Handreichung

Aufbau eines Wissensmanagements im Bereich der Schul-IT

Zweck

Ziel der Handreichung ist es, Schulträgern und Interessierten einen Überblick über die Kernpunkte des Bereichs Wissensmanagement in der Schul-IT zu geben. Das Dokument gibt Anregungen bezüglich der zu erarbeitenden Strukturen, Inhalte, Rollen, Zuständigkeiten sowie Prozesse für ein aussagekräftiges, effektives Wissensmanagement. Zudem werden Empfehlungen für den Aufbau von Wissensdatenbanken sowie die notwendigen Kommunikationsprozesse zwischen allen Akteurinnen und Akteuren gegeben.

Anwendungsempfehlungen

Wissensmanagement ist ein elementarer Bestandteil des Schul-IT-Supports. Vor dem Auf- bzw. Ausbau eines Wissensmanagements sollten der IST-Stand analysiert sowie Ideen zu einem SOLL-Zustand generiert werden. Diese Handreichung unterstützt dabei die Kernelemente zu analysieren und gibt Empfehlungen, wie ein Wissensmanagement weiterentwickelt werden kann. Zudem steht eine Umsetzungshilfe zur Verfügung. In dieser werden die behandelten Aspekte der Handreichung gebündelt und in Form von Fragen und Empfehlungen aufbereitet, so dass Schulträger jeder Größe einen Leitfaden erhalten, der praxisorientiert aufzeigt, wie der Auf- bzw. Ausbau des Wissensmanagements angegangen werden kann.

Schon gewusst?

Mehr Fachwissen zum Thema Schul-IT finden Sie auf unserer Webseite:

www.schul-it-navigator.de

Haben Sie Feedback zu den Umsetzungshilfen für uns? Fehlt Ihnen noch etwas?

Ihre Rückmeldungen sind für uns wichtig, da die Umsetzungshilfen kontinuierlich überarbeitet werden. Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldung.

feedback@schul-it-navigator.de

Die Muster-IT-Materialien auf dieser Webseite wurden im Rahmen einer Ressortforschung des Bundesministeriums der Finanzen (BMF) erstellt, die aus Mitteln des Deutschen Aufbau- und Resilienzplans (DARP) finanziert wurde.

Bundesministerium der Finanzen

Finanziert von der Europäischen Union
NextGenerationEU

Inhaltsverzeichnis

Zweck 1

Anwendungsempfehlungen 1

Einleitung 3

Was ein gutes Wissensmanagement leisten kann 4

Bereiche des Wissensmanagements 6

Herausforderungen 7

Aufbau eines Wissensmanagements 8

Ausgangslagenbestimmung 8

Zielbilderstellung 9

Strukturen und Verantwortlichkeiten zur (Weiter-) Entwicklung des Wissensmanagements 12

Erstellung eines Wissensmanagements 13

(Re)Launch und Kommunikation zur Veröffentlichung 16

Schulträger- bzw. amtsinterne Wissensverbreitung 16

Transfer der Informationen an die Zielgruppen der Schul-IT 17

Glossar 19

Abbildungsverzeichnis 20

Autorinnen und Autoren 20

Einleitung

Wissensmanagement oder auch Knowledge Management ist nach ITIL ein elementarer Teil des IT-Servicemanagement (vgl. Abbildung 1) und in enger Verbindung mit den anderen Bereichen zu sehen. Denn in all diesen Bereichen wird Wissen generiert, und es muss geprüft werden, inwieweit es dokumentiert sowie an andere weitergegeben werden soll.

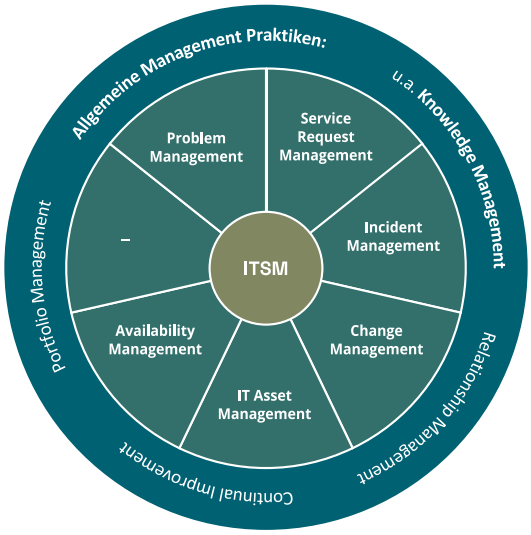

Abbildung 1: IT-Servicemanagement nach ITIL

Ebenso lässt sich das Wissensmanagement als ein Baustein in einem Gesamtsupportkonzept (vgl. Abbildung 2) betrachten. Dabei ist es mit einem ggf. vorhandenen Ticketsystem sowie dem Bereich der Schulungen verbunden und wirkt direkt in das Aufgabengebiet des Vor-Ort-Supports ein. Standardisierungen in den IT-Lösungen und Infrastrukturen bilden dabei eine Basis, um z. B. nicht zahllose Wissensartikel für unterschiedliche Gerätevarianten erstellen zu müssen und insgesamt den Support effizienter zu gestalten.

