

Social Media Vielfalt richtig nutzen!
Wissen systematisch managen

Matthias Wieliki

Referent der KGSt

Bremen, 06. März 2015



Oder:

Wie Verwaltungen lernen können

– und was sie schon wissen!

Matthias Wieliki

Referent Programmbereich Personalmanagement

Kontakt:

Aktuelle Themen & Projekte in der KGSt

- Demografischer Wandel und Personalmanagement
- Förderung der psychischen Gesundheit
- Interkulturelle Öffnung
- Personalauswahl



Ausbildung

Diplomstudium „Verwaltungsbetriebswirtschaftslehre“ (FHöV NRW - Köln),

Aufbaustudium „Verwaltungsinformatik“ (FHöV RLP - Mayen)

Masterstudium „Human Resource Management“ (Ruhr-Universität Bochum)

Berufserfahrung

9 Jahre kommunale Berufserfahrung im Bereich Personalmanagement, Organisation, IT, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit in einer kleinen Kommune

**Demografie ist
Brennglas,
nicht Ursache**

Demografischer Wandel

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter



Was können Sie tun?

- **quantitativ und qualitativ gegensteuern**
- **Arbeitsfähigkeit und Arbeitswilligkeit stärken**
- **Instrumente und Prozesse ausbauen/anpassen**

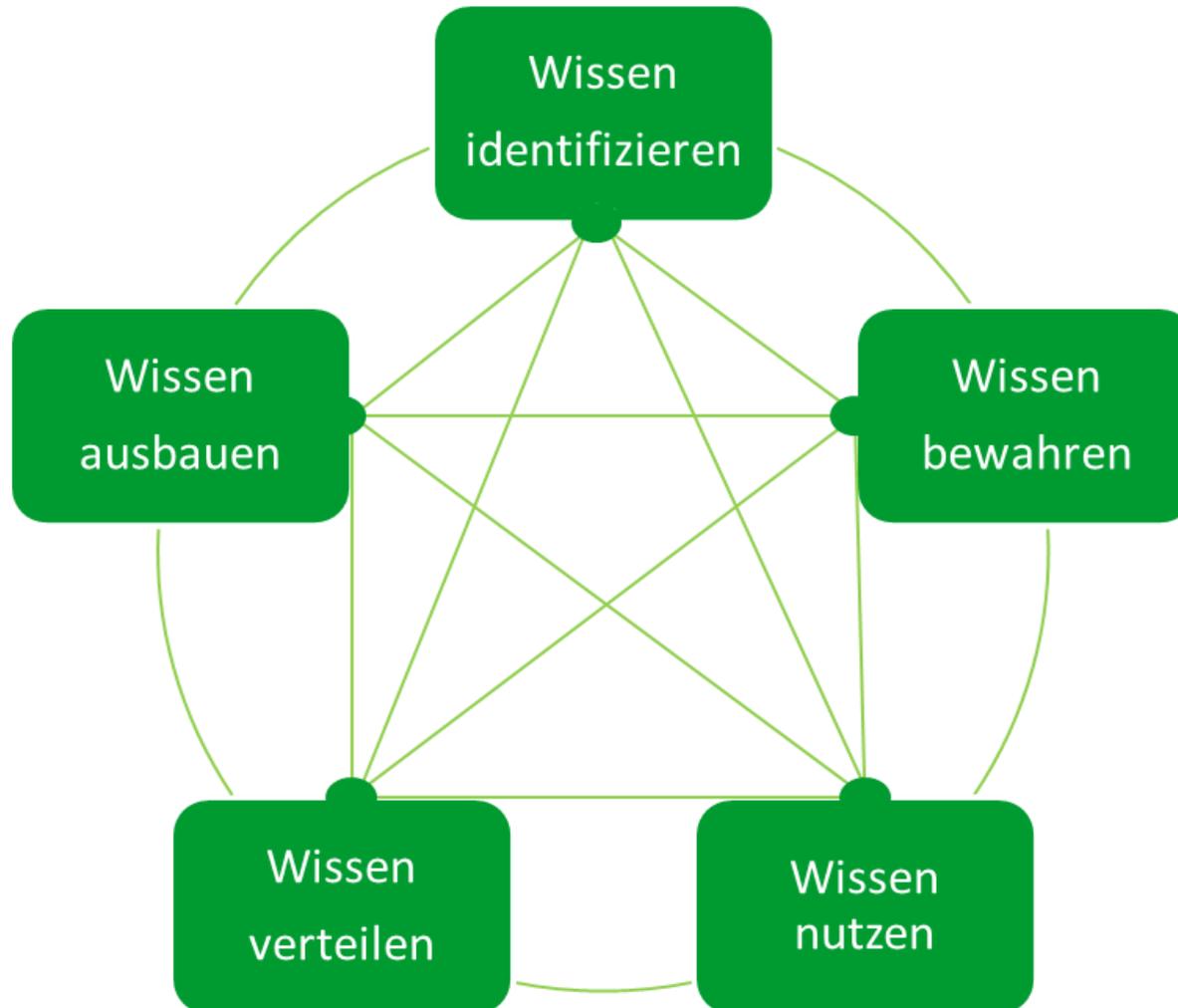
Nicht vergessen!

