

# **Begleitende Evaluation des Kommunikations- und Informationssystems Berufliche Bildung (KIBB)**

**im Auftrag des Bundesinstituts für  
Berufsbildung (BIBB)**

**- Executive Summary des  
dritten Zwischenberichts -**

**Dezember 2005**

Erhebungszeitraum 03/05 – 09/05

VERFASSEN: Jörg Rech, M.A.  
KOORDINATION: Dr. Stefanie Krapp  
LEITUNG: Prof. Dr. Reinhard Stockmann

**KONTAKT**

Centrum für Evaluation (CEval)  
Universität des Saarlandes  
Postfach 15 11 50  
D-66041 Saarbrücken

Tel.: (+49) (0)681/302-3561  
Fax: (+49) (0)681/302-3899  
E-mail: joerg.rech@mx.uni-saarland.de

<http://www.ceval.de>

## **VORBEMERKUNG**

Bei dem vorliegenden Text handelt es sich um eine Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse des dritten Zwischenberichts im Rahmen der begleitenden Evaluation des Kommunikations- und Informationssystems Berufliche Bildung (KIBB). Diese wird im Auftrag des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) durchgeführt.

Der Bericht umfasst den Erhebungszeitraum von März 2005 bis September 2005.

Der vollständige Zwischenbericht liegt der KIBB-Leitung vor.

## EXECUTIVE SUMMARY

Das Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) baut seit Februar 2003 (auf Basis des vertraglichen Starts Anfang 10/02) ein „Kommunikations- und Informationssystem Berufliche Bildung“ (KIBB) auf, das vom BMBF initiiert wurde und zum überwiegenden Teil von ihm finanziert wird. Aufgabe des KIBB ist die Beantwortung von Anfragen eines definierten Nutzerkreises und die Optimierung des internen und externen Wissensmanagements des BIBB. Darüber hinaus soll KIBB Kommunikationsraum für Experten der beruflichen Bildung sein.

Die vorliegende dritte Evaluationsstudie ist Bestandteil der begleitenden Evaluation des KIBB, die sich mit drei Erhebungsphasen über den bisherigen Aufbauprozess des KIBB erstreckt.

Der Evaluationenauftrag umfasst folgende Punkte:

- ✓ Der Evaluationsansatz soll sich an den Standards für Evaluation der Deutschen Gesellschaft für Evaluation orientieren.
- ✓ Die Evaluation soll als partizipativer Prozess aufgebaut sein.
- ✓ Im Rahmen der Evaluation sollen unterschiedliche Methoden der Datenerhebung zum Einsatz kommen.
- ✓ Die Evaluation soll auf zwei Ebenen stattfinden: Zum einen formativ, prozessbegleitend und zum anderen sollen jeweils die Arbeits- und Aufbauphasen einzelner Module mit einer summativen Evaluation abschließen.
- ✓ Es sind in partizipativer Weise unter Beteiligung des KIBB-Teams Instrumente für eine standardisierte, kontinuierliche interne Qualitätskontrolle (Monitoring) zu entwickeln, wobei die Daten vom KIBB-Team selbst erhoben werden sollen.
- ✓ Externe Evaluationsmaßnahmen und interne Datenerhebungsmaßnahmen sind optimal miteinander zu verzahnen.
- ✓ Die Evaluation soll als kontinuierliches Feedbacksystem für alle Beteiligten dienen.

In folgender Evaluationskonzeption wurden die Anforderungen des Evaluationenauftrags umgesetzt:

- ✓ Die theoretische Basis der Evaluationskonzeption bilden vier Modelle: Das Lebenszyklus-Modell, das Wirkungsmodell, das Innovations-/Diffusionsmodell und das Nachhaltigkeitsmodell.
- ✓ Der Entwicklung der Evaluationskonzeption liegt ein partizipativer Ansatz zugrunde, der die intensive Einbindung aller Betroffenen und Beteiligten in den Evaluationsprozess im gesamten Verlauf des Evaluationsvorhabens vorsieht.
- ✓ Als zentrales Strukturierungsinstrument der Evaluation dient das auf den o.g. theoretischen Modellen basierende Monitoring- und Evaluations-Raster (M- & E-Raster). In einem partizipativen Prozess wurde zusammen mit dem KIBB-Team das Raster in seiner zunächst allgemeinen Struktur an die Belange des KIBB angepasst und im Hinblick auf die zu messenden Aspekte spezifiziert.

