

Wissensmanagement im Bürgerservice

Die Einrichtung von Bürgerservicestellen (Bürgerbüros) ist mit größeren organisatorischen Veränderungen verbunden. Dieser Veränderungsprozess muss intensiv mit Wissensmanagement unterstützt werden. Wikis können dabei als einfache, wirksame und kostengünstige elektronische Unterstützung für Wissensmanagement im Bürgerservice zum Einsatz kommen.



Bernhard Krabina

Das zentrale Anliegen von Bürgerservicestellen (Bürgerbüros) ist es, den Kontakt der BürgerInnen mit ihrer Verwaltung zu vereinfachen und Behörden-

gänge insgesamt zu erleichtern. Eine KDZ-Umfrage unter Gemeinden und Bezirksverwaltungsbehörden hat gezeigt, dass die Einrichtung einer Bürgerservicestelle auch für die Verwaltung zahlreiche positive Effekte bringt.¹ Dadurch, dass ca. 70-80 Prozent der Kundenkontakte in der Bürgerservicestelle gebündelt werden, können die Fachabteilungen von Routinetätigkeiten entlastet werden. In der Bürgerservicestelle werden Leistungen angeboten, die häufig nachgefragt und relativ rasch erledigt werden können, wobei hier Leistungen aus dem gesamten Spektrum des Leistungsangebots der Behörde in Frage kommen.

Da es in den Fachabteilungen zu Entlastungen kommt, können Bürgerservicestellen häufig durch bereits vorhandenes Personal besetzt werden. Es kommt also dazu, dass MitarbeiterInnen, die bisher z.B. im Standesamt tätig waren, später in der Bürgerservicestelle auch Agenden des Meldeamtes übernehmen. Deshalb muss intensiv Wissensmanagement betrieben werden: es müssen die Vorausset-

zungen geschaffen werden, dass die MitarbeiterInnen in der Lage sind, ein wesentlich breiteres Leistungsspektrum als bisher anzubieten. Daher müssen Schulungen durchgeführt, Verfahrensbeschreibungen erstellt und Kommunikationswege geklärt werden.

Einschulungskonzept

Zentral für den Erfolg einer Bürgerservicestelle ist es, das nötige Wissen aus den Fachabteilungen zur Verfügung gestellt zu bekommen (wobei das als Bringschuld der Fachabteilungen zu sehen ist). Die Personaleinschulung und somit der Wissenstransfer hin zu den zukünftigen MitarbeiterInnen der Bürgerservicestelle sowie die systematische Sammlung, Dokumentation und Aufbereitung des bereits verfügbaren Wissens im Melde-/Standesamt sind wichtige Erfolgsfaktoren für das Gelingen des Projekts.

Die Erstellung eines Einschulungskonzepts umfasst u.a. folgende Punkte:

- Erstellen eines konkreten zeitlichen Einschulungsprogramms, Einholen von Schulungsanboten, Festlegen von Schulungen,
- Erstellen von Verfahrensanleitungen der einzelnen Abteilungen,
- Durchführen von persönlichkeitsbildenden und fachspezifischen Schulungen und Seminaren (z.T. Inhouse),
- Teambildung und interne Vorbereitungen,

- Einschulung in den betreffenden Abteilungen,
- Simulation eines Bürgerservice-Betriebes mit allen MitarbeiterInnen,
- Learning by doing,
- Kontinuierliche Weiterbildung in fachlicher und persönlicher Hinsicht,
- Follow up – Evaluierung des laufenden Betriebs in der Bürgerservicestelle.

Wissensmanagement mit Wikis

Wichtig ist die Bereitschaft aller MitarbeiterInnen der Gemeindeverwaltung, ihr Wissen für die Bürgerservicestelle aufzubereiten bzw. bereit zu stellen. Besonders gefragt ist hier auch der Einsatz von Informationstechnologie, wobei sich nicht nur große und teure Systeme, etwa im Bereich der Call-Center-Lösungen, des Data-Mining, Groupware oder Wissensportale in Frage kommen. Vor allem für kleinere und mittlere Verwaltungen kann Wissensmanagement durch kostenlose so genannte „Wikis“ sehr gut unterstützt werden.

