

Zum Thema „Wissensmanagement in sektoral und regional verteilten Wissensnetzwerken: EU Water Initiative (EUWI)“ wird das Wissensportal der EU Wasserinitiative (EUWI) vorgestellt. Dieses Portal wird von den europäischen Institutionen, den Mitgliedstaaten, von internationalen Finanzinstituten und Partnerländern, sowie von NGOs gemeinsam genutzt. EUWI hat im Sinne effizienten Wissensmanagements die Aufgabe, zwischen den Stakeholdern zu vermitteln und zu harmonisieren sowie Transparenz über vorhandene Wissenszugänge mit Hilfe von Wissenslandkarten zu schaffen.

Im Beitrag „E-Government Intelligent Portal (eip.at): Wissensportal für E-Government“ wird ein Projekt beschrieben, in dem ein Wissensportal (www.eip.at) basierend auf einer Wissenslandkarte für E-Government entwickelt wurde. Das Portal eip.at liefert einen Überblick über laufende E-Government Projekte und bietet eine mögliche Strukturierung und Einordnung dieser Projekte in ein semantisches Umfeld verschiedener Aspekte des E-Governments. Es definiert die Begriffswelt rund um E-Government und eröffnet damit Bürgern und Personen aus Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung einen vielseitigen (Lern)Zugang zur Thematik E-Government und zu aktuellen E-Government Projekten in Österreich.

Der Artikel über „Bürgerzufriedenheit mit Portalen der öffentlichen Verwaltung: Ergebnisse einer Untersuchung über Zufriedenheitsmodelle und Vertrauensfragen im E-Government“ stellt ein weiteres erfolgreiches Projekt aus einer Landesverwaltung vor. Die Ergebnisse der durchgeführten Umfrage zeigen, dass es einen positiven Zusammenhang zwischen Informationsaufbereitung einerseits und Zufriedenheit mit Informationsportalen und Vertrauen in dahinter stehende öffentliche Institutionen andererseits gibt.

Der abschließende Beitrag „End-to-end Service Level Management von IT-Anwendungen“ demonstriert ein weiteres potentiell Anwendungsfeld für Wissensmanagement: Die Evaluierung der Bereitstellung von IT-Dienstleistungen. Diese Bereitstellung erfolgt grundsätzlich am Ort des Kunden. Als mögliche Maßgrößen zur Beschreibung der Qualität eines IT-Dienstes werden Antwortzeiten sowie deren Derivate herangezogen.

Kontakt

Univ. Doz. Dipl.-Ing. Dr. Maria A. Wimmer

Bundeskanzleramt, IKT Stabsstelle Wagramerstr. 4, 1220 Wien

maria.wimmer@cio.gv.at

MR Josef Makolm

Bundesministerium für Finanzen

Hintere Zollamtsstr. 4, 1030 Wien

josef.makolm@bmf.gv.at

Literatur

Josef Makolm, Maria A. Wimmer (Hrsg.)

Wissensmanagement in der öffentlichen Verwaltung: Konzepte, Lösungen und Potentiale, OCG Schriftenreihe 188, Wien, 2004

Bestellungen

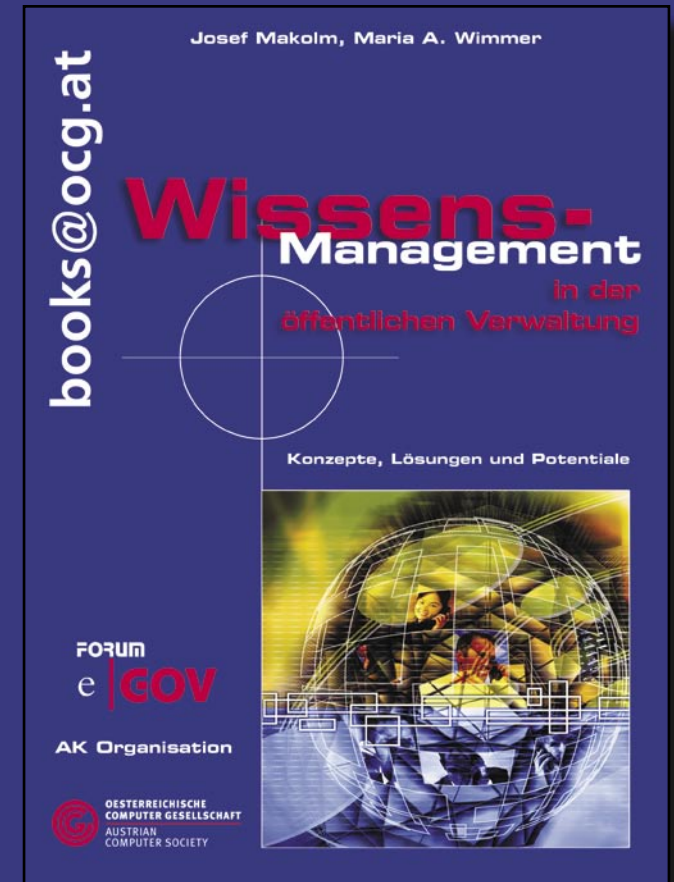
Oesterreichische Computer Gesellschaft (OCG)

