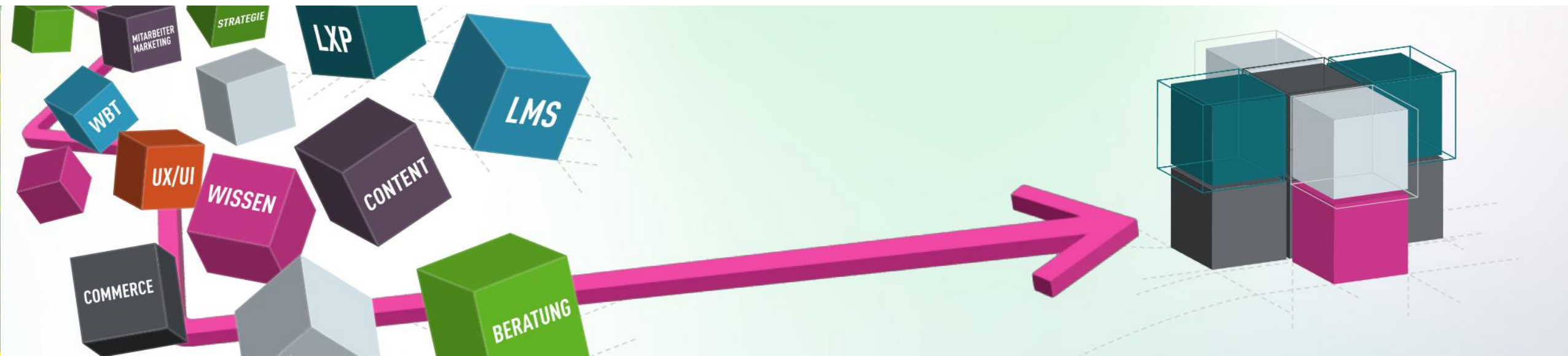


# WISSEN VS. LERNEN?

VON KONTRAHENTEN ZU ~~KOEXISTENZ~~ SYMBIOSE



# WER HEUTE PHILOSOPHIERT



**Tobias Hauser**

**Geschäftsführer & Lernexperte**

Arrabiata Solutions

+49 89-72 989 689 - 14

[tobias.hauser@arrabiata.de](mailto:tobias.hauser@arrabiata.de)  
<https://www.linkedin.com/in/tobias-hauser/>

2

# 0

---

## DER KAMPFPLATZ

Wissen vs. Lernen

# DER KAMPFPLATZ



Wissensmanagement &  
Akademie sind zwei  
Abteilungen/Bereiche –  
warum sollten die  
miteinander reden?

Kuratiertes  
Lernen ist tot!

Microsoft liefert  
sowieso bald alles aus  
einer Hand.

# 1

---

## WO IST DIE VERBINDUNG?

Auf das Ergebnis kommt es an

# KIRKPATRICK-MODELL (2025, URPSRÜNGLICH 1959)



© Copyright 2010-2024 Kirkpatrick Partners, LLC. All rights reserved.

# KENNZAHLEN ANGELEHNT ANS KIRKPATRICK-MODELL



## 1. Reaktion

- Feedbackformulare
- Für Bildungsanbieter  
Messung der Kundenzufriedenheit (z.B. Customer Satisfaction Score (CSAT), Net Promoter Score (NPS) oder Customer Effort Score (CES))
- Verhalten in der Lernplattform

## 2. Lernen

- Wissenstests (vor und nach dem Lernen)
- Rollenspiele
- Teachbacks
- Befragung zu Confidence und Commitment

## 3. Verhalten

- Tests & Befragungen nach einer Zeitspanne (6 Wochen bis 3 Monate)
- Manager Assessments
- Indirekte Messung:
  - Z.B. Reduktion der Fehlerfälle am Fließband
  - Messung von Nutzungsdauer bei Software-Prozessen

## 4. Ergebnis

- Indirekte Messung
  - Fließbandeffizienz
  - Kostenersparnis in Bearbeitungsprozessen
  - Qualitätskennzahlen
  - Betriebswirtschaftliche Kennzahlen wie Umsatz & Gewinn
- Andere Faktoren können die Messung beeinflussen (z.B. wirtschaftliche Lage)



# Die Idee von Kirkpatrick zum Vorgehen für eine Wissens- und Lernstrategie:

Starte von Level 4 aus.

Wissensmanagement und  
Lernen zielen beide auf das  
selbe Ergebnis!



# 2

---

## VON FÄHIGKEITEN, KOMPETENZEN UND SKILLS

# FÄHIGKEITEN UND KOMPETENZEN



- **Fähigkeiten** dienen als Basis der Kompetenzen. Sie beziehen sich auf die Fähigkeit einer Person, eine konkrete Aufgabe durchzuführen. Fähigkeiten können bereits angeboren sein und umfassen Begabungen und Talente in verschiedenen Bereichen.
- **Kompetenzen** sind nicht angeboren, sondern werden im Laufe des Lebens erworben.

