

Einführung des Wissensmanagements bei der Stadt Köln

Andreas Engel

Stadt Köln

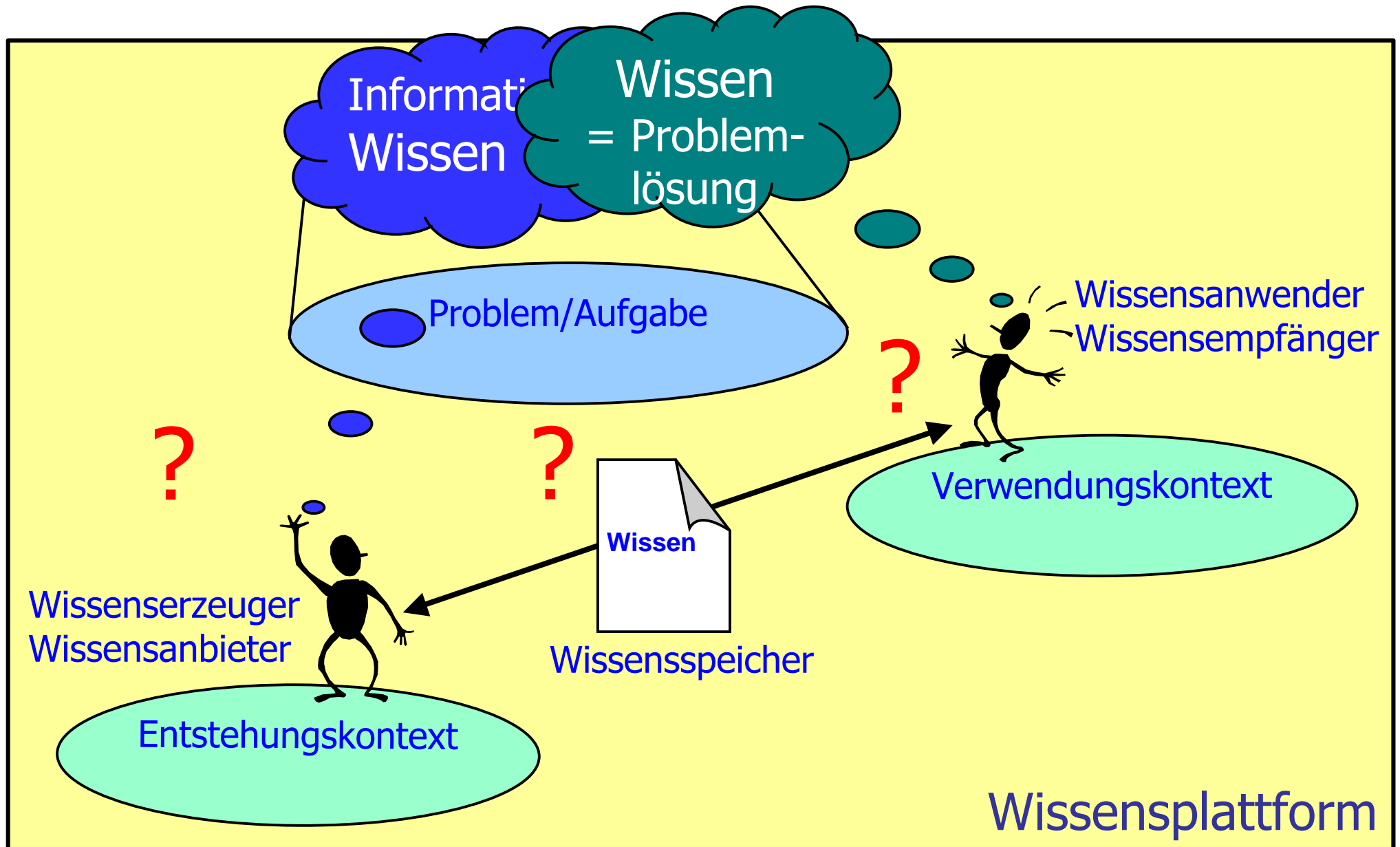
Stabsstelle Strategisches Informations- und Kommunikationsmanagement

Speyer, 20. September 2002

1. **Was ist Wissen und wozu Wissensmanagement?**
2. **myDesk: bedarfsorientierte Bereitstellung von Informationen und Wissen**
3. **myWeb page: Aufbereitung von Wissen durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**
4. **myContent flow: Prinzipien der Redaktionsarbeit**

Was ist Wissen ?