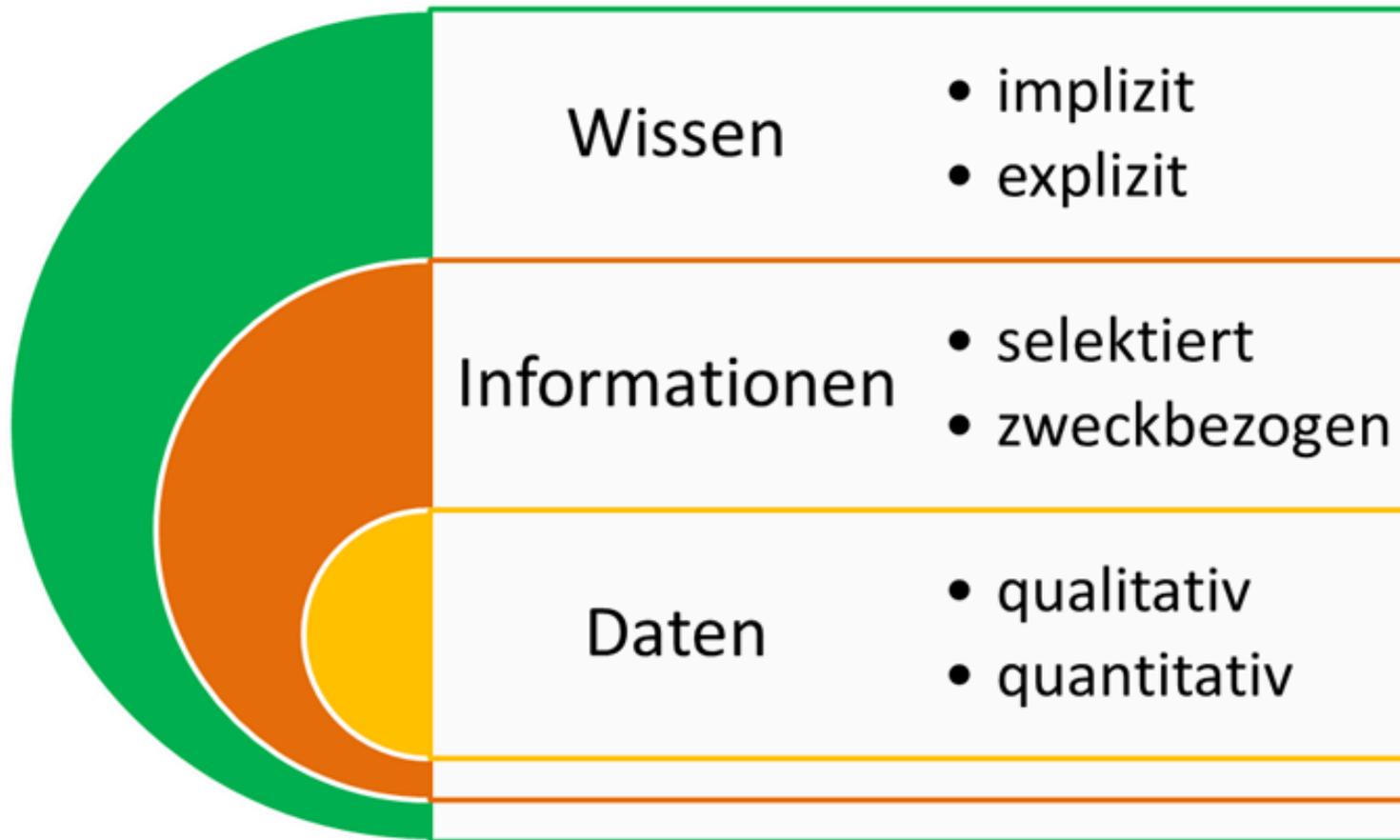
**Wissen muss fachbereichs-
übergreifend gemanaged
werden.**

Stellenwert des Wissensmanagement

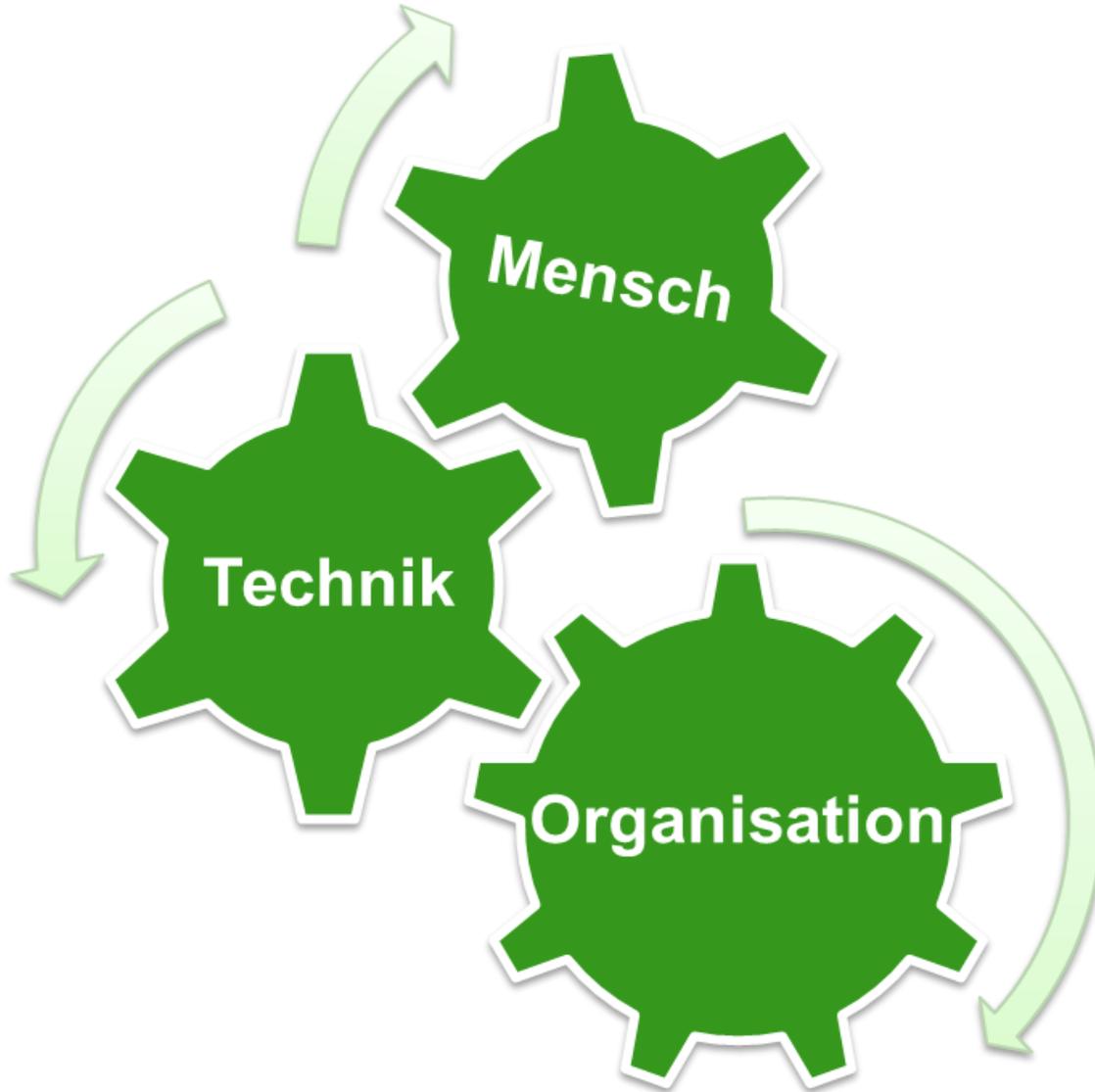
Die Identifikation, Nutzung, Bewahrung, Verteilung und der Ausbau von Wissen ist für jede Organisation von existentieller Bedeutung.

