

Wissen managen – aber wie?



Robin Vogel (M.A.)

Personalmangel

Beamtenbund: 360.000 fehlende Stellen im öffentlichen Dienst

dpa 18.08.2022 - 06:22 Uhr

Zahl der Beschäftigten steigt zu langsam
Einstellungsoffensive für den öffentlichen Dienst
gefordert

03. Januar 2022 || Politik & Positionen



Erstmals seit 1999 arbeiten wieder fast fünf Millionen Menschen im öffentlichen Dienst. Angesichts der anstehenden Altersabgänge sind das aber immer noch zu wenige, warnt der dbb.

ÖFFENTLICHER DIENST

Pensionierungswelle trifft den Staatsdienst – Beamte dringend gesucht

Seite 2 von 2:

Überalterung mindert Leistungsfähigkeit

Sorgenfalte: dbb warnt vor Fachkräftemangel in der Verwaltung

11. JANUAR 2022 ROLF DINDORF KOMMENTAR HINTERLASSEN

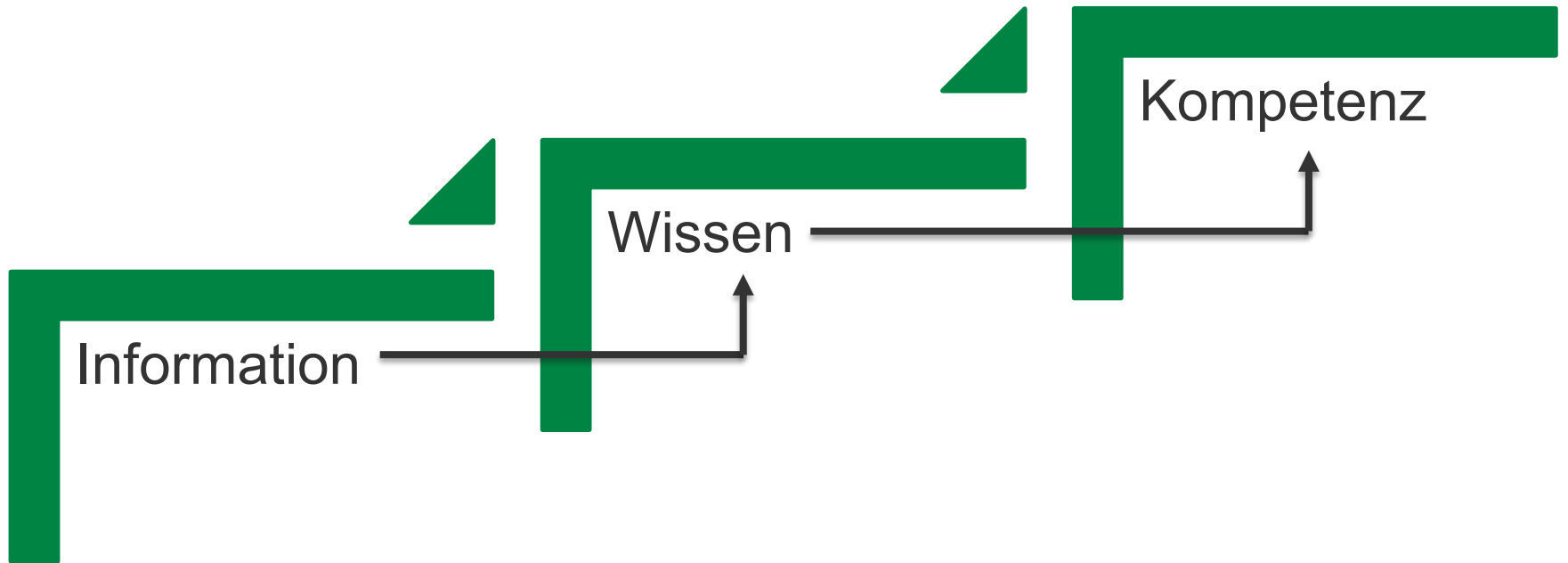


Inhalte

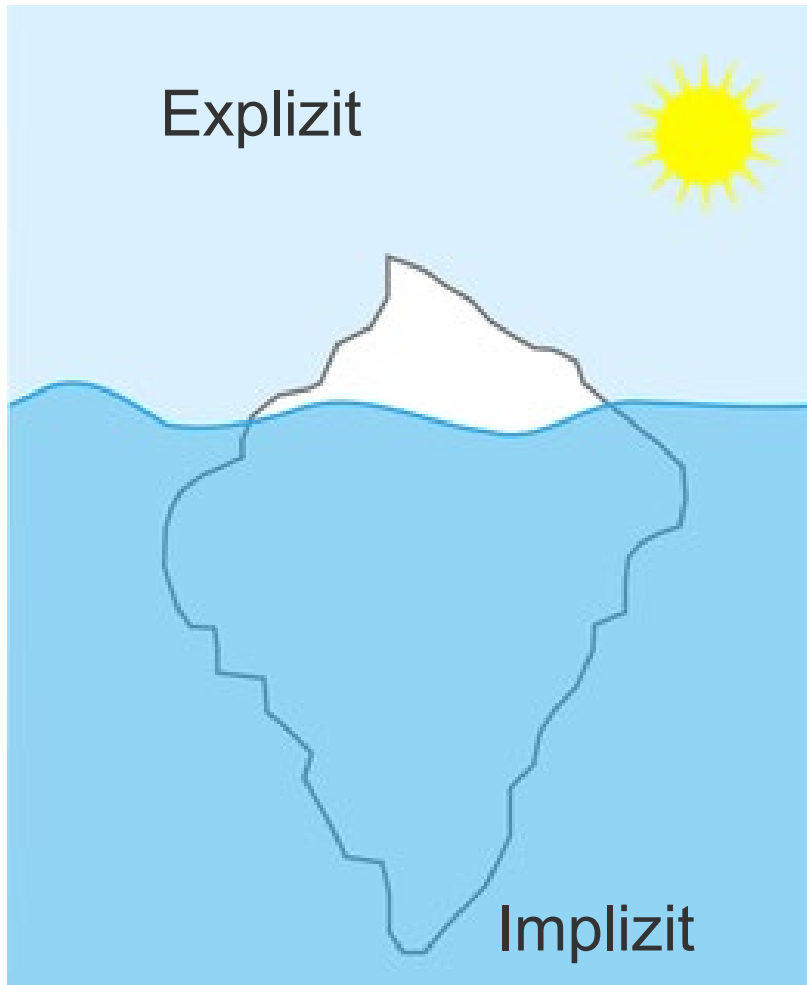
- Grundlagen
- Instrumente und Methoden des Wissensmanagements
- Barrieren und Anreize
- Diskussion

Grundlagen

Ist Wissen dasselbe wie Information?



Arten von Wissen



Arbeitsanweisungen,
dokumentierte Abläufe,
Berichte, etc.

Erfahrungen, Können,
Routinen, etc.

