

Klaus Mak, Robert Woitsch

Der Einsatz des prozessorientierten Wissensmanagementwerkzeuges PROMOTE® in der Zentraldokumentation der Landesverteidigungsakademie

**Entwicklungslinien der ZentDok und die
Implementierung von PROMOTE®**



Schriftenreihe der
Landesverteidigungsakademie



**Der Einsatz des prozessorientierten
Wissensmanagementwerkzeuges PROMOTE[®] in der
Zentraldokumentation der Landesverteidigungsakademie**

**Entwicklungslinien der ZentDok und die Implementierung von
PROMOTE[®]**

© Schriftenreihe der Landesverteidigungsakademie
Für den Herausgeber: Landesverteidigungsakademie, ObstdhmfD Ing. Mag. Klaus Mak

Layout und Grafik:
Zentraldokumentation

Druck und Endfertigung:
ReproZ Wien, 1407/05

A-1070 Wien, Stiftgasse 2a

Erscheinungsjahr: 2005

ISBN 3-902456-37-X

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	5
2. Kurzbeschreibung der Zentraldokumentation (ZentDok)	7
2.1. Rückblick/Entwicklung	7
2.2. Systemablöse	8
2.3. Hauptaufgaben	8
2.3.1. Verarbeitungsschritte	8
2.3.2. Verteilungskonzept	11
2.4. Plattform für Wissensmanagement	13
3. Die PROMOTE [®] -Methode	15
3.1. Allgemein	15
3.2. Konzept für die Umsetzung in der ZentDok	19
3.3. Plattform mit PROMOTE [®]	23
3.4. Prozesslandkarte	24
3.5.1. Expertenprozesse	28
3.5.2. Referenzprozesse	31
3.6. Produktlandkarte	35
3.7. Organisation Wissensrollen, Kompetenzprofile und Skill Management	38
4. Conclusio	41
5. Danksagung	43
6. Literatur	45
7. Autoren	47

1. Einleitung

Die Implementierung eines prozessorientierten Wissensmanagementwerkzeuges in der Fachinformationsabteilung des Österreichischen Bundesheeres - der Zentraldokumentation (ZentDok) der Landesverteidigungsakademie in Wien - im ersten Halbjahr 2005 ist Inhalt dieses Beitrages.

Die Entwicklung einer Dokumentationseinrichtung für offene, sicherheitspolitisch und militärisch relevante Fachliteratur wird kurz dargelegt, um die Komplexität dieser Einrichtung zu veranschaulichen. Denn seit 1968 gibt es eine kontinuierliche organisatorische, inhaltliche und technologische Entwicklung, die das Ziel der ZentDok, relevante Fachinformationen einem berechtigten internen Nutzerkreis zeitgerecht zur Verfügung zu stellen, so optimal wie möglich zu erreichen versucht. Mit zunehmender Komplexität dieser Aufgabenstellung ergaben sich im Bereich der Managementaufgaben sowie in der Steuerung der einzelnen Arbeitsschritte Anforderungen, die mit herkömmlichen Methoden nur mehr begrenzt beherrschbar waren. Insbesondere die Nutzung des jahrelang aufgebauten Expertenwissens der ZentDok-Mitarbeiter und deren Produktherstellungsprozesse sowie die Dokumentation und Darstellung der Plattform und des Portals mit ihren umfassenden Inhalten und Funktionalitäten mussten verbessert oder zumindest unterstützt werden.

Die Anwenderfachabteilung für sicherheitspolitisches und militärisches Fachinformationswesen wurde mittels PROMOTE[®] intern und extern transparent gemacht und kann interaktiv mit den Nutzern im Intranet die geforderten Dienstleistungen qualitätsgesichert erbringen. Änderungen und Neuerungen sind rasch in die Abläufe integrierbar und transparent. Expertenwissen kann nicht nur durch interaktiven Zugang abgerufen werden, sondern ist durch das Modellieren von Nutzerprozessen, die auf Expertenwissen beruhen, für alle Nutzer online zugänglich und mit aktuellen Inhalten oder Werkzeugen verknüpft. Über Landkarten kann in allen Elementen der Wertschöpfungskette der ZentDok ebenso navigiert werden wie beispielsweise in visualisierten Terminologiewerkzeugen.

Die oben angeführten Vorteile ergeben neben einer Optimierung der Kernaufgaben und der vermehrten Nutzung von Synergien für die Gesamtorganisation auch die Verknüpfungsmöglichkeit von Geschäfts- bzw. Wissensmanagementprozessen mit dem Personalmanagement. Über die Verknüpfung der Tätigkeiten mit den Kompetenzprofilen der Mitarbeiter werden Wissensrollen definiert, die eine vorausschauende Personalplanung und Personalsteuerung unterstützen.

Der Erstaufwand an Kosten und Arbeit für die Implementierung von PROMOTE[®] und die erfolgten Prozesserhebungen und –modellierungen haben sich in einem ersten kurzen Erfahrungsrésümee - drei Monate nach Freigabe im Intranet - als gerechtfertigt erwiesen, nicht zuletzt dadurch, dass alle Maßnahmen von den Mitarbeitern sehr positiv aufgenommen und mitgetragen wurden.

2. Kurzbeschreibung der Zentraldokumentation (ZentDok)

2.1. Rückblick/Entwicklung

Die Entwicklung der ZentDok begann 1968 kurz nach der Gründung der Landesverteidigungsakademie im Jahre zuvor [Mak01].

Bereits 1976 legte Rüdiger Stillfried in umfassender Form die Grundzüge der Verteidigungsdokumentation in Österreich, das System DADOK, dar. Der Bericht wurde im Werk „Verteidigungsdokumentation“ von Rudolf Harbeck im Saur-Verlag 1976 veröffentlicht. Darin fanden sich 37 Fachaufsätze über den damaligen Stand des Dokumentationswesens, vor allem im Verteidigungsministerium in Deutschland und anderen Staaten, darunter auch Österreich. Bis zum heutigen Tag befindet sich die ZentDok noch immer an der Landesverteidigungsakademie in Wien, der österreichischen „Verteidigungsuniversität“, in der österreichische Staboffiziere und Generalstaboffiziere ausgebildet sowie akademisch gebildete Fachoffiziere weitergebildet werden, und in der militärische, wehrwissenschaftliche sowie sicherheitspolitische Forschung betrieben wird.

Die Entwicklung des Programmpaketes IRMS (Information Retrieval Management System) begann bereits 1969 und wurde bis Mitte der 80er-Jahre kontinuierlich zum System DADOK IV (Direktabfrage für die Dokumentation) weiterentwickelt. Dabei wurde neben der Implementierung eines Mikrofilmsystems auch ein Fachthesaurus aufgebaut und 1973 in das System integriert. Bereits in diesen Jahren wurden mehr als 500 Fachzeitschriften beschafft, ausgewertet und mittels Thesaurus beschlagwortet. So konnten bis heute mehr als 600.000 Dokumente in mehr als 20 Sprachen in das System Eingang finden.

Die Dokumentation selbst arbeitete von Beginn an als aktiver und passiver Informationsversorger. Seit Beginn der 70er-Jahre werden zwei Informationsblätter, so genannte „Referatedienste“, mit durchschnittlich 100 bis 150 Abstracts monatlich herausgegeben.

Die Retrievalfunktionalitäten umfassten die Boole'sche Logik des Systems STAIRS (Storage und Information Retrieval System) und CICS-TLS (Customer Information Control System – Thesaurus Linguistic System). Bereits 1974 wurde ein vollautomatischer Profil-Dienst (Selective Dissemination of Information) implementiert und deckte einen großen Bedarf an Recherchen der Nutzer kontinuierlich ab. Die Vorgehensweise bis zum Endausbau der Dokumentation war bis zum Jahr 1981 geplant – alle damaligen technologischen Möglichkeiten wurden weitgehend ausgeschöpft. Inhaltlich konnte höchste Qualität für die internen Mengenanforderungen sichergestellt werden.

In den Jahren bis 1990 kam es zu verschiedenen weiteren Detailanpassungen und Qualitätssteigerungen wie etwa der Konzeption einer Faktendokumentation und der Einrichtung von dezentralen Dokumentationsstellen. Durch die technologische und sicherheitspolitische Revolution zu Beginn der 90er-Jahre mussten allerdings Planungen konkretisiert werden, um die neuen Herausforderungen, die an eine Fachinformationsabteilung gestellt wurden, bewältigen zu können. Dies wird im nächsten Kapitel kurz dargelegt.

2.2. Systemablöse

Die über einen längeren Zeitraum vorbereitete Systemablöse des Programmpakets STAIRS mündete letztendlich in eine äußerst detaillierte, funktionelle Beschreibung des Systems. Vorausgegangen waren eine Ist-Analyse und eine Wirtschaftlichkeitsanalyse der bestehenden Anwenderfachabteilung für das Fachinformationswesen im Bundesministerium für Landesverteidigung, der ZentDok.

Kernelement und Voraussetzung für eine Neueinführung eines Fachinformationssystems war die Übernahme aller bisher aufgebauten Datenbestände und der Fachterminologie, also des polyhierarchischen Fachthesaurus. Dazu mussten alle Funktionalitäten für die sehr hohe Abfragequalität im System „Neu“ erhalten bleiben.

Man definierte K.O.-, Soll- und „Nice to have“-Kriterien. Bei der Neuorganisation musste auch einbezogen werden, dass mittlerweile Online-Datenbanken und Internet-Datenbanken Einzug in die Dokumentation gefunden hatten und somit auch Volltextdatenbestände ausgewertet, abgespeichert und durchsuchbar gemacht werden mussten. Dazu kam die Forderung, auch große Mengen von Dokumenten einscannen zu können und auch diese durchsuchbar zu machen. Es wurde unter Verwendung von Standardtools ein modulartiger Weg angestrebt, um die Kosten der Schnittstellenprogrammierung möglichst gering zu halten. Weiters sollte ein bereits in Entwicklung stehendes hochwertiges WAN für die Fachinformation mit dem Ziel nutzbar gemacht werden, die Informationsprodukte sowie eine optimierte Kommunikation zwischen Nutzern und Dokumentation über eine Homepage - ein Fachportal - anzubieten.

Dieser Prozess verfolgte die Zielrichtung, alle Wesensmerkmale einer effizienten Fachinformationsabteilung zu optimieren: Beste Qualität in ausreichender Quantität und günstigstem Zeitkalkül unter wirtschaftlich optimalen Voraussetzungen einem über das gesamte Bundesgebiet dislozierten Unternehmen anzubieten und zugänglich zu machen. Die Umsetzungs- und Implementierungsphasen konnten ohne Unterbrechung der inhaltlichen Arbeit durchgeführt werden, und auch ein Netzwerk-Update schränkte während der Umstellungsphase die Arbeit nicht ein.

Dabei war bereits erkennbar, dass dieses Fachinformationssystem nicht als abgeschlossenes Projekt bezeichnet werden konnte, sondern der Wirkungsgrad der Zentraldokumentation in den nächsten Jahren weiter ständig optimiert werden muss.

2.3. Hauptaufgaben

Durch die Skizzierung der Tätigkeitsfelder und die dafür geschaffenen organisatorischen und technischen Voraussetzungen soll ein Gesamtüberblick über die Zentraldokumentation vermittelt werden, der es ermöglicht, die Komplexität dieser Einrichtung zu erkennen.

2.3.1. Verarbeitungsschritte

- Registratur
- Screening (Spiderdienste)
- Auswertung
- Inhaltliche Erschließung

- Extraktion Fachterminologie
- Kategorisierung
- Abstracterstellung (Referatedienste)
- Verdichtung (Faktendokumentation)
- Profildienste
- Indexierung

Die Aufzählung der angeführten Tätigkeiten stellt die Hauptverarbeitungsschritte der ZentDok dar. In weiterer Folge wird jeder dieser Verarbeitungsschritte beschrieben. Die Synergien, die sich durch Vernetzungen ergeben, werden erst in der Gesamtdarstellung erkennbar. In der Zusammenfassung soll darauf kurz Bezug genommen werden.

- Registratur

In diesem Sektor wurden durch die Veränderungen am Informationsmarkt eine neue Organisation erforderlich, die folgende Hauptkriterien zu erfüllen hat: eine auf Erfahrungswissen der Experten beruhende Marktanalyse aller zur Verfügung stehenden offenen Quellen, eine Registratur und eine automatische Zugangskontrolle, ein Workflow sowie ein regelmäßiges Update aller zulaufenden Bestände nach festgelegten Kriterien.

Das so genannte „Infoquellenmanagement“ stellt somit einen wesentlichen wissensintensiven Tätigkeitsbereich in der ZentDok dar.

- Screening (Spiderdienste)

Dieser Vorgang bezeichnet die Möglichkeit, mit der Software RetrievalWareSpider von CONVERA automatisch Internetadressen anzusteuern und deren Inhalte über ein Kategoriensystem in die RetrievalWare-Datenräume („libraries“) im Volltext abzuspeichern und durchsuchbar zu machen. Voraussetzung für einen effizienten Einsatz dieses hochwertigen Tools ist die genaue Analyse der Qualität und der Quantität der zu screenenden Internetinhalte für den eigenen Nutzerkreis. Kosten- und vor allem Zeitersparnis sind wesentliche Faktoren für den im Betrieb nicht sehr personalintensiven Einsatz des Spider-Werkzeuges.

- Auswertung

Angeschlossen an den Workflow ist nach dem Registrierungsprozess der Auswertungsvorgang. Dabei werden jene Hardcopy-Fachartikel formal erfasst, die für relevant befunden wurden, um mit dem Thesaurus beschlagwortet zu werden. Weiters wird auch entschieden, ob das Dokument für den Referatedienst die erforderliche Qualität besitzt, um daraus ein Abstract zu generieren, oder zusätzlich äußerst wichtige Fakten enthält, die Eingang in die Faktendokumentation finden müssen.

- Inhaltliche Erschließung

Die Datenstruktur der Literaturdokumentation, die aus Formaldatenfeldern, aus einem Thesaurusfeld und aus einem Inhaltsfeld besteht, ermöglicht alle Arten der Erschließung. Diese sind im Workflow zeitlich abgestimmt und die Eingabe der Deskriptoren in das Inhaltsfeld erfolgt über ein mit Prüfroutinen versehenes Thesaurusfeld. Wenn ein neuer Deskriptor übernommen werden soll, muss dies inhaltlich begründet und im Prüffeld vermerkt werden.

- Extraktion Fachterminologie

Nach der Entscheidung, einen bestimmten Deskriptor in den Thesaurus aufzunehmen, erfolgt dies über ein „Update“-Tool, das eine dynamische Aktualisierung des seit 30 Jahren entwickelten polyhierarchischen Fachthesaurus ermöglicht. Dieser Thesaurus wird für die Beschlagwortung, für die Recherche in verschiedensten Datenräumen („libraries“) sowie für die Befüllung eines semantischen Netzwerkes genutzt. Er kann im gesamten WAN verwendet werden.

- Kategorisierung

Kategoriesysteme kommen auf vielfältige Weise in der Dokumentation vor. In der ZentDok werden auch bereits vorhandene Systeme von externen Datenbank-Anbietern für Recherchen genutzt. Ebenso kommen selbst definierte dynamische Kategoriensysteme für die tägliche Generierung von Meldungen aus Online-Datenbanken, meist nach regionalen oder thematischen Kriterien geordnet, zum Einsatz.

- Abstracterstellung (Referatedienst)

Jährlich werden rund 3.000 Abstracts erstellt. Die Inhalte sind nach militärisch/sicherheitspolitischen und wehrtechnischen Gesichtspunkten in verschiedene Kategorien geordnet. Sie werden als hardcopy und online im Netzwerk zur Verfügung gestellt und sind auch im Volltext durchsuchbar und zusätzlich mit Stichwortverzeichnissen abrufbar.

- Verdichtung (Faktendokumentation)

Eine große qualitative Herausforderung für die Dokumentation ist die Herstellung von Faktendokumenten. Neben der inhaltlichen Kompetenz stellt auch der technische Aufwand große Anforderungen an den Dokumentar. Der Nutzen ist dabei für spezielle Problemstellungen sehr hoch und rechtfertigt nur dort den hohen Herstellungsaufwand.

