

## Muster

# Anleitung und Vorlage zur Erstellung von Wissensartikeln

## Zweck

Für die Erstellung eines effektiven Wissensmanagements im Schul-IT-Support sind standardisierte Vorlagen (Templates) ein geeignetes Instrument, um Wissen einheitlich für die Nutzenden aufzubereiten.

Das hier vorliegende Muster zur Erstellung von Wissensartikeln bietet Schulträgern eine Orientierung für eine mögliche Strukturierung und Bereitstellung von Wissen.

## Anwendungsempfehlungen

Die Erstellung von strukturierten Wissensartikeln über standardisierte Vorlagen reiht sich in den Gesamtprozess der Einführung und Etablierung eines zentralen Wissensmanagements ein. Dieses Dokument dient dabei einer schnellen und expliziten Orientierung für die Vorlagenerstellung. 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](http://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](mailto:feedback@schul-it-navigator.de)

## Erstellung von Wissensartikeln

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

Vorlagen (Templates) bieten eine komfortable Möglichkeit, Wissen in einer einheitlichen Form für die Nutzenden aufzubereiten. Für verschiedene Formate (z. B. Anleitungen, FAQs) können jeweils eigene Templates angelegt werden. Wird ein Artikel für die Wissensdatenbank erstellt, sollte immer ein angelegtes Template verwendet werden. Dieses soll Orientierung bieten, kann aber auch flexibel angepasst werden. So kann es beispielsweise 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 inhaltliche Aufbereitung des Wissens sollte konsistent sein. Ein einheitlicher Sprachstil macht es für die Nutzenden einfacher, den Lösungsweg nachzuvollziehen. Es empfiehlt sich, kurze und einfache Sätze zu verwenden und möglichst auf Fachbegriffe zu verzichten. Screenshots können eingesetzt werden, um den Inhalt bildlich zu unterstützen und Nutzende unterstützend anzusprechen.

### Muster Vorlage für Wissensartikel

Titel: Schlagwort und Kurzbeschreibung

Service: Anwendungsfall

Einleitung

z. B. kurze Erläuterung des Sachverhalts/Anwendungsfalls oder als Frage formuliert

Schritt-für-Schritt-Anleitung mit eindeutigen Überschriften und Teilabschnitten

**H 1 Überschrift 1. Teilabschnitt (z. B. Geschlossene Tickets suchen):**

- Beschreiben Sie den ersten notwendigen Schritt. Heben Sie mögliche SCHALTFLÄCHEN in Großbuchstaben hervor.
- Beschreiben Sie den zweiten notwendigen Schritt. Heben Sie mögliche SCHALTFLÄCHEN in Großbuchstaben hervor.
- Fügen Sie Verlinkungen zu weiterführenden Artikeln ein. [Fügen Sie ein Bild ein, falls hilfreich]

• **H 1 Überschrift 2. Teilabschnitt (z. B. Geschlossenes Ticket erneut öffnen):**

- Beschreiben Sie den ersten notwendigen Schritt. Heben Sie mögliche SCHALTFLÄCHEN in Großbuchstaben hervor. [Fügen Sie ein Bild ein, falls hilfreich]
- Beschreiben Sie den zweiten notwendigen Schritt. Heben Sie mögliche SCHALTFLÄCHEN in Großbuchstaben hervor. [Fügen Sie ein Bild ein, falls hilfreich]
- ...

Abschluss

Schreiben Sie einen abschließenden Satz, um die Anleitung zu beenden.

Erklärung für Bearbeiter<sup>1</sup>

Weiterführende Informationen, Notizen für Bearbeiter

Keywords

Keywords und Synonyme für Begriffe, die zuvor verwendet wurden. Keywords und Begriffe, die in den Kontext gehören.

<sup>1</sup> **Hinweis:** Die Erklärung für die Bearbeiter sollten für die externen Nutzenden (z.B. Lehrkräfte) nicht sichtbar sein. Ebenso kann auch mit den Keywords verfahren werden.

