

Bildungs-Zertifizierung im EDV-Unternehmen

»Bei der Zertifizierung geht es nicht primär darum, dass ich jedes Seminar und jeden Workshop dokumentiere, sondern es geht um mehr: um das komplette System«, sagt Mag. Gerlinde Pascher, (Unternehmensführung MP2) im Interview mit [Eva Selan](#).

MP2 IT-Solutions ist ein EDV-Dienstleister für Unternehmen und ist spezialisiert auf die Planung, Realisierung und Betreuung von IT-Netzwerken und IT-Security – der Branchenfokus liegt vor allem im Bereich Healthcare und Tourismus. Unter dem Namen Weblifting.at arbeitet die Multimedia- & Webagentur von MP2. Gegründet wurde das Unternehmen 2000 von Manfred & Gerlinde Pascher – derzeit umfasst das Team 29 Mitarbeiter. An den Standorten Wien, Niederösterreich und Steiermark werden Kunden in ganz Österreich betreut.

Aus welchem Grund haben Sie sich entschlossen, eine Bildungszertifizierung durchzuführen?

Gerade was Weiterbildung betrifft, engagieren wir uns sehr. Im Jahr 2005 bekamen wir den Staatspreis für Personalentwick-

lung in der Kategorie »bis 100 Mitarbeiter«. Damals hatten wir 9 Mitarbeiter, mittlerweile sind es 29. Die Bildungszertifizierung war eigentlich eine Folge aus dem Staatspreis.

Gemeinsam mit BEKO waren wir die ersten, die 2006 die Bildungszertifizierung durchführten. Vergangenen Herbst machten wir die Rezertifizierung.

Wie kann Ihr Kunde erkennen, dass Sie sich vom Wettbewerb abheben?

Der Kunde sieht es nur dann, wenn er sich für den IT-Bereich interessiert, sonst sieht er es nicht.

Gerade in der EDV-Branche gibt es viele Unternehmen, auch in unserer Größe. Hier muss man sich abgrenzen und positionieren. Daher haben wir unsere Chance unter anderem in der Bildungszertifizierung gesehen.

Warum ist Bildung ein so zentrales Thema für Sie?

Wir machen viele Aus- und Weiterbildungen für unser komplettes Team, da unsere Kollegen besser sein müssen, als die EDV-Mitarbeiter der Kunden und der Marktbegeleiter.

Grob gesagt, haben wir bei MP2 zwei Teilbereiche:

- Einerseits sind wir das EDV-Team vom Kunden – das heißt, alles spielt sich über uns ab. Wir sind für die gesamte EDV zuständig.
- Andererseits sind wir auch unterstützend für ein bereits bestehendes EDV-Team im Unternehmen tätig. Dann müssen wir eben besser, spezialisierter/komplexer sein als dessen eigener IT-Bereich. Unsere Themen sind beispielsweise Security, Server, langfristige Entscheidungen, Investitionen, Trends, Prozessoptimierung uvm.



Zur Person

Mag. Gerlinde Pascher

Ausbildung

- Wirtschaftsuniversität Wien, Wirtschaftspädagogik
- Postgraduale Aus- & Weiterbildung u. a. an der Donau-Uni Krems
- Certified Management Consultant (vormals Certified IT-Consultant)

Berufliche Tätigkeiten

- seit 2000: Unternehmensführung des EDV-Dienstleistungs-Unternehmens MP2 IT-Solutions GmbH
- und Leitung der Multimedia- & Webagentur Weblifting.at
- seit 2000 Fachhochschul-Lektorin
- 1997-1999 Siemens AG Österreich im Bereich Projektmanagement

Sie sagen, Sie haben die Bildungs-Zertifizierung durchgeführt, um sich vom Markt und vom Wettbewerb abzuheben.

