

Optimierung IT-Wissenstransfer

Katja Portmann/Studierende HSLU



Die Autorin studierte an der Hochschule Luzern und hat im Sommer 2018 ihr vierjähriges Wirtschaftsstudium abgeschlossen. Im Rahmen ihres Studiums hat sie zum Thema „Optimierung IT-Wissenstransfer“ die Bachelorarbeit für die Rodtegg verfasst. Der folgende Bericht fasst den Auftrag, das Vorgehen sowie die aus der Arbeit resultierenden Erkenntnisse kurz zusammen.

Der Auftrag

Der Auftrag

Die Mitarbeitenden der Rodtegg nutzen verschiedene Informatiksysteme. Durch die teilweise unregelmässige Anwendung der Systeme und weil die Mitarbeitenden dies oft als Nebenaufgabe empfinden, fehlen oft vertiefte Anwenderkenntnisse. Das Hauptziel der Bachelorarbeit war, den IT-Wissenstransfer der Rodtegg zu analysieren und aufzuzeigen, wie die Mitarbeitenden bei der Arbeit mit Office und im Polypoint effizienter werden und sich sicherer fühlen.

Das Vorgehen und die Erkenntnisse

Aus mehreren Gesprächen, Interviews und Workshops hat sich ergeben, dass das

- Wissen über die IT-Systeme bei den Rodtegg-Mitarbeitenden sehr unterschiedlich vorhanden ist.
- Welches Wissen den Mitarbeitenden der Rodtegg konkret fehlt, kann nicht generell oder bereichsspezifisch ermittelt werden. Jeder Mitarbeitende hat sein eigenes Wissensniveau.
- Die identifizierten, Rodtegg internen Wissenslücken bedingen keine flächendeckende und generelle Schulung aller Mitarbeitenden.
- Auch gibt es nicht die eine richtige Methode, um den Mitarbeitenden mehr IT-Kenntnisse zu verleihen.

Die Massnahmen

Aufgrund der obgenannten Erkenntnisse resultierten für die Rodtegg die folgenden fünf Massnahmen.

1. Selbstdisziplin Mitarbeitende

Mitarbeitende und ihre Selbstdisziplin. Viele Fragen könnten durch „logisches Überlegen“ selber beantwortet werden. Die Auswertungen haben gezeigt, dass den Mitarbeitenden vor allem Office-Wissen fehlt. Die Suche nach der Lösung im Internet bspw. über Google oder in Youtube ist eine Möglichkeit, sich selber zu informieren. Oder es könnte eine FAQ-Plattform aufgebaut werden.

2. Motivation

Die Motivation, sich selber weiterzubilden zu wollen, ist das A und O bei diesem Thema. Die alleinige Wissensvermittlung genügt nicht, Lernen braucht Zeit. Das heisst, ohne



Übung bringt jegliche Schulung und Wissensvermittlung nichts. Die Mitarbeitenden müssen lernen wollen und die Übungen machen.

3. Key-User

Key-User-Konzept wird grundsätzlich als gut und sinnvoll empfunden. Es soll aktualisiert und vor allem für Polypoint Fragen angewendet werden.

4. Checklisten

Vorgesetzte und ihre Checklisten. Die verschiedenen Workshops haben gezeigt, dass diese Erwartungen an die Mitarbeitenden in den einzelnen Bereichen und Fachbereichen sehr unterschiedlich ausfallen. Eine generelle Schulung des IT-Wissens ist aufgrund der unterschiedlichen Wissensniveaus nicht sinnvoll und bedarf daher einer personenbezogenen Lösung. Um den Schulungsbedarf zu ermitteln, hat die Autorin fachbereichsspezifische Checklisten erstellt.

5. Share-Point Handbuch

Die Rodtegg und ihr Share-Point. Die vorhandenen Informationen sollen den Mitarbeitenden zentral zur Verfügung gestellt und die Wissensbewahrung ausgebaut werden. Anleitungen, Muster, Abklärungen, Hinweise und Prozessanleitungen sollen erarbeitet und auf einer einheitlichen Plattform allen Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt werden. Wichtig ist dabei, die Unterlagen so abzuspeichern, dass sie von allen gefunden werden können. Die Mitarbeitenden sollen darauf sensibilisiert werden, sich die Hilfe selbständig zu holen oder die von Office zur Verfügung gestellte F1-Taste zu benutzen.

Fazit

Jeder Vorgesetzte hat die Aufgabe, den Wissenstand seiner Mitarbeitenden festzustellen und IT-Wissenslücken zu erkennen. Die Lösungen sind individuell und können nicht fachbereichsübergreifend vollzogen werden. Dies ist auch durch die unterschiedlichen Erwartungen bedingt, welche die Vorgesetzten an die Mitarbeitenden stellen. Für die Wissensidentifikation sollen die Checklisten verwendet werden, welche bereichsspezifische Erwartungen an IT-Anwenderkenntnisse enthalten. Diese sollen von den Vorgesetzten ergänzt und auf die Tätigkeit ihrer Mitarbeitenden angepasst werden. Anschliessend können damit die Wissenslücken der Mitarbeitenden erkannt und mit den oben genannten Massnahmen geschlossen werden.

