lösungen, ich versuche, diese Möglichkeiten kennenzulernen, bevor ich in neue Tools investiere."

Je größer die Organisationen sind, desto häufiger werden die Abonnements bezahlt. Das durchschnittliche Budget, das unsere Befragten monatlich für IKT-Tools ausgeben, liegt zwischen 10 und 1000 Euro/Monat.

Viele unserer Gesprächspartner betonten, dass ihre Arbeitsbelastung, die nicht vergütet wurde, während des COVID erheblich zunahm. Innerhalb der Bildungsstrukturen erforderte der Übergang zur virtuellen Welt viel Geduld und eine unentgeltliche Betreuung der Lernenden, und auch die

Vorbereitung von Online-Lernmaterialien wurde nicht bezahlt; Strukturen und Unternehmer betrachteten diese Arbeit als Investition.

Bei der Auswahl eines Werkzeugs berechnen sie in der Regel die Rentabilität der Kosten.

Wir haben in Kajabi investiert, um unsere Online-Bildungsmaterialien zu entwickeln, und ich habe berechnet, dass wir unsere Dienstleistungen um 5-10% billiger machen können.

Andere Auswirkungen der Arbeit mit IKT-Tools

Lebensstil, Gesundheit und Privatsphäre

Coaches, Mentoren und Erwachsenenbildner, die mit IKT-Instrumenten arbeiten, berichten, dass diese einen erheblichen Einfluss auf ihren Lebensstil hatten.

- Online-Arbeiten macht süchtig, sie gibt so viel, wie sie nimmt. Es ist gut, dass alles online gelöst oder geregelt werden kann, aber ich berücksichtige keine anderen Optionen.
- Das Starren auf Bildschirme und das Sitzen vor Computern hat Auswirkungen auf die Gesundheit
- Entspannung wird wertvoller, viszeraler Widerstand entwickelt sich in mir
- Ich vermisse spontane Diskussionen mit Kollegen, wir sind beruflich und sozial isoliert, auch für die Studenten ist das ein psychisches Risiko.
- Home Office ist bequem, da ich für eine Sitzung nicht zur Universität fahren muss
- Ich genieße diese Freiheit, dass ich effektiv nach meinem Zeitplan arbeiten kann.
- Unser Leben ändert sich drastisch, ich sitze ständig vor dem Computer und bin mindestens 10 Stunden pro Tag online, oft auch am Wochenende.
- Mit Zoom-Meetings auch abends und an Wochenenden...
- Wir gehen meistens ins Home Office, wenn wir ein Thema vertiefen wollen, aber das beeinträchtigt unser Privatleben, denn der ständige Kontakt geht auf Kosten der privaten Zeit, die private Zeit kollidiert mehr
- Man muss mehr aufpassen und nicht alles zeigen. Ich versuche es. Auf FB war es nicht klar, wer was sieht. Man muss auf der Hut sein - in jeder Hinsicht.

IKT-Instrumente haben zu einem Eingriff in die Privatsphäre geführt, da einige Anwendungen auf Mobiltelefonen zu viele Berechtigungen erfordern.

Fertigkeiten und Kapazitäten

Was ihre **Fähigkeiten und Kapazitäten** betrifft, so sind sie der Ansicht, dass es sowohl aus persönlicher als auch aus beruflicher Sicht sowohl auf individueller als auch auf organisatorischer Ebene Vorteile und Herausforderungen gab. Es steigerte ihre Effizienz, erweiterte ihre Reichweite auf ein breiteres Publikum, half ihnen, ihre Dienstleistungen zu personalisieren, und verbesserte ihre Zusammenarbeit.

