

Europäische Projektnummer:

A-1997-D-774



Lernen am Arbeitsplatz: MSC

Probleme lösen und dabei lernen

Das Projekt unterstützt freie Kfz-Betriebe bei Problemlösungen an Kraftfahrzeugen und ermöglicht gleichzeitig Weiterbildung während der Arbeit.

Herausfordernde Zielsetzung ist, ein „Online-Werkzeug“ zur Verfügung zu stellen, das der Kfz-Mechaniker bei Problemen schnell und zielsicher wie einen Schraubenzieher nutzen kann. Arbeiten und Lernen werden gemeinsam und nicht getrennt voneinander unterstützt. So werden die Potenziale des Arbeitsplatzes konsequent erschlossen und die hohe Innovationsgeschwindigkeit im Kfz-Service-Sektor wird aufgefangen. Das ist eine wichtige Voraussetzung, um diese Kleinstunternehmen am Leben zu erhalten.

Projektträger:

biat – Berufsbildungsinstitut
Arbeit und Technik, Universität
Flensburg
M. Becker/G. Spöttl
Munketoft 3
D-24937 Flensburg
Tel.: 0461/1 41 35-32
0461/1 41 35-30

Kooperationspartner:

KWK Kraftfahrzeug-Werkstatt-
Konzept GmbH & Co. KG,
Deutschland
Kfz-Innung Augsburg-Schwaben,
Deutschland
afpa , Frankreich
FOREM, Belgien

Multi-Service-Center Freier Kfz-Betrieb – Entwicklung und Implementierung eines arbeitsprozessnahen Problemlöse- und Qualifizierungskonzepts und Aufbau eines Know-how-Centers

ADAPT

Erfahrungen



Photo: KWK GmbH & Co. KG

„Wenn es gelingt LearnNow so zu erweitern, dass die wichtigsten Fahrzeugmodelle darin enthalten sind, hat es die besten Chancen sich zu einer der attraktivsten Problemlösehilfen für Kfz-Werkstätten zu entwickeln. KWK, als technisches Know-how-Center für rund 4500 Betriebe in Deutschland und Österreich, sieht in Ausbau und Weiterführung dieses Projektes eine bedarfs-

orientierte Maßnahme zur praxisnahen Unterstützung freier Werkstätten, die europaweit angelegt werden kann.“

*Werner Micknass,
Geschäftsführer KWK/AUTOMEISTER*

In der Informationsflut ertrinken

Noch vor 20 Jahren konnte jeder Mechaniker alles „Werkstatt-Wissen“ einer Fahrzeugmarke aus einem Handbuch beziehen. Heute füllen die Werkstattinformationen für Service und Reparatur einer einzigen Fahrzeugmarke 800 Ordner. Auch elektronische Datenträger sind da keine große Hilfe. Sie verringern zwar die Papierflut, aber die Menge der notwendigen Informationen bleibt die gleiche.

Dies bringt besonders die freien Kfz-Betriebe in die Klemme, denn sie haben in der Regel wenigstens 12 verschiedene Fahrzeugmarken zu betreuen. Zudem werden sie von den Automobilherstellern nicht unterstützt. In Europa beschäftigen die freien Kfz-Betriebe durchschnittlich nur 4 bis 5 Mitarbeiter. Sie verfügen nicht über die nötigen Ressourcen, alle wichtigen Daten zu sammeln, zu verwalten, auf dem neuesten Stand zu halten und sie gleichzeitig zu nutzen, von den Kosten ganz zu schweigen. Dem kann auch durch externe Weiterbildungsmaßnahmen nicht abgeholfen werden.

Die Folge: Freie Kfz-Betriebe und ihre Beschäftigten können dem hohen Innovationstempo nicht mehr folgen und sind in ihrer Existenz gefährdet.

Lösungsansätze

Mitarbeiter freier Kfz-Werkstätten müssen genauso gut informiert und qualifiziert sein wie ihre Kollegen in Vertragswerkstätten, damit auch sie in der Lage sind, den größten Entwicklungssprüngen der Automobilbauer folgen zu können. Das ist notwendig für die betriebliche Existenzsicherung und die Weiterbeschäftigung der Fachkräfte.

Das MSC-Projekt hat sich zum Ziel gesetzt, das relevante Reparatur-Know-how so aufzubereiten, dass

- die Informationsfülle reduziert wird,
- alle wichtigen Daten, Arbeitshinweise, Informationen und Schaltpläne während des Arbeitsprozesses verfügbar sind und
- beim Lösen von Problemen gelernt werden kann.