# KOMPETENZEN



- Kompetenzen sind nach **Weinert (2001)** die Kombination aus bei Individuen verfügbaren oder durch sie erlernbaren kognitiven Fähigkeiten und Fertigkeiten, bestimmte Probleme zu lösen. Zusätzlich gehören dazu die motivationalen, volitionalen und sozialen Bereitschaften, dieses Wissen in verschiedenen Situationen verantwortungsvoll einzusetzen.

=> Kompetenzen sind mehr als vermittelt Wissen, sie benötigen Kontext und Anwendung



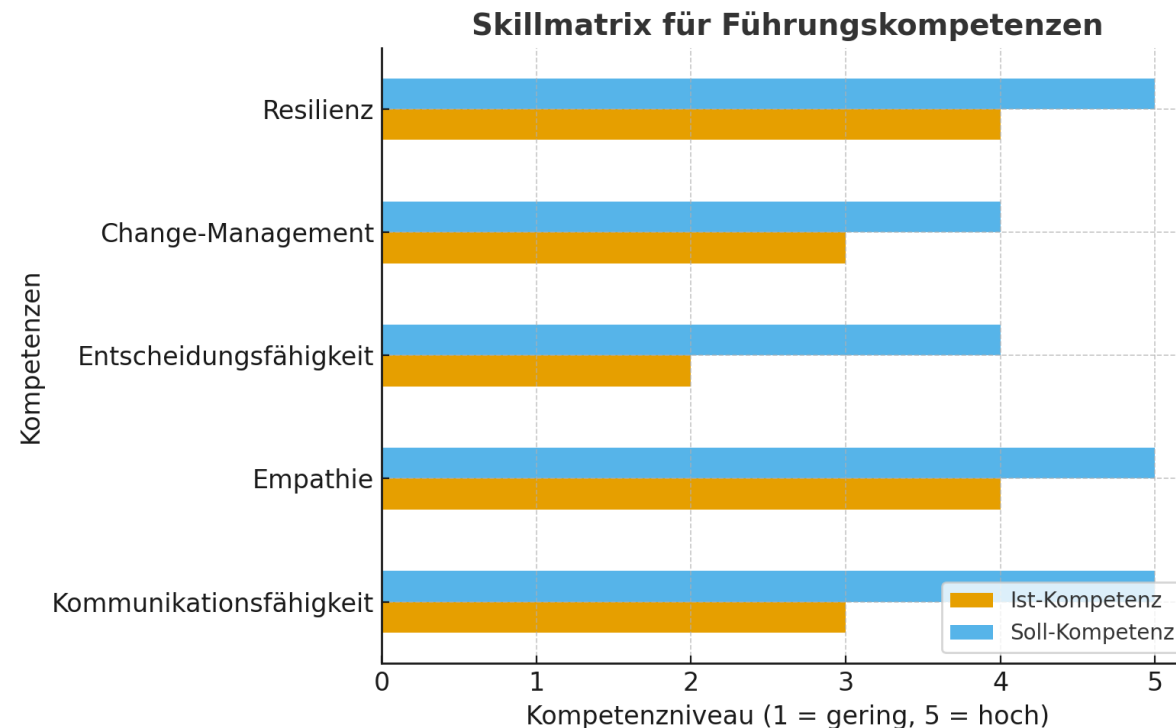
# VERSCHIEDENE ARTEN VON KOMPETENZ

- 1. Fachkompetenz: Zur Fachkompetenz gehören das spezifische Wissen und bestimmte Erfahrungen, die für die Ausführung einer speziellen Aufgabe notwendig sind. Vor allem in spezifischen Berufsfeldern wie Medizin, Sprachen, Handwerk oder IT sind Fachkompetenzen besonders relevant.
- 2. Soziale Kompetenz: Die soziale Kompetenz beschreibt, wie Menschen effektiv mit anderen Menschen kommunizieren, Beziehungen aufbauen, Konflikte lösen und in Gruppen oder Teams zusammenarbeiten.
- 3. Methodenkompetenz: Bei der Methodenkompetenz geht es darum, verschiedene Methoden und Ansätze anzuwenden, um Probleme zu analysieren, Entscheidungen zu treffen und Lösungen zu finden.
- 4. Selbstkompetenz: Zur Selbstkompetenz gehören sowohl das Bewusstsein über die eigenen Stärken und Schwächen als auch die Fähigkeit, das eigene Verhalten zu reflektieren.
- 5. Lernkompetenz: Lernkompetenz beschreibt das kontinuierliche Lernen, das Verstehen von neuen Informationen und die Erweiterung des eigenen Wissens.

# SKILLS



- Skills sind **messbare Fertigkeiten**, die durch Lernen & Wissen aufgebaut werden.
- Die Differenzierung zu Kompetenzen ist nicht immer trennscharf. Meist sind Kompetenzen übergeordnet und werden eher verhaltensorientiert verstanden.

