Unterstützung von Wissensmanagement für soziale Einrichtungen durch den Einsatz webbasierter Portallösungen

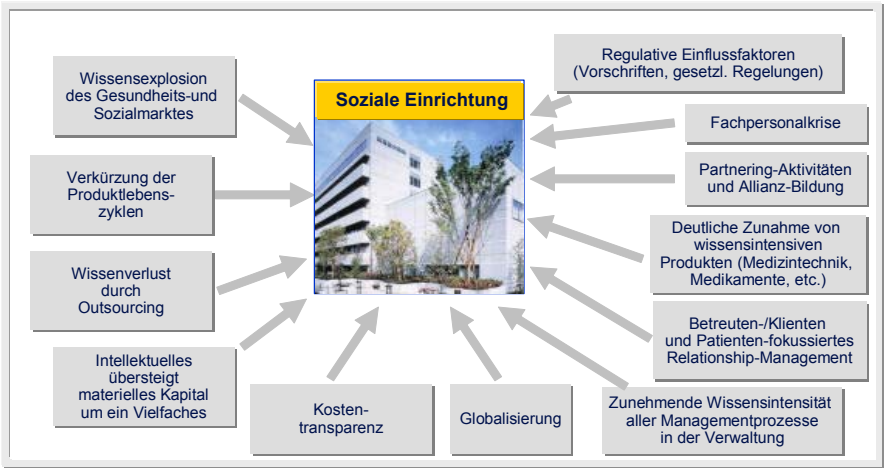
von
Uwe Huchler, Hans-Peter Erl, Gebhard Baur

Notwendigkeit zur Einführung von Wissensmanagement

Wissen ist in allen Bereichen ein entscheidender Erfolgsfaktor, und gerade in dynamischen Dienstleistungsbereichen wie im Sozialwesen wächst die Informationsflut stetig an. Dieses Wissen zu bündeln, zu kanalisieren und innerhalb der Einrichtung transparent zu machen ist eine entscheidene Aufgabe für das Management von sozialen Einrichtungen, um im Wettbewerb gegenüber konkurrierenden Leistungsanbietern bestehen zu können. Argumente zur Einführung eines softwaregstützten Wissensmanagement gibt es genügend. Erhöhte Pflicht zur Dokumentation im Zuge von Qualitätsmanagement, Kostentransparenz, Wissensverlust durch Outsourcing bzw. Mitarbeiterfluktuation, Verkürzung von Produktlebenszyklen sowie eine deutliche Zunahmen von wissensintensiven Produkten (Medizintechnik, Medikamente etc) – sind plausible und ökonomische Gründe für die Implementierung eines einrichtungsweiten Wissensmanagements. Allen voran das Umdenken von „*Was* wissen wir?“ zu „Können wir *jetzt* nutzen, was wir bereits wissen?“

Abbildung 1

Notwendigkeit der Einführung von Wissensmanagement



Ziele von Wissensmanagement

Durch zielorientiertes Management des Faktors Wissen wird Nutzen auf zwei Ebenen generiert.

Die **Mitarbeiter** der Einrichtungen müssen schnellen und direkten Zugang zu fachlichen Problemlösungen erhalten, sowie Erleichterung bei der täglichen Arbeit durch praktische Hilfestellungen und Werkzeuge erfahren. Durch eine gezielte Informationsaufbereitung kann für Mitarbeiter mehr Transparenz und ein schnellerer Zugang zu Informationen geschaffen werden. Neue Ideen werden durch den entstehenden Wissensaustausch gefördert, sowie zu treffende Entscheidungen durch komplementäres Wissen unterstützt.

Soziale Einrichtungen können durch die gezielte Aufbereitung von Inhalten (z. B. Gesetze, Verordnungen, Qualitätshandbücher, Kommentare, Arbeitshilfen) und schnelle Adaption von Wissen ihre Wettbewerbsfähigkeit steigern. Gerade dies unterstützt das Management bei der zunehmenden Wissensintensität aller Managementprozesse in der Verwaltung.

Struktur und Inhalt des Wissens

Der Inhalt ist das Herzstück des Wissensmanagements. Wissen kann nach Inhaltsgruppen zusammengefasst und priorisiert werden.

Weiterhin muss eine unternehmensweit gültige Wissensstruktur – das Skelett des Wissensmanagements - zur Ablage von relevantem Wissen aufgebaut werden. Die Struktur wird anhand möglicher Content- und Funktionsbausteine erarbeitet. Intelligente Dokumentenmanagementsysteme unterstützen diesen Prozess. Folgende Bausteine und Wissenscluster sind denkbar

