

Masterthesis

Isabell Daucher

NATIONAL
PARKS
AUSTRIA



Nutzerorientierte Einführung eines
internen Informationssystems
der österreichischen Nationalparks

*am Fallbeispiel des Nationalpark Kalkalpen für einen
nationalparkspezifischen Bereich*



NATIONALPARK
KALKALPEN

Master Thesis

**Nutzerorientierte Einführung eines internen
Informationssystems der österreichischen Nationalparks**

am Fallbeispiel des Nationalpark Kalkalpen für einen
nationalparkspezifischen Bereich

eingereicht von

Isabell Daucher

Matrikelnummer: 1646826

zur Erlangung des akademischen Grades

Master of Science (Wissensmanagement)

eingereicht an der

Donau-Universität Krems

Department für Wissens- und Kommunikationsmanagement

Zentrum für Kognition, Information und Management

im Rahmen des

Universitätslehrgangs Wissensmanagement, MSc

Name der Betreuerin:

Mag. Petra Wimmer, MAS

Molln, Juni 2018

Eidesstattliche Erklärung

Ich, Isabell Daucher, geboren am 10. Mai 1988 in Kirchdorf an der Krems erkläre,

1. dass ich meine Master Thesis selbständig verfasst, andere als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel nicht benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Master Thesis bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,
3. dass ich, falls die Arbeit mein Unternehmen betrifft, meinen Arbeitgeber über Titel, Form und Inhalt der Master Thesis unterrichtet und sein Einverständnis eingeholt habe und
4. dass die als Endversion elektronisch übermittelte Master Thesis mit der in Papierform übermittelten Master Thesis identisch ist.

Molln, Juni 2018

Isabell Daucher

Danksagung/Widmung

Ich danke vor allem dem ehemaligen Nationalpark-Direktor des Nationalparks Kalkalpen, Dr. Erich Mayrhofer, der es mir ermöglicht hat, diese Ausbildung zu absolvieren. Aber auch allen anderen Kolleginnen und Kollegen möchte ich Dank aussprechen, insbesondere meinem Abteilungsleiter Klaus Kastenhofer, die mir durch ihr großes Interesse an meinen Modularbeiten und bei den Rückmeldungen der Fragebögen für die vorliegende Arbeit geholfen haben.

Mein Dank gilt auch meiner Arbeitskollegin und Freundin Stefanie Kothgassner und meiner Firmpatin, die für konstruktive Diskussionen immer ein offenes Ohr hatten und mir mit viel Verständnis und Interesse entgegengekommen sind.

Insbesondere möchte ich mich auch bei meiner Betreuerin Frau Mag.^a Petra Wimmer bedanken, die mich als Lehrgangsleiterin des Studiums Wissensmanagement bei meiner Ausbildung immer begleitet und unterstützt hat.

Abstract (Kurzbeschreibung)

Für die österreichischen Nationalparks soll ein internes Informationssystem eingerichtet werden, dass nicht nur die Nationalparks als Zusammenschluss „Nationalparks Austria“, sondern auch die einzelnen Nationalparks und deren Stakeholder bei der Zusammenarbeit unterstützen soll. Das Informationssystem bietet daher einen gemeinsamen und einen nationalparkinternen Bereich. Die vorliegende Arbeit befasst sich mit einer inhaltlichen Bedarfsanalyse für das Informationssystem. Als Fallbeispiel für den internen Bereich wurde der Nationalpark Kalkalpen ausgewählt. Das Ziel ist die Entwicklung eines Konzeptes und die Darstellung von Maßnahmen für ein neu einzuführendes internes Informationssystem für Non-Profit-Organisationen. Der Schwerpunkt liegt auf der Anwenderakzeptanz. Im Literaturteil wurden Erfolgsfaktoren für die Einführung eines Informationssystems und Wissensmanagements sowie deren Herausforderungen ermittelt. Mithilfe der Empirie konnten viele Ergebnisse aus der Literaturrecherche verifiziert oder auch falsifiziert werden. Anhand der Befragung konnte eine Systemauswahl sowie eine erste Konfiguration erfolgen. Die vorliegende Arbeit begleitet die Planungsphase eines Informationssystems und behandelt die nächsten Schritte der Design- und Testphase, der Umsetzungsphase und der weiteren Entwicklung.

Mitarbeiter/innen wünschen sich in allen Tätigkeitsbereichen einen Erfahrungsaustausch und Informationen über die Forschungstätigkeiten anderer Parks. Die Aufbereitung von Forschungsergebnissen sollte für die breite Öffentlichkeit erfolgen. Ebenso kristallisierte sich der Wunsch nach Vernetzung zwischen den Hauptthemen von Nationalparks Austria – Forschung, Bildung und Öffentlichkeitsarbeit – heraus. Als Hauptthemen für eine anwenderorientierte Einführung stellten sich vor allem eine fortwährende Kommunikation mit Mitarbeiter/innen, Top-Management und Schlüsselpersonen sowie eine genaue Zielformulierung heraus. Es ist wichtig, einen sofortigen Nutzen für Endanwender/innen zu erzielen und diese miteinzubeziehen. Bestehende Informationen sollen genutzt werden und Informationslücken analysiert und schrittweise geschlossen werden. Bei Wissensarbeiter/innen gilt es auch, Raum für Kreativität sowie Anerkennung zu schaffen. Technische Hilfestellung und Einschulungen sowie kurze Handouts können ebenfalls erfolgsentscheidend sein. Begleitende Maßnahmen müssen auch auf organisatorischer Ebene getroffen werden. Ein Controlling, eine Erfolgsmessung sowie ein Nutzensnachweis sind unabdingbar. Um in das Informationssystem nicht nur Daten hinzuzufügen und damit die Übersichtlichkeit zu gefährden, muss auch die Archivierungsthematik Berücksichtigung finden.

Abstract

An intern information system for the Austrian National Parks should be set up. Not only as support for the Austrian National Parks, but also for the cooperation between the individual national parks and their stakeholders. Therefore, the information system includes a common part and a special part for each national park. This paper deals with the analysis of the needed content for the information system. As an example, I chose the intern section of the Nationalpark Kalkalpen. The goal is to create a concept and to show how to introduce a new intern information system to NGOs. I focus on the user acceptance. In the literature part of this paper I focus on important factors to successfully introduce a new information system and knowledge management and explain their challenges. Empiricism has been used to verify or falsify many of the literature research findings. Based on the survey, a system selection and a first configuration could be done. This paper deals with the planning of an information system, the next steps of the designing and testing the new system, the implementation phase and the further development.

Employees would like an exchange of experience and information about the research activities of other parks in all areas of activity. The preparation of research results should be done for the general public. Also, the desire for networking between the main themes of Austrian National Parks – research, education and public relations – crystallized. The main topics for a user-oriented introduction are especially a continuous communication with employees, top management and key persons as well as a precise formulation of goals. It is important to get immediate benefits for end users and to include them in the whole process of developing the new information system. Existing information should be used and information gaps analyzed and gradually closed. In addition, it is important to give space for creativity and appreciation to the employees. Technical assistance and trainings as well as short handouts can also be essential for successfully introducing a new information system. Accompanying measures must also be taken at the organizational level. A controlling, a performance measurement as well as proof of usability are indispensable. In order to not only add data into the information system and thus endanger clarity, the archiving must also be taken into account.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	7
1.1	Problemstellung und Relevanz der Forschung.....	8
1.2	Forschungsfrage.....	9
1.3	Aufbau der Arbeit.....	10
2	Literaturanalyse – Theoretische Grundlagen	11
2.1	Informationssysteme.....	12
2.1.1	Informations- und Datenmanagement	13
2.1.2	Anwenderakzeptanz	14
2.2	Wissensmanagement	18
2.2.1	IT-gestütztes Wissensmanagement	21
2.2.2	Kollaborations- und Kooperationssysteme und deren Anforderungen	23
2.2.3	Herausforderungen und Einflussfaktoren	26
2.2.4	Spezielle Anforderungen der österreichischen Nationalparks	35
2.2.4.1	Öffentliche Einrichtungen und Non-Profit-Organisationen	35
2.2.4.2	Anforderungen der ISO 9001:2015	38
2.3	Zusammenfassung der Hauptergebnisse des theoretischen Teils	40
2.3.1	Kommunikation	41
2.3.1.1	Mitarbeiter/innen.....	41
2.3.1.2	Top-Management	41
2.3.1.3	Schlüsselpersonen	42
2.3.1.4	Zielformulierung.....	42
2.3.2	Nutzen	42
2.3.2.1	Bestehende Informationen nutzen	43
2.3.2.2	Fehlende Informationen und Quick-Wins	43
2.3.3	Raum für Kreativität.....	43
2.3.4	Technische Hilfestellung und Einschulungen	44
2.3.5	Controlling, Erfolgsmessung und Nutzungsnachweis	44
3	Empirische Forschung	45
3.1	Vorgehensweise und Forschungsdesign	45
3.1.1	Nationalparks Austria-Umfrage	46
3.1.1.1	Vorgehen zum Nationalparks Austria-Fragebogen	46
3.1.1.2	Erläuterungen zu den Inhalten des Fragebogens	48
3.1.1.3	Geplante Verwendung der Ergebnisse	50
3.1.2	Informationssystem nationalparkspezifischer interner Bereich	50

3.1.2.1	Vorgehen zum Nationalpark Kalkalpen-Fragebogen	50
3.1.2.2	Erläuterungen zu den Inhalten des Fragebogens	51
3.1.2.3	Geplante Verwendung der Ergebnisse	52
3.2	Auswertungskonzept	52
3.2.1	Ergebnisdarstellung Nationalpark Austria-Umfrage	52
3.2.2	Ergebnisdarstellung Nationalpark Kalkalpen-Umfrage	53
3.2.3	Vorgehen bei der Zusammenfassung und der Maßnahmenempfehlung	53
4	Ergebnisdarstellung	54
4.1	Ergebnisse Nationalparks Austria-Umfrage.....	54
4.2	Ergebnisse Nationalpark Kalkalpen-Umfrage.....	65
4.3	Zusammenfassung Ergebnisse empirischer Teil.....	77
4.3.1	Systemauswahl	77
4.3.2	Einstellung/Konfiguration.....	79
4.3.3	Quick-Wins und benötigte Informationen	82
4.4	Zusammenfassung empirischer Teil Nationalpark Kalkalpen.....	84
5	Konzept zur Einführung des neuen Informationssystems	87
5.1	Maßnahmen zur Umsetzung eines neuen Informationssystems.....	88
5.1.1	Design- und Testphase	88
5.1.2	Zielsetzungen detaillieren und Unterseiten weiter ausbauen	89
5.1.3	Benötigte Informationen weiter integrieren.....	90
5.1.3.1	Reihenfolge	90
5.1.3.2	Vorhandene Systeme nutzen	92
5.1.4	Technische Hilfestellung und Einschulungen	93
5.1.5	Archivierung.....	93
5.1.6	Raum für Kreativität.....	93
5.1.7	Controlling, Erfolgsmessung und Nutzungsnachweis	94
5.1.8	Zusätzlich empfohlene Maßnahmen für den Nationalpark Kalkalpen	95
5.2	Methodenreflexion	99
5.3	Ausblick	100
6	Literaturverzeichnis	102
7	Abbildungsverzeichnis	106
8	Tabellenverzeichnis	107
9	Abkürzungsverzeichnis	108
10	Anhang.....	109

1 Einleitung

*„Der Erfolgreichste im Leben ist der, der am besten informiert wird.“
(Benjamin Disraeli)*

Der Nationalpark Kalkalpen ist, ebenso wie die anderen sieben Nationalpark-Verwaltungen Österreichs, Mitglied des Dachverbandes Nationalparks Austria. Österreich hat sechs Nationalparks. Ein Nationalpark, der Nationalpark Hohe Tauern, reicht über drei Bundesländer. In Österreich fallen Naturschutzangelegenheiten in den Kompetenzbereich der Bundesländer, weshalb der Nationalpark Hohe Tauern drei Nationalpark-Verwaltungen mit jeweils einem Geschäftsführer, dem Nationalpark-Direktor, hat. Der Dachverband Nationalpark Austria besteht derzeit aus drei Mitarbeiter/innen und hat es sich zum Ziel gemacht, die Koordination und Durchführung von gemeinsamen Projekten, die dynamische Weiterentwicklung und Zusammenarbeit zu fördern und gemeinsame Interessen gemäß österreichischer Nationalpark-Strategie wahrzunehmen. Es werden vor allem Maßnahmen im Marketing und der Öffentlichkeitsarbeit durchgeführt und Erfahrungen sowie Organisations-, Ausbildungs- und Managementstandards ausgetauscht und einander angeglichen.