Nicht so sehr, um uns vom Markt abzuheben, als für den Kunden einen Mehrwert zu bieten. Der Markt ist groß genug, wir kommen niemandem in die Quere, aber es geht um unsere Kunden, die nicht nur sagen sollen: »Die sind sympathisch und wir glauben, die können was«, sondern auch sehen sollen, dass wir uns aktiv weiterentwickeln und aktiv daran arbeiten, den Kundennutzen zu steigern, denn darum geht es ja, wenn wir Know-how ins Unternehmen einbringen.

Um die Zertifizierung zu erhalten, ist ja auch eine gewisse Form einzuhalten und ein gewisser Aufwand zu leisten, das sehen die Kunden.

Interessiert es Ihre Kunden tatsächlich, ob Sie zertifiziert sind?

Nein, vordergründig nicht. Es fragte noch nie jemand aktiv nach, ob wir eine Bildungszertifizierung haben. Es ist ähnlich wie bei der ISO-Zertifizierung, die wird auch nicht aktiv erfragt, doch manchmal ist es eben wichtig, zertifiziert zu sein.

Gerade die ISO-Zertifizierung – die wir ja im Herbst anstreben – ist unter unseren Kunden weit verbreitet, sie wissen somit auch, was das bedeutet.

Die Bildungszertifizierung kommt von Quality Austria. Bei diesem Unternehmen ist bekannt, dass Qualität dahinter steckt. Kunden wissen, was es heißt, eine Zertifizierung von dieser Stelle zu erhalten. Die Bildungszertifizierung wird in Österreich ausschließlich von Quality Austria angeboten und dieses Unternehmen ist für mich eindeutig ein Qualitätsmerkmal.

Wie sieht der Aufwand für die Zertifizierung tatsächlich aus? Was unterscheidet eine »normale« Personalentwicklung von einer Zertifizierung der Personalentwicklungsmaßnahmen?

Hinter »Personalentwicklung« kann viel stecken. Die Zertifizierung betrachtet nicht nur den kleinen Teil »Aus- und Weiterbildung«.

Hier gehen wir hinsichtlich der Dokumentation sehr strikt vor: Es gibt Schulungspläne für jede einzelne Person und auch für das Unternehmen gesamt. Wir stimmen diese Pläne natürlich aufeinander ab und

achten darauf, keine Themen auszulassen. Nach jeder Weiterbildung haben wir Evaluierungs-Formulare bezüglich der Ausbildung selbst und auch bezüglich des Lerntransfers – dieser Transfercheck findet drei bis vier Monate nach der Maßnahme statt, früher hätte er wenig Sinn. Schlechten Feedbacks muss auf den Grund gegangen werden, um daraus zu lernen – bezüglich Inhalt, Aufbau, Umsetzbarkeit etc.

Wir haben einen sogenannten Bildungspass, der im Intranet abgebildet ist. Hier sind alle Informationen der Seminare zu finden – Vortragende, Dauer, Kosten, Evaluierung.

Die Dokumentation, die Evaluierungen etc. – viele Unternehmen machen genau diese Punkte.

Worin liegt der Unterschied und der Mehraufwand der Zertifizierung? Was davon machen Sie rein aufgrund der Zertifizierung? Bzw. was davon ist für die Zertifizierung notwendig?

Ich glaube, es muss einfach gelebt werden. Und es muss dokumentiert und nachvollziehbar sein. Es muss ein Konzept sein, das

Der Modul-Bonus: 1.200 m² modulare Event-Fläche



AKTION
Jeder 10.
Seminargast
gratis! *)

Alexandra Kunzmann und ihr Service-Team erwarten Sie.

- 1200 m² Eventfläche auf 3 Geschossen
- Flexible Raumaufteilung für 25 bis 600 Personen
- Helligkeit, Ruhe
- Individuelle Event-Betreuung durch das Business Service Center: Organisation von A bis Z; Rahmenprogramme; Geschenke, Deko, ...

