

Portale

Intern besser informiert

[30.05.2014] In der Berliner Senatsverwaltung für Finanzen sorgt eine interne Informations- und Kommunikationsplattform für eine bessere Zusammenarbeit und Vernetzung der Mitarbeiter. Das Portal fungiert auch als behördeninternes Facebook.

Demografischer Wandel, ein reibungsloser Wissenstransfer von älteren zu jüngeren Mitarbeitern, die weitere Steigerung der Attraktivität als Arbeitgeber, eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie und die Bewältigung einer wachsenden Arbeitsverdichtung – all das sind Herausforderungen, denen sich in den nächsten Jahren viele Arbeitgeber zu stellen haben. Das trifft besonders auf den öffentlichen Dienst im Land Berlin zu, aus dem bis zum Jahr 2020 mehr als 20 Prozent der Beschäftigten altersbedingt ausscheiden werden. In den vergangenen Monaten wurden in der Senatsverwaltung für Finanzen des Landes Berlin daher mehrere Maßnahmenpakete erarbeitet, um den kommenden Herausforderungen gewachsen zu sein. Einen wichtigen Baustein im Bereich Wissensmanagement bildete dabei die Forderung nach einer webbasierten Informations- und Kommunikationsplattform.

Moderne Wissensdrehscheibe als Ziel

Im Jahr 2012 beschloss die Leitung der Senatsverwaltung für Finanzen in Berlin die Einführung einer personalisierten Portal-Software auf Basis der Lösung Intrexx Professional der Firma United Planet. Gleichzeitig war damit die Einführung der dazugehörigen Applikation Intrexx Share verbunden, eine Kommunikationsplattform, die von Facebook bekannte Funktionalitäten in die Behörde brachte. Ausschlaggebend für diese Entscheidung waren mehrere Beweggründe. So sollte etwa der behördeninterne Informationsfluss verbessert werden. Es sollte ein Kanal geschaffen werden, über den zeitnah und zielgruppengerecht Informationen über wichtige interne Themen, wie beispielsweise Personalveränderungen oder Schulungsangebote, bereitgestellt werden können. Die Senatsverwaltung für Finanzen ist als familienfreundlicher Arbeitgeber zertifiziert, und die Verantwortlichen legen großen Wert darauf, dass Beschäftigte bei längeren Abwesenheiten wie Erziehungsurlaub oder Krankheit von zu Hause aus an der behördeninternen Kommunikation teilnehmen können. Ein weiterer wesentlicher Faktor war die Schaffung einer modernen Plattform für die Wissensdokumentation und -verteilung. Damit sollte insbesondere bei Nachfolgeregelungen eine verlässliche Lösung für den Wissenstransfer geschaffen werden. Nicht zuletzt sollen verstärkt elektronische Prozesse Einzug erhalten, die vor allem die behördeninternen Abläufe wesentlich beschleunigen.

Nutzer einbinden

Der Weg zum ersten Testbetrieb im August 2013 war nicht frei von Hürden und Schwierigkeiten. IT-Verantwortliche, IT-Betrieb, Führungskräfte sowie die personalvertretungsrechtlichen Gremien waren von der Notwendigkeit und Sinnhaftigkeit eines neuen IT-Verfahrens zu überzeugen. Die Senatsverwaltung für Finanzen hat sich dieser Aufgabe zügig gestellt und dabei auch darauf geachtet, gemeinsam mit den Mitarbeitern zu handeln. Denn die größte Bedeutung haben bei einer Portaleinführung die zukünftigen Nutzer der gewählten Lösung.

Zu Beginn stehen viele Beschäftigte anstehenden Veränderungen erfahrungsgemäß eher skeptisch oder gar ängstlich gegenüber. Das mag zum einen daran liegen, dass sie in der Vergangenheit

Veränderungsprozesse eher negativ wahrgenommen haben. Zum anderen liegt es in der Natur vieler Menschen, gewohnte Abläufe und ein vertrautes Arbeitsumfeld zu bevorzugen. Daher genügt es nicht, eine Lösung „im stillen Kämmerlein“ aufzubauen. Denn selbst die beste Lösung scheitert bei fehlender Akzeptanz. Um möglichst viele Menschen mit auf den Weg der Veränderung zu nehmen, wurden in Berlin fünf wesentliche Schritte unternommen:

- Gründung einer übergreifenden Arbeitsgruppe zum Wissensmanagement (WM),
- Durchführung einer Bestandsaufnahme,
- Erarbeitung von Vorschlägen zur Verbesserung des WM, wie etwa die Schaffung einer Portallösung,
- Testbetrieb mit zuletzt 50 Usern, Aufnahme von Bedarfen und Anregungen zur Ausgestaltung,
- Beginn des Echtbetriebs mit täglichen Einführungsveranstaltungen.