Ein Wiki ist eine im World Wide Web oder einem anderen Hypertext-System (z.B. Intranet) verfügbare Seitensammlung, die von den BenutzerInnen nicht nur gelesen, sondern auch online

¹ Vgl. dazu: Wirth, Klaus: Zum Stand und den Entwicklungen bei Bürgerservicestellen in Gemeinden und Bezirksbehörden, abrufbar auf der KDZ-Mitgliederplattform, sowie den Beitrag von Peter Biwald in dieser Ausgabe.



Abb. 1: Bürger-service-Wiki der Stadt Feldkirch

Quelle: Screenshot Infopoint Feldkirch (KDZ)

Die Praxisbeispiele zeigen, dass Wikis sich gut für den Einsatz in der Bürgerservicestelle eignen. Herkömmliche Wikis weisen allerdings aus Sicht des Wissensmanagement strukturelle Schwächen auf: das darin gespeicherte Wissen ist nur als Textinformation abgelegt und somit nicht weiter verarbeitbar. Semantische Wikis sind eine logische Weiterentwicklung: mithilfe von speziellen Eingabemöglichkeiten können Daten, die in ein Wiki eingepflegt werden, als solche gekennzeichnet werden (im Gegensatz zu nur-Text-Informationen) und sind damit im Wiki für Abfragen, Listen und Auswertungen verfügbar.

geändert werden kann. Wikis ähneln damit Content-Management-Systemen. Der Name stammt von wikiwiki, dem hawaiianischen Wort für „schnell“. Wie bei Hypertexten üblich, sind die einzelnen Seiten und Artikel eines Wikis durch Querverweise (Links) miteinander verbunden. Dazu gibt es in der Regel eine Bearbeitungsfunktion, die ein Eingabefenster öffnet, in dem der Text des Artikels bearbeitet werden kann. Ein Wiki kann als Intranet-Portal eingesetzt werden und für die MitarbeiterInnen der gesamten Verwaltung – insbesondere der Bürgerservicestelle

- wichtige Informationen sammeln und über eine Suchfunktion zugänglich machen. In der Praxis haben sich bereits mehrere Bürgerservice-Wikis etabliert. Beispiele sind u.a.:
- das Bürgerservice-Wiki der Stadt Feldkirch;
- das städteübergreifende Projekt WiWiB – gemeinsames Wiki der Bürgerämter der Städte Freiburg, Heidelberg, Mannheim, Pforzheim, Reutlingen, Rottenburg und Stuttgart sowie
- das Bürgerservice-Wiki der Bezirkshauptmannschaft Innsbruck-Land.

Die Kategorien „Verfahrensanleitung“ und „Strafregister“ kennzeichnen den Inhalt der Seite. Durch die Verwendung eines semantischen Wikis, sind Informationen wie „Leistungsempfänger ist Bürger“ oder „Verwaltungsabgabe ist € 2,10“ im Wiki als solche gekennzeichnet. Damit ist es beispielsweise möglich, sich im Wiki alle Seiten der Kategorie „Verfahrensanleitung“ mit dem LeistungsempfängerInnen „Bürger“ anzeigen zu lassen, was in einem herkömmlichen Wiki nicht möglich ist.



Abb. 2: Verfahrensanleitung in einem semantischen Wiki

Quelle: Screenshot KDZ

Ein Beispiel für ein semantisches Wiki ist die „Plattform Verwaltungskooperation“ unter <http://www.verwaltungskooperation.at>. Das KDZ bemüht sich derzeit, die Idee eines gemeinsamen Bürgerservice-Wikis für Städte bzw. Gemeinden in unterschiedlichen Bundesländern aufzugreifen, um dort Themen gemeinsam bearbeiten zu können, die für alle Gemeinden im Bundesland gleich sind (z.B. Meldewesen, Standesamt etc.). Interessierte Gemeinden wenden sich daher bitte an den Autor dieses Artikels.