*) Top-Bonus (bis 30.6.2010): Jede 10. Person gratis!!
Jetzt buchen! Preis gültig für alle Veranstaltungen, die bis Ende Juni 2010 gebucht werden und ab sofort (bis Ende 2010) stattfinden.
Hotline: (01) 47660 - 116



Infos: www.hotelmodul.at, Hotline: (01) 47660 - 116
modulhotel@wkw.at, 1190 Wien, Peter-Jordan-Straße 78



von Grund auf durchdacht ist. Ein paar wahllose und zusammenhanglose Evaluierungen werden nicht ausreichend sein. Es ist der Prozessgedanke, der in die Unternehmensstruktur eingebettet ist. Das ist auch dementsprechend dokumentiert.

Bei der Zertifizierung geht es nicht primär darum, dass ich jedes Seminar und jeden Workshop dokumentiere, sondern es geht um mehr: um das komplette System – wie ist es in der Unternehmensvision vorhanden, wie wird vorgegangen, welche einzelnen Maßnahmen werden gesetzt?

Wie oft ist eine Rezertifizierung notwendig?
Alle drei Jahre. Wir haben 2006 die erste Zertifizierung erhalten und 2009 ließen wir uns rezertifizieren.

Erhielten Sie – um die Zertifizierung durchzuführen – einen Leitfaden oder Ähnliches?
Ja, für die Zertifizierung erhielten wir einen Leitfaden, für die Rezertifizierung nicht.

Es war keine Checkliste, die strikt vorgab, was wie zu sein hatte. Es war allgemein und ging eher darauf ein, wie die Ziele der Zertifizierung aussahen. Unser Zertifizierungsergebnis bzw. das was wir einreichten, war nicht das Ergebnis einer gewissen Vorgabe, sondern das, was wir ohnehin bereits hatten, wurde zertifiziert.

Bei der ersten Zertifizierung haben wir es quasi probiert, ob wir die Zertifizierung schaffen, denn wir hatten gerade den Staatspreis erhalten, da war die Zertifizierung ein logischer Schritt, da wir die Unterlagen ja bereits hatten.

Ich bin froh, dass wir die Personalentwicklung schon relativ früh einführten, denn mit dem System können wir auch gut wachsen. Was wir ja auch getan haben: von 9 auf mittlerweile 29 Mitarbeiter.

Das Konzept und die Dinge, die wir tun, wird es voraussichtlich noch lange geben.

Sie sagen, Sie machen viel Weiterbildung innerhalb Ihres Unternehmens – in welche Richtung gehen Sie?

Das ist gestreut:

- Fachbezogen – das ist ein wichtiger Punkt, wobei wir sagen müssen, dass es in Österreich wenige gibt, die uns auf diesem Level weiterhelfen können, einfach weil wir so spezialisiert sind. Wir holen uns oft Berater für Inhouse-Seminare.
- Allgemeine Themen und Schlüsselqua-

lifikationen beinhalten auch Soft-Skills-Trainings, Projektmanagement und auch Taekwondo, das wir ein Mal wöchentlich bei uns im Büro durchführen (gerade für Service-Mitarbeiter ist das spannend, denn sie sind extrem gefordert, da das Support-Team ständig mit neuen Problemen konfrontiert wird). Alle haben es probiert und die meisten machen mit – keiner ist verpflichtet, da es auch nicht für jeden passt und körperlich sehr anstrengend ist.

- Unter anderem ist Projektmanagement ein Thema, das wir derzeit stark fördern.

Wir besprechen die laufenden anstehenden Weiterbildungsmaßnahmen beim jährlichen Mitarbeitergespräch – manchmal auch zweimal jährlich. Bei Themen wie Trends beispielsweise können wir nicht ein Jahr warten, bis wir die Weiterbildung starten, da agieren wir natürlich kurzfristiger und oft auch sehr spontan.

Wir gehen auch den Weg, dass ein Mitarbeiter sich weiterbildet und das Wissen dann – aufbereitet – intern weitergibt.