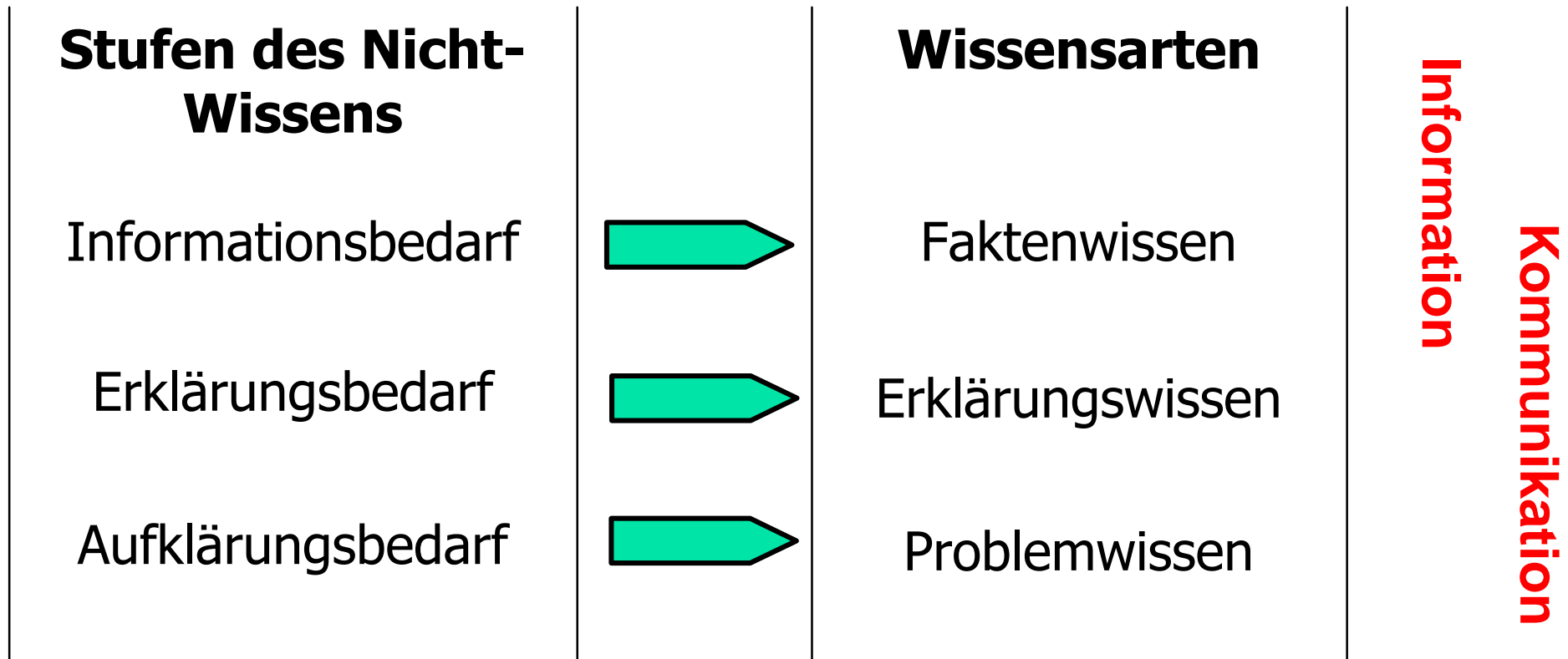
nach: Steinmüller, 1993



Ziel des Wissensmanagements?

Verbesserung der
Problemlösungs- und Handlungskompetenz
durch die situationsgerechte
Bereitstellung von
Informationen

Wissensarten?