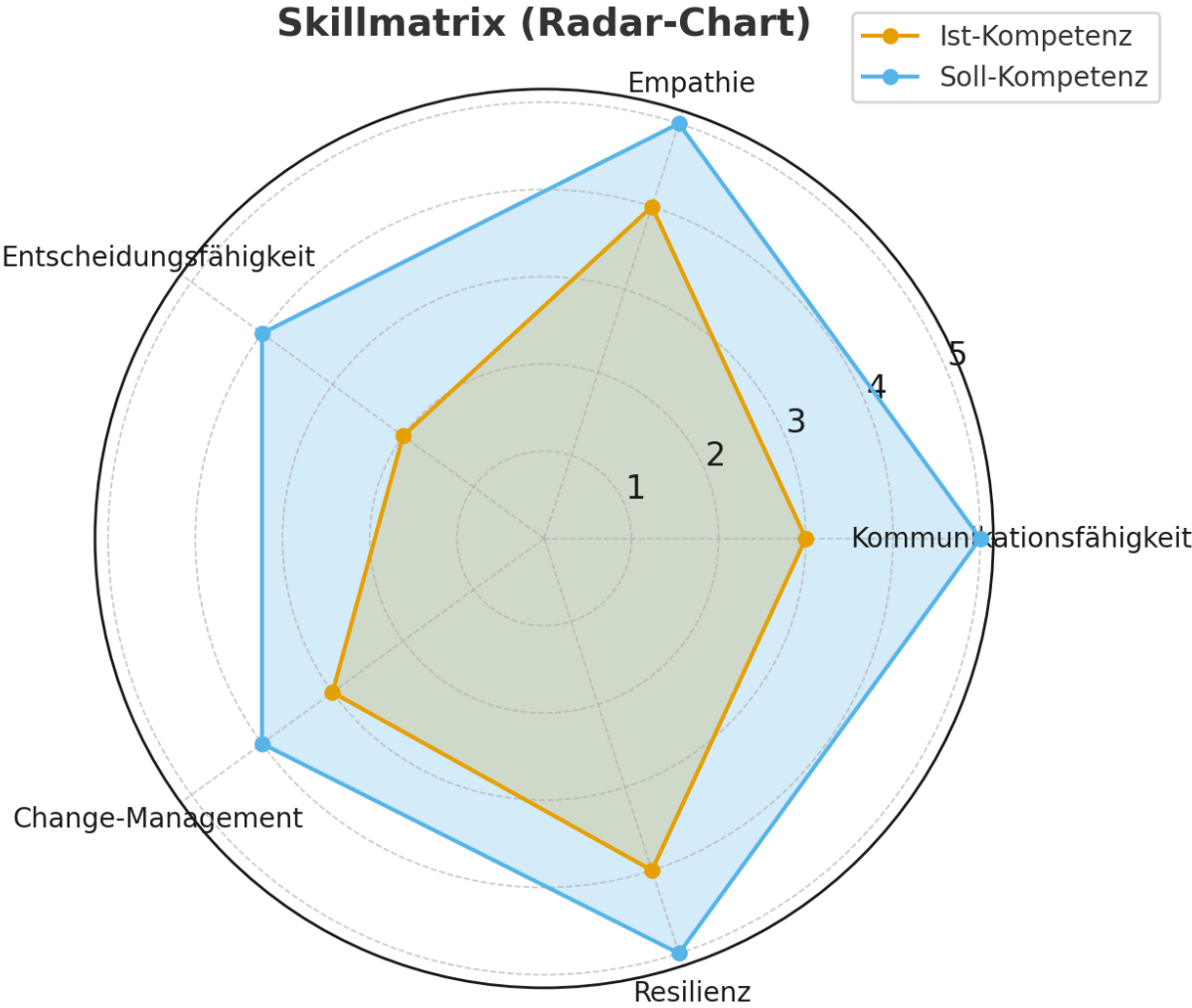


# DIE IDEE HINTER SKILL- UND KOMPETENZBASIERTEM LERNEN



- Eine Organisation bildet die benötigten Skills in einer Qualifikationsmatrix ab
- Skills sind an bestimmte Funktionen/Positionen im Unternehmen gebunden bzw. werden dort benötigt
- Skills werden auf einer Skala beurteilt
- Lernen führt zum Erlangen der Skills (wobei erst die Verhaltensänderung den Skill bestätigt)
- Der Zugriff auf Wissen ist entscheidend, um Skills anzuwenden, zu nutzen und aktuell zu halten

# NOCH EINE DARSTELLUNGSFORM IM LMS- ODER HR-SYSTEM



# 3

---

## WISSEN PRÜFEN

Wissen erwerben





Wissen haben die  
Mitarbeitenden einfach ...

Wissen muss erworben  
werden -> über Lernen &  
Erfahrung.

Wissen ist prüfbar.

# BEISPIEL SPRACHEINSTUFUNG



Anwendungsfall:

## Eingabe



Bsp: Bitte fragen Sie in der Bäckerei nach einem Brot.

