



CAMPUS LINZ

Herzlich willkommen!
6. Public Management Impulse

Wissen erhalten.
Kompetenzen gestalten.

Dienstag, 14. Oktober 2014
8.30 bis 13.00 Uhr

www.fh-ooe.at/campus-linz



PROGRAMM

8:30 – 13:00 Uhr



• Hagenberg • **Linz** • Steyr • Wels

Herzlich willkommen!

Eine restriktive Aufnahmepolitik im öffentlichen Dienst hat in den letzten Jahren die Altersstruktur deutlich nach oben geschoben. In der Bundesverwaltung sind bereits mehr als 55 % aller MitarbeiterInnen älter als 45 Jahre. Auf Landes- und Gemeindeebene sieht die Entwicklung ähnlich dramatisch aus: zwischen 25 und 40 % der Bediensteten werden in den nächsten 10 Jahren in Pension gehen. Vor diesem Hintergrund ist die Verwaltung bereits jetzt gefordert, einerseits sicher zu stellen, dass relevantes Wissen in der Organisation erhalten bleibt und andererseits ihre MitarbeiterInnen kompetenzorientiert weiter zu entwickeln.

Die Vorträge und Erfahrungsberichte sollen die Problematik aufzeigen und mögliche Lösungsansätze praxisnah zur Diskussion stellen.

Wir wünschen Ihnen interessante Einblicke, hilfreiche Impulse für die eigene Praxis und gute Gespräche!

Programm

8:00 Uhr	<i>Eintreffen, Kaffee & Erfrischungen</i>	
8:30 Uhr	Eröffnung und Begrüßung	HS 2
	» Prof. Dr. Markus Lehner Studiengangsleiter Bachelorstudiengang „Sozial- und Verwaltungsmanagement“ und Masterstudiengang „Services of General Interest“ der FH Oberösterreich, Fakultät für Gesundheit und Soziales, Linz	
	Problemaufriss in Zahlen, Daten, Fakten	HS 2
	» FH-Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Franziska Cecon Professur für Public Management und Pädagogische Koordinatorin für den Bachelorstudiengang „Public Management“	
8:45 Uhr	Wissensmanagement in Staat und Verwaltung: alte und neue Fragen	HS 2
	» Univ.-Prof. em. Dr. Klaus Lenk emeritierter Professor für Verwaltungswissenschaften an der Universität Oldenburg	
10:00 Uhr	moderierte Diskussionsrunde im Plenum	HS 2
10:15 Uhr	<i>Kaffeepause</i>	Foyer

PROGRAMM

8:30 – 13:00 Uhr



• Hagenberg • Linz • Steyr • Wels

10:45 Uhr 3 parallele Workshops mit Praxisberichten

Workshop 1

SR 109

- » **Wissensmanagement im Finanzressort – Best Practice und Erfahrungsaustausch**
Mag.^a Lisa Mandl MAS
Stellvertretende Abteilungsleiterin der Abt. I/6 – Personalentwicklung im Bundesministerium für Finanzen
- » **Wissensmanagement mit Wikis bei DORIS**
Mag. Peter Sykora
GIS-Projektleiter der DORIS Systemgruppe - Land Oberösterreich
- » **Kommupedia – Wissensmanagement im Bürgerservice zwischen Gemeinden**
Alfred Watzinger
Amtsleiter der Gemeinde Engerwitzdorf
Markus Pfarrhofer
Leiter Bürgerservice der Gemeinde Engerwitzdorf
Dagmar Schuster-Wögerer
Teamleiterin Bürgerservice und Standesamt Stadt Leonding
Anna Partinger
Mitarbeiterin im Bürgerservice der Stadt Leonding

Moderation: Prof. Dr. Markus Lehner

Workshop 2

SR 107

- » **wien mags wissen**
Mag.^a Ulla Weinke
Magistratsabteilung 25 – Stadterneuerung und Prüfstelle für Wohnhäuser, Leiterin der Kompetenzstelle Recht
Mag.^a Anabela Horta
Geschäftsbereich Personal und Revision, Referatsleiterin Strategische Personalentwicklung
- » **Vernetzung der Gemeindeprüfer – Land OÖ, IKD**
OAR Ing. Georg Wagner
Gemeindeprüfer beim Amt der Oö. Landesregierung, Direktion für Inneres und Kommunales
- » **Gemeindewissen auf Knopfdruck – gelebtes Zusammenspiel von Kommunalsoftware und Dokumentenmanagement in der Gemeinde Aschach an der Steyr**
Monika Steinmair
Amtsleiterin der Gemeinde Aschach an der Steyr
Ing. Mag. (FH) Daniel Holzer
Geschäftsführer Gemdat OÖ

Moderation: FH-Prof. Dr. Paul Brandl

PROGRAMM

8:30 – 13:00 Uhr



• Hagenberg • **Linz** • Steyr • Wels

Workshop 3

SR 104/105

- » **Wissen in und um Kontrolleinrichtungen**
Dr. Friedrich Pammer
Direktor des Oö. Landesrechnungshofs
- » **Teleservice Center und Wissensmanagement im
Magistrat Linz**
Wolfgang Neuhauser
Leiter des Teleservice Centers Linz
- » **Wissenssicherung beim Ausscheiden von MitarbeiterInnen**
Mag. Bernhard Krabina
KDZ

