



Mitarbeiter des Verkehrsamts Wien: Die Sicherheitsakademie plant, alle relevanten Arbeitsabläufe bei den Verkehrsämtern der BPD im Zusammenhang mit Führerscheinen und Kfz-Zulassungen mittels E-Learning-Modulen darzustellen.

Wissensmanagement konkret

Das Zentrum für Unterrichtsmedien der Sicherheitsakademie hat für die Verkehrsämter der Bundespolizeidirektionen eine an Wissensmanagement orientierte Lösung entwickelt, die darauf basiert, das benötigte Wissen näher an die Arbeitsprozesse heranzuführen.

Mit Wissensmanagement wird ein mehrteiliger Prozess beschrieben. In einem ersten Schritt soll dabei jenes Wissen sichtbar gemacht werden, das Personen bei ihrer Arbeit verwenden. Dieses Wissen kann dann entsprechend aufbereitet und anderen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt, von diesen verwendet und in neuerlichen Schleifen gegebenenfalls erweitert werden.

Zur Gestaltung dieser Prozesse gibt es in der Fachliteratur umfangreiche Ausführungen. Wie Wissensmanagement in der Praxis umgesetzt werden kann, daran scheiden sich aber oftmals die Geister.

Es gibt zwar für Wissensmanagement viele Anleitungen und Werkzeuge, häufig scheitert die Verwendung dieser Instrumente aber daran, dass der

Einzelne sich gar nicht des Wissens bewusst ist, über das er verfügt oder dass er es nicht bewusst machen kann. Das bedeutet: viele Personen können ihr Wissen nicht so formulieren, dass es für andere verfügbar gemacht wird. Dies liegt daran, dass Wissen vielfach erst dann sichtbar wird, wenn man es anwendet. Zum Beispiel, wenn im Rahmen des Arbeitsprozesses von mehreren Alternativen eine bestimmte ausgewählt werden muss, um damit eine Entscheidung zu treffen und zu begründen.

Andererseits können viele Mitarbeiter nicht im Detail bezeichnen, welches Wissen sie in Zukunft benötigen werden. Das ist plausibel, weil dafür vielfältige Bedürfnisse und Anforderungen innerhalb einer Organisation abzustimmen sind. Und die werden oft erst im

konkreten Arbeitsprozess sichtbar – hier ist es dann meist schon zu spät, um Maßnahmen zur Beseitigung dieses Wissensmangels zu ergreifen.

Ein Polizeibeamter etwa muss bereits bei einer Amtshandlung über das dafür nötige Wissen verfügen (z. B. aus dem Bereich der Strafprozessordnung) und kann nicht beginnen, es sich anzueignen, wenn er mit der Arbeitsaufgabe konfrontiert ist. Er kann sich also nicht erst bei einer Festnahme die Bestimmungen überlegen, nach denen er festnehmen darf. Das erscheint soweit nachvollziehbar, und alle Ausbildungsmaßnahmen zielen auch darauf ab, die Bediensteten auf ihre Aufgaben vorzubereiten.

Problematisch wird es dann, wenn etwa Personal zwischen verschiedenen Aufgabenbereichen schnell und unvor-

- SEHTEST
 - KONTAKTLINSEN
 - BRILLEN
- (SONNEN & OPTISCHE)

no/ah
design
brillen

AMY BROWN ELFEN ■
KRISTALL-FIGUREN ■
SCHMUCK ■
(ACRYL & KRISTALL)

**„Das Wichtigste können wir
Ihnen im Schaufenster nicht zeigen,
denn Beratung ist unsichtbar“!**

**Montag bis Freitag:
10⁰⁰–13⁰⁰ und
14⁰⁰–18⁰⁰**

**Ehrlichkeit, beraten – nicht andrehen. www.norah.at
1090 Wien, Universitätsstraße 12, Tel. 405 53 77, Fax 405 53 90**

NEUE SENTIMENTAL FILM

Lindengasse 62, A - 1070 Wien
Tel. ++ 43/1/581 42 00
Fax ++ 43/1/581 42 10



ANTON
götz
Ges. m. b. H.



KUNSTSTOFFVERARBEITUNG UND SPEZIALLACKIERUNGEN

A-2452 KOTTINGBRUNN, WIENER NEUSTÄDTERSTRASSE 81
TELEFON: 02252/753 26-1, FAX: 02252/768 84, E-MAIL: agoetz@goetz.at

IMPORTKOHLE GmbH

Ein Unternehmen der voestalpine - Division Stahl

Brucknerstraße 8, 1040 Wien

Tel. 505 15 82 • Fax 505 20 36 80
e-mail: impko@chello.at

DI. RICHARD ANZBÖCK

STAATLICH BEFUGTER UND BEEIDETER ZIVILINGENIEUR FÜR SCHIFFSTECHNIK
ALLGEMEIN BEEIDETER UND GERICHTLICH ZERTIFIZIERTER SACHVERSTÄNDIGER
FÜR WASSERFAHRZEUGE UND SCHIFFBAU

1190 WIEN, GUGITZGASSE 8/29

TEL.: 01/320 88 93

MESSBRIEFE

TECHNISCHE BERATUNG

Ing. EWALD JANSKA

Heizungs-, Sanitär, Solaranlagen
alternative Energie, Bäderplanung

Hauptstraße 154a, 7201 Neudörfel
Tel.: 02622 / 77 188, Fax DW 20
office@janska.at www.janska.at

SI AK

hergesehen wechseln muss. Das kann im Rahmen der Sicherheitsverwaltung in kleineren Dienststellen mit spezialisierten Aufgabenbereichen dann geschehen, wenn im Urlaubs- oder Krankheitsfall Bedienstete vertreten werden müssen. Vor dieser Herausforderung stehen auch Verkehrsämter in den Bundespolizeidirektionen, wenn zum Beispiel Sachbearbeiter der Zulassungsstelle in einem anderen Bereich aushelfen und dort etwa Führerscheine ausstellen sollen.

