

Knowledge Sharing in der öffentlichen Verwaltung: Techniken, Methodik und Praxisanwendung

Lars Baacke

Die öffentliche Verwaltung erbringt eine Vielzahl von Leistungen und verfügt über zahlreiche hoch spezialisierte Experten. Deren Wissen ist jedoch nur selten so dokumentiert, dass es von unterschiedlichen Verwendern (intern, extern) in ihrem individuellen Kontext verwaltungsübergreifend abgerufen werden könnte. Semantische Techniken des sogenannten «Web 2.0» erlauben es, dezentral-fragmentierte Informationen so zu vernetzen, dass sie sowohl einheitlich und vergleichbar erhoben als auch übergreifend elektronisch ausgewertet werden können. Dieser Beitrag präsentiert Forschungsergebnisse der Universität St. Gallen und deren praktische Nutzung in Projekten der Business Engineering Group (BEG). Nach einer kurzen Einführung in die semantische Wissensverarbeitung werden die entstandene Methodik vorgestellt und ihre Anwendung in der Praxis beschrieben. Der Beitrag schliesst mit einem Ausblick auf weitere Einsatzszenarien und aktuelle Umsetzungsprojekte.



Dr. Lars Baacke
Associate Partner und
Leiter Wissensmanagement
BEG & Partners AG
lars.baacke@begpartners.com

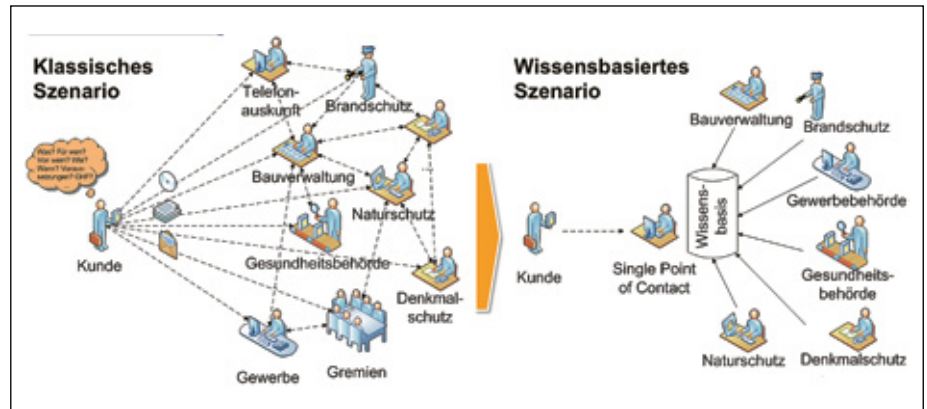


Abbildung 1: Klassische versus wissensbasierte Leistungsverwaltung

Wissen in der öffentlichen Verwaltung

Stellen Sie sich vor, Sie planen den Ausbau einer denkmalgeschützten Scheune in einem Naturschutzgebiet zu einer Ausflugs-gaststätte. Um die dafür erforderlichen Bewilligungen zu erhalten, sind neben der Bauverwaltung viele weitere Akteure auf unterschiedlichen Ebenen zu beteiligen. Mithilfe von Internet, Telefon oder persönlichem Gespräch werden Sie versuchen, Informationen über Zuständigkeiten, Dokumente, Öffnungszeiten usw. zusammenzutragen. Da Leistungs-informationen nur selten über Departemente und Verwaltungen hinweg aktuell vorgehalten werden, gibt es heute kaum zentrale Anlaufstellen, die vollständig, übergreifend und verbindlich Auskunft erteilen können (vgl. Abbildung 1). Im Informationszeitalter stellt sich natürlich die Frage, warum dieses Wissen noch nicht ausreichend strukturiert verwaltet und kundenorientiert bereitgestellt wird.

Die öffentliche Verwaltung ist durch ein breites Aufgabenspektrum und eine intensive Fachspezialisierung geprägt. Während operative Verfahrensdaten meist durch fachspezifische Informationssysteme verarbeitet werden, ist das strukturelle Wissen über Verwaltungsleistungen, -aufbau und Regularien noch immer auf Mitarbeitende (implizites Wissen) und papierbasierte oder unstrukturierte elektronische Dokumente verteilt. Dieses Wissen ist somit kaum bereichsübergreifend und bedarfsorientiert abrufbar. Selbst Wissen,

das im Rahmen von Modernisierungsprojekten strukturiert erhoben wurde (bspw. in Prozessmodellen), ist meist zweckgebunden und nur auf einzelne Fachbereiche beschränkt. Aufgrund der Anforderungen an Aktualität, Konsistenz und Interoperabilität wird es jedoch kaum operativ verwendet. Zwar existieren Techniken (Semantic Web, Knowledge Sharing usw.), die diesen Anforderungen gerecht werden, jedoch fehlen methodische Grundlagen für deren zielgerichteten Einsatz in der öffentlichen Verwaltung. Im Rahmen einer Forschungsarbeit an der Universität St. Gallen¹ wurden deshalb potenzielle Techniken zur Dokumentation von Verwaltungswissen analysiert und eine Methodik zur Anwendung dieser Techniken entwickelt. Nachfolgend werden einige Ergebnisse vorgestellt.

Techniken

Das Schlagwort «Web 2.0» repräsentiert eine veränderte Wahrnehmung von Netztechnologien. Demnach wird das Internet als Plattform begriffen, die interaktive Dienste (bspw. Cloud Computing) zur Verfügung stellt und durch die sich Menschen aktiv einbringen und miteinander vernetzen können (Social Media). Das Netz verfügt allerdings inzwischen über so grosse Informationsmengen und vielfältige Quellen, dass es immer schwieriger wird, verlässliche Informationen im richtigen Kontext zu finden. Hierfür werden zunehmend semantische Techniken wie Topic Maps oder Ontologien eingesetzt. Diese erlau-