Moderation: FH-Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Franziska Cecon

13:00 Uhr *Offizielles Ende und Ausklang mit Buffet*

Foyer

Wissensmanagement in Staat und Verwaltung: alte und neue Fragen

Seit jeher muss Wissen als Grundlage für öffentliches Handeln und Entscheiden verfügbar, auffindbar und aktuell sein, doch durch die zunehmende Vernetzung der Verwaltung und durch die Ansprüche eines „Open Government“ haben die Anforderungen eine neue Qualität angenommen. Dargelegt wird, wie ein nicht nur technisch verstandenes Wissensmanagement darauf reagieren kann. Wissensmanagement steht in einem Beziehungsgeflecht „Mensch – Organisation – Technik“. Auch dort, wo es sich technischer Verfahren bedient, muss es dem menschlichen Verstand entgegen kommen. Zudem muss es an die vielfältigen Aufgaben und Organisationsformen in der Verwaltung angepasst sowie rechtskonform sein.

In der Präsentation werden neuere Entwicklungen im E-Government und in der Nutzung des Internet auf ihre Bedeutung für einen besseren Umgang öffentlicher Stellen mit Wissen hin untersucht.



Prof. Dr. Klaus Lenk

ist emeritierter Professor für Verwaltungswissenschaft an der Universität Oldenburg.

Seine Forschungsschwerpunkte sind Verwaltungsinformatik, Verwaltungsorganisation und Technikgestaltung. Er ist Fellow der Gesellschaft für Informatik e.V, für die er von 1998 bis 2003 als Sprecher des Fachausschusses Verwaltungsinformatik tätig war. Er ist u.a. Mitbegründer des Institute for eGovernment an der Universität Potsdam sowie Vorstandsmitglied des deutschen Nationalen E-Government Kompetenzzentrums (www.NEGZ.org). An der Donau-Universität Krems war er bis 2009 am Aufbau eines Executive MPA (Master of Public Administration) Curriculums beteiligt.

email: lenk@uni-oldenburg.de

<http://www.klauslenk.de>

Ausgewählte Buchveröffentlichungen

- » Wissen managen in Staat und Verwaltung (zus. mit Ulrich Meyerholt und Peter Wengelowski), Berlin 2014
- » Bürokratieabbau im Verwaltungsvollzug. Better Regulation zwischen Go-Government und No-Government (zus. mit Martin Brüggemeier), Berlin 2011
- » Der Staat am Draht. Electronic Government und die Zukunft der öffentlichen Verwaltung - eine Einführung. Berlin 2004.

Wissensmanagement im Finanzressort – Best Practice und Erfahrungsaustausch

Im Bundesministerium für Finanzen ist Wissen die zentrale Ressource und ein entscheidender Produktionsfaktor. Als solcher ist dieser aber schwer zu generieren und zu messen; auch kann Wissen nicht einfach (digital) abgelegt werden. Eine große Herausforderung stellt weiters die Tatsache dar, dass Wissen nicht einfach „erzeugt“ oder geteilt werden kann, sondern dazu die Kooperation und Freiwilligkeit der „Wissensarbeiter/innen“ und eine Kultur der Wissensteilung vonnöten ist.

Der Beitrag beschäftigt sich mit ausgewählten Wissensinstrumenten, die im Finanzressort zum Einsatz kommen, um einerseits die Prozesse der Wissensidentifikation und –generierung zu unterstützen, andererseits zum laufenden Wissenserhalt und –transfer beizutragen. Den Abschluss bieten Hinweise auf kritische Erfolgsfaktoren und lessons learned aus dem Projekt Wissensmanagement in der Steuer- und Zollverwaltung.



Mag.^a Lisa Mandl MAS

Stellvertretende Abteilungsleiterin der Abt. I/6 – Personalentwicklung im Bundesministerium für Finanzen

Mag.^a Lisa Mandl ist seit 2004 im Bundesministerium für Finanzen (einer Organisation mit rund 10.500 Mitarbeiter/innen und mehr als 600 Führungskräften) stellvertretende Abteilungsleiterin in der Abteilung Personalentwicklung. Ihr Haupttätigkeitsbereich liegt im strategischen Human Resources Management. Schwerpunkte stellen dabei Management Development im weitesten Sinn, Age Management und Knowledge Management dar. Darüber hinaus besitzen in ihrer täglichen Arbeit die Themen Gender Mainstreaming und Gender Budgeting sowie Didaktik in Theorie und Praxis einen großen Stellenwert. In all den genannten Bereichen hat Mag. Lisa Mandl Projekte geleitet und teilweise auch deren Umsetzung begleitet.

Sie lehrt an der FH Campus Wien im Studiengang Tax Management die Themen Führung, Kommunikation und Didaktik/Andragogik.