- Profildienste

Diese Dienste bestehen schon seit den frühen 80er-Jahren. Es war aber hoher programmtechnischer Aufwand notwendig, um das vorhandene System in die Referenzdatenbank zu übernehmen und auf vorhandene Volltext-Datenbestände auszuweiten. Dadurch wurde es möglich, Recherchen automatisch über eine flexible Zeitsteuerung und über unterschiedliche „libraries“ zu starten und die Ergebnisse über das Netzwerk einem definierten Nutzerkreis online zugänglich zu machen. Diese Dienste werden auch bei kommerziellen Datenbanken wie beispielsweise bei LexisNexis angeboten und von der ZentDok genutzt.

- Indexierung in „Datenräume“ („libraries“)

CONVERA RetrievalWare bietet die Möglichkeit, unterschiedlichste Dokumente flexibel in so genannte „Datenräume“ zu indexieren. Kriterien sind dabei beispielsweise Struktur, Inhalt und Sprache der Dokumente sowie die Zuordnung von semantischen Netzen. Auch Ordnerstrukturen selbst sind in der Retrieval-Oberfläche abbildbar.

2.3.2. Verteilungskonzept

Die Darstellung der „Verdichtungs- und Output-Strategie“ lässt den „roten Faden“ einer Dokumentation klar erkennen. Die Extraktion von Fachterminologie steht im Mittelpunkt aller Überlegungen. Sie wird genutzt, um alle Dokumente mit größtmöglicher Effizienz zu kategorisieren und auch wieder auffindbar zu machen.

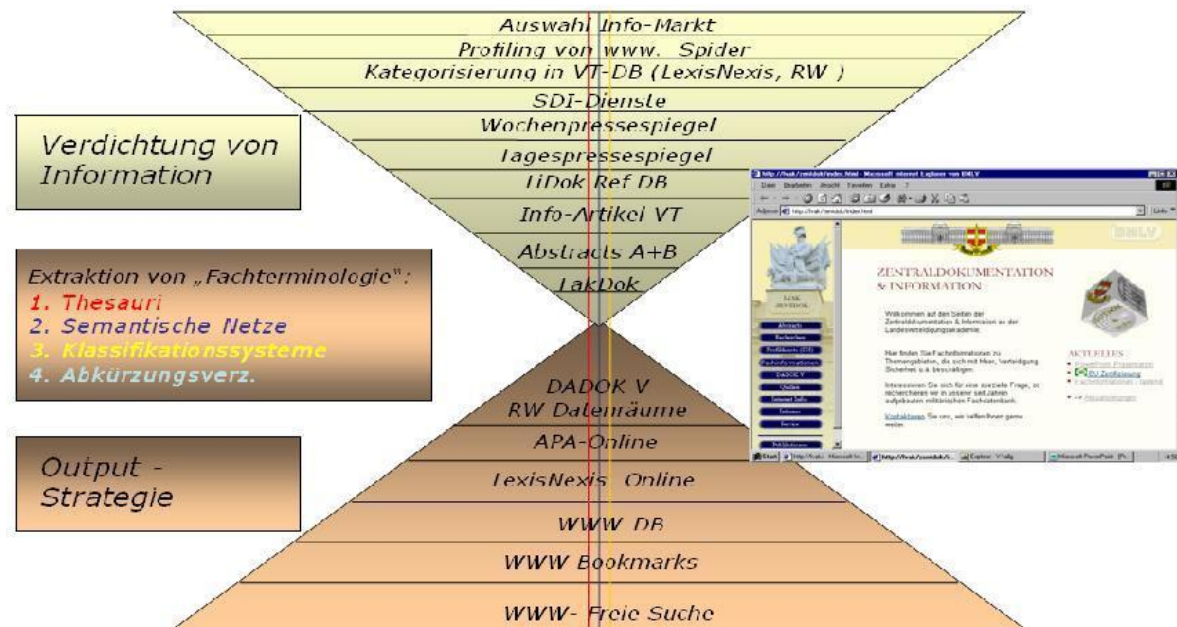


Abb. 1: Verdichtungs- und Output-Strategie der ZentDok

Durch neue Technologien wurde es auch möglich, bereits während des Verarbeitungsprozesses Produkte so rasch wie möglich dem Nutzer zur Verfügung zu stellen bzw. Hinweise darauf anzubieten, wo er sie bei Bedarf anfordern kann. Dies geschieht über die Nutzung eines Intranets und einer Homepage (Fachportal). In der Systematik wird auch erkennbar, dass nicht nur aus dem oberen Teil der Aufgabenbereiche Verbindungen zur Homepage bestehen, sondern auch Möglichkeiten im Fachportal angeboten werden, Online-Funktionalitäten für Direktanforderungen, Expertendienstleistungen oder selbstständige Recherchen zu nutzen.

- Homepage (Fachportal)

Die Homepage ermöglicht es, auf raschestem Weg strukturiert Inhalte anzubieten. Neben den weiteren bereits oben beschriebenen Möglichkeiten bietet sie auch den direkten Kommunikationsweg für den Nutzer. Die Zeitersparnis ist besonders groß, wenn gemailte Rechercheauszüge sofort wieder mit individuell ausgewählten Dokumentenlisten zurückgesendet werden. Auch umfangreiche Servicedienste – Anwendungsprodukte und Expertendienstleistungsprodukte – werden offeriert und ein Gesamtüberblick über das Tätigkeitsumfeld einer Fachinformationsabteilung angeboten.

Das Fachportal wird durch die Struktur der Inhalte, aber auch von den zeitlichen Nutzeranforderungen bestimmt. So kann für alle berechtigten Nutzer ein möglichst optimal angepasster „News“-Bereich mit täglichen Aktualisierungen – „Krise aktuell“, „Fachinformationen aktuell“

- angeboten werden. Auch der mittel- und langfristige Informationsbedarf kann gedeckt werden. Mittelfristiger Bedarf wird speziell durch die Referatedienste und Volltext – Fachzeitschriften und Studien – online abgedeckt, langfristiger durch Datenbanken und Archive, die ebenfalls über das Portal zugänglich sind.

- Recherchestrategien

Durch die Nutzung verschiedenster Informationsbestände ergeben sich zwangsläufig verschiedene Strategien für die Durchführung effizienter Recherchen.

- CONVERA RetrievalWare

Dieses Produkt bietet die Möglichkeit, neben der individuellen Strukturierung von Datenräumen („libraries“) auch verschiedenste Suchfunktionalitäten zu nutzen. Neben der Boole'schen Suche kann ein Pattern-Mode wie auch ein Concept-Mode verwendet werden. Der Pattern-Mode erlaubt die Erkennung von unterschiedlichen Schreibweisen sowie von Schreib- bzw. OCR-Fehlern. Der Concept-Mode ermöglicht ein Expandieren der Suchbegriffe über ein semantisches Netzwerk. Mehrere Zusatzfunktionalitäten aus dem ausgereiften System STAIRS wurden ebenfalls in RetrievalWare implementiert.

Klammersetzungen sowie Rankingmöglichkeiten und die Funktionalitäten für „Stored Query“ wie auch zusätzliche Druckoptionen ergeben ein anspruchsvolles Expertentool. Die Implementierung eines Thesaurus sowie von sprachlich und inhaltlich zugeordneten semantischen Netzwerken bereichern das Instrument zusätzlich. Für Nutzer, die nicht über die notwendige Ausbildung und Erfahrung verfügen, stellt CONVERA auch einen DocExplorer mit Helpfunktion für das Netzwerk zur Verfügung. Dieser wird nur für spezielle Datenbestände aktiviert.

Das Rechercheergebnis aus der Literaturdokumentation referenziert auf einen Mikrofilm. Alle Dokumente aus dieser Datenbank sind mikroverfilmt. Diese sind über Kassettensnummer [KN] und Bildnummer [BN] identifizierbar. Die Nutzung des polyhierarchischen Fachthesaurus in einer Netzversion ist für die Abfrage in allen Datenräumen möglich. Die Integration dieses wertvollen Terminologiewerkzeuges in ein semantisches Netzwerk erhöht die Suchqualität mit RetrievalWare zusätzlich.

Durch diese Integration können die Hierarchien des Thesaurus stufenweise expandiert werden. Jedes Begriffsfeld für sich ist dadurch auf den jeweiligen Datenbestand abgestimmt, und bei der Suche kann hierarchisch in die Tiefe gegangen werden. Auch wenn Begriffe für den Suchenden nicht bekannt sind, kann er sichergehen, alle vorhandenen Worte des Thesaurusfeldes im Volltext bei der Suche mitverwendet zu haben. Das Ergebnis führt zu Treffern, die einen unmittelbaren semantischen Zusammenhang haben und vom Nutzer als solche identifiziert werden können.

- Online-Datenbanken

Kommerzielle Online-Datenbanken der APA (Austria Presseagentur) werden ebenfalls ausgewertet. Diese Datenbanken haben im Vergleich zu RetrievalWare nur beschränkte Retrieval-Funktionalitäten zu bieten. Durch die Aktualität und den speziellen Kontext der Inhalte und die rasche Auswertung kann aber trotzdem von einem hohen spezifischen Nutzen für die Dokumentation gesprochen werden. Speziell Themen, die mit der österreichischen Sicherheitspolitik in Zusammenhang stehen, können so für den Nutzer rasch verfügbar gemacht werden.

Mittlerweile wird neben der LexisNexis-Datenbank auch eine größere Anzahl von Online-Datenbanken (kommerziell oder frei zugänglich) in die Organisation eingebunden. Die Systeme bieten insgesamt derzeit den möglichen Online-Zugriff auf mehr als 35.000 Quellen in 16 Sprachen und eine große Zahl von Online-Archiven. Dadurch können neben Führungsinformationen auch Profildienste etabliert werden, deren Kosten leicht berechenbar und begründbar sind.

2.4. Plattform für Wissensmanagement

Die Gesamtorganisation der Zentraldokumentation wurde ständig den wachsenden Anforderungen angepasst. Die Dislozierung in der höchsten Ausbildungsstätte des Bundesheeres mit allen relevanten Forschungs-, Ausbildungs- und Publikationseinrichtungen und die unmittelbare Nähe zu den wichtigsten Entscheidungsträgern dient als optimale Umgebung für die Etablierung der jetzigen Funktionalitäten, die durch neue Technologien und Methoden eine Plattform für Wissensmanagement entstehen ließen.

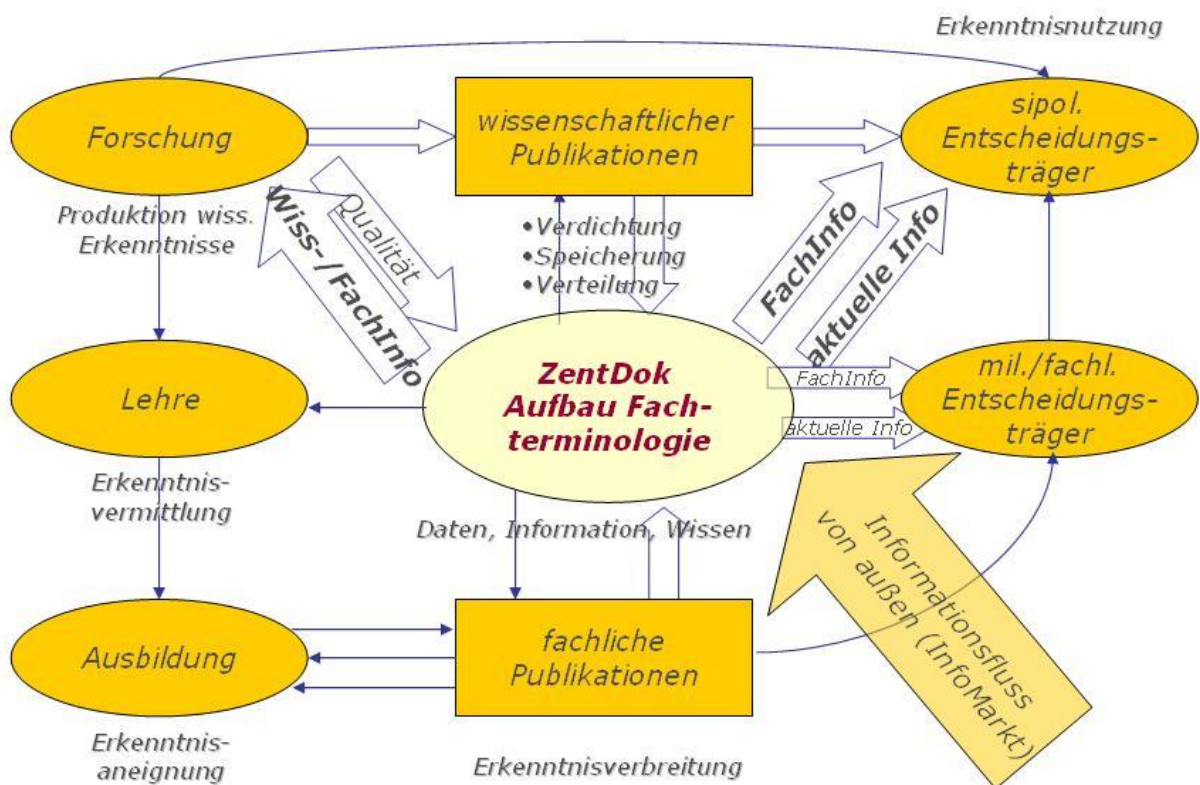


Abb. 2: Die ZentDok als Plattform für Wissensmanagement

Ein so genannter „innovativer Wissenszyklus“ - mit den verschiedensten dazu notwendigen Elementen - wird durch diese Plattformfunktionalität maßgeblich unterstützt. Kernaufgabe bleibt die Generierung der Fachterminologie sowie die Verdichtung, Speicherung und Verteilung von Daten, Information und Wissen.

Bei allen Entwicklungsschritten wurde darauf geachtet, dass die praktische Arbeit des unmittelbaren Umfeldes der Zentraldokumentation mit einbezogen wurde. Besonders im Rahmen der sicherheits- und wehrpolitischen Forschung wurde versucht, komplexe Fragestellungen durch den Einsatz neuer Technologien besser zu unterstützen. Unter dem Stichwort „Research-

Support“ wurden und werden Analysewerkzeuge getestet, die es ermöglichen, in hochwertigen Dokumentenbeständen der ZentDok qualitative und quantitative Aspekte zu erkennen. Dazu zählt z.B. die Unterstützung von Terminologiemanagement wie auch die Unterstützung von Forschungsprojekten mittels qualitativen Analysen.

Nur wenn die drei Hauptkriterien für Informationsqualität/Wissensqualität in optimaler Form abgestimmt sind, lässt sich dieser innovative Wissenszyklus realisieren. Dazu gehören die Faktoren „Technologie“, wie beispielsweise die Bereitstellung von optimaler Infrastruktur und Software, der Faktor „Kontext“ mit der Bereitstellung dynamischer Terminologie- und Analysewerkzeuge sowie der Faktor „Effektivität der Information“, der sich aus der für den Nutzerkreis optimierten Ablauf- und Arbeitsorganisation ergibt. Das heißt, der Nutzer der Zentraldokumentation erkennt Relevanz und Aktualität der gelieferten Information und steigert dadurch die Qualität seiner Entscheidung.

Der letztgenannte Bereich, nämlich die Ablauf- und Arbeitsorganisation, wurde in den ersten sechs Monaten des Jahres 2005 Gegenstand weit reichender Verbesserungen und Optimierungen in der ZentDok, mit Konsequenzen für die Gesamtorganisation des Wissensmanagements für das BMLV. Mittels eines Wissensmanagementprozesswerkzeuges – PROMOTE® – wurden alle Prozesse der ZentDok lokalisiert und abgebildet, wodurch es gelang, Synergien erkennbar und nutzbar zu machen sowie ein Managementwerkzeug zu implementieren, mit dem alle erforderlichen Steuerungs- und Kontrollfunktionalitäten für die ZentDok zur Verfügung gestellt werden.