- ✓ Das M- & E-Raster ist als Analyseleitfaden zu verstehen, der detailliert den Informationsbedarf im Rahmen der Evaluation strukturiert und als Grundlage für die Instrumentenentwicklung, sowie für die Datenerhebung und -interpretation dient. Darüber hinaus stellt es die Basis des Monitoring-Systems des KIBB dar.
- ✓ Die Evaluationskonzeption sieht drei Erhebungsphasen vor, die sich über den gesamten Aufbauprozess von KIBB erstrecken. Mit diesem panel-artigen Design wird die Messung von Veränderungen über die Zeit – etwa in den Einstellungen beteiligter Personen – möglich.
- ✓ Die als integrierte Bestandteile der Gesamtevaluation zu verstehenden Erhebungsphasen folgen einem bestimmten Ablauf:
  - Partizipative Bestimmung der zu erhebenden Daten und des Untersuchungssamples für die jeweilige Erhebungsphase, Erarbeitung / Modifikation der Erhebungsinstrumente und Durchführung der Erhebungen.
  - Auswertung der Erhebungsergebnisse unter Einarbeitung der Monitoring-Daten.
  - Vorstellung, Diskussion und Bewertung der Ergebnisse in einem Workshop und partizipative Ableitung von Empfehlungen.
  - Erstellung eines Zwischenberichts.
  - Überlegungen zu Anpassungen und Weiterentwicklungen des Untersuchungsaufbaus bzw. der Instrumente.
- ✓ Im Rahmen der Evaluation des KIBB werden Daten mittels folgender Methoden erhoben: Dokumentenanalyse, teilstandardisierte Erhebungen – insbesondere leitfadengestützte Intensivinterviews – sowie eine ermittelnde Gruppendiskussion.
- ✓ Die Befragtengruppen im Rahmen der Evaluation von KIBB umfassen neben KIBB- und BIBB-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern auch Kooperationspartner, Auftragnehmer, Kunden und Nutzer des KIBB. Die Zusammensetzung der Befragtengruppen variiert in jeder Erhebungsphase gemäß dem Entwicklungsstand von KIBB.

Die Datenerhebung der dritten Erhebungsphase umfasste neben einer intensiven Dokumentenanalyse und den durch das KIBB-Team erhobenen Monitoring-Daten die leitfadengestützte Befragung folgender Personengruppen: KIBB-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter (8), BIBB-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter (10), Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des BMBF (5), Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des BMWA (2), Auftragnehmer von KIBB (0), Kooperationspartner von KIBB (6)<sup>1</sup> und Mitglieder des „Beratenden Ausschusses KIBB“ (0)<sup>2</sup>, so dass zum Zeitpunkt der Auswertung Daten aus insgesamt 31 (60- bis 90-minütigen) Interviews vorlagen.

---

<sup>1</sup> In der dritten Erhebungsphase wurde neben Interviews auch eine Gruppendiskussion durchgeführt. Die vier Teilnehmer dieser Gruppendiskussion stammen aus dem Kreis der Kooperationspartner des KIBB und gehören zum Untersuchungssample und werden somit zur Vereinfachung der Darstellung hier bei den interviewten Personen aufgeführt.

<sup>2</sup> Interviews, die ausschließlich das Thema „Beratender Ausschuss“ zum Gegenstand hatten, fanden in diesen Erhebungsphasen nicht statt. Drei Interviewpartnerinnen und Interviewpartner von jeweils anderen Befragtengruppen sind aber ebenfalls Mitglied des Beratenden Ausschusses. Deshalb waren der „Beratende Ausschuss“ und seine Beziehung zum KIBB dort ebenfalls Gegenstand der Interviews.

Folgende Empfehlungen aus dem zweiten Evaluationsbericht wurden bisher umgesetzt:

- ✓ Die KIBB-Teamsitzungen und das Monitoringsystem werden vom KIBB seit Januar 2005 – wie empfohlen – wieder konsequent zur Projektsteuerung genutzt. Durch diese Steuerungsinstrumente wird Transparenz geschaffen und zugleich die Voraussetzungen für eine adäquate Zielerreichung ermöglicht.
- ✓ Die Teilnahme der Mitglieder der Implementierungs-AG konnte aufgrund der vom KIBB im Vorfeld der Veranstaltungen durchgeführten Maßnahmen (mehrmalige Kontaktaufnahme, Informationen zu den zu behandelnden Themen) verstetigt werden. Daneben hat sich auch die Teilnahmebereitschaft der Mitglieder des BeAK wieder erhöht, weshalb die Sitzungen dieses Gremiums wieder wie geplant stattfinden konnten.
- ✓ KIBB hat im BIBB Informationsmaßnahmen (Berichte und Präsentationen über KIBB vor hausinternem Publikum, aktuelle Nachrichten über KIBB im BIBB-Intranet, etc.) durchgeführt, welche den individuellen Mehrwert des KIBB für die einzelnen BIBB-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter vermitteln sollten. Dies hat offensichtlich dazu beigetragen, diverse Befürchtungen hinsichtlich KIBB (z.B. Mehrarbeit durch KIBB, Weckung von Begehrlichkeiten durch KIBB, Abgrenzung des KIBB vom BIBB in der Außendarstellung) abzubauen.
- ✓ Einige Teammitglieder haben sich insbesondere im Hinblick auf die Anforderungen der Anfragenbearbeitung weiterqualifiziert.
- ✓ KIBB hat mit der Durchführung von Maßnahmen begonnen, die sowohl das Bewusstsein für die Notwendigkeit der Pflege eines Wissensmanagementsystems erhöhen und zugleich zur Transparenz und Institutionalisierung der dafür notwendigen Arbeitsprozesse beitragen.
- ✓ Zur Verbesserung der Kommunikation und Zusammenarbeit mit der AG BFN hat KIBB begonnen, auf der Mitgliederebene den Nutzen und Mehrwert des Portals zu vermitteln. Durch diese Maßnahmen konnte die Akzeptanz des KIBB innerhalb der AG BFN bereits gesteigert werden.
- ✓ Das KIBB-Portal wurde den Gestaltungswünschen der AG BFN entsprechend angepasst. Auch diese Maßnahme hat zur Akzeptanzerhöhung des KIBB bei den Mitgliedern beigetragen.
- ✓ Nicht ausreichend berücksichtigt wurden die Empfehlungen des letzten Berichts, mögliche Anreize für die Internetbeauftragten zu überdenken sowie die Schaffung einer einheitlichen Auswahl der Internetbeauftragten zu prüfen. Die noch vor der dritten Erhebung empfohlene Nutzerprüfung wird nun nach der dritten Evaluationsphase stattfinden.

