



## IT-Fortbildung im öffentlichen Dienst der Freien Hansestadt Bremen durch das AFZ



### Das Unternehmen

Das Aus- und Fortbildungszentrum (AFZ) für die öffentliche Verwaltung in Bremen wurde Ende der 1980er Jahre aufgrund des schnell gewachsenen Fortbildungsbedarfs im Zusammenhang mit der Einführung von Arbeitsplatzrechnern gegründet.

Mittlerweile wurde sein Aufgabenfeld erweitert, so dass es das Kompetenzzentrum für Aus- und Fortbildung im bremischen öffentlichen Dienst ist, in dem über 30.000 Mitarbeiter tätig sind. Das AFZ soll ressortübergreifend bei der Personalentwicklung unterstützen. Teil des AFZ ist die Verwaltungsschule der Freien Hansestadt Bremen, die für die Berufe des öffentlichen Dienstes ausbildet.

### Projekte in den Bereichen:

- | SAP und Standardsoftware (Microsoft-Office, Adobe)
- | selbstentwickelte und spezielle Fachsoftware für den öffentlichen Dienst

### User:

projektabhängig,  
bis zu 12.000 Enduser

### Autoren pro Projekt: 1

### Fokus:

- | IT-Fortbildung der Mitarbeiter des Öffentlichen Dienstes der Freien Hansestadt Bremen
- | Unterstützung der Enduser nach Präsenzs Schulungen am Arbeitsplatz

## Just-in-Time-Learning mit datango: IT-Fortbildung im Öffentlichen Sektor

### Die Aufgabe

Der öffentliche Sektor der Freien Hansestadt Bremen ist eine komplexe Organisation, die etwa 120 Dienststellen und Betriebe umfasst. Die Zusammenarbeit der unterschiedlichen Fachbereiche wird über den Einsatz von IT-Programmen unterstützt und koordiniert, aber auch in den einzelnen Abteilungen ist der IT-Qualifikationsbedarf für Softwarenutzung enorm, da 20.000 Mitarbeiter im Öffentlichen Dienst der Freien Hansestadt Bremen an IT-Arbeitsplätzen arbeiten. Nicht alle dieser IT-User sind mit den gleichen Aufgaben konfrontiert. Deswegen arbeiten sie mit unterschiedlichen IT-Programmen.

Das Aus- und Fortbildungszentrum (AFZ) der Hansestadt Bremen hat deswegen die komplexe Aufgabe, die Mitarbeiter des Öffentlichen Dienstes der Stadt Bremen beim Erlernen und der Handhabung unterschiedlichster IT-Anwendungen zu unterstützen: Eine abteilungsübergreifende SAP-Anwendung zur Haushaltsaufstellung, ein selbstprogrammiertes webbasiertes Mitarbeiterportal und fachspezifische Programme wie EUREKA Straf (ein Programm zur Optimierung von Abläufen in Gerichtsverfahren) mussten in den Jahren 2005 und 2006 zum Teil zeitgleich an die Software-Endanwender vermittelt werden.

### Die Lösung

Um dieser Herausforderung effektiv begegnen zu können, erwarben die IT-Verantwortlichen eine Generallizenz für die datango knowledge suite.

Mit der datango knowledge suite (dks) können für alle Web- und Windows-Applikationen auf dieselbe Art und Weise Lerneinheiten für Endnutzer erstellt werden. Durch das single-source-Prinzip können schnell sowohl Dokumentationen als auch Demonstrationen und Übungen für die Enduser produziert werden. Das AFZ konnte dadurch die datango knowledge suite für Business-Applikationen wie SAP, Standard-Software wie Microsoft Office und Adobe aber auch für selbstprogrammierte Programme einsetzen.

Die dks ermöglichte es den Autoren der Lerneinheiten und Dokumentationen eine übersichtliche Projektstruktur für unterschiedliche Lernprojekte und Einheiten zu organisieren. Dadurch wurde der workflow für die IT-Verantwortlichen des AFZ leicht überschaubar, wenn sie zeitgleich mehrere eLearning-Projekte bearbeiteten.