## Korrektur

1. Abgleich mit hinterlegten Lösungen

- Lösung 1
- Lösung 2
- Lösung 3
- ...
- Lösung X

2. Aussprache

- KI

## Eingabe



Bsp: Bitte beschreiben Sie,  
was Sie auf dem Bild sehen.

## Korrektur

1. Inhalt
  - KI
2. Sprachverwendung
  - KI

## Eingabe



Bsp: Gespräch mit der  
virtuellen Persönlichkeit

## Korrektur

1. Inhalt
  - KI
2. Sprachverwendung
  - KI

# 4

---

## NACHWEIS FÜR WISSEN

Wissen erwerben



Lernsysteme produzieren  
hauptsächlich PDF-  
Zertifikate ohne Wert.

So ganz falsch ist das in  
einigen Unternehmen  
nicht ...

Technologien wie Open  
Badges & Assertions  
erlauben einen digitalen  
Wissensnachweis über  
Systemgrenzen hinweg.

Sie bilden die Verbindung  
von Lernen & Prüfen zum  
Skillmanagement.



# OPEN BADGES: DIE FUNKTIONSWEISE

- Open Badge enthält alle Informationen zum Badge, u.a. zur vergebenden Organisation (Issuer), zum Empfänger (Recipient) und zu Ausstell- und Ablaufdatum
- Die Badge-Informationen werden im Badge-Bild „eingebakken“
- Für jeden Badge ist eine eindeutige URL hinterlegt, die die Informationen zum Badge enthält und weitergegeben werden kann (z.B. auf LinkedIn, in der Bewerbung oder zur Validierung)
- Badges und Assertions (z.B. der Comprehensive Learner Record-Standard) sind die Basis für den Wissensnachweis z.B. auch bei Micro Degrees etc.

## Badges

Badges from eanCampus:



FUNDAMENTAL  
Stroke



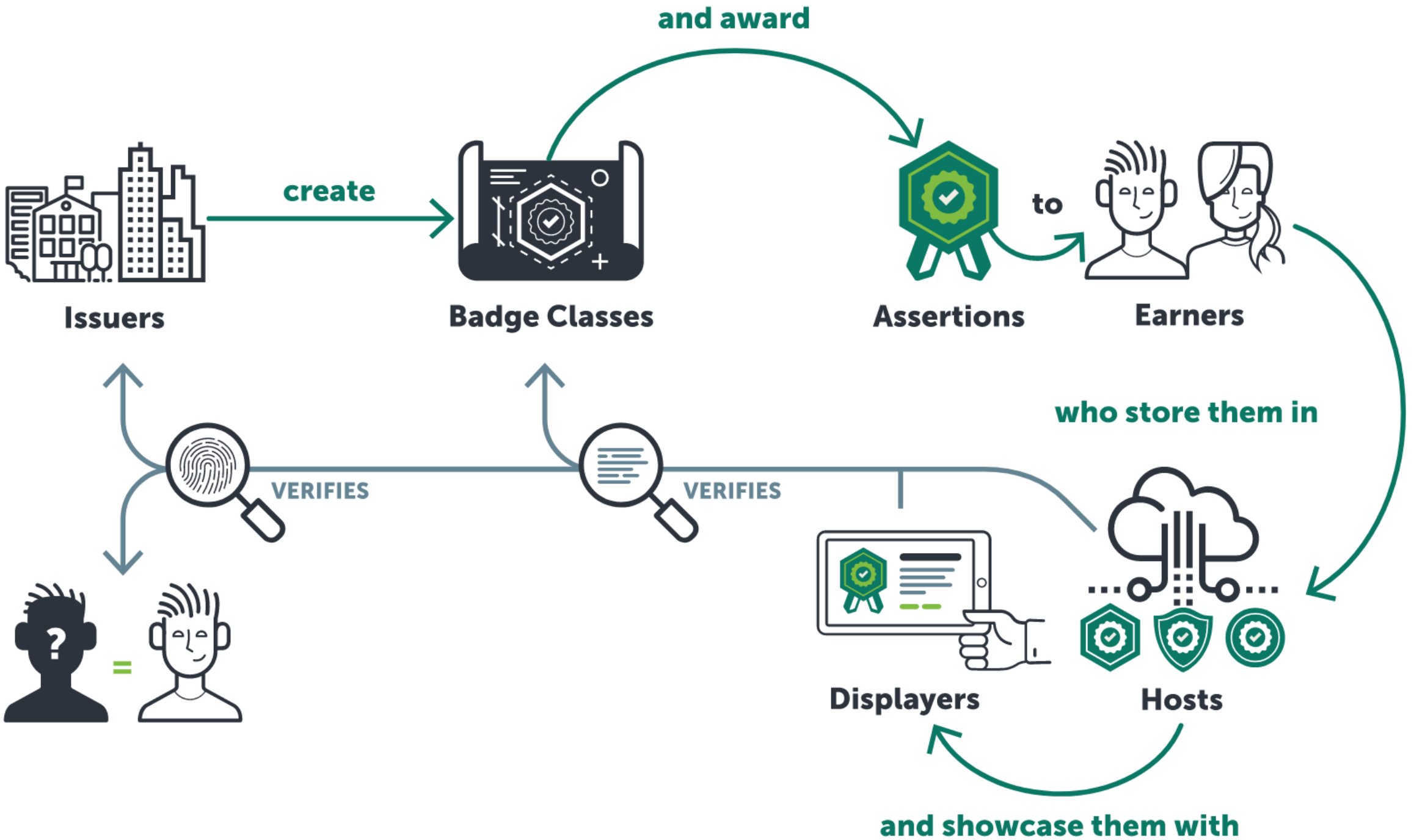
User of the Month  
(June 2025)