Ein benutzergerechtes Wissensmanagement zu entwickeln und zu installieren ist eine Maßnahme aus dem Bereich Forschung und Monitoring der Nationalpark-Strategie 2020+. (BMLFUW, 2017, S. 18) Auch im Bildungsbereich sieht die ISO 9001:2015 den Umgang mit „Wissen in der Organisation“ vor. (ÖNORM EN ISO 9001: 2015 11 15 03.120.10, S. 18)

Um für die Aufgabenstellungen die notwendige Kooperation zwischen den Nationalparks gemäß Nationalpark-Strategie und ISO 9001:2015 zu erleichtern, soll ein gemeinsames Informationssystem eingerichtet werden. Das Informationssystem soll einen allgemeinen Bereich für Nationalparks Austria-Projekte, aber bei Bedarf auch einen nationalparkspezifischen internen Bereich, für jeden einzelnen Nationalpark und deren Stakeholder, bieten. Der nationalparkspezifische Bereich wird am Fallbeispiel des Nationalparks Kalkalpen abgehandelt, da dessen Mitarbeiter/innen bereits erste Erfahrungen mit einem SharePoint-Server sammeln konnte und für Verbreitungsdaten als Datencenter für Nationalparks Austria fungiert.

Der Nationalpark Kalkalpen ist eine projektorientierte Non-Profit-Organisation, die aus zwei Firmen, der Nationalpark OÖ Kalkalpen GmbH und der Nationalpark OÖ Kalkalpen Service GmbH, besteht. Die Nationalpark OÖ Kalkalpen Service GmbH besteht aus vier Besucherinformationszentren mit Ausstellungen, einem Seminarhotel und einer Tischlerei. Die Hauptaufgaben eines Nationalparks sind Naturschutz, Forschung, Bildung, Erholung und Tourismus. Im Nationalpark Kalkalpen werden auch viele operative Tätigkeiten für den Verein Nationalparks Austria, dem Dachverband der österreichischen Nationalparks, ausgeführt. Wissensmanagement ist im Nationalpark-Plan, dem Strategiepapier des Nationalparks Kalkalpen, verankert. Seit dem Bestehen des Nationalparks Kalkalpen (Gründungsjahr 1997) haben sich durch den Forschungs-, aber auch den Bildungsauftrag viele Daten und Informationen angehäuft.

1.1 Problemstellung und Relevanz der Forschung

Die österreichischen Nationalparks haben ein sehr vielfältiges und einzigartiges Aufgabengebiet. Zu den Hauptaufgaben zählen Naturschutz, Forschung, Erholung, Tourismus und Bildung. Die österreichischen Nationalparks beschäftigen sich in vielen Bereichen mit ähnlichen Aufgabenstellungen. Durch eine Intensivierung der Zusammenarbeit zwischen den österreichischen Nationalparks können Kosten eingespart, Zeitaufwände minimiert und die Qualität der Arbeit verbessert werden. Da die räumliche Verteilung der Nationalparks in Österreich die Zusammenarbeit erschwert, soll, um die für die Zielerreichung von Nationalpark Austria notwendige Kooperation zu erleichtern, ein gemeinsames Informationssystem eingerichtet werden. Ziel des Informationssystems ist es, nicht nur den österreichischen Nationalparks und dem Dachverband eine Hilfestellung zur Zusammenarbeit zu bieten, sondern auch jeder Nationalpark-Verwaltung die Möglichkeit zu geben, einen internen Bereich und bei Bedarf auch Bereiche für deren Stakeholder, wie z.B. Nationalpark-Ranger/innen und -Partner/innen, einzurichten.

1.2 Forschungsfrage

Das Ziel dieser Arbeit ist die Entwicklung eines Konzeptes bzw. die Darstellung von Maßnahmen für ein neu einzuführendes internes Informationssystem.

Daher ergibt sich folgende relevante Forschungsfrage:

Wie kann ein Konzept für ein neu einzuführendes internes Informationssystem für eine Non-Profit-Organisation gestaltet sein?

Ein bekannter Erfolgsfaktor für die Einführung eines Informationssystems ist, den Mitarbeiter/innen auch tatsächlich jene Inhalte zur Verfügung zu stellen, die wirklich benötigt werden, um eine Informationsflut zu vermeiden. Dorn (1994, S. 13–19) Zudem sind sieben der österreichischen Nationalpark-Verwaltungen im Bildungsbereich nach der ISO 9001:2015 zertifiziert. Eine empfohlene Maßnahme der ISO 9001:2015 ist „Wissen bestimmen“ aus dem Bereich „Wissen in der Organisation.“ (ÖNORM EN ISO 9001: 2015 11 15 03.120.10, S. 18)

Daher ergibt sich folgende relevante Hilfsfrage:

Wie kann eine Bedarfs- und Akzeptanzanalyse für ein neu einzuführendes internes Informationssystem durchgeführt werden?

Mit Hilfe der wissenschaftlichen Literaturrecherche werden Erfolgsfaktoren für die Implementierung eines Informationssystems mit dem Schwerpunkt auf der Anwenderakzeptanz ermittelt und in der vorliegenden Arbeit berücksichtigt. Um eine Bedarfsübersicht der benötigten Inhalte eines Informationssystems zu erhalten, soll eine empirische Untersuchung mithilfe eines Online-Fragebogens durchgeführt werden. Bei dieser Befragung werden alle Mitarbeiter/innen der österreichischen Nationalparks befragt, wobei der Dachverband Nationalparks Austria die einzelnen Parks unterstützen kann. Zusätzlich werden bei der Befragung des Nationalparks Kalkalpen spezifische Inhalte für dessen internen und Stakeholder-Bereich ermittelt.

1.3 Aufbau der Arbeit

Im folgenden Abschnitt wird der Aufbau der Arbeit erläutert. Die Masterthesis besteht aus fünf Hauptkapiteln. **Kapitel eins** hat die Einleitung zur vorliegenden Arbeit repräsentiert. Hierfür wurden sowohl die Problemstellung und die Relevanz der Forschung, als auch die Forschungsfrage und die Abgrenzung erläutert. In **Kapitel zwei** werden nun die notwendigen theoretischen Grundlagen vorgestellt und beschrieben. Dafür werden zunächst die relevanten Schlüsselbegriffe Informationssystem und Wissensmanagement für die Arbeit beschrieben und definiert. Weiters werden noch spezifische Begebenheiten der österreichischen Nationalparks in Bezug auf diese Schlüsselbegriffe berücksichtigt. Anschließend folgen jeweils anwenderakzeptanzrelevante Inhalte sowie Erfolgsfaktoren und Herausforderungen beider Themen. Kapitel zwei wird durch die Zusammenfassung der ermittelten theoretischen Grundlagen beider Hauptschlüsselbegriffe abgeschlossen.

Kapitel drei präsentiert die empirische Erhebung, die im Zuge dieser Arbeit durchgeführt wurde. Dafür wird die Vorgehensweise und das Forschungsdesign zunächst erläutert, begründet und nachvollziehbar dargestellt. Auch das Auswertungskonzept wird geschildert.

In **Kapitel vier** werden die Ergebnisse der empirischen Forschung der Nationalparks Austria-Umfrage und der Nationalpark Kalkalpen-Umfrage getrennt dargestellt und beschrieben. Anschließend werden die Ergebnisse der Empirie rekapituliert und mit den Ergebnissen der Literaturrecherche verglichen und auf dieser Grundlage die Entscheidungen für die Auswahl, Einstellung und Konfiguration des Systems sowie der Aufbau und die zu übertragenden Inhalte für das Informationssystem getroffen und begründet.

Im **Kapitel fünf** befindet sich die Conclusio und die Beantwortung der Forschungsfrage sowie eine weitere Maßnahmenempfehlung für die nächsten Phasen der Einführung des Informationssystems inklusive Reihenfolge. Auf den Ergebnissen der Literatur und der Empirie beruhende für Nationalparks Austria und zusätzliche ermittelte Maßnahmen speziell für den Nationalpark Kalkalpen. Abschließend wird im Kapitel fünf sowohl eine inhaltliche, als auch eine persönliche Reflexion und ein Ausblick präsentiert.

2 Literaturanalyse – Theoretische Grundlagen

Im folgenden Kapitel werden zunächst die Kernbegriffe als Basis für die vorliegende Arbeit definiert. Ein Informationssystem enthält Informationen, die durch die Anwender/innen zu Wissen verarbeitet werden. Weiters stellt das zukünftige Informationssystem der österreichischen Nationalparks eine zentrale Wissensmanagementmaßnahme dar und soll den Wissensaustausch unterstützen. Als zentrale Themengebiete der vorliegenden Arbeit wurden daher Informationssysteme und Wissensmanagement ausgewählt. Die Masterarbeit beschäftigt sich mit einer nutzerorientierten Einführung eines Informationssystems, weshalb auch spezielle Literatur im Bereich des menschenbezogenen Wissensmanagements und der anwenderorientierten Softwareeinführung erläutert wird. Von den zwei zentralen Kernbegriffen werden zuerst die Definitionen ermittelt, klare Abgrenzungen beschrieben sowie deren Erfolgsfaktoren und Herausforderungen erläutert. Ein Teilbereich der Literaturrecherche setzt sich zudem gezielt mit der Einführung der zentralen Themen auseinander. Beide Bereiche haben spezielle Einführungserfolgsfaktoren, wo die Anwenderakzeptanz eine zentrale Rolle spielt. Die Bestimmung der dafür benötigten Variablen soll mithilfe der Rechercheergebnisse erfolgen und dargestellt werden. Ein Informationssystem ist Bestandteil und beruht auf den Richtlinien des Daten- und Informationsmanagements, weshalb auch diese Themenbereiche erläutert werden. Ein bekannter Baustein und Erfolgsfaktor vom Wissensmanagement ist es, Wissen zu identifizieren und das Wissen zur Verfügung zu stellen, dass auch wirklich benötigt wird. Auch beim Informationsmanagement ist es wichtig, die Informationsflut zu reduzieren. Um die benötigten Informationen und das benötigte Wissen zu identifizieren, wird nach dem Theorieteil eine Bedarfserhebung mit dem Endanwender/der Endanwenderin durchgeführt, um eine Eingrenzung vornehmen zu können. Hinsichtlich des Nutzens wird besonders auf die speziellen Gegebenheiten der österreichischen Nationalparks eingegangen, wie etwa Non-Profit-Organisationen, ISO-Zertifizierung, Forschungsdaten und Kommunikationsmittel, die aufgrund der unterschiedlichen Kollaborationen und Kooperationen mit ihrer räumlichen Verteilung österreichweit zunehmend notwendig sind.

