

# Infoletter

Zentrum für Wettbewerbs- und Handelsrecht

## **Compliance Kompakt**

September 2019

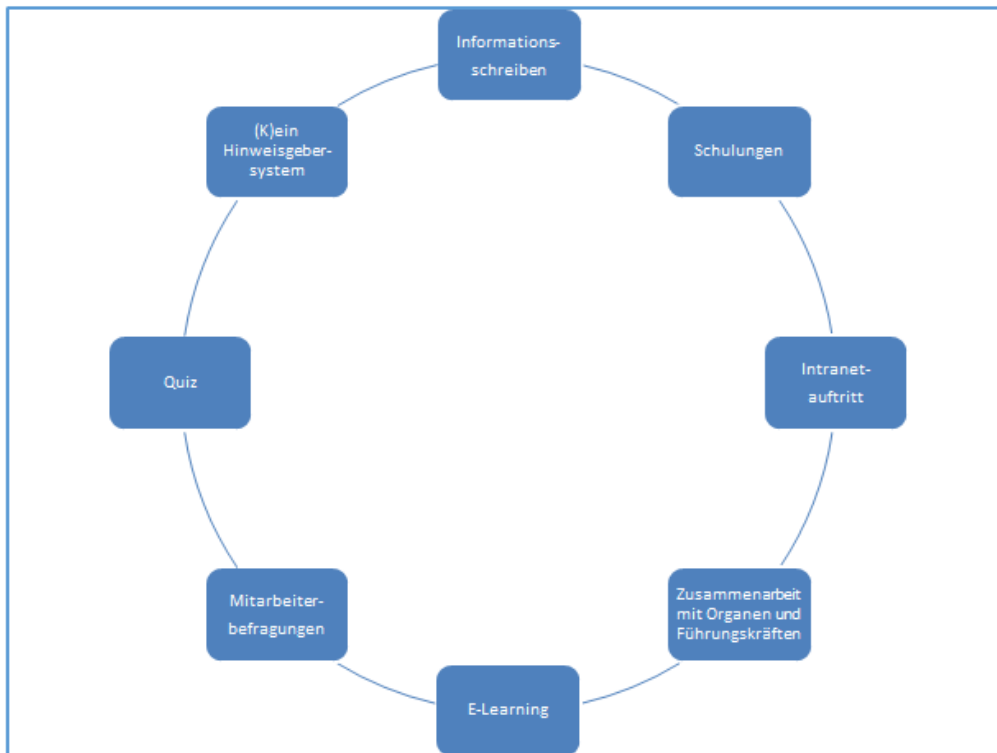
### **Digitale Compliance-Schulungen und Awareness Tools**

#### **Make the best of it!**

Enge Budgets, viele herausfordernde Themen und ein stetig wachsender Umfang an Aufgaben sind das tägliche Brot für Compliance-Praktiker. Höchste Effizienz und Effektivität sind daher ein Muss, um diesen Anforderungen gewachsen zu sein. Welche Möglichkeiten im Bereich der digitalen Schulungen und Awareness Tools gibt es hierbei? Was sind die Vor- und Nachteile im Vergleich zur nicht digitalen Form? Damit befasst sich dieser Artikel.

## Ausgangslage: Mögliche Schulungs- und Kommunikationsmöglichkeiten

In der Kommunikation und im Programm von Compliance sind vor allem folgende Massnahmen klassisch im Einsatz:



Copyright: Hastenrath

Insbesondere für eine digitale Anwendung geeignet sind die Schulung durch E-Learning sowie ein Quiz zu Compliance-Themen, welche daher hier weiter dargestellt werden.

Vorab zum Compliance-Quiz oder ähnlichen Formen von interaktiven Compliance Tools noch eine Bemerkung: Unternehmen setzen in der Compliance-Kommunikation zunehmend auf spielerische Formen. Auf den ersten Blick mag dies nicht in die «seriöse» Unternehmenswelt passen. Auf den zweiten Blick trägt jedoch dieser Schein. Gut durchdachte, spielerische Compliance-Trainingstools erreichen häufig mehr, als «trockene» Präsentationen. Das auflockernde Element des Spiels, aus der Kindheit positiv besetzt, führt oft zu einer viel intensiveren Auseinandersetzung der Mitarbeitenden mit den dort gestellten Compliance-Fragen, als «das Absitzen» einer Frontschulung durch den Compliance-Officer.

### Nicht digitale, klassische Formen mit Vor- und Nachteilen

Eine Präsenzschulung ist eine in der Compliance-best-practice sehr beliebte Schulungsform. Aus gutem Grund, denn sie bietet folgende Vorteile:

1. Persönlicher Kontakt zwischen Compliance-Officer und zu trainierenden Mitarbeitenden. Dies stärkt die Vertrauensbasis, was wiederum in der späteren Zusammenarbeit, gerade in kritischeren Fällen, vorteilhaft ist.
2. Es können aktuelle Themen und Bedarfe sehr schnell geschult werden, falls dies erforderlich ist.
3. Der Einsatz von weit verbreiteten Powerpoint-Präsentationen erfordert kein zusätzliches IT-Budget.