Wissensmanagement ist primär Informations- und Kommunikationsmanagement

Kommunikationskanäle für das externe Wissensmanagement

E-Mail

www.stadt-koeln.de



Stadt-Portal



Call-Center

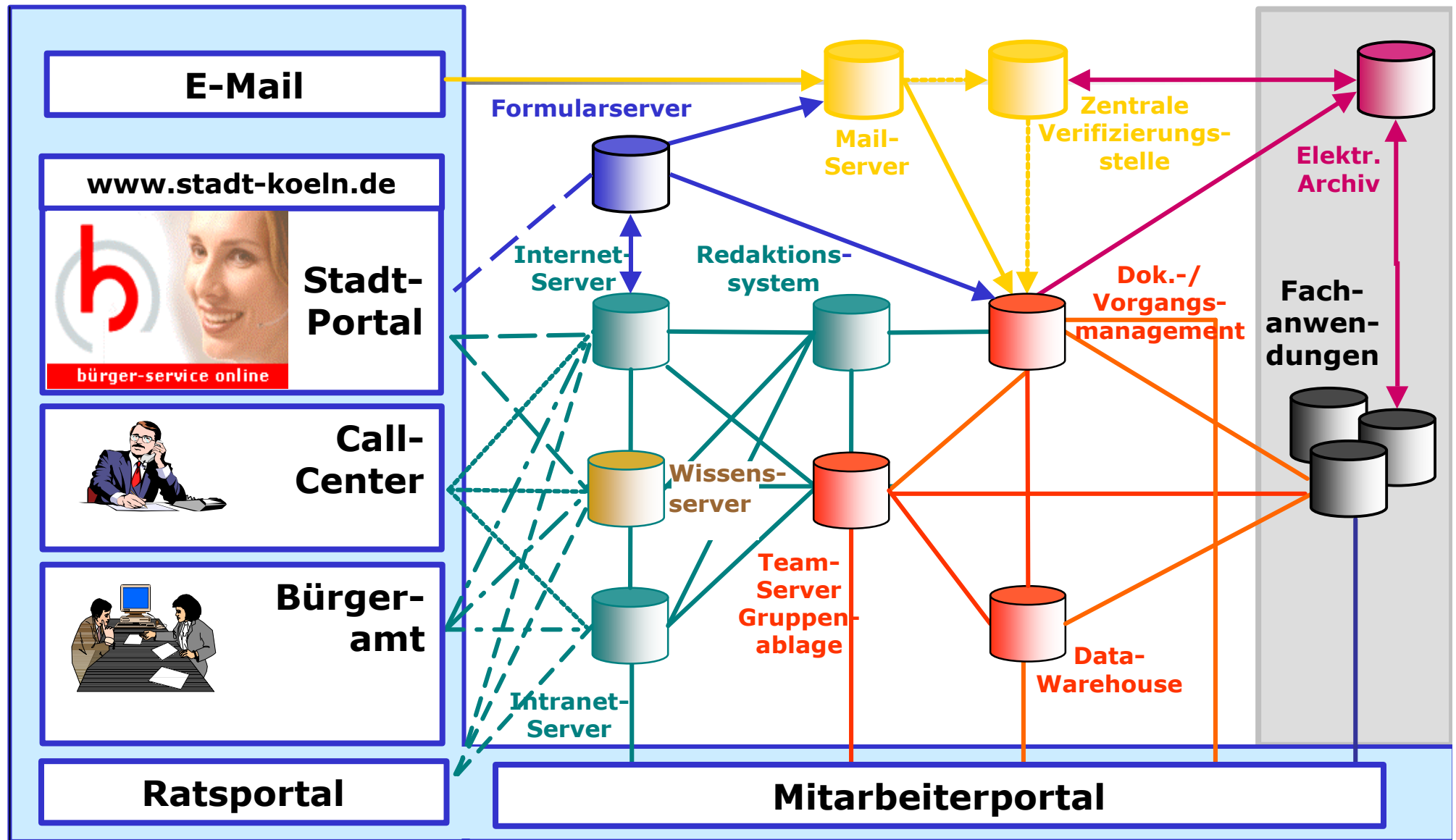


**Bürger-
amt**

Ratsportal



Komponenten der Wissensmanagement-Infrastruktur in der Stadt Köln

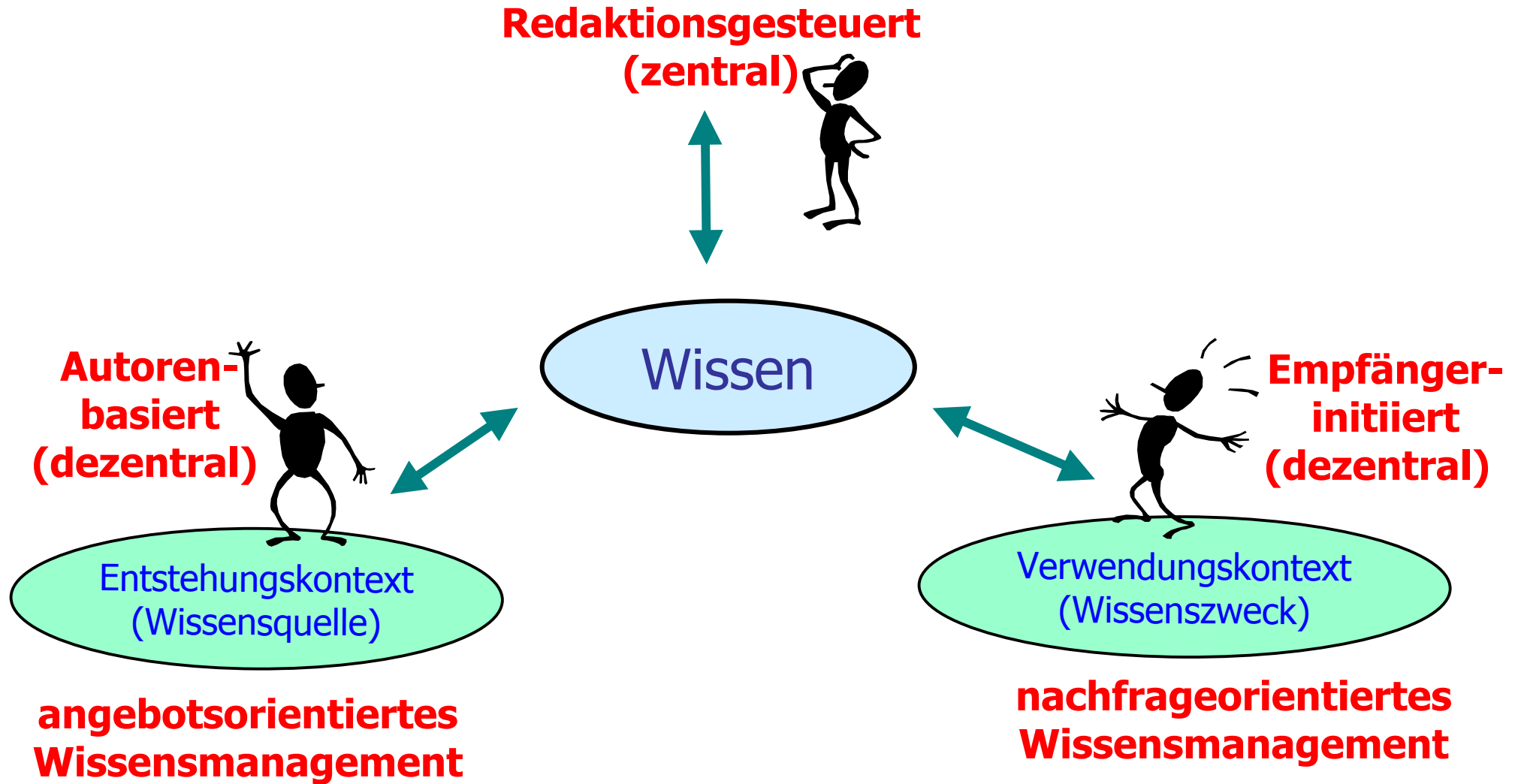


Mitarbeiterportal

Auszug aus der E-Government-Strategie der Stadt Köln:

„Zur Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird das **Intranet** zu einem **Mitarbeiterportal** weiterentwickelt, über das der **Zugriff** auf alle für die Aufgabenerledigung relevanten **Informationen, Kommunikationsmedien** und **Anwendungssysteme vom Arbeitsplatz aus, mobil** und über externe Kommunikationskanäle **verlässlich** und **sicher** möglich wird.“

Strategien des Wissensmanagements



Zentrale Komponenten des Mitarbeiter-Portals als Wissensmanagement-Plattform

Für Wissensnachfrager und –anwender eine
individuelle Benutzeroberfläche: myDesk

- ▶ Bedarfsorientierte Aufbereitung von Wissen aus Nutzersicht

Für Wissensschaffer und –anbieter eine
eigene web page: myWeb page

- ▶ Autorenbasierte Wissensaufbereitung

Zur Qualitätssicherung für Wissensanbieter und –nachfrager:
Publikationsworkflow: myContent flow

- ▶ Prinzipien des redaktionellen Wissensmanagements

Weitere Komponenten des Mitarbeiter-Portals als Wissensmanagement-Plattform

- ▶ Individuelle Benutzeroberfläche: myDesk
- ▶ eigene web page: myWeb page
- ▶ Publikationsworkflow: myContent flow
- ▶ Intelligente Recherchen: myContent
- ▶ dezentrale Gruppenablagen: myTEAM
- ▶ Dokumenten-/Vorgangsmanagement: myRecords
- ▶ Geräteunabhängige Kommunikation: unified messaging
- ▶ mobiler Zugang: online everywhere
- ▶ Verzeichnisdienst: global directory
- ▶ Einmal-Anmeldung: single sign on