- **Vorschriften** (z.B. bundes- und landesrechtliche Gesetze, Verordnungen, Richtlinien sowie Rundschreiben);
- **Kommentare und Handbücher sowie Musterprozesse** (z.B. Kommentar zu SGB IX, XI; VIII);
- **Arbeitshilfen** (z.B. Musterverträge, Musterformulare, Checklisten);
- Typische administrative **Prozesse der Einrichtung** (z.B. Personalbeschaffung, Personaleinstellung, Abmahnung, Zeugniserstellung, Qualitätsmanagement) können im System zur Verfügung gestellt werden und bündeln alle Informationen und Vorlagen zu Wissensclustern;
- Interne und externe **Know-How Träger** (z.B. Expertenverzeichnisse - wer verfügt über welche Informationen in der Einrichtung?);
- **Medizinisch-pflegerische Studien**, Dokumentationen, Veröffentlichungen
- Informationen über **neuartige Diagnose- und Behandlungsverfahren**, Konzepte über innovative Therapiemöglichkeiten etc.
- **Extranet-Services** – Einbindung von externen Informationsdientleistern des Sozialmarktes
- **Partnering-Services** – Integration von Informationen über Partner- oder Verbände
- **Intranet-Services** wie z.B. Änderungs-Service von Dokumenten, Termin- und Ressourcenmanagement, Telefonlisten, Menüpläne, Seminarverwaltung, Nachrichten, Termine- und Veranstaltungen.

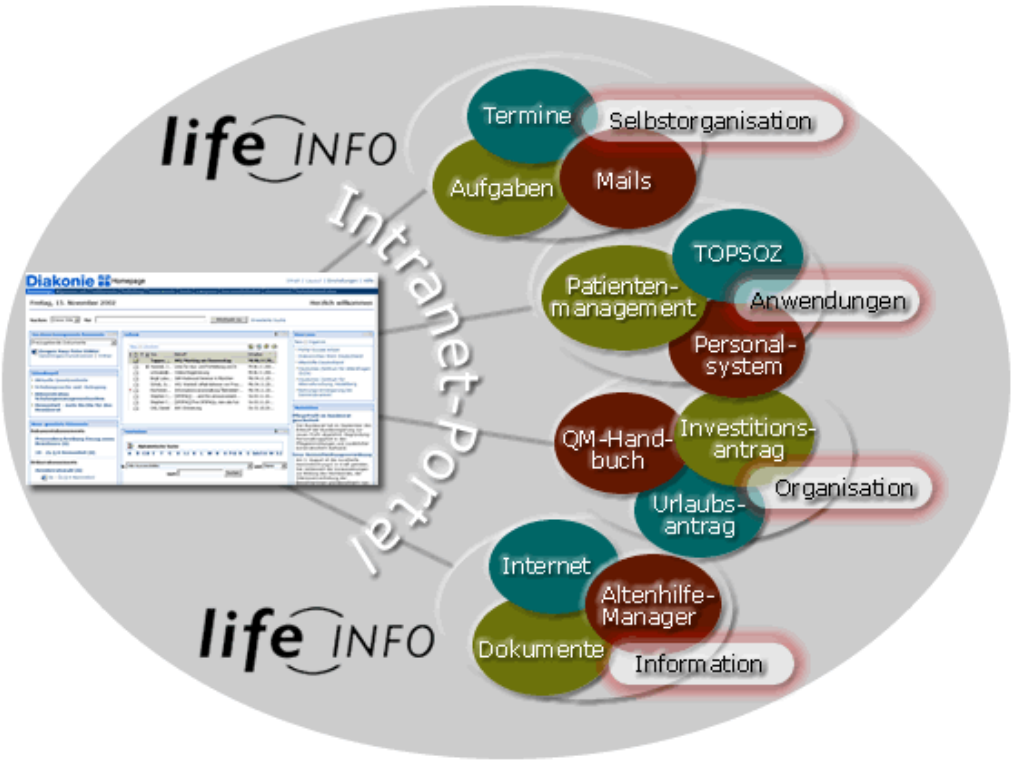
Informationstechnologie

Ein besonders kritischer Erfolgsfaktor beim Einsatz von Portallösungen ist die Benutzerfreundlichkeit der Lösung, denn nur einfach und intuitiv bedienbare Systeme werden langfristig durch die Anwender genutzt. Die IT-Systemplattform zur Realisierung von Wissensmanagement muss sich flexibel in vorhandene IT-Strukturen und Datenbanken integrieren lassen. Dadurch erhält der Anwender einfache Zugriffsmöglichkeiten auf das unternehmensweite Wissen. Wichtige Voraussetzung dafür ist allerdings, dass der Inhalt nach vorher definierten Metadaten und Kategorien eingeordnet werden kann, welche im Rahmen eines Wissensmanagement-Projektes erarbeitet werden.

Vorteile von webbasierten Portallösungen

Abbildung 2:

Das Intranet als zentrales Medium für vielfältige Informationsquellen



- **Zentraler Einstiegspunkt für alle relevanten Informationen**

  Der Zugriff über einen zentralen Einstiegspunkt (Portal) auf verschiedenste Informationsquellen steigert die Benutzereffizienz, da nicht verschiedene Anwendungen mit unterschiedlicher Benutzerführung und –oberfläche bearbeitet werden – der virtuelle Arbeitsplatz des Mitarbeiters ist somit ohne logische und optische Brüche.