Im nächsten Abschnitt werden die „PROMOTE®“-Methode und ihre Umsetzung in der ZentDok vorgestellt. Abschließend erfolgt eine erste Abschätzung von Auswirkungen und weiteren Entwicklungsmöglichkeiten innerhalb und außerhalb der ZentDok.

3. Die PROMOTE[®]-Methode

3.1. Allgemein

PROMOTE[®] ist ein prozessorientierter Wissensmanagementansatz, der im Rahmen eines gleichnamigen EU-Projektes von der Firma BOC entwickelt wurde [Kar00], [Kar02], [Woi02], [Woi04]. Die grundsätzliche Annahme ist dabei, dass ein Wissensmanagementsystem nicht nur aus Software besteht, die einen bestimmten Aspekt bei der Verwendung von Unternehmenswissen unterstützt, sondern vielmehr ein Rahmenwerk darstellt, das folgende Aspekte berücksichtigt:

- IT-Systeme, die zur Verarbeitung großer Datenmengen sowie zur besseren Kommunikation zwischen den Mitarbeitern dienen.
- Mitarbeiter als Träger von Wissen, die durch Anreize zur Wissensarbeit motiviert werden.
- Organisatorische Konzepte als Richtlinien und Handlungsanweisungen, die den Umgang mit Wissen definieren.

Ein solches Rahmenwerk benötigt einen „Bauplan“, um sowohl IT-Systeme und Mitarbeiter als auch die organisatorischen Vorgaben koordinieren zu können.

In PROMOTE[®] wird daher neben der Wissensanwendung, der Verarbeitung und Verbreitung von offenen Information durch die ZentDok, und der Wissenstechnologie, dem bereits vorgestellten Portal mit seinen Softwarelösungen, vor allem auch das so genannte Wissensmodell (Abb. 3) berücksichtigt, das ein solches Rahmenwerk abbildet.

Mit PROMOTE[®] können daher Wissensmodelle erstellt werden, die eine „grafische Benutzeroberfläche für Wissensmanagement“ darstellen und die Konzeption des Systems erleichtern. Das frühzeitige Einbinden von Mitarbeitern in die Konstruktion des Wissensmanagementsystems fördert die Akzeptanz. Durch die einheitliche Dokumentation wird Aktionismus unterbunden und ein koordiniertes und schrittweises Verbessern des gesamten Systems ermöglicht. Durch die modellhafte Darstellung werden Wissensabläufe vergleichbar und somit auch evaluierbar gemacht.

Das Design des Systems mittels Wissensmodellen ermöglicht daher eine transparente und einheitliche Kommunikation des Wissensmanagementansatzes sowie die Standardisierung von Wissensabläufen.

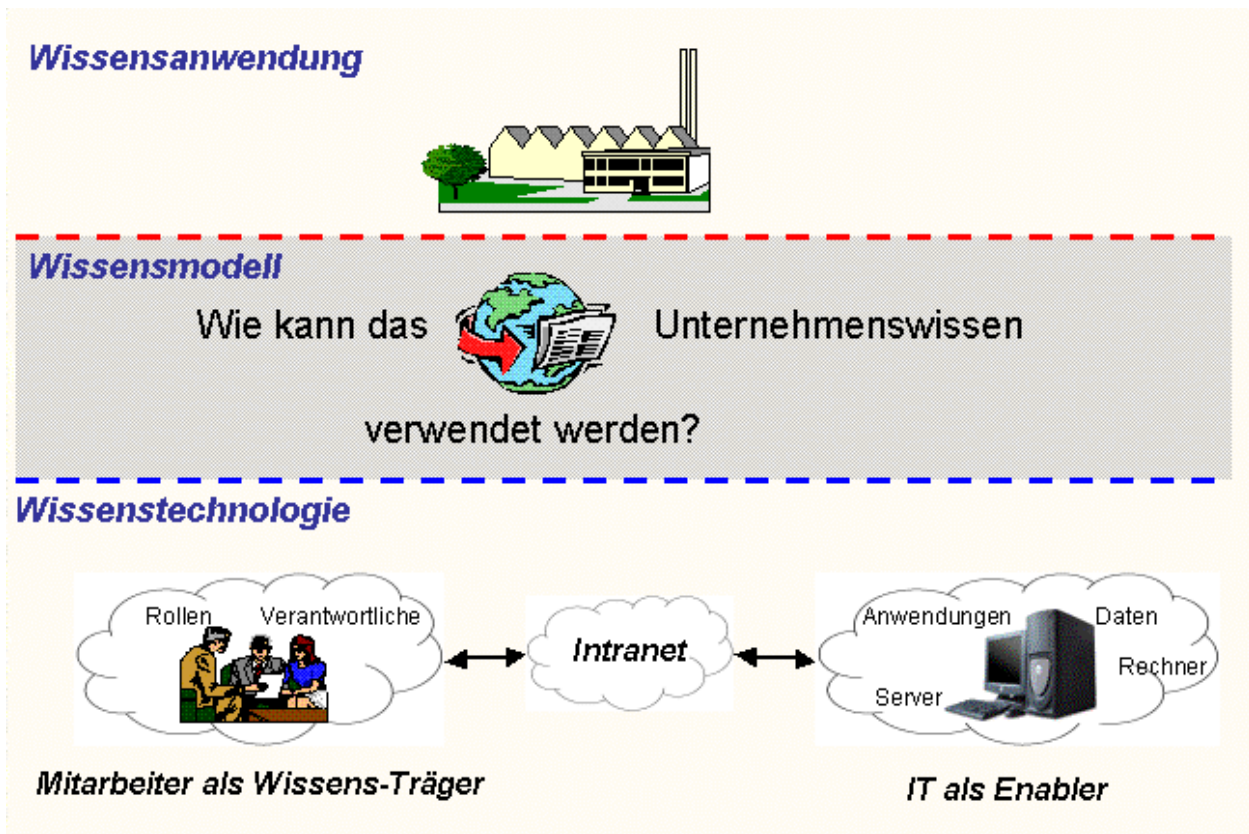


Abb. 3: Die Aufgabenstellung von Wissensmanagement im Modell von PROMOTE^{®1}

Der prozessorientierte Wissensmanagement-Ansatz PROMOTE[®] muss sorgfältig von bestehenden prozessorientierten Ansätzen abgegrenzt und die Integration zu den vorhandenen Managementaufgaben ermöglicht werden. Dabei werden drei unterschiedliche Aufgabenstellungen unterschieden:

1. Das **Dokumentationsszenario** unterstützt das Geschäftsprozessmanagement, in dem die Geschäftsprozesse abgebildet und mittels einer grafischen Dokumentation im Unternehmen verteilt werden. Die abgebildeten Prozesse werden daher als Inhalt angesehen, den es zu verteilen gilt. Diese Aufgabe wird mit ADONIS[®] wahrgenommen, das Geschäftsprozesse abbildet und entsprechend verteilt.
2. Das **Konfigurationsszenario** unterstützt die Auswahl und die Koordination mehrerer Wissensmanagementwerkzeuge. Dabei werden der Wissensbedarf der Geschäftsprozesse erhoben und die notwendigen Wissensprodukte abgeleitet. Weiters werden jene IT-Systeme, die zur Bereitstellung dieser Wissensprodukte benötigt werden, identifiziert und mit PROMOTE[®] einheitlich koordiniert. Dabei werden Themen-Netze zur Einstellung von Suchmaschinen oder Portalen modelliert. Diese Aufgabenstellung ist derzeit für die ZentDok nicht relevant.
3. Das **Managementszenario** koordiniert die Herstellung der Informationsprodukte und optimiert die Wissensmanagementprozesse. Durch die Erhebung der Wissensabläufe kann die Bereitstellung und die Verwendung von Wissen innerhalb eines Unternehmens evaluiert und dokumentiert werden. Für diese Aufgabenstellung wurde PROMOTE[®] ausgewählt.

¹ Vgl. [Woi04]

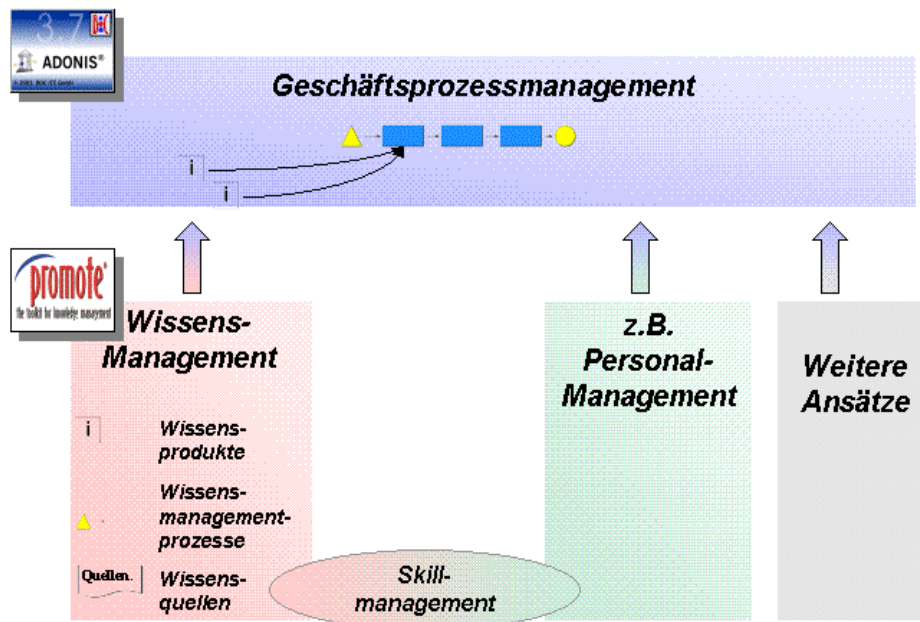


Abb. 4: Die Integration von prozessorientierten Managementansätzen

Mit der Verknüpfung von Elementen des Personalmanagements, wie das Beispiel der ZentDok anschließend aufzeigt, wird die wichtigste „Ressource“ im Wissensmanagement – der Mensch – optimal in das System integriert.

PROMOTE[®] verfolgt einen modellorientierten Ansatz, der die realen Abläufe in der ZentDok modellhaft abbildet und somit die Komplexität reduziert und mittels einer einheitlichen Ausdrucksform (der so genannten Modellierungssprache) einen einfacheren Überblick ermöglicht. Im Folgenden wird die Modellierungssprache von PROMOTE[®] überblicksartig vorgestellt. (Abb. 5).

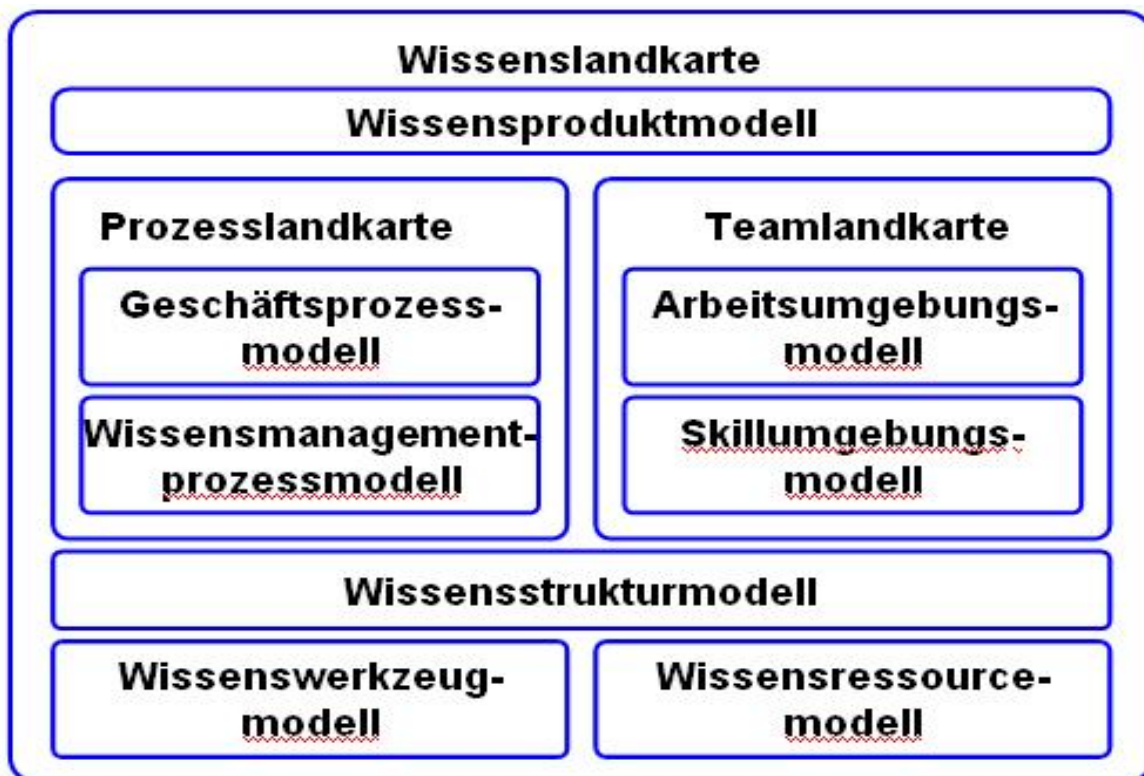


Abb. 5: Die PROMOTE®-Modelle²

Grundsätzlich wird zwischen den Ablaufmodellen und den Aufbaumodellen unterschieden. Die Ablaufmodelle beschreiben die Tätigkeiten innerhalb eines Geschäftsprozesses, oder wie in diesem Projekt, eines Wissensmanagementprozesses. Die Aufbaumodelle beschreiben die Organisationsstruktur sowie die Rollen und Fähigkeiten der Mitarbeiter.

Weiters wird zwischen zusammenfassenden und eigenständigen Modellen unterschieden. Eigenständige Modelle beschreiben einen Aspekt des Wissensmanagementsystems wie zum Beispiel das Generieren und Verteilen von Informationen oder die notwendigen Fähigkeiten eines Mitarbeiters für eine bestimmte Tätigkeit. Sinnvollerweise werden die unterschiedlichen Gesichtspunkte miteinander verknüpft, um eine Vernetzung der Modelle zu erreichen. Die zusammenfassenden Modelle stellen dann eine Landkarte dar, um auf die vernetzten eigenständigen Modelle zu verweisen.

Weiters werden Modellierungsebenen unterschieden, die mit der Definition der Wissensprodukte beginnen und die dafür notwendige Wissensumgebung analysieren.

PROMOTE® beinhaltet folgende Modelltypen:

Die Wissenslandkarte - Dieses Modell ermöglicht das Abbilden der gesamten Wissensmanagement-Plattform.

Das Wissensproduktmodell - Dieses Modell ermöglicht die Darstellung der von der ZentDok angebotenen Wissensprodukte.

² Vgl. [Woi04]

Das Wissensmanagementprozessmodell - Dieses Modell bildet die Abläufe zur Herstellung der Wissensprodukte ab.

Die Prozesslandkarte - Dieses Modell ermöglicht einen Überblick über alle identifizierten Prozesse.

Die Teamlandkarte - Dieses Modell ermöglicht einen Überblick über die identifizierten Organisationseinheiten und Rollen.

Das Geschäftsprozessmodell - Dieses Modell ermöglicht die Darstellung von Geschäftsprozessen. Im Projekt wurden keine Geschäftsprozesse abgebildet.

Das Arbeitsumgebungsmodell - Dieses Modell bildet die Organisationsstruktur ab.

Das Skillumgebungsmodell - Dieses Modell beschreibt die notwendigen Kompetenzen und Skills.

Das Wissensstrukturmodell - Das Wissensstrukturmodell ermöglicht die Abbildung von Themenbereichen (so genannten Topics) und ermöglicht die Vernetzung zu Themennetzen.

Das Wissenswerkzeugmodell - Dieses Modell beschreibt die zur Verfügung stehende Software um die Wissensmanagementprozesse mittels IT-Infrastruktur zu unterstützen.

Das Wissensressourcenmodell - Dieses Modell bildet die Informationsquellen ab, die für die Herstellung und Wartung der Informationsprodukte notwendig sind.

