

Wissensmanagement – Beispiele aus dem Magistrat der Stadt Wien

Ing. Ernst Koprax
Ing. Nikolaus Reisel
Dr. Christian Wurm

Agenda Wissen 19.10.2010



Wissensmanagement – ein Thema für die Stadt Wien

- „Der Magistrat ist so gut wie seine MitarbeiterInnen. Wissen, Kompetenz und Engagement der MitarbeiterInnen sind der größte Wert, über den der Magistrat verfügt.“

Magistratsdirektor Dr. Erich Hechtner

- „Ich habe die Vision, dass wir Wien auch zu einer Stadt des Wissens machen.“

Bürgermeister Dr. Michael Häupl



Wissensmanagement: externe + interne Dimension

› EXTERN

- Maßnahmen für Wirtschaftsstandort: Innovationsförderung / Netzwerke / Wissensbilanz
- Schnittstelle Stadt + Bürgerinnen und Bürger / Government2.0

› INTERN: Magistrat der Stadt Wien

- Fragebogen zu „Unternehmensintelligenz“
- Wissensmanagementsystem in einer Magistratsabteilung
- und einiges mehr (Schulungen der Verwaltungsakademie, Veranstaltung zum Thema Gov2.0: www.barcamp.at ...)

Was es in Wien bereits gibt

wien.at TV

Club wien.at

Blogs, zB wien.at-Blog

Newsletterservice

wien.at-Diskussionsforen

Parkplatzbörse

Webflohmarkt

ehkloa.at, wienwillswissen.at

Facebook-Auftritte: Büchereien Wien, Wasserdoktor, Brücken Wien, wien.at, Stadtplan wien.at, Wien unterwegs, Weingut Cobenzl

Mobile Angebote: SCOTTY –Routenplaner der ÖBB, Qando – mobiles Infoservice von Wiener Linien und VOR, AnachB - mobile Version des neuen Echtzeit-Verkehrsinfoservices von ITS



wien.at 2.0

Der Internetauftritt der Stadt Wien ist technologisch vorbereitet

Kommentarfunktionen für Artikel

Diskussionsforen

Einbindung von Facebook-Seiten

Fotos und Videos

The screenshot displays the wien.at website interface. At the top, there are language options (english, bosanski, hrvatski, srpski, türkçe) and a search bar. The main navigation bar includes 'THEMEN', 'VIRTUELLES AMT', 'STADTPLAN', 'wien.at TV', and 'MEIN BEZIRK'. Below this, there are categories like 'Bildung & Forschung', 'Arbeit & Wirtschaft', 'Gesundheit & Soziales', 'Bauen & Wohnen', 'Verkehr & Stadtentwicklung', 'Umwelt & Klimaschutz', 'Kultur & Freizeit', 'Menschen & Gesellschaft', and 'Politik & Verwaltung'. The main content area is titled 'Wiener Wasser' and features a sub-header 'Qualität des Wiener Trinkwassers'. It includes a list of links such as 'Wasserversorgung gestern, heute und morgen', 'Aktiv rund ums Wasser', 'Wiener Wasserzug kaufen', 'Webcam Wasserturn', 'Fakten, Tipps und Links', and 'Publikationen, Film und Archiv'. There is also a section for 'Aktueller Leistungsbericht (MA 31)' and contact information for 'Wiener Wasserwerke (MA 31)'. On the right side, there are social media widgets for 'facebook' and 'Der Wasserdoktor'.

Status quo im Umgang mit Wissen: Fragebogen “Unternehmensintelligenz”

- (North/Pöschl): „Intelligenzmatrix“ – adaptiert
 - Antwortfähigkeit
 - Problemlösungsfähigkeit
 - Lernfähigkeit/Kreativität
 - Erinnerungsvermögen
 - Emotionale Intelligenz



