

Wissensarbeit in der Flugzeugwartung



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DARMSTADT



Technikdidaktik

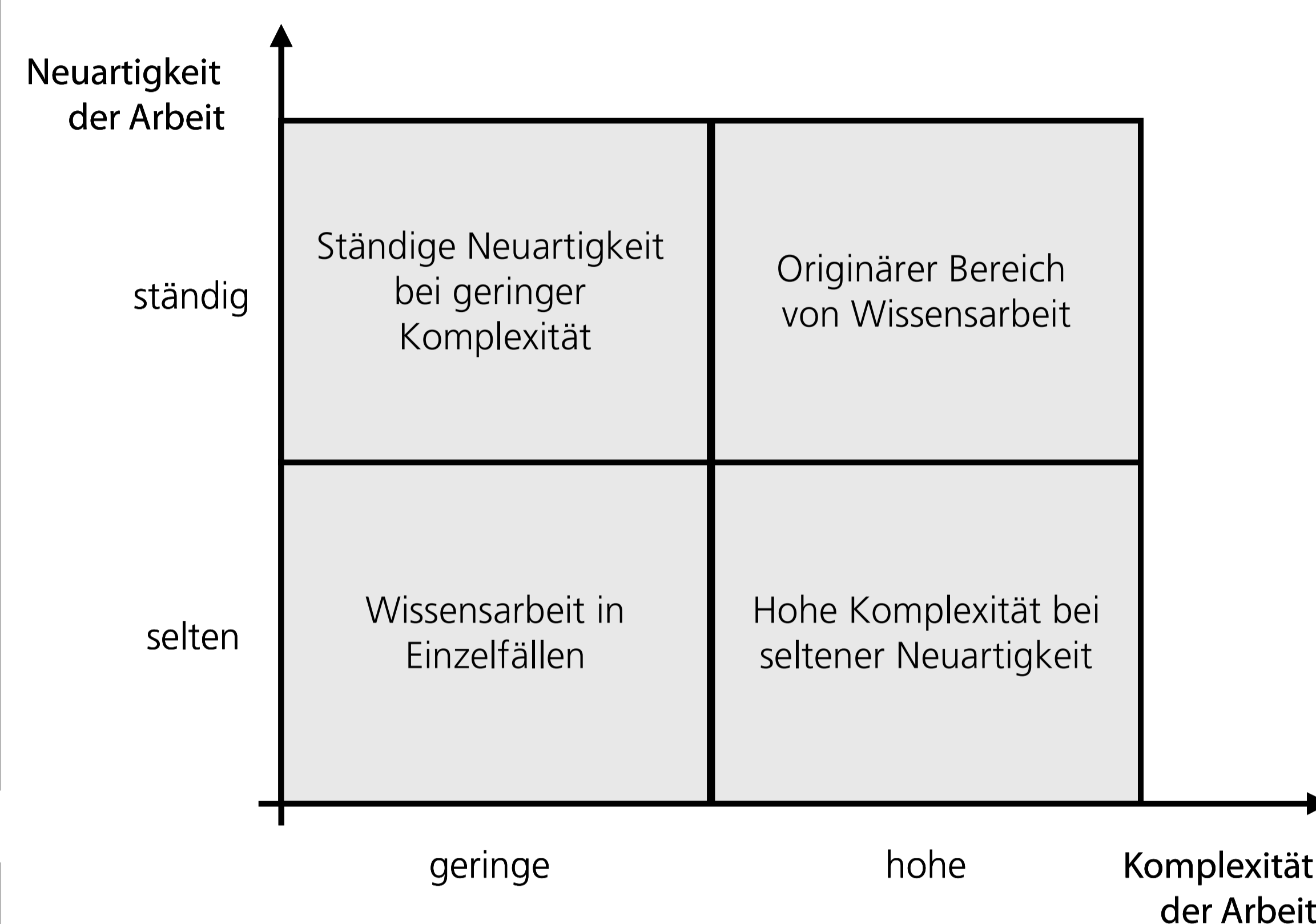
Eileen Sobbe, M.A.



Eine Beschreibung und Analyse von Wissensarbeit im Bereich der Flugzeugwartung der Lufthansa Technik AG

Forschungsfragen

1. Was ist Wissensarbeit und wie wird Wissensarbeit definiert?
2. Wie stellt sich Wissensarbeit in der Flugzeugwartung der Lufthansa Technik AG dar?
3. Wie beschreiben die Mechaniker und Avioniker der Lufthansa Technik AG Wissensarbeit und wie nehmen sie diese wahr?



Quelle: Hube 2005, S. 64

Komplexität:

- Hoher Kommunikations- und Kooperationsaufwand
- Lern- und Weiterbildungsbedarf
- Dynamik

Zentrale Ergebnisse

- Mitarbeiter sind permanent mit neuartigen Aufgabenstellungen konfrontiert (kein Zugriff auf eigenes Erfahrungswissen)
- Starke Ausprägung der Komplexitätsmerkmale
- Alternieren zwischen den Handlungsfeldern (Wechsel des Handlungsfeldes bei Problemen zu deren Lösung weitere Informationen benötigt werden)
- Selbstständiges Arbeiten in Problemsituation (im Falle unerwarteter Neuerungen werden Arbeitsabläufe selbstständig umgeplant und durchgeführt)
- Informationsmenge wird als umfangreich und steigend wahrgenommen
- Wichtigkeit der Fähigkeit zur Selektion von Informationen
- Zunahme wissensintensiver Arbeitsprozesse innerhalb der Lufthansa Technik AG

