

Artikel für community-of-knowledge.de

„Wissensmanagement in der Bundesverwaltung mit dem Government Site Builder (GSB)“

Abstract: Der Artikel stellt den Government Site Builder als Content Management System der Bundesverwaltung vor und zeigt anhand eines Praxisbeispiels die konkrete Umsetzung eines Wissensmanagement-Projekts in der eGovernment-Initiative BundOnline 2005.

Content- und Wissensmanagement in der Bundesverwaltung

Content Management Systeme (CMS) sind eine wichtige Voraussetzung, um umfangreiche Informationsangebote im Inter- oder Intranet effizient und in hoher Qualität bereitzustellen und zu pflegen. Auch als Grundlage für webbasiertes Wissensmanagement sind CM-Systeme unverzichtbar.

In der Bundesverwaltung wird bisher eine Vielzahl unterschiedlicher CMS eingesetzt. Dabei konkurrieren Eigenentwicklungen mit extern entwickelten Systemen und verschiedenen marktüblichen Standardprodukten. Auf der Basis dieser Systeme können zwar teilweise bereits hochwertige Content- und Wissensmanagementlösungen erstellt werden, diese sind wegen der unterschiedlichen technischen Plattformen zwischen den Behörden jedoch nur eingeschränkt übertragbar bzw. nutzbar.

eGovernment Initiative BundOnline

Die eGovernment-Initiative BundOnline 2005 hat das anspruchsvolle Ziel, bis zum Ende des Jahres 2005 alle internetfähigen Dienstleistungen der Bundesverwaltung online bereit zu stellen. Die Umsetzung der Dienstleistungen erfolgt dabei dezentral, d.h. durch die jeweiligen Behörden.

Um die Einrichtungen bei der Umsetzung ihrer Dienstleistungen zu unterstützen und die IT-Landschaft des Bundes mittelfristig zu vereinheitlichen, werden häufig benötigte IT-Grundfunktionalitäten, so genannte Basiskomponenten, im Rahmen der Initiative zentral entwickelt und bereitgestellt. Eine davon ist die Basiskomponente CMS, die inzwischen unter dem Namen Government Site Builder (GSB) bekannt ist.

Der Government Site Builder

Der Government Site Builder wurde vom Bundesverwaltungsamt (BVA) und dem IT-Dienstleister Materna GmbH speziell für die Bedürfnisse von Bundesbehörden entwickelt. Basierend auf der Smart Content Technology der CoreMedia AG wurde eine weitgehend vorkonfigurierte, modulare CM-Lösung geschaffen, die sich leicht und flexibel an die individuellen Bedürfnisse der einzelnen Behörden anpassen lässt (siehe Abbildung 1).

Neben üblichen Funktionalitäten von Websites wie Newsletter, Suchfunktion oder Foren beinhaltet der Government Site Builder zahlreiche Module und Konzepte zu allen typischen Aufgabenbereichen eines CMS. Hierzu zählen z.B. ein umfangreiches Dokumentenmodell, Darstellungstemplates und Navigationskonzepte, sowie vorkonfigurierte Workflows einschließlich Konzepte für Rollen & Rechte. Der modulare Aufbau und die offene Architektur des Systems erleichtern zudem die Anbindung von externen Anwendungen.