- **Es hat meine Sichtweise und mein Verständnis von Geschäft und wie es richtig gemacht werden sollte, verändert.**
- **Ich habe neue Fähigkeiten erworben und gelernt, anders zu kommunizieren, konkreter, knapper, präziser, interessanter. Das war eine große Herausforderung**
- **Die Umstellung unseres Bildungsmaterials auf Online macht die Vorbereitungen jetzt effizienter, da sie nur noch an die verschiedenen Teilnehmer angepasst werden müssen.**
- **Ich stelle oft fest, dass mir die technischen Kenntnisse fehlen, also musste ich lernen. Ich habe viel aus erster Hand gelernt, und das hat auch unsere Methodik verbessert.**
- **Dank der vielen kostenlosen Kurse und Informationen im Internet habe ich leichten Zugang zu Wissen und lerne hauptsächlich über das Internet.**
- **Es ist viel einfacher, Offline-Schulungen durchzuführen als Online-Schulungen, da es viel schwieriger ist, die Aufmerksamkeit aufrechtzuerhalten. Durch den Online-Detox verlieren wir alle die Aufmerksamkeit. Wir lösen den digitalen Entzug und den digitalen Smog mit Gesprächspausen, wir lösen das 3-Stunden-Meeting mit Spielen, mit Kleingruppengesprächen usw.**
- **Meine Arbeit als Programmmanagerin ist einfacher, da Informationen und Ergebnisse verfügbar sind.**
- **Die IKT-Instrumente haben meine Kapazitäten in dem Sinne erweitert, dass ich mit Partnern aus anderen Ländern zusammenarbeiten und mitgestalten kann. Ich kann meine Dienstleistungen den Zielgruppen außerhalb meines Heimatlandes anbieten.**

Die Mehrheit unserer Befragten ist nach wie vor motiviert, neue Tools zu erlernen oder deren Nutzung in die Organisation zu integrieren.

- **Ich würde gerne lernen, mit KI zusammenzuarbeiten - mit Stiefeln Codes zu schreiben, dafür fehlt mir die Kompetenz.**

- Ich bräuchte einen digitalen Mentor
- Ich habe ein Team, das mich unterstützt, so dass ich nicht lernen muss, aber ich möchte selbst informiert sein.

Sie sind sich weitgehend einig, dass

- Der Zugang zu einem breiteren Spektrum an Bildungsressourcen (Online-Kurse, Tutorien und Multimedia-Materialien) und -Werkzeugen erleichtert es ihnen, mit den neuesten Lehrmethoden und Trends Schritt zu halten.
- Online und Offline sind energetisch gesehen unterschiedliche Dinge. Wir alle verhalten uns anders, offline sind wir ungezwungener.
- Online zu sein verändert ständig die Menge und die Form, wie wir den Lernstoff aufnehmen können. Das ist weder gut noch schlecht. Es ist anders
- Mein Inhalt hat sich um 80% verändert
- IKT-Werkzeuge werden für die meisten alltäglichen Aufgaben benötigt und sind unerlässlich, um intelligent zu arbeiten und produktiv und wettbewerbsfähig zu sein.

IKT-Instrumente können die Trainer auch motivieren und sie in ihrer persönlichen Entwicklung inspirieren.

- Die Tatsache, dass wir online Materialien zu unseren konkreten Themen erstellen und gemeinsam von einem Programm zum anderen gehen können, hat unser Selbstvertrauen und unseren Teamgeist gestärkt.
- Ich bin begierig darauf, neue Dinge zu lernen, von denen wir nie dachten, dass wir sie gut können. Z.B. Videoerstellung
- Da viele berufliche Informationen online verfügbar sind, kann ich auch auf professionellen Websites finden, was ich brauche, und ich gehöre jetzt neuen beruflichen Gemeinschaften an und lese Newsletter...
- Jeder Tag ist ein neuer Tag - um etwas Neues zu lernen, um die Arbeit spannender, anspruchsvoller und wirkungsvoller zu machen.
- Dadurch bin ich in meinem Bereich internationaler geworden.