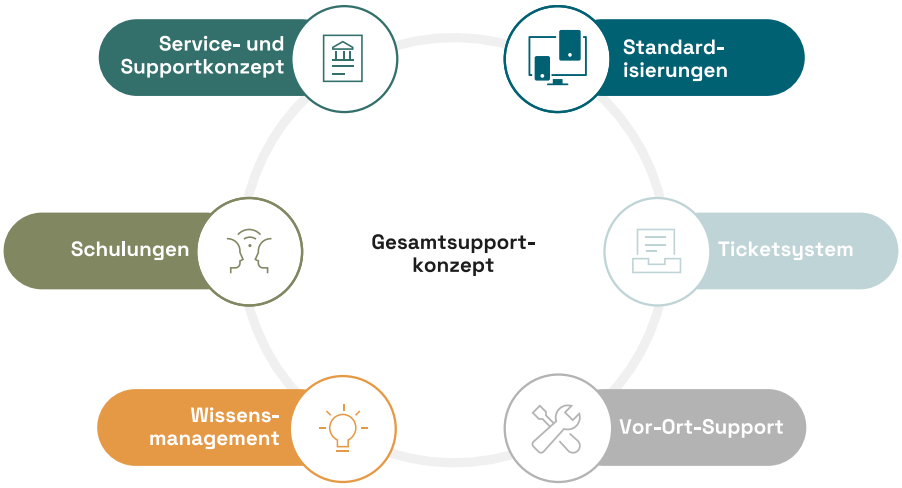

Abbildung 2: Bausteine eines Gesamtsupportkonzepts

Im Rahmen der Wissensaufarbeitung und Ableitungen für den benötigten Wissenstransfer, stellt sich die Leitfrage: „Fallen Informationen in die Kategorie „Spezialwissen“ und müssen ausschließlich von einem kleinen Kreis von Beteiligten abrufbar sein oder sind es grundlegende Kenntnisse, die z. B. im Bereich Schul-IT allen Beteiligten, also auch den Nutzenden, d.h. Lehrkräften und / oder den Kindern sowie Jugendlichen bzw. deren Eltern (oder anderen Lernunterstützenden) zur Verfügung stehen sollten?“. Bereits an dieser kurzen Überlegung lässt sich ableiten, wie umfangreich das Gebiet des Wissensmanagements ist. Diese Handreichung will zu vielen Aspekten, welche vor oder bei der Einführung bzw. dem Ausbau bedacht werden sollten Anregungen geben.

Was ein gutes Wissensmanagement leisten kann

Die verstärkten Investitionen in schulische IT-Infrastruktur und Ausstattung haben zu einer zunehmenden Anzahl an Systemen und Geräten geführt und somit zu höheren Administrations- und Supportaufwänden; der Betrieb und Support der IT-Infrastrukturen und -Services stellt komplexe Anforderungen an die Schulträger.

Chance und Hauptziel von Wissensmanagement ist die strukturierte sowie systematische Erfassung und Weitergabe von Wissen und der Austausch darüber innerhalb einer Institution oder eines Themen- und Aufgabenfeldes.

Um diese Anforderungen zu bewältigen, ist ein gemeinsames Handeln aller in die Schul-IT involvierter Personen und durch sie vertretener Organisationen erstrebenswert. Unabdingbar ist in diesem Rahmen auch, dass Schulträger ihre Kenntnisse und Erfahrungen bündeln und entscheiden, welche von diesen wem zugänglich werden sollen. Es gilt Prozesse einfach und effizient zu gestalten, Wissen transparent bereitzustellen sowie Rollen und Zuständigkeiten für alle Beteiligten nachvollziehbar zu dokumentieren. Hierfür wird die Implementierung eines kommunalen Wissensmanagements empfohlen, welches eine gemeinsame Wertschöpfung ermöglicht.

Auf Basis eines funktionierenden Wissenstransfers kann die Arbeitsleistung und -zeit effektiv genutzt werden, was Zeitdruck sowie Überlastungen von Mitarbeitenden vorbeugt und Dienstleisteraufwände reduziert. Zudem ist es Grundlage für eine qualitativ hochwertige Aufgaben- und Problemlösung.

Das Wissensmanagement ist ausschlaggebend dafür, wie effizient der Schul-IT-Support Fälle lösen und welchen Qualitätsstandard er dabei effektiv leisten kann. Außerdem ermöglicht es die reibungslose Zusammenarbeit zwischen den Fachbereichen des Schulträgers, dem Schul-IT-Support und Schulen.

In einem Wissensmanagement, das aktiv betrieben wird, lernen alle Beteiligten voneinander und bauen auf diese Weise einen wertvollen gemeinsamen und stets verfügbaren Erfahrungsschatz auf. Dies geschieht durch den Austausch von Ideen, Perspektiven und wichtigen Informationen, insbesondere zur Lösung von Supportproblemen.

Dies gilt für Supportmitarbeitende und Mitarbeitende des Schulträgers ebenso, wie für alle

Lehrkräfte an den Schulen, die mithilfe des Wissensmanagements ihre Kompetenz stärken, technische Probleme eigenständig zu lösen als auch Input über den pädagogischen und didaktischen Einsatz der vorhandenen Technik erhalten.

Ziel ist die Steigerung der Effektivität des Supports und der Effizienz in der Aufgabenbewältigung aller Supportbeteiligten. Dadurch wird eine Entlastung der Supportmitarbeitenden und der IT-administrierenden Lehrkräfte angestrebt. Dies kann gelingen, weil vorhandenes Wissen in einer Form dokumentiert wurde, auf die alle Beteiligten zielgruppengerecht und bedarfsorientiert zugreifen können. Außerdem muss einmal festgehaltenes Wissen nicht erneut (re)produziert werden. Das Wissensmanagement ermöglicht in dem Sinne eine den sonstigen Support ergänzende „Hilfe zur Selbsthilfe“ (gemeinhin als „Self-Service“ bezeichnet). Das Wissen einzelner Personen (personenzentriertes Wissen) wird transferiert in ein Wissen der Organisationen (skalierbares, organisationales Wissen).

Das Wissensmanagement schärft das Verständnis der Supportmitarbeitenden um ihr Serviceangebot, da die Mitarbeitenden durch die aktive Nutzung und den weiteren Aufbau von Wissensquellen ihr Wissen vertiefen und durch Dokumentation manifestieren sowie festigen. Häufig sind Wissen und Daten bereits in großer Anzahl vorhanden. In Teilen wird ein Wissensmanagement häufig schon (unbewusst) betrieben. Dieses meist implizite oder fragmentierte – und durch einzelne Personen oder Teilgruppen getragene – Wissen soll nun zentralisiert, verfügbar und einfach auffindbar gemacht werden. Dadurch kann zum einen unkompliziert, zeit- und ortsunabhängig darauf zugegriffen werden, zum anderen kann das nunmehr zentral vergemeinschaftete Wissen auch dezentral durch die Mitwirkenden angereichert werden.