Bedarfsorientierte Aufbereitung

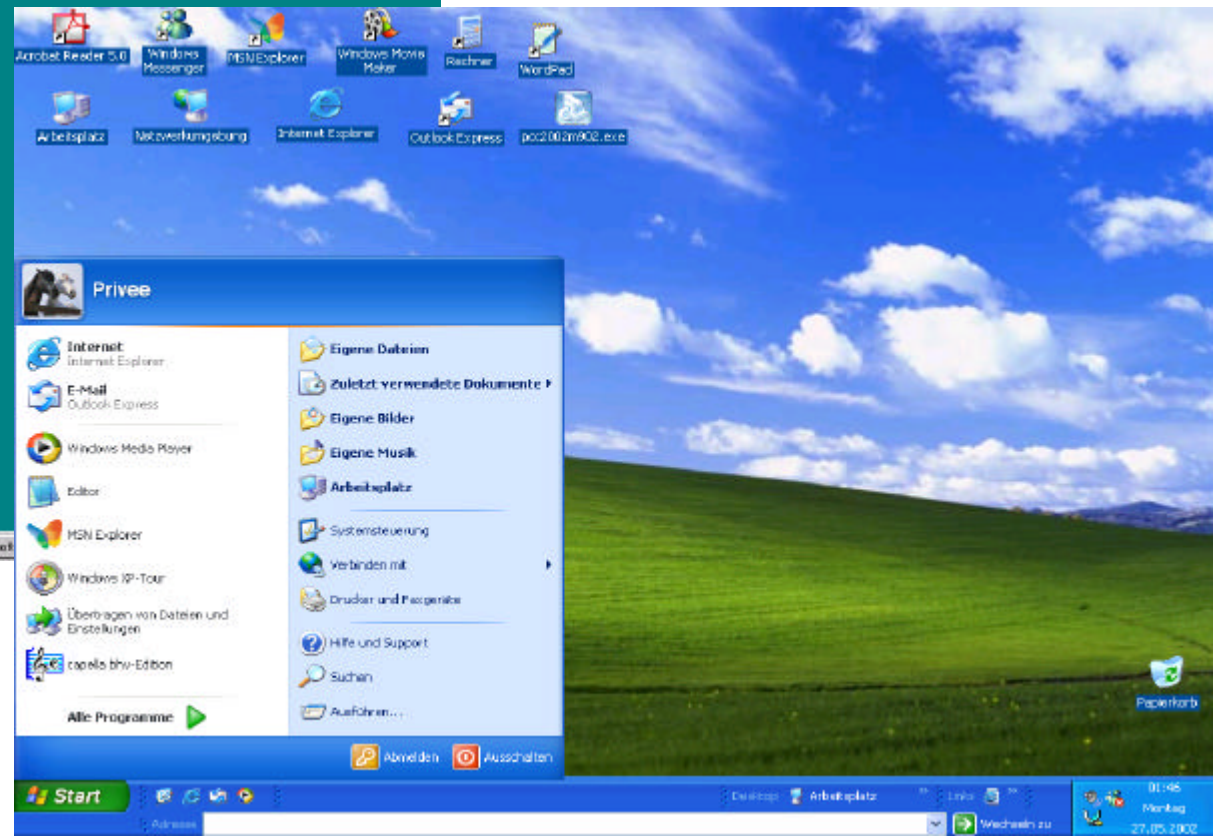
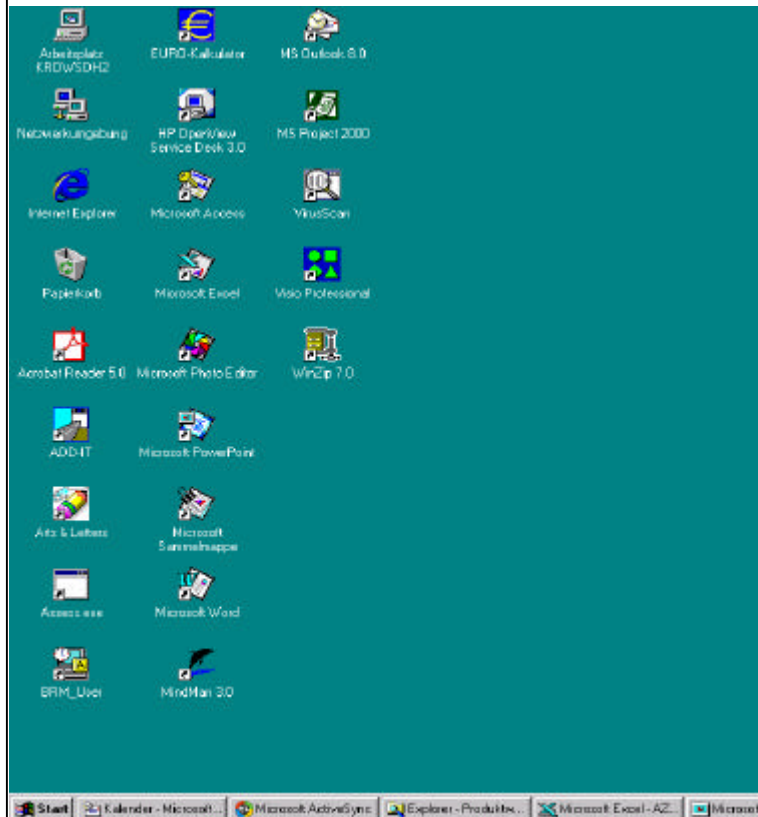
von

Wissen

aus Sicht des

Nutzers.