BASIC Stroke



User of the Month  
(April 2025)





# 5

---

## WISSEN IST DIGITAL

Wissen im Unternehmen



Alles (das meiste) Wissen  
im Unternehmen liegt  
bereits digital vor.

Wissen steckt oft auch in  
Köpfen  
(Generationenwechsel!)

Neue Datenquellen (z.B.  
Meeting-Transkripte,  
Webinaraufzeichnungen  
etc) müssen angezapft  
werden

Die Qualität des Wissens  
und der Daten ist  
entscheidend



**WISSENSMANAGEMENT &  
LEHRMITTELERSTELLUNG KÖNNEN BEIDE EINEN  
GROßEN BEITRAG ZUR DIGITALISIERUNG DES  
WISSENS LEISTEN**



INTERAKTION MIT  
AVATAR & QUIZ  
ZUM LERNEN



SCREENCASTS  
AUCH ALS WISSENSNUGGETS IN  
DER HILFE



# 6

---

## KI IST DIE LÖSUNG

Wissen im Unternehmen



Generative KI bietet Zugang  
zu Wissen.

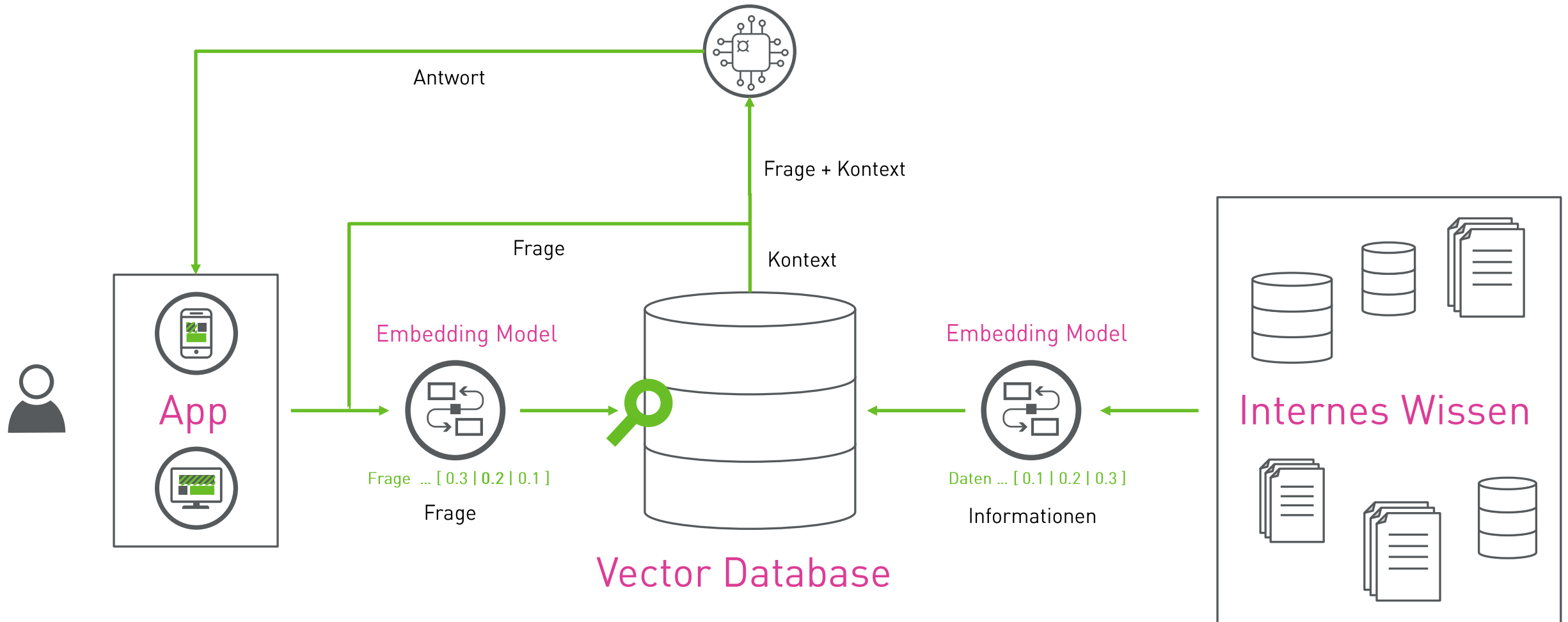
Ja, aber nicht mit dem  
Datenpool „Welt“. Sie  
benötigt Zugriff auf das  
Wissen im Unternehmen.