2.1 Informationssysteme

Informationssysteme beeinflussen mehr denn je den Arbeitsalltag. Informationsmanagement und die damit verbundenen Informationssysteme wurden zu einer Kern- und Erfolgsschlüsselaufgabe von Betrieben. Ein Informationssystem dient zur Verarbeitung von Informationen und enthält Informationen, die Sachverhalte in einem Unternehmen beschreiben. Die zwei zentralen Elemente eines solchen Systems bilden daher Informationen und Kommunikationsmethoden. Schnelle Informationsflüsse werden immer mehr gefordert. Informationssysteme haben je nach ihrem Informationsspeicher einen semi- und unstrukturierten Charakter und dienen zur Kommunikation untereinander und als Basis für den Erkenntnisgewinn und können so zu Wissen führen. Ein wichtiger Faktor eines Informationssystems sind daher die Menschen, die mit der Organisation zu tun haben. Zum Managen von Informationen sind die Bausteine Informationszielbestimmung, Informationsidentifikation, Informationsakquisition, Informationsspeicherung, Informationsverarbeitung, Informationsübermittlung und -präsentation, Informationsnutzung, -bewertung und -verbesserung von Bedeutung. Die Integrationsfähigkeit von Informationssystemen ist für ihren Erfolg entscheidend. Für ein integrales Informationsmanagement werden Kompetenzen sowohl in der Technik als auch im sozialen, organisatorischen Bereich sowie in der Konzeption benötigt. Informationssysteme beinhalten daher nicht nur technische, sondern auch menschliche Teilsysteme. (Schönsleben, 2001, S. 3–37) Sie verfolgen nicht das gesonderte Ziel der Informationsbereitstellung und sind vielmehr als komplexe, soziotechnische Systeme zu verstehen, die insbesondere menschliche und maschinelle Komponenten berücksichtigen. Informationssysteme bezeichnen Systeme, die zur Deckung des Informationsbedarfes aufeinander abgestimmte, personelle, organisatorische und technischer Komponente, mithilfe von Software-Anwendungen erfüllen. Der bestmögliche Einsatz der Ressource Information im Hinblick auf die Unternehmensziele ist das Ziel des Informationsmanagements. Informationsmanagement gehört daher zu den ausschlaggebenden Komponenten der Unternehmensführung. (Krcmar, 2015, S. 7–11)

2.1.1 Informations- und Datenmanagement

Ein Informationssystem ist Teil des Informations- und Datenmanagements und soll daher dessen Richtlinien und Grundlagen berücksichtigen. Informationen bilden die Grundlage für Entscheidungen. Die rechtzeitige Bereitstellung von Informationen hat daher einen starken Einfluss auf die Wettbewerbsfähigkeit einer Organisation. Die Ziele des Informationsmanagements müssen durch das Datenmanagement unterstützt werden, somit bildet das Daten- und Informationsmanagement auch die Grundlage für das Wissensmanagement, welches primär human- und weniger technologiezentriert ist. Eine Ausgangssituationsbestimmung des Datenmanagements ist der erste Schritt zum integrierten Informations- und Wissensmanagement. In den meisten Unternehmen ist es bekannt, dass Daten und Informationen eine Art der Leistungserstellung darstellen, Information gilt als betriebliches Vermögen. In der betrieblichen Praxis ist ein mangelhaftes Daten- und Informationsmanagement dennoch gegenwärtig. Daten und Informationen werden nicht mit derselben Professionalität und Sorgfalt, wie klassische Produktionsfaktoren, behandelt, obwohl nicht nur ökonomische, sondern auch rechtliche Konsequenzen für ein Unternehmen dadurch entstehen können. Problemfelder beim Datenmanagement sind veraltete Auswertungen, unkontrollierte Datenredundanzen, mangelnde Datenqualität, eine fehlende einheitliche Datenbasis, wenige, nicht nachvollziehbare oder gleiche Auswertungen. Mitarbeiter/innen schaffen folglich ihre eigenen Datenbasen und Auswertungen. (Schwinn, Dippold, Ringgenberg, Schnider & Fedtke, 1999, S. 9–28)

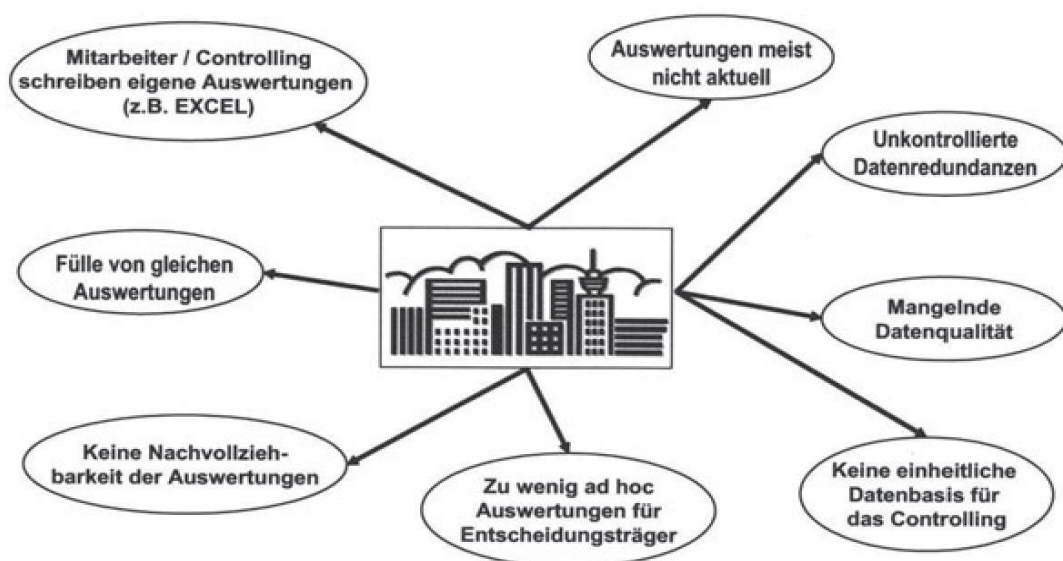


Abbildung 1: Praxisprobleme des Datenmanagements (Schwinn et al., 1999, S. 10)

Ein Informationsmanagementprozess beruht auf den Unternehmenszielen hinsichtlich der Strategie und besteht aus fünf Teilprozessen, der Informationsplanung, -beschaffung, -organisation, -nutzung, und -entsorgung. Bei der Informationsplanung soll vor allem die Anpassung zwischen dem objektiven Informationsbedarf, dem Informationsangebot und der Informationsnachfrage erfolgen. Die Informationsbeschaffung der benötigten Daten und Informationen kann intern im Unternehmen oder extern erfolgen. Hier besteht die Gefahr der Informationsüberladung, weshalb eine wesentliche Aufgabe der Informationsbeschaffung die Auswahl ist. (Schwinn et al., 1999, S. 29–48)

Der Informationsbedarf soll unter Berücksichtigung des Grades der Relevanz, der Differenzierbarkeit, der Qualität, der Zuverlässigkeit, der Aktualität und die Exklusivität der Information gemessen werden. Alle Anforderungen und Gegebenheiten einer Organisation müssen für die Bestimmung eines konkreten Informationsbedarfs berücksichtigt werden. (Bea & Haas, 2016, S. 283–284)

Knauer (2015, S. 49–55) fügt dem noch wichtige Aspekte der Vollständigkeit der Informationen und der Erreichbarkeit/Verfügbarkeit hinzu. Bei einer Informations-Positionsbestimmung, die zeigt, wie mit Informationen im Unternehmen umgegangen wird, gilt es zu berücksichtigen, dass der Aufbau einer IT-Infrastruktur nichts über die Informationsqualität aussagt.

2.1.2 Anwenderakzeptanz

Ein wichtiger Punkt in der Planungs- und Implementierungsphase eines Informationssystems ist das aktive Einbeziehen von Nutzerinnen/Nutzern. Das aktive Einbeziehen von Nutzerinnen/Nutzern erhöht die Akzeptanz der Software, sowohl bei der Individual- als auch bei der Standardsoftware. Akzeptanzprobleme haben meist funktionale, technische oder designbasierte Ursachen, denen mit der Miteinbeziehung der Endanwender/innen in der Planungs- und Implementierungsphase meist abgeholfen werden kann. Funktionale Probleme definieren sich in fehlenden, nicht zielführenden oder irreführenden Funktionen. Technische Schwächen zeigen sich in der Form von Abstürzen, längeren Ladezeiten und beziehen sich auf mangelhafte Hard- oder Software. Während designbasierte Schwächen nicht nur die Visualisierung betreffen, sondern vor allem die Benutzerfreundlichkeit eines Systems, wie z.B. einen zu komplexen Aufbau und dem damit verbundenen nicht Auffinden von benötigten Informationen oder Funktionen.

Die Phasen zur Einführung von Standardsoftware lassen sich in eine Auswahl-, eine Einführungs- und eine Betriebsphase mit unterschiedlichen Teilprozessen gliedern:

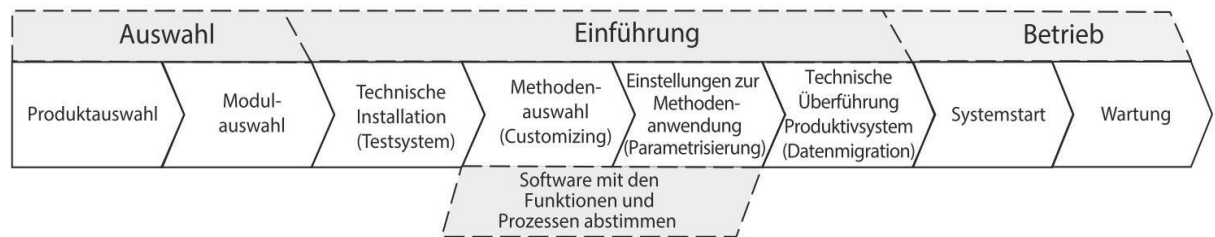


Abbildung 2: Phasen zur Einführung von Standardsoftware (Mertens et al., 2017, S. 142)

In der Auswahlphase werden zunächst Anforderungskataloge oder Pflichtenhefte definiert. Dafür sollen verschiedene gewünschte Funktionen und Anwendungsgebiete mit einer Prioritätenvergabe bei der Mitarbeiterin/dem Mitarbeiter eingeholt werden, um so folglich Muss- und Kann-Anforderungen definieren zu können. Auf dieser Basis soll anschließend eine Anbietermarktanalyse erfolgen. Zusätzlich empfiehlt es sich hier bereits vorhandene Systeme und Software-Anwendungen einer Organisation abzufragen. Die Kompatibilität eines Informationssystems mit den vorhandenen Gegebenheiten einer Organisation kann ausschlaggebend für die Auswahl der Technologie sein. Weiters ist es mithilfe der Prioritätenvergabe möglich, Teilmodule schrittweise nach ihrer Dringlichkeit in das Informationssystem einzuführen und zu integrieren.

Teil der Einführungsphase ist die technische Installation und Konfiguration der Software. In den meisten Fällen erfolgt die Installation und Konfiguration des Systems zuerst auf einem Testsystem. Nach Klärung und Abstimmung mit ausgewählten Endanwendern/Endanwenderinnen wird die getestete Lösung in das Produktivsystem übernommen und die Benutzeroberflächen werden eingestellt und angepasst. Das Design soll an die Corporate Identity der Organisation angeglichen und Stammdatenbestände auf ihre Qualität und Nützlichkeit geprüft und bei Bedarf importiert werden.

Sobald die Testphase abgeschlossen ist und das System in den Produktivbetrieb übernommen wird, beginnt mit dessen Debüt die Betriebsphase. Hier können weitere Anpassungen, auch im Bereich der Performance des Systems, erforderlich sein. Schulungsmaßnahmen sollen vor dem Systemstart stattfinden. Zur Betriebsphase zählt auch die Wartung des Systems, die nicht nur bei Individual-, sondern auch bei Standardsoftware nötig ist. Updates können Fehler beseitigen und dienen der

Funktionserweiterung. Der Aufwand des Implementierens von neuen Versionen ist unterschiedlich und hängt von der Größe und dem Umfang des Updates ab. Auch spielt die Kompatibilität des Updates oder der neuen Version mit den individuellen selbst erstellten und weiterentwickelten Komponenten eine große Rolle. (Mertens et al., 2017, S. 142–145)

Der menschliche Faktor muss während der Planungsphase und während des gesamten Projekts berücksichtigt werden, besonders bei dem Entwurf von Hard- oder Software. Wird dies nur in den Endstadien des Produktdesigns berücksichtigt, sind die Folgen bei Änderungen meisten sehr kostenintensiv und rufen eine Zurückhaltung bei Designänderungen hervor. Das Anwenden von menschlichen Faktoren zu Beginn des Prozesses ermöglicht es, Änderungen vorzunehmen und sowohl die Lerngeschwindigkeit, als auch die Effizienz und die Produktakzeptanz zu erhöhen. (Hutchison et al., 2013, S. 86–88)

Weitere kritische Erfolgsfaktoren für die Gestaltung serviceorientierter Informationssysteme aufgrund einer Kausalanalyse mit Gewichtungsvergabe fassten Aier, Bucher & Winter (2011, S. 77–79) zusammen. Hier zeigte sich die konkrete Definition der Ziele als wichtiger Erfolgsfaktor ab. Die Serviceorientierung einer Software bringt neben den technischen Herausforderungen auch managementbedingte Maßnahmen mit sich. Komplexitätstreiber sind mangelnde Entwurfsziele und zu großflächige Umsetzungsziele.