- **Integriertes Dokumentenmanagement**
  - Beschleunigtes Auffinden von Informationen
  - Qualitätssicherung durch Redaktionsmechanismen
  - Aktive Information von Teams durch Abonnementservice – d.h. bei Änderungen oder Hinzufügen eines Dokuments werden die entsprechenden Teammitglieder automatisch über das Portal bzw. eMail benachrichtigt.
  - Mit einer Versionsverwaltung können Änderungen an Dokumenten jederzeit nachvollzogen werden. Frühere Versionen werden vorgehalten und können mit der aktuellen Version verglichen werden.

- **Anpassung an Mitarbeitergruppen**

  Webbasiserte Portale erlauben benutzerbezogene Anpassung. So unterscheiden sich beispielsweise die Informationsanforderungen des Führungskreises grundlegend von denen der Mitarbeiter am Empfang. Aus diesem Grund kann mit dem Portal eingestellt werden, welche Inhalte dem jeweiligen Benutzer angeboten werden und in welcher Form sie dargestellt werden.

- **Anwendungsintegration (EAI)**

  Verfahren unterschiedlichster Arten in Portalen zu integrieren, bietet vollkommen neue Anwendungsfelder auch und gerade für das Wissensmanagement. EAI (Enterprise Application Integration) beschreibt hier die Möglichkeit, ohne große Kosten und Neuentwicklungen bestehende IT- Systeme so für den Mitarbeiter zu verknüpfen, dass daraus ein neuer Wissenspool entsteht. Kennzahlen, Dokumente, Logistikinformationen aus heterogenen Systemen lassen sich rollen- und berechtigungsspezifisch verknüpfen. Bereits von Anwendungen wie zentrale Telefonbücher, über gemeinsame Ressourcenplanung bis hin zur Gestaltung von agilen Geschäftsprozessen, die zu leistungsfähigeren internen Abläufe führen, reicht die Palette der Anwendung.

Erkenntnisse und Fazit

Wissensmanagement ist in sozialen Einrichtungen bislang eher stiefmütterlich behandelt worden. Durch Kostensenkungszwänge standen bislang eher die Einführung von schlankeren Organisationsstrukturen im Vordergrund. Aber gerade Erfahrungen aus anderen Branchen zeigen, dass durch Wissensmanagement erhebliche Effizienzgewinne hinsichtlich einer optimalen Informationsversorgung der einzelnen Mitarbeiter sowie eine verbesserte Entscheidungsunterstützung in sozialen Einrichtungen zu erzielen sind.

Die Einführung von Wissensmanagement in sozialen Einrichtungen stellt auf Grund der aktuellen Entwicklung des Sektors eine komplexe Herausforderung dar. Der Dynamik des Marktes folgend ist aber eine kurzfristig zu treffende Entscheidung auf Grundlage einer limitierten Wissensbasis oft eine Gratwanderung mit zum Teil erheblichen finanziellen Konsequenzen für die Einrichtung. Die Initiierung eines umfassenden Wissensmanagements kann durch eine ganzheitliche strukturierte Methodik begleitet werden. Wissensmanagement-Projekte müssen sich über eine definierte Strategie und zugehörige Prozesse in ein Unternehmensleitbild integrieren. Die Etablierung einer lernenden Organisation, die sich adaptiv an der Dynamik des Marktes orientiert, stellt somit ein ambitioniertes Ziel für soziale Einrichtungen dar. Allerdings können vorkonfigurierte Systeme auf standardisierten EDV-Plattformen diesen Prozess erheblich vereinfachen.

Zu den Autoren

Uwe Huchler, Diplomökonom Univ., Jahrgang 1966, arbeitet derzeit als Solution Manager für den Bereich Social bei der All for One Systemhaus AG. Zuvor war er zuerst als wissenschaftlicher Mitarbeiter am Internationalen Institut für Empirische Sozialökonomie, Stadtbergen, später an der Universität Augsburg am Institut für Volkswirtschaftslehre tätig.	
Hans Peter Erl, Dipl. Ing. und Dipl.-Wirt.-Ing, Jahrgang 1966, arbeitet derzeit als Senior Manager für die Unternehmensberatung Arthur D. Little GmbH, München. Zuvor war als IT-Berater bei der Ingenieurberatung Greiner, München /Berlin sowie der Oracle Consulting Services GmbH München tätig.	
Gebhard Baur, Dipl.-Ing. und Dipl.-Inf.Wiss., Jahrgang 1965, koordiniert die Internet Business Aktivitäten bei der All for One Systemhaus AG. Dort ist er u.a. für die Umsetzung von Portal- und Wissensmanagementprojekten zuständig. Zuvor war er beim Fraunhofer-Institut IAO in Stuttgart als wissenschaftlicher Mitarbeiter im Bereich Telematik tätig.	

Adressen:

All for One Systemhaus AG
Unixstrasse 1
D-88436 Oberessendorf
uhuchler@all-for-one.de
gbaur@all-for-one.de

Arthur D. Little GmbH
Leopoldstr. 11 A
D-80802 München
erl.hanspeter@adlittle.com