Wissensmanagement mit Wikis bei DORIS

Seit dem Aufkommen von Wikipedia sind Wikis einer breiten Öffentlichkeit bekannt und mittlerweile aus unserem Alltagsleben nicht mehr wegzudenken. Auch Unternehmen und Organisationen unterschiedlichster Größen haben das Potential des kollaborativen Sammelns von Wissen mittels Wikis für sich entdeckt.

Das Land Oberösterreich verfügt bis heute über kein organisationsweites Wiki und so wurde 2007 bei der DORIS Systemgruppe in einem internen Pilotprojekt ein eigenes Wiki eingerichtet. Über die Erfahrungen die damit gemacht wurden soll in diesem Vortrag berichtet werden.



Mag. Peter Sykora

GIS-Projektleiter der DORIS Systemgruppe - Land Oberösterreich

- » Studium der Kartographie und Geoinformation an der Universität Wien (Abschluss 2000)
- » Studienassistent am Institut für Geographie, Universität Wien (2001)
- » Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Kartographie der ETH Zürich (2001-2006)
- » GIS-Projektleiter beim Land Oberösterreich in der Abteilung Geoinformation und Liegenschaft - DORIS (seit 2006)
- » erstellt und betreut seit einigen Jahren mehrere Wikis, sowohl im privaten wie auch beruflichen Umfeld



Workshop 1

**Alfred Watzinger / Markus Pfarrhofer /
Dagmar Schuster-Wögerer / Anna Partinger**

SR 109, 10:45 – 13:00 Uhr



• Hagenberg • Linz • Steyr • Wels

Kommupedia – Wissensmanagement im Bürgerservice zwischen Gemeinden

Das Wissen anderer Gemeinden nutzen, das eigene Wissen zur Verfügung stellen, gemeinsam nach guten oder noch besseren Lösungen suchen, das war der Grundgedanke zur Schaffung von Kommupedia. Die bisherige Erfahrung hat gezeigt, welche Möglichkeiten sich öffnen, aber auch, welche Grenzen erreicht wurden.



Alfred Watzinger Amtsleiter

Alfred Watzinger ist seit 1988 Amtsleiter der Gemeinde Engerwitzdorf. Am Stadtrand von Linz erlebte die Gemeinde in den letzten Jahrzehnten ein rasantes Wachstum, was auch für die Gemeindeverwaltung viele neue Aufgaben bedeutete.

Seit Beginn der 1990er Jahre verfolgt die Verwaltung das Ziel, wichtige Instrumente von New Public Management in die Verwaltungsabläufe zu integrieren.

Die Produktorientierte Steuerung mit flächendeckender Kosten- und Leistungsrechnung, der elektronische Workflow und vor allem das zertifizierte Qualitätsmanagement sind daraus die wichtigsten Projekte.



Markus Pfarrhofer Leiter Bürgerservice

Markus Pfarrhofer ist seit 2010 Leiter des Bürgerservice der Gemeinde Engerwitzdorf



Workshop 1

Alfred Watzinger / Markus Pfarrhofer /

Dagmar Schuster-Wögerer / Anna Partinger

SR 109, 10:45 – 13:00 Uhr



• Hagenberg • **Linz** • Steyr • Wels



Dagmar Schuster-Wögerer

**Teamleiterin Bürgerservice und Standesamt Stadt-
gemeinde Leonding**

54 Jahre, verheiratet, Mutter von 3 Kindern, Buchhalterin und Lohnverrechnerin, Trainerin in der Erwachsenenbildung, Standesbeamtin und Teamleiterin des Bürgerservices und Standesamtes der Stadtgemeinde Leonding.



Anna Partinger

**Mitarbeiterin im Bürgerservice der Stadtgemeinde
Leonding**

21 Jahre, Absolventin der HAK 1 Wels, Mitarbeiterin des Bürgerservices der Stadtgemeinde Leonding.



wien mags wissen

Mit Wissen richtig umzugehen, ist – vor allem in Zeiten ständig und rasch wachsender Informationsmengen – besonders wichtig. Wenn wir unser Wissen besser vernetzen und austauschen, wenn das „richtige“ Wissen zur „richtigen“ Zeit für uns verfügbar ist und wenn es bei personellen Abgängen oder Veränderungen für die Organisation gesichert werden kann, können wir unsere Arbeit besser bewältigen.

Um von einem intuitiven zu einem professionellen Umgang mit Wissen zu gelangen, hat Magistratsdirektor Dr. Erich Hechtner im Jahr 2013 ein Projekt zur Erarbeitung einer Wissensmanagement-Strategie für den Magistrat der Stadt Wien beauftragt. Ein Projektteam, bestehend aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verschiedener Magistratsabteilungen und der Magistratsdirektion, hat in einer ersten Phase die Grundlagen analysiert und eine Befragung jener Dienststellen durchgeführt, die bereits Methoden des Wissensmanagement einsetzen.

Wichtigste Erkenntnis: Die Abteilungen haben sehr unterschiedliche Bedarfe - Maßnahmen müssen daher genau darauf abgestimmt werden. Das Team hat in weiterer Folge Methoden entwickelt, die die Dienststellen dabei unterstützen sollen, ihre Handlungsbedarfe im Wissensmanagement zu erkennen und entsprechende Lösungen zu entwickeln. Ergebnisse dieses Strategiprojektes sind: ein Leitfaden (inkl. Mindeststandards), ein Self-Check und eine Tool-Box.