Im Folgenden werden die zentralen Ergebnisse der dritten Erhebungsphase dargestellt:

### **Projektverlauf: Planung, Steuerung, Zielerreichung und Förderende**

- ✓ Die Planungsphase des KIBB wurde bereits im ersten Bericht ausführlich beleuchtet, so dass hier auf eine Darstellung verzichtet werden kann.
- ✓ Die Steuerung des KIBB erfolgt nach wie vor auf verschiedenen Ebenen, die eng miteinander verbunden sind: Auf Projektebene erfolgt die Steuerung hauptsächlich im Rahmen der Teamsitzungen; es wird transparent, pragmatisch und in enger Einbindung der BIBB-internen und -externen Sichtweisen gesteuert, wodurch die einzelnen Wirkungsfelder des KIBB Berücksichtigung finden. Auf BIBB-Ebene ist die Implementierungs-AG als zentrales Steuerungsorgan tätig und bringt BIBB-interne Gesichtspunkte in Steuerungsentscheidungen mit ein. Der „Beratende Ausschuss KIBB“ (BeAK) ergänzt das Steuerungssystem um die Komponente der Kundensicht. Das Monitoring- und Evaluationssystem als übergeordnetes Steuerungsinstrument verknüpft die einzelnen Steuerungsebenen wirkungsvoll miteinander.
- ✓ Auf Leitungsebene verfügt KIBB nach der Neubesetzung der Stellvertretung und der Rückkehr der Leitung nach ihrem Mutterschutz über ein neues Leitungsteam. Die Projektleitung arbeitet seit Mai in Elternteilzeit mit einer halben Stelle, weshalb die Stellvertretung eng in die Projektleitungsaufgaben eingebunden ist. Dies äußert sich vor allem darin, dass alle zu treffenden Leitungsentscheidungen untereinander abgestimmt werden, was sowohl für die Projektleitung als auch für die Stellvertretung einen Mehraufwand bedeutet. Dieser Mehraufwand äußert sich z.B. für die stellvertretende Projektleitung auch durch die Übernahme von Aufgaben aus den Bereichen Verwaltung und Personal, für die Projektleitung dadurch, dass sie auch außerhalb der Arbeitszeiten flexibel für alle Absprachen zur Verfügung steht. Positive Effekte dieser Quasi-Doppelspitze sind eine fundierte Entscheidungsfindung, die direkte Qualifizierung der Stellvertretung für Leitungsaufgaben durch „training on the job“ und die Möglichkeit der Projektleitung, die Leitungsaufgabe mit der Familienphase zu verbinden.
- ✓ Die Ziele des KIBB zum dritten Evaluationszeitpunkt werden erreicht. Der Zielerreichungsgrad des KIBB ist allerdings durch einzelne Verzögerungen gekennzeichnet. Deren Ursachen sind in den meisten Fällen fremdbestimmten Einflüssen (z.B. Abhängigkeit von der BIBB-internen Zusammenarbeit, Abstimmungsprozesse beim Projektverlängerungsantrag) außerhalb der direkten Steuerungsreichweite des KIBB zuzuschreiben.
- ✓ Die Ziele werden vom KIBB konsequent verfolgt. Die Projektverlängerung ermöglicht die Verschiebung der Zielerreichung bis Ende 2006 sowie die Entwicklung im Projektverlauf notwendig gewordener neuer Produkte und Leistungen. Größere Meilensteine der Projektzielsetzung wurden stets erreicht – wenn auch nicht immer im vorgegebenen Zeitrahmen so doch zumindest zeitnah.
- ✓ Die im Projektverlauf vorgenommenen Terminverschiebungen bezüglich der Zielerreichung sind als adäquate Reaktionen von Seiten des KIBB-Teams auf nicht-beeinflussbare Aspekte der Projektumwelt zu bewerten.
- ✓ Hinsichtlich der Vorbereitung des Förderendes besteht zum dritten Erhebungszeitpunkt bei allen BIBB-internen und -externen Beteiligten Konsens, die bisher vom KIBB verfolgten Ziele auch nach 2006 weiter zu verfolgen. Das Förderende und die