3.2. Konzept für die Umsetzung in der ZentDok

Im Rahmen der detaillierten Erstanalyse für die Umsetzung eines prozessorientierten Wissensmanagementwerkzeuges wurden die Kernkomponenten des Betriebs- und Nutzungskonzeptes der ZentDok analysiert und dem PROMOTE[®]-Schema zugeordnet. Alle dargestellten Kernkomponenten sind eindeutig beschrieben und voneinander abgegrenzt. Weiters wurden die Schnittstellen zwischen den einzelnen Kernkomponenten des Betriebs- und Nutzungskonzeptes spezifiziert. In Abbildung 6 werden die einzelnen Bereiche des Betriebs- und Nutzungskonzeptes im PROMOTE[®]-Rahmenwerk dargestellt. Die Spezifikation der einzelnen Kernkomponenten umfasste die Begriffsdefinition, die Darstellung des Ist-Zustandes, die vorhandenen Werkzeuge sowie die unterschiedlichen Rollen, die für die Umsetzung eines Wissensmanagementsystems notwendig sind.

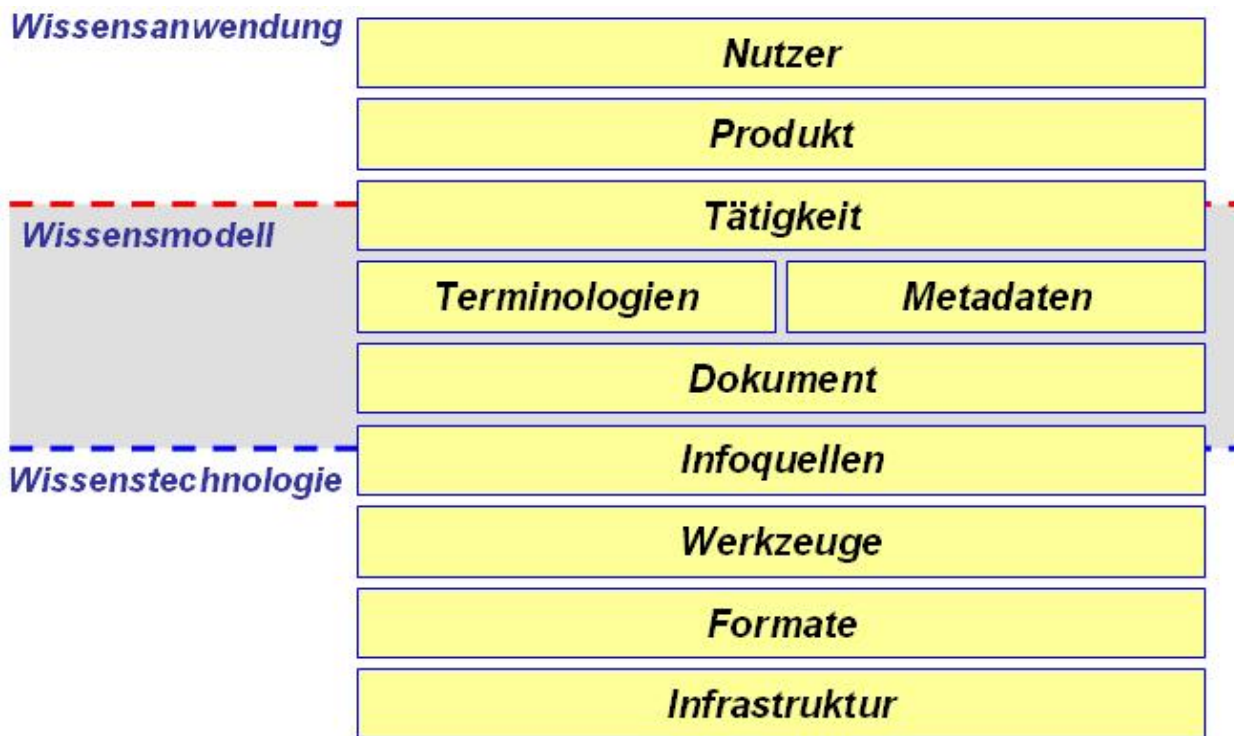
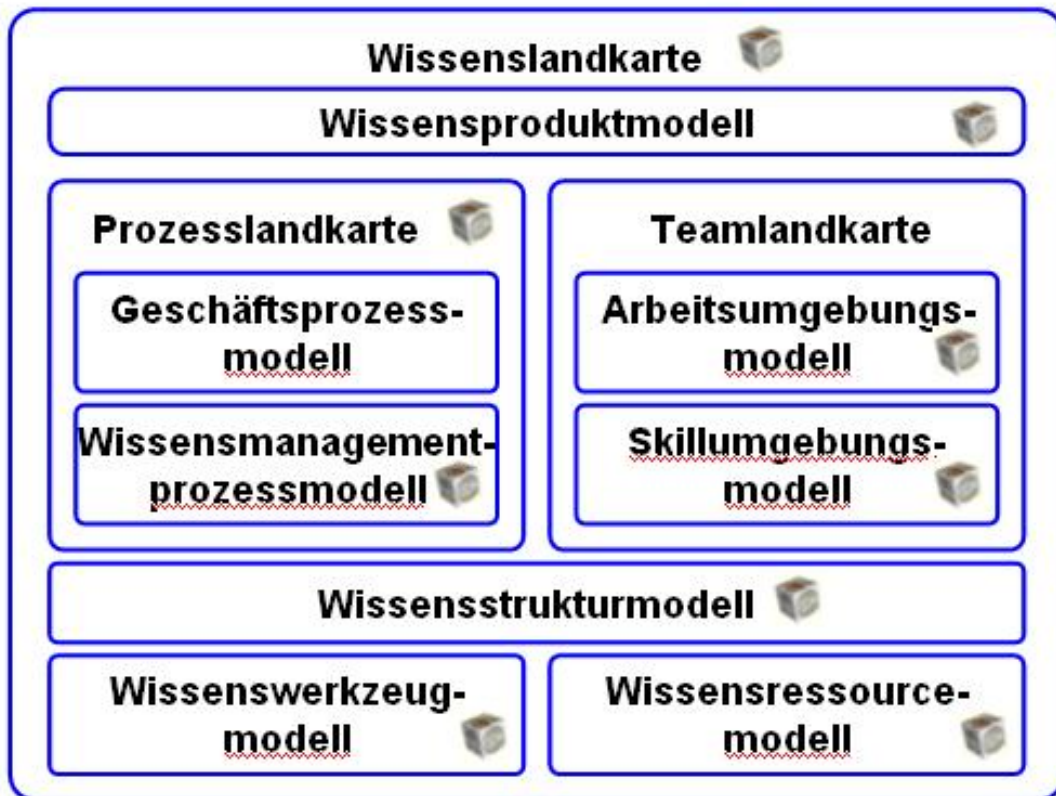


Abb. 6: Kernkomponenten des Betriebs- und Nutzungskonzeptes
 Quelle: [BNK05] Seite 8

Nach der Konsolidierung des Betriebs- und Nutzungskonzeptes wurden folgende Projektziele abgeleitet [PB05]:

- Erstellung eines abgestimmten Betriebs- und Nutzungskonzeptes für Wissensmanagementprozesse,
- Erarbeitung von Modellierungsrichtlinien für Wissensmanagementprozesse,
- Erhebung von abgestimmten Wissensmanagementprozessen in der ZentDok,
- Auswahl der zu erhebenden Modelle,
- Erarbeitung von Szenarienvorschlägen zur Weiterverwendung der erhobenen Wissensmanagementprozesse.



 Das Logo der ZentDok markiert jene Modelle, die bei der Erhebung verwendet worden sind.

Abb. 7: Die PROMOTE[®]-Modelle

In Abbildung 7 werden jene Modelle hervorgehoben, die für die Darstellung der „Verarbeitungsschritte“ (2.3.1) sowie das „Verteilungskonzept“ (2.3.2) verwendet worden sind. Die im ersten Schritt abgeleitete Produktlandkarte beschreibt die Produkte der ZentDok. Darauf aufbauend wurde eine Prozesslandkarte erstellt, die alle relevanten Wissensmanagementprozesse identifiziert. In weiterer Folge wurden diese Wissensmanagementprozesse in Form einer Ablaufdarstellung dargestellt. Der dritte Schritt bestand aus der Vernetzung der Wissensmanagementprozessmodelle mit den Wissenswerkzeugen, den Wissensressourcen sowie der Arbeitsumgebung. Dabei wurde eine Wissenslandkarte verwendet, um die Vernetzung der einzelnen Modelle darzustellen und auf Vollständigkeit zu überprüfen.

Nach Abschluss dieser ersten Phase wurde das Erhebungsziel auf die Kompetenzen (Skills) erweitert. Dies ermöglichte eine Vernetzung der Skillumgebung mit den bereits bestehenden Prozessen. Auf Basis der Modelle und Ihrer Vernetzung wurden die „Wertschöpfungskette des Wissensmanagement“ der ZentDok adaptiert und die Wissensmanagementmodelle der Wertschöpfungskette zugeteilt.

Die Wertschöpfungskette betrachtet das Wissen als Rohstoff und zeigt die Verarbeitung des Wissens zu Produkten, die einem definierten Nutzerkreis (Markt) angeboten werden.

In Abbildung 8 werden daher die relevanten Informationsquellen, der Informationsverdichtungsprozess, die Informationsproduktgruppen sowie der Nutzerkreis gesamtheitlich dargestellt.

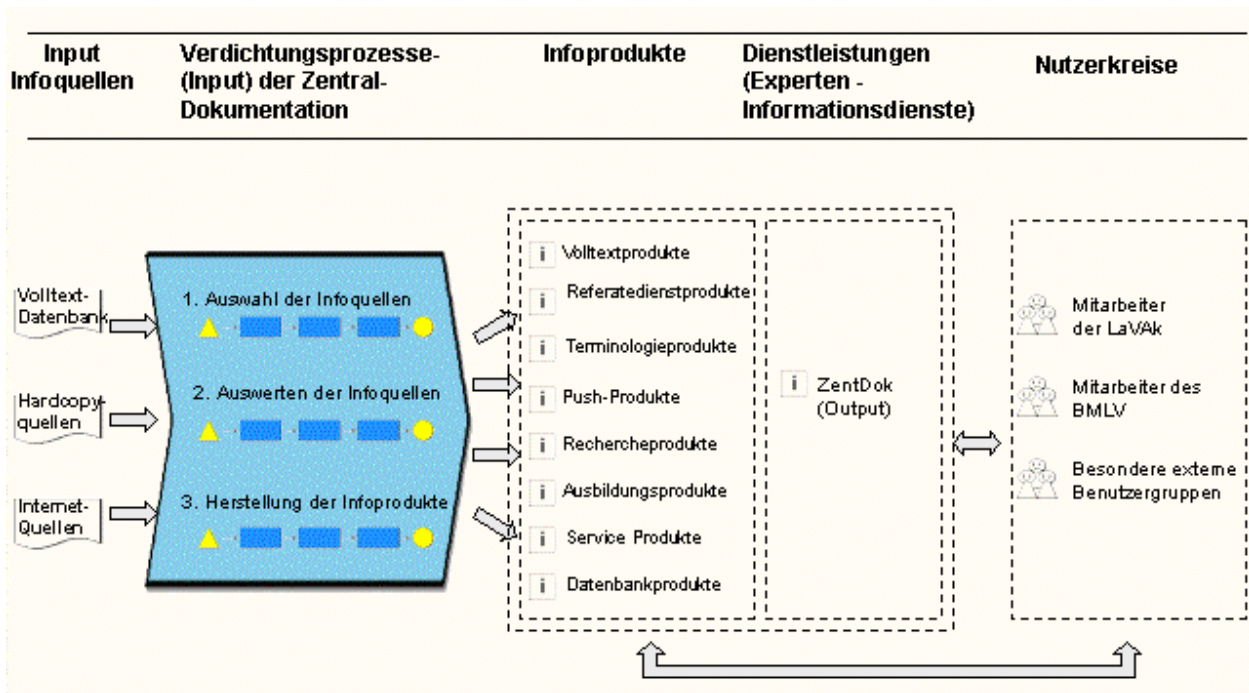


Abb. 8: Wertschöpfung des Wissensmanagements in der ZentDok

Insbesondere auf den Verdichtungsprozess wird in der Detailbetrachtung näher eingegangen, da hier liegt ein Kern der ZentDok-Arbeit liegt. Es entsteht so genanntes „Expertenwissen“, das in weiterer Folge für die Gesamtorganisation des BMLV optimiert nutzbar gemacht wird.

3.3. Plattform mit PROMOTE®

Mit PROMOTE® wird die Positionierung der ZentDok an der LVAK und im gesamten BMLV als so genannte „Plattform für Wissensmanagement“ abgebildet. Um das Gesamtsystem modellieren zu können, wurde diese Plattform interaktiv gestaltet. Dadurch können alle Produkte [1] und Prozesse [2], das Portal [3], die Wissenslandkarte [4] und das Arbeits- und Skillumgebungsmodell [5] (die Organisation mit den Wissensrollen) sowie die „Informationsräume“ [6] und die Wissenswerkzeuge [7] abgerufen werden. Auch die Schnittstellen zu Forschung, Lehre und Ausbildung [8] sowie zu den Entscheidungsträgern [9] und zum berechtigten Nutzerkreis [10] werden dargestellt und verlinkt.

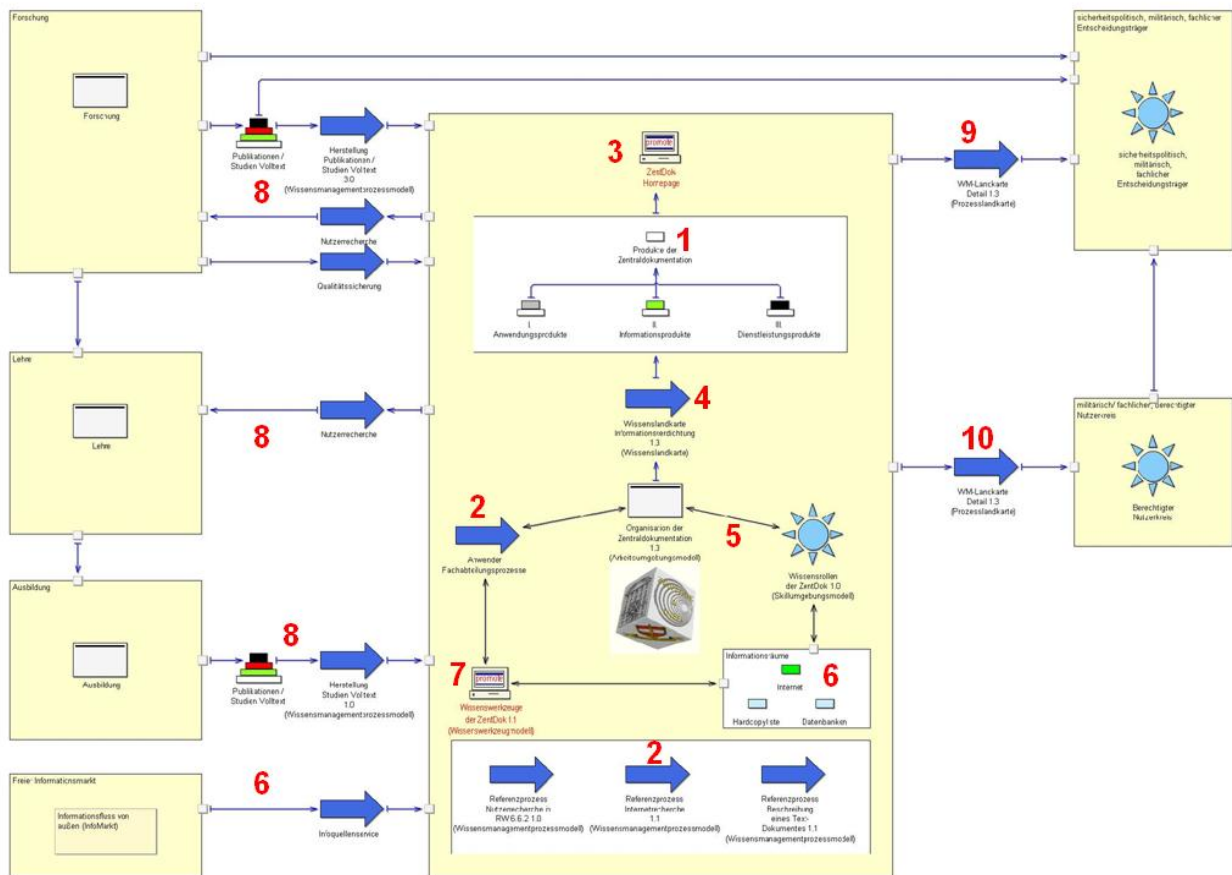


Abb. 9: Plattform interaktiv

3.4. Prozesslandkarte

Die Prozesslandkarte bildet die Hauptprozesse der ZentDok ab. Vertikal können Steuerungstätigkeiten, Kerntätigkeiten und Unterstützungstätigkeiten definiert werden. Horizontal spiegeln sich jene Prozesse wider, die von Zielerstellung über Modellierung und Evaluierung in der ZentDok in verschiedensten Dimensionen (inhaltlich, zeitlich und organisatorisch) die Hauptaufgaben definieren.