Arbeitsplatz-Oberflächen heute



Projektbeispiel: „myDesk“

Suchen in nach
Suchen starten Erweiterte Suche

Nachrichten

Posteingang	1
Entwürfe	0
Postausgang	0

Aufgaben

- TEAM-Einweisung vorbereiten
- ! Zentralarchiv: Konzept fertigstellen

Kalender

Montag

- ▶ 08:30 - 10:30 Vorbereitung TEAM
- 11:00 - 11:30 Besprechung wg. Amtsleitertagung 26.06.02 (Team-Server) (Büro Frau Krins 14G62)
- 12:00 - 14:00 Vorbereitung TEAM
- 14:00 - 17:30 AK STOIT

Dienstag

- 09:00 - 12:30 Fortschreibung Produktportfolio (03G04)
- 14:30 - 15:30 Termin mit Kruse
- 16:00 - 17:00 Aktualisiert: Erste Ergebnisse Prozessbeschreibungen Online und Formlarservice (Büro Thomas)

Elektronisches Telefonbuch (ETB)

Mitarbeiterdaten

- ▶ Stammdaten
- ▶ MA-Gespräche
- ▶ Arbeitszeiten
- ▶ An-/Abwesenheit
- ▶ Qualifikation
- ▶ Controlling
- ▶ Beurteilungen
- ▶ Dienstreisen

Meine Teamseiten

AK STOIT
Startseite

AG Controlling
Startseite

Projekte

- Ratsportal
- Team
- Sharepoint
- Formlarservic

Umsatz BS 2000

NEUIGKEITEN

(29.04.2002)
Mailgrößenbeschränkung auf 5 MB

(10.04.2002)
Merkblatt Leistungsmerkmale TK-Endgeräte

(05.03.2002)
Systemarbeiten am 07.03.2002

Internet

- [BundOnline2005](#)
- [heise.de](#)

My Links

- [DZB Fach-Forum](#)
- [Startseite Stabsstelle](#)
- [Kantine](#)

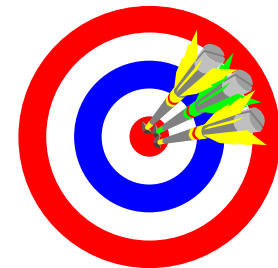
Teamseiten

- [AK StOIT](#)
- [Geobeirat](#)

