

Muster

Vorlagen zur Kommunikation mit Schulen bei der Einführung eines Wissensmanagements

Zweck

Ein Wissensmanagement lebt von der Akzeptanz der Nutzenden. So ist es zielführend, relevante Akteure im Kontext der Schul-IT und des Schul-IT-Supports frühzeitig über eine geeignete Kommunikationsstrategie einzubinden.

Das hier vorliegende Dokument bietet praxiserprobte Vorlagen für ein Anschreiben an Schulen sowie Argumentationshilfen bei der Einbindung von Lehrkräften in die Erstellung und Nutzung eines externen Wissensmanagements (Self Service Portal für Lehrkräfte).

Anwendungsempfehlungen

Um Schulen frühzeitig in die Planung, Nutzung und Erarbeitung eines Wissensmanagements einzubinden, bietet sich eine proaktive und wertschätzende Kommunikationsstrategie an. Die bereitgestellten Textbausteine und Standardantworten dienen dabei einer schnellen und expliziten Orientierung für die schulträgereigenen Planungen.

Weiterführende Informationen stehen auf dem Schul-IT-Navigator in der Handreichung und Umsetzungshilfe für ein Wissensmanagement zur Verfügung.



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

Kollaboratives Arbeiten und Informationsstrategie

Kommunikation ist essenziell für die Akzeptanz von neuen IT-Lösungen und bei deren Einführung ein oft unterschätzter Faktor. Um dem Wissensmanagement zum Erfolg zu verhelfen, ist eine Informationsstrategie nötig. Die Schulen müssen von Anfang an mit eingebunden werden, um Bedenken gegen die Einführung einer weiteren Plattform proaktiv entgegen zu wirken.

Vielorts werden in den Schulen schon Handreichungen und Anleitungen entwickelt worden sein. Wichtig ist, die geleistete Arbeit anzuerkennen und verständlich zu machen, dass diese nicht umsonst war, sondern ein wichtiges Fundament für das Wissensmanagement bildet. Zudem könnte die Aufnahme dieser Artikel dazu führen, diese zu standardisieren und damit allgemeingültiger nutzbar zu machen.

Von dem an den Schulen erarbeiteten Wissen können alle profitieren. Deshalb sollen diese zum kollaborativen Arbeiten motiviert werden. Um diesen kollaborativen Aspekt zu betonen, kann es helfen, die externe Wissensdatenbank als Wiki¹ zu positionieren. In einem ersten Schritt kann dies über ein Anschreiben geschehen, das die Schulen über den Aufbau der Wissensdatenbank informiert und dazu einlädt, am Wiki mitzuwirken.

Vorlage: Anschreiben an die Schulen

Liebe Schulleitungen,
liebe Lehrkräfte,

mit dem Ziel unsere Serviceleistungen im Kontext des Schul-IT-Supports stetig zu verbessern, möchten wir unser Angebot künftig mit einfachen und leicht zugänglichen Hilfestellungen erweitern.

So soll „Wissen“ zur Anwendung und schulischer Nutzung von Schul-IT in Form eines kollaborativen Wikis gebündelt und für alle verfügbar gemacht werden. Hierbei soll der Wissenspool sehr weit gefasst werden: So besteht zum einen das Ziel, einfache Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Selbstlösung von technischen Problemen bereitzustellen. Zum anderen sollen Wissensartikel zur Verfügung stehen, die Tipps zum schulischen Einsatz der Technik geben (How-To-Beschreibungen). Erweitern lässt sich der Wissenspool durch schulspezifische Inhalte (z.B. Jahreshandreichungen der Schulleitung) und weitere Informationen, die dem jeweiligen Kollegium zentral zur Verfügung stehen sollen. Diese sind dann selbstverständlich nur der jeweiligen Schule zugänglich.

Für dieses Vorhaben zum Aufbau eines kollaborativen Wikis bildet insbesondere das an den Schulen bereits erarbeitete und dokumentierte Wissen einen wichtigen Baustein. So haben Sie als Schule in den vergangenen Jahren trotz herausfordernder Umstände zahlreiche Anstrengungen gemeistert: Mit viel Engagement und Kreativität wurden eigene IT-Lösungen erarbeitet, Anleitungen geschrieben, PDFs gestaltet, How-To-Beschreibungen erstellt, Schulungen konzipiert und durchgeführt. Wir möchten Sie nun dazu einladen, diese Wissensschätze gemeinsam mit uns zu heben und zusammen das Wiki mit Leben zu befüllen. So können von individuell erarbeiteten Lösungen alle profitieren und mit gemeinsamem Wissen künftig den digitalen Schulalltag stärken.