Seit Jahren beschäftigt sich die Akzeptanzforschung mit den personellen Widerständen gegenüber technischen Innovationen. Hier findet vermehrt das Technologieakzeptanzmodell, welches seit seiner Einführung vielfach empirisch überprüft und weiterentwickelt worden ist, seine Anwendung. Das Technologieakzeptanzmodell (TAM-Modell) beschäftigt sich mit dem Aspekt der Akzeptanz der Anwender/innen von neuer Informationstechnologie. Das Technologieakzeptanzmodell 3 nach Venkatesh & Bala (2008, S. 237–315) wurde als Grundlage für die vorliegende Arbeit ausgewählt, da diese die Aspekte des wahrgenommenen Nutzens und der wahrgenommenen einfachen Bedienbarkeit näher beschreiben, diese laut der oben angeführten Studie von Aier et al. (2011, S. 77–79) mit der höchsten Priorität versehen wurden und somit den größten Einfluss auf die Nutzungsintention und damit auf das gewünschte Nutzungsverhalten haben. Unter der Nutzungsintention wird die Absicht der Endanwender/innen die Software zu benutzen definiert, die sich folglich auf das Nutzerverhalten auswirkt. Der wahrgenommene Nutzen setzt sich hier aus fünf Teilbereichen zusammen: Die subjektive Norm, welche sich mit den persönlichen Eigenschaften der Endanwender/innen

auseinandersetzt, das Systemimage, dass sich mit dem Ruf des Systems und die Relevanz, die sich mit seiner Notwendigkeit beschäftigt, aber auch mit der Ergebnisqualität und den wahrgenommenen Ergebnissen der Endanwenderin/des Endanwenders. Bestandteile der wahrgenommenen Bedienbarkeit sind das Selbstvertrauen der Userin/des Users beim Ausführen der Software, das Verspüren von externer Kontrolle, die Systemangst, ein spielerischer Umgang mit einem Informationssystem sowie das wahrgenommene Vergnügen und die Benutzerfreundlichkeit der Software. (Jockisch, 2009, S. 237–239) Barhoumi (2016, S. 627–641) erweitert in einer aktuelleren Studie über eine E-Bibliothek das TAM-Modell noch mit externen Einflussfaktoren wie freier Zugang, Inhaltsreichtum und die Qualität der Inhalte sowie der Autoren.

Zum Thema der Benutzerfreundlichkeit hat Nielsen (1993, S. 115) zehn Grundsätze für Interaktions-Design verfasst:

1. Die Anwendung sollte der Anwenderin/dem Anwender sowohl für erfolgreiche als auch fehlerhafte Aktionen Feedback geben.
2. Die Anwendung soll Gemeinsamkeiten zur realen Welt aufweisen und die Sprache der Anwenderin/des Anwenders nutzen.
3. Anwender/innen sollen ein Freiheits- und Kontrollgefühl bei der Anwendung der Software spüren, die sich in Form von einer Fehlertoleranz und Vorausplanung zeigt. Z.B. sollte die Möglichkeit gegeben sein, Handlungen zu wiederholen oder rückgängig zu machen.
4. Die Konsistenz des Systems und die Einhaltung von Standards spielen eine wichtige Rolle. Hat sich ein Standard in anderen führenden bekannten Anwendungen etabliert, sollte dieser genutzt werden. Identische Kommunikation, z.B. keine unterschiedliche Benennung derselben Dinge, fallen auch unter diesen Punkt.
5. Die Fehlervermeidung soll mithilfe einer klaren Kommunikation und einem einfachen Design erfolgen.
6. Die Sichtbarkeit und Einfachheit von Anleitungen und notwendigen Informationen muss gegeben sein.
7. Flexibilität und Effektivität in Form von Abkürzungen oder weiteren Möglichkeiten, werden durch den Endanwender/die Endanwenderin als positiv wahrgenommen.
8. Ästhetik und minimalistisches Design, welches Erstinformationen für das Auge minimal darstellt, ist wichtig. Erstinformationen sollen so gering wie möglich gehalten werden und eine Auswahlmöglichkeiten für mehr Informationen bieten.

9. Fehlermeldungen müssen einfach gehalten werden und der Userin/dem User eine Lernmöglichkeit in Form von Vorschlägen geben.
10. Hilfe und Dokumentation sollen Usern/Userinnen in Anwendungen angeboten und einfach zugänglich gemacht werden.

2.2 Wissensmanagement

Mithilfe des Informationssystems, welches eine Unterstützung für das Wissensmanagement bieten soll, wird neues Wissen generiert. Träger von Wissen ist immer der Mensch, weshalb sich die Inhalte in diesem Kapitel vorrangig auf anwenderorientierte Werke aus dem Wissensmanagement beziehen. Vor allem wurde Literatur ausgewählt, welche zum Thema passend die Schnittstelle von IT und Wissensmanagement behandelt. Weiters wurde Literatur speziell für kleine und mittlere Unternehmen, welche aufgrund ihrer Eigenschaften und Anzahl an Mitarbeitern/innen zu den Strukturen der österreichischen Nationalparks passt, ausgewählt. Um die Begebenheiten der österreichischen Nationalparks zu berücksichtigen, beschäftigt sich der letzte Teil dieses Kapitels der Wissensmanagement-Recherche speziell mit den Anforderungen aus dem öffentlichen Bereich und der neuen ISO 9001:2015.

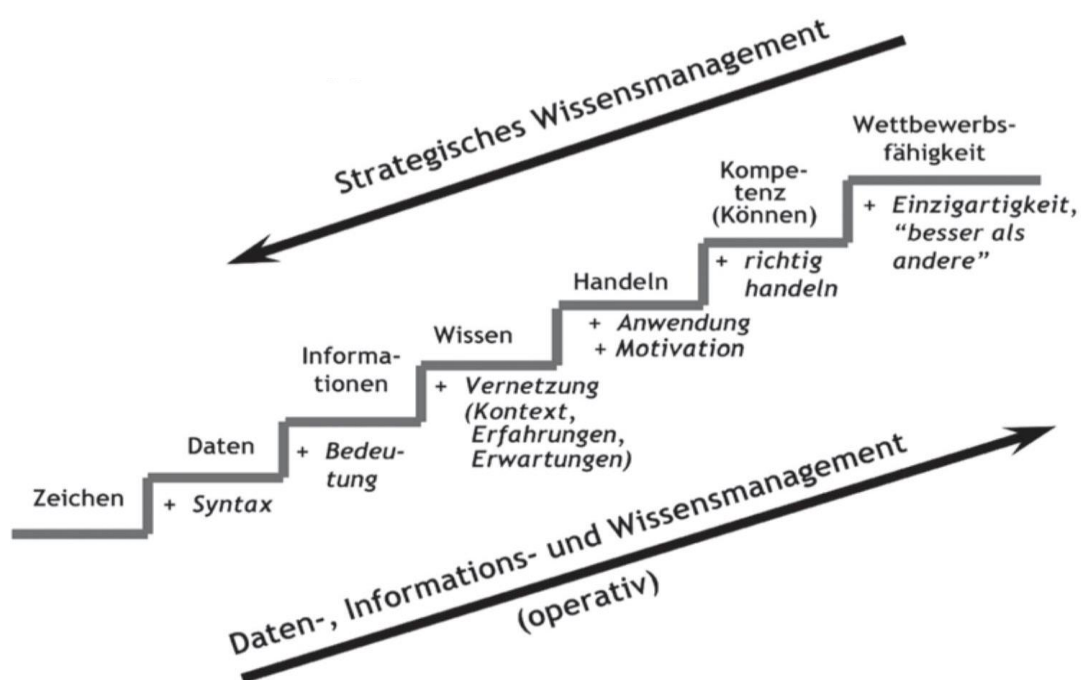


Abbildung 3: Die Wissenstreppe (North, 2016a, S. 37)

Die „Wissenstreppe“ von North (2016b, S. 5–8) lässt erkennen, dass ein Informationssystem sowohl das Daten- und Informationsmanagement als auch das Wissensmanagement betrifft. Viele Organisationen tätigen zuerst Handlungen im Bereich des Daten- und Informationsmanagements und bemerken anschließend, dass entsprechende Informationssysteme ohne begleitende organisatorische und motivierende Maßnahmen nicht ausreichend verwendet werden. Ein Informationssystem betrifft sämtliche Stufen der Wissenstreppe. Primär ist das einzuführende Informationssystem der Nationalparks zwischen den beiden Stufen „Informationen“ und „Wissen“ verortet, da es die Vernetzung von Informationen, Erfahrungen und Erwartungen im richtigen Kontext unterstützt und so Wissen bei der Anwenderin/dem Anwender entstehen kann.

Die sechs Kernprozesse des Wissensmanagements sind nach Probst, Raub & Romhardt (2012, S. 27–35) die Wissensidentifikation, der Wissenserwerb, die Wissensentwicklung, die Wissensverteilung, die Wissensnutzung und die Wissensbewahrung. Der primäre Schwerpunkt des einzuführenden Informationssystems der Nationalparks liegt auf den Kernprozessen des Wissenserwerbs und der Wissensverteilung. Die Inhalte der Masterarbeit beschäftigen sich durch die Bedarfsanalyse zusätzlich mit der Wissensidentifikation, weshalb im nächsten Absatz diese Prozesse genauer beschrieben werden:

Bei der Wissensidentifikation geht es um die Ermittlung und Darstellung von vorhandenem und benötigtem Wissen, unternehmensintern sowie extern. Dieser Prozess wird mithilfe der Bedarfsanalyse behandelt. Als Wissenserwerb wird der Erwerb des fehlenden Wissens, der durch die Bedarfsanalyse aufgedeckt werden soll, angesehen. Der Schlussteil der vorliegenden Arbeit behandelt den Prozess des Wissenserwerbes im Rahmen der Maßnahmenempfehlung. Bei der Wissensverteilung geht es um die Verteilung des bereits vorhandenen Wissens. Wichtig ist hier, dass die Mitarbeiterin/der Mitarbeiter die Informationen bekommt, die sie/er auch tatsächlich benötigt und keine Informationsflut entsteht. Hierzu soll gruppenspezifisch das relevante Wissen betrachtet und zur Verfügung gestellt werden. Die gruppenspezifische Analyse erfolgt mithilfe der Befragung, indem die Mitarbeiter/innen nach Tätigkeitsbereichen eingeteilt werden, weiters soll das Informationssystem den Prozess der Wissensverteilung unterstützen.

Das Konzept der Kernprozesse wurde von Probst et al. (2012, S. 33) um zwei für den Erfolg ausschlaggebende operative Managementprozesse, die Wissensziele und die Wissensbewertung, erweitert. Bei den Wissenszielen werden normative, operative und strategische Wissensziele unterschieden. Normative Wissensziele sollen eine wissensbewusste Unternehmenskultur schaffen und damit die Voraussetzungen für Wissensmanagement sein. Strategische Wissensziele legen den künftigen Bedarf fest und unterstützen die Unternehmensziele. Die operativen Wissensziele beschreiben konkrete Wissensmanagement-Maßnahmen für die Umsetzung der normativen und strategischen Wissensziele und werden dementsprechend regelmäßig angepasst. Der zweite Management-Wissensprozess ist die Wissensbewertung, die sich mit der Messung und der Beurteilung der Erreichung der Wissensmanagementziele auseinandersetzt. Bei der Definition von Wissenszielen muss auch die Möglichkeit der Erfolgsmessung beachtet werden.

Daten werden in Zusammenhang gesetzt zu Informationen, die der Mensch zu Wissen verarbeiten kann. Die Qualität von Daten und Informationen hängt davon ab, ob das erkennende Subjekt die Informationen dann auch zu Wissen weiterverarbeiten kann. Wissen entsteht im Kopf des Menschen und wird in Inhalts- und Handlungswissen eingeteilt. Zusätzlich kann dieses Wissen in explizierbares (kodierbares, artikulierbares Wissen) und nicht explizierbares Wissen geteilt werden. Nicht explizierbares Wissen ist höchstens demonstrierbar (z.B. Gesang). Information in der richtigen Qualität, zur richtigen Zeit, am richtigen Ort, für die richtige Zielgruppe, zur Verfügung zu stellen, ist meistens das Ziel des Informationsmanagements. Dafür gilt es zu fragen, wer welche Information benötigt, was die richtigen Informationen sind und wie diese am besten verteilt werden. (Hasler Roumois, 2010, S. 77–81)

Hinzu kommt, dass der internationale Austausch von digitalen Texten, Bildern, usw. mit den Suchfunktionen, die das Internet unterstützt, neue Suchstrategien anbietet. Endanwender/innen, die wissen, was und wie sie suchen, können enormen Gewinn aus externen Informationen gewinnen. (Probst et al., 2012, S. 91)

„Information wird immer mehr zur Holschuld, der effektive Umgang mit der Informationsflut wird zur Schlüsselqualifikation. Mitarbeiter sollten in ihrer Arbeit von der Organisation durch eine Infrastruktur unterstützt werden, welche die interne und externe Orientierung [...] erleichtert“. (Probst et al., 2012, S. 91)

2.2.1 IT-gestütztes Wissensmanagement

Informationen und Wissen haben einen Zusammenhang, sind aber nicht dasselbe. Wissen entsteht aus Informationen, die die Effektivität von Wissensmanagement beeinflussen. Diese Erkenntnisse sollen auch in die Beschaffenheit der IT-Infrastruktur miteinbezogen werden. Es herrscht meistens ein Informationsüberschuss, auf den umfangreiche und kostenintensive Suchen folgen. Mit informationstechnischen Werkzeugen kann dies enorm verbessert werden, dieses Thema soll aber zentral menschenbasiert bei Wissensmanagementinitiativen seine Berücksichtigung finden. Die Informationstechnologie steigert lediglich die Effizienz. Die IT wirkt, richtig eingesetzt, als Katalysator. (Weissenberger-Eibl & Borchers, 2007, S. 28–30)

Ein effektiver und effizienter Umgang mit der Ressource Wissen ist das Ziel des Wissensmanagements. Wissen ist an Personen gebunden, weshalb der Mensch mit seinem persönlichen Wissen im Zentrum des Wissensmanagements steht. Der Wissensaustausch zwischen Personen erfolgt im wechselseitigen Transfer von Informationen, womit der Mensch und seine Fähigkeit zur Kommunikation, zum Wissenstransfer und Informationsaustausch das Hauptthema bildet. Es wird zwischen implizitem und explizitem Wissen unterschieden. Explizites Wissen steht in Form von Dokumenten etc. zur Verfügung. Implizites Wissen ist in den Köpfen der Menschen und nur teilweise explizierbar. Dieses explizierbare Wissen kann in Form von Daten gespeichert werden, auf die dann mithilfe entsprechender Technologien zugegriffen wird. Daher darf der Mensch, auch wenn die Konzentration auf IT-System-relevante Sachverhalte liegt, nicht vergessen werden. Das Thema Wissensmanagement ist jedoch sehr eng mit der Entwicklung in der Informations- und Kommunikationstechnik verknüpft.