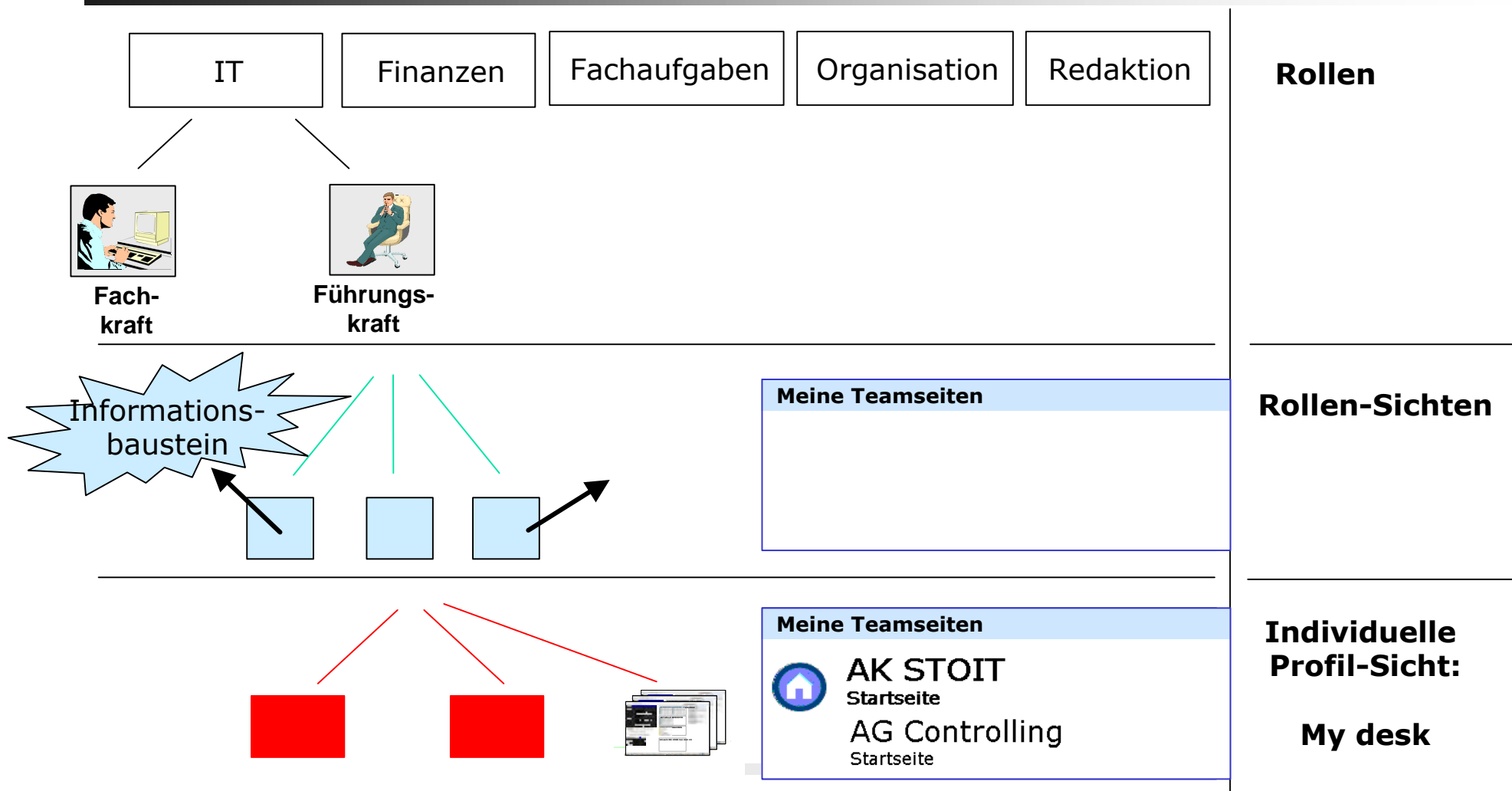
Ziele von myDesk

Individuelle Gestaltung der Benutzeroberfläche:

- rollen- und aufgabenorientiert
- personalisiert
- aktive Informationsbereitstellung
- weborientiert (my web desk)
- mit mobilem Zugriff



Schematische Darstellung des Rollenkonzepts



Anforderungen an „myDesk“

Verbesserung des Zugriffs auf vorhandene Informationen durch die individuelle Konfiguration der Benutzeroberfläche:

- Wissensaufbereitung durch **rollenspezifisch** vordefinierte **Informationsbausteine** (z.B. ‚webparts‘)
- **Freie Positionierung** der Informationsbausteine im Benutzerprofil
- **Objektbezogene, bausteinübergreifende Filterfunktionen** (object views)
- **individuelle links** (myLinks) zu Wissensquellen
- **Abonnements** (Benachrichtigungen) bei der Aktualisierung von selbst definierten Portalseiten, TEAM (Gruppenablagen) und DMS
- Einfache **Dokumentenklassifizierung** und -Indexierung
- **Kontextsensitive Suche** über verschiedene Datenbestände

Unterstützung der Aufbereitung

von

Wissen

für

Autoren.

myWeb pages

Wissensaufbereitung durch den Autor:

- Fachliche Verantwortung für einzelne web pages
- Entscheidung über Publikationsbereich (Adressaten)
- Fachliche Qualitätssicherung und Freischaltung

Technische Unterstützung für Autoren:

- Wechsel zwischen Präsentations- und Bearbeitungsmodus
- Erinnerungsfunktionen (Verfallsdatum, Veröffentlichungsdatum)
- Versionierung
- Rollenbasiertes Berechtigungskonzept
- Feedback-Funktion an den Autor/Kommentare zu pages

myWeb page

Feedback-Funktionen für den Autor:

- Kommentarfunktion für Webpages (an den Autor)
- Abonnementfunktion
- Versendefunktion für webpages
- my links/Favoriten
- Aktuelle Meldungen mit Lesebestätigung
- News/Neuigkeiten
- Integration in my desk

myWeb page

Beispiele:

- **Produktbeschreibungen** für Internet und Call-Center
- **Aufgabenbeschreibungen:**
 - dezentral geführter Geschäftsverteilungsplan
 - Expertenkreise
- **Vordrucke, Rechtsvorschriften, Dienstanweisungen** etc.
- **Urlaubsanträge, Dienstreiseanträge** und Abrechnungen (Personalamt)
- **persönliche Webseite**
- ...