Überleitung des Projektes in die Nachförderphase wurden bereits durch erste Planungen vorbereitet, was positiv im Sinne einer erfolgreichen Weiterführung des Vorhabens gewertet werden kann. Da allerdings noch keine konkreten Konzepte zur organisatorischen Verankerung und Personalstärke vorliegen, sind bei einigen Teammitgliedern Unsicherheiten bezüglich der eigenen beruflichen Zukunft festzustellen.

## **INTERNE WIRKUNGSFELDER**

### **Ziele und Zielakzeptanz**

- ✓ Innerhalb des KIBB-Teams zeichnet sich eine breite Zustimmung zu den KIBB-Zielen ab, Zielkonflikte sind mehrheitlich nicht festzustellen.
- ✓ Unter den BIBB-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern hat sich der positive Trend der Steigerung der Akzeptanz des KIBB und seinen Zielen fortgesetzt. Indikator hierfür ist, dass viele der in den letzten Berichten genannten Befürchtungen (z.B. Weckung von Begehrlichkeiten durch KIBB, Abgrenzung des KIBB vom BIBB in der Außendarstellung, etc.) nicht mehr genannt wurden.
- ✓ Durch die positiven Erfahrungen der BIBB-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter mit den Leistungen des KIBB, hat KIBB bei diesen Erwartungen bezüglich der Pflege der Wissenslandkarte und der Anfragenbearbeitung geweckt. Diese können bei Nicht-Erfüllung auch nicht-intendierte negative Wirkungen auf die Zielakzeptanz insgesamt haben.

### **Organisatorische Ressourcen**

- ✓ Personelle Ressourcen: KIBB arbeitet seit Mai 2005 wieder mit voller Personalkapazität. Für die Aufgabenerfüllung scheint die Personalstärke derzeit ausreichend. Allerdings ergeben sich zusätzliche Belastungen für die KIBB-Kapazitäten dadurch, dass eingeplante Ressourcen des BIBB-Personals von A.1.2 Web wegen Personalmangels und den Internetbeauftragten aufgrund von Problemen bei der Aufgabenwahrnehmung zur Unterstützung des KIBB nicht voll zum Tragen kommen. Hinsichtlich der Qualifikationen des Teams wird die Weiterbildung einiger Teammitglieder für die Anfragenbearbeitung positiv bewertet. Dennoch besteht bei einigen im Team Skepsis, ob bei einer gesteigerten Anfragenmenge die Qualifikationen aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausreichend sind, damit gegebenenfalls mehrere Personen als bisher an deren Bearbeitung mitarbeiten können. Insgesamt scheint das vorhandene Know-how des Teams derzeit aber ausreichend zu sein, um das Projektziel zu erreichen.
- ✓ Organisatorische Einbindung des KIBB im BIBB: Von Seiten des KIBB-Teams wird die zentralisierte Organisationsstruktur des KIBB mehrheitlich befürwortet. Auch die befragten BIBB-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter scheinen diese zu akzeptieren. Allerdings erachten einige Befragte die Implementation einzelner dezentraler Elemente im Rahmen der Verstetigung als sinnvoll.
- ✓ Interne Arbeitsorganisation des KIBB: Insgesamt hat sich die interne Arbeitsorganisation wieder verbessert, was sich v.a. daran erkennen lässt, dass die Teamsitzungen wieder regelmäßig und häufiger stattfinden sowie bei Konzeptentwicklungen auch wieder die Bildung von Unterteams vorgesehen ist. Die Arbeitsteilung orientiert sich

weiterhin an den Qualifikationen der Teammitglieder. Kommunikation und Zufriedenheit im Team haben sich seit der Einstellung der neuen stellvertretenden Leitung positiv entwickelt. Die nach wie vor bestehende räumliche Trennung wird aber mehrheitlich als belastend für die Kommunikation empfunden.

