

## D. Ausbildungskonzept

Im Vorfeld werden umfangreiche Schulungsprogramme in Abstimmung mit dem Systemlieferanten und den Anwendern durchgeführt. Dabei soll folgendes Konzept zur Anwendung kommen:

- ◆ Grundausbildung aller Anwender, beinhaltend Kenntnisse über die Arbeitsweise des Systems, taktische Eigenschaften und Bedienung der Endgeräte;
- ◆ Abgabe geeigneter Kurzanleitungen und Dokumentationen für den persönlichen Gebrauch.

Darüber hinaus werden eine Anzahl Anwender nach Massgabe der Partnerorganisationen als *Super user*<sup>40</sup> geschult:

- ◆ Vermittlung vertiefter Kenntnisse für die Ausbildung als *First level supporter* vor Ort. Personen mit dieser Ausbildung sind in der Lage, Fragen und Probleme vor Ort beantworten und lösen zu können;
- ◆ Abgabe detaillierter Informationen zur Unterstützung der Tätigkeit als *Super user*.

Bei der Polizei Basel-Landschaft, die als *System operator* agiert, werden weitere MitarbeiterInnen als *Second level support* geschult. Diese Stelle betreibt auch das *Help desk*:

- ◆ Detaillierte Schulung über die Technik und Bedienung des gesamten Systems, eventuell im Werk des Herstellers;
- ◆ Abgabe der gesamten technischen Dokumentation des Systems;
- ◆ Schulung betreffend *Trouble shooting*<sup>41</sup>;
- ◆ Aufbau des Links zum *Third level support* beim Instandhalter;
- ◆ Aufbau der Organisation für den Betrieb des *Help desk*.

Alle Schulungsprogramme sind im Projekt enthalten. Das BABS betreibt ein Ausbildungszentrum in Schwarzenburg. Bei der Definition des Ausbildungsprogramms wird bei Bedarf auf dieses Angebot zurück gegriffen.

---

<sup>40</sup> Anwender mit vertieften Kenntnissen

<sup>41</sup> Prozedur für die Erkennung und Behebung von Fehlern