



issa

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Gute Praxis in der sozialen Sicherheit

Gute Praxis umgesetzt ab: 2009

Informations- und Wissensplattform der BGHW - BGHW-INWI

Eine Praxis der Berufsgenossenschaft für Handel und
Warendistribution (NGHW)

Gewinner, Preis der IVSS für gute Praxis - Wettbewerb Europa 2010

Berufsgenossenschaft für Handel und Warendistribution (NGHW)
Deutschland

Zusammenfassung

Durch die Informations- und Wissensplattform BGHW-INWI werden unsere Mitarbeiter/innen bei ihren Aufgaben wirkungsvoll unterstützt. Infolge des beschriebenen Managens der Informations- und Wissensflut gelangen wir zu mehr Effektivität und Effizienz. Die Berufsgenossenschaft Handel und Warendistribution (BGHW) minimiert darüber hinaus durch valide Informationen Produktionsrisiken. Wir haben es geschafft, dass unseren Mitarbeiterinnen das für unsere Dienstleistungen benötigte Wissen in der richtigen Quantität und Qualität in Sekundenschnelle strukturiert zur Verfügung steht.

Darüber hinaus ist es durch die aufgezeigte Organisation gelungen, das Informations- und Wissensmanagement tief im Wertschöpfungsprozess zu verankern sowie unsere Mitarbeiter/innen in den Wissenskreislauf einzubinden.

Das bedeutungsvollste Fazit ist darin zu sehen, dass unsere Plattform von den Nutzern/innen akzeptiert und gelebt wird. Erkennbar ist dies an dem positivem Feedback sowie den zahlreichen Wünschen zur weiteren Gestaltung unserer Plattform aus dem Kreis der Belegschaft.

Das Modell lässt weiterhin erkennen, dass ohne großen Kostenaufwand mit der Erfahrung und dem Wissen der Mitarbeiter/innen erhebliche Vorteile für eine Organisation erreicht werden können.

KRITERIUM 1:

Auf welche Frage/Problematik/Herausforderung geht Ihre gute Praxis ein?

Informations- und Wissensmanagement der BGHW – Ein Praxisbeispiel

Informationen und Wissen sind für eine effiziente und effektive Aufgabenerfüllung von zentraler Bedeutung. Die BGHW hat deshalb ein Konzept erarbeitet, um Informationen und Wissen innerhalb der Organisation erfolgreich zu kommunizieren.

Im Rahmen unseres Projekts "Informations- und Wissensmanagement der BGHW" haben wir die Ausgangssituation analysiert und die Rahmenbedingungen beleuchtet. Hierbei war festzustellen, dass sich Veränderungen der Rechtsgebiete so schnell wie noch nie und in immer kürzeren Zyklen vollziehen. Hieraus resultieren Anpassungen der Geschäftsprozesse und der Organisationsstrukturen.

In diesem Umfeld haben wir die Notwendigkeit eines effizienten Informations- und Wissensmanagements erkannt, um unsere Dienstleistungen noch wirkungsvoller und ziel-genauer zu erbringen.

Prioritäres Ziel der Konzeption von BGHW-INWI ist, das praxisrelevante Wissen in einer hohen Qualität für unsere Mitarbeiter/innen schnell verfügbar zu halten. Daneben liegt der Fokus darauf, die tägliche Informationsflut einzudämmen und zu komprimieren.

Zentraler Erfolgsfaktor unserer seit 21.04.2009 produktiv eingeführten Informations- und Wissensplattform des Leistungsbereichs ist, dass alle unsere Mitarbeiter/innen der BGHW in die Entwicklung der Plattform eingebunden waren und diese auch jetzt durch Änderungs-/Ergänzungswünsche aktiv gestalten.

Welchen Herausforderungen müssen sich Verwaltungsorganisationen stellen?

Mitarbeiter/innen von Verwaltungen sind einer stets anwachsenden Informationsflut ausgesetzt (Rundschreiben, Gesetzesänderungen, E-Mails, etc.). Hinzu kommt, dass Informationen und Wissen innerhalb von Organisationen heterogen gespeichert und verwaltet werden.

Die wesentlichen Punkte zu diesem Sachverhalt lassen sich wie folgt fassen:

- Wissensexplosion, d. h. eine stetige Vermehrung des verfügbaren Wissens und der Informationen;
- sinkende Halbwertszeit von Wissen und Informationen;
- Wandel der Informations- und Kommunikationstechnologien;
- Informationen sind oft unübersichtlich, unstrukturiert und zu umfangreich verfasst. Kommunikationsstandards fehlen.

Unsere Informations- und Wissensplattform stellt ein praktisch bewährtes Lösungsmodell dar, um diese Herausforderungen zu bewältigen.

KRITERIUM 2:

Was waren die Hauptziele und die erwarteten Ergebnisse?

Unsere Ziele

Die BGHW ist aus der Fusion der Berufsgenossenschaft für den Einzelhandel und der Großhandels- und Lagerei- Berufsgenossenschaft zum 01.01.2008 hervorgegangen. Die BGHW hat bundesweit in derzeit zwei Direktionen und zwölf Verwaltungsstellen ca. 1.800 Mitarbeiter/innen.