Die Vorteile eines aktiven Wissensmanagements werden im Folgenden schlaglichtartig dargestellt / zusammengefasst:

- Es bietet eine Dokumentation von leicht zu lösenden und/oder immer wiederkehrenden Fällen. Die einmal gefundenen Lösungen müssen nicht immer wieder neu erarbeitet werden und stehen unbegrenzt allen Zielgruppen zur Verfügung.

- Das Wissensmanagement hilft, Informationen immer auf dem aktuellen Stand zu halten, um effizientes Arbeiten zu ermöglichen.

- Ein transparentes Wissensmanagement verringert die Anfragen der Nutzenden, da deren Selbstlösekompetenz gestärkt wird

- Lehrkräfte erhalten Zugriff auf gut verständliche Anleitungen, um kleinere technische Probleme selbst lösen zu können.

- Supportmitarbeitende stellen sich gegenseitig Informationen bereit, um Servicefälle effizient bearbeiten zu können.

- Neuen Mitarbeitenden im Support und in den Schulen hilft es, sich schnell in die Technik-

landschaft und Nutzungsmöglichkeiten einzufinden.

- Das Wissensmanagement motiviert Supportmitarbeitende dazu, sich verwaltungsintern gegenseitig auszutauschen, um den Informationsfluss konstant zu halten.
- Es erleichtert interkommunale Zusammenarbeit, da Supportmitarbeitende (in definierten Bereichen) auch kreisübergreifend Support leisten können.

Bereiche des Wissensmanagements

Unsere Empfehlungen für die Etablierung eines kommunalen Wissensmanagements konzentrieren sich auf zwei Säulen: Wissensdatenbanken und –quellen sowie Kommunikation und Wissenstransfer. Beide Bereiche werden in den nachfolgenden Kapiteln gemeinsam für die Bereiche des Wissensmanagements betrachtet.

Abbildung 3: Bereiche / Handlungsfelder des Wissensmanagements

Basis der folgenden zusammengefassten Erkenntnisse ist die gemeinsame Arbeit mit Praktikern aus den Bereichen des Schulträgers, des Medienkompetenzzentrums oder auch der IT-verantwortlichen Lehrkräfte der Schulen oder bei größeren Schulträgern eventuell der IT-verantwortlichen Schulformsprecherinnen und -sprecher.

Herausforderungen

Im Folgenden werden Herausforderungen beschrieben, die zahlreichen Schulträger im Zusammenhang mit ihrem Wissensmanagement begegnen.

Fehlende gemeinsame Datenbank und -ablage beim Schulträger: Der Austausch von Dokumenten und Daten zwischen den relevanten Bereichen beim Schulträger ist nicht klar geregelt. So wird z. B. in unterschiedlichen Datenbanken und -ablagen gearbeitet. Eine Herausforderung ist insbesondere, dass Wissensdatenbanken- und Instrumente zum Wissensmanagement nicht gemeinschaftlich genutzt werden können.

Fehlende Transparenz für die Schulen: Die Schulen wünschen sich aktuelle Stände z. B. zu Digitalisierungsstrategien, Rollouts und Systemupdates, Förderprogrammen oder zu Verfahren und Fristen. Diese werden nicht, zu wenig oder über Mails kommuniziert und sind dadurch schwerer nachlesbar, was zu häufigen Nachfragen führt.

Vorhandenes Wissen ist schwer aufzufinden: Das in Form von Listen, Dokumenten und Notizen festgehaltene Wissen ist von den Mitarbeitenden teilweise schwer aufzufinden, da es in unterschiedlichen Tools gespeichert wird und auch keine klaren Ordnerstrukturen und Benennungsstandards existieren. Auch für die Nutzenden ist oft nicht klar, wo Wissen abgelegt ist und wie aktuell z. B. Wissensartikel sind (und an wen man sich wenden muss, wenn z. B. eine veraltete Information gefunden wird).

Hohe Belastung bei den IT-verantwortlichen Lehrkräften: Die IT-administrierenden Lehrkräfte müssen viel Zeit für den IT-Support aufwenden – Zeit, die ihnen dann beispielsweise für die Unterrichtsvorbereitung fehlt. Zudem konzentriert sich das gesamte IT-Know-how an vielen Schulen auf eine Person. Fällt diese aus, führt das zu Problemen. Teilweise erstellen IT-verantwortliche Lehrkräfte eigenes Schulungsmaterial für ihre Kollegien, um die Selbstlösekompetenz der Kolleginnen und Kollegen zu erhöhen. Dabei wird dieses Material an jeder Schule wieder neu erstellt, obwohl hier allgemeingültige Anleitungen entworfen werden.

Aufbau eines Wissensmanagements

Ausgangslagenbestimmung

Bevor mit der Erstellung eines Wissensmanagements begonnen werden kann, sollte zunächst geklärt werden an welchen Stellen welches Wissen bereits vorliegt.

Dabei könnten nachfolgende Wissensquellen exemplarisch eine erste Anlaufstelle zur Ausgangslagenbestimmung sein:

- Ticketsystem oder vergleichbare Systeme zur Störungsmeldung und -behebung
- Datenbanken zur IT-Beschaffung
- gemeinsame Dateiablagen zwischen Bereichen beim Schulträger
- Ggf. bereits existente Webseiten, z. B. vom Schulträger oder dem kommunalen Medienzentrum
- Kollaborative Tools / Software, wie z. B. OneNote, Padlet, die bei den Support-Mitarbeitenden genutzt werden
- IT-verantwortliche Lehrkräfte in den Schulen

Eventuell wurde Wissen auch bereits durch folgende Formate erhoben (und muss ggf. noch aufbereitet werden):

- Sprechstunden
- Austauschformate
- Fortbildungen
- kollegiale Beratung
- Tutorials / Lernvideos

Zu diesen potentiellen Wissensquellen sollten alle Beteiligten, zumindest die Support-Mitarbeitenden, die Bereiche beim Schulträger und die Verantwortlichen in den Schulen befragt werden.

Außerdem sollten bereits existierende Wissensdatenbanken z. B. des Landes, anderer Kommunen oder IT-Hersteller und IT-Dienstleister berücksichtigt werden. Denn auf hier bereits existierendes Wissen kann später in der eigenen Wissensdatenbank verwiesen oder dieses noch konkretisiert werden.