Die horizontale Gruppierung entspricht den PROMOTE[®]-Wissensmanagementprozess-Typen, die einen vollständigen Wissenskreislauf beschreiben. Somit wurden die identifizierten Wissensmanagementprozesse der ZentDok erfolgreich einer ersten Vollständigkeitsprüfung unterzogen.

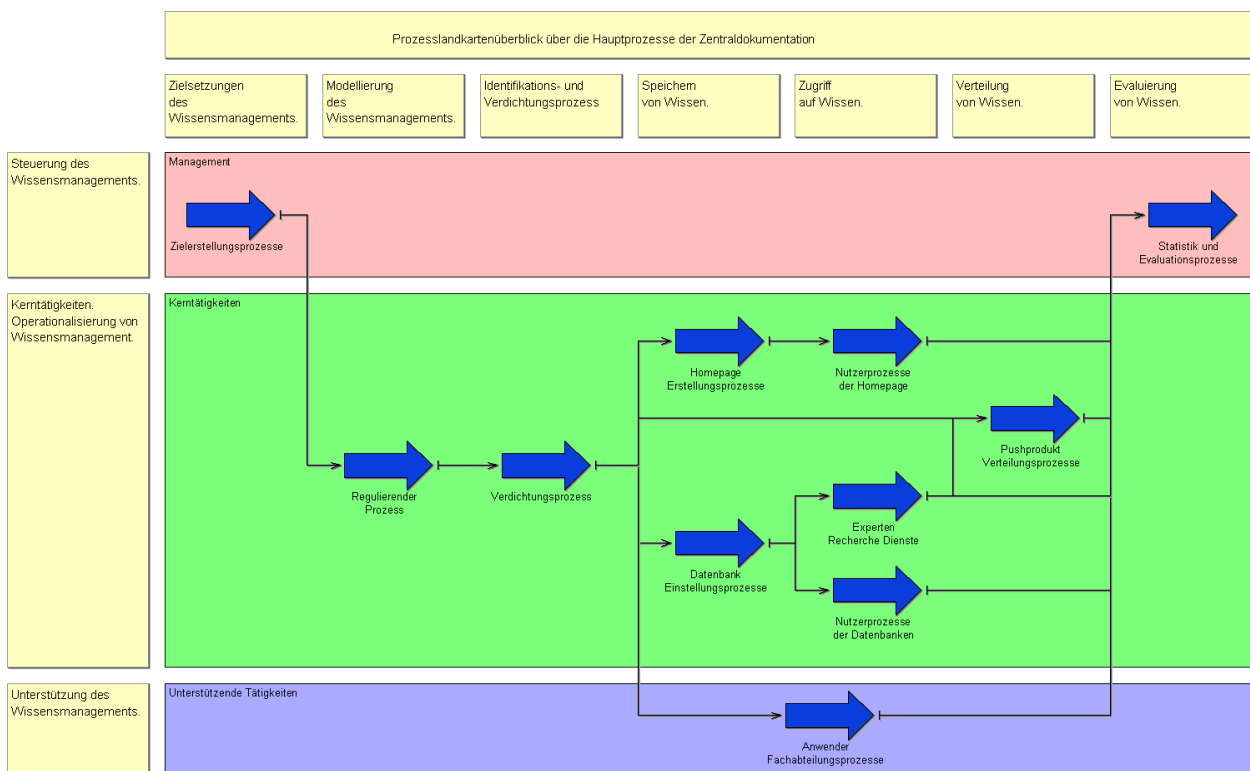


Abb. 10: Prozesslandkartenüberblick über die Hauptprozesse der Zentraldokumentation

In den nächsten Detaillierungsebenen werden bereits die Abhängigkeiten zwischen den Tätigkeiten in der ZentDok ersichtlich.

Dieser Wissenskreislauf wurde in einer weiteren Prozesslandkarte detaillierter dargestellt, und ebenfalls in steuernde Prozesse, in Kerntätigkeiten und unterstützende Prozesse aufgeteilt. Jeder der Prozesse im Übersichtsmodell wurde als Gruppe von Wissensmanagementprozessen in der Detail-Landkarte abgebildet. So wird beispielsweise der „Verdichtungsprozess“ aus Abb.10 zu einer Prozessgruppe „Verdichtungsprozess“ in Abb. 11, die 14 identifizierte Prozesse umfasst. Die blauen Pfeile innerhalb des modellierten Prozessobjektes zeigen an, welcher Prozess im ersten Schritt im Ablauf modelliert worden ist.

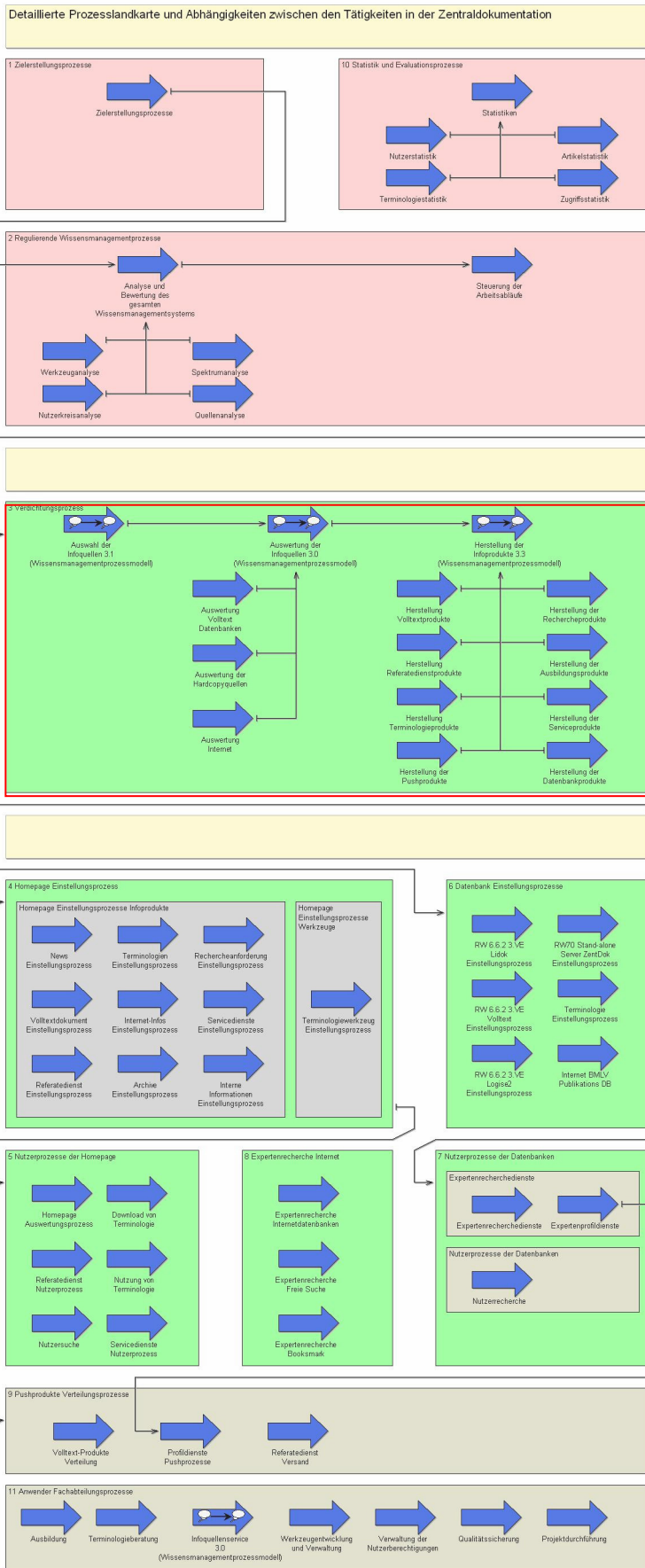


Abb. 11: Detaillierte Prozesslandkarte und Abhängigkeiten zwischen den Tätigkeiten in der Zentralkodokumentation

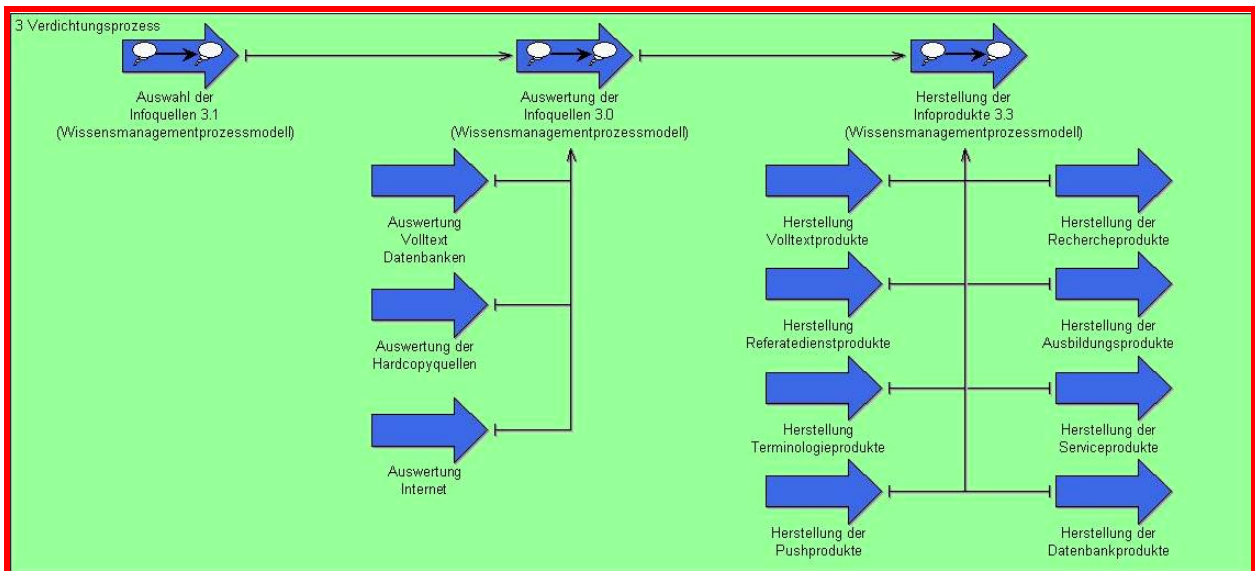


Abb. 12: Detaildarstellung zu Abb. 11

Der Verdichtungsprozess, der als 3 gekennzeichnet ist, wird in die Schritte Auswahl der Informationsquellen 3.1, Auswertung der Informationsquellen 3.2 und Herstellung der Informationsprodukte 3.3 unterteilt.

Diese drei Verarbeitungsschritte stellen einen wesentlichen Teil der wissensintensiven Herausforderungen in der Zentdok dar. Deshalb wurden diese 3 Verarbeitungsschritte im Ablauf mittels 64 Wissensmanagementprozessen detaillierter beschrieben. Die Konsistenz der 64 individuellen Wissensmanagementprozesse wurde in Form einer Gesamtdarstellung überprüft, indem die Eingangs- und Ausgangs-Informationen der relevanten Prozesse – jener Prozesse, die den Informationsraum verändern – kontrolliert wurden.

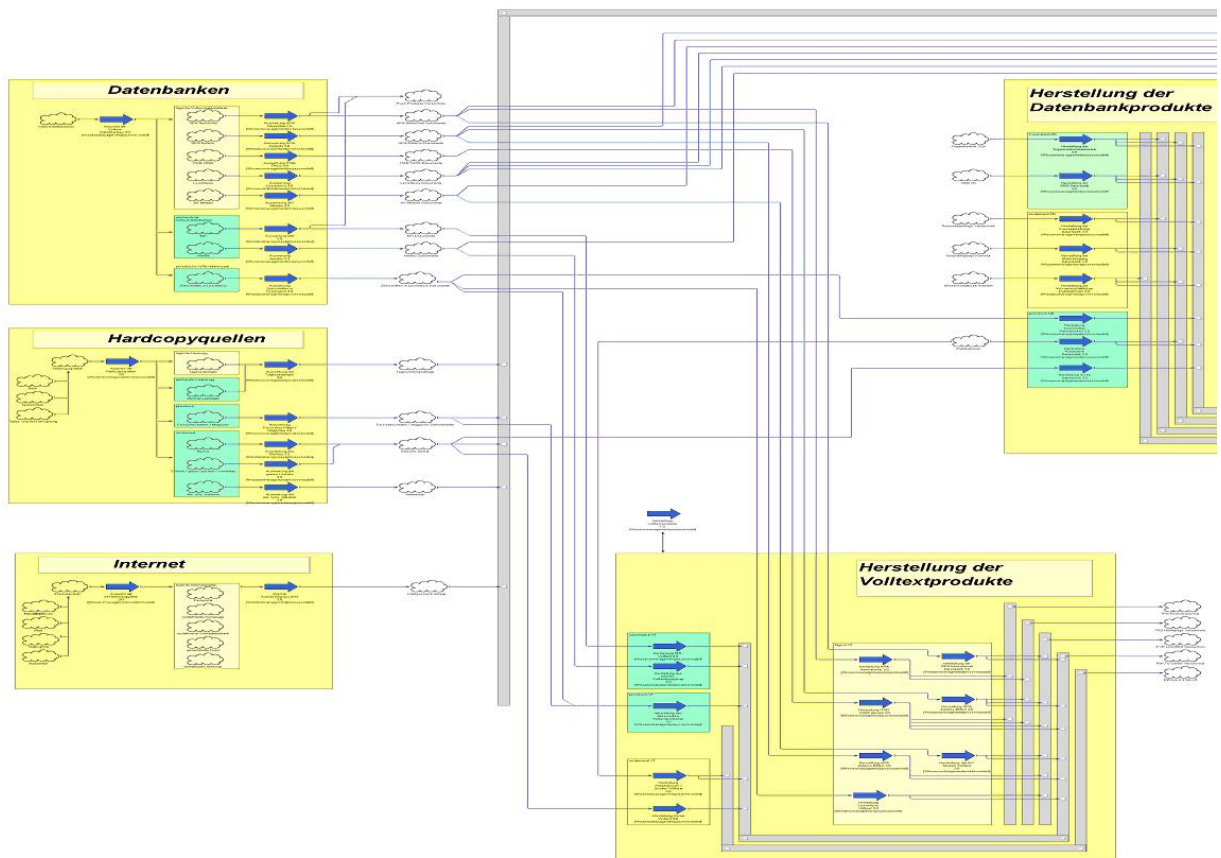


Abb. 13: Verdichtungsprozess in der Gesamtdarstellung

In der Gesamtdarstellung wird die Komplexität verdeutlicht. Diese Hauptprozesse wurden modelliert sowie als Ergebnis die Produktlandkarte (3.6.) generiert.

3.5.. Prozesse

Die Prozesse selbst ergeben sich durch die Beschreibung von vier Haupttätigkeiten, die entweder inhaltlicher oder organisatorischer und administrativer Art sind, aber auch Management und Entwicklungstätigkeiten umfassen können. Es werden weiters Expertenprozesse und Nutzer- sowie Anwender-, Fachabteilungs- und Referenzprozesse unterschieden.