Wollzeile 1-3, 1010 Wien

Tel/Fax: +43 1 5120235-0 (Fax -9)

E-Mail: gabriel@ocg.at

Online: <http://www.ocg.at/bookshop/>



Forum e|Government:

**Ergebnisse des
AK Organisation
als Buch erschienen**

Wissensmanagement in der öffentlichen Verwaltung: Konzepte, Lösungen und Potentiale

MR Josef Makolm / Univ.-Doz. DI Dr. Maria A. Wimmer

Der Arbeitskreis Organisation des Forum e|Government der Oesterreichischen Computer Gesellschaft (OCG) entstandene Buchband bietet Einblick in obige Fragestellungen sowie in aktuelle Wissensmanagement-Ansätze für das Anwendungsgebiet der öffentlichen Verwaltung. Gleichzeitig ist er Ergebnis einer interdisziplinären Zusammenarbeit. Folgende Problemstellungen werden in den Diskussionen der Beiträge aufgearbeitet:

Wissensmanagement in der öffentlichen Verwaltung

Nach ersten Anläufen in den frühen 70er Jahren und nach einem zweiten Start in den 90ern des 20. Jahrhunderts steht zu Beginn des 21. Jahrhunderts erneut das Thema Wissensmanagement zur Diskussion: als Gegenstand sowohl wissenschaftlicher Forschung als auch praktischer Umsetzung. Die Debatte ist dabei von sich stets wiederholenden Fragen getrieben:

- Kann Wissensmanagement einen Beitrag dazu leisten, dass Menschen als Individuen und in Organisationen unter dem herrschenden Paradigma des allgegenwärtigen Wettbewerbs besser bestehen können?
- Kann der Einsatz von Wissensmanagement jenen Vorteil bieten, der es uns ermöglicht, im Zeitalter von Globalisierung und weltweiter Konkurrenz (weiterhin) erfolgreich zu agieren?
- Kann Wissensmanagement einen Beitrag dazu leisten, der westlich-europäischen Kultur unter dem Paradigma der Konkurrenz eine Überlebenschance zu sichern?

Der erste Ansatz der 70er Jahre stellte die technischen Möglichkeiten zur persistenten Speicherung von Daten und Informationen in den Mittelpunkt. Im zweiten Anlauf standen die Kernaufgaben des Wissensmanagements im Vordergrund. Die dritte Welle konzentriert sich nun auf einen integrativen Ansatz, wo Humankapital und -kapazitäten, technische Systeme und Wissensmanagementprozesse vernetzt werden sollen. Werden wir mit der Komplexität solcher so-

ziotechnischen Systeme umgehen lernen und sie je beherrschen können, sodass wir sie zu unserem Vorteil – wie oben erwähnt – einsetzen können? Mit welchen Konzepten und Lösungen würden wir dies erreichen?

Der aus der Diskussion im Arbeitskreis Organisation des Forums e|Government der Oesterreichischen Computer Gesellschaft (OCG) entstandene Buchband bietet Einblick in obige Fragestellungen sowie in aktuelle Wissensmanagement-Ansätze für das Anwendungsgebiet der öffentlichen Verwaltung. Gleichzeitig ist er Ergebnis einer interdisziplinären Zusammenarbeit. Folgende Problemstellungen werden in den Diskussionen der Beiträge aufgearbeitet:

- Inwieweit kann Wissensmanagement für den öffentlichen Sektor relevant sein?
- Welche Fragen stellen sich beim Einsatz von Wissensmanagement im öffentlichen Sektor und müssen beantwortet werden?
- Welche Voraussetzungen für einen Nutzen stiftenden Einsatz von Wissensmanagement im öffentlichen Sektor sind notwendig und müssen geschaffen werden?
- Schließlich: Welche konkreten Einsatz-Szenarien für Wissensmanagement sind denkbar bzw. können bereits in der Umsetzung beobachtet werden?

Zum letzten Punkt werden erfolgreiche Wissensmanagement-Projekte – „Good Practices“ – aus dem öffentlichen Sektor vorgestellt. Dabei wird der Bogen gespannt von klassischen Wissensmanagement-Themen bis zu jenen Randbereichen, in die Wissensmanagement erst vorzudringen beginnt (da Nutzen zu erwarten ist).

Die konzeptuellen Inhalte des Buches im Überblick

Den Beginn der Beiträge eröffnet eine Diskussion der „Zielsetzungen und Motivatoren für Wissensmanagement in der öffentlichen Verwaltung“. Rationalisierungsdruck und eine damit einhergehende Technologisierungsoffensive führen zu massiven Umbrüchen in Strukturen und Abläufen des Verwaltungshandelns. Vorhandenes Wissen ist zu erheben und auf seine weitere Gültigkeit zu untersuchen. Aus Spieltheorie und Kognitionswissenschaften stehen wertvolle Hinweise zur Sicherung eines erfolgreichen Wissensmanagement-Einsatzes zur Verfügung. Zu berücksichtigen ist, dass Wissen zumeist dezentral benötigt wird und dass die Rolle der Menschen als verantwortliche Akteure erhalten bleibt.