## IT-Fortbildung im öffentlichen Dienst der Freien Hansestadt Bremen durch das AFZ

### Das Ergebnis

Seit Einführung der datango knowledge suite im AFZ im Frühjahr 2005 wurden zunächst 19 Lerneinheiten zur Auffrischung und Vertiefung der speziellen SAP-Kenntnisse bei der Haushaltsaufstellung produziert. Ca. 150 Enduser arbeiteten einmal innerhalb von zwei Jahren für ein paar Wochen damit. Sie kamen aus allen Abteilungen des öffentlichen Dienstes.

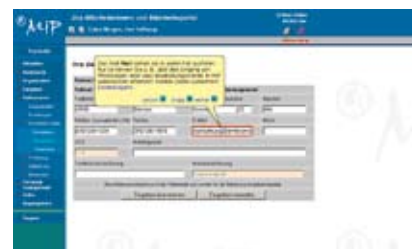
Im Bereich der Standardsoftware erstellten die Autoren insgesamt 31 Lerneinheiten im Demonstrations- und Übungsmodus sowie Dokumentationen für den Seriendruck mit MS Word, den Umgang mit ZIP-Archiven, PDF-Dokumenten und dem Adobe Reader. 12.000 Endnutzer können potentiell von diesen Hilfestellungen des AFZ profitieren.

Vier größere Projekte für spezielle Fachanwendungen und Eigenentwicklungen wurden ebenfalls realisiert. Dazu zählt das selbstprogrammierte Mitarbeiterportal, mit dem Informationen aus und für das Personalwesen abgerufen werden können. Ein weiteres Großprojekt war die Einführung von InfoSys, einem Dokumentenmanagementsystem im Intranet für verwaltungsinterne Dokumente, das von ca. 10.000 Endusern genutzt wird: Das AFZ zeichnete Lerneinheiten auf, um zu vermitteln wie man Dokumente in das System stellt, aber auch abrufen und ausfüllen kann. Ein eKatalog für das Beschaffungswesen der bremischen Dienststellen wurde mit Hilfe der dks ebenfalls eingeführt. Zusätzlich setzte das AFZ die dks zur Vorbereitung von Präsenzseminaren in EUREKA Straf, dem Programm zur Optimierung von Abläufen in Gerichtsverfahren, ein.

Fred Hoppe-Kiaup, der Koordinator der datango-Projekte am AFZ, resümiert: „Mit der dks können wir, die Autoren, die Organisation und das Erstellen von Lerneinheiten einfach und logisch strukturieren. Indem wir die Lerneinheiten der dks meistens zusätzlich zu Präsenzveranstaltungen anbieten, zielen wir darauf ab, das übliche Vergessen der Lerninhalte zu reduzieren. Den Endusern wird direkt am Arbeitsplatz nochmals eine Hilfe zur Verfügung gestellt. Dadurch wollen wir auf die unterschiedlichen Nutzertypen eingehen: Häufige Nutzer verwenden das eLearning-Angebot vor allem anfänglich häufig, wohingegen Personen, die ein Programm seltener nutzen, nur zum Zeitpunkt des Lernbedarfs zugreifen.“

### Die Zukunft

Im AFZ sind bereits zahlreiche weitere Projekte zum IT-Training mit der dks geplant. U.a. werden die Internet-Redakteure aus den 120 bremischen Ressorts, Dienststellen und Gesellschaften trainiert, die Web-Inhalte in einem Contentmanagementsystem einheitlich und vor allem barrierefrei zu programmieren. Des Weiteren werden auf der Plattform für Ausschreibungen des Öffentlichen Diensts Online-Hilfen für deren Endnutzer zur Verfügung gestellt werden.



### datango AG

*Der 1999 gegründete Berliner Software-Hersteller datango bietet eine durchgängige mehrsprachige Software-Lösung – von der Erstellung bis zur Distribution von individuellen Lerneinheiten – die als komplettes Online-Hilfe-System die Wirtschaftlichkeit der eingeführten Applikationen nachhaltig und messbar steigert. Die datango performance suite dps sichert so die Akzeptanz und Nutzung der Endanwender bei der Einführung und dem Betrieb von Software-Applikationen.*

*Zu den Kunden der datango AG zählen u. a. Bosch, Bayer Schering Pharma, e.on und SPAR.*