Wissen stützt sich auf Daten und Informationen und ist personengebunden. Der direkte Nutzen aus eingesetzten Systemen, um Wissensmanagementziele zu erreichen, ist schwer messbar. In den Vordergrund rückten in den letzten Jahren immer mehr Teamplattformen als Hilfestellung. Diese Teamplattformen dienen dazu, gemeinsame Ablageorte zu strukturieren und Koordination- und Kommunikationsfunktionen abzubilden. Auch auf Basis der Wiki-Technologien werden wesentliche Wissensbasen geschaffen, die in dauerhafter Be- und Überarbeitung sind. Eine Abschätzung der eingesetzten Systemplattformen ist schwierig und kompliziert, da die gängigsten Systeme einsatzgebietsunabhängig eingesetzt werden und nicht einem Bereich zurechenbar sind (Beispiel Groupware). Bei

OpenSource-Lösungen kann aufgrund ihrer kostenlosen Nutzung auch kein Markt- und Verkaufswert geschätzt werden. Trends bei Wissenssystemen zeigen sich dennoch vor allem in der Nutzeraktivierung durch eigene Beiträge, arbeitsprozessnahe Darstellungen und die Arbeitsprozessintegration. Vor allem aber auch die Vernetzung von Wissensträgern über räumliche und zeitliche Distanzen expandiert zunehmend. (Hofmann & Jarosch, 2011, S. 7–15)

Die Wissensmanagementprozesse können durch eine Vielzahl von Anwendungen in ihren Handlungsfeldern unterstützt werden. Die Wissensziele werden je nach ihrer Ziel-Art ebenfalls dazugehörigen Handlungsfeldern und somit einzelnen Anwendungen zugeordnet:

Handlungsfeld	Anwendungen/Applikationen
Inhalte	Content-Management-Systeme Dokumentenmanagement-Systeme Office Systeme
Zusammenarbeit	Groupware Workflow-Systeme Community-Systeme Awareness Video-Konferenz Applikation Sharing E-Mail Group Info. Management
Kompetenz	Kompetenz-Management-Systeme E-Learning-Systeme Human-Resource-Management-Systeme
Orientierung	Suchmaschine Portalserver Personalisierungs-Server Taxonomie-Systeme

Abbildung 4: Zuordnung von Anwendungen zu den einzelnen Handlungsfeldern (Frey-Luxemburger, 2014, S. 70)

Um die Vielzahl der Informationssysteme möglichst gering zu halten, empfiehlt es sich, eine Software auszuwählen, die großteils alle Handlungsfelder und die dafür benötigten Funktionalitäten abdeckt.

Gerade bei räumlich verteilten Teams, wie die Mitarbeiter/innen der österreichischen Nationalparks, erfordert die Zusammenarbeit heutzutage ein Software-Tool. Neben Werkzeugen und Tools für den Kommunikationsaustausch sind aber auch die Ablage und die Archivierung von benötigten Informationen und Dokumenten, die für einen regen Teamaustausch notwendig sind, wichtig. Teams müssen miteinander kommunizieren. Das Fehlschlagen von Projekten lässt sich oft auf einen fehlenden Kommunikationsaustausch der Teammitglieder zurückführen, beispielsweise wenn eventuelle Informationen und

Ergebnisse nicht preisgegeben werden. Ein reger Kommunikationsaustausch im Team ist zeitintensiv und mit herkömmlichen traditionellen Methoden mittlerweile zu kostenintensiv. Hier müssen Kompromisse erfolgen, denen früher mithilfe von Hierarchien abgeholfen wurde. Dieser Stil ist sehr konventionell und wird gerade dort, wo Informationen zum Produktionsfaktor geworden sind, wie dies bei den österreichischen Nationalparks der Fall ist, nicht empfohlen. Alternativen bietet hier die Informations- und Kommunikationstechnologie mithilfe von Kollaborations- und Kooperationssystemen. (Frey-Luxemburger, 2014, S. 120–137)

Da die österreichischen Nationalparks kollaborative Tätigkeiten über zeitliche und räumliche Distanzen durchführen sollen, ist eine Groupware als Informationssystem geeignet. Bekannte und moderne Kollaborationssoftware sind laut einem aktuellen Beitrag von Biesel und Hame (2018a, S. 149–158) MS SharePoint, Intrexx Share von United Planet und Lotus Domino von IBM. Vor allem gilt es auch hier, die konkreten Anforderungen und Erwartungen zu definieren. Biesel und Hame fügen auch noch den Faktor der Mehrsprachigkeit hinzu und stellen die flexible Benutzerrollengestaltung und eine leichte Schreib- und Leserechtevergabe in den Vordergrund. Prioritär werden hier auch die Schnittstellen und die Komptabilität mit anderen Systemen dargelegt. Zudem sollte der flexible Gebrauch auf verschiedenen Endgeräten, vor allem auf mobilen Endgeräten, die durchaus auch jüngere Mitarbeiter/innen ansprechen, berücksichtigt werden. Die Zukunftsfähigkeit und die damit verbundene Weiterentwicklung der Anwendung muss gegeben sein, daher empfiehlt es sich, einen namenhaften Anbieter auszuwählen. Der Portalmarkt soll vorab evaluiert werden und nach Bedarf und Möglichkeit empfiehlt es sich, auch Referenzkunden anzusprechen.

2.2.2 Kollaborations- und Kooperationssysteme und deren Anforderungen

Hierzu gibt es zahlreiche Standardsoftware, mit verschiedenen Funktionen, die Geschäftsprozesse optimal unterstützen. Bei spezifischen Anforderungen können diverse Standardsoftwareprodukte individuell weiterentwickelt werden. Durch Analysen der Anwendungsbereiche soll abgeklärt werden, ob eine Standardsoftware ausreicht oder eine Individualentwicklung benötigt wird. In den meisten Fällen ist eine Standardsoftware ausreichend, wenn das Unternehmen flexibel und bereit ist, bei Bedarf organisatorische Änderungen in unterschiedlichen Bereichen zu vollziehen. (Mertens et al., 2017, S. 132)

Dokumentenmanagementsysteme (DMS) verwalten ein Dokument von der Erstellung, Weitergabe und Aktualisierung bis zur Archivierung oder Löschung. Sie begleiten den gesamten Lebenszyklus des Dokuments und verwalten große Dokumentenbestände. Contentmanagement Systeme (CMS) funktionieren ähnlich. Sie verwalten vorrangig Dokumentangaben über Inhalt, Aufbau und Design und ermöglichen so eine kombinierbare, darstellungsunabhängige Publikation von Inhalten. Groupware-Systeme helfen bei verschiedensten Arten der Kommunikation, Koordination und Kooperation zwischen Menschen. Workflow-Funktionen beschleunigen standardisierte Abläufe. Es gibt ganze Knowledgemanagement-Systeme, die die verschiedensten Funktionen, Daten, Dokumente- und Contentmanagement, Informations- und Wissenspräsentation und Kollaboration in Form von Workflow, Groupware und Kommunikationsunterstützung kombinieren. Unter Wissensplattformen und Portalen wird die Zusammenstellung verschiedener Datenquellen und Applikationen für bestimmte Zielgruppen oder Tätigkeiten verstanden. Eine Plattform ist ein Portal, sobald dieses individualisierbar ist und weitere Plattformen oder Applikationen öffnet. Dies findet meist webbasiert statt. Hier werden drei verschiedene Typen unterschieden: Die Informationsplattform beinhaltet spezielle Informationen, die Arbeits- oder Entscheidungsprozesse unterstützen. (z.B. Intranet, Reports-Oberflächen), das Personal-Informationssysteme, welches meist eine Einweg-Kommunikation aufweist und Kommunikationsplattformen, diese neben der Informationsbreitstellung zusätzliche Kommunikationsmöglichkeiten (z.B. Chat, Diskussionsforen) bieten. Auch gibt es Transaktionsplattformen, die der Anwenderin/dem Anwender beim Abwickeln von Handlungen helfen (z.B. Online-Shop) und die häufig mit Workflowfunktionen kombiniert sind. Internetdienste, die Benutzer/innen miteinander verbinden und so die Kommunikation und Kollaboration fördern, werden als Social Software (z.B. Weblogs) bezeichnet. Ein Wiki beinhaltet ein integriertes Redaktionssystem, bei dem die Nutzer/innen auch Inhalte bearbeiten können. (Hasler Roumois, 2010, S. 88–92)

Frey-Luxemburger (2014, S. 126–137) behandelt bewährte Groupware-Systeme, indem diese unter Kollaborations- und Kooperationssysteme eingeteilt werden. Als Kollaborationssysteme gelten Systeme mit schwachen Koordinationskomponenten, die aber in vielen verschiedenen Anwendungsfällen die Zusammenarbeit unterstützten, wie z.B. OX OpenXchange, Microsoft SharePoint Server und IBM Lotus. Projektmanagement-Software, wie z.B. Microsoft Project, blue ant, fx-project, hingegen werden für ein rein kooperatives Arbeiten verwendet, mit Schwerpunkt auf der Koordination und nicht auf der gemeinsamen Umsetzung. Aufgrund von gemeinsam durchzuführenden Maßnahmen für Nationalparks Austria-Projekte sind daher reine Kooperationssysteme nicht relevant. Biesel

& Hame (2018b, S. 190) fügen in einer aktuellen Auflistung von Anbietern für Kollaborationssysteme in Form von Portallösungen zu MS SharePoint und IBM Lotus noch Intrexx, Coyo, bitrix24, Xelox, Linchip, Just Social, IBM Connections, Microsoft Yammer, Jive Software und Salesforce Chatter hinzu.

Durch die Einführung eines Tools erhoffen sich Organisationen, die Kollaboration im Unternehmen zu erleichtern und zu verbessern. Das Tool sollte aber dabei nicht im Vordergrund stehen, sondern die Implementierung eines Werkzeuges zur Führung und zur Zusammenarbeit. Hauptthemen sind hier, Informationen zur Verfügung zu stellen und den Wissensaustausch zu fördern. Die Einführung einer solchen Software ist kein reines IT-Projekt. Als vordergründiges Ziel wird hier die Vernetzung der Mitarbeiter/innen untereinander und mit externen Kollaborations- und Kooperationspartner/innen gesehen. Die Einführung einer solchen Anwendung erfordert ein professionelles Projektmanagement. Hierfür gilt es eine Projektgruppe zu gründen, in welche auch der Betriebsrat miteinzubeziehen ist. Eine Bedürfnissammlung der Mitarbeiter/innen, sowohl auf technischer und organisatorischer als auch sozialer und kultureller Basis, muss vorab erfolgen. Funktionalitäten und Schnittstellenkompatibilität von bereits eingesetzter Software ist zu berücksichtigen. Die Umsetzung der Ergebnisse empfiehlt sich schrittweise zu planen und durchzuführen. Mithilfe einer Pilotgruppe sollen bei einer Softwareeinführung vorab Tests erfolgen. Um mehr Akzeptanz zu schaffen ist es wichtig, Multiplikatoren in diese Pilotgruppe zu integrieren. Weiterentwicklung und Pflege müssen auf organisatorischer und personeller Ebene festgelegt und kommuniziert werden.