Da die Methoden praxistauglich sein sollen, werden diese derzeit gemeinsam mit sechs Dienststellen in einem Umsetzungsprojekt erprobt und weiterentwickelt.

Im Workshop von Mag.^a Anabela Horta und Mag.^a Ulla Weinke werden die Herangehensweisen der Stadt Wien an das Thema Wissensmanagement und die „konkreten Werkzeuge“ vorgestellt sowie von den laufenden Erfolgen wie auch Stolpersteinen in der Umsetzung berichtet.



Mag.^a Ulla Weinke

**Magistrat der Stadt Wien, Magistratsabteilung 25 –
Stadterneuerung und Prüfstelle für Wohnhäuser
Leiterin der Kompetenzstelle Recht**

Ulla Weinke ist Juristin und arbeitet seit 2003 im Magistrat der Stadt Wien. Nach ihrer Tätigkeit in verschiedenen Magistratischen Bezirksämtern der Stadt, sammelte sie Erfahrungen in der Wiener Umweltschutzabteilung in den Bereichen Naturschutzrecht, Umweltverträglichkeitsprüfungen und Abfallwirtschaftsrecht. Dort begegnete sie zum ersten Mal dem Thema „Wissensmanagement“ und der konkreten Umsetzung eines besseren Umganges von Wissen. Neben einem einjährigen Praktikum mittels Entsendung als wissenschaftliche Mitarbeiterin im Verfassungsgerichtshof baute sie auch im Generalsekretariat des Österreichischen Städtebundes außerhalb der

Wiener Stadtverwaltung ihre Kenntnisse weiter aus.

Im Jahr 2012 beendete sie erfolgreich eine Ausbildung zur zertifizierten Wissensmanagerin. Im Zuge ihrer Ausbildung im Bereich Wissensmanagement wurde sie in die Vorbereitungsarbeiten bezüglich der Wissensmanagementstrategie der Stadt Wien eingebunden und ist seit Beginn des Projektes „wien mags wissen“ auch Mitglied des Projektkernteams.

Seit 2013 ist sie als interne Beraterin in allen rechtlichen Belangen innerhalb der Magistratsabteilung 25 tätig und außerdem für das Wissensmanagement der Abteilung verantwortlich.



Mag.^a Anabela Horta

Magistrat der Stadt Wien, Geschäftsbereich Personal und Revision, Referatsleiterin Strategische Personalentwicklung

Anabela Horta arbeitet seit 2000 als Expertin für Strategische Personalentwicklung im Geschäftsbereich für Personal und Revision (Magistratsdirektion) für die Stadt Wien. Seit 2005 ist sie in der Gruppe Personalentwicklung und Verwaltungsakademie tätig. Ihr Aufgabenschwerpunkt ist die Entwicklung und Umsetzung von strategischen Personalentwicklungskonzepten.

Mit Wissensmanagement beschäftigt sie sich seit vielen Jahren, sind doch Wissen und Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlüsselfaktor für die Erbringung der Leistungen der Verwaltung. Der systematische Aufbau und die Entwicklung von relevantem Wissen und erforderlichen Kompetenzen ein Kernprozess der Personalentwicklung. Seit Beginn des Projektes „wien mags wissen“ 2012 ist sie Teil des Projektkernteams, welches die Wissensstrategie für die Wiener Stadtverwaltung entwickelt hat und jetzt die Umsetzung begleitet.

Vernetzung der Gemeindeprüfer – Land OÖ, IKD

Die öffentliche Finanzkontrolle hat sich von der Ordnungs- zur Leistungskontrolle entwickelt. Bei den Prüfungen der Gemeindegebarungen wird auch eine offensive Beratung angeboten und eine zukunftsorientierte Sichtweise eingebracht.

Ein Grundstein dafür sind qualifizierte Fachkenntnisse aber auch aus der Praxis gewonnene Erfahrungswerte. Die vielschichtigen Aufgaben der Gemeindeprüfung stellen den/ die Prüfer/Prüferin allerdings vor die Frage, wie er auf Grund der Fülle an Daten und Informationen zu jenem Wissen gelangt, das er/sie bedarfsgerecht einsetzen kann.

Damit die Öffentlichkeit die Gemeindeprüfung als koordinierte Einheit wahrnehmen kann, erfordert dies einheitliche Standards, die im Sinne einer wirkungsorientierten Verwaltungsführung dokumentiert und kommuniziert werden. Die Wissensgemeinschaft der Gemeindeprüferinnen und -prüfer in OÖ macht vorhandenes Wissen organisationsübergreifend zugänglich und führt zu innovativen Prozessen die wir mit modernen Technologien nutzen.