Wissensbausteine (nach Probst)





Gestaltungselemente



Ziele des Organisations- und Informationsmanagements



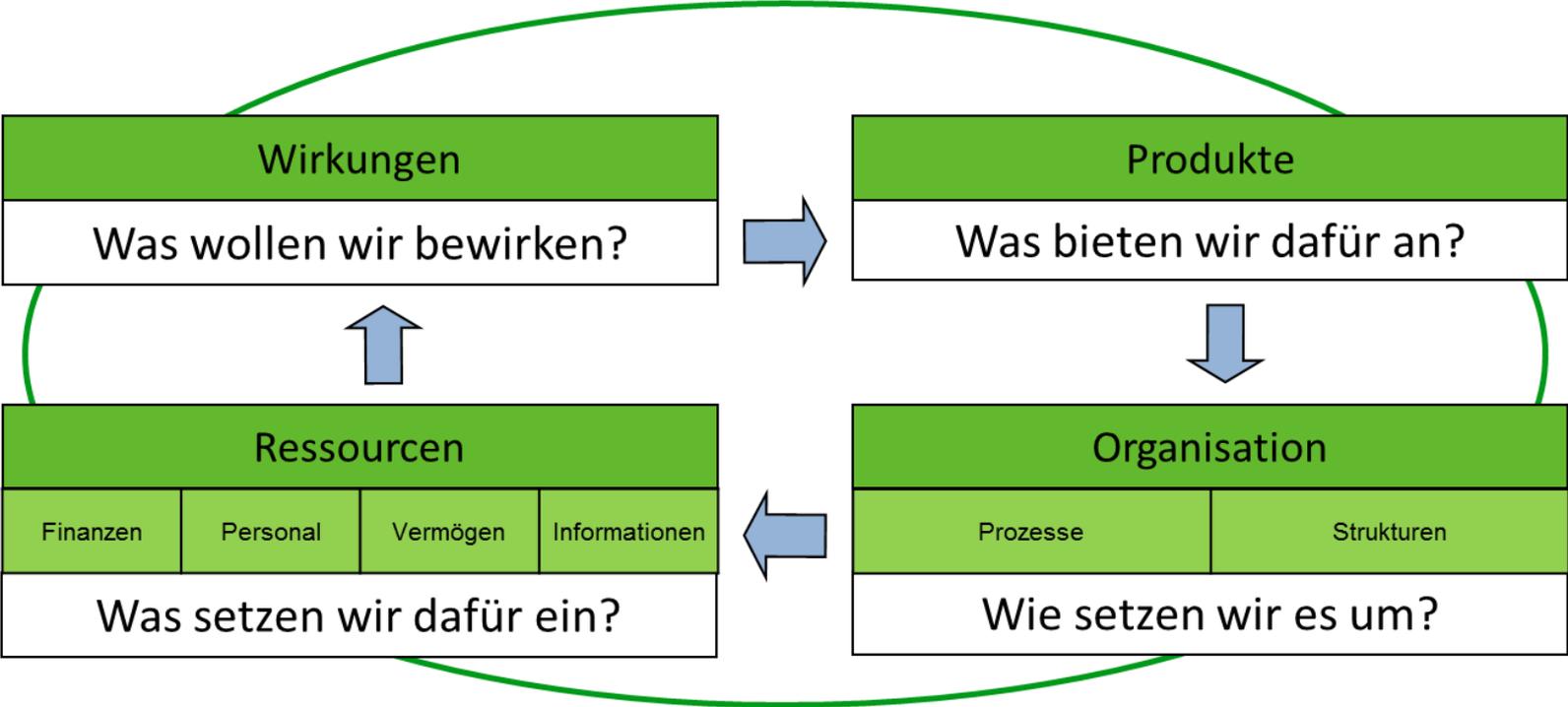
Wie lässt sich Wissensmanagement optimal in den organisatorischen Prozessen und in der Aufbauorganisation verankern?

Welchen Wertbeitrag kann IT als Baustein eines flexiblen WM leisten, um die Wissensziele einer Kommune/Institution zu unterstützen?