Verweis

Schul-IT-Navigator (Website): „Handreichung – Interkommunale Zusammenarbeit in der Schul-IT“ (Modul „Steuerung und Kooperation“)

Zielbilderstellung

Bevor mit dem Aufbau eines Wissensmanagements und im Besonderen einer Wissensdatenbank begonnen wird, sollten zunächst die Anforderungen und Bedarfe an eine solche definiert werden. Dazu zählen auch die Fragen, wer die Wissensdatenbank nutzen und wer sie in welchen Rollen (beispielsweise für fachliche Beiträge, für Organisation und Koordination) bedienen soll und welche Ressourcen (z. B. personell, Anzahl an bereits verfügbaren Wissensartikeln, maximaler Kostenrahmen für die Anschaffung eines Tools) zur Verfügung stehen. Diesen und weiteren Fragen soll in den nachfolgenden Kapiteln genauer nachgegangen werden.

Die Bedarfe – Technische Ebene und Funktionen

Zunächst sollte die Frage beantwortet werden, ob für die Umsetzung eines Wissensmanagements ein neues Tool, welches ausgeschrieben werden müsste, beschafft werden muss oder ob bereits bestehende Systeme Lösungen dafür bieten. In vielen Ticketsystemen oder IT-Servicemanagement-Tools sind bereits Bereiche für ein Wissensmanagement oder Knowledge Management angelegt.

Je nach Zielgruppe und Betrachtungsweise werden an ein Wissensmanagement-Tool unterschiedliche Anforderungen und Bedarfe gestellt. Nachfolgend wird eine Liste von verbreiteten Bedarfen auf technischer Ebene und Funktionsumfang dargestellt. Sie lässt sich individuell erweitern und eingrenzen.

- Ggf. Schnittstelle zum bestehenden Ticketsystem oder Integration in das Ticketsystem
- Online-Zugriff auch von außerhalb des Schul-Netzwerkes
- Ggf. Single-Sign-On
- Ggf. als App verfügbar
- Import/Export von Daten
- Benachrichtigungsfunktion (Möglichkeit des Abbestellens)
- Anpassbares Design/Layout
- Einfache intuitive Bedienung (UX Design) (klare Struktur, wenige Ebenen, sprechende Beschreibungen, Icons)
- Barrierefreiheit/-armut

- Engmaschiges Rollen-/Benutzerkonzept
- Reporting/ Datenauswertung (Klick-Zahlen, Häufigkeit des Aufrufes von Artikeln und Materialien, Bewertungen zum kontinuierlichen Qualitätsmanagement)
- Dokumentenverwaltung und -bibliothek
- Self-Service-Portal (mit Verschlagwortung, intelligenter Suchfunktion)
- Unterstützung von Multimediaformaten
- Möglichkeit des kollaborativen Arbeitens, insbesondere in gemeinsamen Ordnern und an Dateien
- Ggf. Forum mit Moderation
- Möglichkeit zur Erstellung von Entwürfen für Wissensartikel
- Möglichkeit für Rückmeldungen zu Wissensartikeln
- Aktualität / Hinweis auf Versionsverlauf
- Ggf. Bereich für jede Schule
- IT- und Datensicherheit

Die Bedarfe – Inhalte / Themen

Die Bedarfe bezüglich der Inhalte bzw. Themen können ebenso unterschiedlich sein wie die Nutzenden selber. Im Weiteren werden typische Inhalte einer Wissensdatenbank dargestellt.

- Support: Anleitungen, technische Störungen, Passwortzurücksetzung
- Transparenz über Änderungen an zentralen Systemen, Updates, Beschaffungen (z. B. Apps, Ausstattung)
- Planungen des Schulträgers
- Formulare
- Prozessbeschreibungen für Verwaltungsvorgänge, Kontaktlisten
- Wichtige Mitteilungen und News
- Pädagogisches Wissen: Einsatz im Unterricht

- umfassendere Dokumentationen von Anbietern und FAQs zu Soft- und Hardware aus verschiedenen Quellen

Interne und/oder externe Wissensdatenbank für Schul-IT

Herzstück eines erfolgreichen Wissensmanagements ist eine Wissensdatenbank als zentrale Plattform, auf der allen Beteiligten gezielt Wissen zur Verfügung gestellt wird. Dabei wird zwischen einer internen Wissensdatenbank (für Mitarbeitende des Schulträgers, Supportmitarbeitende) und einer externen Wissensdatenbank (für Endanwendende, z. B. Lehrkräfte, Lernende) unterschieden.

Damit diese Wissensdatenbank zur Wertschöpfung beitragen kann, muss sie aus allen Quellen gespeist werden, die für die Dokumentation der Lösungswege von Anliegen und technischen Problemen bereits existieren. Zu solchen Quellen gehören neben Anleitungen, Handreichungen und Dokumentationen der Dienstleister bzw. Hersteller der bereitgestellten IT-Services auch die Standardlösungen für wiederkehrende Supportfälle. Dokumentierte Standardlösungen werden zunächst in der internen Wissensdatenbank (idealerweise als Teil des Ticketsystems) festgehalten und helfen der Schul-IT, Serviceanfragen und Vorfälle schneller und effizienter zu bearbeiten.

Das interne Wissen bildet eine umfassende Grundlage für die Einarbeitung neuer Mitarbeitender. Durch die Bereitstellung von Daten, Informationen und Lösungswegen verfügen die Mitarbeitenden über das nötige Wissen, um sich schnell und möglichst selbstständig in die Aufgaben der Schul-IT einzuarbeiten. Dieser Wissenstransfer befähigt die Mitarbeitenden dazu, auf Erfahrung basierende, fundierte Entscheidungen zu treffen und Aktionen für ihre Aufgaben in vorhersehbaren Umständen in einem vorhersehbaren, gut planbaren Umfang zu erledigen, zum Beispiel bei wiederkehrenden Serviceanfragen.