Die Einführung einer Informations- und Wissensplattform, hier im Schwerpunkt des Leistungsbereichs, hatte neben der Entlastung der Mitarbeiter/innen und der Kompetenzbildung auch das Ziel, zeitnah zum Fusionszeitpunkt ein gemeinsames Informationsportal mit einheitlichen Informationsinhalten und -standards bereitzustellen, aber auch über das gemeinsame Projekt identitätsstiftend für die neue Berufsgenossenschaft BGHW zu wirken.

Die Ziele unseres Projekts lassen sich vor diesem Hintergrund wie folgt definieren:

- wir bündeln das praxisrelevante Wissen unserer Organisation in einem Medium;
- stellen eine homogene Wissensbasis unserer Mitarbeiter/innen im Leistungsbereich durch den Übergang von personalem Wissen zu organisationalem Wissen her;
- erhöhen die Zugriffsgeschwindigkeit auf Informationen und Wissen;
- verbessern die Informationssicherheit unserer Mitarbeiter/innen;

- erhöhen unsere Entscheidungs- und Servicequalität;
- fördern eine moderne Wissenskultur (Wissensteilung statt Herrschaftswissen) mit offenem internen Informationsaustausch und Einbindung der Anwender/innen als maßgebliche Gestalter/innen des Modells;
- unterstützen und entlasten unsere Mitarbeiter/innen. Die Anwender stehen im Mittelpunkt unseres Modells;
- erlangen eine bessere Nutzung unserer Ressourcen.

Diese Ziele konnten wir, Dank der tatkräftigen Unterstützung unserer Belegschaft und einem von unserer Unternehmenskultur geprägten Changemanagement-Prozess, erfolgreich realisieren.

KRITERIUM 3:

Welche/r innovative Ansatz/Strategie wurde zum Erreichen der Ziele verfolgt?

Die Realisierung von BGHW-INWI wurde von zahlreichen strategischen Überlegungen begleitet. Stichworte hierzu:

- TOM-Modell: Technik (Intranet) – Organisation (Integration der Prozesse in das Tagesgeschäft) – Mensch (Entwicklung einer Unternehmenskultur, die Wissensteilung unterstützt);
- Verfahren um implizites Wissen zu explizieren;
- Push und Pull Mechanismen zur Informations- und Wissensteilung;
- Anreizsysteme zur Motivation des Projektteams und der Belegschaft;
- Gezielter Einsatz von Wissenswerkzeugen (Wissensartikel, Gelbe Seiten, Wissenslandkarten, Best-Practice Verfahren, etc.).

Unsere Gesamtstrategie zur Realisierung der definierten Ziele ist folgend aufgezeigt:

Die BGHW hat in ihre Organisationsstruktur den Fachbereich Information und Wissen eingebracht. Dieser Fachbereich steuert zentral die Kommunikation der Informationen und des Wissens für den Leistungsbereich der BGHW. Ferner ist der Fachbereich eng mit den übrigen Referaten der BGHW vernetzt, um aktuelle Informationen zu gewährleisten.

Die organisatorische Ausgestaltung ist nachstehend veranschaulicht:

- Die Informationsquellen (ibs. Mitarbeiter/innen, Revision, Rechtsprechung, etc.) sind angeschlossen, um den breiten Informationsfluss zu gewährleisten.
- Der Wissensmanager (Fachredakteur) des Bereichs Information und Wissen filtert die internen und externen Informationsquellen und identifiziert relevante Informationen für die Mitarbeiter. Beiträge werden regelmäßig von unseren Mitarbeitern, die aus ihrer Praxis Informationen erhalten und bewerten, erstellt.
- Anschließend stellt der Wissensmanager die neuen Informationen auf unserer Informationsplattform effizient (komprimiert, optisch aufbereitet) und aufgabenbezogen zur Verfügung.

- Alle Mitarbeiter/innen des Leistungsbereichs erhalten aus der Flut von Informationen nur noch diejenigen, die sie tatsächlich betreffen. Ferner können unsere Bearbeiter/innen die neuen Arbeitsinformationen schnell und einfach aufnehmen.

Wir erreichen somit eine nachhaltige Entlastung unserer Bearbeiter/innen! Unstrukturierte Informationen, unpräzise Betreffsangaben und Informationsverteilung nach dem Gießkannenprinzip gehören der Vergangenheit an.

Den Kern unseres Konzepts bildet die Wissensplattform.