Adaptierte Fragenmatrix

	Intelligenzmatrix North/Pöschl adaptiert	A Antwortfähigkeit	B Problemlösungs-fähigkeit	C Lernfähigkeit / Kreativität	D Erinnerungs-vermögen	E Emotionale Intelligenz
1	Relevant. Umfeld Z.B. +Berichte und Mitteilungen der EU-Kommission +Analysen auf Bundesebene + MA 5 Statistik-News, + Studien WIFO, Statist. Nachrichten etc	Wie rasch und umfassend <u>reagiert die MA 27</u> auf neue Produkte (Themen, Berichte, ..)?		Wie rasch und umfassend <u>lernt die MA 27</u> von Berichten, Analysen, relevanten Akteuren? Z.B. +Erkennen und „Verdauen“ von relevanten Themen im Berichten, Analysen, Infost		Wie gut sind die Kontakte der <u>MA 27</u> zu relevanten Einrichtungen? Z.B. +EU-Institutionen, +Bundesdienststellen, +IV, WK +Studienerstellern WIFO etc +MD
2	Kunden	Beantwortet <u>die MA 27</u> Fragen rasch und vollständig? Z.B. +Anfragen STR-Büro +Anfragen MA 5 +Magistratsdirektion +Anfragen Fördernehmer	Erkennt <u>die MA 27</u> Kundenprobleme, und löst sie diese rasch? Z.B. +.inhaltliche Fragen bei Förderfällen +Relevanz von Themen +termingerechte Beantwortung	Wie rasch und umfassend <u>lernt die MA 27</u> von Kunden? Z.B. +Textkorrekturen für MA 5 +Anregungen von Fördernehmern	Ist rasch feststellbar, was <u>die MA 27</u> für Kunden in der Vergangenheit geliefert bzw. geleistet haben? Z.B. +Schreiben an STR-Büro +„unaufgeforderte“ Berichte +Studien, Berichte, Publikationen, +Abwicklung Förderbudget	Sind die Kundenbe-ziehungen <u>der MA 27</u> von Vertrauen und Offenheit geprägt? Z.B. +STR-Büro, MA 5, MD
3	Produkte z.B. Förderungen, Studien, Analysen, Stellungnahmen, Programmplanungen, Öffentlichkeitsarbeit Stellungnahmen		Erkennt <u>die MA 27</u> Produktprobleme frühzeitig und löst es diese rasch?	Sind die Produkte der <u>MA 27</u> eher „me-too“ oder einzigartig?	Kann <u>die MA 27</u> zurückliegende Produktentwicklungen nachvollziehen bzw. Know-how-Träger identifizieren?	
4	Prozesse	Ist <u>die MA 27</u> über den aktuellen Bearbeitungs-stand (z.B. Auftrags- oder Beschaffungsprozess) auskunftsfähig? Z.B. + Förderfälle +Projektstatus	Erkennt <u>die MA 27</u> Prozessprobleme frühzeitig, und löst sie diese rasch und umfassend?	Verbessert <u>die MA 27</u> ihre Prozesse systematisch? z.B. +Vergaben, +FH-Förderabwicklung, +Projektentwicklung	Sind gute Lösungen („best practices“) aus der Vergangenheit dokumentiert bzw. rasch zugänglich?	
5	Mitarbeiter	Gibt die Abteilungs- bzw. Dezernatsleitung wahrhaftige Antworten auf Fragen der Mitarbeiter? Z.B. + Ankündigungen, Termine, Vereinbarungen	Erkennt <u>die MA 27</u> persönliche Probleme der Mitarbeiter und trägt es zur Lösung bei?	Existiert eine offene, dynamische Abteilungskultur, die Lernen und Mitdenken des einzelnen Mitarbeiters fördert?	Wird Wissen systematisch über Mitarbeitergenerationen weitergegeben?	Existiert eine starke Wertegemeinschaft, die Mitarbeiter in <u>der MA 27</u> verbindet?