Unter Nutzerprozesse fallen alle Prozesse, die in der Wertschöpfungskette vom berechtigten Nutzerkreis der ZentDok selbst, ohne Expertenunterstützung, abgerufen werden können.



Abb. 14: Intranet Homepage - Fachportal

Die Nutzer können einen großen Teil aller Informationsprodukte am Fachportal der ZentDok online abrufen

3.5.1. Expertenprozesse

Die Modellierung der Expertenprozesse bildet alle beschriebenen Tätigkeiten ab. Insbesondere die genaue Beschreibung wissensintensiver Tätigkeiten („WIT“) im Bereich der inhaltlichen Arbeit, aber auch der Management- und Entwicklungsaufgaben bringen „Expertenwissen“ an die Oberfläche. So kann dieses genauer analysiert und beschrieben werden. Ein wesentlicher Schritt zur Qualitätsbeschreibung der ZentDok-„Produkte“ kann damit erreicht werden. Dies wirkt sich insbesondere auf die Träger der Organisation - die Mitarbeiter der ZentDok – positiv aus und wird in Kapitel 3.5 beschrieben.

Am Beispiel der Herstellung der Abstracts („Referatedienste“) wird ein Expertenprozess dargestellt (Abb.15).

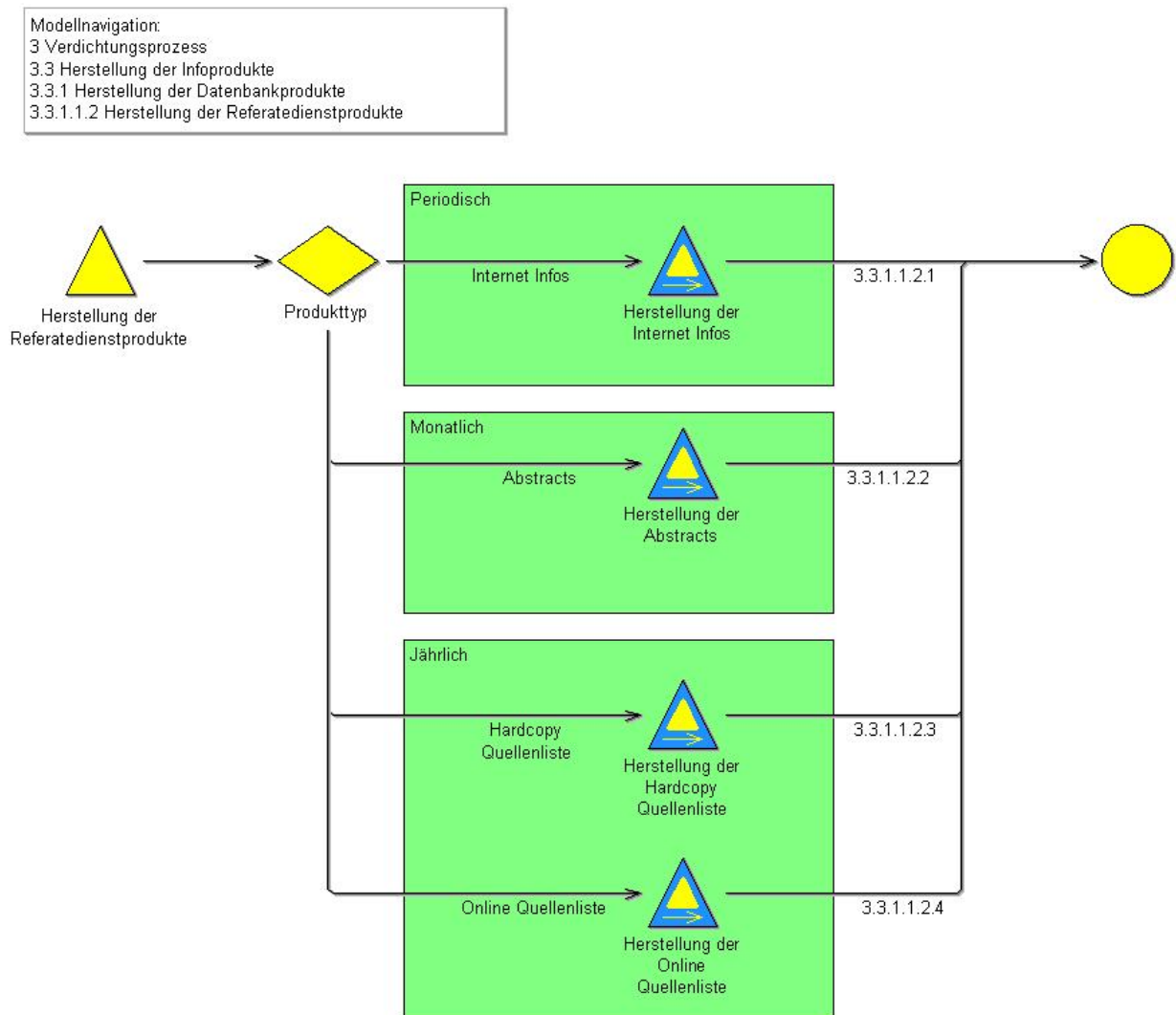


Abb. 15: Expertenprozess (Ausschnitt) – Herstellung Referatedienstprodukte

Der Redaktionsprozess sowie weitere Herstellungsprozesse - hardcopy oder digital - bilden in diesem Beispiel weitere Aspekte in der Erstellung eines komplexen Produktes. So erfolgt auch die Beschreibung des Produktes in einem so genannten Produktsteckbrief (Abb.16), der mit dem Produkt selbst verlinkt ist (Abb.17).

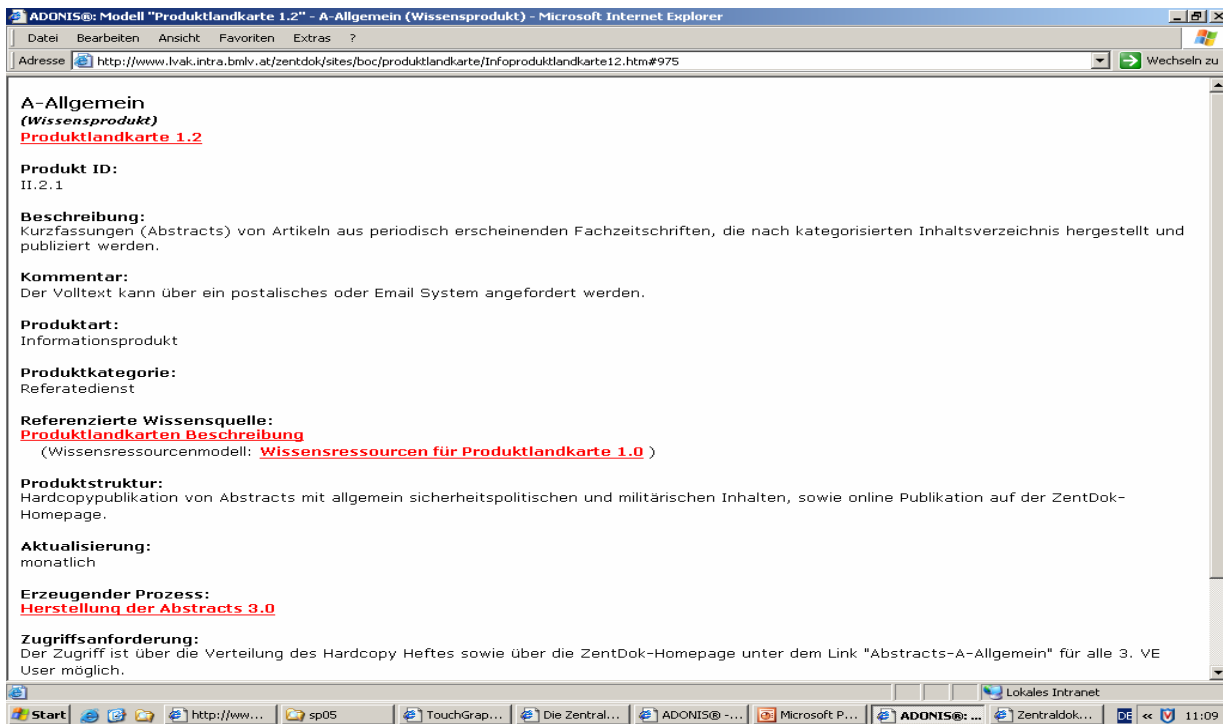


Abb. 16: Produktsteckbrief

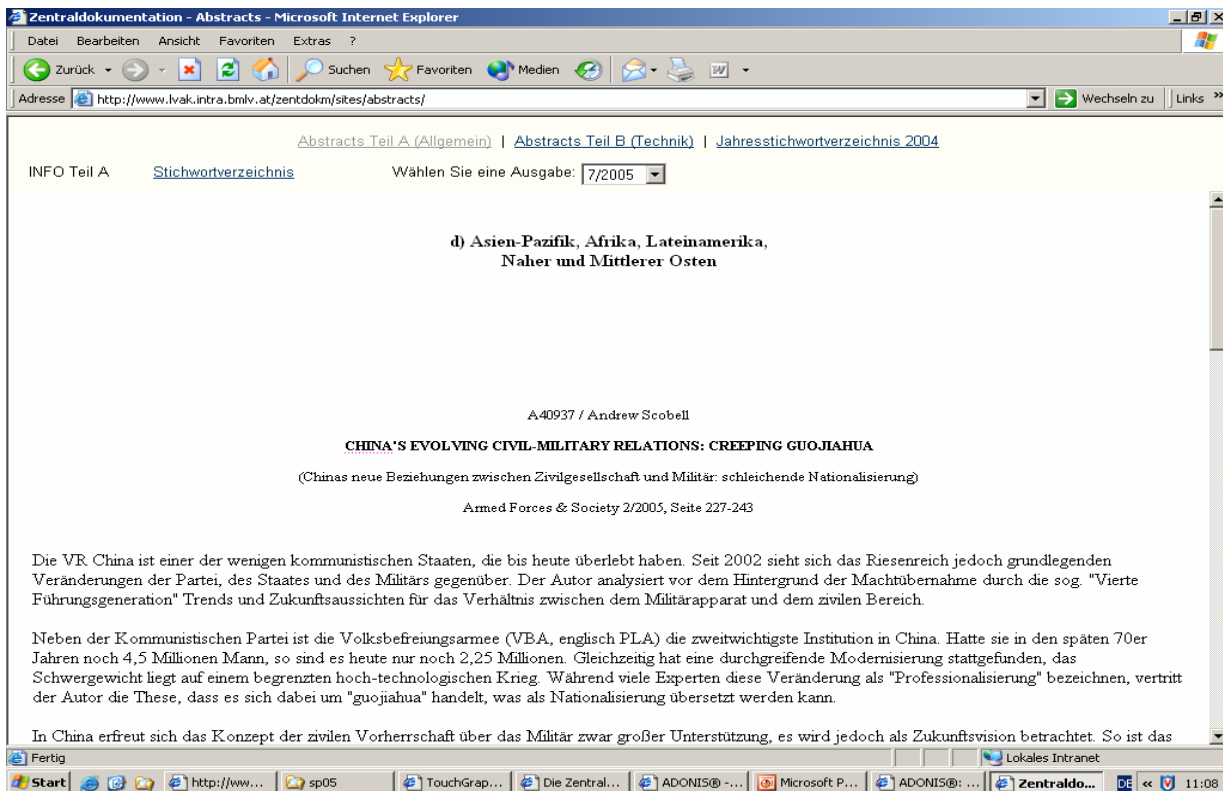


Abb. 17: „Verlinktes“ Produkt

3.5.2. Referenzprozesse

Neben den Expertenprozessen werden auch so genannte Referenzprozesse am Portal zur Verfügung gestellt. Ein Beispiel dafür ist der Referenzprozess der Internet-Recherche.

Expertenwissen der Wissensrolle Referent - „Internet“ wird so für die gesamte Organisation nutzbar.

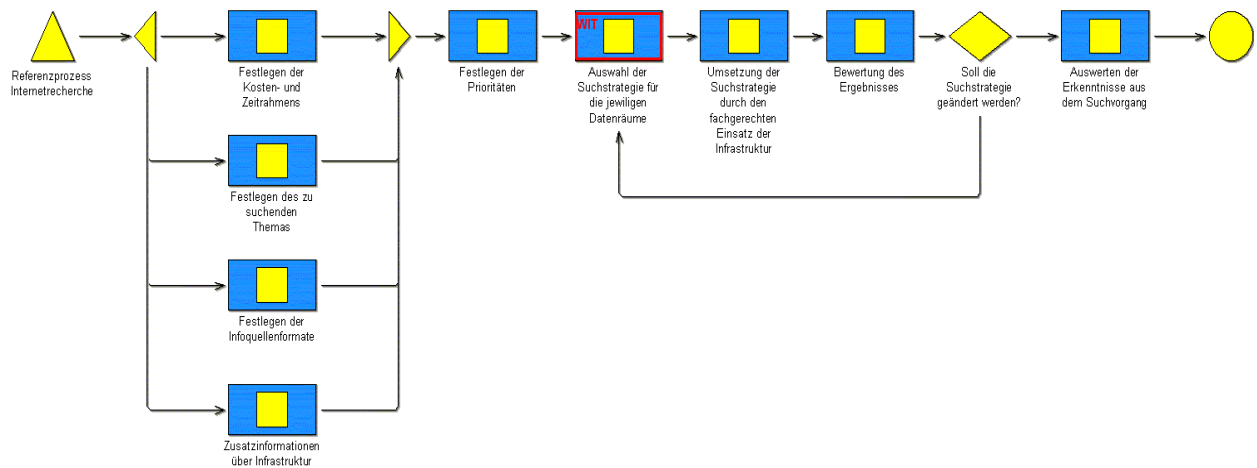


Abb. 18: Referenzprozess „Internetrecherche“

Dieser detailliert beschriebene Suchprozess wird mit einer Infrastrukturlandkarte des Internet (Abb.19) verlinkt, in der Content-Elemente, Suchmaschinen und Werkzeuge abgebildet werden. Ebenso erfolgt die Verknüpfung mit einem von einem Experten erstellten und gewarteten Linkverzeichnis mit kategorisierten und geprüften Internet-Adressen.

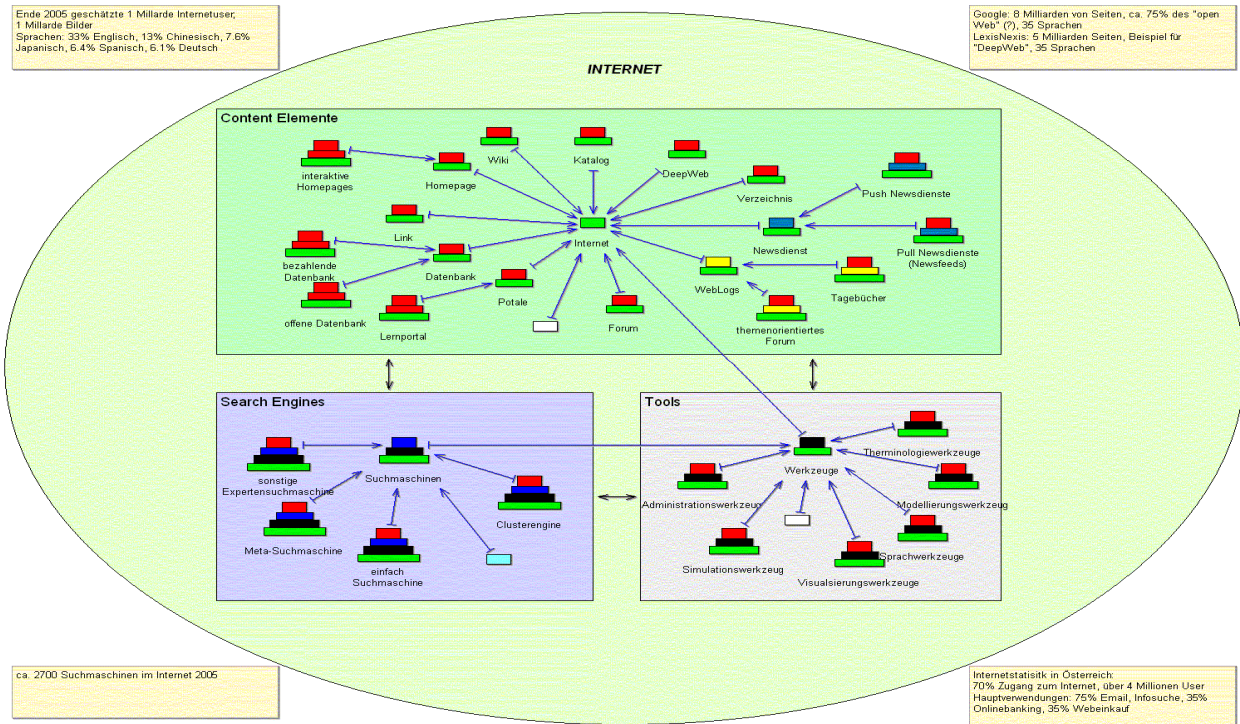


Abb. 19: Referenzprozess „Internetrecherche“, „Internet-Infrastrukturkarte“

Der Referenzprozess einer Nutzerrecherche in CONVERA-Retrievalware (Abb.20 und 21), ermöglicht ebenfalls die Abbildung von Expertenwissen für alle berechtigten Nutzer der internen Datenbanken. Neben der Help-Funktionalität der Suchmaschine selbst unterstützt der Referenzprozess nachhaltig die Ausbildung der Nutzer ohne kostspieliges Expertenpotenzial vor Ort.