Netzwerke

Insbesondere Social-Media-Plattformen sind nützlich und effizient, wenn es darum geht, dass Coaches, Mentoren und erwachsene Lernende ihr berufliches Netzwerk ausbauen, um mit Kollegen, Branchenexperten und auch potenziellen Kunden in Kontakt zu treten. Online-Communities wie Foren, Blogs und Diskussionsforen, gelegentliche Gruppendiskussionen, Veranstaltungen und Direktnachrichten ermöglichen den Aufbau und die Pflege neuer Verbindungen.

- Sie sind sehr hilfreich, um ein starkes Gemeinschaftsgefühl in meinem beruflichen Netzwerk zu schaffen.
- Sie ist größer geworden und leistet mehr aktive Unterstützung.
- Sehr viel. Es hat uns ermöglicht, landesweit auszubilden, da wir jetzt aus jedem Teil des Landes rekrutieren können. Ich baue auch mein Partnernetzwerk aus, es gibt jetzt lokale Botschafter, Partnerunternehmen und Gastwirtschaftskammern. Wir sind führend bei den Instrumenten der Online-Kommunikation und der Rekrutierung in Notion.
- Es hat mir ein breiteres Netzwerk verschafft, da jeder zu mir kommen kann oder ich ihn mit nur einer Online-Nachricht erreichen kann.

Tägliche Arbeit

Mit IKT-Werkzeugen arbeiten sie effizienter, indem sie Aufgaben automatisieren, Daten organisieren und Prozesse rationalisieren. Dadurch können sie sich mehr auf das Lehren und Lernen und weniger auf Verwaltungsaufgaben konzentrieren.

- Wir setzen IKT-Tools praktisch bei allen Aufgaben ein: Angebote, Büroverwaltung, Finanzprozesse, Verträge, Schulungen, Sitzungen, Projektverfolgung, Wissensaustausch, Aufrechterhaltung von Verbindungen, Verwaltung des Kundenstamms.
- Rückblickend lässt sich durch den Einsatz von Werkzeugen viel Arbeit einsparen, die Digitalisierung macht die Arbeit einfacher und schneller, aber wir behalten die Bedeutung der persönlichen Beziehungen im Auge
- 1. Hilft zuweilen bei der Disziplinierung und Organisation - z. B. Projektmanagement s/w.
2. Hilft bei der Verbesserung der Qualität der Ergebnisse - z. B. Werkzeuge für Workflow-Diagramme. 3. Hilft dabei, mit Menschen in Kontakt zu treten und ihre Ideen schnell zu erhalten
- Sie erleichtern die Erstellung und Bereitstellung von Inhalten und Diensten erheblich.

Sie können in der Regel besser kommunizieren und mit Gleichaltrigen, Kollegen und Schülern zusammenarbeiten. Dies hat dazu beigetragen, stärkere Beziehungen aufzubauen und ein Gemeinschaftsgefühl unter Lernenden und Lehrenden zu fördern.

- Die Ergebnisse und das Feedback kommen schnell und die Beteiligung der Studenten ist viel höher. Wir haben zum Beispiel angefangen, World Cafés mit Studenten zu organisieren, was unsere Beziehung zu ihnen völlig verändert hat.
- Ich bin der Entwicklungsarbeit anderer ausgesetzt, und auch für sie besteht ein Sicherheitsrisiko.

Wir denken jedoch, dass es wichtig ist, sich an die Hauptaufgabe zu erinnern, nämlich die Unterstützung der beruflichen und persönlichen Entwicklung der Kunden und Lernenden.

Das Wichtigste ist die Dienstleistung selbst, wir sollten den passenden Knopf für den Mantel suchen und nicht umgekehrt.

Es ist einfacher, Bildungsinhalte in einer Vielzahl von Formaten und Umgebungen, online, gemischt und mobil zu vermitteln.

Dies hat den Zugang zur Bildung für ein breiteres Spektrum von Lernenden erleichtert und den Lehrkräften mehr Flexibilität bei der Planung und Durchführung der Kurse ermöglicht.