MA25 - Stadterneuerung und Prüfstelle für Wohnhäuser



> [wien.at Intern](#) > Nur-ma25

Intern

> wien.at
> Abteilung
> KAV-Intranet

Bildung
Dienststellen
EU-Info
Formulare
Hauptbahnhof
Medienspiegel
Rechtsinfosystem
Stadtplan
Überblick Wien

QM

■ [Weiter](#)



WIKI

■ [Weiter](#)



RECHT

■ [Weiter](#)



NORMEN

■ [Weiter](#)



BILDUNG

■ [Weiter](#)



PROTOKOLLE

■ [Weiter](#)



INTERNE SEITE



AKTUELL

- [News](#)
- [Allgemeine INFO's](#)
- [Personal und Dienstanweisungen](#)
- [Pressemeldungen und Videos](#)
- [Personalvertretung](#)
- [Projekte](#)

StadT+Wien



Verantwortlich für diese Seite:

wien.at Intern Redaktion (PID),

Hilfe bei technischen Problemen:

Tel.: 4000 9815, bzw. Ihr/e EDV-Ansprechpartner/in in der Dienststelle



Hauptseite

MA 25 - Stadterneuerung und Prüfstelle für Wohnhäuser

Inhaltsverzeichnis [Verbergen]

- 1 Allgemeine Informationen zur Abteilung
- 2 WIKI-Schulung
- 3 Sammlung von Fachbeiträgen und Tipps
- 4 Starthilfen

Allgemeine Informationen zur Abteilung [Bearbeiten]

- Leitbild
- Organigramm
- Logos

WIKI-Schulung [Bearbeiten]

- WIKI SCHULUNG
- WIKI-Schulungsunterlagen

Sammlung von Fachbeiträgen und Tipps [Bearbeiten]

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Amtssachverständige ▪ Architekturbegriffe ▪ Barrierefreies Bauen ▪ Baukostenänderung und Richtpreise ▪ Bauordnung ▪ Bausicherheit - Bauschäden - Sanierungen ▪ Denkmalpflege ▪ EDV und Telefonie ▪ Ein- und Zweifamilienhäuser ▪ Energieausweis, Wärme-, Schall- und Brandschutz ▪ Erhaltungs- und Verbesserungsarbeiten ▪ Fachbegriffe ▪ Fachbibliothek ▪ Flächenberechnung | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Förderungen ▪ Gebietsbetreuung und Stadtteilmanagement ▪ Geräteausrüstung MA 25 ▪ Großvolumiger Neubau ▪ Haustechnik ▪ Immobilien ▪ Kontaktadressen ▪ Miet- und Nutzwerberechnung ▪ OIB ▪ Öffentlichkeitsarbeit ▪ Ökologisches Bauen und Sanieren ▪ Qualitätsmanagement und Controlling ▪ Rechtliche Entscheidungen (OGH, VwGH, MA 64, BOB, UVS,...) ▪ Schlichtungsverfahren ▪ Vergabe, Beauftragung von Bau-, Liefer- und Dienstleistungen |
|---|---|

Starthilfen [Bearbeiten]

- Handbuch auf Deutsch
- Liste der Konfigurationsvariablen
- MediaWiki-FAQ
- Mailingliste neuer MediaWiki-Versionen

Hilfe zur Benutzung und Konfiguration der Wiki-Software findest du im [Benutzerhandbuch](#).



navigation

- [Hauptseite](#)
- [MA25 Wiki-Portal](#)
- [Aktuelle Ereignisse](#)
- [Letzte Änderungen](#)
- [Zufällige Seite](#)
- [Hilfe](#)

suche

werkzeuge

- [Links auf diese Seite](#)
- [Änderungen an verlinkten Seiten](#)
- [Hochladen](#)
- [Spezialseiten](#)
- [Druckversion](#)
- [Permanentlink](#)

Inhaltsverzeichnis [\[Verbergen\]](#)

- [1 Auftrag](#)
- [2 Erste Schritte](#)
- [3 Umsetzung](#)
- [4 Laufender Betrieb](#)

navigation

- [Hauptseite](#)
- [MA25 Wiki-Portal](#)
- [Aktuelle Ereignisse](#)
- [Letzte Änderungen](#)
- [Zufällige Seite](#)
- [Hilfe](#)

suche

werkzeuge

- [Links auf diese Seite](#)
- [Änderungen an verlinkten Seiten](#)
- [Hochladen](#)
- [Spezialseiten](#)
- [Druckversion](#)
- [Permanentlink](#)

Auftrag [\[Bearbeiten\]](#)

Im Mai 2009 wurde von der Abteilungsleitung der Auftrag erteilt ein Wissensmanagement in der MA 25 umzusetzen. Zu diesem Zweck wurde nach geeigneten vorhandenen Systemen gesucht, die eine einfache Handhabung einer Wissensbereitstellung ermöglichen. Weiters wurde überlegt wie ein solches System für die Mitarbeiter attraktiv gestaltet werden kann.