- ✓ Zusammenarbeit mit BIBB-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern: KIBB ist in mindestens vier Bereichen auf die Zuarbeit der BIBB-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter angewiesen:
  - (a) Bei der Anfragenbearbeitung stellt sich die Zusammenarbeit weiterhin problemlos dar. (b) Bei der Erarbeitung und Einbindung der Teile des KIBB-Portals, die auch im BIBB-Portal zum Tragen kommen, verläuft die Zusammenarbeit ebenfalls zur gegenseitigen Zufriedenheit, allerdings werden durch fehlende Personalkapazitäten von A.1.2 Web Ressourcen des KIBB außerplanmäßig beansprucht. (c) Während die Kooperation in den ersten beiden Arbeitsfeldern von den Beteiligten insgesamt positiv beurteilt wird, gestaltet sich der dritte Bereich – die kontinuierliche Aktualisierung und Erweiterung der Wissenslandkarte durch die Internetbeauftragten – eher problematisch. Folgende Ursachen wurden in der Erhebung identifiziert: Die Auswahl der Internetbeauftragten mit z.T. unklaren Zuständigkeiten, fehlende Motivation bei einigen Internetbeauftragten und BIBB-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern, ein z.T. noch nicht klar gegliederter und institutionalisierter Workflow der Zusammenarbeit sowie teilweise vermutete fehlende technische Kenntnisse. In der Folge ist laut Befragten des BIBB die Aktualität der Wissenslandkarte beeinträchtigt und deren nachhaltige Pflege scheint derzeit gefährdet.
- ✓ Kommunikation zwischen KIBB und BMBF: Derzeit erfolgt bewusst keine breite und permanente Streuung von Informationen über KIBB im BMBF, um die Zugriffe des BMBF durch die Anfragebearbeitung auf KIBB in der Aufbauphase zu beschränken.
- ✓ Kommunikation zwischen KIBB und AG BFN: Bezüglich der AG BFN konnte die Kommunikation mit den Vorstands- und einzelnen Mitgliedern intensiviert werden. Dennoch scheint derzeit die Vermittlung des Mehrwerts des Portals noch nicht bei allen Mitgliedern gelungen, weshalb einige Befragte Skepsis äußern, dass eine vollständige Integration der AG BFN-Inhalte in die Wissenslandkarte realisiert werden kann.
- ✓ Kommunikation zwischen KIBB und externen Auftragnehmern bzw. Kooperationspartnern: KIBB ist mit den Leistungen der externen Auftragnehmer in den meisten Fällen zufrieden und es besteht kein Grund zu der Annahme, dass im weiteren Projektverlauf Probleme auftreten könnten.
- ✓ Finanzielle Ressourcen: KIBB stehen ausreichend Finanzmittel zur Verfügung. Durch die Erstellung der Produktliste und Stellenbeschreibung für das Eckwertepapier 2007 hat sich KIBB frühzeitig mit der Vorbereitung der Weiterfinanzierung des KIBB in der Nachförderphase befasst, was positiv zu bewerten ist.
- ✓ Technische Voraussetzungen: Die technischen Voraussetzungen des KIBB können insgesamt, auch im Hinblick auf zukünftige Entwicklungen, positiv bewertet werden. Ob die BIBB IT-Strukturen allerdings ausreichend sind, um KIBB hinreichend unterstützen zu können, wird vom KIBB-IT-Experten eher skeptisch beurteilt.

