


Blended Learning bei Verkehrsbetrieben: Mit Rapid Content Authoring zur nächsten Haltestelle auf der E-Learning Roadmap


Mag. Barbara Strassnig | Wiener Linien

 barbara.strassnig@wienerlinien.at

 +43 1 900344004

Dr. Bernd Simon | Knowledge Markets

 bernd.simon@km.at

 +43 1 5223500 10

E-Learning als besondere Herausforderung für Verkehrsbetriebe

Auch Verkehrsbetriebe müssen sich in der Aus- und Weiterbildung zunehmend der Herausforderung des Technologieeinsatzes stellen. „Typische“ Einsatzszenarien von E-Learning, wie sie etwa aus privaten Dienstleistungsunternehmen bekannt sind, sind für Verkehrsbetriebe oft nicht direkt übertragbar. Folgende Aspekte kennzeichnen die Ausbildungssituation in Verkehrsbetrieben bzw. bei den Wiener Linien im Speziellen:

- MitarbeiterInnen im Fahrdienst haben keinen PC-Arbeitsplatz bzw. mobiles Dienstgerät oder personalisierten Intranetzzugang.
- Schichtdienst, Fahrpläne und verpflichtende Ruhezeiten lassen kaum Zeit für selbstbestimmtes Lernen – es gibt keine „freien“ Zeiten für E-Learning.

Zusätzlich sind Verkehrsbetriebe in der Regel in öffentlicher Hand und müssen meist besonderen Anforderungen bei der Transparenz und Steuerung der Nutzung von Lernangeboten gerecht werden. Gleichzeitig ist die Personalentwicklungsarbeit von Verkehrsbetrieben von hoher Bedeutung, trägt sie doch wesentlich zur Fahrgastsicherheit bei. Selbst das Image einer Stadt lässt sich bei Aktivitäten wie Fahrscheinverkauf, Fahrplanauskunft oder Fahrscheinkontrolle positiv beeinflussen, was bei der Qualifizierung berücksichtigt werden sollte.

Die Herausforderungen der Wiener Linien

Unter diesen Rahmenbedingungen haben sich die Wiener Linien zum Ziel gesetzt, die Einsatzmöglichkeiten von IT bei der Aus- und Weiterbildung aus didaktischen, technischen und ökonomischen Gesichtspunkten zu evaluieren und eine Roadmap für den sinnvollen Einsatz zu entwickeln.

Die Wiener Linien beschäftigen etwa 9.000 MitarbeiterInnen, wovon etwa 5.000 im Fahrdienst arbeiten, 161 Linien betreuen und jährlich auf 112.900.000 Millionen Kilometer 954 Mio. Fahrgäste befördern.

Um eine hohe Qualität und Sicherheit zu gewährleisten, werden die MitarbeiterInnen intern, in kleinen Gruppen von maximal 10 Personen, ausgebildet. Die TrainerInnen sind ebenfalls interne, speziell ausgebildete MitarbeiterInnen, die so aus erster Hand die entsprechenden Inhalte vermitteln können. Dabei wechseln sich theoretische Vorträge mit vielen praktischen Übungen ab. Grundausbildungen können bis zu zwei Monate dauern.

Neben einer erfolgreich absolvierten Grundausbildung ist auch eine jährliche Weiterbildung (gesetzlich) notwendig, um Fahrzeuge bedienen zu dürfen. Insgesamt befinden sich täglich zwischen 130 und 150 MitarbeiterInnen in einer betrieblichen Schulung.

Mit Rapid Content Authoring Tools Ausbildungsinhalte verbessern

Was den Einsatz von E-Learning betrifft, ist die Organisation vor besondere Herausforderungen gestellt: Viele Inhalte der betrieblichen Ausbildung sind sehr spezifisch, ein Zukauf bestehender Inhalte ist kaum möglich. Ergänzend zu den Schulungsmaßnahmen gibt es aber aktuell bereits umfangreiche schriftliche Unterlagen als Lernunterstützung und Dokumentation der Ausbildung. Auf diesen Unterlagen baut die Abteilung „Betriebliche Ausbildung“ ihren E-Learning-Ansatz auf.

Mit Hilfe eines Rapid Content Authoring Tools werden die bestehenden Unterlagen in einem ersten Schritt in ein innovatives Format – in sogenannte „Digi-Books“ – konvertiert. Diese HTML5-basierten E-Books werden in die Lernplattform integriert und werden in der Folge mit Ressourcen wie Lernfragen, Erklärvideos und Zusatzmodule ergänzt. So entstehen aus schriftlichen Unterlagen E-Learning-Inhalte – und das mit überschaubarem Aufwand.

Den MitarbeiterInnen werden diese Ressourcen im ersten Schritt als freiwillige Lern- und Prüfungsvorbereitungsunterstützung zur Verfügung gestellt. Durch die Freiwilligkeit entfällt die Notwendigkeit, den Lernfortschritt genau zu dokumentieren. Neben strengen Regelungen bezüglich der Speicherung von personenbezogenen Daten kommt hinzu, dass viele MitarbeiterInnen über keine Kennung in der zentralen Identitätsmanagementlösung verfügen.

Die TrainerInnen werden dabei ebenfalls als wichtiger Teil des Blended-Learning-Konzepts gesehen. Sie haben Zugang zu den ergänzenden Lernressourcen und können diese in ihren Präsenzvorträgen einsetzen. Auch spielerische Elemente wie Quiz-Fragen stehen zur Verfügung. Gerade für die Einführung neuer Methoden ist es sehr wichtig, dass die TrainerInnen dem E-Learning positiv gegenüberstehen und die Lernenden entsprechend motivieren, sich mit den bereitgestellten Materialien auseinanderzusetzen.

Durch eine Strategie der kleinen Schritte erhält die Ausbildungsabteilung laufend Feedback, welche Inhalte und Methoden angenommen werden und welche weniger. Darauf aufbauend können die knappen Ressourcen gezielter eingesetzt werden. Die MitarbeiterInnen werden dadurch Schritt für Schritt an das E-Learning herangeführt, während das Investitionsrisiko aufgrund der Wiederverwendung von bestehenden Unterlagen überschaubar bleibt.

Mag. Barbara Strassnig ist Bildungsmanagerin in der Abteilung für Betriebliche Ausbildung bei den Wiener Linien und arbeitet an der Einführung von E-Learning für MitarbeiterInnen im Fahrdienst. Seit ihrem Studium der Psychologie beschäftigt sie sich mit E-Learning und der didaktischen Gestaltung von Lernumgebungen und hat Lernkonzepte für verschiedenste Zielgruppen wie Ärzte oder Studierende entwickelt und umgesetzt.

Dr. Bernd Simon ist Geschäftsführer der Knowledge Markets und wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Wirtschaftsuniversität Wien. In seinen Forschungsarbeiten beschäftigt er sich mit Fragen des Bildungscontrollings und des Rapid Content Authorings. Als Berater der Weltbank und von Organisationen wie den Wiener Linien, der Daimler AG oder der Kapsch Gruppe arbeitet er immer wieder an innovativen Projekten im Bildungswesen.