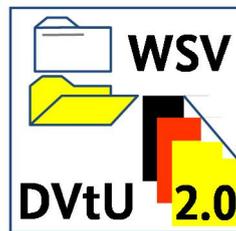




Digitale Verwaltung technischer Unterlagen 2.0



Schulungskonzept Update DVtU 2.0

Version 1.0
Stand 07/2014

Digitale Verwaltung technischer Unterlagen 2.0	
Produkt:	SKzpt-DVtU 2.0
Version:	1.0
Zustand:	<input checked="" type="checkbox"/> in Bearbeitung seit: 01.07.2014 <input checked="" type="checkbox"/> vorgelegt am: 14.07.2014 <input checked="" type="checkbox"/> QS-gesichert am: 15.07.2014 <input type="checkbox"/> abgenommen am
zuletzt gespeichert durch:	Seyffarth, Uwe
Autor(en):	Seyffarth, Uwe
Auftraggeber:	WSV
Dokumenten-ID	SKzpt-DVtU 2.0-1.0
Ablage IT:	Schulungskonzept_DVtU-2-0_Doku_DLZ-IT_V-1-0.docx

1 Allgemeines und Verzeichnisse

1.1 Vorwort

Das Verfahren Digitale Verwaltung technischer Unterlagen (DVtU) wurde mit Erlass EW 23/12.08.04/36 VA 05 für die WSV eingeführt.

Das Rollout der DVtU wurde Anfang 2012 beendet. Derzeit findet die Migration der DVtU zu Version 2.0 statt. Die Änderungen sind im Wesentlichen technischer Natur. Aber auch für die Nutzer gibt es einige Änderungen.

Dieses Konzept dient der Analyse von Bedarf und Zielgruppen und Ableitung geeigneter, wirtschaftlicher und zielführender Maßnahmen

1.2 Änderungsübersicht

Nr.	Änderung		Umfang der Änderung	Änderungsgrund	Bearbeiter
	Datum	Version			
1	01.07.14	1.0	Erstellung	Vorlage HPR	Seyffarth

Tabelle 1-1: Änderungsübersicht

1.3 Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeines und Verzeichnisse.....	3
1.1	Vorwort.....	3
1.2	Änderungsübersicht.....	3
1.3	Inhaltsverzeichnis.....	4
1.4	Tabellenverzeichnis.....	4
1.5	Verzeichnis der verwendeten Abkürzungen.....	5
2	Präambel	6
3	Bedarfsanalyse	7
4	Zielgruppenklassifikation.....	8
5	Zielgruppenbezogene Schulungsmaßnahmen	9
5.1	Basisinformationen für alle Zielgruppen.....	9
5.2	Nutzer des Archivbereichs.....	9
5.3	Nutzer des Bearbeitungsbereiches	9
5.4	Neue Nutzer	10
5.5	DVtU-Verfahrensbetreuer	10
5.6	DVtU-Ansprechpartner	10
6	Support und laufende Fortbildung.....	11
6.1	Support.....	11
6.2	Laufende Fortbildung / Weiterentwicklung.....	11
7	Zusammenfassung.....	12

1.4 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1-1:	Änderungsübersicht	3
Tabelle 1-2:	Abkürzungsverzeichnis	5
Tabelle 7-1:	Zusammenfassung der Maßnahmen für die Zielgruppen	12

1.5 Verzeichnis der verwendeten Abkürzungen

Abkürzung	Bedeutung
AN	Auftragnehmer
DAP	DVtU-Ansprechpartner
DLZ-IT	Bundesanstalt für IT-Dienstleistungen
DVB	DVtU-Verfahrensbetreuer
DVtU	digitale Verwaltung technischer Unterlagen
GDWS	Generaldirektion Wasserstraßen und Schifffahrt
itpedia	Wiki des Geschäftsbereiches des BMVI itpedia ist für alle Mitarbeiter innerhalb des Geschäftsbereiches des BMVI im Intranet erreichbar
SAF	Sonderstelle für Aus- und Fortbildung
Wiki	Hypertext-System für Webseiten, deren Inhalte von den Benutzern nicht nur gelesen, sondern auch online direkt im Webbrowser geändert werden können ¹
WSV	Wasser- und Schifffahrtsverwaltung des Bundes