Bei wiederholten Fällen können festgehaltene Lösungswege zu Anleitungen und Artikeln transformiert werden. Diese werden in einer externen Datenbank bereitgestellt und helfen den Endanwendenden (bzw. Nutzenden) dabei, ihre Anliegen eigenständig zu lösen. Hierbei ist ein zielgruppenorientiertes und intuitiv bedienbares Frontend der Wissensdatenbank von großer Bedeutung. Für Lehrkräfte, Lernende und Lernunterstützende ist es wichtig, das gesuchte Wissen einfach und schnell aufzufinden. Zu häufige Fehlschläge können zu Frustration und Ablehnung der Wissensdatenbank führen (vgl. Kapitel 2.4.4). Dies sollte vermieden werden.

Ziel sollte es sein, die interne und externe Datenbank in einem System zu integrieren oder die Systeme mindestens so zu wählen, dass Sie mittels Schnittstellen zusammenarbeiten können. Nur so ist gewährleistet, dass Wissen schnell von einer in die andere Datenbank überführt werden kann und Inhalte nicht doppelt gepflegt werden müssen.

Strukturen und Verantwortlichkeiten zur (Weiter-) Entwicklung des Wissensmanagements

Bereits in der Einleitung wurde darauf verwiesen, dass das Wissensmanagement ein integraler Bestandteil des IT-Service- und Supportmanagements ist. Dementsprechend sollte das Wissensmanagement Teil der kommunalen Medienentwicklungsplanung sein und ebenso beim Abschluss von Verträgen mit Servicedienstleistern bedacht werden.

Vor dem Aufbau oder auch der Weiterentwicklung des Wissensmanagements muss geprüft werden, ob bereits ein Steuerungskreis zur kommunalen Zusammenarbeit der verschiedenen Ämter, Akteure und Stakeholder existiert. Falls ja, sollte das Vorhaben diesem bekannt gegeben und die Zustimmung zur Bearbeitung eingeholt werden. Nur so kann sichergestellt werden, dass ggf. auftretender Bedarf gesteuert oder auch neu zur Verfügung gestellt wird.

Falls eine solch strukturierte Zusammenarbeit noch nicht installiert ist, sollte der Schulträger sicherstellen, dass alle betroffenen Entscheidungs- und Umsetzungsebenen frühzeitig in die Vorhaben involviert werden. Dies steigert die Qualität der Arbeitsergebnisse und fördert die Akzeptanz für neue Lösungen. Wie bereits dargestellt, kann der Auf- bzw. Ausbau eines Wissensmanagements zusätzliche Ressourcen erfordern. Gerade falls es noch keine organisierten Kommunikationsstrukturen oder auch Austauschroutinen gibt, kann es sich dabei um eine umfangreiche Organisationsentwicklung handeln, welche von allen Beteiligten den Willen und gemeinsamer Anstrengungen bedarf.

Verweis

Weiterführende Information finden Interessierte hierzu in der Handreichung „Erstellung einer Medienentwicklungsplanung“ (Schul-IT-Navigator (Website): Modul „Strategie und Planung“). Ebenso gibt die Handreichung „Interkommunale Zusammenarbeit“ (Schul-IT-Navigator (Website): Modul „Steuerung und Kooperation“) Impulse, welche sich auf den Bereich Wissenstransfer übertragen lassen.

Tipp

Sollte es sich um den Aufbau eines Wissensmanagements in einem größeren Schulträger handeln, kann das Einrichten einer Koordinierungsstelle, welche die Aktivitäten bündelt und begleitet sinnvoll sowie effektiv sein.

Beteiligte

Unabhängig von der Steuerungsebene sollten zum Aufbau, der Aktualisierung oder auch an der Weiterentwicklung eines Wissensmanagements im Bereich Schul-IT folgende Personenkreise eingebunden werden:

- IT-Lehrkräfte an den Schulen, bei größeren Schulträgern ggf. Schulformsprechende
- Mitarbeitende des Support-Teams (hauptsächlich des Second-Levels); inkl. IT-Dienstleister (hier sind die Vertragsbedingungen zu beachten)
- Verantwortliche des Schulträgers, z. B. aus den Bereichen Schule, IT, Gebäudemanagement
- ggfs. Personal des kommunalen Medienzentrums
- Fortbildungsverantwortliche für Lehrkräfte der Schulaufsicht
- Ggf. (vertretende) Schüler und Schülerinnen
- Ggf. (vertretende) Sorgeberechtigte / Eltern / Lernunterstützende

Wobei zu bedenken ist, dass nicht alle in jeden Arbeitsprozess eingebunden werden müssen. Vielmehr gilt es zu klären, wann die Expertise, Einschätzung oder Bewertung der einzelnen Personengruppen einen Mehrwert bedeutet und wer in Konzeption und Betrieb des Wissensmanagements welche Rolle und Aufgaben hat.

Erstellung eines Wissensmanagements

Bildung eines Redaktionsteams

Es ist zu empfehlen, dass nicht nur Mitarbeitende der Schul-IT, sondern auch andere Personen, die Endanwendenden dabei helfen, Lösungswege zu finden, Artikel einreichen können, z. B. Schulleitungen und IT-beauftragte Personen. Dies entspricht dem gemeinschaftlichen Charakter eines Wikis und hilft, das implizite Wissen, welches in den Schulen gesammelt und dokumentiert wurde, über die Wissensdatenbank allen zur Verfügung zu stellen.

Ebenso können Lernende, weniger technikaffine Lehrkräfte und Eltern als „Gradmesser“ der Verständlichkeit der Anleitungen besonders in der Aufbauphase involviert werden. Hier könnten Test-/Pilotzeiträume vereinbart werden, in denen diese Personen eingebunden werden.

Wer zum Redaktionsteam gehört, sollte aus dem Steuerungskreis (s. Kapitel 2.3) heraus entschieden werden. Es ist zu empfehlen, dass die Personenanzahl nicht zu groß gewählt wird, um eine Handlungsfähigkeit und Flexibilität zu behalten. Andererseits sollten Personen mit unterschiedlichen Professionen der Schul-IT (z. B. technische Expertise, pädagogisches Fachwissen) in dem Redaktionsteam vertreten sein.