OAR Ing. Georg Wagner Gemeindepriifer beim Land OÖ

- » Geb. 1970 im Norden des Mühlviertels.
- » 1989 in St. Florian maturiert, danach vier Jahre einschlägige Berufspraxis.
- » 17 Jahre lang Gemeindepriifer im Bezirk Freistadt und drei Jahre Gemeindepriifer beim Land OÖ in der internen Prüfgruppe der Abteilung Gemeinden bzw. Direktion für Inneres und Kommunales.
- » Mit engagierten Gemeindepriiferinnen und -prüfern habe ich mich in den letzten zehn Jahren bemüht das benötigte Wissen für eine umfassende Gemeindepriifung zu sammeln und zu dokumentieren. Dazu haben wir einige technische Hilfsmittel für eine effiziente und effektive Arbeit installiert. Der persönliche Kontakt und die virtuelle Vernetzung lassen das Netzwerk laufend wachsen und stärker werden.



Gemeindewissen auf Knopfdruck – gelebtes Zusammenspiel von Kommunalsoftware und Dokumentenmanagement in der Gemeinde Aschach an der Steyr

Durch den Einsatz eines Dokumentenmanagement-Systems wird in der Gemeinde eine gemeinsame Wissensbasis geschaffen, die jedem Mitarbeiter den gleichen Informationsstand bereitstellt. Davon profitieren der Bürgerservice ebenso wie die internen Prozesse. Dank des einfach abrufbaren Wissens sind Urlaubsvertretungen einfacher und die Einarbeitungszeit neuer Mitarbeiter kann drastisch verkürzt werden. Doch das Dokumentenmanagement leistet noch viel mehr: Den Fachanwendungen der modernen Kommunalsoftware k5 steht es als Basis zur Verfügung und stellt Schnittstellen bereit, über die sich alle Anwendungen ins Gesamtsystem integrieren – flexibel und voll auf die Bedürfnisse und Wünsche der Gemeinde abgestimmt.



Monika Steinmair
Amtsleiterin

Nach 18 Jahren Sachbearbeiterin im Bauamt der Gemeinde St. Ulrich bei Steyr ist Frau Steinmair nun seit 01.02.1998 Amtsleiterin in der Gemeinde Aschach an der Steyr.



Ing. Mag. (FH) Daniel Holzer
Geschäftsführer Gemdat OÖ

Der ausgebildete Techniker (Elektronik Informatik, HTL Steyr) startete 1994 seine Laufbahn bei der Gemdat wo er fast 10 Jahre oö. Gemeinden technisch betreute.

Er studierte berufsbegleitend e-Business an der FH-Steyr (2003-2007). Noch während des Studiums wechselte er zu Microsoft Österreich (2005-2010) und betreute dort öffentliche Großkunden. 2010 bis 2013 war er Geschäftsführer des Steyrer Internet-Unternehmens RiS. In seiner Tätigkeit als Geschäftsführer wurde das CMS RiS Kommunal in der 4. Generation gelauncht und die Gemeinde APP Gem2Go entwickelt.

Seit April 2013 ist er bei der Gemdat OÖ. Mitglied der Geschäftsführung. Seine wichtigsten Bereiche sind Marketing und Kundenbeziehungen.



Wissen in und um Kontrolleinrichtungen

Die Öffentliche Finanzkontrolle lebt vom Know-How und den Erfahrungen ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Organisationen haben versucht, die Herausforderungen, wonach das vielfältig erforderliche und vorhandene Wissen erkannt, erhalten und verbreitet werden muss, mit verschiedenen Aktivitäten zu meistern.

Wissensprojekte, Einrichtung von Wissensmanagern, Implementierung von Wissenstools zeugen von der Vielfalt der Ansätze und den organisatorischen Entwicklungen im „Wissensmanagement“.



Dr. Friedrich Pammer

Direktor des Oö. Landesrechnungshofs

- » HTL für Tiefbau (1977)
- » Studium der Rechtswissenschaften an der Johannes Kepler Universität (1982)

- » 1977 – 1983 Tätigkeit im Amt der Oö. Landesregierung, Bereich Wasserwirtschaft

- » 1983 – 2012 Prüfer im Rechnungshof in Wien
 - tätig unter anderem in den Prüfungsgebieten der Land-, Forst- und Wasserwirtschaft sowie bei Unternehmungen des Bundes
 - Leitung der Abteilung Personal und Organisation
 - Organisations- und Personalentwicklungsprojekte
 - zuletzt Leiter der Abteilung für Bauangelegenheiten schwerpunktmäßig für Prüfungen im Bau- und Infrastrukturbereich zuständig
- » seit Jänner 2013 Direktor des Oö. Landesrechnungshofs



Teleservice Center und Wissensmanagement im Magistrat Linz

Wissensmanagement ist als unentbehrlicher Kern des städtischen Call Centers (Teleservice Center) entstanden und war dadurch von Anfang an stark an der Praxis ausgerichtet. Der Beitrag soll aufzeigen, wie und wo Wissensmanagement Prozesse und Aufgaben der Verwaltung unterstützt. Das passiert z.B. im Beschwerdemanagement, bei der telefonischen Auskunft und Erledigung, sowie im BürgerInnenservice beim persönlichen KundInnenkontakt, gleichermaßen bei der Mailbeantwortung oder bei internen Abläufen in Organisationseinheiten. Oft ist dazu nur ein Eintrag in der Wissensdatenbank nötig, der bei den vielen Querschnittsmaterien von mehreren Organisationseinheiten verwendet werden kann. Erfahrungen was die (entscheidenden) Faktoren für ein gelebtes Wissensmanagement abseits der technischen Komponente für uns sind, sollen auch zur Sprache kommen.