Ein „Werkzeug“, das diesen Anspruch einlöst, kann nur „bottom-up“ in Kooperation mit Mitarbeitern aus Kfz-Werkstätten entwickelt werden. Arbeitsprozess-Studien in den Betrieben lieferten genaue Aufschlüsse über das Arbeitsprozesswissen. Dadurch konnten reparaturrelevante Daten und Problemlösehilfen mit Informationen vernetzt werden, die ein Lernen im Arbeitszusammenhang ermöglichen.



„Jeder Monteur kann mit LearnNow ein Spezialist sein.“

*Günther Görrissen,
Obermeister der Kfz-Innung Flensburg Stadt und Land, Inhaber eines Kfz-Betriebes*



LearnNow – immer wenn Wissenslücken auftreten

Der gefundene Lösungsansatz heißt „LearnNow“. In ihm werden Lernen und Arbeiten zu einer Einheit verschmolzen. Gelernt wird im Arbeitsprozess immer dann, wenn bei der Arbeit an einem Fahrzeug ein Problem auftritt, das nur durch ein Hin-zulernen des Mechanikers gelöst werden kann. Das Problemlöse- und Lernwerkzeug LearnNow stellt alle für eine Problemlösung wichtigen Informationen, Daten und Schaltpläne nach einer sorgfältig strukturierten didaktischen Konzeption zur Verfügung. Kommt der Mechaniker mit den beschafften Daten nicht zurecht, kann er auf verschiedene „Lernebenen“ wandern und sich unbekannte Zusammenhänge erschließen. Dann heißt es für den Mechaniker: „LearnNow“! Ein PC direkt am Arbeitsplatz macht die Problemlösehilfen jederzeit zugänglich. LearnNow ist über das Internet verfügbar, lässt sich aber auch Offline und von einer CD-ROM aus nutzen.

Was nutzt „LearnNow“ den Kfz-Betrieben?

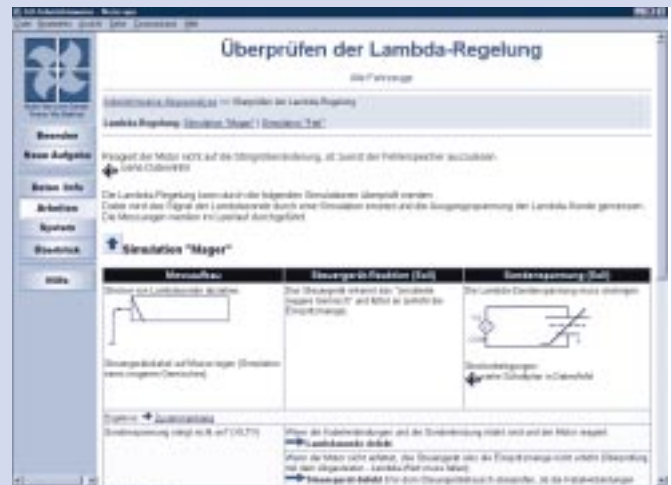
In dem Moment, in dem der Mechaniker nicht mehr weiter weiß, kann er mit Hilfe von LearnNow Wissenslücken schließen und sich Zusammenhänge verdeutlichen. Kunden und Experten kennen die Fahrzeugprobleme, bei denen allen Diagnosehilfsmitteln zum Trotz stunden- oder sogar tagelang nach Lösungen gesucht werden muss. Diese Zeiten können durch die Verwendung des „Werkzeuges“ LearnNow zum Lernen genutzt und dabei Ideen für die konkrete Problemlösung gewonnen werden. Erfolgreiche Problemlösungen signalisieren der Kundschaft die Kompetenz des Betriebes. Das trägt zur Gewinnung neuer Kunden bei und erhöht die Kundenbindung und -zufriedenheit.

Die Mechaniker lernen am Arbeitsplatz „just in time & just enough“. Das reduziert den Aufwand für externe Weiterbildungsmaßnahmen, die nur noch dann in Anspruch genommen werden müssen, wenn die Fachkräfte sich das Know-how

nicht mit Hilfe von LearnNow erarbeiten können. Jeder stellt seine Defizite selbst fest und kann seinen Bedarf an externen Weiterbildungsangeboten anmelden.