Während eines Auftakttreffens des Redaktionsteams sollten die Aufgaben des Redaktionsteams definiert werden. Hierzu können folgende zählen:

- Dokumentation und Kommunikation der allgemeinen Richtlinien und redaktionellen Prozesse
- Erstellen von Wissensartikeln
- Qualitätssicherung der Wissensartikel
- Aufbereiten der Wissensdatenbank
- Einstellen der Artikel auf der Webseite
- Sichtung von Feedback zu den Artikeln
- Aufforderung der Autoren zu Überarbeitung von Wissensartikeln
- Planung von neuen Themen für Artikel

Zudem ergibt es Sinn, erste Überlegungen dahingehend anzustellen:

- Wer im Redaktionsteam welche Rolle(n) einnimmt (Leitung und Moderation, Organisation und Vorbereitung der Agenda, Protokoll). Gerade bei größeren Schulträgern mit mehreren Beteiligten kann dies relevant sein.
- Wer für welche Aufgaben die Verantwortung übernimmt und wer neben der verantwortlichen Person beteiligt ist.

Vorlage für die Erstellung von Wissensartikeln – Kriterien/Empfehlungen

Der Sinn und Zweck der Wissensdatenbank besteht darin, Nutzenden relevante Informationen an die Hand zu geben, damit sie ihre Anliegen eigenständig lösen können. Um dies zu erreichen, müssen die Lösungswege einheitlich formatiert, einfach beschrieben und gut auffindbar sein.

Formatvorlagen (Templates) bieten eine komfortable Möglichkeit, Wissen in einer einheitlichen Form für die Nutzenden aufzubereiten. Für verschiedene Formate (z. B. Anleitungen, Tipps und Tricks, FAQs) können jeweils eigene Templates angelegt werden. Wird ein Artikel für die Wissensdatenbank erstellt, sollte immer dieses Template verwendet werden. Dieses soll Orientierung bieten, kann aber auch flexibel angepasst werden. So kann es hilfreich sein, für technisch unterschiedlich versierte Nutzende einen kurzen und einen ausführlichen Lösungsweg anzugeben. Wichtig hierbei: Wie die Inhalte selbst müssen auch die Templates regelmäßig geprüft und ggf. angepasst werden. Auch die äußere Erscheinung der Wissensartikel (Layout, Formatierung, Schriftbild) trägt zur Leserfreundlichkeit und zur Motivation bei. So können z. B. Anleitungen für Lernende in ihrer Optik verspielter/ farbenfroher sein. Dies

entspricht einem journalistischen Stil (mit Textboxen, Icons, Bildern, Absätzen, hervorgehobenen Passagen beispielsweise für Praxisbeispiele). Anleitungen für das Druckformat sollten idealerweise nur eine Seite umfassen und die Informationen gebündelt erfassbar sein. Wo möglich, sollte jedoch auf Ausdrucke verzichtet werden, aus Aktualisierungs- und Umweltgründen (auch das ist ein Vorteil eines digitalen Wissensmanagements).

Auch die inhaltliche Aufbereitung des Wissens sollte konsistent sein. Ein einheitlicher Sprachstil macht es für die Nutzenden einfacher, den Lösungsweg nachzuvollziehen. Festlegungen bzgl. der Ansprache (du/Sie/neutral) sollten daher getroffen werden. Dies kann sich auch zwischen den Zielgruppen der Anleitungen unterscheiden (z. B. Duzen bei Anleitungen für Lernende). Es empfiehlt sich, kurze und einfache Sätze zu verwenden und möglichst auf Fachbegriffe zu verzichten. Fachbegriffe, die in den Wissensartikeln unvermeidbar sind, sollen mit einem Hinweis erklärt werden. Parallel entsteht ein Glossar, das sukzessive wächst und von den Mitarbeitenden des Schul-IT-Supports gepflegt wird. So können Fachbegriffe in den Artikeln zum Glossar verlinkt werden, in dem sie näher erläutert werden. Screenshots können eingesetzt werden, um den Inhalt bildlich zu unterstützen und so auch weniger technikaffine Nutzende anzusprechen. Der Schreibstil muss nicht in „formaler Verwaltungssprache“ erfolgen, sondern kann je nach Thema ebenfalls journalistischer sein. Schritt-für-Schritt-Klickanleitungen (mit kommentierten Screenshots) erhöhen den Nutzen.

Redaktionsprozesse und Qualitätssicherung

Da die Wissensdatenbank meistens nicht nur intern für Mitarbeitende, sondern auch für pädagogisches Personal der Schulen zugänglich sein soll, ist es notwendig, redaktionelle Prozesse zu etablieren. Nur so kann sichergestellt werden, dass die Inhalte sachlich korrekt und von hoher Qualität sind.

Gleichzeitig sollen Mitarbeitende dazu animiert werden, Artikel zu erstellen und ihr Wissen mit anderen Mitarbeitenden und den Endanwendenden zu teilen. Die Einreichung eines Artikels soll also möglichst einfach und niedrigschwellig und in dem Sinne handlungsleitend gestaltet werden.

Um sicherzustellen, dass die Wissenseinträge von hoher Qualität und inhaltlich korrekt sind, müssen diese redaktionell bearbeitet, d.h. geprüft und ggf. korrigiert oder ergänzt werden. Hierzu müssen Rollen und Zuständigkeiten (inkl. Vertretungslösungen) vergeben und dokumentiert werden. Damit gewährleistet ist, dass die in der Wissensdatenbank bereitgestellten Informationen aktuell sind, ist eine regelmäßige Überprüfung in vorher festgelegten Zeiträumen notwendig. Voraussetzung dafür ist eine enge Abstimmung aller Beteiligten in definierten Kommunikationsstrukturen.

Über das Wiki lassen sich zudem Feedbacks zu den einzelnen Wissensartikeln einholen. Diese geben Rückschlüsse, ob der spezifische Artikel hilfreich war oder hier noch Verbesserungen bzw. Ergänzungen weiterer Artikel notwendig sind.