## Qualität der Produkte und Leistungen

- ✓ KIBB-Portal: Das KIBB-Portal umfasst die Module Wissenslandkarte, Anfragenmodul, AG BFN Community, Ankündigungen, Suche sowie die verschiedenen Datenbanken und Informationssysteme. In dieser Erhebung sind zahlreiche Erweiterungen zu verzeichnen. Die Zugriffszahlen des Portals verweisen – abgesehen von den Sommermonaten – auf kontinuierlich steigende Besucherzahlen. Eine Nutzerprüfung für das Portal und seine Module liegt noch nicht vor, ist aber in Planung.
- ✓ Wissenslandkarte: Als wesentlicher Projektfortschritt bei der Wissenslandkarte ist die Integration der Datenbestände der Sektion der Berufs- und Wirtschaftspädagogik der AG BFN zu verzeichnen. Diese Integration hat zu Strukturänderungen der Landkarte geführt. Im Rahmen dieser Anpassungsprozesse wurde die Flexibilität dieses Instruments unter Beweis gestellt. Eine Anlehnung an die BIBB-Forschungskorridore ist weiterhin gegeben. Die Bewertungen zum Mehrwert der Wissenslandkarte sind bei allen Beteiligten sehr positiv. Trotzdem wird von einigen Befragten eine mangelnde Aktualität beanstandet. Daneben gibt es v.a. im BIBB und bei der AG BFN Verbesserungsvorschläge bezüglich der Nutzerfreundlichkeit (z.B. Glossar zu Begriffen der Berufsbildungsforschung). Bei den anfrageberechtigten Ministerien ist die tatsächliche Nutzung als Rechercheinstrument noch gering.
- ✓ Anfragenmodul: Das Anfragenmodul basiert auf einer sog. Anfragedatenbank, über die Anfragen und bearbeitete Anfragen verwaltet werden. Damit sollen Synergiepotentiale für zukünftige Anfragen geschaffen werden. Im bisherigen Wirkbetrieb wurde das online zur Verfügung gestellte Anfragenmodul für 30% der Anfragen von den Kunden genutzt, aber meistens wurden herkömmliche Wege (Telefon, e-mail) beschritten. Dadurch wurde die Pflege der Anfragedatenbank bislang erschwert. In dieser Erhebung ist die Erfahrung daraus – Nutzung von e-Mail und Telefon zum Stellen von Anfragen – in die Optimierung der Arbeitsprozesse beim Modul eingeflossen. Somit soll die Pflege der Anfragedatenbank trotz dieses Nutzerverhaltens erleichtert werden, was wiederum Synergieeffekte verstärken soll. Vollständige Tests zur Funktionalität liegen zum Berichtszeitpunkt jedoch noch nicht vor.
- ✓ Anfragenbearbeitung: Nach wie vor beschränken sich die Anfragen zumeist auf das BMBF. Die Kundenzufriedenheit bei der Anfragenbearbeitung ist sehr hoch. Eine gesteigerte Qualität konnte ebenfalls festgestellt werden.
- ✓ AG BFN Community: Die Fortschritte beim Portalaufbau und der Herstellung von Transparenz bezüglich der Erkenntnisse der Berufsbildung über das BIBB-Wissen hinaus wurden positiv bewertet. Das Ziel der Bereitstellung einer Kommunikationsplattform sei laut den Befragten des BIBB und BMBF somit weiter zu verfolgen. Die Schaffung eines Kommunikationsraums (mit Diskussionsforen und Chats) wurde in der durchgeführten Gruppendiskussion von AG BFN-Mitgliedern nicht als Mehrwert genannt.
- ✓ Ankündigungen: Dieses Modul ist seit September 2005 in einer ersten Version verfügbar und liefert Informationen zu Veranstaltungen, Ausschreibungen, Wettbewerben und Veröffentlichungen der Berufsbildungsforschung.
- ✓ Suche: Eine für die Verarbeitung großer Datenmengen geeignete Suchmaschine ist im KIBB-Portal verfügbar. Die Suche muss noch den Erfordernissen des KIBB-Portals

angepasst und konfiguriert werden. Die Suche über das Klassifizierungssystem wird in die Suchmöglichkeiten mit einbezogen.

- ✓ Bestehende und neue Datenbanken und Informationssysteme: Die Datenbanken und Informationssysteme befinden sich in unterschiedlichen Entwicklungsstadien:

Literaturdatenbank: Diese ist seit Februar 2005 in einer Online-Version verfügbar. Die Entwicklung einer Schnittstelle zwischen der Literaturdatenbank und der Wissenslandkarte ist abgeschlossen, so dass thematisch passende Literatur in der Wissenslandkarte eingeblendet wird. Das System befindet sich derzeit in der Testphase.

Modellversuchsdatenbank: Die Einblendung der Modellversuche erfolgt wie auch die der Literatur mittels eines Klassifizierungssystems und ist nach umfangreichen Tests abgeschlossen.

Berufsbildungsrechtsdatenbank: Die Entwicklung dieser Datenbank ist planungsgemäß erfolgt, ihre Pflege und Weiterentwicklung sind derzeit jedoch noch nicht geklärt.

- ✓ Expertenmonitor: Die Entwicklung dieses Befragungssystems auf der Basis einer Online-Version ist abgeschlossen. Die erste Online-Erhebung mittels des Expertenmonitors konnte fristgerecht umgesetzt werden.

- ✓ Klassifikationssystem berufliche Bildung: Das Klassifizierungssystem ist in seiner Entwicklung abgeschlossen und steht in Form eines Klassifizierungsmoduls zur Verfügung. Dieses Modul ist für die Klassifizierung der Blattseiten in der Wissenslandkarte eingebunden, ebenso in die Literaturdatenbank berufliche Bildung, in die Modellversuchsdatenbank des BIBB sowie in die Anfragendatenbank von KIBB. Die KIBB-interne Organisation der Klassifizierung von Anfragen ist noch nicht geklärt. In den anderen genannten Bereichen wird das Klassifizierungssystem aber bereits angewendet und ermöglicht die automatisierte Einblendung von thematisch passenden Treffern aus den o.g. Datenbanken – außer den Anfragen aus der Anfragendatenbank – auf den Blattseiten der Wissenslandkarte.

Aktuell laufen Abstimmungsgespräche für eine weitere Implementierung des Klassifizierungssystems in die Datenbank der berufsschulischen Modellversuche der Bund-Länder-Kommission (BLK). Das Klassifizierungssystem wurde hinsichtlich seines Nutzens von Beteiligten der AG BFN überaus positiv bewertet.