Tabelle 1-2: Abkürzungsverzeichnis

¹ Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Wiki> Stand 18.07.2014

2 Präambel

Ein Training der Endanwender ist erforderlich, um diese mit der Bedienung der DVtU 2.0 und der Anwendung vertraut zu machen. Bei der Einführung einer neuen Technologie wie z. B. einer neuen grafischen Benutzeroberfläche ist mit einem gewissen Aufwand zu rechnen, der aber zurückgehen wird, wenn die Anwender die Lernkurve erst einmal überwunden haben. Es liegt hierbei im Interesse sowohl der Anwender als auch der Dienststelle, den Trainingsaufwand zu optimieren und exakt auf die Bedürfnisse der Anwender abzustimmen, um die Kosten auf ein notwendiges Minimum zu reduzieren. Voraussetzung dafür ist die hochgradige Standardisierung sämtlicher Anwendungen auf ein einheitliches Bedien- und Interaktionsmodell. Dies wiederum wirkt sich positiv auf den Supportaufwand aus, welcher durch ein hohes Ausbildungsniveau der Endanwender reduziert wird. Dies sichert die Investitionen des Unternehmens in Bezug auf die Produktivität!

Im konkreten Fall der Umstellung der DVtU auf die Version 2.0 steht der bisher genutzte Funktionsumfang weiterhin vollständig mit fast identischer Oberfläche zur Verfügung, wobei einige Funktionen erweitert wurden. Die wesentlichen Änderungen der DVtU 2.0 wurden in der technischen Basis vorgenommen. Hier sind Datenbank, Infrastruktur, Systemverteilung, Betriebssystem und die Komponententrennung beispielhaft zu nennen.

Um die Unterschiede kennen zu lernen und möglichst schnell das Tagesgeschäft wieder aufnehmen zu können, werden je nach Tiefe und bisheriger Erfahrung der Nutzung eine Information, eine Unterweisung, ein Workshop oder auch eine Schulung angeboten.

3 Bedarfsanalyse

Ein wichtiger Bestandteil für den Erfolg von Informationsvermittlung ist die intensive Analyse des Weiterbildungsbedarfs in Abhängigkeit des Teilnehmerkreises und der zu erreichenden Bildungsziele. Nach der Analyse können der individuelle Ausbildungsbedarf, die Methode und ggf. die Schulungsinhalte bedarfsgerecht festgelegt werden.

Eine fundierte quantitative Ermittlung des Weiterbildungsbedarfs ist ebenso wie die Initialisierung der organisatorischen Maßnahmen nur vor Ort möglich.

Die im Zuge der Einführung der DVtU praktizierte vollflächige Schulung hat sich im Nachhinein als wenig zielführend erwiesen. Ein großer Teil der Anwender konnte aus unterschiedlichen Gründen das Erlernete nicht zeitnah anwenden. Das vermittelte Wissen konnte dadurch nicht vertieft werden und ging verloren.

Für eine bedarfsbezogene Schulung stehen die Standardkurse zur Verfügung. Je nach Bedarf können themenbezogene Workshops genutzt werden.

4 Zielgruppenklassifikation

Das Schulungskonzept für die Migration auf DVtU 2.0 betrachtet die bisherigen Nutzer der DVtU als Zielgruppe. Diese Nutzer wurden alle im Rahmen der Einführung der DVtU geschult. Neue Anwender werden im Rahmen der regulären Basisschulung DVtU je nach Nutzergruppe geschult.

Das Tätigkeitsbild der Anwender ändert sich im Sinne der Dienstpostenbeschreibung mit der Anwendung der neuen Softwareversion nicht.

In der bisherigen Praxis hat sich erwiesen, dass eine bedarfsbezogene Schulung einer Flächenschulung vorzuziehen ist. So kann vom Anwender zeitnah das erworbene Wissen mit bei der Bewältigung der aktuellen Aufgaben zur Anwendung kommen.

Die Zielgruppen für in Bezug auf die Migration auf DVtU 2.0 können wie folgt definiert werden:

1. Nutzer des Archivbereiches (der bisherigen Archivkomponente, Recherche im Baubestandswerk)
Nutzer des Bearbeitungsbereiches (bisherige Bearbeitungskomponente)
2. neue Nutzer
Nutzer, die bisher nie in der DVtU gearbeitet haben
3. DVtU-Verfahrensbetreuer
je Außenstelle der GDWS eine Person
4. DVtU-Ansprechpartner
je Amt ein bis zwei Anwendungsbetreuer vor Ort

5 Zielgruppenbezogene Schulungsmaßnahmen

In der WSV wird die DVtU sehr heterogen genutzt. Die Maßnahmen zur Wissensvermittlung sollen sich dieser Nutzung anpassen. Eine flächendeckende Schulung aller Anwender über eine Basisinformation hinaus hat sich im Nachhinein als ineffektiv, teuer und wenig praktikabel erwiesen. Zielführender ist es, anforderungsbezogene Maßnahmen durchzuführen. Dies soll bei der Einführung der DVtU 2.0 umgesetzt werden.