Vorbereitungen für den (Re)Launch

Bevor die offizielle Veröffentlichung der Wissensdatenbank (Launch) erfolgt bzw. deren Neuauflage an den Start geht (Relaunch), sollte die Datenbank zunächst mit einer gewissen Menge an Artikeln gespeist worden sein. Bei einer zu geringen Anzahl finden die Nutzenden häufig nicht die gesuchten Inhalte und verwerfen die Datenbank für sich als Wissensquelle.

Ebenso ist mit einer Pilotgruppe aus Support-Mitarbeitenden, (IT-verantwortlichen) Lehrkräften, Lehrer:innen und weiteren relevanten Zielgruppen der Wissensdatenbank zu erproben, ob der Aufbau der Datenbank und der Artikel intuitiv sowie deren Verständlichkeit und Usability gegeben ist. Hierbei kann auch überprüft werden, ob die häufigsten Fragen mithilfe der eingespeisten Artikel abgedeckt werden.

(Re)Launch und Kommunikation zur Veröffentlichung

In den vorherigen Kapiteln wurde beschrieben und Empfehlungen verfasst, wie Schulträger in enger Kooperation mit den anderen Beteiligten im Rahmen der Schul-IT Wissen identifizieren, sammeln und aufbereiten können. Folgend werden Ansätze dargestellt, wie diese Informationssammlung der eigentlichen Zielgruppe bekannt gemacht wird.

Bereits vor der Erstellung der Wissensdatenbank oder auch der Wissensartikel haben die Verantwortlichen definiert, für wen diese Informationen wichtig und gedacht sind. An diesen Parametern muss nun beim Punkt der Wissensverbreitung angesetzt werden. Die Leitfragen sind: Wer soll informiert werden? – An wen richtet sich der bisherige Stand des Wissensmanagements?

Zudem sollte bedacht werden, dass der Wissensfluss stetig angeregt werden muss. Eine einmalige, kurz gehaltene Information zu der neuen bzw. neu aufgelegten Wissensquelle erreicht in der Regel nicht alle Akteure. Zudem motivieren wiederholte Erinnerungen mehr Personen sich mit der Wissensquelle zu beschäftigen und benötigte IT-Kompetenzen zu erlernen. Nur so kann eins der Hauptziele eines strukturierten Wissenstransfers, die Arbeitsentlastung des Schul-IT-Supports, erreicht werden.

Schulträger- bzw. amtsinterne Wissensverbreitung

Sollten nicht alle in Frage kommenden Mitarbeitenden in die Erstellung bzw. Aufbereitung der Wissensdatenbank involviert sein, wäre dies der erste Personenkreis, welcher über die Neuerungen zu informieren ist. Hierzu können Teamrunden oder auch Nachrichten per E-Mail bzw. Messenger genutzt werden. Mit der Benachrichtigung verbunden sollte die Bitte der Informationsweitergabe sein. So können bereits vor der offiziellen Ankündigung direkte Nutzer und Nutzerinnen erreicht werden.

Auch sollte in diesem Zusammenhang überlegt werden, in welchen Arbeitsfeldern bzw. -prozessen das neugeschaffene Wissensmanagement aufgenommen wird. So besteht vielleicht die Notwendigkeit, die erarbeitenden Wissensartikel in das Onboarding neuer Mitarbeitenden zu integrieren oder als Teil eines bereits existierenden Buddy- / Mentoringprogramms aufzunehmen. Mit dieser standardisierten Vorgabe ist zudem die regelmäßige Überprüfung der Inhalte und entsprechende Aktualisierung verknüpft.

Sollten die Aktivitäten in Verbindung mit der Medienentwicklungsplanung der Kommune stehen oder bereits relevante kommunale Steuerungsrunden involviert sein, sind diese regelmäßig über den aktuellen Stand und dementsprechend auch die Fertigstellung zu informieren. In Zusammenarbeit mit diesen Personen sind dann auch die weiterführenden Kommunikationskonzepte zur Veröffentlichung (bei einer Webseite der sogenannte „Launch") zu erstellen. Unter der Prämisse der Zielerreichung ist (ggfs. nochmals) zu überlegen:

- Welche Akteure profitieren von der Wissenssammlung?
- Welche verwaltungsinternen Kommunikationskanäle gibt es und werden genutzt?
- Gibt es interne Austausch- oder auch Sitzungsrunden, bei denen es zielführend wäre, die Ergebnisse vorzustellen? – Hierbei sollte unbedingt die Multiplikatorenfunktion der Teilnehmenden beachtet werden.

Transfer der Informationen an die Zielgruppen der Schul-IT

In der Regel wird es zumindest Teile des erhobenen und bearbeiteten Wissens geben, welche direkt den Schul-IT-Nutzenden zur Verfügung gestellt wird. Auch hier muss überlegt, konzipiert und geplant werden, wie (mit welchen Botschaften, über welche Kommunikationskanäle, zu welchen Zeitpunkten) die Zielgruppe über die Neuerungen informiert wird.

Hierzu ist es ratsam, die Stakeholder bzw. bisher beteiligte Entscheidungseben in die Planung einzubinden. Je nach Umfang und Größe der erfolgten Änderungen werden vermutlich andere Veröffentlichungsstrategien priorisiert. So werden zum Beispiel beim ersten Launch einer Webseite für alle Schul-IT-Nutzenden (inkludiert die Schülerschaft und Eltern) mehr offizielle Bekanntmachungen gewünscht sein, als wenn es sich um eine Informationsplattform handelt, welche ausschließlich für die Lehrkräfte konzipiert wurde. Hilfreich ist es, anhand eines Kalenders (Tabelle) einen Kommunikationsplan zu entwickeln, der aufzeigt wer wann über welchen Kanal worüber informiert (oder zur Weiterentwicklung konsultiert) wird.

Zudem verlangt auch diese Kommunikationsplanung eine Kosten- sowie Personalkalkulation und bedarf ggfs. der Bewilligung der Lenkungsebene.