Bitte schicken Sie uns bis zum [Datum] Ihre Handreichungen, Anleitungen, PDFs, How-Tos, Tutorials und alle weiteren Formate, die für das Wiki interessant sein könnten.

Wenn Sie Fragen haben, kommen Sie gerne auf uns zu. Wir freuen uns auf Ihre Beiträge.

¹ Ein Wiki ist ein Nachschlagewerk, das von den Nutzenden selbst ergänzt und bearbeitet werden kann.

Grundsätzlich bestehen bei den Schulen viele Bedenken gegen die Einführung einer neuen Plattform und die Herausgabe von intern erarbeitetem Wissen. Um diesen Bedenken entgegenzutreten, ist **persönliche Überzeugungsarbeit** durch die Schul-IT unabdingbar. Diese genießt an den Schulen einen guten Ruf und ist häufig vor Ort, z. B. bei Sprechstunden. Im persönlichen Kontakt können Multiplikatoren wie Schulleitungen und der technischen Assistenz die Vorteile des gemeinschaftlichen Projekts nähergebracht und Vorurteile entkräftet werden.

Die nachfolgende Tabelle stellt typischen Vorbehalten und Bedenken mögliche Antworten und Argumente für eine Wissensdatenbank gegenüber, um vorbereitet in eine Kommunikation mit den Schulen treten zu können.

Vorlage: Argumentationshilfe

„Ich kann keine Datenbank nutzen, wenn nicht einmal das Internet funktioniert.“	Derzeit sind noch nicht an allen Schulstandorten verlässliche Breitbandanschlüsse verfügbar. Diese werden in den kommenden Monaten eingerichtet. Da das gemeinschaftliche Wiki ein langfristiges Projekt ist, sollte so früh wie möglich der Grundstein dafür gelegt werden.
„Wir haben bereits so viele Plattformen, ich will nicht noch eine weitere nutzen.“	Auf dem Wiki soll Wissen zentral gesammelt und für alle zugänglich gemacht werden. Somit ersetzt es eine Vielzahl von Plattformen, auf denen die Informationen derzeit verstreut sind. Anleitungen, Handreichungen, Tipps zur pädagogischen Nutzung von Software – all dies finden Sie in Zukunft auf dem Wiki. Sie können Benutzernamen und Passwörter im Browser speichern, sodass Sie sich Ihre Anmeldeinformationen nicht merken brauchen.
„Warum brauche ich eine Datenbank? Ich kann doch alles googlen.“	Das Wiki können Sie ebenso nutzen wie Google: Geben Sie einfach einige Stichwörter oder eine Frage ein und Ihnen werden passende Vorschläge angezeigt – mit dem Vorteil, dass die Information speziell für die Schulen bzw. der IT-Lösungen des Schulträgers aufbereitet wurden und immer auf dem aktuellen Stand gehalten werden.
„Wir haben PDF-Handbücher mit allen Infos – wozu da noch eine Datenbank?“	Im Wiki finden Sie alle Informationen unter einem Dach – und Sie können sich stets sicher sein, dass diese auf dem aktuellen Stand sind. Das Wiki lässt sich einfacher durchsuchen als ein PDF. Sie können schneller und bequemer an genau die Informationen kommen, die Sie brauchen. Wenn Sie nach wie vor gerne ein PDF nutzen möchten, können Sie dieses ganz einfach im Wiki herunterladen.
„Eine Datenbank löst die Probleme nicht – was wir brauchen ist ein Vor-Ort-Support.“	Das Wiki ist ein weiterer unterstützender Baustein des Supports. Selbstverständlich kann es immer Probleme geben, die nur vor Ort gelöst werden können. Das Wiki wird eine spürbare Entlastung für die Schul-IT bringen, weil diese sich weniger mit ständig wiederkehrenden, einfach zu lösenden Anliegen beschäftigen muss. Stattdessen kann sich die Schul-IT auf andere Aufgaben konzentrieren, z. B. den Vor-Ort-Support.

Autorinnen und Autoren

Sandra Noto (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)
Antje Reuter (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)

PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH Friedrichstr. 149, 10117 Berlin | www.pd-g.de | schuedigital@pd-g.de



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