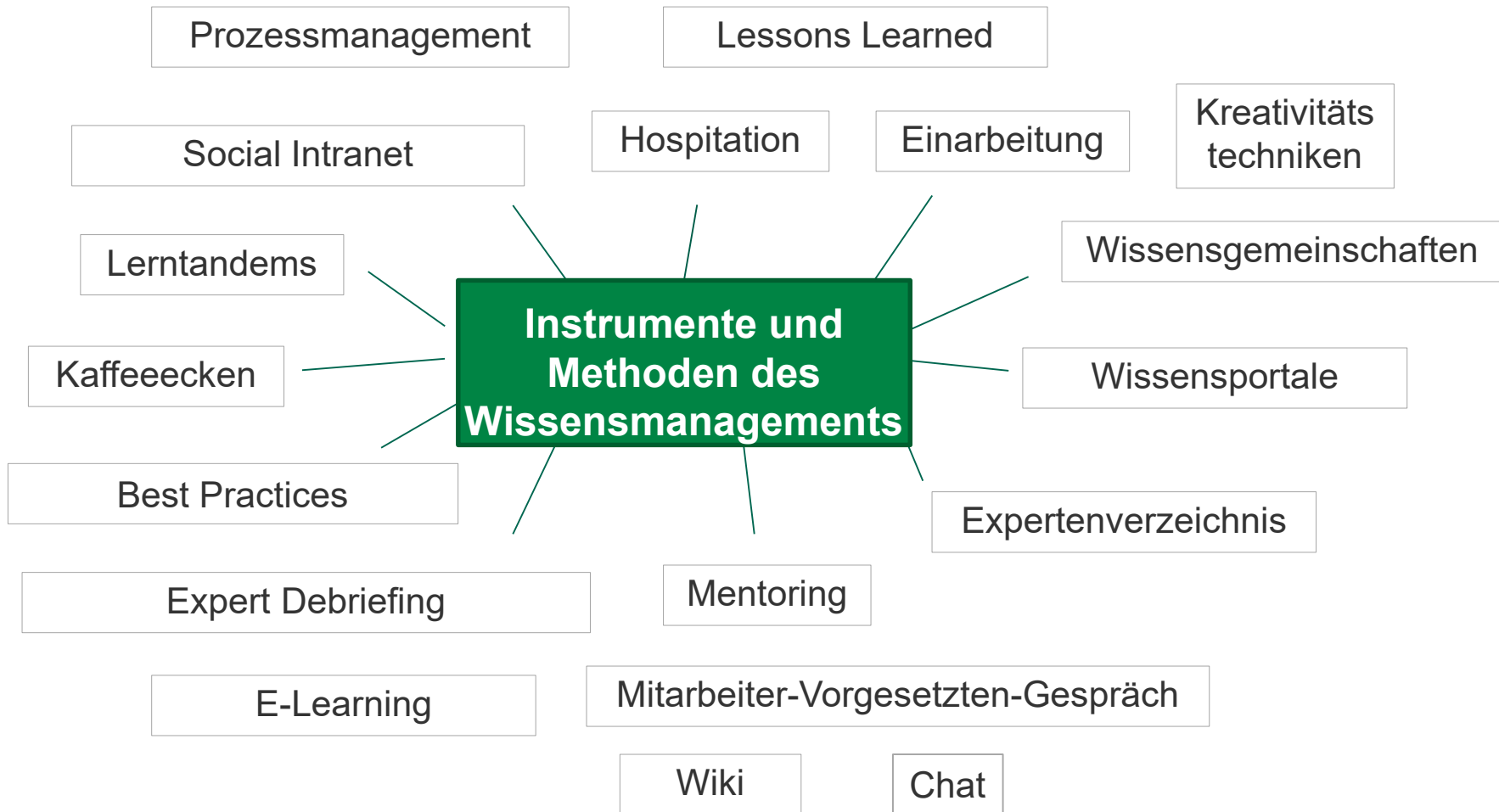
Wissensmanagement ist ..

... eine Querschnittsaufgabe mit welcher der Umgang mit Wissen stetig verbessert werden soll. Ziel ist es, regelmäßig **Wissen** in allen Bereichen **zu identifizieren, zu erwerben, zu entwickeln, weiterzugeben, zu speichern und zu nutzen.**