Veröffentlichungsworkflow

Qualitätssicherung der Aufbereitung

von

Wissen

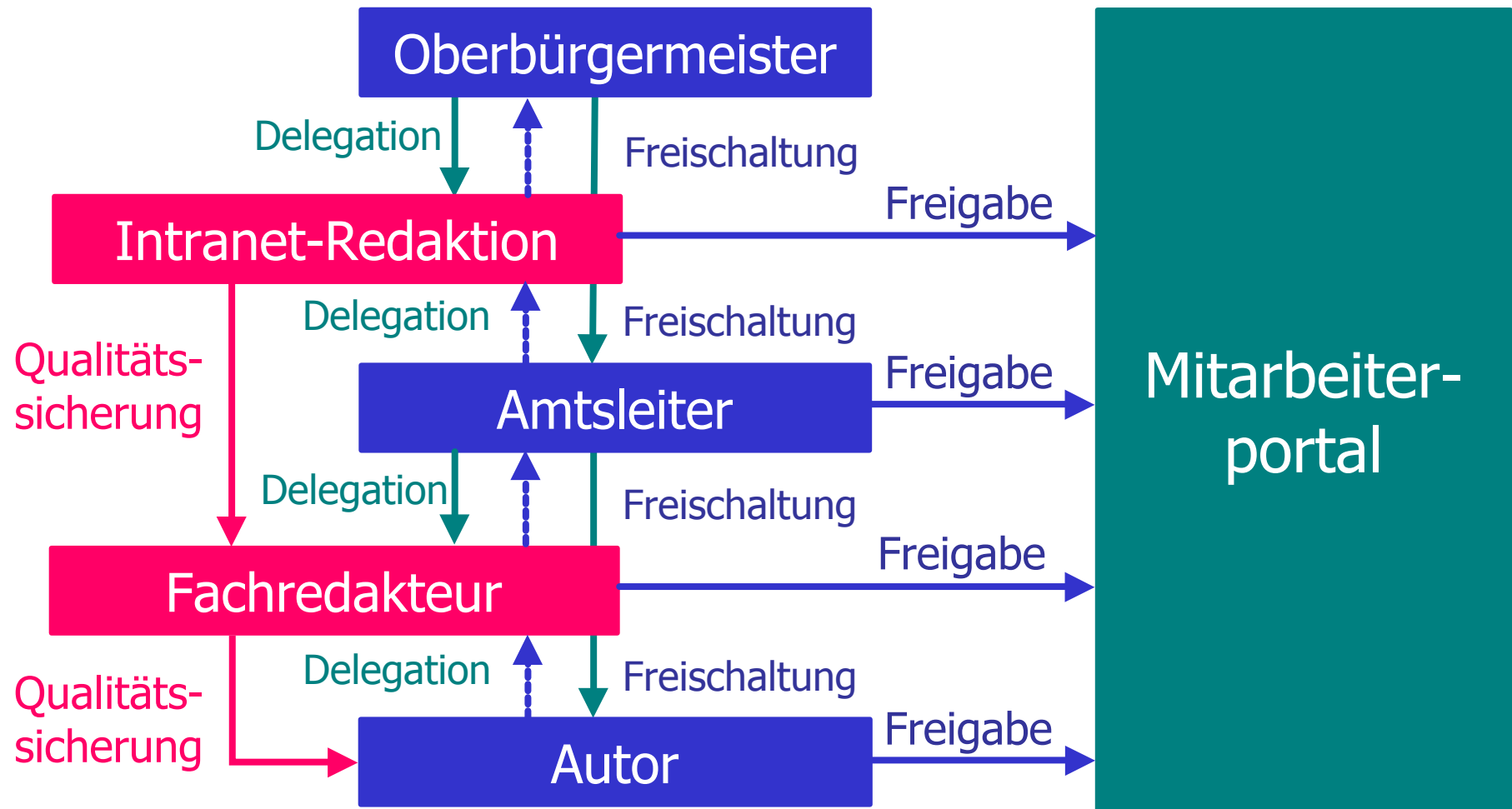
durch

Freischaltungs- und Freigabemechanismen.

Rollen im Wissensmanagement

- **Autor/Redakteur:**
 - Informationsbedarf erkennen; Informationsquellen erschließen; Informationen bewerten; Informationen aufbereiten und bereitstellen;
fachliche Qualitätssicherung und Freischaltung
- **Fachredakteur/Chefredaktion:**
 - redaktionelle Aufbereitung und Qualitätssicherung; Templates für Informationsaufbereitung definieren;
redaktionelle Qualitätssicherung und Freischaltung
 - Bereitstellung allgemeiner Informationen
- **Fach- und Organisationsverantwortliche:**
 - Delegation von Freigaberechten; Definition von Veröffentlichungsworkflows;
Freigabe von Informationen

Veröffentlichungsworkflow im Mitarbeiterportal



Prinzipien der Redaktionsarbeit

- **Autorenprinzip:** dezentrale Organisation der Wissensgenerierung und –aufbereitung; fachliche Qualitätskontrolle
- **Redaktionsprinzip:** redaktionelle Aufbereitung und Qualitätssicherung; corporate design
- **Verantwortungsprinzip:** Veröffentlichungsworkflow / Informationsspezifische Freigabemechanismen
- **Bedarfsprinzip:** nachfrageorientierte Aufbereitung von Informationen

Aufgaben der dezentralen Redaktionsarbeit

- Analyse: zielgruppenspezifischer Informationsbedarf
- Recherchen und Identifikation von Wissensquellen
- internes/externes Wissen bewerten und anbieten
- Redaktionelle Aufbereitung und Layout; Templates
- Definition von Publikationsworkflows
- Organisation von Redaktionskonferenzen

Aufbau einer Informations-/Wissensmanagementkultur

Wissensmanagement im E-Government

Die Einführung eines

Mitarbeiterportals

ist der Schlüssel zum

Wissensmanagements

Weitere Informationen:
Andreas.Engel@stadt-koeln.de

Stabsstelle I/2
Strategisches Informations- und
Kommunikationsmanagement
Willy-Brandt-Platz 3
50679 Köln
Tel.: 0221 221 25073