Der Artikel „Konzepte und Methoden des Wissensmanagements in der öffentlichen Verwaltung – Erfolgsfaktoren, Rahmenbedingungen und Ressourceneinsatz“ vergleicht diverse Ansätze und stellt eine mögliche Vorgehensweise zur Einführung von Wissensmanagement in der öffentlichen Verwaltung zur Diskussion.

Im Beitrag „Anwendungsfelder für Wissensmanagement im E-Government“ werden anhand aktueller Entwicklungen und Problemstellungen mögliche Anwendungsfelder von Wissensmanagement im E-Government dargestellt. Dabei wird auf die Bedürfnisse von Bürgern und Verwaltung gleichermaßen eingegangen.

Im Artikel „Wissensmanagement vs. Geschäftsprozessmanage-

ment“ werden die beiden Management-Disziplinen Wissensmanagement und Geschäftsprozessmanagement analysiert und deren Verbindungspunkte herausgearbeitet.

Der Beitrag „Wissenskartografie für E-Government Anwendungen“ diskutiert die Problematik, wie das Fachwissen, das in den Köpfen der Know-how-Träger, in bereits existierenden Prozessen, Gesetzen und Dokumentationen vorhanden ist, in eine IKT-Lösung transformiert werden kann, die auch vom Bürger verstanden wird. Verschiedene Wissenskartografie-Methoden werden beleuchtet und der für E-Government typischen heterogenen Nutzer-Landschaft gegenübergestellt. Als Ergebnis einer Kritik bestehender Methoden und Tools werden Verbesserungsempfehlungen ausgesprochen.

Zum Thema „Standards für Ontologie-basierende Anwendungen“ wird die Eignung von Ontologien als gemeinsame Basis und der „Missing Link“ für die Zusammenführung von Anwendern und verteilten Anwendungen in einem einheitlichen und dynamischen Wissensraum diskutiert. Dabei werden drei Sichten berücksichtigt: Die semantische Perspektive der Anwendung, die Führung des Nutzers durch die Funktionalität der Applikation und schließlich auch die technische Kommunikation (Datenverkehr, Netze, Protokolle usw.). Im Beitrag „Public Sector Information (PSI) und Wissensmanagement“ werden die derzeitigen Bedingungen und rechtlichen Grundlagen für die Weiterverwendung von Informationen des öffentlichen Sektors durchleuchtet; dies unter besonderer Berücksichtigung der PSI-Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates. Demnach sind Informationen des öffentlichen Sektors gerecht, angemessen und nicht-diskriminierend zu gestalten. Weiters untersuchen die Autoren die Auswirkung dieser EU-Richtlinie auf Wissensmanagement im Umfeld von Behörden, Bürgern und Unternehmen. Unter dem Zielkriterium „effizienter Zugang zum Wissen für alle“ werden Förder- und Hemmfaktoren analysiert.

Inhalte des Good Practices Teils zum Wissensmanagement in der öffentlichen Verwaltung

Der Artikel „Einführung eines ontologiebasierten Applikationsframeworks zur Unterstützung des Wissensmanagement beim OÖ. Landesrechnungshof“ beschreibt die Umsetzung eines erfolgreichen Wissensmanagement-Projektes im Umfeld der öffentlichen Verwaltung. Die Autoren gehen dabei auf die Grundlagen Motivationen und Zielsetzungen dieses Projektes ein, beleuchten aber auch technologische Aspekte und stellen schließlich die erreichten Ergebnisse dar.

Im Beitrag „AI Technologien zur Unterstützung von Open Innovation im E-Government“ wird ein Web-basiertes Pilotsystem präsentiert, welches Bürger und Unternehmer einerseits dabei unterstützt, Informationen und Beratungsdienstleistungen leicht aufzufinden und andererseits Entscheidungsträgern der öffentlichen Verwaltung bei der Interpretation und Gestaltung von Maßnahmen zur Verbesserung ihrer Dienstleistungspalette hilft. Wissensbasierte Beratung, Personalisierung und Data Mining dienen als Grundlage zur Realisierung einer Open Innovation Infrastruktur im Bereich der öffentlichen Verwaltung.

FORUM
e|GOV

Das Forum e|Government stellt eine offene Arbeits- und Kommunikationsplattform für verschiedene Themen des E-Governments dar und bietet Fachleuten aus Wissenschaft, Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung die Möglichkeit

zum Gedankenaustausch und zur Zusammenarbeit. Es besteht derzeit aus den Arbeitskreisen Organisation, Recht, Technik, Multiple Use im E-Government und E-Democracy/E-Voting. Nähere Informationen zu den Arbeiten in den einzelnen Arbeitskreisen und zu den jährlich stattfindenden e|Gov Days im März in Wien und Budapest finden Sie unter <http://egov.ocg.at/>