## EXTERNE WIRKUNGSFELDER

### Fremdwahrnehmung des KIBB

- ✓ Insgesamt fällt die Fremdwahrnehmung des KIBB positiv aus, Zielkonflikte wurden nicht festgestellt. In positiver Hinsicht hat sich die Akzeptanz der Befragten der AG BFN entwickelt, was sich u.a. darin äußert, dass die bisherigen Gestaltungsmaßnahmen des KIBB auf dem Portal gewürdigt werden. Aufgrund dessen ist ihre Erwartungshaltung bezüglich weiterer Anpassungen der Außendarstellung des Portals im Sinne einer Präsentation als AG BFN-Plattform niedriger als im vorangegangenen Bericht.

### **Nutzen und Mehrwert des Portals, Prägnanz und Nutzung der Wissenslandkarte sowie Anfragenbearbeitung (Kundenzufriedenheit)**

- ✓ Die Befragten des BMBF sehen in der Anfragebearbeitung den größten Mehrwert, wobei das Anfragemodul von einigen als wenig nutzerfreundlich bewertet wird. Von den restlichen Portalmodulen wird v.a. die Wissenslandkarte positiv hervorgehoben. Tatsächlich wird aber aufgrund der Zufriedenheit mit dem traditionellen Rechercheverfahren der Anfragenbearbeitung (mündliche Kontaktaufnahme und Problembeschreibung) die Wissenslandkarte kaum genutzt. Als weiterer Grund wird von den Befragten des BMBF ein gewisser Zeitdruck bei der Recherche genannt. Als Folge wird die Anfragenbearbeitung des KIBB genutzt, ohne die Möglichkeit einer eigenständigen Recherche über die Wissenslandkarte zu prüfen, so dass die geplante Entlastung durch die Wissenslandkarte nicht eintritt.
- ✓ Die BMWA-Befragten beurteilen die Produkte des KIBB grundsätzlich positiv. Zugleich werden auch kritische Anmerkungen bezüglich des inhaltlichen Mehrwerts für den Tätigkeitsbereich des Ministeriums geäußert. In diesem Zusammenhang werden v.a. der Umfang der Datenbestände und die Aktualität der Wissenslandkarte beanstandet. Zudem bestünden im BMWA bereits etablierte Wege der Informationsbeschaffung.
- ✓ Die befragten AG BFN-Mitglieder nehmen Inhalt und Gestaltung des Portals wesentlich positiver wahr als im letzten Bericht, was v.a. mit der Integration der eigenen Datenbestände zusammenhängt. Der Mehrwert des Portals ist noch nicht für alle Mitglieder erkennbar.

### **Informationen an potenzielle Nutzer**

- ✓ Zum dritten Erhebungszeitpunkt besitzen die interviewten Akteure außerhalb des BIBB eine genaue Vorstellung vom KIBB, seinen Zielen und dem damit verbundenen Leistungsspektrum. Eine zielgruppengerechte Informationsveranstaltung für Mitglieder der AG BFN wurde im Rahmen des AG BFN-Forums durchgeführt, was positiv zu werten ist. Die Notwendigkeit von zielgruppengerechten Informationsmaßnahmen für das BMBF und andere (potenzielle) Nutzer wurde von Befragten des Auftraggebers erkannt.

Folgende Empfehlungen wurden aus den Ergebnissen abgeleitet:

- ✓ Die im bisherigen Projektverlauf eingesetzten Steuerungsmittel sollten weiter konsequent genutzt werden, da sie sich als wirkungsvolle Instrumente erwiesen haben. Die Wichtigkeit der Teamsitzungen sollte in diesem Kontext im Team noch einmal kommuniziert werden, da deren Dauer von einigen im Team als zu lange empfunden wird. Andererseits sollte geprüft werden, in welchen Bereichen und mit welchen Mitteln diese gestrafft werden könnte.
- ✓ Zur Verstärkung der Teilnahme der Mitglieder an den Gremien Implementierungs-AG und BeAK im Vorfeld der Sitzungen sollte weiterhin eine mehrmalige Kontaktaufnahme sowie die Verbreitung von Informationen zu den Sitzungen realisiert werden.