5.1 Basisinformationen für alle Zielgruppen

Die allgemeinen für den Nutzer relevanten Informationen (Namenskonventionen, Informationen zu technischen Infrastrukturänderungen, neue Funktionalitäten wie beispielsweise Volltextsuche) werden in einem Newrelease-Dokument zusammengefasst und allen Nutzern im Intranet zur Verfügung gestellt.

5.2 Nutzer des Archivbereichs

Die bisherige Archivkomponente gilt WSV-weit als anerkanntes System und wird in der breiten Fläche verwendet. Die Umstellung auf die neue Version DVtU 2.0 wird für die Anwender kein Problem sein, da sich nur sehr wenige und marginale Dinge geändert haben, die Unterlagensuche jedoch nach den selben Datenfeldern und Suchbegriffen wie in der bisherigen Version erfolgt.

Eine Nutzung ist nach Kenntnisnahme des Newrelease weiterhin gegeben. Der geringfügig geänderte Aufruf der Suche im PC-Client wird in der Releaseinformation beschrieben. Im Einzelfall werden Fragen durch den Support beantwortet.

5.3 Nutzer des Bearbeitungsbereiches

Die Nutzungsintensität des Bearbeitungsbereiches reicht in der WSV von null bis sehr intensiv. Die Nutzung selbst ist je nach Aufgabe im Amt ebenfalls sehr unterschiedlich. Es ist also eine nutzungsspezifische Themenvermittlung zielführend.

Im Zuge der Migration sind die intensiv nutzenden Ämter verstärkt zu unterstützen. Andererseits haben diese Anwender auch einen sehr hohen Wissenstand im Umgang mit der DVtU und sind somit sehr schnell in der Lage, die Änderungen zu verinnerlichen. Es werden in diesen Fällen die unten aufgelisteten Maßnahmen 1-3 ausreichend sein.

Je nach Bedarf sind folgende Maßnahmen vorgesehen:

1. ausführliches Newrelease mit Darstellung der Änderungen gegenüber der bisherigen Arbeit und den Neuerungen
2. Bereitstellung eines themenbezogenen Schulungshandbuches zur bedarfsbezogenen Information und optional die Möglichkeit der Nutzung der Schulungsinstanz beim DLZ-IT
3. Themenbezogene Workshops durch den DAP mit Unterstützung der DVB im Amt
4. Nutzern mit wenig bis keiner Nutzungserfahrung, deren Schulung zwar stattfand aber eine Anwendung des Gelernten aus welchen Gründen auch immer bisher unterblieb wird die Möglichkeit einer Updateschulungen in Verbindung mit einem Auffrischkurs durch einen externen AN in Eigenregie des Amtes im Amt oder als Kooperationsmaßnahme unter Nutzung der vertraglichen Rahmenbedingungen mit dem AN gegeben.

Im Zuge des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses wird derzeit die Möglichkeit der Bereitstellung von e-Learning-Modulen geprüft.

Ziel aller dieser Maßnahmen ist es, dass die Anwender ihre bisherigen Tätigkeiten in der neuen Version fortführen können und die neuen Möglichkeiten kennen und nutzen lernen.

5.4 Neue Nutzer

Erstanwender der DVtU erhalten über die vorhandenen Möglichkeiten (SAF oder Inhouseseminare) eine Schulung auf dem aktuellen Stand der DVtU.

Als Standardschulungen werden aufeinander aufbauend angeboten:

- Archivbereich 0,5 Tage
- Bearbeitungsbereich 1,0 Tage
- CAD-Kopplung 2,0 Tage

5.5 DVtU-Verfahrensbetreuer

Die DVtU 2.0 wird auch weiterhin auf die Supportkette DVtU-Ansprechpartner (DAP) → DVtU Verfahrensbetreuer (DVB) → DLZ-IT → externer Auftragnehmer und Entwickler (AN Contact) stützen.

Der (regelmäßigen) Unterweisung der DVB kommt dabei eine zentrale Bedeutung zu. Dem wird durch bedarfsgerechte Workshops, ggf. unter Hinzuziehung des AN, beim DLZ-IT Rechnung getragen. Diese Workshops dienen auch dem Feedback aus der WSV die Erarbeitung der evtl. dadurch erforderlichen Changes.