Präsenzs Schulungen haben aber auch Nachteile:

1. Der Reise- und Koordinationsaufwand ist hoch. Erkrankten Mitarbeitende kurzfristig, können diese zum festgesetzten Zeitpunkt nicht geschult werden.
2. In Grosskonzernen erfordern Präsenzs Schulungen eine grössere Zahl an Compliance-Officern, da ansonsten nicht genügend Personal vorhanden ist, in einem vertretbaren Zeitraum eine ausreichende Zahl an Mitarbeitenden zu schulen.
3. Die Darbietungsform als Powerpoint-Präsentation wird im Unternehmenskontext sehr häufig verwendet. Dies kann bei Mitarbeitenden zu einer Ermüdung hinsichtlich dieser Darstellungsform führen. Dann werden die Inhalte nicht optimal aufgenommen, verstanden und möglicherweise nicht ausreichend umgesetzt.

Ein Compliance-Quiz in Papierform oder ähnlich spielerische Tools werden, wie oben beschrieben, zunehmend eingesetzt.

Unternehmen sehen darin folgende Vorteile:

1. Abwechslung zu Frontalschulungen, um so die Aufmerksamkeit der Mitarbeitenden besser zu gewinnen und damit für eine bessere Umsetzung in den operativen Risikobereichen zu sorgen.
2. Ein Quiz, welches als Word- oder PDF-Dokument durch den Compliance-Officer versendet wird, ist schnell und kostengünstig erstellt.

Nachteilig kann angeführt werden:

1. Ein Quiz, welches zu unprofessionell in dieser Form versendet wird, kann als Qualitätsmangel der Compliance-Abteilung ausgelegt werden.
2. Je nach Unternehmenskultur, national wie international, passt es nicht in die Firmenkultur.

### **Digitale Form mit Vor- und Nachteilen**

Bringt eine digitale Form im Vergleich zu den erwähnten klassischen Formen nur Vorteile oder birgt sie auch Nachteile? Dies kann im Grundsatz mit folgenden Erkenntnissen beantwortet werden.

Statt einer Präsenzs Schulung kann eine digitale Schulungsform, ein sogenanntes E-Learning, gewählt werden.

Dieses bietet folgende Vorteile:

1. Eine ansprechende und abwechslungsreiche Darstellung mit interaktiven Elementen wie «drag and drop», eingebetteten Videos, professionell ein- und aufgearbeiteten Medienartikeln und ähnlichem.
2. Ein E-Learning kann schnell eingekauft und gleichzeitig unternehmensweit aufgeschaltet werden, sodass alle Mitarbeitenden gleichzeitig die Schulung absolvieren können.
3. Technisch kann ein Test und/oder eine Bestätigung zum Durchlaufen der Schulung ohne Test eingerichtet werden, sodass die Compliance-Abteilung dann über einen Nachweis für die Schulung verfügt.

Nachteile können entstehen durch:

1. Technische Probleme in der Implementierung, die einen schnellen Start der Schulung verhindern.
2. Eine technische Schulung «von der Stange» kann zu weit von den individuellen Compliance-Themen des Unternehmens entfernt sein und daher am Thema und damit an den Mitarbeitenden vorbeizielern.
3. Kommerzielle E-Learnings können in Anschaffung und laufender, technischer Wartung teuer sein.

Ein digital aufbereitetes Compliance-Quiz kann diese Vorteile generieren:

1. Professionelle Form, die für eine gesteigerte Awareness sorgen kann.
2. Wenn durch die digitale Form mehrere Wahrnehmungskanäle der Mitarbeitenden angesprochen werden – z. B. akustisch, optisch oder haptisch – bleiben die Inhalte deutlich besser und länger im Gedächtnis. Dies kann unter Umständen den Unterschied ausmachen zwischen einem potentiellen Verstoss oder dessen Verhinderung.

Es sind folgende Nachteile zu bedenken:

1. Bei einem geringen Compliance-Budget werden Ausgaben hierfür kaum zur Verfügung stehen.
2. Es kann für den Compliance Officer zeitaufwendiger sein, externe Angebote für ein digital aufbereitetes Quiz einzuholen sowie die genauen Details in einem Lastenheft niederzuschreiben und dann die Qualitätskontrolle der Umsetzung vorzunehmen, als ein eigenes Quiz in klassischer Form umzusetzen.

### **Empfehlung**

Eine generelle Aussage, dass digitale Schulungsformen und andere Tools immer vorteilhaft gegenüber klassischen Ausgestaltungen sind, kann so nicht bestätigt werden. Es gibt für beide Formen Vor- und Nachteile. Es empfiehlt sich daher, beide Formen für den konkreten Anwendungsfall der Massnahme im Unternehmen zu prüfen und dann zu entscheiden, welche am besten geeignet ist.

Dr. Katharina Hastenrath, Dozentin, Studiengangleitung MAS Compliance