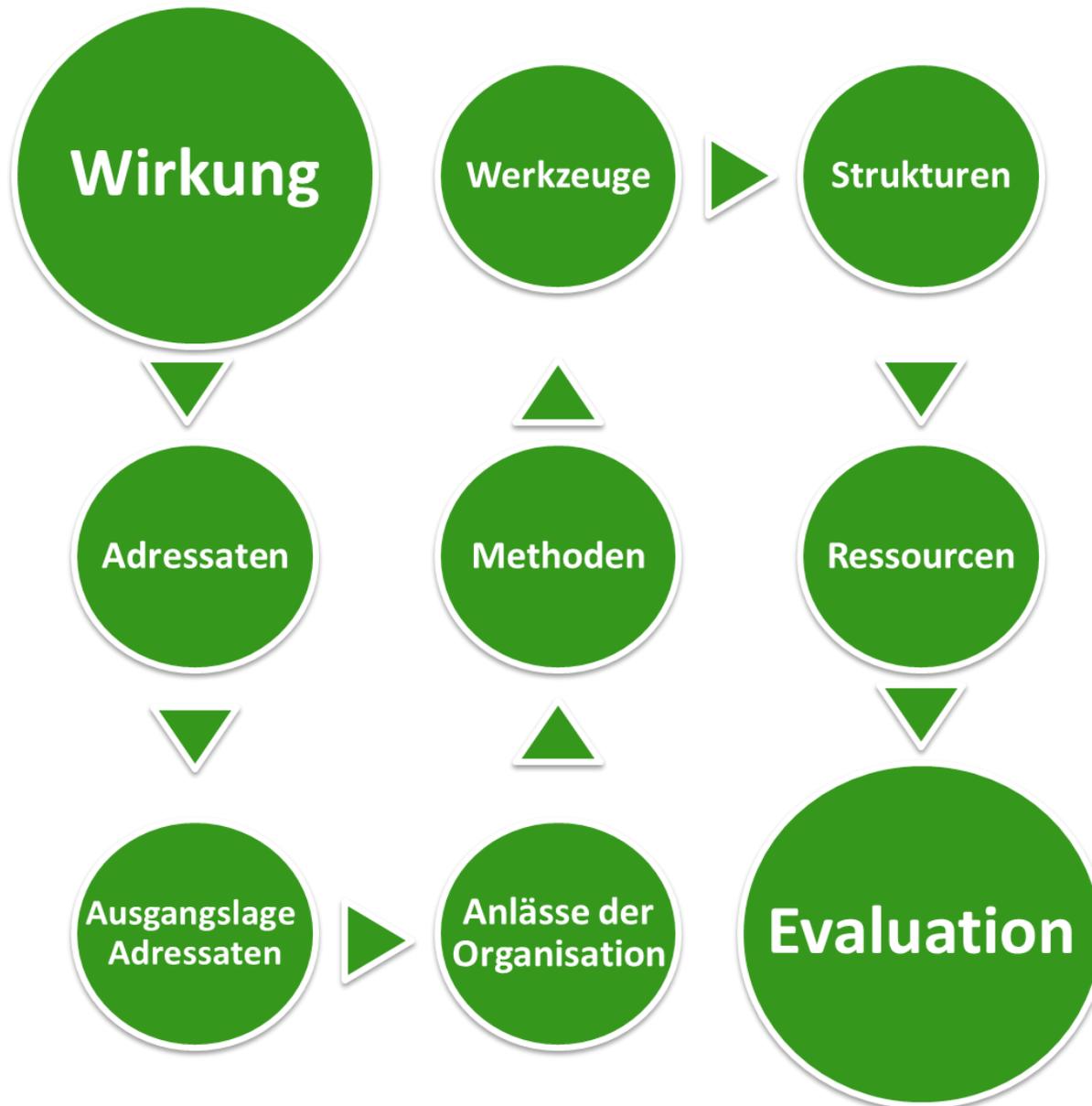


**Einfach muss
es sein.**

KGSt-Leitfragen als Grundlage



In 9 Schritten Wissen systematisch managen



Wirkung bestimmen

Leitfrage:

„Was wollen wir für unsere Bürger bewirken?“

Beispiel

- **„Im Fachbereich X sind die Beschwerden der Kunden um 10 Prozent (im Vergleich zur letzten Kundenbefragung) durch die erhöhte Leistungsqualität wegen der Verbesserung der Kommunikations-, Informations- und Interaktionsprozesse gesunken.“**

Adressaten eines Ziels

bei wem soll die definierte Wirkung eintreten?

Beispiele

- **Sekretärinnen-Workshop der Stadt Hamm**
- **Wiki des Jobcenters der Stadt Arnsberg**
- **Projekt „offenes Köln“**

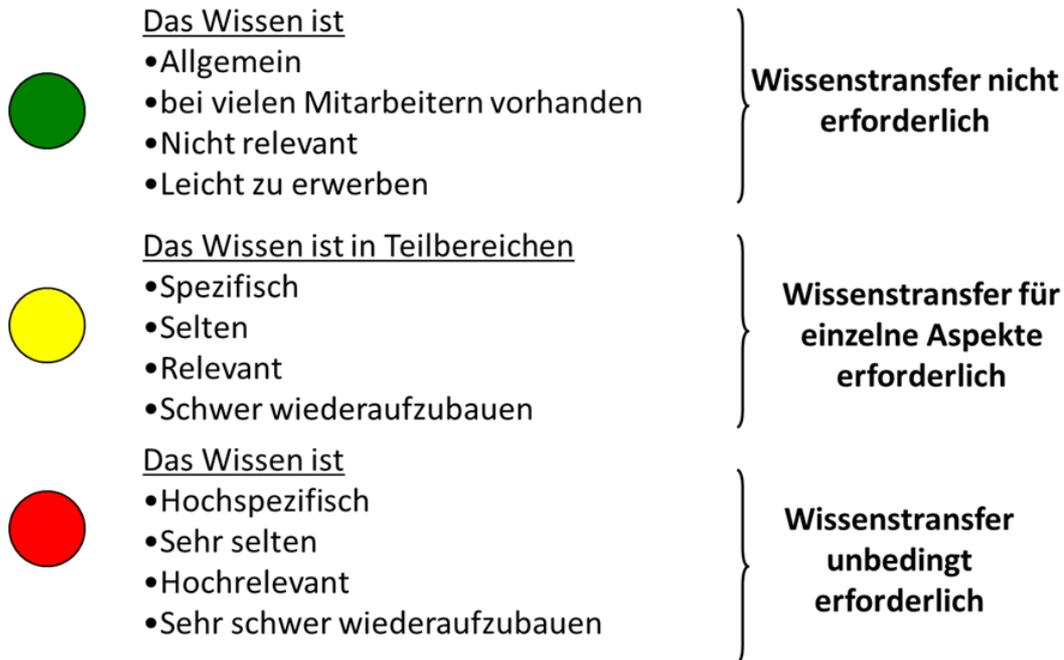
Analyse der Ausgangslage

Bezogen auf die Adressaten der Wirkung z. B. anhand folgender Faktoren:

- **Altersstruktur der Mitarbeiter?**
- **bereits eingesetzte Methoden?**
- **bereits genutzte Werkzeuge?**
- **Wissensträger und die Relevanz ihres Wissens?**
- **(...)**

Analyse der Ausgangslage

Beispiel für die Einschätzung der Relevanz von Wissen aus Hamm:



Anlässe, Herausforderungen



z. B. folgende

- **(Nach-) Besetzung einer Stelle = Eintritt eines Mitarbeiters**
- **Leistungserstellung = Aufgabenerfüllung**
- **geplante/ungeplante Abwesenheit eines Mitarbeiters**
- **Neu-/Umorganisation / Aufgabenänderung**
- **geplanter/ungeplanter Austritt eines Mitarbeiters**

Beispiel: Wissensbewahrung und – Transfer in Erlangen (1)



Im Rahmen einer abgestimmten **Wissensmanagementstrategie** wird **technikunterstützte Wissensweitergabe** ergänzt durch Maßnahmen zur professionellen Wissensbewahrung- und -verteilung.

Zunächst werden prioritär die Bereiche erfasst, in denen in absehbarer Zeit Funktionsträger mit **Schlüsselwissen** und/oder Führungskräfte ausscheiden.

Die **Wissensträger selbst** erfassen und dokumentieren ihr Wissen. Dann werden Mitarbeiter und Kollegen einbezogen und **moderierte Teamsitzungen** durchgeführt.



Beispiel: Wissensbewahrung und – Transfer in Erlangen (2)

In den Teamsitzungen werden notwendige **Ergänzungen** und **Fragen** der geeigneten Wissensweitergabe und der Bereitstellung für die künftige tägliche Arbeit aller Teammitglieder abgestimmt .

Die ausscheidenden Kolleginnen und Kollegen wirken in den meisten Fällen engagiert mit, weil sie ein geordnetes Haus hinterlassen wollen.



Ein Wissensbewahrungsprozess umfasst **6 – 8 Personentage mit Kosten von rund 3.000 EURO** – also weniger als ein durchschnittliches Monatsgehalt der Wissensträger.

Wissensbewahrung und -transfer

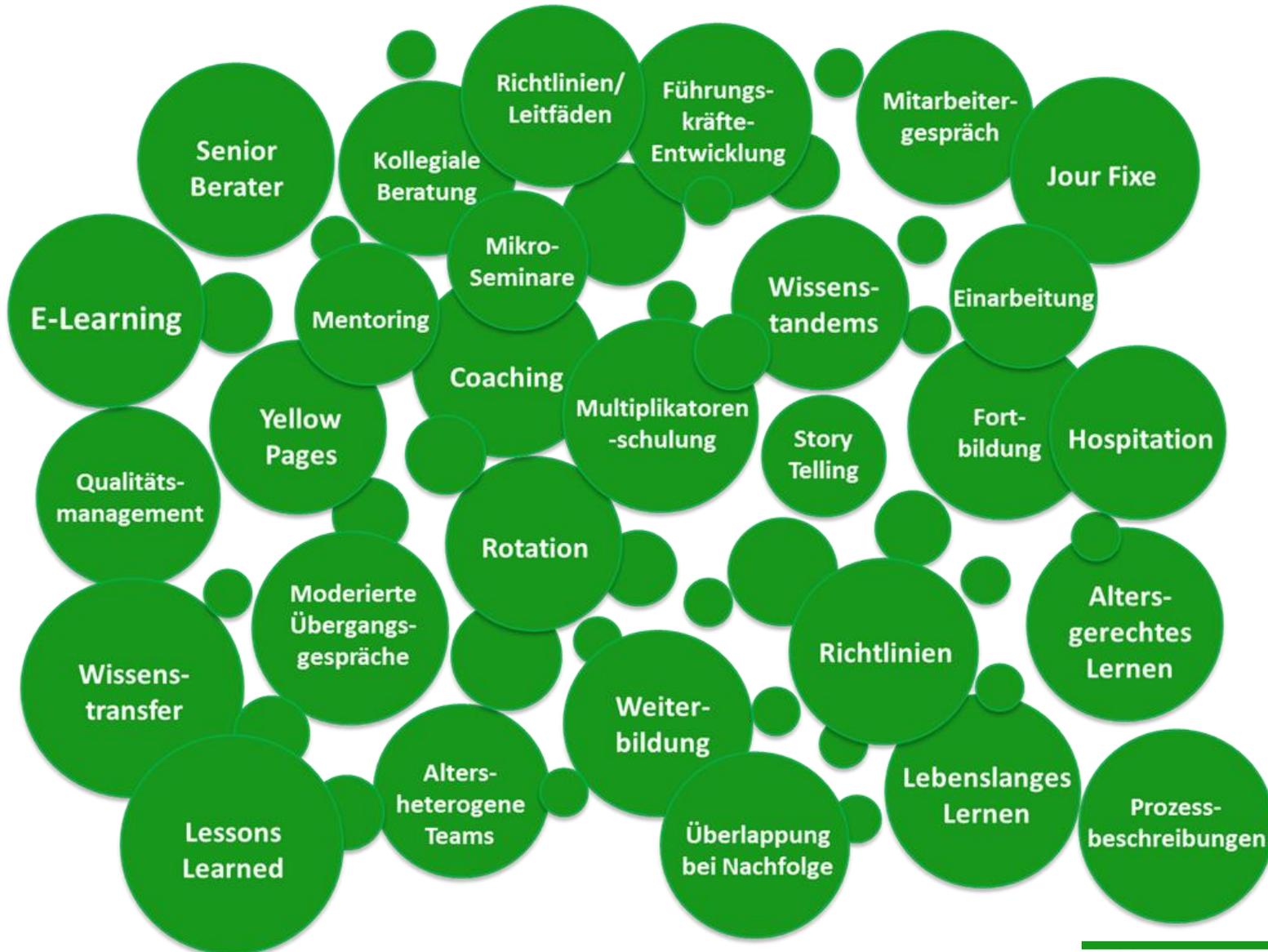
Problem und Lösung 1 :

Wiederbesetzungssperren, die vermeintlich Geld sparen, verhindern persönliche Wissensweitergabe an Nachfolger. Es wird ein paralleler Besetzungszeitraum von zwei Monaten empfohlen – das sichert Wissen und spart Geld.