Die DVB haben die Entwicklung der DVtU 2.0 eng begleitet und haben durch Testwochen, QS-Maßnahmen und Workshops die erforderlichen Kenntnisse zur neuen Version.

5.6 DVtU-Ansprechpartner

In jedem Amt wurden ein bis zwei DVtU-Ansprechpartner (DAP) benannt. Diese führen als Key-User den First-Level-Support durch und stehen in engem Kontakt mit den DVB. Da die meisten Änderungen der DVtU 2.0 konfigurativ (also im Inneren der DVtU und der Administration betreffend) stattgefunden haben, benötigen die DAP je nach Nutzungsgrad im Amt eine genauere Einweisung, um auch die inneren Zusammenhänge kennen zu lernen und in die Lage versetzt werden, bei Bedarf als Multiplikatoren zu wirken und Fragen der Anwender im First-Level-Support kompetent beantworten zu können.

Da die Nutzung der DVtU nicht in allen Dienststellen gleichermaßen intensiv stattfindet, sollen eintägige Schulungen für diesen Mitarbeiterkreis vor Einführung der DVtU vom DLZ-IT und den DVB angeboten werden.

Die Änderungen der DVtU 2.0 und die Aufgaben im Amt bei der Umstellung werden vor Durchführung der Migration in max. eintägigen Workshops durch die DVB ggf. unter Begleitung des DLZ-IT vermittelt.

6 Support und laufende Fortbildung

6.1 Support

Der Support für die DVtU 2.0 erfolgt weiterhin vierstufig durch:

1. DVtU-Ansprechpartner (DAP) direkt vor Ort
2. DVtU Verfahrensbetreuer (DVB) als Experten im Bereich der GDWS-AST
3. Themengebiet DVtU/CAD beim DLZ-IT auf Grundlage des zu schließenden SLA
4. Contact Software GmbH als Entwickler der Basissoftware und Vertragspartner für die Customizinganteile

Diese Supportstruktur hat sich über Jahre bewährt, ist den Anwendern bekannt, wird von diesen angenommen und daher so fortgesetzt.

Für Anfragen steht auch die Support-Adresse des Ticketsystems

DVtU.support@ba-dlz-it.bund.de

zur Verfügung, das schon bisher (mit allein über 430 Anfragen im letzten Jahr) intensiv genutzt wird.

6.2 Laufende Fortbildung / Weiterentwicklung

In dieser Abstufung findet auch die weitere Unterstützung bei der Fehlerbeseitigung, kleinere Weiterentwicklungen und sonstige Unterstützung statt. Dies kann erfolgen durch:

- Training on the Job
- Workshops
- Vorträge
- Standardschulungen (z. B. SAF)
- bedarfsbezogene Maßnahmen im Amt (externer Dienstleister, DVB, DLZ-IT)
- Handbücher, Trainingsunterlagen

und nach Prüfung künftig ggf. über

- itPedia
- e-Learning

Die Intervalle und Intensität solcher Maßnahmen richten sich nach dem Bedarf der Anwender und können sowohl durch die DAP, DVB, die DVtU-Gruppe beim DLZ-IT oder externe Dienstleister durchgeführt werden.

7 Zusammenfassung

Zielgruppe	Inhalt	Organisation	Durchführung	Zeitbedarf
Nutzer des Archivbereichs	Informationsblatt Releasenotes	Intranet	Selbststudium	15 Minuten
Nutzer des Bearbeitungsbereichs	Newrelease Schulungsunterlagen Workshops	DLZ-IT DVB, DAP	 Amt	1 Stunde laufend 0,5 -2 Tage
Verfahrensbe- treuer (DVB)	Migrations- workshop	DLZ-IT	DLZ-IT	3 Tage
Ansprechpartner (DAP)	Migrations- workshop	DVB	DVB (DLZ-IT)	1 Tag
<p>Darüber hinaus gibt es bei Bedarf für neue Nutzer oder erforderliche Auffrischungsschulungen regelmäßig Kurse bei der SAF oder in Absprache mit den Auftragnehmer Kontakt Inhouseseminare im Amt oder als Kooperationsschulung.</p> <p>Contact ist bereist darüber informiert und passt in Zusammenarbeit mit DLZ-IT und DVB die Unterlagen an die neue Softwareversion an.</p>				
neue Anwender	DVtU 2.0	SAF Amt	externer Dienst- leister DLZ-IT	0,5-3 Tage

Tabelle 7-1: Zusammenfassung der Maßnahmen für die Zielgruppen