Wolfgang Neuhauser

Leiter des Teleservice Centers der Stadt Linz

Seit den 80iger Jahren bin ich in verschiedenen Funktionen immer im Bereich KundInnenervice tätig, seit 2006 Leiter des Teleservice Centers (kommunales Call Center). Aus dieser Funktion heraus habe ich das Projekt „Wissensmanagement magistratsweit“ initiiert, das bereits im Februar 2012 mit einem Vorgehensmodell für die Einführung von Wissensmanagement in Fachdienststellen und –abteilungen abgeschlossen wurde.

2012 konnte ich die Beschwerde-APP „Schau auf Linz“ einführen, die ebenfalls vom Wissensmanagement unterstützt wird.

Nebenberuflich bin ich als Kommunikationstrainer tätig und dabei auf öffentliche Einrichtungen spezialisiert.

Wissenssicherung beim Ausscheiden von MitarbeiterInnen

Das Wissen der MitarbeiterInnen ist Grundlage für das Bestehen und den Erfolg von Organisationen. Es umfasst die Kenntnis von Fakten und Abläufen, von Zusammenhängen und Beziehungen. Ein Teil dieses Wissens ist explizit und dokumentiert und kann somit auch gut von anderen abgerufen und eingesetzt werden. Die praktische Erfahrung zeigt allerdings: Ein großer Teil des Wissens, jener Teil, der häufig den kritischen Unterschied auf dem Weg zum Erfolg ausmacht, ist implizit. Er steckt in den Köpfen der ExpertInnen. Wenn diese gehen, dann ist das Wissen nicht mehr verfügbar. Der Abgang von ExpertInnen ist also etwas ganz Natürliches. Zum Störfall mit hohen Folgekosten wird er erst, wenn wir es zulassen, dass er uns unvorbereitet trifft.



Mag. Bernhard Krabina **KDZ - Zentrum für Verwaltungsforschung**

Bernhard Krabina arbeitet seit 2003 im KDZ als wissenschaftlicher Mitarbeiter, Berater und Trainer im Bereich Public Management und Governance.

Er studierte an der Wirtschaftsuniversität Wien Betriebswirtschaft mit den Schwerpunkten Wirtschaftsinformatik und Informationswirtschaft und hat den Zertifikatslehrgang Wissensmanagement der KMA und WU Executive Academy absolviert.

Seine Themenschwerpunkte sind Wissensmanagement, E-Government, Informations- und Kommunikationstechnologie sowie Open Government. Er ist freiberuflicher Lektor für Wissensmanagement an der FH Campus Wien, im Vorstand der Open Knowledge

Foundation Austria sowie Mitbegründer der School of Data Austria.





Prof. Dr. Markus Lehner

- » Geboren 1957 in Bad Ischl
 - » 1997 Habilitation an der Katholisch-Theologischen Fakultät der Universität Würzburg im Fach „Pastoraltheologie mit Schwerpunkt Caritaswissenschaft“
 - » 1995-1998 Leiter der „Abteilung Caritaswissenschaft“
 - » 1999-2008 Direktor des Instituts für Caritaswissenschaft an der KTU-Linz und Honorarprofessor an der KTU Linz
 - » seit Juni 2002 Leiter des Studiengangs „Sozialmanagement“ der FH Oberösterreich, Campus Linz
 - » seit 2007 Leitung der Studiengänge „Sozial- und Verwaltungsmanagement“ sowie „Services of General Interest“ der FH Oberösterreich, Campus Linz
- » von 2010 bis Oktober 2013 Dekan der FH OÖ Fakultät für Gesundheit und Soziales
- » Forschungs-/Arbeitsschwerpunkte: Sozialwirtschaft, Leben im Alter, Integrierte Versorgung



FH-Prof. in MMag. a Dr. in Franziska Cecon

Franziska Cecon ist Professorin für Public Management und Studiengangskoordinatorin für den Studiengang „Public Management“ an der FH Oberösterreich.

In Lehre und Forschung beschäftigt sich Frau Cecon heute vorwiegend mit Regionalentwicklung und Interkommunaler Zusammenarbeit, Public Governance, Partizipation und Transparenz sowie Reformen der öffentlichen Verwaltung nach den Ansätzen des New Public Management und der Wirkungsorientierten Verwaltung.



FH-Prof. Dr. Paul Brandl

Paul Brandl ist Professor für Organisation und Prozessmanagement an der FH Oberösterreich, Campus Linz.