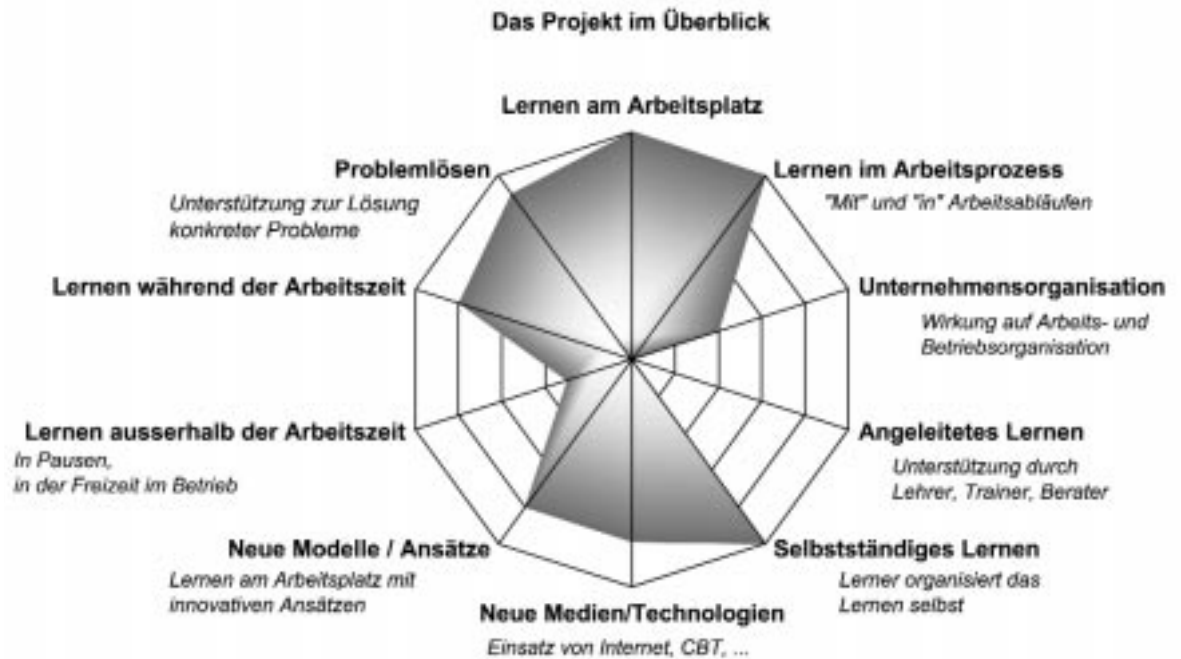
„Sehr ansprechende grafische Oberfläche, gute Übersicht im Bereich der Fehlersuche, leicht verständliche Funktionserklärungen, gute Detailbeschreibungen, sehr gute Schaltpläne.“

*Peter Ruf,
 Ausbilder in der Kfz-Innung Augsburg
 Schwaben*



„Die direkte Verknüpfung von Fehlersuche, Funktionserklärungen für Bauteile und Reparaturinfos finde ich gut. Mit LearnNow sind große Lernerfolge machbar, da Texte und Bilder gut miteinander kombiniert sind. Endlich werden unsere Praxiserfahrungen einmal berücksichtigt. Das ist Fehlersuche aus der Praxis für die Praxis.“

*Holger Griese,
 Werkstattleiter des Autohauses Marxen*



Neue Medien fordern die Mechaniker heraus

Der Kraftfahrzeug-Servicesektor wird derzeit auf breiter Front auf die neuen Informations- und Kommunikationsmedien eingestimmt. Reparatur-CDs, elektronische Teilekataloge, automatische Rechnungserstellung, EDV-gestützte Schadenskalkulation und Kostenvoranschläge bis hin zur kompletten Werkstattvernetzung und Online-Verbindung zu den Herstellerwerken werden zum „Handwerkszeug“ im Kfz-Gewerbe.

Die schnelle Verbreitung dieser Medien beeinflusste die Entscheidung, von Anfang an auf das Medium Internet zu setzen, um den Mitarbeitern freier Kfz-Betriebe fachliches Know-how bereitzustellen. Gleichzeitig führt dieses Medium die Mechaniker an die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien heran.

Zukunft von LearnNow

LearnNow hat dann eine erfolgreiche Zukunft vor sich, wenn es gelingt, betriebliche Organisationsformen so zu gestalten, dass Informations- und Kommunikationstechnologien direkt an den Arbeitsplätzen genutzt werden können. Um das zu erreichen, müssen für alle Kraftfahrzeuge, die in freien Werkstätten gewartet und repariert werden, auch die Daten und Problemlösehilfen verfügbar sein. Der deutsche Projektpartner KWK/AUTOMEISTER baut daher ein Know-how-Center auf, das die Verfügbarkeit sicherstellt. Über das Know-how-Center wird auch die langfristige Verbreitung von LearnNow gewährleistet.



„Der einfache Aufbau von LearnNow überzeugt mich. Das Programm ist so konzipiert, dass ein schneller Zugriff auf die Informationen möglich ist.“

*Wilfried Basukaitis,
Mitarbeiter der Firma Marxen*