- **bessere Kommunikation und professionellere Ergebnisse**
- **Sie verbesserte die Fähigkeit der Organisation, Ergebnisse zu liefern. Früher mussten wir z. B. Designer beauftragen, um auch nur einfache Grafiken zu erstellen. Mit Tools wie Canva können wir das im Handumdrehen selbst erledigen.**

Vertrieb und Kundenbeziehungen

Die Schüler sind engagierter und motivierter, und die Lernergebnisse sind besser.

Diese Werkzeuge sind eine gute Hilfe, um die Teilnehmer während der Interaktionen aktiv und dynamisch zu machen

Durch die Nutzung von Online-Plattformen wie sozialen Medien, Websites und Online-Verzeichnissen können Coaches, Mentoren und Erwachsenenbildner ein größeres Publikum erreichen und ihren Kunden bequemere Dienstleistungen anbieten. Durch die Nutzung von Online-Kommunikationsmitteln wie E-Mail, Videokonferenzen und Chat-Anwendungen können sie effizienter mit ihren Kunden kommunizieren, Fragen in Echtzeit beantworten und zeitnahes Feedback geben.

Andererseits sind nicht alle Trainer, Mentoren und Erwachsenenbildner auf die wachsende Herausforderung der Sichtbarkeit vorbereitet.

Als Universitätsprofessor ist es für mich nicht selbstverständlich, dass ich meine Studenten jedes Mal davon überzeugen muss, in

diesem virtuellen Lärm meine Vorlesungen zu besuchen. Ich musste attraktive Methoden für mein Programm zur Förderung des Unternehmertums erfinden: Hackathons, Meetups organisieren. Jetzt funktionieren wir wie ein eigenes Unternehmen oder ein Verein, wie ein FB-Kanal. Ich muss Teilnehmer mit Werbung rekrutieren, um den Lehrplan zu fördern.

Der Einsatz von IKT-Tools hat auch zu einer verbesserten Datenerfassung geführt, die Coaches, Mentoren und Erwachsenenbildnern helfen kann, die Bedürfnisse und Präferenzen ihrer Kunden besser zu verstehen.

Umsatzerlöse

Die neue Ära der Digitalisierung hat enorme Auswirkungen auf die Marktposition und die Einnahmen in allen Sektoren, auch in den Bereichen Coaching, Mentoring und Erwachsenenbildung. Bei unseren Befragten haben sich die Auswirkungen der Nutzung von IKT-Tools noch nicht wesentlich auf ihre Einnahmen ausgewirkt, sondern ihnen neue Möglichkeiten eröffnet.

Diese Prozesse sind noch nicht abgeschlossen, so dass ich noch keine eindeutige Zunahme feststellen kann.

Natürlich kann ein breiteres Publikum die Nachfrage nach ihren Dienstleistungen erhöhen, was wiederum zu höheren Einnahmen führen kann.

Da sie meine Reichweite erhöhen, wirken sie sich positiv auf den Einkommensstrom aus.

IKT-Instrumente können ihnen auch dabei helfen, die Qualität ihrer Dienstleistungen zu verbessern. Der Einsatz von Online-Assessments und personalisierten Lernpfaden zur Bereitstellung von maßgeschneiderten Dienstleistungen für ihre Kunden kann höhere Gebühren rechtfertigen.

Durch den Einsatz von IKT-Werkzeugen können wir unsere Dienste besser skalieren und Inhalte erstellen, die zu passiven Einnahmen führen.

In ähnlicher Weise können Erwachsenenbildner IKT-Werkzeuge nutzen, um interaktive und ansprechende Schulungsmaterialien zu erstellen, die besser bezahlte Kunden anziehen können.

Wir erreichen jetzt neue Finanzierungsmöglichkeiten für digitale Bildungsprogramme für ländliche Zielgruppen.