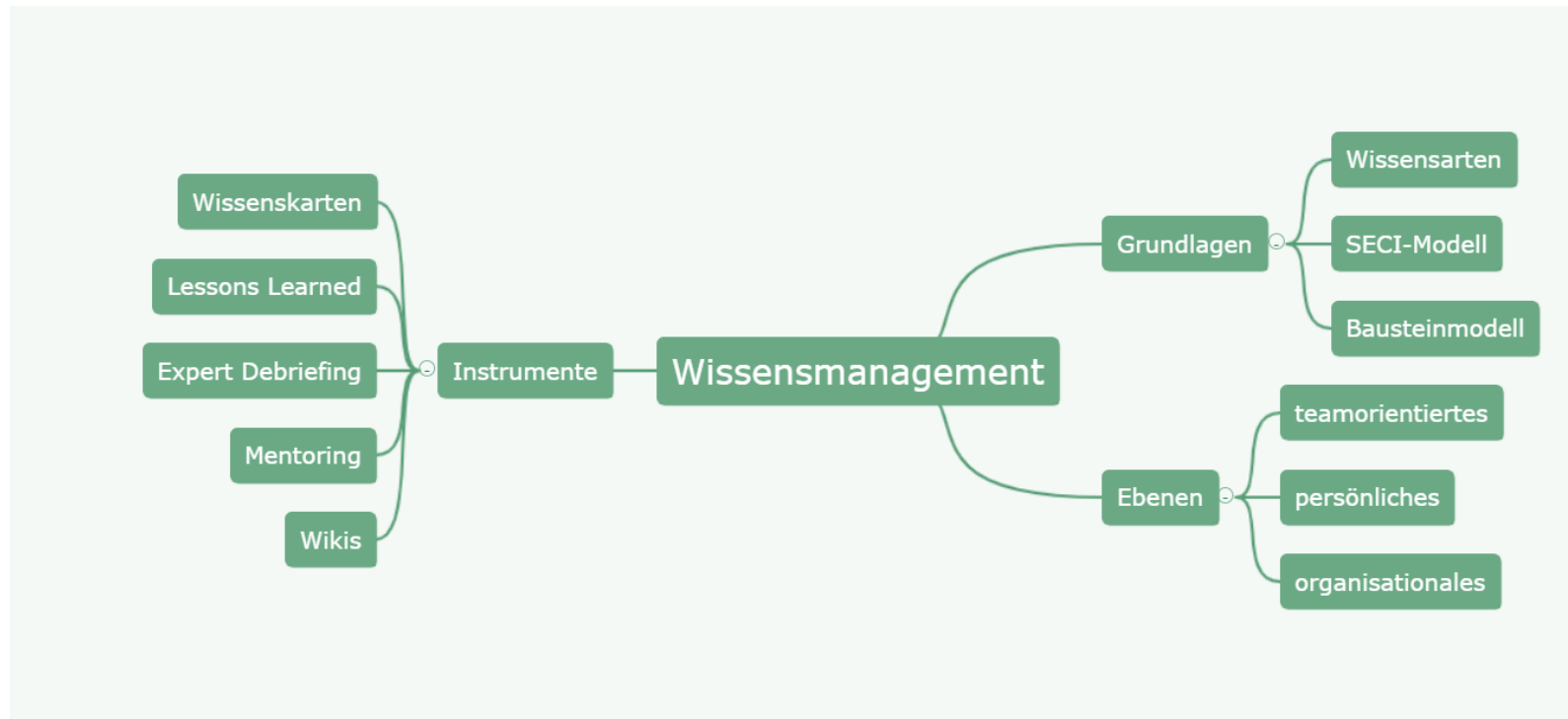
Ebenen des Wissensmanagements