Welche Vorbildung weisen neue Mitarbeiter bei Ihnen auf?

Das ist sehr verschieden. Gerade im EDV-Bereich darf es auch unterschiedlich sein – einer der besten Security-Experten in unserem Unternehmen war ursprünglich Friseur. Natürlich haben wir auch einige Uni- und FH-Absolventen.

Das macht beim Recruiting die Auswahl auch schwierig, da man aufgrund eines Lebenslaufes nicht sagen kann, wie kompetent die Person tatsächlich ist und ob sie die richtige Einstellung mitbringt.

Welchen Sinn hat eine Bildungszertifizierung grundsätzlich? Nützt sie dem Unternehmen/dem Kunden/dem Markt oder eher nur dem Zertifizierer?

Es ist wichtig, eine einheitliche Zertifizierungsstelle zu haben. Es gibt ja eine Vielzahl an Auszeichnungen, die nicht immer eine qualitative Grundlage haben. Bei offiziellen Zertifizierungen ist das anders.

Ich muss aber auch sagen, dass wir neben der Bildungszertifizierung auf unseren Staatspreis sehr stolz sind. Ich weiß eben, dass diese beiden ausstellenden Institutionen nach objektiven Kriterien vorgehen. Wenn ich in unserem Unternehmen etwas mache, möchte ich das auch sinnvoll machen. Es soll uns etwas bringen. Und das

tut es nur, wenn es Hand und Fuß hat. Man kann den Nutzen nicht direkt aufrechnen, aber wir machen die Personalentwicklung und deren Dokumentation ohnehin. Wenn das dann noch honoriert wird durch ein Zertifikat, dann passt das gut.

Unseren bestehenden und neuen Mitarbeitern zeigt die Zertifizierung auch, dass wir großen Wert auf Weiterentwicklung legen und dass wir dieses Thema sehr strukturiert angehen.

Merken Sie – Stichwort Employer Branding – dass Sie aufgrund dessen besonders gute Mitarbeiter anziehen?

Es ist immer schwierig, gute Mitarbeiter zu finden und ich muss sagen, dass wir bisher Glück hatten. Es ist aber nicht nur wichtig, wie wir von außen – von potenziellen neuen Mitarbeitern und von Kunden – gesehen werden, sondern das eigene Team soll spüren, dass uns seine Entwicklung am Herzen liegt.

Neuen Mitarbeitern muss immer auch klar sein, dass sie selbst etwas beitragen müssen und auch Chancen nutzen müssen.

Welche Tipps haben Sie für Firmen, die sich entschließen, sich ebenfalls zertifizieren zu lassen? Worauf sollte geachtet werden, was wird leicht unterschätzt?

Es sollte nicht ausschließlich als das enge Feld der Bildungszertifizierung gesehen werden, sondern größer, als Personalentwicklung. Es geht nicht um das einzelne Seminar, sondern um das Gesamtkonzept. Das habe ich auch bei der Rezertifizierung im Herbst 2009 gesehen und so gehandhabt.

Was PE anbelangt, gibt es für KMU so viel. Viele machen einiges, dokumentieren es aber nicht. Sie sollten sich viel mehr trauen. Ich habe es auch in unserem relativ kleinen Unternehmen gemerkt, wie wichtig beispielsweise Mitarbeitergespräche sind – anfangs meinten die Mitarbeiter: »Wozu benötigen wir das, wir sehen uns doch ohnehin jeden Tag und reden miteinander!« Doch mittlerweile wird es gefordert und wir bekommen ausgezeichnetes Feedback. Wir arbeiten mit Menschen zusammen und auf die gehen wir sehr individuell ein. Das ist wichtig, bei aller Dokumentation und objektiven Zertifizierung. Diesen Individualismus behalten wir uns und ich glaube, jeder Kollege ist stolz, dass wir die Bildungszertifizierung haben. □

www.mp2.at, www.weblifting.at
www.qualityaustria.at