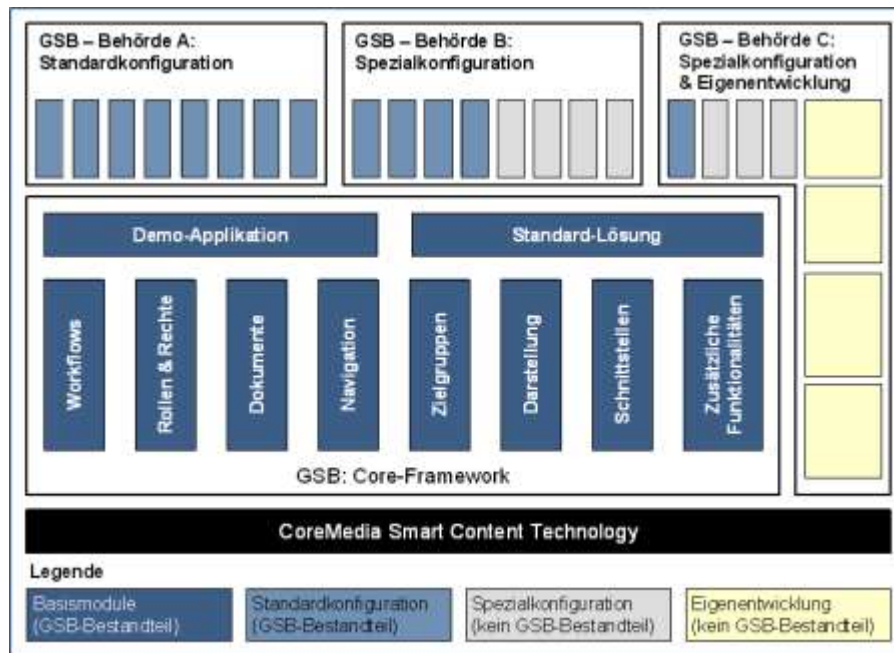


Abbildung 1 – GSB: Konzept und Verwendungsmöglichkeiten

Durch das umfassende und flexible Dokumentenmodell können auch komplexe Informationsstrukturen abgebildet und zielgruppenorientiert dargestellt werden. Der GSB eignet sich dadurch nicht nur für die Erstellung von Webauftritten, sondern auch zur Realisierung von Wissensmanagementsystemen, wie die folgende Fallstudie verdeutlicht.

Fallstudie: Das Wissensmanagementsystem (WMS) der Projektgruppe BundOnline 2005

Aufgrund der bereits erwähnten Strukturen der Initiative BundOnline spielt ein zentraler Know-how- und Wissenstransfer zwischen den dezentralen Projekten und den zentralen Basiskomponenten eine große Rolle.. Zur Unterstützung dieses Programms wurde eine zentrale Wissensplattform aufgebaut. Durch den gewählten anwenderorientierten Ansatz können alle Beteiligten schnell und umfassend auf alle relevanten Dokumente des Gesamtvorhabens BundOnline 2005 zugreifen und damit die mit der Umsetzung der dezentralen Projekte verbundenen Aufgaben deutlich schneller, kostengünstiger und mit besserer Ergebnisqualität erfüllen.

Ein Kernelement des zentralen Wissensmanagements ist das Wissensmanagementsystem (WMS: www.wmsbundonline.de) der Projektgruppe BundOnline, das auf der zentral bereitgestellten Basiskomponente Government Site Builder basiert.

• Ziele und Zielgruppen des WMS

Das Hauptziel des WMS ist die strukturierte, ressort- und behördenübergreifende Bereitstellung von Informationen, Dokumenten und Tools, um vorhandenes Wissen und Erfahrungen allen Projektbeteiligten einfach und schnell zur Verfügung zu stellen.

Das WMS bedient verschiedene Zielgruppen innerhalb und außerhalb der Initiative mit qualitätsgesicherten und freigegebenen Informationen. Die Zielgruppen des WMS lassen sich grob in die folgenden fünf Personengruppen untergliedern:

- Verantwortliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Projektgruppe BundOnline aus dem Bundesministerium des Innern (BMI)
- CATs (Catalyst): Externe Beraterinnen und Berater der Projektgruppe, die als Schnittstelle zwischen Projektgruppe, Ressorts und Behörden fungieren. Die CATs unterstützen die Ressorts und Behörden bei der Realisierung von BundOnline-Dienstleistungen

- RAPs (Ressortansprechpartner): Kontaktpersonen auf der Seite der Ressorts und Behörden, die sich mit der Umsetzung von BundOnline-Dienstleistungen auseinandersetzen
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den verschiedensten Ressorts und Behörden, die sich mit der Umsetzung von BundOnline Dienstleistungen beschäftigen
- Interessierte Bürgerinnen und Bürger, die Informationen über den Fortschritt der Initiative BundOnline 2005 suchen.
- **Informationsangebot des WMS**

Die Inhalte für das WMS werden in erster Linie aus der Projektgruppe und aus den beteiligten Behörden generiert. Hierzu zählen Konzepte, Erfahrungsberichte, Praxisbeispiele, Leitfäden und Tools, Kontaktdaten etc.