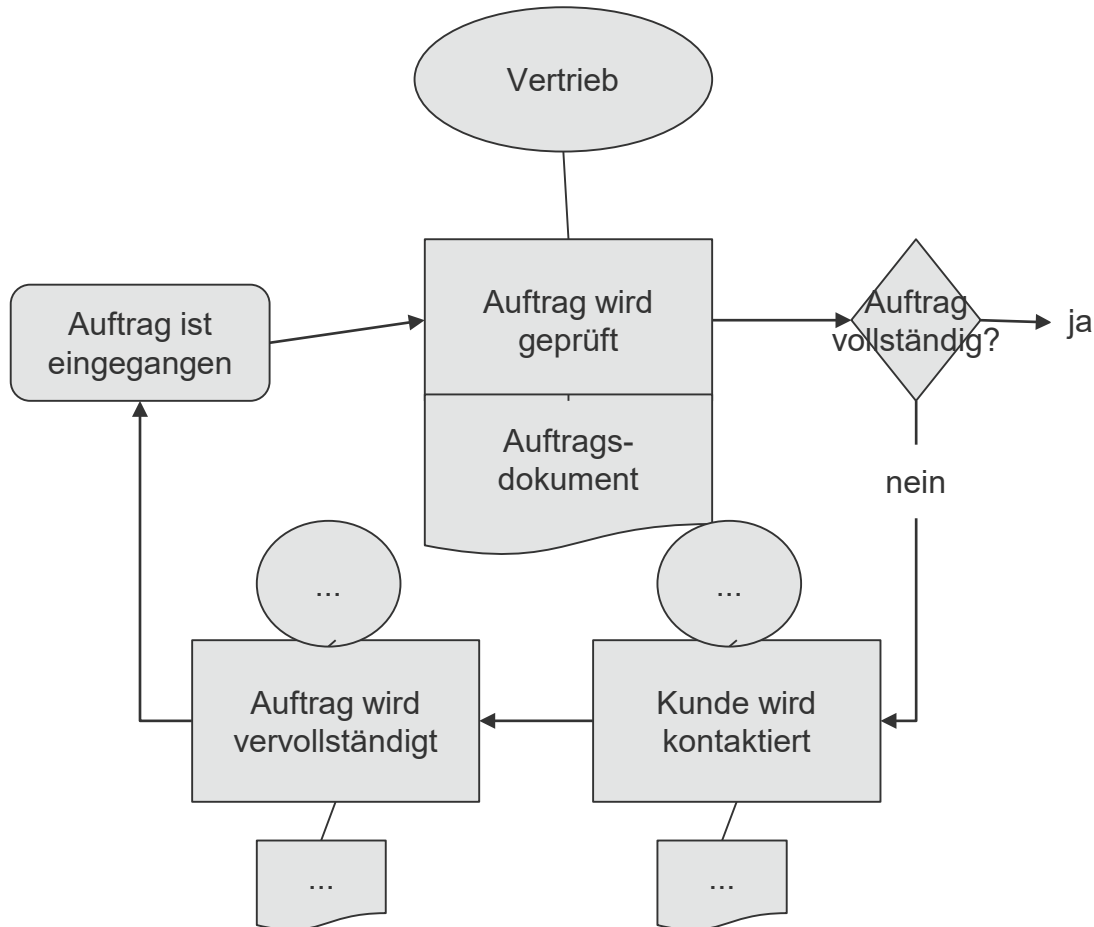
Instrumente und Methoden des Wissensmanagements