Derzeitige Arbeitsschwerpunkte sind:

- » Optimierung von Arbeitsabläufen insbesondere in der mobilen und stationären Altenbetreuung sowie auch in öffentlichen Verwaltungen
- » Benchmarkorientiertes Qualitätsmanagement in der stationären Altenbetreuung
- » Neue Organisationsformen der Altenbetreuung und der Öffentlichen Verwaltung

Infos zum Arbeitsbereich Public Management

Möchten Sie auch zukünftig über unsere Angebote informiert werden oder den **elektronischen Newsletter** beziehen, der 3-4 x jährlich erscheint? Senden Sie uns eine Mail mit Ihren Kontaktdaten unter publicmanagement@fh-linz.at

Tagungsunterlagen

Alle Tagungsunterlagen stellen wir Ihnen dieses Mal in elektronischer Form zur Verfügung. Sie können diese unter dem Link: <http://www.fh-ooe.at/campus-linz/aktuelles/public-management-impulse/> im Anschluss an die Veranstaltung abrufen.

WLAN

Für den Zeitraum der Veranstaltung steht unseren BesucherInnen ein offenes WLAN kostenlos zur Verfügung: **event**
Es kann ohne Zugangsdaten verwendet werden.

Teilnahmebestätigung

Das Team am Info-Tisch stellt Ihnen gerne eine Teilnahmebestätigung aus.

Mobilität

Taxi

- » OÖ Taxigenossenschaft: 0732-6969
- » Erwin Mayr Taxi: 0732-1718

Bus: Prinz-Eugen-Straße (FH OÖ) – Hauptbahnhof

Nr. 17		Nr. 19		Nr. 45 *	
ab	an	ab	an	ab	an
13:42	13:52	13:27	13:37	13:34	13:49
14:12	14:22	13:57	14:07	13:44	13:59
14:42	14:52	14:27	14:37	14:04	14:19
				14:14	14:29

* dieser Bus fährt im 10-Minutentakt über die Mozartkreuzung (= Zentrum) zum Hauptbahnhof

App zur Fahrplanauskunft

Nextstop Linz

EINLADUNG

Practice Day



• Hagenberg • Linz • Steyr • Wels

Einladung

Practice Day 2015

Mittwoch, 25. Februar 2015

16:00 – 19:00 Uhr

FH OÖ, Campus Linz

Es werden die **Ergebnisse und Erfahrungen aus den Praktika und Projekte** der Studierenden des Bachelor-Studiengangs „Sozial- und Verwaltungsmanagement“ vorgestellt.

Am „**Marktplatz**“ treffen potenzielle Praktikumsgeber auf praktikumssuchende Studierende:

Wenn Sie ein interessantes Projekt bzw. Praktikum anbieten möchten, melden Sie sich bitte bei unten stehenden Kontaktpersonen!

Wir freuen uns auf Ihr Kommen!

Weitere Infos bei franziska.cecon@fh-linz.at oder paul.brandl@fh-linz.at

TEILNEHMERLISTE

Public Management Impulse 2014



• Hagenberg • **Linz** • Steyr • Wels

Name	Institution
Aichinger Josef	Gemeinde Hartkirchen
Andlinger Christoph	Magistrat Linz
Andraschko Alfred	OÖ Gebietskrankenkasse FORUM GESUNDHEIT
Andreas Walter	ACTplus - Andreas Consulting & Training KG
Auinger Thomas	ProAudit
Baco-Sampt Alexandra	Stadtgemeinde Leonding
Barth Martin	Kammer für Arbeiter und Angestellte für OÖ
Baumberger Manfred	Stadtgemeinde Ansfelden
Berger Sabine	Arbeitsmarktservice OÖ
Brandenberger Daniela	Magistrat der Landeshauptstadt Linz
Brandl Paul	FH Oberösterreich
Breinbauer Sarah	SGL-Studentin
Cecon Franziska	FH Oberösterreich
Djukić Bojan	Contrast Management-Consulting GmbH
Dorfinger Maria	Gemeinde Lochen am See
Ebert Johannes	Student PUMA
Eder Gerald	Gemeinde Alkoven
Engleder Gerhard	Bezirkshauptmannschaft Rohrbach
Feirer Franz	Gemeinde Nußbach
Flotzinger Franz	OÖ Gemeindebund
Freigassner Inge	Magistrat der Stadt Wien MA 14
Gebetsberger Ernst	Gemeinde Puchkirchen am Trattberg
Gleispach-Paar Waltraud	Evangelisches Diakoniewerk Gallneukirchen
Gräf Renate	Marktgemeinde Ottensheim
Grammer Manfred	pro mente Oberösterreich
Grammerstätter Roland	Gemeinde Eberstalzell
Grössmann Reinhard	Marktgemeinde Walding
Gruber Markus	Amt der Steiermärkischen Landesregierung