Beliebte Inhalte eines Kollaborationssystems für Mitarbeiter/innen sind Activity-Streams in Form einer unternehmensweiten, öffentlichen Kommunikation, ähnlich wie bei bereits vorhanden Social Networks. Hilfreiche Standarddokumente (z.B. Checklisten, Vorlagen, Formulare, Telefonlisten, Infos für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter/innen etc.) müssen ebenfalls in solchen Portalen Platz finden und können einen Quick-Win für Mitarbeiter/innen darstellen. Endanwender/innen sollten Inhalte mit Schlüsselwörter versehen können, um diese für eine spätere Suche leichter auffindbar zu machen. Des Weiteren erfreuen sich Teamräume großer Beliebtheit, besonders für Projektgruppen, um Vorabinfos zu Meetings zu verteilen oder für die gemeinsame Dokumentenbearbeitung. (Biesel & Hame, 2018a, S. 188–190)

Eine Klassifikation der Informationsobjekte, die das Informationssystem beinhalten soll, ist eine Grundvoraussetzung, um die passende Softwarelösung zu finden. Es ergeben sich je

nach Informationsobjekt unterschiedliche funktionale Anforderungen, auch in puncto Lebenszyklus, an Dokumentenmanagement- sowie an Content-Management-Systeme. Der Lebenszyklus von Informationsobjekten reicht von ihrer Entstehung über ihre Ablage, zur Suche und weitere Bearbeitung bis hin zu ihrer dauerhaften Archivierung und Löschung. (Frey-Luxemburger, 2014, S. 92–95)

Um nicht nur Mitarbeiter/innen, sondern auch Manager/innen effektiv zu unterstützen, müssen diese informiert werden. Um diese Informationen ausreichend mithilfe eines Informationssystems zur Verfügung zu stellen, sollen folgende Anforderungen durch das System für Entscheidungsträger/innen abgedeckt werden:

- Informationsversorgung und Entscheidungsunterstützung
- detaillierte Anwendungsmöglichkeiten mit Zugriff auf die zentrale Datenbasis des Unternehmens (Auswertungen, Kommunikation und Datenaustausch)
- Berücksichtigung organisationspezifischer Strukturen und Abläufe
- rasche, anpassungsfähige, selbständige und einfache Handhabung

(Petzold & Westerkamp, 2017, S. 60–62)

2.2.3 Herausforderungen und Einflussfaktoren

Die Herausforderungen im Umgang mit Wissen sind vielfältig. Kleine und mittlere Unternehmen (KMU) stehen vor der Herausforderung, Wissensmanagement im Tagesgeschäft mit knappen Ressourcen einzuführen. Bei mittelständigen Unternehmen zeigt sich als zentrales Wissensmanagement-Problem die Integration von neuen Mitarbeitern/innen, aber auch die konsequente Nutzung des bestehenden Wissens. Hauptbarrieren für Wissensmanagement in KMUs sind der Zeitmangel und die damit auch fehlende Bereitschaft der Mitarbeiter/innen für den Mehraufwand. Kommunikation und Motivation sind zentrale Anhaltspunkte, um diesen Umständen und ihren Folgen der mangelnden Nutzung entgegenzuwirken.

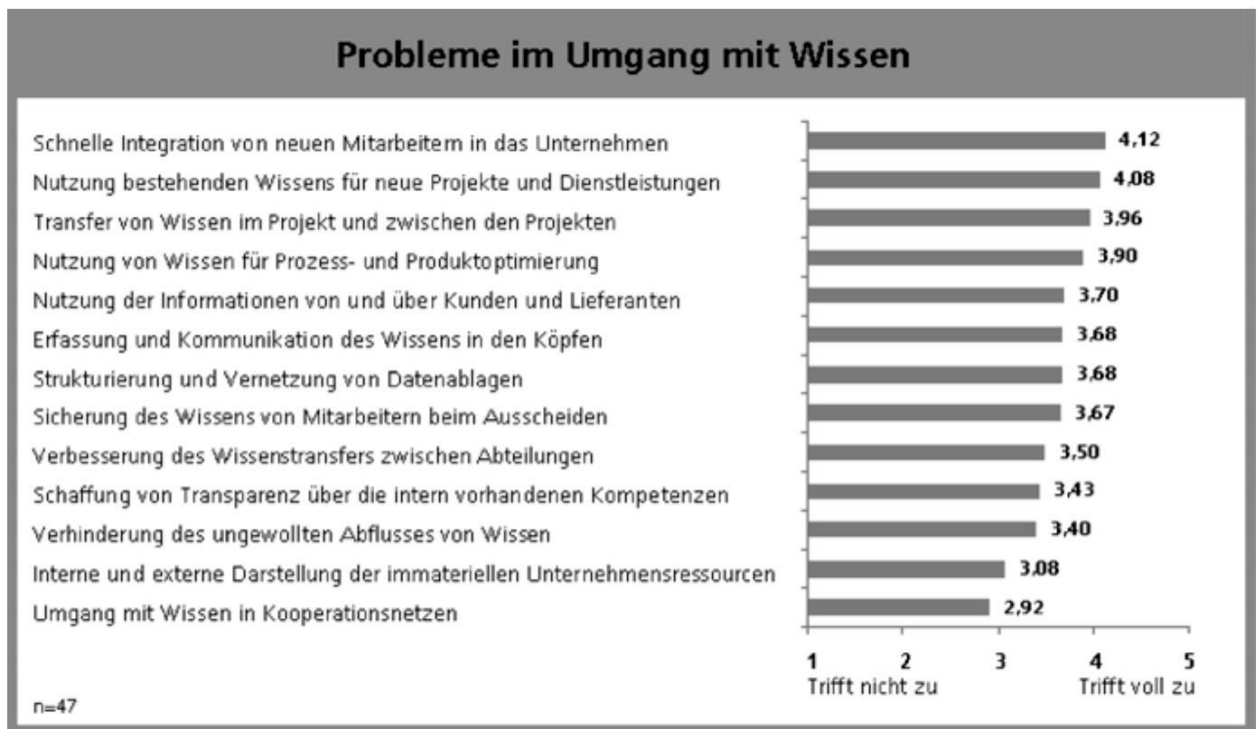


Abbildung 5: Probleme im Umgang mit Wissen in KMU (Voigt & Seidel, 2016, S. 10)

Kohl, Mertins und Seidel (2016, S. 9–32) gliedern die Phasen für ein Wissensmanagementprojekt für KMUs und sind der Meinung, dass Wissensmanagementprojekte vor allem in der Umsetzungsphase scheitern. Bei den Stärken- und Schwächen-Analysen zeigt sich meist noch eine hohe Beteiligung der Mitarbeiter/innen. Bei der Umsetzung der darauffolgenden beschlossenen Maßnahmen sinkt jedoch meist auch das Interesse und Engagement der Mitarbeiter/innen.

Phasen	Aufgaben
Initialisierung und Strategie	<ul style="list-style-type: none"> • Zielklärung • Sensibilisierung für Nutzen und Barrieren • Identifikation von möglichen Treibern und Multiplikatoren
Analyse	<ul style="list-style-type: none"> • Geschäftsprozess/Wissensdomänen definieren • Defizite und Potenziale aufdecken • Handlungsfelder aufweisen
Ziele und Lösung	<ul style="list-style-type: none"> • Zielsetzung • Ziele festlegen und kommunizieren • Erfolgsindikatoren definieren
	<ul style="list-style-type: none"> • Lösungsauswahl & Konzeption • Lösungen auswählen und ggf. anpassen • Integration in Organisation überprüfen • Begleitende Maßnahmen festlegen
	<ul style="list-style-type: none"> • Einführungsplanung • Einführungsplan erstellen und Teilprojekte abstimmen • Multiplikatoren einbinden • Ressourcenplanung
Umsetzung	<ul style="list-style-type: none"> • Integration in die Prozesse • Qualifizierung der Mitarbeiter • Erarbeitung von Hilfsmitteln und techn. Implementierung
Bewertung und Transfer	<ul style="list-style-type: none"> • Erfolgsindikatoren messen und darstellen • Entscheidungsgrundlage verbessern • Erfahrungen auswerten
	<ul style="list-style-type: none"> • Nachhaltige Umsetzung von Maßnahmen • Definition von Verbesserungsansätzen • Aufbereitung und Kommunikation der Erfahrungen

Abbildung 6: Einführungsprozess für Wissensmanagement (Finke, 2016, S. 24)

Passende unterstützende Kommunikationsmöglichkeiten gibt es zu jeder Phase des Einführungsprozesses eines Wissensmanagement-Projektes. Bei der ersten Phase der Initialisierung und Strategie sollen informelle Besprechungen, Kick-Off-Veranstaltungen und ein Statement der Geschäftsführung als deutliche Signalisierung des Topmanagements und dessen Unterstützung für das Projekt erfolgen. In der Phase der Analyse können ebenfalls Besprechungen, aber auch E-Mails sowie Befragungsinstrumente herangezogen werden. Auch Infomaterial kann eine Kommunikationsform sein und eine positive Stimmung bei den Mitarbeiter/innen bewirken. In der Phase der Ziele und Lösung sollte ein Ziel-Workshop stattfinden, Infomaterial ausgeschickt und Projektgruppen gebildet werden. In der Phase der Umsetzung ist es wichtig, Multiplikatoren zu identifizieren und einzubinden. Mitarbeitergespräche können hier ebenfalls genutzt werden, um Wissensmanagement-Projekte zu thematisieren. Die Übermittlung von Prototypen an die Betroffenen, um mentale Modelle vorab anzugleichen und bei Bedarf frühe Korrekturmaßnahmen einzuleiten, schafft nicht nur Akzeptanz, sondern ist auch im Vergleich zu späten Designkorrekturen kostensparend. Kommunikation

in der Phase der Bewertung und des Transfers kann mithilfe von Storytelling, Lessons-Learned und Leitfäden oder Handbüchern erfolgen. Dies kann auch in Mitarbeiterzeitschriften, Rundbriefen oder Ähnlichem integriert werden.

Weitere Erfolgsfaktoren konnten durch 15 Beispiele von Unternehmen definiert werden. Einer ist die Priorität gegenüber dem Tagesgeschäft, gerade zu Beginn sollte diese durch die Geschäftsführung hoch angesetzt werden. Vor dem offiziellen Start muss eine Analyse über das derzeitige Wissensmanagement stattfinden. Den aktuellen Umgang mit Wissen zu erkennen, ist vor allem in der Startphase wichtig. Beispielsweise kann diese auch in der Form eines WM-Audits stattfinden.

Die Vorgehensweise für ein WM-Audit, um den aktuellen Umgang mit Wissen zu erkennen gliedert sich in Vorbereitung, Durchführung, Auswertung, Feedback und Umsetzung. In der Vorbereitung erfolgt die Bestimmung der Zielgruppe und Fragen in Abstimmung mit dem Betriebsrat werden ausgearbeitet. Bei der Durchführung werden die Teilnehmer/innen eingeladen den Fragebogen auszufüllen und die Erhebung der Daten soll max. 30 Minuten pro Mitarbeiter/in dauern. Für die Auswertung wird die Analyse und Aufbereitung der Daten und die Identifikation nach den Handlungsfeldern empfohlen. In der Feedbackphase ist es wichtig, die Mitarbeiter/innen über die Ergebnisse zu informieren inklusive einer Zieldefinition und Maßnahmen-Priorisierung. Die Umsetzung beinhaltet die Planung und Realisierung der ermittelten Maßnahmen.

