

Knowledge Management

Studiengang : EMBA General Management

Ein Konzept für ein Wissensmanagement der ICT im Amt für Bevölkerungsschutz, Sport und Militär des Kantons Bern erarbeiten.

Ausgangslage

Im Verlauf der Zeit werden Veränderungen durchlaufen, welche Einfluss auf die Prozesse und Aufgaben der Mitarbeitenden im Amt für Bevölkerungsschutz, Sport und Militär des Kantons Bern (BSM) haben. Im 2021 wurde im BSM der Rollout des Projektes IT@BE durchgeführt, welcher einige Strukturen neue Zuständigkeiten wie auch Prozesse zentralisierte. Während der Einführungsphase des Rollouts wurde festgestellt, dass gewisse Mitarbeitende mit den neuen zusätzlichen Aufgaben, welche ihnen übertragen wurden, nicht ganz klarkamen. Dies zeigte sich durch Abgänge von Mitarbeitenden und Unsicherheiten beim Abarbeiten mit Aufträgen im Fachapplikationsumfeld. Oft fehlt das Wissen, um zusätzliche Aufgaben zu erledigen, welches sich negativ auf die Motivation der einzelnen Mitarbeiter auswirkt. Dies macht sich bemerkbar, dass bei Störungen, bei Wartungen und bei Weiterentwicklungen lange Durchlaufzeiten entstehen so werden viele Ressourcen für Abklärungen und Informationsbeschaffungen benötigt. Auch bei Abgängen von langjährigen Mitarbeitenden durch Pensionierung kommt es immer wieder zu Wissensverlust, welche die Arbeitsabläufe im Bereich ICT negativ beeinflussen. Durch eigene Beobachtungen, Erfahrungen und Rückmeldungen der ICT Mitarbeitenden zeigt es sich, dass das Wissensmanagement im BSM und vor allem in der amtsinternen ICT nicht zufriedenstellend ist.

Zielsetzung

Ziel ist es, ein umsetzbares Konzept inkl. Roadmap für das Wissensmanagement mit Schwerpunkt auf die Bereiche der Wissensnutzung und Wissensbewahrung für die ICT im BSM zu entwickeln. Dazu wird eine Problemerkhebung im BSM mit Fokus auf die ICT durchgeführt.

Vorgehen

Um herauszufinden, ob die Aussagen und Feststellungen korrekt sind, wurde eine qualitative Untersuchung

durchgeführt. Mit Hilfe von strukturierte Interviews war eine schnelle Erhebung der Daten möglich. Um die Erhebung zu ergänzen, wurden persönliche Beobachtungen wie auch Erfahrungen in die Evaluation und Lösungsfindung mit eingebracht. Zur Bestimmung von geeigneter Methodik und dem Vorgehen, wurden Literaturrecherchen durchgeführt. Für die Auswertung der erhobenen Daten aus den Interviews wurde eine qualitative Inhaltsanalyse durchgeführt.

Ergebnisse

Das Ergebnis zeigt, dass bei einzelnen Mitarbeitern viel Wissen vorhanden ist, welches nicht gewinnbringend eingesetzt wird. Es ist auch bestätigt, das Wissen in den einzelnen Abteilungen aufgebaut und abteilungsbezogen gehalten wird. Dies hat damit zu tun, dass den Mitarbeitenden nicht erklärt wird, wie das Wissen im Amt bewirtschaftet werden soll. Weiter wurde erhoben, dass Wissensverluste durch Abgänge von langjährigen Mitarbeitenden, die eng mit der amtsinternen ICT zusammenarbeiteten, entstehen. Diese Abgänge beeinflussen Arbeitsabläufe in der ICT negativ. Durch die Interviews konnte weiter festgestellt werden, dass zwar klar ist, was eine Schlüsselperson ist, aber es kann nicht bestimmt werden, wer im Amt eine solche Rolle hat. Durch die Interviews und die Kategorisierung konnten elf Problempunkte identifiziert werden. Mit den Ergebnissen wurden Massnahmen ausgearbeitet, um die Wissensbewahrung in der amtsinternen ICT nachhaltig zu institutionalisieren und zu sichern. Zum Herleiten wie implizites Wissen in explizites Wissen umgewandelt werden kann, wird das SECI-Modell eingesetzt. Durch die Master Thesis wurde ein auf die amtsinterne ICT bezogenes Konzept inkl. Roadmap erarbeitet.



Reto Sutter
sutti72@gmail.com