Mind-Mapping



Prozesse modellieren



Legende



Aktivität



Prozessfluss



Ereignis



Bedingung

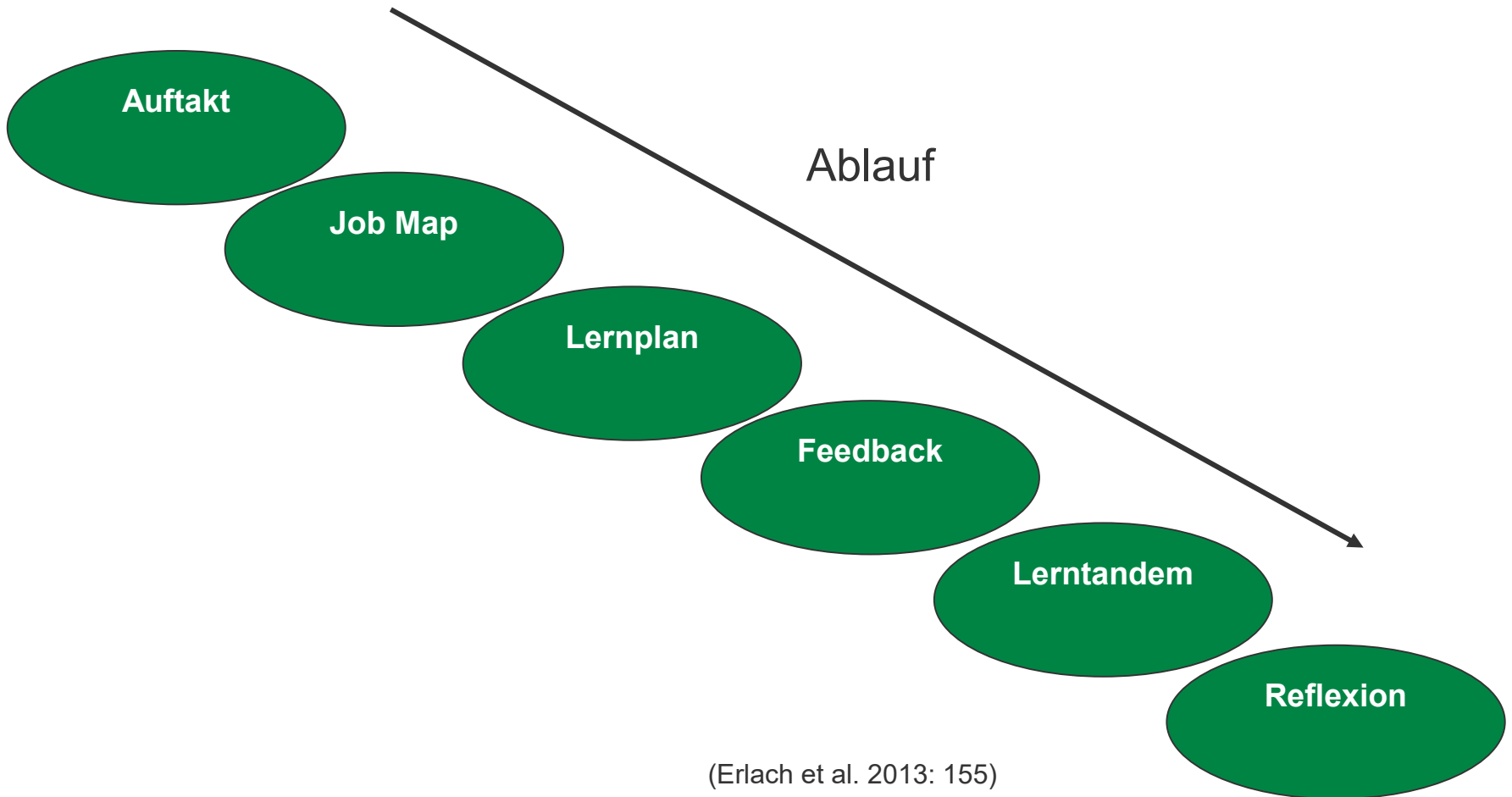


Person/
Organisations-
einheit



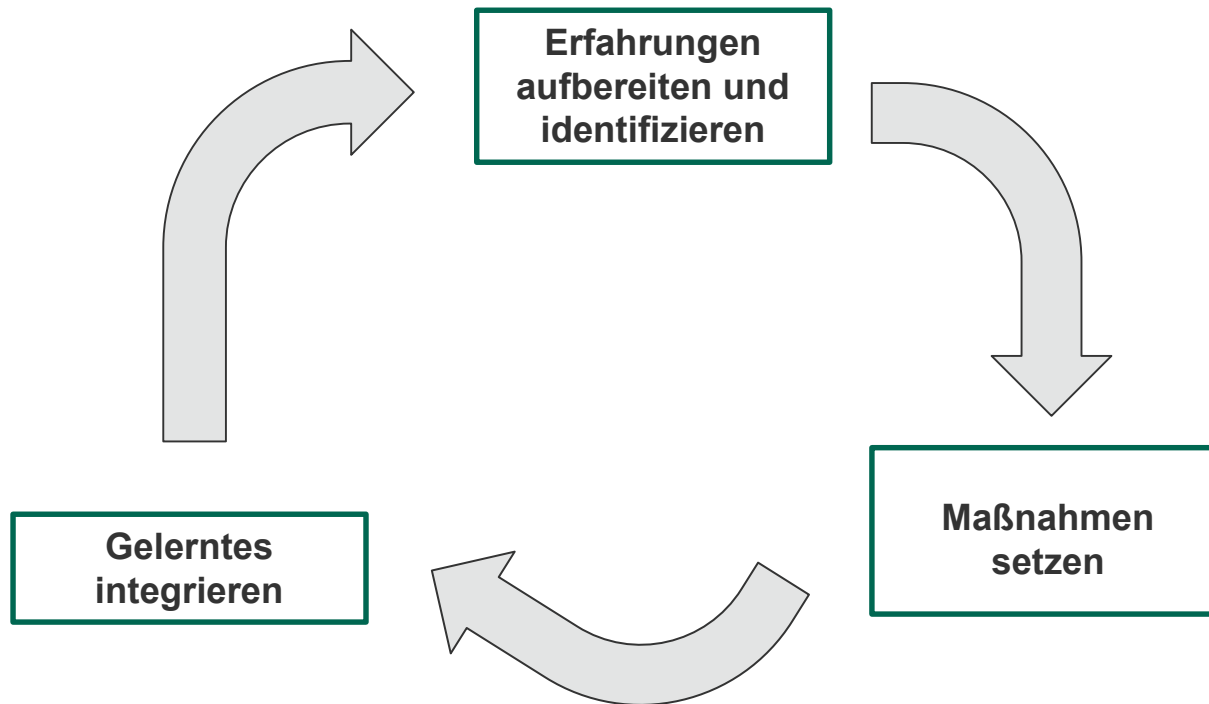
Dokument/
System

Expert Debriefing bzw. moderierte Übergabe



Lessons Learned

- = eine Methode zur Dokumentation vergangener Tätigkeiten und Erfahrungen unter Perspektive von Fehlern und weniger erfolgreichen Resultaten.



(erweiterte Darstellung nach Mittelman,
2011, S. 74)

Best Practice Sharing

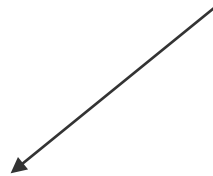
- **Best Practice** sind bewährte, besonders gute oder optimal bearbeitete Praktiken, Vorgehensweisen oder Methoden, welche als Vorbild dienen
- **Best-Practice-Sharing** umfasst als Methode die Aufbereitung, Weitergabe und Weiterentwicklung von Best Practices
- Ergebnis der Methode: strukturierte und allgemein zugängliche Lösungen
- Wichtig:
 - sollen allgemein zugänglich sein (digitale Lösungen wie bspw. Wikis, Datenbanken sinnvoll)
 - Verbreitung muss aktiv unterstützt werden

Kollaboration

- beste Wissenssicherung ist ein regelmäßiger Austausch!
- Soziale Intranets und (digitale) Kollaborationstools eröffnen neue Kommunikationsformen, welche der öffentlichen Verwaltung eine stärkeren Vernetzung, mehr Transparenz und bessere Kommunikation intern und extern ermöglichen.
- ausgewählte Kollaborationstools:
 - Virtuelle Arbeitsräume
(gem. Kalender, Dateien, Aufgaben)
 - Videokonferenz-Tools
 - Wiki, Blog, Diskussionsforen
 - Chat, E-Mails