Auf der negativen Seite kann der Einsatz von IKT-Instrumenten auch zu einem verstärkten Wettbewerb führen, der die Preise drückt und die Einnahmen verringern kann. Mit der Ausweitung von Online-Coaching, -Mentoring und -Bildung gibt es jetzt mehr Anbieter auf dem Markt, was es für Coaches, Mentoren und Erwachsenenbildner schwieriger machen kann, sich abzuheben und Kunden zu gewinnen. Hinzu kommt, dass einige Kunden bei Online-Dienstleistungen preissensibler sind, was zu einem Preiskampf nach unten führen kann.

Auswirkungen auf die Kunden

Wie wir gesehen haben, haben Online-Dienste vor allem in Zeiten des COVID den Zugang zu Menschen verbessert, die sonst vielleicht nicht teilnehmen könnten, die in abgelegenen Gegenden leben, Menschen mit Mobilitätsproblemen und Menschen, die einen vollen Terminkalender haben, der die Teilnahme an persönlichen Sitzungen erschwert, und sie sind besonders hilfreich für diejenigen, die anspruchsvolle berufliche oder familiäre Verpflichtungen haben. Personalisierte Tools und Plattformen helfen bei der Erstellung individueller Lernpläne und bieten gezielte Unterstützung.

In der Beratung verwende ich psychologische Beurteilungen.

Interaktive Lernerfahrungen (virtuelle Whiteboards, interaktive Quizze und Online-Diskussionsforen) können ebenfalls das Engagement und die Lernergebnisse verbessern.

Gleichzeitig kann die umfassende Nutzung von IKT-Instrumenten und die Konfrontation mit neuen persönlichen Herausforderungen ohne direkten menschlichen Kontakt zu emotionalen Schwierigkeiten, neuen Stressquellen und -symptomen führen, die sie dazu veranlassen würden, aus diesen Situationen zu fliehen. Vor allem, wenn sie negative Erfahrungen gemacht haben, wie z. B. Cybermobbing oder den Kontakt mit expliziten oder gewalttätigen Inhalten.

Wir hatten Kunden, die signalisierten, dass sie es online nicht aushielten und gar nicht erst kamen. Andere sind in den Gruppen inaktiv...

Die übermäßige Nutzung virtueller Welten kann zu Abhängigkeit und Entzugserscheinungen führen.

Virtuelle Welten können unter gut geführten, sicheren Bedingungen, wie z. B. bei Coaching-Sitzungen und Schulungen, das Gegenteil bieten - Heilung und persönliches Wachstum.

Wir bitten unsere Kunden immer um ein Signal, wenn wir keinen sicheren Raum schaffen können. Normalerweise setzen wir bei Kursen zwei Moderatoren ein, von denen einer für den Inhalt und der andere für die Emotionen im Raum verantwortlich ist. Jeder ist sich der Regeln bewusst, also warnen wir selbstbewusst und freundlich, wenn jemand zum Beispiel die Gefühle von jemandem verletzen könnte...

Positive soziale Beziehungen und Möglichkeiten zur Selbsterfahrung, soziale Unterstützung können zu einem Gefühl der Zugehörigkeit, guten Beziehungen zu anderen, Gefühlen der Erfüllung, des Selbstwertgefühls und der Selbstwirksamkeit führen, also zu besseren Ergebnissen für die psychische Gesundheit und allgemein zu einem positiven Einfluss auf das emotionale Wohlbefinden.

- **Im Allgemeinen können Emotionen und Gefühle während der Sitzungen und durch gezielte Fragen sichtbar gemacht werden**

- Feedback zum Format der Veranstaltung ist immer erwünscht
- Mentees und Mentoren werden gegenseitig evaluiert, die Chemie muss stimmen. Dafür nutzen wir ein Logbuch der Mentoren.
- Sie (die Lernenden) geben ihr Feedback sofort im Wissensraum, sie nutzen IKT und sie können ihr Feedback auf mehreren Geräten geben, was auch das Vertrauen und das Gefühl der Sicherheit stärkt.