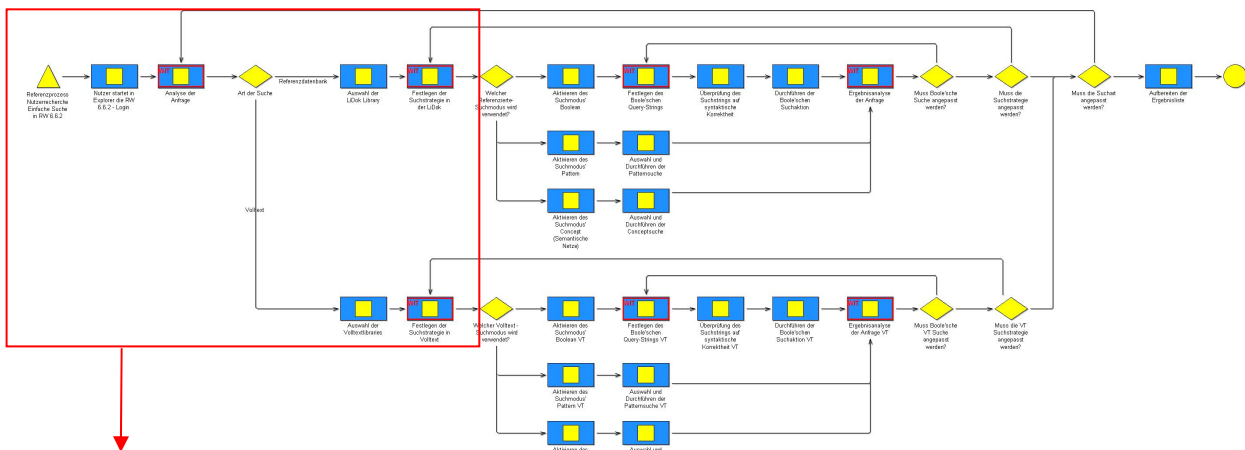


Abb. 20: Gesamtabbildung Referenzprozess „Nutzerrecherche RetrievalWare“

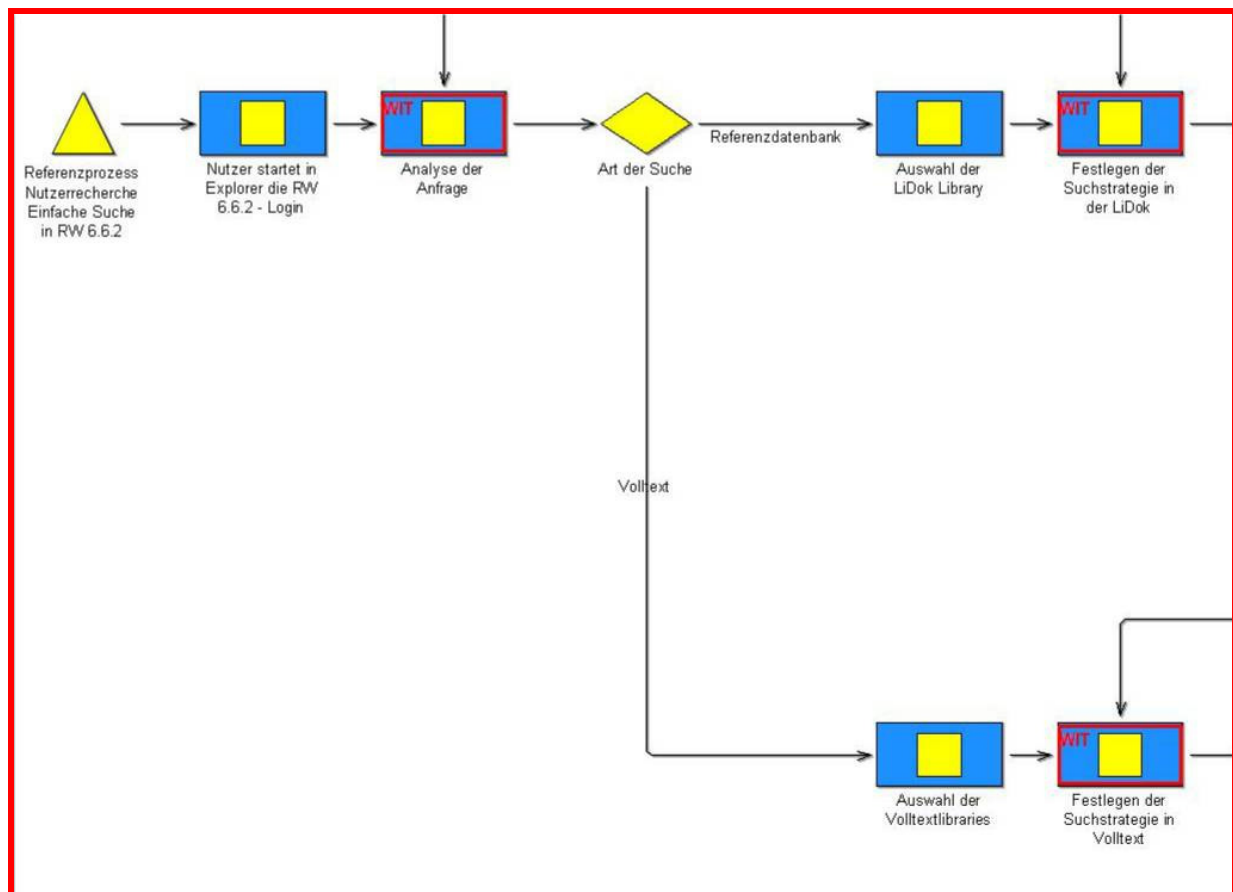


Abb. 21: Detailabbildung Referenzprozess „Nutzerrecherche RetrievalWare“

Referenzprozesse erweisen sich somit als hochwertige Online–Ausbildungsgrundlage mit optimiertem Kosten–Nutzen–Verhältnis. Besonders im oben skizzierten Prozess mit beigegebener Beschreibung und Kommentar sowie interaktiver grafischer Darstellung und der Kennzeichnung wissensintensiver Teilschritte mit der dazugehörigen detaillierten Anleitung wird eine neue Qualität an Synergienutzung möglich.

Wissensintensive Prozesse kennzeichnen mit den dazugehörigen Skills der Wissensrollen Potenziale für die Organisation, die eine optimale Steuerung aller mittel- und langfristigen operativen und strategischen Entscheidungen wie Personal und Zielerstellungskonzept ermöglichen. Auch im wichtigen Referenzprozess, der Beschreibung eines Textdokumentes („intellektuelles inhaltliches Erschließen“), konnten erreicht werden, „wissensintensive“ Tätigkeiten – (WIT) abgeleitet aus jahrelang aufgebauten Expertenwissen - der Gesamtorganisation zur Verfügung gestellt werden.

So können im internen PublishManager des Intranet alle „Content-Erzeuger“ nicht nur formal alle Regeln für optimiertes Publizieren downloaden, sondern auch Expertenwissen in Form von Referenzprozessen online nützen. Metadaten und Terminologie werden online durch den Content–Erzeuger generiert und somit Teil des erstellten Dokumentes. Dieser Content wird am Fachportal publiziert und kann einheitlich in den CONVERA-Datenräumen („libraries“) allen berechtigten Nutzern ohne großen Administrierungs- und Dokumentationsaufwand zur Verfügung gestellt werden.

Auch die Werkzeuglandkarte (Abb. 22) stellt einen großen Mehrwert für die Organisation dar.

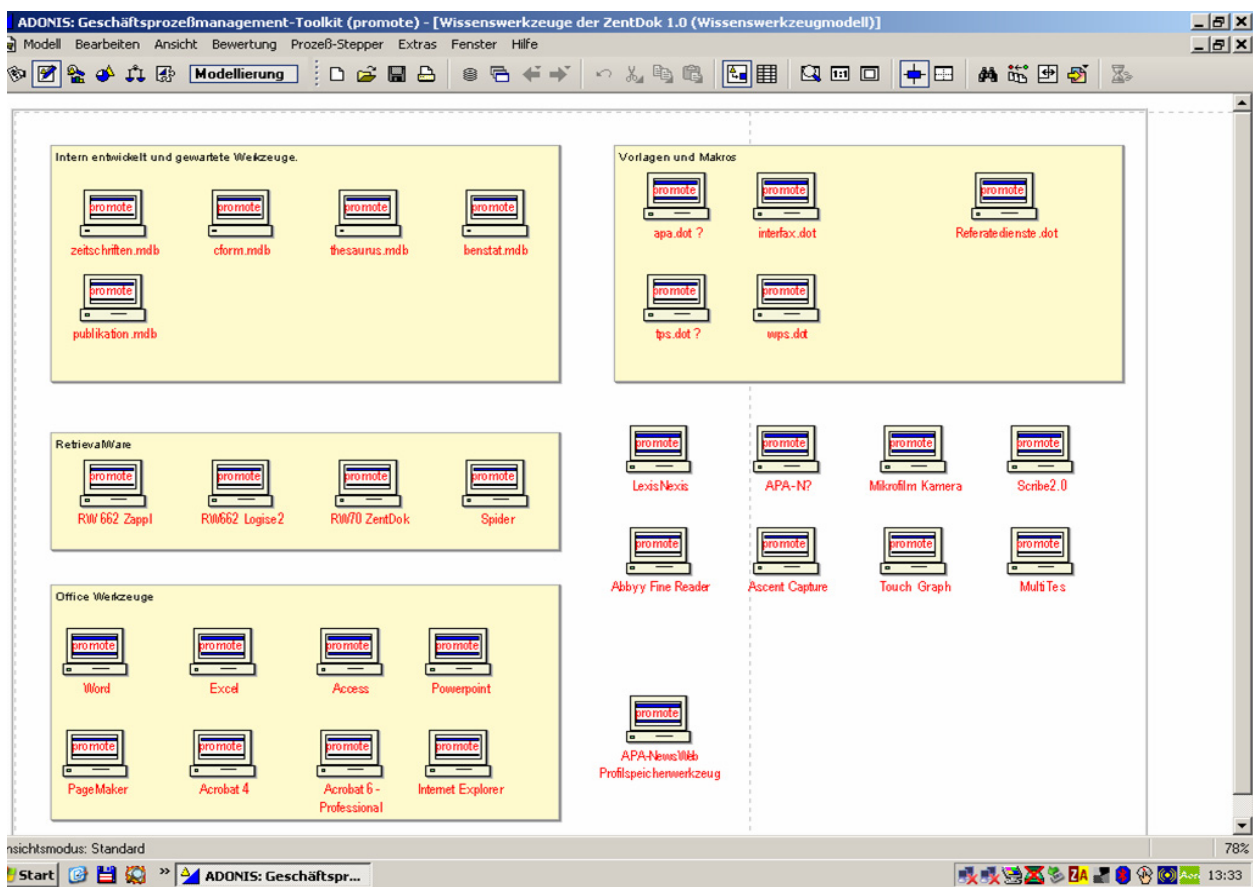


Abb. 22: Werkzeuglandkarte

Terminologie- und Administrationswerkzeuge mit ihren speziellen Anforderungen werden beschrieben und sind bei Bedarf und Berechtigung downloadbar.

Alle Werkzeuge sind beschrieben und in der speziellen Infrastruktur integriert.

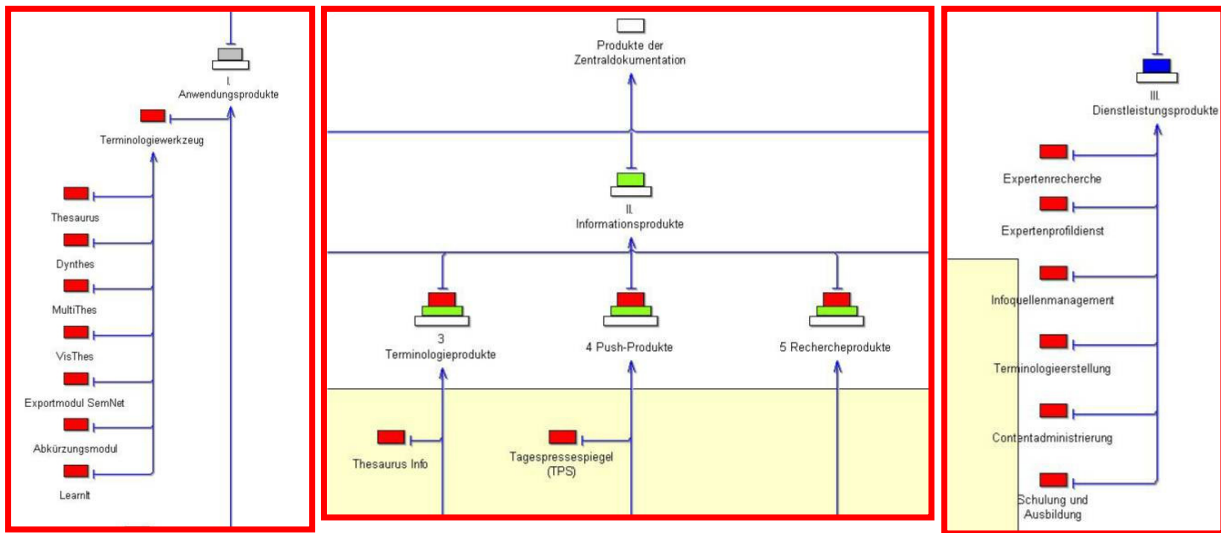


Abb. 24: Detail zu Abb. 23

Auch die Anwendungs- [2] und Dienstleistungsprodukte [3] der ZentDok sind verlinkt und vom Nutzer direkt abrufbar. Hinter jedem Produkt wird ein Produktsteckbrief hinterlegt, der über das jeweilige Produkt genaueste Informationen enthält. Auch eine zusammengefasste Übersicht wird angeboten. Am Beispiel des Referatedienstes (allgemein – sicherheitspolitisch, militärisch) erkennt man Produktart, Produktkategorie, eine Beschreibung und weitere wichtige Hinweise zum Handling dieser Produkte.

Produktsteckbrief			
Produkt Id	II.2.1		
Produktname	A-Allgemein		
Produktart	Infoprodukt	Produktkategorie	Referatedienst
Produktform	Hardcopypublikation von Abstracts mit allgemeinen sicherheitspolitischen und militärischen Inhalten, sowie Online-Publikation auf der ZentDok-Homepage.		
Aktualisierung	monatlich		
Beschreibung	Kurzfassungen (Abstracts) von Artikeln aus periodisch erscheinenden Fachzeitschriften, die nach kategorisiertem Inhaltsverzeichnis hergestellt und publiziert werden.		
Kommentar	Der Volltext kann über ein postalisches oder Email-System angefordert werden.		
Produktverantwortlicher	Chefredakteur Info-A		
Zugriffsanforderung	Der Zugriff ist über die Verteilung des Hardcopy-Heftes sowie über die ZentDok-Homepage unter dem Link „Abstracts-A-Allgemein“ für alle 3. VE User möglich.		
Link	http://www.lvak.intra.bmlv.at/zentdok/index.html -> „Abstracts“		
Lokation	Lokale Server LStift2.		
Erzeugender Prozess	3.3.2.1.3 Herstellung der Abstracts		

Abb. 25: Produktsteckbrief – Beispiel: Referatedienste

3.7. Organisation Wissensrollen, Kompetenzprofile und Skill Management

Der Produktverantwortliche findet sich im Organigramm der ZentDok wieder, das mit den Wissensrollen der Abteilung verlinkt ist.