Problem und Lösung 2 :

Altersmäßig gleich besetzte Teams führen zum gleichzeitigen Ausscheiden vieler Teammitglieder. Es werden altersgemischte Teams und Wissensaustausch innerhalb der Gruppe empfohlen.

Methoden „Der Weg zum Ziel“



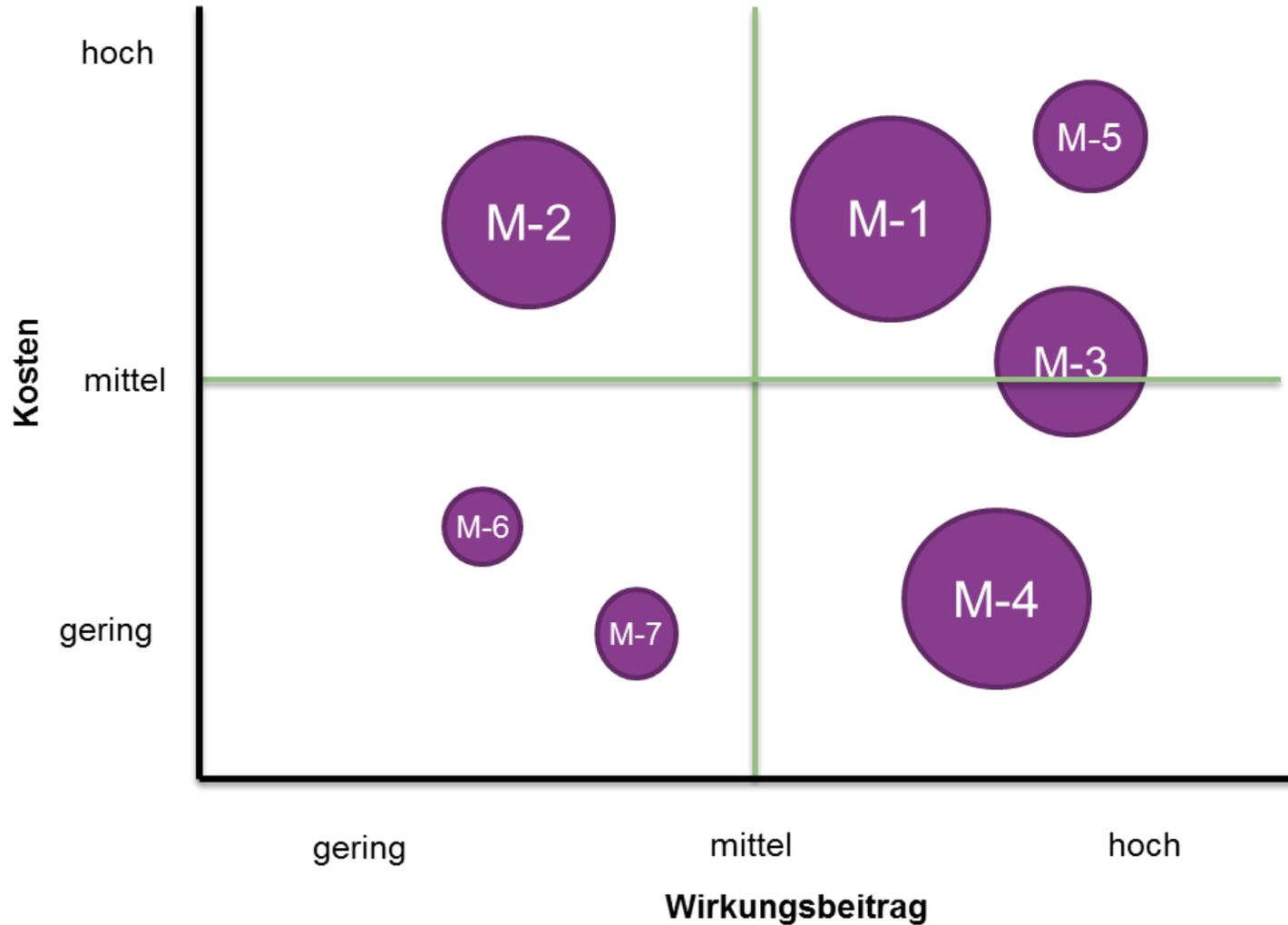
Methoden auswählen

Wie können Methoden zielgerichtet ausgewählt werden?