Vorschläge

In diesem letzten Teil unserer Forschungszusammenfassung weise ich auf einige allgemeine Vorschläge hin, die politische Entscheidungsträger, Erwachsenenbildner und Lernende in Betracht ziehen könnten, wenn es um die Unterstützung der Nutzung von IKT-Werkzeugen geht.

An Regierungen

Die Regierungen sollten sicherstellen, dass die digitale Transformation ein allumfassender, umfassender und kontinuierlicher Prozess in den Ländern ist. Sie sollten in die digitale Infrastruktur investieren, um das Breitband-Internet in jedem Winkel des Landes zugänglicher zu machen, und Struktur- und Bildungsreformen für eine bessere Integration von IKT-Werkzeugen in allen Bereichen und Sektoren einleiten.

- **Weniger tic tok, mehr Reformen**
- **Abschaffung der Roaming-Kosten, Unterstützung und Erleichterung des Zugangs, Möglichkeit von Schulungen, Vorstellung von Tools**

Die Regierungen sind verantwortlich für alle Sicherheitsfragen im Zusammenhang mit der Cybersicherheit, der Gewährleistung des Datenschutzes und der Sicherheit zum Schutz der persönlichen Daten von Kunden und Lernenden. Die Regulierung, Entwicklung und Nutzung von KI in allen Bereichen und auf allen Ebenen sowie die Bereitstellung entsprechender Bildungsprogramme fällt ebenfalls in den Zuständigkeitsbereich der Regierungen, die auch die Zusammenarbeit mit einschlägigen Initiativen sicherstellen.

- **Mehr Training für Sicherheit im Datencontrolling!**
- **Verlieren Sie nicht Ihre Menschlichkeit und seien Sie sich Ihrer KI sicher - beantworten Sie sich die Frage "Warum tue ich das? "Was wird danach sein? Wie nützlich ist es? "**
- **Ich würde empfehlen, eine Liste von Regeln aufzustellen, um den Schutz der gesammelten Informationen zu gewährleisten (so wie der Ethikkodex, der von ESOMAR - dem Weltverband für Marktforschung - aufgestellt wurde und den wir in der Sozial- und Marktforschung verwenden)**

Sie müssen auch dafür sorgen, dass die digitale Gleichheit gefördert wird und es keine digitale Kluft zwischen verschiedenen sozioökonomischen Gruppen gibt, wenn es um den Zugang zu digitalen Technologien, digitalen Geräten oder Softwareplattformen geht.

- **Es gibt sicher jede Menge Online-Kurse, Schulungen für diejenigen, die die Hände schütteln müssen, die Menge an Informationen ist reichlich vorhanden, es fehlt noch an digitalen Fähigkeiten...**
- **Es sollten professionelle Beratungen und Schulungen angeboten werden, damit jeder seine Datenströme digitalisieren kann. Organisationen müssen auch in der Lage sein, Home Office zu verwalten**

Die öffentliche Hand kann auch in die Ausbildung von Coaches, Mentoren und Pädagogen investieren, um ihnen zu helfen, IKT-Instrumente effektiv zu nutzen und damit ihre Kunden und Lernenden zu unterstützen, und sie kann Forschung und Evaluierung der Auswirkungen von IKT-Instrumenten fördern, um neue Strategien zu entwickeln.

An Fachleute und Partnerorganisationen

Die Auswahl der am besten geeigneten IKT-Tools nach Zugänglichkeit, Benutzerfreundlichkeit, Sicherheit und Kompatibilität mit den Geräten Ihrer Kunden oder Lernenden ist ein entscheidender Schritt im Coaching, Mentoring oder in der Erwachsenenbildung.