Definition von Wissensarbeit nach Gerhard Hube

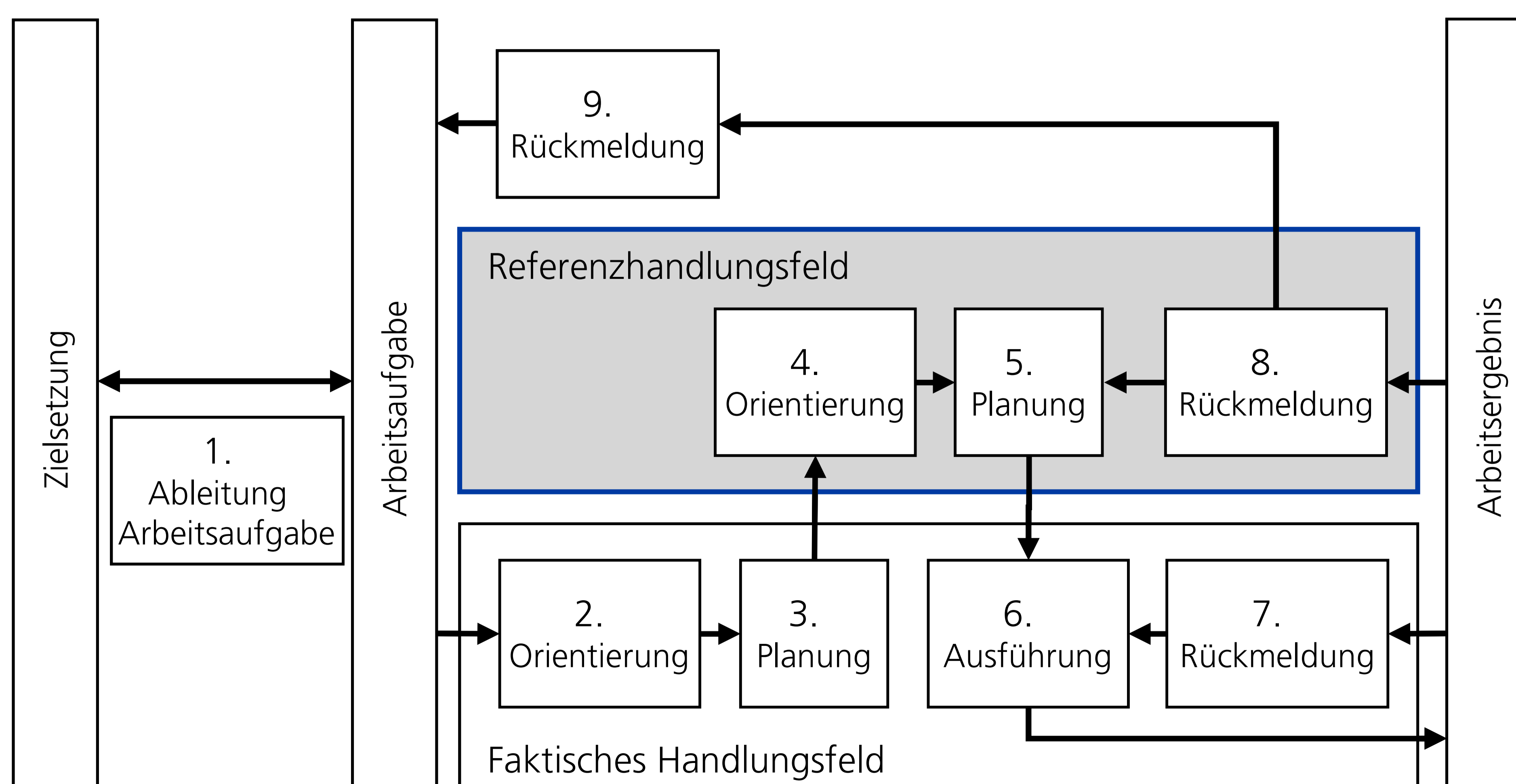
„Wissensarbeit sind geistig objektivierende Tätigkeiten, die **neuartige** und **komplexe** Arbeitsprozesse und -ergebnisse betreffen, die äußere Mittel zur Steuerung der Komplexität und ein **zweifaches Handlungsfeld** benötigen.“ (2005, S. 61).

Neuartigkeit:

- Die auszuführende Arbeitsaufgabe ist für die ausführende Arbeitsperson neuartig
- Es kann nicht auf diesbezügliches eigenes Erfahrungswissen zurückgegriffen werden
- Ob es sich um Wissensarbeit handelt, liegt bei der individuellen Wahrnehmung der Arbeitsaufgabe durch die Arbeitsperson

Darstellung der exemplarischen Ablaufschritte in der Wissensarbeit:

Quelle: Hube 2005, S. 70



Daraus ergeben sich folgende Bedarfe:

- Übersichtlich aufbereitete & verlässliche Informationen
- Reibungslos funktionierende Technik
- Leicht zugängliche, übersichtliche Informationssysteme (permanenter ortsungebundener Zugriff erforderlich)
- Unmissverständlich formulierte Aufgabenstellungen
- Arbeitsplatz zur Wissensaneignung (ruhige und helle Räumlichkeit)