Wissensnetzwerke - Communities

- Community ist ein langfristiger, oft selbstorganisierter, Zusammenschluss von Personen mit ähnlichen Interessen, welcher regelmäßig erfolgt und eine gewisse Verbindlichkeit besitzt. Ziel ist es Informationen auszutauschen und Kontakte zu knüpfen.
(vgl. Bullinger et. Al 2002)



Community of Interest

Verbindung zwischen den Teilnehmenden ausschließlich über Austausch zu einem gemeinsamen, alle interessierenden Thema

Community of Practice

Verbindung zwischen den Teilnehmenden über ähnliche Aufgabenstellungen und gegenseitige Hilfe zu deren Bewältigung

Learning Community

Gruppe von Lernenden die kooperativ in bestimmten Wissensgebieten neues Wissen erwerben bzw. tiefgreifend durchdringen.

Barrieren und Anreize



Anreize schaffen auf persönlicher Ebene

- Materielle Anreize → in Verwaltung schwierig
- Immaterielle Anreize, u.a.
 - Wertschätzung, Vertrauen
 - Partizipation
 - gute Zusammenarbeit, Teamverbundenheit
- generell: Zeit lassen und Zeit geben

Unterstützung auf Organisationsebene

- zielgerichtete Umsetzung von Wissensmanagement in gesamter Behörde oder Teilbereich wie Jugendamt, Sozialamt, etc.
- Beschäftigte beteiligen
- informieren zum Thema und zur Relevanz von Wissen
- Methoden zentral bereitstellen und erläutern
- Schulungen für Beschäftigte und Führungskräfte
- Begriff Wissensmanagement vermeiden 😊

**„Eine Investition in Wissen bringt noch
immer die besten Zinsen.“
(Benjamin Franklin)**

Kontakt Daten:

Robin Vogel (Hochschule Meißen)
robin.vogel@hsf.sachsen.de