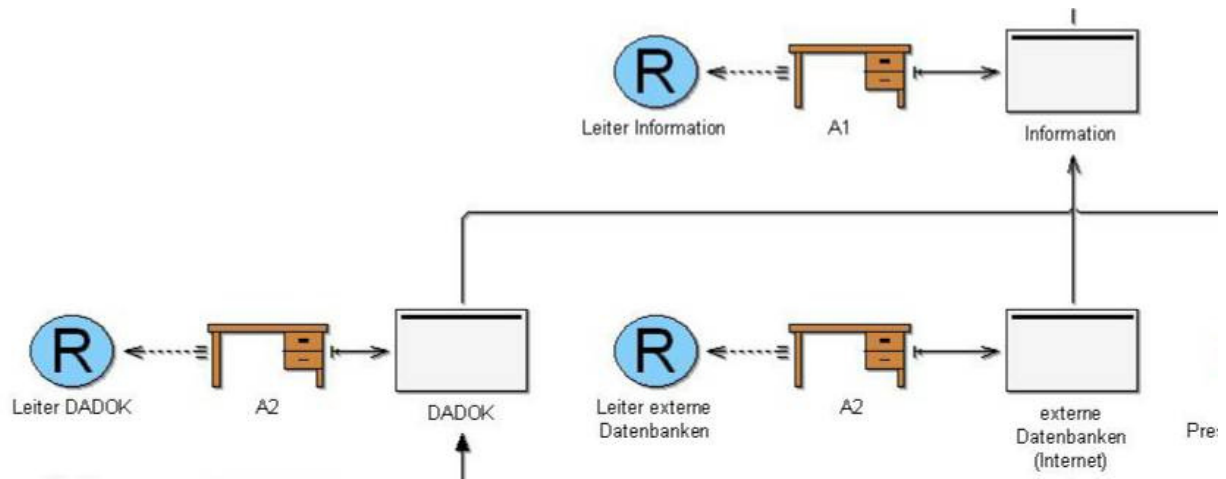


Abb. 26: Ausschnitt aus dem Organigramm der ZentDok

Den Wissensrollen der ZentDok werden Management- [1], inhaltliche [2], Entwicklungs- [3], administrative [4] und benutzende Tätigkeiten [5] zugeordnet.

Zugeordnet werden zu 1 der „Knowledgemanager“, zu 2 die „Knowledgeworker“, „Knowledgconsultant“, „Knowledgetrainer“, „Editor in Chief“ und „Editor“, zu 3 der „Systemadministrator“, zu 4 der „Knowledgeadministrator“ und zu 5 der „Knowledge User“.

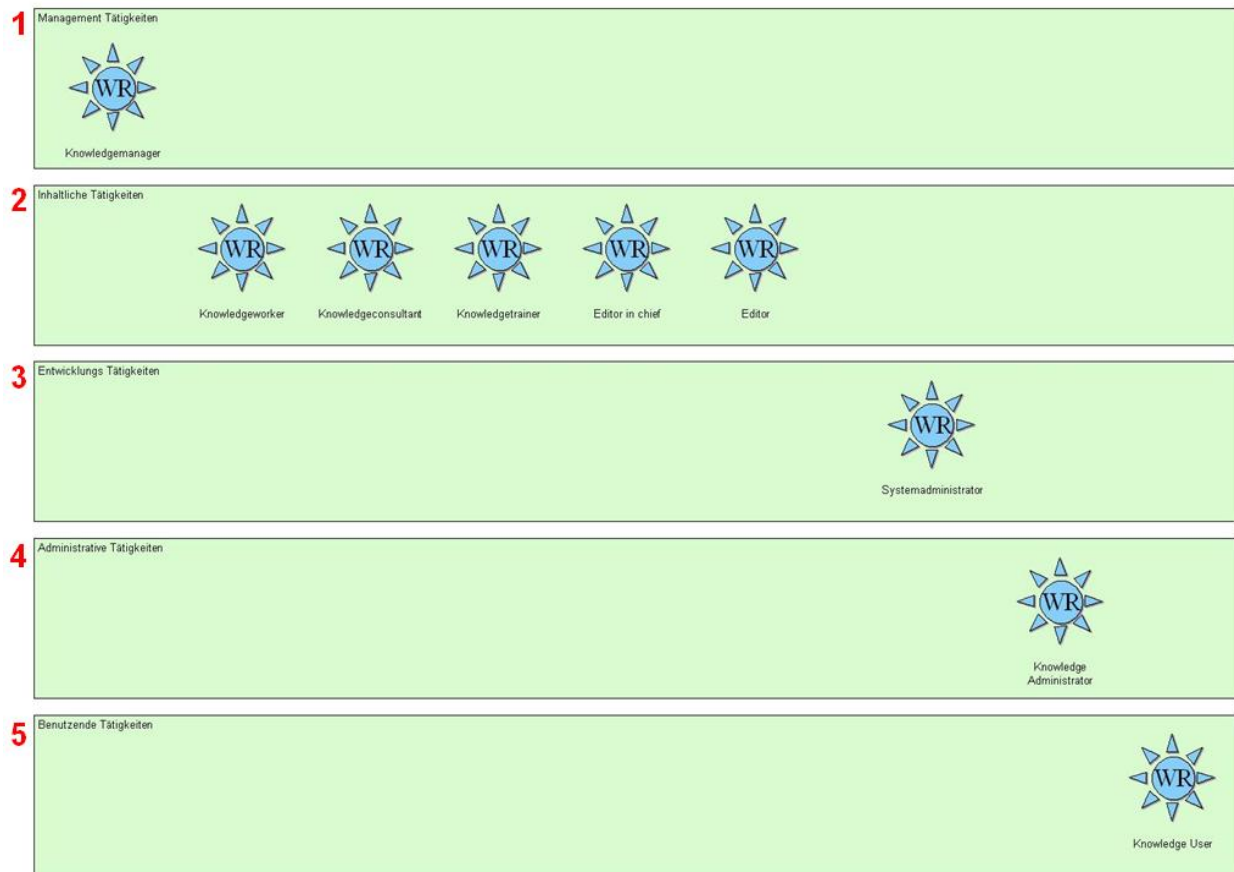


Abb. 27: Tätigkeiten und Wissensrollen

Hinter den Wissensrollen können die Kompetenzprofile der Abteilung in einer Übersicht angegeben werden, die zwei Strukturelemente beinhaltet: die Arbeitsplatzbeschreibung der jeweiligen Person wie auch die Verknüpfung mit den Kompetenzen des CERTIDOC-Zertifizierungshandbuchs für Informationsfachleute [CER05], die mit speziellen Organisations- und Zusatzkompetenzen verknüpft werden.

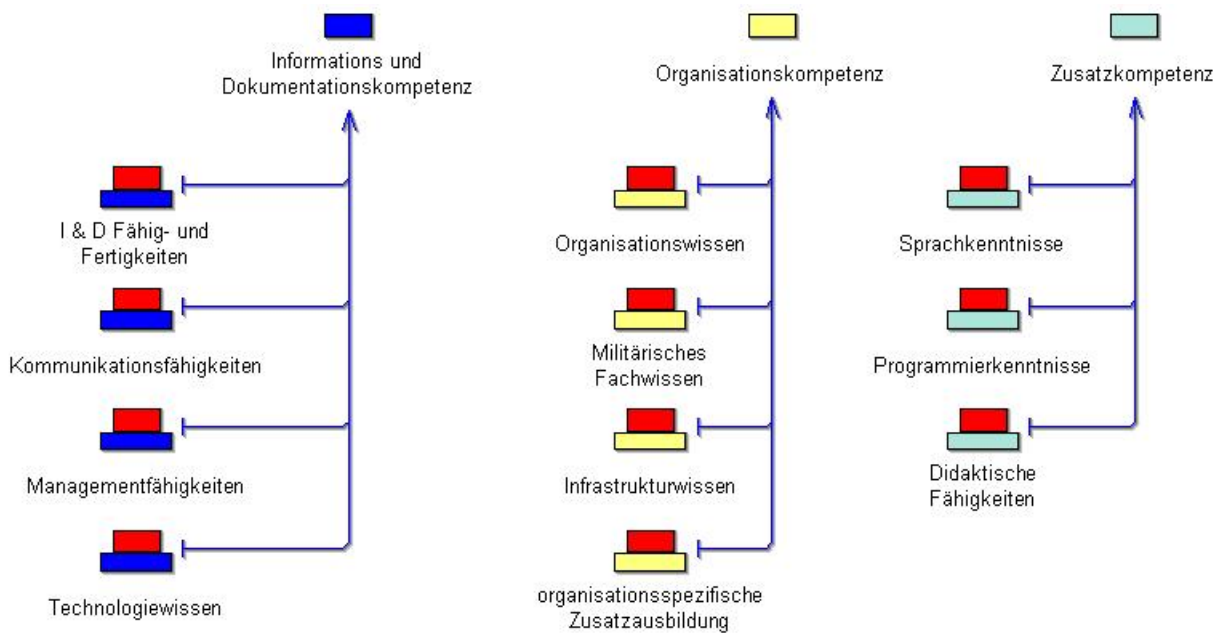


Abb. 28: Kompetenzen der ZentDok

So ergibt sich eine optimale Möglichkeit der Transparenz von der Produktherstellung über die dazu notwendigen Kompetenzen des jeweils dafür Verantwortlichen. Auch das System der Ausbildung im österreichischen Bundesdienst lässt sich so teilweise in ein dynamisches Berufsprofil integrieren und wird mit Kategorien der Arbeitsplatzbeschreibung zusammengeführt.

Die Steuerung der Aus- und Weiterbildung des Fachpersonals und die rechtzeitige Heranführung neuer personeller Kapazitäten lassen sich somit weiter optimieren. Durch die Kennzeichnung wissensintensiver Tätigkeiten („WIT“) in den Prozessen selbst ergibt sich eine Verknüpfung qualitativer Ansprüche einer Rolle mit der Dauer der Verwendung der jeweiligen Person auf dem Arbeitsplatz.

Ähnlich wie im Zertifizierungsverfahren müssen im Bundesdienst, je nach Ausbildung, Phasen der Einschulung und Praxisgewinnung vor Besetzung eines Arbeitsplatzes („Ausbildungsphase“) durchlaufen werden.

4. Conclusio

Nach dreimonatigem Einsatz von PROMOTE[®] in der ZentDok kann ein kurzes Resümee über Aufwand und Nutzen der Implementierung und den Betrieb gezogen werden.

Die Erhebung von wissensintensiven, inhaltlichen, administrativen und unterstützenden Dokumentations- und Informationstätigkeiten sowie von Entwicklungs- und Dienstleistungstätigkeiten erwies sich als sehr intensiver Prozess für die Mitarbeiter der Abteilung.

Erstmals wurden alle Aufgaben und Tätigkeiten, die zur Zielerfüllung notwendig sind, bis ins Detail besprochen, abgestimmt und abgebildet. Dies erwies sich als sehr produktiv und hatte eine umfassende Transparenz der Gesamtorganisation zur Folge.

Auch die Interaktivität des Gesamtmodells erwies sich als sehr vorteilhaft. Die „Plattformfunktionalität“ ermöglicht höchstmögliche Transparenz und Übersicht über alle Teilbereiche und Komponenten der ZentDok.

PROMOTE[®] als internes „Management- und Dokumentationswerkzeug“ wird nach kurzer Einschulung von den Mitarbeitern selbst zu Präsentations- und Ausbildungszwecken der jeweiligen Teilbereiche, wie etwa „inhaltliches Erschließen“ oder „Nutzerrecherche“ eingesetzt. Änderungen in Prozessen durch etwaige Implementierungen neuer Werkzeuge werden ebenfalls „online“ modelliert und als neue Version im Gesamtmodell abgebildet und allen internen und externen Nutzern sofort verfügbar gemacht.

Die Verknüpfung mit Kompetenzprofilen der Mitarbeiter und ihrer Tätigkeitsbereiche hat ebenfalls erstmals die Komplexität dieses Berufsfeldes in einer Praxisanwendung sichtbar gemacht und wird für vorausschauende Personalplanung und –steuerung noch detaillierter herausgearbeitet.

Durch die erhobenen und abgestimmten Wissensmanagementprozesse erfolgte auch eine Normierung des Werkzeuges für weitere Abbildungen in Folgeprojekten. Dabei wurden Synergien für die Gesamtorganisation bereits deutlich.

In den Projekten des BMLV, in denen PROMOTE[®] zum Einsatz kommt, wurde schnell ersichtlich, wie viele Prozesse der ZentDok als Ausgangsbasis für „Wissensmanagementprozesse“ dienen und nur angepasst werden müssen. Der Aufwand für Folgeanwendungen reduziert sich dadurch beträchtlich und jahrzehntelanges Erfahrungswissen, Fachterminologie, Methoden und Werkzeuge fließen so in die Gesamtorganisation ein.

5. Danksagung

Wir bedanken uns bei Bgdr Mag. Hermann Loidolt, MSc, Prof. Dimitris Karagiannis und Prof. Gerhard Budin für die Unterstützung während der Projektdurchführung; sie haben mit ihren begleitenden Reviews die Qualität der Abbildung wesentlich verbessert.

6. Literatur

- [BNK05] Benutzungskonzept für Wissensmanagement, im Rahmen der Erhebung der Wissensmanagementprozesse in der Zentraldokumentation, Jänner 2005, Wien
- [CER05] Certidoc, <http://www.certidoc.net>, Zugriff: 2005-10-11
- [Kar00] Karagiannis D., Telesko R., (2000) “The EU-Project PROMOTE[®]: A Process-oriented Approach for Knowledge Management”, In Proceedings of the Third International Conference on Practical Aspects of Knowledge Management (PAKM 2000), October 30-31, 2000, Basel, Schweiz
- [Kar02] Karagiannis D., Woitsch R., (2002b) “The PROMOTE[®] Prototype: A meta2Model Based Process Oriented KMS”, In Proceedings of the Theory and Application of Knowledge Management (TAKMA 2002) in conjunction with Database and Expert Systems Application (DEXA 2002), September 2-6, 2002, Aix-en-Provence, Frankreich
- [Mak02] Mak K., Aichinger W., Pilles H.C., “Modernisierung einer klassischen Literaturdokumentation, ein Fallbeispiel – die Zentraldokumentation des Bundesministeriums für Landesverteidigung, Wien, Juni 2002
- [PB05] Projektbeschreibung, Erhebung der Wissensmanagementprozesse in der Zentraldokumentation, im Rahmen des SP05 Wissensmanagement, April 2005, Wien
- [Woi02] Woitsch R., Karagiannis D., Process-Oriented Knowledge Management Systems Based on KM-Services: The PROMOTE[®] Approach, Proceedings of the 4th PAKM (International Conference for Practical Aspects of Knowledge Management), Wien, 2-3 Dezember 2002
- [Woi04] Woitsch R., Process-Oriented Knowledge Management: A Service-Based Approach, PhD Thesis, Universität Wien, 2004

7. Autoren

Ing. Mag. Klaus MAK
Oberst des höheren militärfachlichen Dienstes
Leiter der Zentraldokumentation an der Landesverteidigungsakademie
EU-zertifizierter Informationsexperte (www.certidoc.net)
klaus.mak@bmlv.gv.at

Dr. Robert WOITSCH
BOC Asset Management
Projektbeauftragter für die Implementierung von PROMOTE[®]
Externer Lektor an der Universität Wien am Institut für Knowledge and Business Engineering
Robert.woitsch@boc-eu.com