Ausgehend von der verabredeten Zielsetzung muss eruiert werden, wer unmittelbar angesprochen werden muss. Eine Schlüsselrolle könnten in diesem Kontext die Schulleitungen und IT-Koordination vor Ort haben. Sie stellen das Bindeglied zwischen den pädagogischen Mitarbeitenden, der Schülerschaft und dem technischen Personal dar. Sie können Informationsschreiben oder auch Einladungen direkt an die Personen weiterleiten oder diese an die entsprechenden Vertretungen delegieren. Hierzu können und sollten die bereits existenten Kommunikationskanäle genutzt werden. Beispiele hierfür wären, dass die Elternvertretungen per Messenger die Nachricht weitersenden oder die Lehrkräfte die Schülerschaft im Rahmen des Unterrichtes informieren.

Weitere Gelegenheiten / Formate (Kommunikationskanäle) zur Bekanntmachung sind:

- Newsletter
- Elternabende
- Schülerversammlungen
- Verlinkungen auf den Schulhomepages
- Messengerdienste
- Flyer, Informationsschreiben
- Informationsveranstaltung zur Nutzung der Wissensdatenbank
- Sprechstunden der Schul-IT-Koordination vor Ort oder auch des Schul-IT-Supports

Grundsätzlich ist in diesem Rahmen auf eine zielgruppengerechte Ansprache zu achten. So müssen Informationen für die Schülerschaft in der Grundschule anders aufbereitet werden, als Informationen für die Lehrkräfte. Ebenso ist es empfehlenswert, auf zu textlastige Ausführungen zu verzichten und stattdessen mehr mit Bildern oder auch Symbolen zu arbeiten. Zudem ist zu entscheiden, ob eine Variante in einfacher Sprache zur Verfügung gestellt wird oder auch Übersetzungen zielführend sind.

Empfehlenswert ist es, die Information gestaffelt und über verschiedene Kanäle zu streuen. Nur so ist es wahrscheinlich, dass eine möglichst hohe Anzahl von Personen informiert und angesprochen wird.

Je nach Zielgruppe des Wissensmanagements ist mit Rückfragen zu rechnen. So könnten Lehrkräfte und Eltern Fragen zur Handhabung und Inhalten haben. Für solche Fälle sind Kommunikationsaufwände zu berücksichtigen und eine Klärung der Verantwortlichkeit für die Beantwortung von Fragen herbeizuführen. So könnten z. B. für Elternanfragen die IT-verantwortlichen Lehrkräfte FAQs und Kontaktdaten der Ansprechpersonen auf Schulträgerseite an die Hand bekommen.

Zudem sollte bei den Veranstaltungen oder Informationsschreiben ein möglichst motivierender, einladender Stil gewählt werden. So wird Interessierten die Möglichkeit geboten, sich aktiv in die Redaktion der Wissensartikel einzubringen, indem sie sich als Testleserschaft oder auch aktives Mitglied melden. Diese neugewonnenen Personen könnten später zu weiteren Wissensmultiplikatoren und Wissensmultiplikatorinnen ausgebildet werden. Denkbar wäre eine Aufteilung nach Peergroups, so dass Kinder von Kindern, Eltern von Eltern usw. lernen. Damit wäre ein weiterer Schritt zu einem aktiven Wissensmanagement getan.

Glossar

ITIL	ITIL steht für "Information Technology Infrastructure Library" und bezeichnet ein Best-Practice-Framework für ein effektives IT-Service-Management. ITIL stellt eine Sammlung von Prozessen und Aufgaben dar, die für das IT-Service-Management als Best Practices angesehen werden. ITIL wird für die Gestaltung und Optimierung der IT-Service-Management-Prozesse genutzt. Ein weiteres Rahmenwerk für das Management und Steuerung der Unternehmens-IT stellt COBIT dar.
Wissensartikel	Ein Wissensartikel in dem hier vorliegenden Kontext kann ein informativer Text sein. Ebenso sind auch andere Formate wie z. B. Videos möglich. Diese Artikel können verschiedene Themen im Bereich der Informationstechnologie behandeln, wie z. B. Verwaltung von Lernplattformen und Software, Datenschutz und Datensicherheit, Integration von digitalen Tools/Apps etc. in den Unterricht und vieles mehr. Solche Artikel bieten fundierte Informationen, die Schuladministratoren, Lehrkräften und IT-Verantwortlichen helfen, z. B. technische Störungen selber zu beheben oder geben Anregungen Hard- und Software im Unterricht einzusetzen. Sie können praktische Anleitungen, Tipps, bewährte Verfahren und Ratschläge enthalten, um den Einsatz von Informationstechnologie im Bildungsbereich effektiv zu unterstützen.
Wissensdatenbank	Eine Wissensdatenbank im Zusammenhang mit der Schul-IT ist eine strukturierte Sammlung von Informationen, Ressourcen und Anleitungen, die Schulen und IT-Administratoren bei der Bewältigung ihrer IT-Herausforderungen unterstützt. Diese Datenbank kann eine Vielzahl von Themen abdecken darunter Anleitungen und Handbücher für IT-Systeme in Schulen, FAQ (Häufig gestellte Fragen) zu gängigen IT-Problemen und deren Lösungen, Schulungsunterlagen und Tutorials für Lehrkräfte und Administratoren oder Richtlinien und Best Practices. Eine gut gepflegte Wissensdatenbank kann dazu beitragen, Wissen zu teilen, die Effizienz der IT-Infrastruktur in Schulen zu verbessern und Problemlösungen zu beschleunigen. Sie dient als zentrale Informationsquelle für Schuladministratoren, Lehrkräfte und IT-Personal, um Antworten auf ihre Fragen zu finden und Lösungen für ihre Herausforderungen zu erhalten.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: IT-Servicemanagement nach ITIL 3
Abbildung 2: Bausteine eines Gesamtsupportkonzepts 3
Abbildung 3: Bereiche / Handlungsfelder des Wissensmanagements 6

Autorinnen und Autoren

Antje Reuter (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)
Jana Ratzow (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)

Schon gewusst?

Mehr Fachwissen zum Thema Schul-IT finden Sie auf unserer Webseite:

www.schul-it-navigator.de

Haben Sie Feedback zu den Umsetzungshilfen für uns? Fehlt Ihnen noch etwas?

Ihre Rückmeldungen sind für uns wichtig, da die Umsetzungshilfen kontinuierlich überarbeitet werden. Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldung.

feedback@schul-it-navigator.de