

Ein kognitives Assistenzsystem mit betriebsindividuellem Wissen füllen - Erfahrungen und Ergebnisse aus einem partizipativ gestaltetem Einführungsprozess in KMU

Alinde KELLER^{1,2}, Judith SCHÖNER³

¹ *Fraunhofer-Institut für Fabrikbetrieb und -automatisierung IFF
Sandtorstr. 22, D-39106 Magdeburg*

² *Philipps-Universität Marburg, Institut für Erziehungswissenschaften
Bunsenstr. 3, D-35032 Marburg*

³ *EUMEDIAS AG, Hegelstraße 39, D-39104 Magdeburg*

Kurzfassung: Die Eingabe betriebsindividueller Inhalte in ein Assistenzsystem durch Mitarbeitende ist mit vielfältigen Herausforderungen verbunden. Dazu zählen etwa die Vermittlung von grundlegenden didaktischen Prinzipien, das Verfügbarmachen von zeitlichen Ressourcen oder die Etablierung einer redaktionellen Tätigkeit für Assistenzinhalte. Der Beitrag berichtet von Erfahrungen, die im Rahmen der Einführung eines kognitiven Assistenzsystems in kleinen und mittelständischen Unternehmen gemacht wurden. Diese werden mittels organisationspädagogischer und -psychologischer Perspektiven gerahmt und darauf basierend Lösungsansätze aufgezeigt.

Schlüsselwörter: Assistenzsystem, Erfahrungswissen, Instandhaltung, partizipativ, Einführungsprozess, Organisationspädagogik

1. Abstract

Kognitive Assistenzsysteme (KAS) können Prüf- und Wartungsaufgaben sowie komplexe Problemlöseprozesse z. B. in der Instandhaltung unterstützen. Auf mobilen Endgeräten stellen sie Mitarbeitenden situations- oder objektbezogenen Assistenzinhalte zur Verfügung, wie etwa Tipps und Tricks von Kolleg:Innen. Für Unternehmen bietet diese Technologie vor allem dann einen Mehrwert, wenn diese die Weitergabe des nicht-dokumentierten Erfahrungswissens unterstützt. So können Mitarbeitende z. B. schneller eigenständig Aufgaben übernehmen, für die sie zwar qualifiziert sind, aber mit denen sie bisher wenig vertraut waren. Auf diese Weise eröffnen KAS neue Möglichkeiten für einen informellen Wissenstransfer im Prozess der Arbeit und zur Stärkung des strategisch wichtigen Wissens von Unternehmen.

Ein langfristig genutztes und mit relevanten Inhalten gefülltes KAS erfordert jedoch die Etablierung von Prozessen zur Eingabe von Assistenzinhalten, die auf Unternehmenskultur und Arbeitsprozesse zugeschnitten sind (Keller et al. 2021). In einem Einführungsprozess eines KAS müssen sich die beteiligten Akteure in den Unternehmen daher z. B. mit den Fragen beschäftigen, wie Erfahrungswissen identifiziert wird, wie dieses Wissen in das System gelangt oder welche Mitarbeitende daran in welcher Weise beteiligt sind.

Der Beitrag reflektiert Herausforderungen und zeigt Lösungsansätze der partizipativen Gestaltung von Prozessen zur Eingabe von Wissen in ein Assistenzsystem, die im Forschungsprojekt EVerAssist (FKZ 02L19A000) gemacht und entwickelt werden. Hier stehen Randbedingungen klein- und mittelständischer

Unternehmen sowie die Nutzergruppe der Instandhalter:Innen im Fokus. Im Projekt kommen dabei organisationspädagogische und -psychologische Perspektiven zum Einsatz (vgl. u. a. Göhlich et al. 2018). Anhand dieser theoretischen Perspektiven wird aufgezeigt, wie es praktisch gelingen kann, dass individuelle Sinnkonstruktion und Verantwortungsübernahme als „Gestaltungsfähigkeit“ (Weber & Heidelmann 2020) für einen digital gestützten Wissenstransfer entstehen. Darauf aufbauend wird erörtert, wie diese zur Voraussetzung für ein langfristig genutztes und mit wertvollem Wissen gefülltes KAS werden können.

2. Literatur

- Göhlich M, Schröer A, Weber SM (2018) (Hrsg) Handbuch Organisationsentwicklung. Wiesbaden: Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-07512-5>.
- Keller A, Weber S M, Rentzsch M, Haase T (2021) Lern- und Assistenzsysteme partizipativ integrieren – Entwicklung einer Systematik zur Prozessgestaltung auf Basis eines organisationspädagogischen Ansatzes. Z. Arb. Wiss. 75, 455–469. <https://doi.org/10.1007/s41449-021-00279-2>.
- Weber S M, Heidelmann M (2020) Lernziele bestimmen?: Kompetenzen erfassen? Prozesse imaginieren? Zur „Messung“ individueller und kollektiver Transformation im Kontext Organisationspädagogischer Professionalisierung. In: Dörner O, Iller C, Schüßler I, von Felden H, Lerch S (Hrsg), Erwachsenenbildung und Lernen in Zeiten von Globalisierung, Transformation und Entgrenzung. Opladen: Barbara Budrich, 251–262. <https://doi.org/10.2307/j.ctvrs8zvg.22>.

Förderhinweis

Das Forschungs- und Entwicklungsprojekt EVerAssist (FKZ: 02L19A000) wird im Rahmen des Programms „Zukunft der Arbeit“ vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und dem Europäischen Sozialfonds (ESF) von 2020 bis 2022 gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut.



Gesellschaft für
Arbeitswissenschaft e.V.

Technologie und Bildung in hybriden Arbeitswelten

68. Kongress der
Gesellschaft für Arbeitswissenschaft

Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg

Fraunhofer-Institut für Fabrikbetrieb und
Fabrikautomatisierung IFF, Magdeburg

02. – 04. März 2022

GfA-Press

Bericht zum 68. Arbeitswissenschaftlichen Kongress vom 02. – 04. März 2022

**Otto-von Guericke-Universität Magdeburg;
Fraunhofer-Institut für Fabrikbetrieb und -automatisierung IFF, Magdeburg**

Herausgegeben von der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.
Sankt Augustin: GfA-Press, 2022
ISBN 978-3-936804-31-7

NE: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft: Jahresdokumentation

Als Manuskript zusammengestellt. Diese Jahresdokumentation ist nur in der Geschäftsstelle (s. u.) erhältlich.

Alle Rechte vorbehalten.

© **GfA-Press, Sankt Augustin**

Schriftleitung: Prof. Dr. Rolf Ellegast

im Auftrag der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Ohne ausdrückliche Genehmigung der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V. ist es nicht gestattet:

- den Kongressband oder Teile daraus in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) zu vervielfältigen,
- den Kongressband oder Teile daraus in Print- und/oder Nonprint-Medien (Webseiten, Blog, Social Media) zu verbreiten.

Die Verantwortung für die Inhalte der Beiträge tragen alleine die jeweiligen Verfasser; die GfA haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

Geschäftsstelle der GfA

Simone John, Tel.: +49 (0)30 1300-13003

Alte Heerstraße 111, D-53757 Sankt Augustin

info@gesellschaft-fuer-arbeitswissenschaft.de · www.gesellschaft-fuer-arbeitswissenschaft.de

Screen design und Umsetzung

© 2022 fröse multimedia, Frank Fröse

office@internetkundenservice.de · www.internetkundenservice.de