Das reichhaltige Informationsangebot des WMS lässt sich in die folgenden sieben Rubriken untergliedern:

- **Projektmanagement Leitfaden:** Allgemeine Informationen, Links und Tools zum Thema Projektmanagement, Risikomanagement, Qualitätssicherung etc.
- **Personen:** Kontaktdaten (Anschrift, Telefonnummer, Emailadresse, Ressort/Behörde etc.) zu Personen aus der Projektgruppe
- **IT- und Beratungsangebot:** Informationen, Methodenwissen, Links, Ansprechpartner und Praxisbeispiele zu den Basiskomponenten und Kompetenzzentren der Projektgruppe BundOnline
- **Themen:** Inhaltliche Aufbereitung von speziellen Themen aus dem Bereich des eGovernments (Public Private Partnership, Barrierefreiheit, eGovernment-Handbuch, Open Source Software etc.)
- **Organisation Projektgruppe BundOnline:** Informationen über Aufgaben, Tätigkeiten und Verantwortlichkeiten der Projektgruppe.
- **Dienstleistungen:** Informationen über die Dienstleistungen, die im Rahmen der Initiative BundOnline realisiert werden.
- **Service:** Informationen über Veranstaltungen, FAQs, Newsletterarchiv etc.



Abbildung 2 – Screenshot des WMS (www.wmsbundonline.de)

- **Umsetzung und Projektvorgehen**

Nach der Anforderungsanalyse für ein Wissensmanagementsystem - unter Berücksichtigung der ermittelten Zielgruppen im Jahr 2002 - wurde ein Konzept erstellt, welches die Basis für die weitere Realisierung des WMS darstellte. In einem ersten Schritt wurde innerhalb von nur drei Monaten eine webbasierte Zwischenlösung des WMS auf Basis von statischen HTML-Seiten realisiert.

Im zweiten Schritt (Realisierungszeitpunkt: III. Quartal 2003) wurden die vorhandenen Strukturen und Inhalte der Zwischenlösung auf die zentral im BVA bereitgestellte Basiskomponente Government Site Builder umgestellt und stufenweise um zusätzliche Funktionen ergänzt (z.B. erweiterte Suchmöglichkeiten, Newsletter etc.). In ständiger Zusammenarbeit mit der Projektgruppe und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der beteiligten Behörden wuchs der Informationsgehalt des WMS stetig.

Umfasste das WMS anfänglich ca. 100 bis 150 Seiten mit mehr als 100 Dokumenten zum Herunterladen, stehen mittlerweile weit über 400 Seiten und ca. 500 Dokumente zum Herunterladen zur Verfügung.

Ein Team von zwei bis drei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern betreut das WMS redaktionell. Zu den Aufgaben der Redakteure gehört neben der Einforderung, Aufbereitung und Einstellung der Inhalte auch die Weiterentwicklung des WMS. Weiterhin wird wöchentlich ein Newsletter aus dem WMS generiert und verschickt, der die Abonnenten über Neuigkeiten und aktuelle Themen aus der Projektgruppe BundOnline unterrichtet.

Der GSB hat sich hier als ideales Werkzeug gezeigt, die wachsenden Informationen des WMS zu pflegen und für den Anwender darzustellen. Die Konzeption, Umsetzung und der Betrieb des WMS wurde in enger Zusammenarbeit zwischen der Projektgruppe BundOnline 2005 und Beratern der Firma IMPAQ PLURALIS AG vollzogen. Die technische Realisierung und der Betrieb des WMS erfolgt im Bundesverwaltungsamt in Zusammenarbeit mit der Materna GmbH. Ansprechpartner für das WMS sind Frau Dr. Heike Stach (Projektleiterin, BMI) und Herr Jörg Pohlmann (Teilprojektleiter Wissensmanagement, IMPAQ PLURALIS AG).