Halten Sie sich über neue IKT-Tools auf dem Laufenden und schulen Sie sowohl Nutzer als auch Pädagogen im Umgang mit ihnen, um bessere Dienste anbieten zu können.

Auch Pädagogen müssen ihre digitalen Kompetenzen ausbauen, um die Tools effektiv zu nutzen und voneinander zu lernen, aber das Lernen kann nicht erzwungen werden und Innovationen sollten Schritt für Schritt umgesetzt werden.

- **Wählen Sie nur wenige Werkzeuge und beginnen Sie langsam, aber fangen Sie irgendwo an**
- **Arbeiten Sie zusammen, um gemeinsam mehr Kunden zu erreichen. Sie schaffen einen Markt, sie verstärken sich gegenseitig.**
- **Konsens der Mitarbeiter über die IKT-Tools, die für die Online- / internationale Arbeit und Zusammenarbeit eingesetzt werden sollen. Wenn möglich, auch eine Kombination aus persönlicher Interaktion und teilweise Fernarbeit.**

Dazu kann auch das Erlernen des Umgangs mit spezieller Software oder Online-Plattformen gehören. Bei der Integration des Einsatzes von IKT-Tools in bestehende Coaching-, Mentoring-

oder Bildungspraktiken und bei der Überlegung, wie sie bestehende Methoden und Aktivitäten ergänzen und verbessern können, ist es notwendig, neue, ansprechende und interaktive digitale Inhalte, Videos, Audios, Quizze oder Gamification-Elemente zu erstellen. Zugleich

Führen Sie die Instrumente nicht um ihrer selbst willen ein und zwingen Sie die Mitarbeiter nicht, die Instrumente zu nutzen. Finden Sie Werkzeuge, die benötigt werden, und setzen Sie sie nach und nach ein.

Ich denke, Partner und Organisationen müssen verstehen, dass sie die Effektivität eines Tools von Zeit zu Zeit bewerten und auch flexibel sein müssen, um auf neuere Tools umzusteigen, die mehr Funktionalität, Benutzerfreundlichkeit und Vorteile für die Lernenden bieten.

Die Personalisierung von Lernplänen für Kunden und die Verfolgung ihrer Fortschritte im Laufe der Zeit sind unmöglich, wenn man ihnen keine technische Unterstützung, Anleitungen oder Tutorien bietet und häufige Probleme nicht behebt.

- **Benutzen Sie nicht viele Werkzeuge für dieselbe Sache und verwenden Sie genaue schriftliche Schritte, wenn Sie gemeinsam an etwas arbeiten.**
- **Es ist wichtig, die Kunden zu testen, wenn wir anfangen, mit ihnen zu arbeiten, denn durch Filtern lassen sich bessere Ergebnisse erzielen.**
- **Trainer brauchen die Grundkenntnisse, sollten nicht verkaufen, solange sie noch lernen.**
- **Es ist wichtig, eine Ausbildung für den richtigen Lebenszyklus zu wählen**

Die Dienstleister sind auch für die Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit verantwortlich und ergreifen die erforderlichen Maßnahmen zum Schutz der persönlichen Daten von Kunden oder Lernenden.

Für Kunden

Die wichtigsten Voraussetzungen für die Teilnahme am Online-Lernen sind technischer Art (Internetverbindung, die erforderliche Hard- und Software (Computer, Smartphone oder Tablet) sowie spezielle Software oder Online-Plattformen), eine gewisse digitale Kompetenz und das Verständnis für digitale Sicherheit und Datenschutz. Wenn man sich zur Teilnahme entschließt, muss man ein Mindestmaß an Aktivität und Engagement aufbringen, um Aktivitäten oder Übungen zu absolvieren, technische oder andere Probleme, die während der Sitzungen auftreten, mitzuteilen und zur Verbesserung künftiger Sitzungen beizutragen.

innova



**Co-funded by
the European Union**

N&P
BUSINESS
CONSULTING

 **FRAMEWORK**