Vor allem mithilfe der Kommunikation des Nutzens können Veränderungen beim Verhalten bei der Mitarbeiterin/dem Mitarbeiter bewirkt werden. Quick-Wins, informelle Kommunikation wie Multiplikatoren in das Projekt einzubinden, ist erfolgsentscheidend. Es empfiehlt sich, kleinere Vorhaben nacheinander zu implementieren und schrittweise umzusetzen. Ein regelmäßiges Controlling der Nutzung, um diese durch die Mitarbeiter/innen langfristig zu sichern, soll implementiert werden. (Kohl, Mertins & Seidel, 2016, S. 24–34)

Gehrlein (2016, S. 27–29) identifiziert treffend vier Erfolgsfaktoren, wobei die Kommunikation ebenfalls ein zentraler Punkt im Sinne eines begleitenden Einführungs- und Kommunikationskonzeptes ist. Die Probleme bei der Einführung von Wissensmanagement-Systemen lassen sich häufig auf die mangelnde Integration und die unzureichende Ausrichtung auf die Mitarbeiter/innen zurückführen. Weiters ist auch die Software sehr wichtig, vorrangig behandelt sie eine intuitive Bedienung und die Integration von

Austauschmöglichkeiten. Zusätzlich hat auch die Kultur einen großen Einfluss auf den Erfolg. Ein Wissensaustausch wird durch Vertrauen gefördert. Die Bereitschaft steigt mit dem Erkennen der Notwendigkeit der Wissensteilung. Auch Gehrlein identifiziert die Führung als wichtigen Erfolgsfaktor. Er fügt als weiteren Erfolgsfaktor hinzu, die Selbstorganisation der Mitarbeiter/innen nicht durch das System zu behindern und diese immer noch zuzulassen. Es bedarf eines Raumes für Kreativität, besonders für Wissensarbeitende. Die Erkenntnis, dass Wissensmanagement kein reines IT-Projekt ist, ist erfolgsentscheidend. Es ist ein Zusammenspiel von Mensch, Organisation und Technik, wie beim TOM-Modell.

Zu der Technologie-Dimension zählen die IT-Infrastruktur und der Zugriff zur vorhandenen technologischen Infrastruktur sowie die Technologieaffinität. Zur Technologie-Dimension zählen Aspekte, wie z.B. ob die Mitarbeiter/innen technologieaffine und an den Umgang mit Technologien gewöhnt sind oder welchen Stellenwert Technologien im Unternehmen haben.

Bei der Organisations-Dimension stehen die Unternehmenskultur und die bisherige Geschichte des Wissensmanagements im Fokus, aber auch welche Fehlerkultur derzeit herrscht und mit welchen Werten Wissensmanagement in der Organisation belegt ist.

Zur Dimension Mensch gehören die einzelnen Mitarbeiterprofile und deren Bildungshintergrund sowie welchen Stellenwert bisherige Erkenntnisse und Erfahrungen aus der Praxis im Unternehmen haben. Zur Dimension Mensch zählt Gehrlein aber auch die Führung. Wie leben Vorgesetzte das Thema Wissensweitergabe? Ist Wissen Macht oder wird Wissen weitergegeben?

Helm, Meckl & Sodeik (2007, S. 220–230) systematisieren die Erfolgsfaktoren von Wissensmanagement auf Basis der bisherigen empirischen Forschungsergebnisse in die Dimension Personal, welche Personalführung, -motivation und -entwicklung beinhalten. In die Dimension Kultur, in der sich die Unternehmenskultur und die Mitarbeiterfluktuation befinden sowie das Profil der Akteure mit ihrer Persönlichkeit und ihren Kenntnissen und Fähigkeiten wiederfindet und in die Dimension Struktur, die die Dimensionen Organisation und Technik aus dem vorigen Modell werden hier zusammenfasst.

Für ein fundiertes Wissensmanagement wird als Basis eine Analyse über vorhandene und benötigte Aktivitäten empfohlen. Die Analyse-Phase hilft nicht nur, das Management für die

Thematik zu gewinnen, sondern unterstützt auch Betroffene und Beteiligte. Weiters sollen auch flankierende Maßnahmen in der Analyse-Phase getätigt werden, wie z.B. der Aufbau eines entsprechenden Projektteams und Kommunikationsaktivitäten. Instrumente mit Quick-Win-Charakter unter Berücksichtigung von Rahmenbedingungen werden in den Vordergrund gestellt, um somit eine Akzeptanz für das System zu schaffen.

Eine empirisch fundierte Analyse sollte die Basis für einen systematischen Umgang mit Wissen bilden, um einen Aufschluss über aktuelle Stände und über zukünftige Wissensmanagement-Aktivitäten zu erhalten. Diese Phase ermöglicht auch, die Beteiligten über Wissensmanagement und deren Zielsetzung zu informieren und möglichen Ängsten vorzubeugen. Quick-Wins, die richtige Kommunikation, die Multiplikatoren aus verschiedenen Bereichen und das Commitment des Top-Managements sollten vor allem bei der Einführungsphase im Vordergrund stehen. (Sollberger, 2011, S. 30–32)

Um die Nutzungsbereitschaft von externem Wissen zu fördern, muss sich Wissensmanagement auch mit eventuellen Nutzungsbarrieren auseinandersetzen. Wissensmanagement soll dafür sorgen, dass das mühsam dokumentierte Wissen auch wirklich zur Anwendung kommt. Dafür muss auch das Umfeld die Nutzung fördern. Manchmal sind psychologische Nutzungsbarrieren auch auf die Überschätzung der eigenen Kompetenz zurückzuführen. Als weiteren Grund für eine Nutzungsbarriere wird der Verlust des eigenen Expertenstatus angesehen. Auch kann eine Betriebsblindheit, die durch die Routinierung der Arbeitsabläufe zustande kommt, vorhanden sein. Wenn Mitarbeiter/innen mit ihren täglichen Aufgaben sehr vertraut sind, ist es normalerweise schwieriger die Bedeutung von neuem Wissen zu vermitteln und einen Austausch mit anderen Kolleginnen/Kollegen über neue Möglichkeiten zu fördern. Auch kulturelle Barrieren und unsichtbare Spielregeln können die Nutzung von fremden Wissen blockieren. Durch die Anforderung von fremden Wissen wird der /die Nachfragende eventuell verwundbar, da eine Wissenslücke eingestanden wird. Zudem besteht die Möglichkeit eines Sympathie-Verlustes bei den Mitarbeiterinnen/den Mitarbeitern, die zu diesem Thema nicht befragt wurden, wenn diese der Meinung sind, das auch gewusst zu haben. Dadurch kann es zu Unfähigkeit und zu Vertuschungsversuchen des Problems kommen.

Ein guter Ansatzpunkt um die Nutzungsbereitschaft zu fördern, sind kulturbewusste Führungsmaßnahmen. Die Hinterfragung von kontinuierlichen Abläufen sollte auf individuellen Ebenen gefördert werden. Das Nachfragen darf nicht als Zeichen mangelnder Kompetenz, sondern als Bereitschaft zur Weiterbildung und zur Veränderung und dadurch

im weiteren Sinn auch zur Verbesserung angesehen werden. Immerhin geht es darum, Wissen als eine Ressource zu verstehen und unabhängig von ihrem Ursprung einen gemeinsamen Nutzen zu ziehen. Dabei kommt es nicht immer auf die Quelle des Wissens an, sondern darauf, wie es am besten und am effizientesten nutzbar gemacht wird.

Bei einer effizienten und guten Nutzbarmachung von Dokumenten spielt auch der Strukturierungsgrad dieser eine Rolle. Die Erinnerungsfähigkeit durch eine einheitliche Verwendung von Metadaten kann dies erheblich verbessern und die Verknüpfungen zu anderen Wissensgebieten ermöglichen. Festgelegte Aktualisierungsmechanismen müssen entstehen, um Wissenssysteme aktuell zu halten. Bei diesen Mechanismen sollte auch das organisationale Vergessen berücksichtigt werden. Es ist ein natürlicher Vorgang, der auf vielen Ebenen passieren kann. Deshalb stellt sich die Frage, welches Wissen vor dem Vergessen bewahrt werden soll und welches Wissen vergessen werden darf bzw. soll.

Die Unternehmenskultur und der Nutzensnachweis gelten als wesentliche Herausforderungen. Das Teilen von Wissen ist eine persönliche Souveränität, die ein gemeinsames Interesse an dem Vorankommen signalisiert, ein Verhaltensmuster ist oder eine andere Motivationsgrundlage hat. Der Mehrwert des Gemeinsamen muss hier im Vordergrund stehen und individuelles Wissen darf nicht mit Macht verbunden werden. Die Basis für einen bewussten Umgang mit Wissen bildet eine kooperative und wissensorientierte Unternehmenskultur und die Verantwortungsübernahme der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters für die eigene Lernfähigkeit.

Ein wichtiger Grundsatz von Wissens-Systemen ist, dass nicht jeder alles wissen muss. Hier stellt sich die Grundsatzfrage wieviel Wissen verteilt werden muss und soll und welche Wissensbestände es zu beschränken gilt. Bevor über die konkreten Maßnahmen zur Wissensteilung gesprochen wird, empfiehlt es sich die grundsätzliche und inhaltliche Trennung von zu verteilendem und nicht zu verteilendem Wissen vorzunehmen. Soll die Wissensverteilung dezentral oder zentral gesteuert werden? Die IT-Infrastrukturen und die Anwendungen müssen nach diesen Grundsätzen ausgelegt werden. Eine effektive Wissensverteilung ist keine ziellose Verbreitung jeglicher Wissensbestände an alle Mitarbeiter/innen. Um eine effektive Wissensverteilung zu schaffen, sollten für Gruppen individuelle Zugänge zu Wissensbeständen ermöglicht werden, um Mitarbeiter/innen bei ihren spezifischen Aufgaben zu unterstützen. (Hofmann & Jarosch, 2011, S. 7–15)

Bedeutung für eine erfolgreiche Implementierung x		Implementierungsstrategien	Schwierigkeitsgrad der Umsetzung y
Wichtige Akteure ansprechen			
+	1.1	Unterstützung aus der Linie gewinnen	3.7
	1.7	Topmanager als Symbolfiguren gewinnen	2.8
	2.1	Schnittstellen mit wichtigen Funktionen (IT, Personal) managen	3.2
<hr/>			
–	4.4	Auf hierarchischem Weg Druck ausüben	3.6
Wissensnetzwerke fördern			
+	1.7	Bestehende Initiativen als „Brückenköpfe“ nutzen	4.1
	1.8	Fördern von Netzwerken als Kernaufgabe verstehen	3.7
<hr/>			
–	4.3	Fertige KM-Lösungen einkaufen	4.7
	3.5	Die KM-Implementierung externen Experten überlassen	4.5
Bedeutung des Wissensmanagements kommunizieren			
+	1.4	„Quick wins“ dokumentieren und kommunizieren	3.8
	1.7	Sprache der internen Kunden sprechen	4.7
	1.8	Kundennutzen dokumentieren und einen business case erstellen	3.1
<hr/>			
–	5.4	KM-Konzept bewusst vage halten	5.2
	3.5	KM-Terminologie bewusst vermeiden	4.2
<hr/>			
x Skala von 1 – 7, 1 = „sehr positiv“, 7 = „sehr negativ“			
y Skala von 1 – 7, 1 = „sehr schwierig“, 7 = „sehr einfach“			

Abbildung 7: Effektive und ineffektive Implementierungsstrategien (Probst et al., 2012, S. 275)

Probst et al. (2012, S. 275–278) teilen mithilfe einer Studie, die in Zusammenarbeit mit dem Geneva Knowledge Forum durchgeführt wurde, die Einführung von Wissensmanagement in drei zentrale Implementierungsstrategien ein. Die erste Implementierungsstrategie läuft über das gezielte Ansprechen von wichtigen Akteuren/Akteurinnen, wie Topmanager/innen, Symbolfiguren, Schnittstellen mit wichtigen Funktionen wie z.B. IT und Personal. Die zweite zentrale Implementierungsstrategie ist, bereits bestehende Wissensnetzwerke und Initiativen zu fördern und deren Auf- und Ausbau zu managen bis sich eine Eigendynamik entwickelt. Wissensmanagement fängt in Unternehmen selten bei null an. In Organisationen gibt es meistens vereinzelte Projekte oder Initiativen, die einen Bezug zum Wissensmanagement haben. Diese Initiativen sollten genutzt und ausgebaut und mit Querverbindungen versehen werden. Es empfiehlt sich nicht radikal ein neues Konzept vorzusetzen. Eine gemeinsame Vision sollte geschaffen und Doppelgleisigkeiten beseitigt werden. Communities of Practices sind als Katalysatoren für eine Einführung mit einer hohen Eigendynamik sehr beliebt. Vor allem Netzwerke mit externen Partnern sollten nicht

vernachlässigt und zusätzlich gefördert werden. Auch gezielte Vergleiche mit anderen ähnlichen Organisationen konnten als Erfolgsrezept identifiziert werden.