E-Learning-Module für Verkehrsämter. Auf Anregung des Leiters des Referats II/1/a, Mag. Wolfgang Glaninger, wurde vom Zentrum für Unterrichtsmedien der Sicherheitsakademie für die Verkehrsämter in den Bundespolizeidirektionen eine an Wissensmanagement orientierte Lösung für diese Problemstellung entwickelt, die darauf basiert, das benötigte Wissen näher an die jeweiligen Arbeitsprozesse anzubinden. In enger Zusammenarbeit mit Mitarbeitern der Verkehrsämter, insbesondere mit dem Verkehrsamt Linz, wurden dafür E-Learning-Module erarbeitet, in denen die entsprechenden Tätigkeiten und das dafür erforderliche Wissen Schritt für Schritt dargestellt werden.

Damit wird zunächst die Möglichkeit geboten, die Module durchzuarbeiten – entweder auf dem jeweiligen Arbeitsplatz oder von jedem anderen PC mit Internetzugang. So können Bedienstete ihr Wissen überprüfen und gegebenenfalls festigen oder erweitern und sich auf bestimmte Aufgaben vorbereiten. Darüber hinaus können die einzelnen Module auch als Hilfestellung direkt während des Arbeitsprozesses verwendet werden. Vor allem, wenn man mit bestimmten Arbeitsabläufen lange Zeit nichts zu tun gehabt hat oder wenn man zwischen unterschiedlichen Arbeitsbereichen wechseln muss, wird damit ein schneller Zugriff auf das notwendige Wissen gewährleistet.

Mit einer Abbildung der konkreten Arbeitsschritte erfolgt außerdem eine Beschreibung von Referenzprozessen. Die sind zwar nicht verbindlich, sie können also jederzeit an die regionalen Gegebenheiten in den einzelnen Verkehrsämtern angepasst werden, andererseits bieten sie aber eine Option, die eigene Tätigkeit daran zu orientieren. In einem ersten Schritt wurden allen Be-

diensteten der Verkehrsämter der Bundespolizeidirektionen fünf Module zum Thema Führerschein: Erstaussstellung, Änderung und Wiedererteilung verfügbar gemacht. Geplant ist in weiterer Folge, alle relevanten Arbeitsabläufe innerhalb der Verkehrsämter im Zusammenhang mit Führerscheinen und Kfz-Zulassungen mittels E-Learning-Modulen darzustellen.

SIAK-Campus. Darüber hinaus wird für die Mitarbeiter der Verkehrsämter auf der Plattform SIAK-Campus ein eigener Informations- und Kommunikationsbereich eingerichtet. Dieser Bereich bietet den Mitarbeitern in Expertengruppen (*Communities of Practice*) eine Gelegenheit zum Informationstransfer in Form von Downloads, FAQs (häufig gestellte Fragen) oder Diskussionsforen. Über die E-Learning-Module hinausgehend kann damit die Verteilung von Informationen und Wissen oder der inhaltliche Austausch zu bestimmten Themen durch Nutzung der Plattform SIAK-Campus erfolgen.

Da diese Kommunikations- und Informationsräume nur für die in Frage kommende Benutzergruppe verfügbar gemacht werden, können über die Plattform auch Informationen ausgetauscht werden, die einer gewissen Vertraulichkeit unterliegen und eben nur für bestimmte Zielgruppen interessant sind.

Mit diesem Modell werden mehrere Effekte erzielt:

- Wissen wird transparent gemacht.
- Wissen wird strukturiert angeboten und kann entweder als Lernmaterialien oder als konkrete Arbeitsanleitung genutzt werden.
- Wissen offeriert Referenzprozesse, die mitunter als Leitfaden verwendet werden können.
- Wissen wird nicht nur statisch angeboten, sondern regt auch Kommunikations- und Austauschprozesse an.

Damit wurde ein umfassendes Angebot im Hinblick auf die Entwicklung, Verteilung Anwendung und Erweiterung von Wissen eröffnet – und ein Beispiel für effizientes Wissensmanagement etabliert, das durchaus als Modell für andere Anwendungsbereiche dienen kann – oder für zukünftige Herausforderungen, wie sie etwa im Zusammenhang mit der EU-Dienstleistungsrichtlinie auf die Sicherheitsverwaltung zukommen werden.

Peter Glaninger

Namibia und südliches Afrika



Safaris

Mitfahren

Angeln

Jagd

www.afrika-live.at.tf



Dreicher Otto vorm. A. Szekely
Fliesenlegermeisterbetrieb
Hafner

Verkauf
Verlegung
Reparaturen

Service und
Instandhaltung
v. Kachelöfen

1160 Wien, Ottakringer Str. 43/6 (Eingang Huberg.)
Tel./Fax 01/403 85 47, Mobil 0664/394 77 30
E-Mail: otto.dreicher@aon.at
Homepage: members.aon.at/ottodreicher

RECHTSANWALT

DR. WOLF-GEORG SCHÄRF

1010 WIEN, TIEFER GRABEN 21/3

TELEFON: +43 (0) 1/533 39 51

FAX: +43 (0) 1/533 39 51-50

E-MAIL: office@lawschaerf.at



Dr. Wiktor Rawik

Facharzt für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde

Ordination:

MO und DO 8.00 - 12.00 Uhr

DI und MI 14.00 - 19.00 Uhr

und nach Vereinbarung

1110 Wien

Simmeringer Platz 1 / Top 4 (Hochhaus)

Tel. 769 78 11

Alle Kassen