Erste Schritte [\[Bearbeiten\]](#)

Nach längerer Suche kristallisierte sich das Programm *Dreamweaver* als Geeignetstes für den ersten Schritt der Umsetzung heraus. Mit diesem können relativ einfach komplexe HTML-Seiten ohne großartige Programmierkenntnisse erstellt werden. Die Überlegungen gingen zu einer Ergänzung des sich ebenfalls neu konstituierenden Qualitätsmanagements.

Das QM bildet gemäß ÖNORM ISO 9001 die tatsächlichen SOLL- und IST-Prozesse der Arbeitsschritte samt zugehörigen Grundlagen und Formulare bzw. Dienstanweisungen ab.

Umsetzung [\[Bearbeiten\]](#)

Darüber hinaus soll die nun in erster Ebene geschaffene zusätzliche Seite Informationen und Arbeitsbehelfe bieten, die in einer reinen Geschäftsprozessdarstellung nicht abzubilden waren. Gleichzeitig wurden Überlegungen angestellt wie Wissen, das durch die fachliche Tätigkeit und dem täglichen Umgang mit der Materie entsteht, ebenfalls festgehalten werden kann. Dabei wurde eine bestehende E-Learning Plattform des *WIKI-Portals* entdeckt und zugleich von der MA 14 zu Testzwecken angefordert.

Um die Mitarbeiter dementsprechend zu sensibilisieren wurde jeder Mitarbeiter hinsichtlich der Befüllung, als auch über den Nutzen eines solchen Gesamtsystems geschult. Der Anreiz für die Befüllung kam einerseits durch die eindeutige Willensäußerung der Abteilungsleitung, dass das Wissensmanagement umzusetzen ist, und andererseits, durch die bevorstehende Prämierung der am qualitativ und quantitativ besten Beiträge.

Die Erstellung des Gesamtprojektes war mit März 2010 abgeschlossen, trotzdem unterliegen die Tools ständigen Verbesserungen. Zum Beispiel wurden die Newsbeiträge der ersten Ebene mittels einem Blog dargestellt. Damit ist eine Suche der in diesem Bereich ständig wachsenden Beiträge nach Datum oder Sparte möglich.

Laufender Betrieb [\[Bearbeiten\]](#)

Das bestehende Wissensmanagement der MA 25 teilt sich nun, in Ergänzung zum QM, in zwei Ebenen. So sind in der ersten Ebene jene Informationen enthalten, die über die einfache Darstellung der Prozesse hinaus, für die tägliche Arbeit der Mitarbeiter unveränderbare Informationen und Arbeitsbehelfe bereitgestellt. So können mit einfachen Mitteln z.B. Besprechungsprotokolle, Seminarunterlagen, Vorträge, Normenabfragen uvm. getätigt werden. Diese Unterlagen sind lediglich durch die Administratoren bearbeitbar.

Die zweite Ebene stellt nun die "echte" Wissensdatenbank dar, in der die Mitarbeiter ihr Wissen mit den sonst übrigen zu Verfügung gestellten Unterlagen festhalten können. So können die Erfahrungen mit dem Umgang z.B. einer OGH Entscheidung in der täglichen Praxis niedergeschrieben werden. Sowohl für Newcomer als auch für jene die sich in den wohlverdienten Ruhestand verabschieden ist das von großer Bedeutung und geht damit kein Wissen verloren.



Systemdarstellung des Wissensmanagements der MA 25

MA 25 – Stadterneuerung und Prüfstelle für Wohnhäuser

ernst.koprax@wien.gv.at

<http://www.wien.gv.at/wohnen/wohnbautechnik>



MA 14 – Automationsunterstützte Datenverarbeitung, Informations- und Kommunikationstechnologie

nikolaus.reisel@wien.gv.at

<http://www.wien.gv.at/ma14/>



MA 27 – EU-Strategie und Wirtschaftsentwicklung

christian.wurm@wien.gv.at

<http://www.wien.gv.at/wirtschaft/eu-strategie/>

