

Abstract

Titel: Wissensmanagement zur Umsetzung des Dienstrechtes in der Staatsverwaltung des Kantons XY

Kurzzusammenfassung: Der Auftraggeber war zur Zeit der Erstellung der Bachelor Thesis im Begriff sein Personalgesetz zu revidieren. Dabei wurden grundlegende Aspekte modernisiert und der Privatwirtschaft angenähert. Für die Einführung des neuen Personalgesetzes wollte die Kundschaft eine Informationsplattform schaffen, mit der die neuen Regelungen und Umsetzungen schneller im Betrieb verankert werden können. Die Bachelor Thesis erstellt daher ein Konzept, wie eine solche Informationsplattform gestaltet werden kann und welche Applikationen sich dafür eignen.

Autor(en): Marc Müller

Referent/-in: Prof. Dr. habil. Ulrich Reimer

Publikationsformat: BATH
 MATH
 Semesterarbeit
 Forschungsbericht
 Anderes

Veröffentlichung (Jahr): 2010

Sprache: Deutsch

Zitation: Müller, M. (2010). *Wissensmanagement zur Umsetzung des Dienstrechtes in der Staatsverwaltung des Kantons XY*. FHS St.Gallen Fachhochschule St.Gallen: Bachelor Thesis

Schlagwörter (Tags): [frei lassen]

Ausgangslage

Momentan existiert ein Personalhandbuch, das Fragen zum Personalmanagement und der Handhabungen des aktuellen Dienstrechtes regelt. Das Handbuch enthält aber oft Einträge, die für einen Personaldienst oder eine Führungskraft nicht immer adäquat scheinen oder für die Umsetzung Fragen offen lassen.

Solche Fragen werden von den Personaldiensten, meist telefonisch oder per E-Mail, an das Personalamt gerichtet. Dabei geht jeder Personaldienst eigenständig vor, was dazu führt, dass viele Anfragen mehrfach beantwortet werden.

Mit dem neuen Personalgesetz steigt der Informationsbedarf der verschiedenen Anspruchsgruppen und die Erfahrungen bei der Umsetzung werden zu Beginn gering sein.

Hier setzt das Bedürfnis ein, frühzeitig eine zeitgemässe Informationsplattform zu schaffen. Auf dieser sollen die verschiedenen Anspruchsgruppen an einem Ort die Informationen zum Personalmanagement und zur Umsetzung des neuen Personalgesetzes stufen- und zielgruppengerecht ablegen und beschaffen können. Um die Effizienz bei der Informationsverteilung und –beschaffung zu erhöhen und um besser zu gewährleisten, dass alle Mitarbeitenden mit derselben Ausgangslage gleich behandelt werden, ist eine solche zentrale Plattform für den Informationsaustausch unumgänglich.

Die zu bearbeitende Bachelor-Thesis stellt deshalb mögliche Instrumente, unter Berücksichtigung der verschiedenen Dimensionen wie Prozesse, Mitarbeitende, IT-Struktur und Änderung der Informationspolitik, vor und entwickelt ein Konzept, wie eine solche Austauschplattform aussehen könnte.

Ziel

Die Bachelor Thesis hatte als Ziel, den Informationsfluss zu analysieren, wie er vor Einführung des neuen Personalgesetzes zwischen den verschiedenen Anspruchsgruppen organisiert war. Dabei ging es vor allem darum, heraus zu finden, welche Personen und Abteilungen wofür zuständig sind und welche Gefässe und Instrumente bestehen, um die erarbeiteten Informationen aufzubereiten, zu verteilen und zu archivieren. Es sollte auch ermittelt werden, welche Informationen die verschiedenen Anspruchsgruppen brauchen und wie die verschiedenen Informationen von internen und externen Quellen beschafft wurden. Die Erarbeitung dieser Ziele diente dazu, einen Ansatz für das Konzept zu haben, da die bestehenden Strukturen berücksichtigt werden müssen.

Ein weiteres Ziel bestand darin, die in der Situationsanalyse herausgefundenen Stärken und Schwächen zu identifizieren, um im Konzept die Stärken zu bewahren und die Schwächen mit geeigneten Massnahmen zu verringern.

Ein nächster Block an Zielen diente dazu, weitere Anhaltspunkte aus Theorie und Praxis für ein abgerundetes Konzept zu erhalten. Das Ziel war zu zeigen, welche theoretischen Ansätze existieren und wie diese in der Praxis umgesetzt werden. Bei der Analyse der Unternehmen sollte zusätzlich beobachtet werden, welche Instrumente zu welchem Zweck eingesetzt werden und welche Erfahrungen damit gemacht werden.

Unter Berücksichtigung der unternehmensinternen und -externen Erkenntnisse sowie mit Einbezug der theoretischen Grundlagen stellte das Hauptziel, die Erstellung eines Konzeptes für eine Informationsplattform zur Unterstützung der praktischen Umsetzung des Dienstrech-

tes dar. Auch hier galt es im Anschluss die Stärken und Schwächen zu nehmen, um flankierende Massnahmen abzuleiten.