- Auf der Wissensplattform haben die Mitarbeiterinnen der BGHW gemeinsam mit dem Fachbereich Information und Wissen ihr Erfahrungs- und Expertenwissen gebündelt und einer Navigationsstruktur (Wissenslandkarte) zugeordnet.
- Wir verwirklichen damit eine intelligente Verknüpfung (semantische Netze) von zahlreichen praxisrelevanten Inhalten und Wissensquellen, welche alle Mitarbeiter/innen des Leistungsbereichs intuitiv nutzen können.
- Alle Mitarbeiter/innen der BGHW können gezielt nach Themengebieten und Bearbeitungsbeständen recherchieren, um konkrete Handlungsinformationen zu erhalten. Wir geben uns im Regelfall 30 Sekunden, um eine arbeitsrelevante Information aufzufinden. Dies wird durch einen dreifachen Zugriff ermöglicht:
 - Suche mittels Struktur (intuitiv, im systematischen Zusammenhang, dabei mit "Umgebungslernen");
 - nach Schlagwort.

Nach DOK-Nummer (Ordnungssystem nach Dokumentationsnummern).

KRITERIUM 4:

Wurden Ressourcen und Inputs zur Umsetzung der Praxis optimal eingesetzt?

Auch an diesem Punkt wird die Stärke unseres Projekts BGHW-INWI deutlich. Zur Verwirklichung unserer Informations- und Wissensplattform haben wir lediglich in geringem Umfang materielle, zum überwiegenden Anteil jedoch immaterielle Ressourcen eingesetzt. Die Projektkosten gestalteten sich daher äußerst gering.

Kurzer Abriss zur Ressourcenallokation:

- Die BGHW hat mittels interner Ausschreibung 30 Mitarbeiter/innen unserer Verwaltungsstellen gewinnen können, welche das in der BGHW vorhandene Expertenwissen auf einer Plattform bündeln. Dies hat zu einer Stärkung des "Wir Gefühls" und zu einer Steigerung der Reputation der einzelnen Mitarbeiter/innen beigetragen.
- Die Mitarbeiter/innen waren nicht freigestellt, sondern haben ihre Beiträge im Rahmen zusätzlicher Arbeitsleistung erbracht. Dies verdeutlicht die hohe Begeisterung für das Projekt.

- Die technische Umsetzung erfolgte auf der Basis eines bereits vorhandenen Intranets. Mehrkosten sind nicht entstanden.
- Der materielle Einsatz beschränkte sich auf Fahrkosten für Dienstreisen sowie maßvolle Prämienzahlungen an die beteiligten Mitarbeiter/innen der Verwaltungsstellen.

KRITERIUM 5:

Welche Wirkung/Ergebnisse wurden bisher erzielt?

Mit unserer Informations- und Wissensplattform haben wir einen entscheidenden Erfolgsfaktor für unsere BGHW gesetzt! Wir finden das bearbeitungsrelevante Wissen beschleunigt.

- fördern zielgerichtete, rechtmäßige und schnelle Leistungen sowie eigenverantwortliches, selbstständiges Handeln;
- nutzen vorhandenes Wissen besser (Rad wird nicht neu erfunden);
- vermeiden Doppelarbeit und uneinheitliche Arbeitsprozesse;
- haben mehr Zeit für innovative Fallbearbeitung;
- fördern Umgebungslernen der Mitarbeiter und somit Stärkung der Kompetenz;
- erreichen eine einmalige Transparenz unseres Wissens und motivieren durch Kompetenzbildung;
- können neue Mitarbeiter/innen schneller integrieren.

Dies bedeutet: Zeiteinsparung, Kostenreduktion, bessere Servicequalität, Steigerung unserer Innovationsfähigkeit.

Darüber hinaus zeigen uns das positive Feedback aus den Reihen der Belegschaft sowie die zahlreichen Änderungs-/und Ergänzungswünsche der Anwender/innen deutlich: BGHW-INWI ist angekommen!

KRITERIUM 6:

Welche Lehren wurden gezogen?

Projektkommunikation sowie die Vernetzung und die Teilhabe aller Mitarbeiter/innen an Neuerungen innerhalb der Verwaltung spielen eine entscheidende Rolle für die Akzeptanz und den Erfolg eines neuen Produkts. Nebenbei erhöht dies den Spaß an der Arbeit :-)) und die Identifikation mit dem Arbeitgeber. Die finanzielle Ausstattung spielte eine untergeordnete Rolle.

KRITERIUM 7:**Inwieweit eignet sich Ihre gute Praxis für die Replikation durch andere Institutionen der sozialen Sicherheit?**

Unser Konzept lässt sich in jeder Organisation sinnvoll replizieren, in welcher Informationen und Wissen neben den üblichen Produktionsfaktoren einen entscheidenden Stellenwert einnehmen. Maßgeblich sind nicht die technischen Voraussetzungen oder finanziellen Ressourcen, sondern das strategisch konzeptionelle Vorgehen verbunden mit aktivem Changemanagement und positiver Projektkommunikation.

Innerhalb unserer BGHW haben wir ein weiteres Projekt "Informations- und Wissensmanagement für den Geschäftsbereich Prävention" initiiert, welches sich an BGHW-INWI orientiert. Gleiches ist aufgrund unseres bisherigen Erfolgs für den Geschäftsbereich der Rechenstellen unserer BGHW geplant. Auch hieraus lässt sich das Replikationspotenzial ablesen.