- **Fazit**

Die Projektgruppe BundOnline 2005 konnte mit der Einführung des WMS ihrer führenden Rolle im eGovernment noch besser gerecht werden, indem sie die Weiterverwendung von (Basis-) Komponenten und verfügbarem Know-how anregt und „in die Fläche“ getragen hat. Weiterhin konnte ein reichhaltiges Informationsangebot zum Themenbereich eGovernment zur Verfügung gestellt werden. Die Projektgruppe BundOnline konnte damit u.a. die Weiterentwicklung des eGovernments bei Ländern und Kommunen unterstützen und fördern.

Die hohe Zahl der Nutzer des WMS trägt wesentlich zur Schaffung von Synergien in den Projekten und zu realisierenden Dienstleistungen bei. Erfahrungen können geteilt und vorhandenes Wissen angewendet werden.

Ausblick

Der GSB hat sich durch das geschilderte Projekt als eine Option zur wirtschaftlichen Realisierung von WMS- und CMS-Projekten erwiesen. Durch die Ergänzung um Portalkomponenten können mit dem GSB neben komplexen Informationsportalen auch hoch personalisierte, portletbasierte WMS-Lösungen und Mitarbeiterportale erstellt werden. Ein Beispiel dafür ist der Relaunch des Mitarbeiterportals „OfficeNet“ des Bundesverwaltungsamtes auf Basis des GSB.

Das System basiert konzeptionell auf der eStrategie des Bundesverwaltungsamtes, die auf der CeBIT 2001 prämiert wurde, und vernetzt ganzheitlich das Wissen der rund 2.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu mehr als 100 verschiedenen Fachaufgaben. Ergänzend zum GSB wurden Portalfunktionalitäten auf der Basis von Cocoon-Portlets integriert. Dadurch bietet das OfficeNet den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nicht nur einen leichten und schnellen

Zugang zu logisch strukturierten Informationen, sondern auch die Möglichkeit einer Personalisierung des Systems auf die individuellen Bedürfnisse.

Verschiedene ähnliche Projekte, in denen anstelle der Cocoon-Technologie kommerzielle Portal-Komponenten zum Einsatz kommen werden, belegen den starken Trend in der Bundesverwaltung, dem Thema Informations- und Wissensmanagement eine höhere Bedeutung beizumessen.

Als Praxisbeispiele zeigen sie zudem, dass der GSB in der Bundesverwaltung nicht nur als Basiskomponente für den Bereich des Content Managements zum Einsatz kommen wird, sondern auch eine wichtige Grundlage für die Informations- und Wissensmanagementsysteme sein wird.

Weitere Informationen unter:

- www.government-site-builder.de
- www.bundonline2005.de
- www.wmsbundlonline.de
- www.bundesverwaltungsamt.de

Autoren

Brombach, Stefan

Stefan Brombach, Jahrgang 1972, ist als IT-Berater im Bundesverwaltungsamt Köln beschäftigt. Dort arbeitet er an der Entwicklung des Government Site Builders, dem CMS der Bundesverwaltung, mit und berät Bundesbehörden bei der Realisierung von CMS-Projekten. Vorher war er als Projektmanager und Konzeptentwickler für Internet- und CMS-Projekte bei einem großen europäischen Internetdienstleister tätig. Sein Studium der Wirtschaftswissenschaften hat er an der Fachhochschule Gelsenkirchen und der Glasgow Caledonien University absolviert.

Pohlmann, Jörg

Jörg Pohlmann (joerg.pohlmann@impaq-pluralis.com), Jahrgang 1970, ist Projektmanager bei der IMPAQ PLURALIS AG und dort verantwortlich für den Bereich Informations- und Wissensmanagement. Seit mehr als 6 Jahren arbeitet Herr Pohlmann in der Beraterbranche und leitet Projekte um Bereich Informations- und Wissensmanagement. Sein Studium der Betriebswirtschaftslehre hat er an der TU in Berlin absolviert.