Vorgehen

Die Abb. 1 zeigt auf einen Blick die Vorgehensweise, um die gesetzten Ziele der Bachelor Thesis zu erreichen. Im Nachfolgenden werden diese genauer erläutert:

Abb. 1 Grafische Darstellung der einzelnen Vorgehensschritte



Quelle: Eigene Darstellung

Um die gesetzten Ziele zu erreichen, wurde ein Interviewleitfaden erstellt, damit ein Einblick in die Verhältnisse des Informationsflusses erlangt werden konnte. Der Fragebogen, wurde nach den Wissensbausteinen von Probst, Raub und Romhardt (2010) aufgebaut. So konnte gewährleistet werden, dass alle Aspekte des Wissensmanagement berücksichtigt werden. Befragt wurden Personen aus den Anspruchsgruppen. Die Auswertung der Antworten ergab das erste Hauptkapitel der Arbeit. Dabei wurde aufgezeigt, was bereits gut funktioniert und was noch Erfolgspotential beinhaltet.

Vor der Konzeptionierung und nach der Auswertung wurde durch ein intensives Literaturstudium erörtert, welche theoretischen Modelle bestehen. Eine häufig zitierte Quelle ist die, welche bereits oben genannt wurde. Diese Quelle deckt aber die Umsetzung und möglichen informationstechnologische Mittel nur mässig ab. Deshalb wurde nach Beispielen von Unternehmen gesucht, die bereits ein ähnliches Projekt umgesetzt haben.

Für die Analyse der Unternehmen wurde vor allem geschaut, welche Instrumente und Applikationen diese für ihre Bedürfnisse zur Abdeckung des Wissensmanagement verwenden. Die Erfahrungen und Schwergewichte bei der Umsetzung der Projekte wurden ebenfalls analysiert. Um an die Informationen zu gelangen, wurden Fallbeispiele und Erfahrungsberichte von verschiedenen Grossunternehmungen analysiert.

Nach der internen und externen Analyse flossen die Erkenntnisse in die Konzeption ein. Dabei wurden erst Vorschläge zu den relevanten Wissensbausteinen erarbeitet. Weiterführend wurde ein Instrument entwickelt, damit die Informationen, welche bereit gestellt werden sollen, bewertet und kategorisiert werden können. Zusätzlich wurde eine Strukturierung der Inhalte und der Dokumente vorgeschlagen. Eine klare Strukturierung fördert die Informationsnutzungsbereitschaft der Mitarbeitenden.

Ein anschliessendes Review des Konzepts ergab wertvolles Feedback, das in die Endversion eingearbeitet wurde.

Erkenntnisse

Bei der Erarbeitung des Konzeptes zeigte sich, dass die Strukturierung der Daten eine erhebliche Denkleistung abverlangt. Aber eine gute Strukturierung der Informationsplattform mit verschiedenen Inhaltsverzeichnissen bringt den Nutzerinnen und Nutzern einen Mehrwert. Es ist ihnen dann möglich die gewünschten Informationen auf verschiedenen Wegen zu erreichen. Deshalb war es bei der Konzeptionierung wichtig einen Weg aufzuzeigen, wie die Plattform strukturiert werden kann. Eine weitere Erkenntnis liegt darin, dass die einzelnen Informationen auch strukturiert aufgebaut sein müssen. Die einzelnen Teile eines Dokumentes oder einer Webseite müssen sich optisch einfach unterscheiden lassen. Die Strukturierung muss über sämtliche Inhalte hinweg einheitlich sein. Dies bringt den Nutzern den Vorteil, dass sie sich innerhalb eines Dokumentes oder einer Webseite schnell zurechtfinden und die wesentlichen Punkte in kurzer Zeit herauslesen können.

Ein Anreizsystem für die Informationserstellerinnen und -ersteller kristallisierte sich ebenfalls als wichtig heraus. Viele Mitarbeitende haben Angst, dass sie im Unternehmen überflüssig werden, sobald sie ihre Informationen oder ihr Wissen der Allgemeinheit preisgeben. Dem kann entgegengewirkt werden, indem die Unternehmensleitung das Verhalten sowohl mit extrinsischen als auch mit intrinsischen Motivatoren zu lenken versucht.

Literaturquellen

In der Bachelor Thesis wurden unter anderen die aufgeführten Literaturquellen verwendet:

- Koch, M. & Richter, A. (2009). *Enterprise 2.0: Planung, Einführung und erfolgreicher Einsatz von Social Software in Unternehmen*. München: Oldenbourg
- Probst, G., Raub, S. & Romhardt, K. (2010). *Wissen managen*. (6. Aufl.). Wiesbaden: Gabler
- Thiesse, F. (2001). *Prozessorientiertes Wissensmanagement: Konzepte, Methoden, Fallbeispiele*. Dissertation, Universität St.Gallen, nr. 2475. Bamberg: Difo-Druck.
- Waibel, R. & Käppeli, M. (2006). *Betriebswirtschaft für Führungskräfte. Die Erfolgslogik des unternehmerischen Denkens und Handelns*. Zürich: Versus
- Weinberg, M. (2004). *Wissensmanagement als Aufgabe des Personalmanagements*. Ausarbeitung zum Seminar Rahmenbedingungen erwachsenendidaktischen Handelns SS 2004, Institut für Erziehungswissenschaft der Rhein.-Westf. Technischen Hochschule Aachen. München: Grin