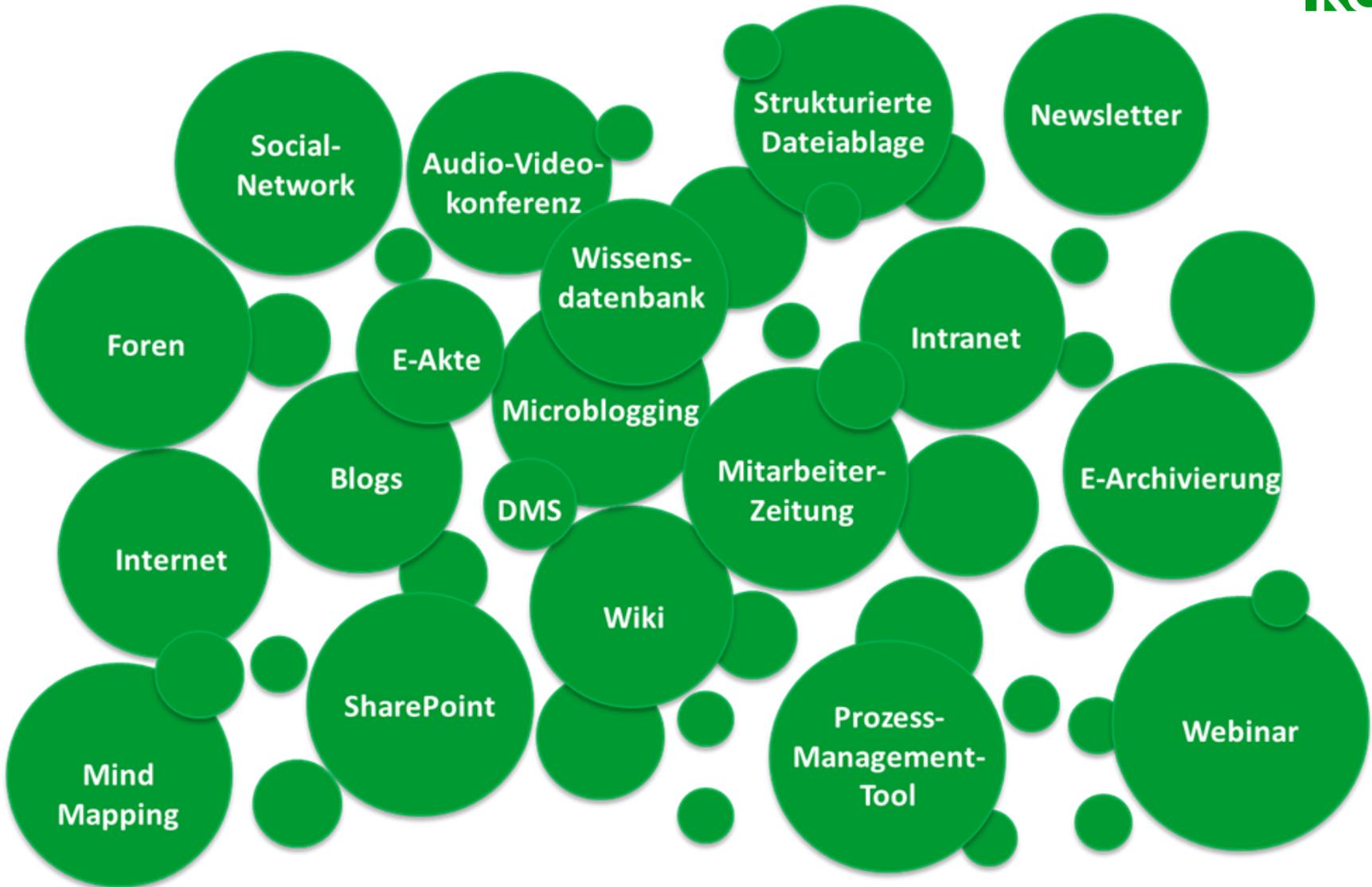
- Welchen Beitrag leisten Methoden des Wissensmanagements bei der Erreichung von Zielen?
- Welche Ressourcen werden zur Erreichung der beabsichtigten Wirkung gebunden?

		Maßnahme 1		Maßnahme 2		Maßnahme 3	
Kosten		150 €		500 €		3.000 €	
	Gewichtung des Ziels	Beitrag Zielerreichung	Wirkungsbeitrag	Beitrag Zielerreichung	Wirkungsbeitrag	Beitrag Zielerreichung	Wirkungsbeitrag
Ziel A	30	3	90	1	30	1	30
Ziel B	60	2	120	1	60	2	120
Ziel C	10	3	30	3	30	3	10
Wirkungsbeitrag gesamt			240		120		160