TEILNEHMERLISTE

Public Management Impulse 2014



• Hagenberg • Linz • Steyr • Wels

Gstöttenbauer Gerhard	Stadtgemeinde Enns
Günther Manuela	Arbeitsmarktservice OÖ
Hable Wolfgang	OÖ Gebietskrankenkasse FORUM GESUNDHEIT
Haider Reinhard	Marktgemeinde Kremsmünster
Hain Bernhard	Gemeinde Schwarzenberg am Böhmerwald
Heidorn Michaela	Studentin SOMA
Hinterplattner Christoph	Büro Landesrat Max Hiegelsberger
Hochleitner Ingrid	Bezirkshauptmannschaft Gmunden
Hofer Ivonne	Stadtgemeinde Leonding
Hofinger Josef	Gemeinde Pucking
Holzer Daniel	Gemdat OÖ
Horta Anabela	Magistrat der Stadt Wien
Hübsch Manfred	Magistrat Steyr
Jungk Friedrich	Amt der Oö. Landesregierung
Käferböck Elfriede	Bezirkshauptmannschaft Urfahr-Umgebung
Kaiser Erich	LINZ SERVICE GmbH
Kallinger Michael	Bundeskanzleramt
Kamesberger Herbert	Bezirksabfallverband Wels-Land
Kasic Angelika	Marktgemeinde Ottensheim
Keita – Kornfehl Michaela	pro mente Oberösterreich
Koch Robert	Gemeindebund Steiermark
Kollingbaum Karl	Marktgemeinde Asten
Königseder Stefan	Gemeinde Arnreit
Krabina Bernhard	KDZ - Zentrum für Verwaltungsforschung
Krämer Michael	Marktgemeinde Pucking
Kränzl-Nagl Renate	FH Oberösterreich
Kriegel Johannes	FH Oberösterreich
Lauß Peter	Bezirkshauptmannschaft Rohrbach
Lehner Markus	FH Oberösterreich
Leichtfried Dominika	FH Oberösterreich

TEILNEHMERLISTE

Public Management Impulse 2014



• Hagenberg • **Linz** • Steyr • Wels

Leitgeb Stefan	Stadt Graz, Magistratsdirektion
Lenk Klaus	Universität Oldenburg
Löw Dagmar	Magistratsdirektion der Stadt Wien
Mahringer Gerhard	PUMA-Student
Mandl Lisa	Bundesministerium für Finanzen
Martin Sebastian	FH Oberösterreich
Maurer Inge	Stadtgemeinde Leonding
Maurer Andrea	Arbeitsmarktservice OÖ
Mittendorfer Ulrike	Stadtgemeinde Leonding
Mitterschiffthaler Julia	Amt der Oö. Landesregierung
Neuhauser Wolfgang	Magistrat Linz
Nöbauer Brigitta	FH Oberösterreich
Nußbaumer Markus	TAU.GRUPPE.VÖCKLABRUCK GmbH
Pallinger Manfred	Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
Pammer Friedrich	Landesrechnungshof OÖ
Partinger Anna	Stadt Leonding
Paukner Pia	FH Oberösterreich
Pfaffenbichler Sabine	Bezirkshauptmannschaft Vöcklabruck
Pfarrhofer Markus	Gemeinde Engerwitzdorf
Pichler Günter	Marktgemeinde Hofkirchen/Trattnach
Pilz Renate	Amt der Oö. Landesregierung
Pöschko Markus	Marktgemeinde Asten
Preinfalk Andrea	Studentin PUMA
Prinz Thomas	FH Oberösterreich
Quass Alois	Gemeinde Sandl
Radler Christine	PUMA-Studentin
Reitinger Peter	Amt der OÖ Landesregierung
Rendl Sandra	Gemeinde Zell am Pettenfirst
Riedl Anton Konrad	FH Oberösterreich
Riegler Hermine	Gemeinde Großraming

TEILNEHMERLISTE

Public Management Impulse 2014



• Hagenberg • **Linz** • Steyr • Wels

Rottensteiner Jochen	Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport
Schachinger Ilse	Marktgemeinde Scharnstein
Schaumberger Hermann	COMM-UNITY EDV GMBH
Schmid Johannes	Österreichischer Städtebund
Schmidinger Dominik	Marktgemeinde Walding
Schmidl Kurt	Magistrat Steyr
Schuster-Wögerer Dagmar	Stadt Leonding
Stadlbauer Markus	Gemeinde Hargelsberg
Steinmair Monika	Gemeinde Aschach a. d. Steyr
Steinmair Ulrike	Amt der Oö. Landesregierung
Stöbich Gerlinde	B'VM GmbH
Stögmüller Helmut	Gemeinde Hartkirchen
Strasser Johannes	Marktgemeinde Münzbach
Sturm Thomas	Bezirkshauptmannschaft Wels-Land
Sykora Peter	Land OÖ
Szücs Christian	FH Oberösterreich
Tischlinger Josef	Bezirkshauptmannschaft Braunau am Inn
Urban Franz	Magistrat der Stadt Wels
Wagner Georg	Land OÖ
Wansch Sabine	FH Oberösterreich
Watzinger Alfred	Gemeinde Engerwitzdorf
Weinke Ulla	Magistrat der Stadt Wien
Wiltschko Petra-Maria	SOMA-Absolventin
Wimmer Detlef	Magistrat der Landeshauptstadt Linz
Wolf Jürgen	Berufsförderungsinstitut Oberösterreich WolkerstorferElkeStudentin PUMA

Ihre Notizen



• Hagenberg • **Linz** • Steyr • Wels