Shit in, Shit out  
-> Qualität zählt

# RAG-ANWENDUNGEN (RETRIEVAL-AUGMENTED GENERATION)



Large Language Model (z.B. GPT-5)



# 7

---

## KEIN NUTZWERT OHNE QUALITÄT

Wissen im Unternehmen



# WAS SIND EIGENTLICH SCHLECHTE DATEN?



## INHALTLICH SCHLECHTE DATEN

Inhaltlich unbrauchbar – auch wenn sie technisch korrekt gespeichert sind.

- Unvollständig (z. B. fehlende Maße)
- Veraltet (z. B. alte Rechtsnormen, veraltete Produktdaten)
- Widersprüchlich (z. B. Beschreibung  $\neq$  Bild)
- Falsch (z. B. Tippfehler, inkorrekte Werte)
- Dubletten & Redundanzen

## TECHNISCH SCHLECHTE DATEN

Strukturell oder systemisch problematisch – auch wenn der Inhalt korrekt wäre.

- Verteilte Daten ohne Verbindung (kein Single Source of Truth)
- Unterschiedliche Werte in verschiedenen Systemen (ERP  $\neq$  Wissensmanagement)
- Uneinheitliche Datenformate (z. B. Encoding-Fehler, Maßeinheiten)
- Fehlerhafte oder nicht maschinenlesbare Daten (z. B. PDF statt strukturierter API)

Merkmale

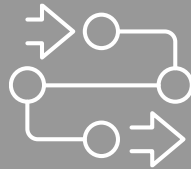
# LÖSUNGSANSÄTZE ZU EINER ÜBERRAGENDEN DATENQUALITÄT



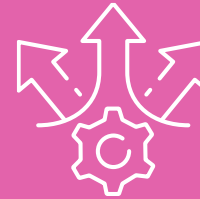
## Operative Umsetzung & Kontrolle

Manuelle oder (teil-) automatisierte Abläufe zur Sicherung der Datenqualität. Messung von Customer Experience & Usability.

### PROZESSE



### TECHNIK



## Systemische und automatisierte Unterstützung

Tools, KI, Schnittstellen, Prüfungen

### GOVERNANCE



## Strategischer Rahmen für Datenqualität

Customer Experience, Rollen, Regeln, Verantwortung, Kultur

# 8

---

## INTEGRATION VON WISSEN & LERNEN

Wissen im Unternehmen



STARTSEITE > KURSE > Suche

**FILTER** —

[Training \(153\)](#)

**How to ... (4391)**

How to ... Inhalte durchsuchen



ALLPLAN

CIVIL

PRECAST

COLLABORATION

Wählen Sie ...

SDS2

Weitere Produkte

Weitere Filter

Format ▾

Version ▾

Alle Sprachen ▾

Ländereinstellung ▾

4391 Inhalte gefunden

Sortieren nach

Relevanz ▾



ALLPLAN PRECAST Fertigteilwand Elementieren (IWALL)

Sprache:

Ländereinstellung:

DÉTERMINER LA VALEUR DE SECTION COMME DANS IWALL

Question: Comment les section d'armatures (précédemment as) sont-elles détermin...

Version:



ALLPLAN Allgemein Oberfläche

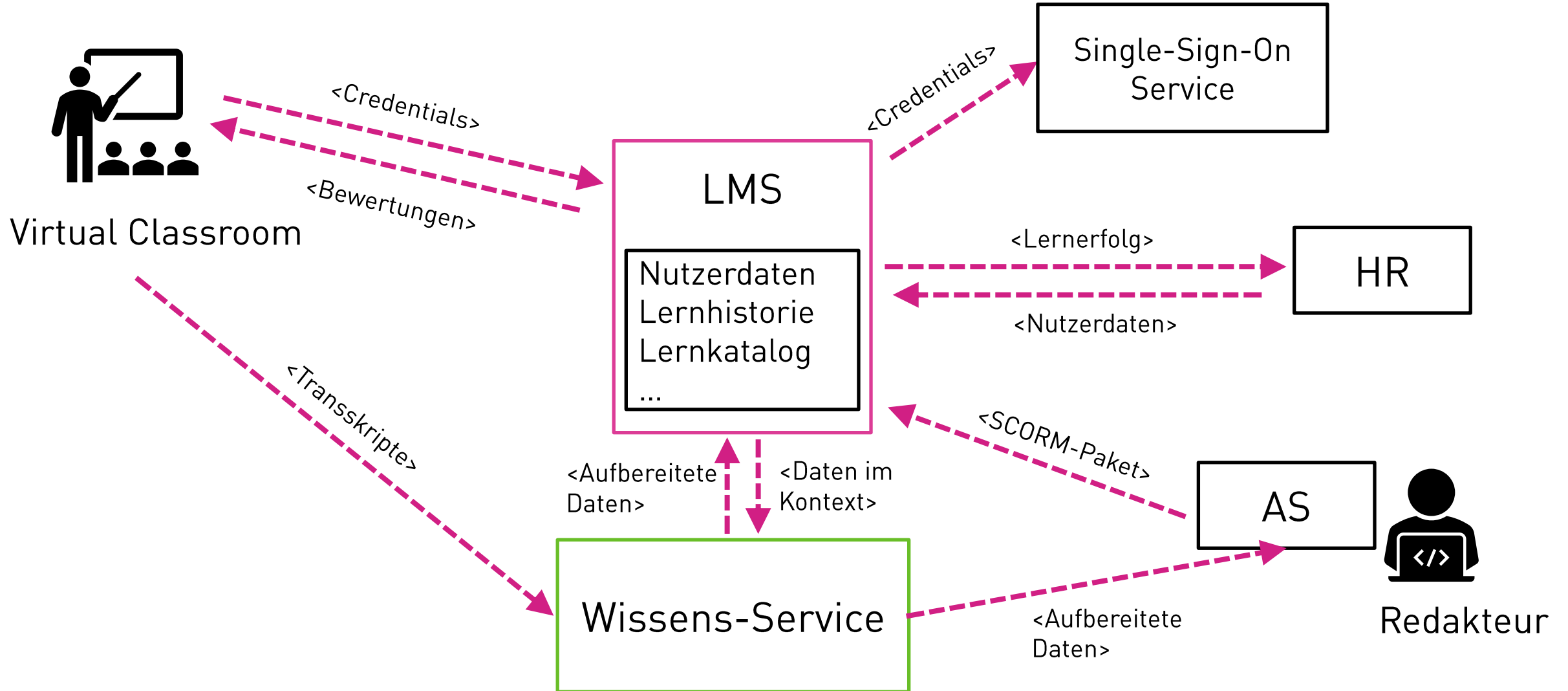
Sprache:

Ländereinstellung:

FENSTER DER PLANANSICHT KANN NICHT

Lernende suchen Wissen,  
wo sie es ursprünglich  
kennengelernt haben ...

# DAS LMS ALS KONTAKTPUNKT FÜR WISSEN



# 9

---

## DER BUDDY

Wissen im Unternehmen



Der Buddy oder Chatbot im Unternehmen bietet den Zugang zu allem...

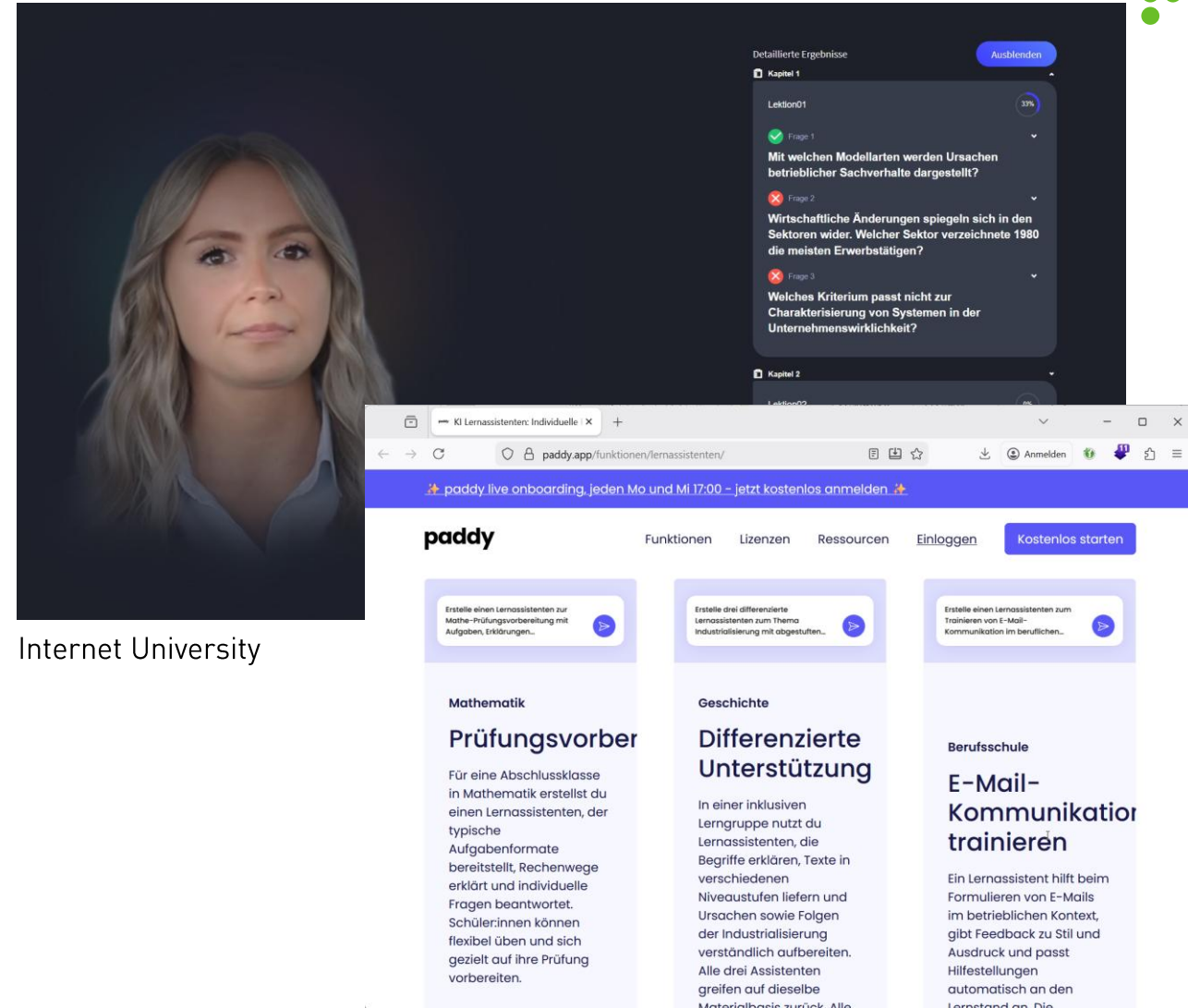
Möglich, zumindest ist es gut, wenn er die Anwendungsfälle abdeckt:

- 1) Ich will etwas wissen
- 2) Ich will etwas lernen

Den allmächtigen (Microsoft-)Service halte ich für unwahrscheinlich

# LERNBEGLEITUNG

- Begriffe wie Lernassistent, Lernbuddy und Co. Werden inflationär gebraucht
- Dialogisches und Szenario-basierendes Lernen sind wirkungsvoll
- Bei den Begrifflichkeiten von „personalisiert“ bis „adaptiv“ überschlagen sich allerdings die Hersteller



The image shows a woman's face on the left and a screenshot of the paddy.app website on the right. The website screenshot displays a 'KI Lernassistenten: Individuelle' interface with a list of questions and answers, and a 'Kostenlos starten' button.

Internet University

paddy.app



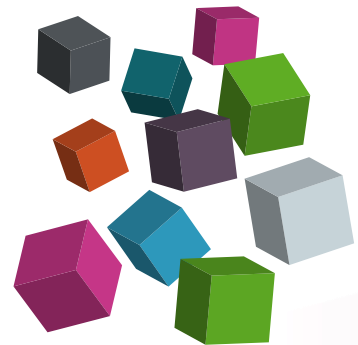
# 10

---

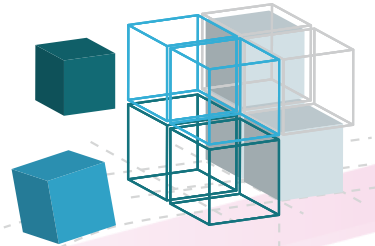
## FAZIT

Lernen ist zentral für den Wissensaufbau und Wissenszugang

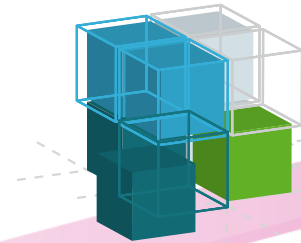
# DIE ENTWICKLUNG VON DIGITALEN AKADEMIEN



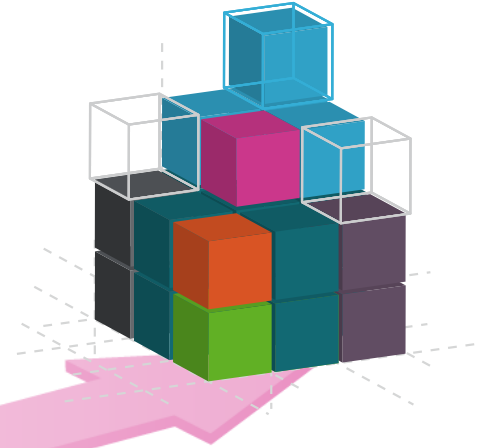
Verstreute  
Wissensweitergabe



Wissensweitergabe erfolgt an  
**einem Ort** - Ihrer Akademie



Thematischer **Ausbau der Akademie** - sie ist die  
Anlaufstelle für Lernen



Die **Akademie ist zentraler Ort für das Wissen** in der Organisation – aus der Lernplattform wird eine Wissensplattform. Lernende erhalten mehr als das, was sie suchen.



BERNHARD ASTER



TOBIAS HAUSER



ROGER WASILEWSKI

**WIR SIND GERNE FÜR SIE DA!**

digital-academy@arrabiata.de





# **VIELEN DANK!**

© Arrabiata Solutions GmbH 2025

[info@arrabiata.de](mailto:info@arrabiata.de)