## Beispiel eines Wissensartikels für externe Nutzende (z.B. Lehrkräfte)

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>Stellen Sie den Service an den Titelanfang, um den Kontext zu verdeutlichen. Verwenden Sie konsistente Überschriften, um mehr Übersichtlichkeit zu schaffen.</p> | <p><b>Herstellen der Verbindung zum Internet auf dem iPad - Self Service Portal</b></p> <p><b>Titel</b></p>  | <p>Stellen Sie die allgemeingültigen Informationen an den Anfang des Wissensartikels in die Einleitung.</p>   |
| <p>Nutzen Sie die Sie-Form, um Ihre Zielgruppe (Lehrkräfte) anzusprechen.</p>   | <p>iPad: Herstellen der Verbindung zum Internet</p> <p><b>Einleitung</b></p> <p>Sie können das iPad mit jedem verfügbaren drahtlosen Netzwerk (WLAN) verbinden. Eine hergestellte Verbindung wird gespeichert. Das iPad stellt automatisch wieder die Verbindung zu diesem WLAN her, wenn Sie an diesen Standort zurückkehren.</p> <p><b>Schritt-für-Schritt-Anleitung mit eindeutigen Überschriften und Teilabschnitten und ggf. Screenshots</b></p>  | <p>Unterteilen Sie jeden Schritt in mehrere Unterschritte und verwenden Sie kurze, einfache Sätze.</p>  |
| <p>Verwenden Sie für jeden Schritt eine eigene Überschrift.</p>   | <p>iPad mit einem WLAN verbinden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wählen Sie EINSTELLUNGEN &gt; WLAN und aktivieren Sie die Option „WLAN“.</li> <li>2. Wählen Sie die Option „Ein Netzwerk“.</li> <li>3. Tippen Sie auf das Netzwerk, mit dem Sie das iPad verbinden wollen.</li> <li>4. Geben Sie das Passwort für das WLAN ein, sofern erforderlich.</li> <li>5. Wenn das WLAN-Symbol oben auf dem Bildschirm erscheint, ist das iPad mit einem WLAN verbunden.</li> </ol> <p>iPad mit ausgeblendetem Netzwerk verbinden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wählen Sie EINSTELLUNGEN &gt; WLAN und aktivieren Sie die Option „WLAN“.</li> <li>2. Wählen Sie die Option ANDERES.</li> <li>3. Geben Sie den Namen des Netzwerks ein.</li> <li>4. Wählen Sie den Sicherheitstyp aus.</li> <li>5. Geben Sie das Passwort ein.</li> <li>6. Wenn das WLAN-Symbol oben auf dem Bildschirm erscheint, ist das iPad mit einem WLAN verbunden.</li> </ol> <p><u>Netzwerkverbindung des iPad überprüfen:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="#">Öffnen Sie Safari</a> und rufen Sie eine Website auf.</li> <li>2. Bei bestehender Verbindung wird eine Website geladen.</li> </ol> <p>iPad mit einem persönlichen Hotspot verbinden:</p> | <p>Nutzen Sie die gleiche Struktur für alle weiteren Schritte. Prüfen Sie, ob diese Schritte einen eigenen Eintrag wert sind, z. B. wenn sie häufig angefragt werden.</p> |

Wenn ein iPhone oder ein iPad (Wi-Fi + Cellular-Modelle) einen persönlichen Hotspot teilt, kann das iPad mit dieser mobilen Internetverbindung verbunden werden.

Beschreiben Sie im letzten Schritt das gewünschte Ergebnis, damit das Ende der Anleitung deutlich ist.

1. Rufen Sie **EINSTELLUNGEN > WLAN** auf und wählen Sie den Namen des Geräts, das seinen persönlichen Hotspot teilt.
2. Geben Sie das Passwort ein, wenn eine Passwort-Abfrage erfolgt. Das Passwort ist auf dem iPhone oder iPad einsehbar: **EINSTELLUNGEN > MOBILES NETZ > PERSÖNLICHER HOTSPOT**
3. Wenn das **WLAN-Symbol** oben auf dem Bildschirm erscheint, ist das iPad mit einem WLAN verbunden.

Heben Sie Schaltflächen und Dateipfade hervor, indem Sie Großbuchstaben nutzen.

#### **Schlagwörter (ggfs. in einem Glossar definieren)**

iPad, Tablet, Internet, WLAN, Netzwerk, drahtlos, Hotspot, mobil

Die Schlagwörter (Keywords) können in einem Glossar definiert werden, sodass alle Mitarbeitenden die gleichen Schlagwörter verwenden. Abhängig vom System können Schlagwörter verschiedenen gewichtet werden: z.B. ein Schlagwort, das sich auf den Service bezieht (iPad) und ein Schlagwort, das die Suche weiter einschränkt (Internet, WLAN).

## 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](http://www.pd-g.de) | [schuedigital@pd-g.de](mailto:schuedigital@pd-g.de)



### **Schon gewusst?**

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

 [www.schul-it-navigator.de](http://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](mailto:feedback@schul-it-navigator.de)