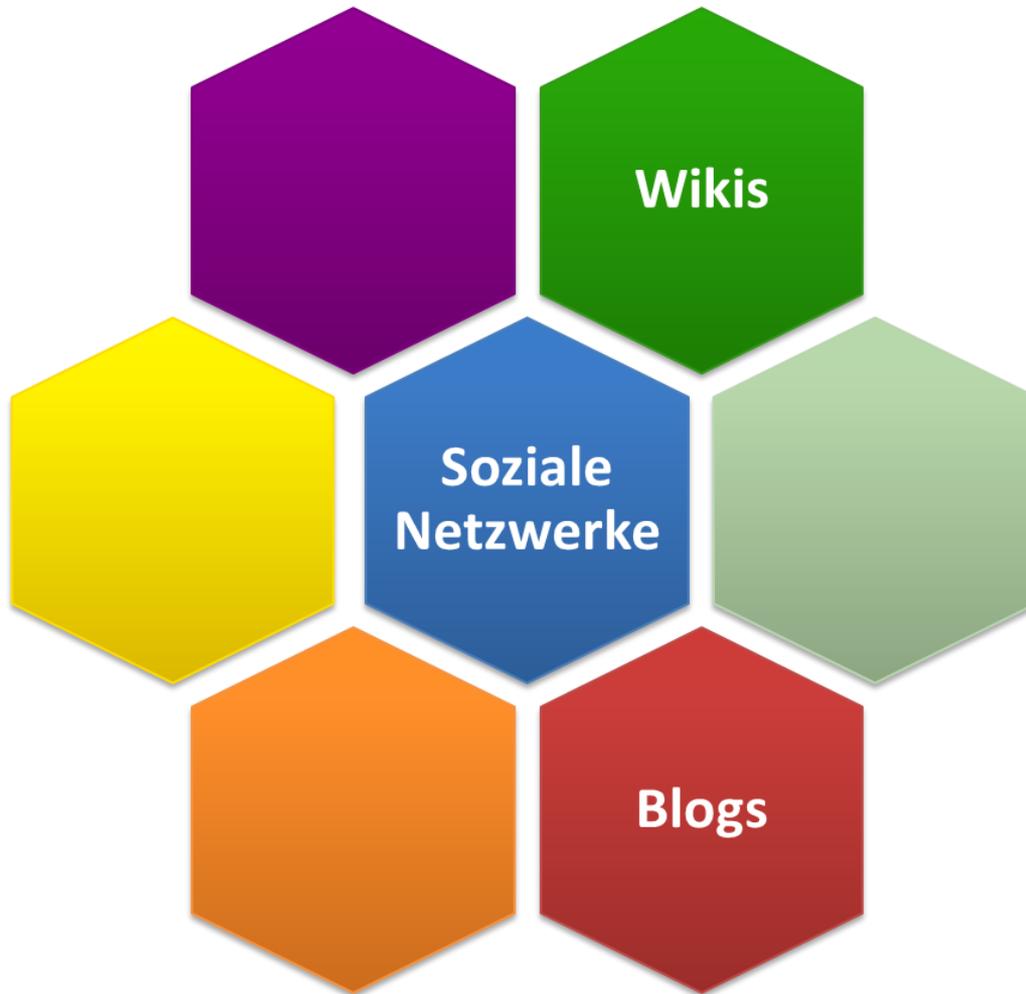
Methoden auswählen



Werkzeuge „Methoden umsetzen“



Werkzeuge im Fokus: Social Media - im internen Einsatz



Prozesse und Strukturen gestalten

- **Wissensmanagement muss Alltagsgeschäft für alle sein!**
- **Führungskräfte sind Vorbilder!**
- **Personal-, Organisations- und Informationsmanagement bieten gemeinsam allen Beteiligten die nötigen Methoden und Werkzeuge an, erklären und leiten an.**

- **... aber: jeder tut es!**

z. B. indem WM in allen Arbeitsprozessen ein Faktor ist, der „automatisch mitgedacht“ wird.

Die leidige Frage der Ressourcen

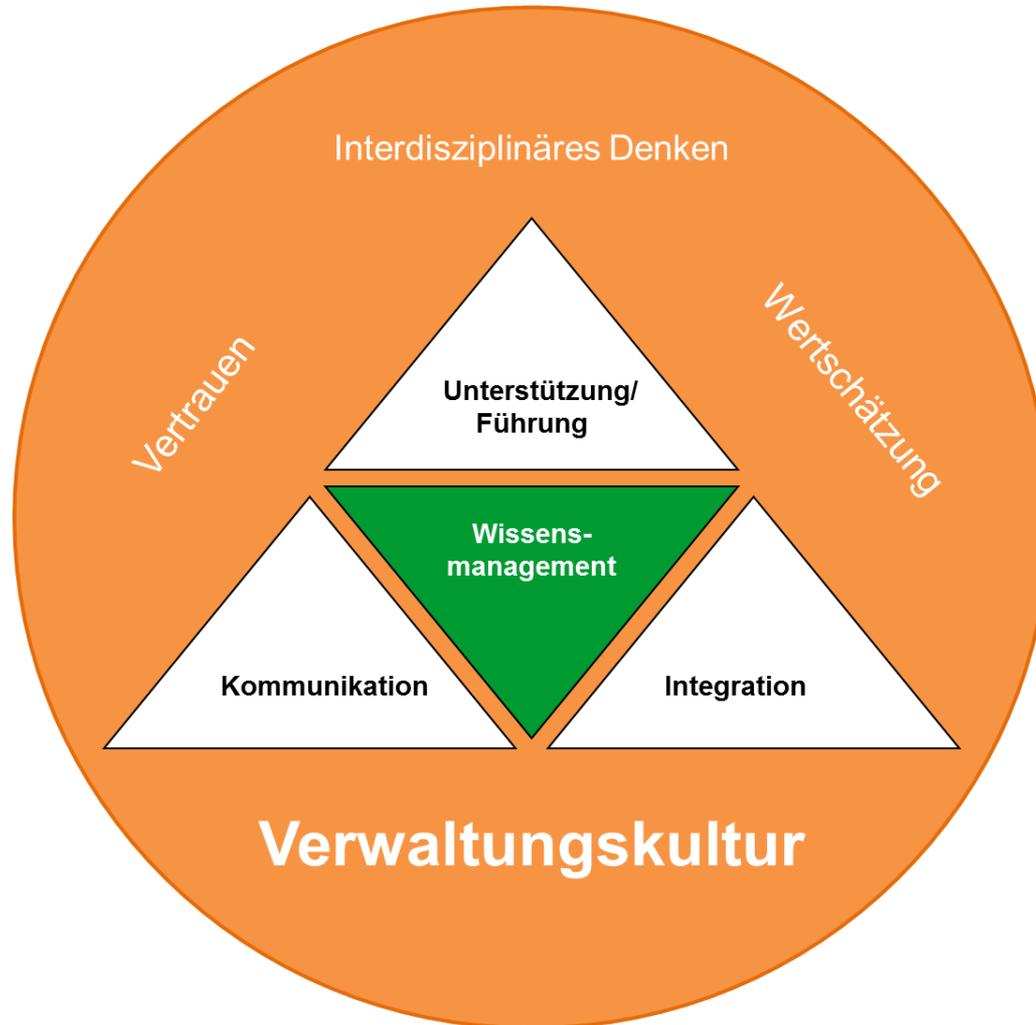
- **Erst mal schauen, was es schon alles gibt ?!?**
- **Projekte z. B. an Nachwuchskräfte vergeben**
- **Interkommunale Zusammenarbeit nutzen**
- **EAGLE-Projekt der EU für technologiegestützte Fortbildung in kleinen Kommunen**

... aber ohne wird es nicht gehen!

Evaluation durchführen

- **Wirkung von eingesetzten Methoden und Werkzeugen messen**
- **Qualitative statt quantitative Kennzahlen**
 - **z.B. über Erkenntnisse aus dem MAG über den Stand der Wissensverteilung im Team**
- **Zeitvergleiche oder Quervergleiche**
- **(...)**

Kulturelle Voraussetzungen schaffen





Matthias Wieliki

Referent der KGSt für Personalmanagement

Telefon +49 221 37689-36

Matthias.Wieliki@kgst.de

www.kgst.de

