

Nase vorn durch cleveres Wissensmanagement

Moderne Unternehmen haben das Wissen ihrer Mitarbeiter längst als Produktions- und Wettbewerbsfaktor identifiziert. Die kommunalen Verwaltungen ziehen nach. Denn auch hier hat Informationsaustausch einen hohen Stellenwert.

In den Behörden landauf, landab haben die Mitarbeiter an den unterschiedlichen Standorten jede Menge wertvolles Know-how angesammelt. Dazu zählen beispielsweise Verfahrensänderungen und -anweisungen oder eine Vielzahl der unterschiedlichsten Bescheide. Jede Menge Papier und Gigabytes also, die bisher meist lokal in den Ablagen oder digital auf den Computern vor Ort gehortet werden. Insofern profitieren die einzelnen Ämter kaum gegenseitig von dem angesammelten Wissen. Die Kommunikation über Fachbereichsgrenzen oder über die Verwaltung hinaus hält sich im Arbeitsalltag allzu oft eher in überschaubaren Grenzen. Einen Ausweg bietet eine performante IT-gestützte Wissensmanagementlösung, die die einzelnen Behörden vernetzt und gleichzeitig die Flut an entsprechenden Dokumenten bündigt. Sie ist der Schlüssel, um relevante Informationen und Wissensbestände zusammenzuführen und transparent zu gestalten. Sie ist der Garant für eine effiziente Informationsbeschaffung, die Erhaltung und Pflege gesammelten Wissens sowie dessen Transfer zwischen unterschiedlichen Know-how-Trägern und -nutzern.

Auf zu neuen Ufern

„Mittlerweile sind viele Entscheidungsträger in den Behörden von einer deutlichen Leistungssteigerung ihrer Institutionen durch den Einsatz eines professionellen Wissensmanagements überzeugt und diskutieren die Einführung einer solchen Plattform“, erläutert Dieter Rehfeld, Geschäftsführer der Aachener regio iT. Man wolle vorhandene Potenziale nicht im Dornröschenschlaf belassen, sondern künftig voll

ausschöpfen, so der Experte für Wissensmanagement weiter. Gefragt ist also ein intensiver überregionaler und interkommunaler Austausch. Und zwar insbesondere bei ähnlich gelagerten Aufgaben und Dienstleistungen für Bürger und Wirtschaft. Dazu bedarf es einer intelligenten Lösung, die relevantes Know-how der Verwaltung aus heterogenen Quellen einheitlich und digital bündelt und dezentral, aber über eine Plattform, systemübergreifend für sämtliche Interessenten „just in time“ zur Verfügung stellt. Das sind hohe Ansprüche, die die Aachener regio iT bei der Wissensmanagement-Suite „davincio“ über ein Peer-to-Peer-Netzwerk, einer Art Tauschbörse, realisiert. Dabei dient sie zugleich als Datenbank, Forum und Suchmaschine. Sie ermöglicht, Wissen über das Web auszutauschen, mehrere Informationsquellen gleichzeitig nach Informationen zu durchsuchen und mit anderen Netzwerk-Mitgliedern zu kommunizieren.

Autonomie über eigenes Know-how

Und das Ganze funktioniert, ohne dass die User die Autonomie über eigenes Wissen preisgeben müssen. Die einzelnen Nutzer bestimmen selbst, mit wem sie ihr Wissen teilen. Insbesondere bei Rechtsämtern, deren Mitarbeiter ständig mit sensiblen Daten arbeiten, ist diese Voraussetzung aus datenschutzrechtlichen Gründen ein Muss. Als Repräsentanten kommunaler Verwaltungseinrichtungen werden sie häufig mit den klassischen Anforderungen des Wissensmanagements konfrontiert: Neben der Notwendigkeit einer cleveren und strukturierten Speicherung von Wissen, erfordert die Erledigung der dort anfallenden Aufgaben die Recherche zahlreicher, zum Teil sehr fachspezifischer Informationen. Daraus resultiert ein enormer Zeitaufwand für die Suche in internen relevanten juristischen Datenbanken und nachrangigen externen Quellen, wie dem Internet. Insbesondere bei letzterem erweist sich brauchbarer Input häufig als die sprichwörtliche Nadel im Heuhaufen. Mit der Herausforderung, diese Klippen zu umschiffen, ging regio iT zusammen mit dem Forschungsinstitut für Rationalisierung an der Universität Aachen und weiteren Partnern wie der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) an den Start,

ein „Wissensmanagement für kommunale Rechtsämter“ (WikoR) im Rahmen eines Forschungsprojekts aus der Taufe zu heben. Das Bundesministerium für Wirtschaft förderte die Unternehmung mit finanziellen Mitteln. Ins Boot geholt wurden ebenfalls die Rechtsämter der Städte Aachen, Essen, Mülheim/Ruhr, Oberhausen und des Kreises Bad Segeberg, die die Lösung im täglichen Einsatz auf Herz und Nieren prüfen sollten. Heute steht WikoR. Die Juristen der jeweiligen Kommunen können ihre Gutachten und erstrittenen Urteile in das System hochladen und Kollegen zur Verfügung stellen. Sie können Fragen in Foren einstellen und miteinander diskutieren oder signifikante Begriffe als Suchwort eingeben und innerhalb der in die Lösung integrierten Medien danach suchen lassen. Dabei ist WikoR über das Internet erreichbar, aber nicht öffentlich zugänglich: Akzeptiert werden ausschließlich berechnigte Nutzer.

Lösung für die gesamte Verwaltung

Mittlerweile hat regio iT Aachen mit „davincio“ eine Lösung auf dem Markt, die in der gesamten kommunalen Verwaltung vom Jugend- bis zum Sozialamt zum Einsatz kommen kann. Durch die Bereitstellung einer Meta-Suchmaschine, die parallel interne und externe Informationsquellen durchsucht, können Nutzer, per Mausklick das gesamte Wissen zu einem Thema in systematischer Form überblicken. Er erhält alle relevanten Informationen auf einen Blick. Die interne Dokumentenablage wird dabei durch die Vergabe von Schlagworten und die taxonomische, sprich hierarchische Kategorisierung aller Elemente strukturiert. Das ermöglicht ein einfaches Lokalisieren von Informationen innerhalb der angelegten Wissensbestände. Damit Wissensmanagement im Sinne eines kollaborativen Wissensaustauschs auch langfristig etabliert werden kann, unterstützt und motiviert in „davincio“ eine Anreizfunktion die Nutzer dabei, ihr Wissen sinnvoll zu transferieren und zu kommunizieren. Wer engagiert mit „davincio“ arbeitet und durch eigene Beiträge unterstützt erhält prestigeträchtige Bonuspunkte.

Fazit

Ein professionelles Wissensmanagement ebnet den Weg für einen regen Wissens- und Informationsaustausch fachbereichsübergreifend

und zwischen den einzelnen Behörden. Sie stehen mit ihren Problemen nicht allein auf weiter Flur, können stattdessen auf die Erfahrungen anderer Verwaltungen zurückgreifen. Und das spart Zeit und Geld.