- ✓ Hinsichtlich einer Verstetigung des KIBB besteht bei allen Beteiligten Konsens darüber, die derzeit verfolgten Ziele auch nach Förderende beizubehalten. Ein Konzept zur künftigen organisatorischen Verortung sowie die Personalplanung sollten sich an diesen Zielen orientieren, um eine effektive Weiterführung des KIBB zu gewährleisten. Der überwiegende Teil der Befragten versteht die Koordination der Wissensmanagementprozesse im BIBB als zentrale Aufgabe. Aus diesem Grund ist eine Verortung des KIBB an zentraler Stelle des BIBB zu empfehlen. Zugleich ist jedoch zu beachten, dass aus einer organisatorischen Verflechtung mit der Internetredaktion das höchste Synergiepotential zur Portalpflege erwartet wird. Hinsichtlich des Bereichs der Anfragenbearbeitung gilt es noch zu klären, wie viele Anfragen KIBB in Zukunft selbst bearbeiten und in welchem Maße KIBB die Anfragenbearbeitung koordinieren soll. Gemäß der hierzu getroffenen Entscheidung sollte die Anfragenbearbeitung entsprechend mit Personalstellen bedacht werden. Grundsätzlich wird eine Integration der Anfragenbearbeitung in einen einzelnen Arbeitsbereich des BIBB von vielen Befragten als nicht sinnvoll bewertet.
- ✓ Die Informationsmaßnahmen des KIBB sollten in der bisher erbrachten Häufigkeit beibehalten werden, da sie dazu beitragen konnten, Befürchtungen (s.o.) in Verbindung mit KIBB abzubauen. Dabei sollte die Vermittlung des individuellen Nutzens des KIBB weiterhin im Vordergrund stehen.
- ✓ Um nicht-intendierten negativen Wirkungen in der Zielakzeptanz vorzubeugen, sollten die Zuständigkeiten des KIBB und BIBB bei ihrer Zusammenarbeit in den Bereichen Anfragenbearbeitung und Pflege der Wissenslandkarte thematisiert und geklärt werden.
- ✓ Da einige Teammitglieder von KIBB eine Steigerung der Anfragenmenge in Zukunft erwarten, sollte überdacht werden, ob und in welcher Form sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den für die Anfragenbearbeitung notwendigen Wissensgebieten qualifizieren müssen. Für den Portalaufbau können ebenfalls weitere Anforderungen auf KIBB zukommen. Deshalb sollte überprüft werden, inwieweit Weiterbildungsmaßnahmen auch für diesen Bereich notwendig werden.
- ✓ Es wird eine personelle Verstärkung der Internetredaktion empfohlen, damit KIBB-Kapazitäten für die Betreuung der Internetbeauftragten nicht unplanmäßig eingebracht werden müssen.
- ✓ Aufgrund des Verlustes von Synergieeffekten sollte überdacht werden, inwiefern Möglichkeiten zur Aufhebung der räumlichen Trennung des KIBB-Teams bestehen.
- ✓ Die Kommunikation und Institutionalisierung der für ein funktionierendes und aktuelles Wissensmanagement notwendigen Arbeitsprozesse im BIBB sollten weitergeführt werden.
- ✓ Regelmäßige Nachschulungen im technischen Bereich sind für die Internetbeauftragten anzuraten.
- ✓ Zur Wahrung der Aktualität der Wissenslandkarte sollten weitere Informationsmaßnahmen für das BIBB vom KIBB – möglichst unterstützt durch die BIBB-(Forschungs-)Leitung – unternommen werden, die den persönlichen Nutzen eines Wissensmanagementsystems hervorhebt. Dadurch könnte das Bewusstsein für die

Notwendigkeit eines solchen Systems gestärkt und zugleich die Motivation zur Pflege erhöht werden.

- ✓ Eine weitere Professionalisierung der Dienstleistungskultur des BIBB, die die Verbreitung von Forschungsergebnissen als selbstverständlichen Bestandteil der täglichen Arbeit neben der Erzeugung dieses Wissens versteht, könnte auch die Verfolgung der Ziele des KIBB unterstützen.
- ✓ Da von Befragten aus unterschiedlichen Akteursgruppen ein Glossar über die zentralen Begriffe der beruflichen Bildung für eine nutzerfreundliche Bedienung der Wissenslandkarte gewünscht wird, wird empfohlen, dass KIBB die Machbarkeit der Entwicklung eines solchen Glossars überprüfen soll.
- ✓ Im Zusammenhang mit der Anfragenbearbeitung sollte zukünftig für eine stärkere Nutzung des Anfragemoduls geworben werden, weil hierdurch langfristig die Qualität sowie die Effizienz der Anfragenbearbeitung gesteigert werden können.
- ✓ Zur Steigerung der Akzeptanz der AG BFN für das Portalmodul sollten die Gestaltungswünsche der Mitglieder in einem partizipativen Prozess Berücksichtigung finden.
- ✓ Eine weitere Intensivierung der Kommunikation mit den einzelnen Mitgliedern der AG BFN wird empfohlen, um noch bestehende Vorbehalte gegen eine Zusammenarbeit abbauen zu können.
- ✓ Für die weitere Planung der inhaltlichen Erweiterung des Portals sollten die Informationsbedürfnisse der Kunden (z.B. BMWA) berücksichtigt werden, um die Nutzung des KIBB und seinen Modulen durch die Zielgruppen zu erhöhen.
- ✓ Noch vor Beginn der Phase der Verstetigung des KIBB sollte mit einer groß angelegten Informationskampagne noch einmal für KIBB und seine Nutzungsmöglichkeiten geworben werden.