Behördeninternes Facebook

Im November 2013 hat die Informations- und Kommunikationsplattform, das Beschäftigtenportal „SenFin intern“, den Echtbetrieb aufgenommen. Rund 600 Beschäftigte haben seitdem ihren persönlichen Zugang erhalten. Im Gegensatz zur vorherigen Zentralredaktion im alten, Content-Management-System-basierten Intranet ist jetzt jeder Beschäftigte zum potenziellen Redakteur geworden und kann sich unter seinem Namen aktiv durch Fachbeiträge oder Kommentare einbringen. Über eine personalisierte Startseite im neuen Intranet werden zudem alle Neuigkeiten und Veränderungen zentral bereitgestellt. Dazu gehört auch eine Integration des E-Mail-Systems MS Outlook über einen Konnektor, sodass eine Vorschau zu den persönlichen E-Mails sowie eine direkte Bearbeitung möglich werden. Wichtige zentrale Informationen wie die Telefonliste und die Dokumentensammlung sind durch Kopplung ans Active Directory und die Vielzahl der Redakteure nun wesentlich schneller auf dem aktuellsten Stand als in der Vergangenheit. Durch Volltextsuchen wird das Auffinden von relevanten Informationen darüber hinaus bedeutend vereinfacht.

Ein erster elektronischer Prozess konnte für hausinterne Seminare und Fortbildungen implementiert werden. Ein Klick reicht, um sich zu einer Veranstaltung anzumelden, die Teilnahme wird per E-Mail automatisch bestätigt. Für den organisierenden Fachbereich ergeben sich ebenfalls Vorteile: Der Aufwand hat sich durch weniger E-Mails und Telefonate sowie die automatische Erstellung von Teilnehmerlisten und Zertifikaten wesentlich verringert.

Als besonders weitreichend sind die Veränderungen durch Intrexx Share zu bewerten. Mithilfe der behördeninternen Kommunikationsplattform bildet sich eine individuelle, horizontale Vernetzung. Virtuelle Gruppenräume sind dabei ein wesentlicher Bestandteil. So wird themenspezifische Kommunikation, beispielsweise in Projekt- und Arbeitsgruppen, allen Gruppenmitgliedern in chronologischer Reihenfolge bereitgestellt. Je nach Öffnung der Gruppe können andere Beschäftigte mit Kommentaren, aber auch mit Dokumenten zur Wissensdokumentation und -verteilung beitragen. Nach der bisherigen Nutzerstatistik erfolgen rund 40 Prozent der Seitenzugriffe in diesem behördeninternen Facebook.

Weitere Maßnahmen geplant

Der aufgezeigte Prozessverlauf endet nicht mit Aufnahme des Echtbetriebs. Weil ein Portal stetigen Veränderungen und Weiterentwicklungen unterliegt, sind auch die Nutzer immer wieder einzubinden. Für die Zukunft sind in Berlin umfangreiche weitere Maßnahmen und Entwicklungen geplant. So wird demnächst der Portalzugang über das Internet bei höchster IT-Sicherheit mit der eID-Funktion des neuen Personalausweises in Betrieb genommen. Weitere Prozesse sollen im Laufe dieses Jahres in das Portal integriert werden. Dazu gehören interne Genehmigungsverfahren wie Urlaubs- oder Fortbildungsanträge sowie die Ressourcenverwaltung. Ein wichtiger Erfolg sind die Rückmeldungen aus den Fachbereichen, welche die Integration von Fachverfahren und alten Datenbank-Insellösungen einfordern. So könnte sich

der Bereich der persönlichen Profile zu einer Kompetenzdatenbank der Personalentwicklung des Hauses weiterentwickeln.

Die Einführung einer personalisierten Informations- und Kommunikationsplattform erscheint in der Kürze der Darstellung vielleicht als Kinderspiel. Das mag aus technischer Sicht möglicherweise auch so sein. Die Einführung hält jedoch große Herausforderungen an das Akzeptanz-Management und die IT-Sicherheit bereit, denen eine Verwaltung möglichst frühzeitig aktiv begegnen sollte.

()

Dieser Beitrag ist in der Juni-Ausgabe von Kommune21 im Schwerpunkt Portale erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: CMS | Portale, Berlin, Social Media, Facebook, Wissensmanagement