Der dritte Implementierungsansatz von Wissensmanagement beschäftigt sich mit der Kommunikation, der Bedeutung des Wissensmanagements: Umgesetzte Quick-Wins gilt es zu dokumentieren und zu kommunizieren. Wichtig ist es hierfür die Sprache der Zielgruppe zu benutzen. Grundsätzlich sollte auch der Nutzen dieser Quick-Wins dokumentiert und verbreitet werden. Die Vermittlung von positiven Fällen und Beispielen kann auch in Form von Storytelling erfolgen. Jedes Projekt, das einen organisationalen Wandel hervorruft, braucht eine sorgfältige Kommunikation. Den Nutzen zu dokumentieren und zu kommunizieren ist ausschlaggebend. Dies könnte beispielsweise auch durch einfache Flugblätter oder Veranstaltungen erfolgen. Zu beachten sind hierbei die verschiedenen Zielgruppen. Die Kommunikation muss auf die Erwartungen dieser speziellen Zielgruppen angepasst sein. Die Schaffung von Synergien und die Optimierung von Kernprozessen wird vom Topmanagement gern gesehen, weshalb dies für diese Zielgruppe speziell kommuniziert werden sollte. Der individuellen Mitarbeiterin/dem Mitarbeiter muss die Verbesserung ihres/seines spezifischen Arbeitsumfeldes durch Wissensmanagement dargelegt werden. Ebenso sollte ein Hype um Wissensmanagement bei der Kommunikation vermieden werden, um einen zeitweiligen Modestatus zu verhindern. Wissensmanagement-Initiativen müssen spezifisch auf die Begriffswelt der Betroffenen heruntergebrochen werden. Daher ist der Begriff Wissensmanagement, aufgrund seines breiten Anwendungsfeldes, ungeeignet. Konkrete Nutzen sollen dokumentiert und kommuniziert werden. Es empfiehlt sich, solide Anwendungsfälle zu analysieren und zu präsentieren.

Quick-Wins steigern die Motivation zusätzlich, obwohl echte nachhaltige Motivation zum Wissenstransfer nicht direkt beeinflusst werden kann. Eine positive Grundhaltung zur Organisation sowie eine Vision mit der sich die Mitarbeiter/innen identifizieren können sind nachhaltige Motivatoren. Weitere nachhaltige Motivatoren neben der Sinnerfüllung sind die Selbstbestimmung und die eigene Perfektionierung. Meistens ist die Durchführung eines Wissenstransfers nicht negativ oder positiv besetzt, sondern kann durch kleine, positive Veränderungen der Ausgangslage um ein Vielfaches verbessert werden. Die Mitarbeitermotivation sollte daher allgemein abgefragt und verbessert werden. Zusätzlich empfiehlt es sich zu erheben, was die Mitarbeiter/innen motiviert, einen guten Job zu machen, ob sich diese Gründe ändern oder ändern können und ob die Mitarbeiter/innen in ihrem Job etwas Sinnstiftendes sehen und diese die Möglichkeit zur Selbstbestimmung

haben. Selbstbestimmung wirkt vor allem für Wissensarbeitende sehr motivierend. Hierzu zählen auch Entscheidungsfreiräume in ihren Projekten und nachvollziehbare Entscheidungen des Top-Managements. Auch gilt es abzufragen, wo die Mitarbeiter/innen derzeit stetig dazu lernen und wie sie derzeit ihr Wissen erweitern. Sehen die Mitarbeiter/innen sich selbst als Motivator für andere Mitarbeitende? (Ackermann, 2018, S. 51)

2.2.4 Spezielle Anforderungen der österreichischen Nationalparks

Um die Begebenheiten der österreichischen Nationalparks zu berücksichtigen, beschäftigt sich dieses Unterkapitel speziell mit den Anforderungen aus dem öffentlichen Bereich von Non-Profit-Organisationen und aus dem Bereich Wissensmanagement der neuen ISO 9001:2015.

2.2.4.1 Öffentliche Einrichtungen und Non-Profit-Organisationen

Rosacker & Olson (2008, S. 63–67) beschäftigten sich gezielt mit den Erfolgsfaktoren von Informationssystemen für öffentliche Einrichtungen und haben folgende zehn Erfolgsfaktoren identifiziert. Sie konnten bestätigen, dass alle zehn mit dem Projektimplementierungserfolg von Informationssystemen bei Landesprojekten korrelieren:

1. Projektmission: Klare Aussage über Ziele und Zwecke des Systems definieren und kommunizieren.
2. Top-Management-Unterstützung: Bereitstellung von notwendigen Ressourcen und vorhandene, präsente Autorität für das System.
3. Kundenberatung: Kommunikation, Konsultation und aktives Zuhören für alle Beteiligten forcieren.
4. Zeitplan/Plan: Detaillierte Spezifikation der für die Projektdurchführung erforderlichen Aktionen und deren Reihenfolge.
5. Personal Rekrutierung: Auswahl und Schulung des erforderlichen Personals.
6. Technische Aufgaben: Verfügbarkeit der erforderlichen Technologie gewährleisten und Expertenunterstützung anbieten.
7. Kundenakzeptanz: Verkauf des Endprojektes an Nutzer/innen
8. Controlling und Rückmeldung: Überwachung und Rückmeldung über die Inhaltsbereitstellung.
9. Kommunikation: Angemessenes Netzwerk und notwendige Daten für alle wichtigen Interessensgruppen und Schlüsselpersonen bereits in der Projektdurchführung.
10. Problemlösung: Umgehen mit unerwarteten Krisen und Planabweichungen.

Darüber hinaus wurden die zehn Erfolgsfaktoren mithilfe von Umfrageergebnissen nach deren Einflussstärke gewichtet. Die drei dominantesten sind Punkt 4 Projektzeitpläne/Planung, Punkt 8 Überwachung und Rückmeldung sowie Punkt 6 technische Aufgaben, gefolgt von Punkt 1 Mission und Punkt 5 Personal sowie Punkt 9 Kommunikation. Interessant ist, dass der Punkt Unterstützung des Top-Managements bei Landesprojekten einen nicht so hohen Stellenwert bekam, obwohl dieser Erfolgsfaktor in allen anderen für die Masterarbeit ausgewählten Literaturwerken als sehr wichtig erachtet wurde.

Hasler Roumois (2010, S. 144–150) beschreibt treffend fünf wesentliche Unterschiede von Non-Profit-Organisationen zu kommerziellen Unternehmen, die Auswirkungen auf den Umgang mit Wissen haben. Zum einen ist das Ziel bei unkonventionellen Unternehmen nicht gewinnorientiert, sondern stellt einen Dienst an der Allgemeinheit dar. Die Zielgruppen unterscheiden sich im Vergleich zu wirtschaftlich geführten Unternehmen, da es keine Hauptzielgruppen gibt, sondern die gesamte Gesellschaft die Zielgruppe ist, zudem können Erfolge von Non-Profit-Organisationen nicht durch gewinnorientierte Zahlen gemessen werden. Die Finanzierung findet nur teilweise von den Leistungsbezüglern statt. Durch Freiwilligenarbeit ergibt sich eine besondere Herausforderung der Thematik im Bereich des Kompetenzmanagements durch Wissensmanagement. Lettieri, Borga & Savoldelli (2004, S. 17–18) beschreiben in ihrem Artikel die vier Wissensmanagement-Zyklen in einer Non-Profit-Organisation. Der erste Zyklus enthält das geschaffene und angewandte Wissen von einer Einzelperson. Durch das Teilen dieses Wissens in der Gruppe wird der zweite Wissenszyklus erreicht. Im dritten Zyklus wird das Wissen formalisiert und in der gesamten Organisation verbreitet. Gerade in öffentlichen Einrichtungen sollte das Wissen der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt werden, was den vierten Wissenszyklus darstellt. Junge Non-Profit-Organisationen haben zusätzlich damit zu kämpfen, dass die Aufgaben und die Teamzusammenstellungen sehr dynamisch und flexibel sind. Laut Zimmer & Hallmann (2016, S. 508-509) werden gerade hier Wissensmanagementmaßnahmen im Organisationsalltag aufgeschoben, da andere Aufgaben oft prioritär zu erledigen sind. Mitarbeiter/innen fungieren in solchen Organisationen als Allrounder und müssen schnell auf neue Ansprüche reagieren können.

Die Ressource Wissen ist speziell im öffentlichen Bereich die Basis aller Dienstleistungen. Die Informatisierung der Zielgruppen wirkt sich vor allem im Verständnis für einen modernen und öffentlichen Dienstleister aus. Hinzu kommt, dass große Non-profit-Organisationen in den letzten Jahren zunehmend auch eine sehr marktwirtschaftliche

Orientierung haben. Wissensmanagement wird deshalb vermehrt zu einem Hauptthema für öffentliche Einrichtungen. Da die Grundmotivation nicht die Sicherung und Optimierung der Marktposition ist, stellt sich die Grundfrage, inwiefern sich Erkenntnisse im Wissensmanagement-Bereich aus dem privaten Umfeld auf öffentliche Einrichtungen projizieren lassen. Ziele in öffentlichen Organisationen sind meist kunden-, wirkungs-, und qualitätsorientiert.

„Heute bedeutet Macht zu wissen, welches morgen die entscheidenden Wissensressourcen sind und wie der Zugriff darauf gesichert werden kann.“
(Hasler Roumois, 2010, S. 31)

Daher stehen auch hier zwei Fragen im Fokus: Welche Informationen braucht es für eine bestimmte Wissensproduktion und wie kann das Wissen erfolgreich genutzt werden? In öffentlichen Einrichtungen besteht das Ziel von Wissensmanagement darin, die Qualität der Leistungen für die Öffentlichkeit zu optimieren und die intrinsische Motivation der Mitarbeitenden zu unterstützen. Die Qualitätssteigerung wird mithilfe der ISO-Zertifizierung stetig unterstützt. Die speziellen Anforderungen der ISO werden im nächsten Kapitel genauer erläutert.

Wissensarbeitende in der Form von Spezialisten/Spezialistinnen sind daran zu erkennen, dass diese die Fähigkeit haben, auf hohem Niveau neue Beiträge für Informationssysteme zu liefern. Auch das Entwicklungspotential und die eigenen Fähigkeiten ständig zu erneuern und zu verbessern sowie die eigene Neugier und die damit verbundene Kreativität für neue Ideen und Lösungen zeigen Wissensarbeitende. Zusätzlich zeichnen sich diese durch ein hohes Maß an Engagement und ein sinnerfüllendes Gefühl bei der Ausübung der Arbeit sowie ihre Involviertheit aufgrund der hohen Kompetenz und des hohen Engagements bei fachlichen Problemen oder Organisationsfragen aus. Sie ergreifen die Initiative aus eigenem Antrieb, schlagen Verbesserungen vor und führen diese auch durch. Zudem haben Wissensarbeitende meist ein Autonomiestreben, wobei sie davon ausgehen, dass sie das Recht über die Art, wie sie ihre Tätigkeiten ausführen, haben. Unter anderem besitzen Wissensarbeitende eine hohe Eigenverantwortlichkeit für die Beibehaltung ihrer Qualität. Die starke Identifikation der Berufsgruppe mit den Fachkollegen/innen ist ein weiteres Merkmal. Moralische Regeln im Interesse des Dienstes an der Sache anzubieten, ohne ständig an die finanziellen Interessen des Unternehmens zu denken, sind ebenfalls Merkmale von Wissensarbeitern/innen. Diese Umstände machen es für Führungskräfte nicht leicht. Wissensarbeitende haben meist andere Werte, die der Organisationslogik

widersprechen. Für die Vorgesetzten wird es schwierig, die Produktivität in den Griff zu bekommen, da diese die Tätigkeiten ihrer Spezialisten immer schwieriger nachvollziehen können. Die Anerkennung dient hier als Motivationshebel. Wissensarbeitende bringen Eigenverantwortlichkeit, Engagement, hohe Fähigkeiten, professionelle Kapazität, Kreativität und Entwicklungspotential in die Organisation ein und benötigen dafür Anerkennung, Entscheidungsautonomie und Handlungsspielraum, um gut arbeiten zu können. (Hasler Roumois, 2010, S. 11–194)

2.2.4.2 Anforderungen der ISO 9001:2015

Literatur zur ISO 9001:2015 wurde ausgewählt, da die österreichischen Nationalparks im Bildungsbereich nach der ISO 9001:2015 zertifiziert sind. In diesem Kapitel wird Wissensmanagement gemäß den ISO-Anforderungen erläutert. Besonders die für die Masterarbeit relevanten Themen „benötigtes Wissen bestimmen“ und „vorhandenes Wissen betrachten“ werden genauer analysiert.

„Die Organisation muss das Wissen bestimmen, das benötigt wird, um ihre Prozesse durchzuführen und um die Konformität von Produkten und Dienstleistungen zu erreichen.

Dieses Wissen muss aufrechterhalten und in erforderlichem Umfang zur Verfügung gestellt werden.

Beim Umgang mit sich ändernden Erfordernissen und Entwicklungstendenzen muss die Organisation ihr momentanes Wissen berücksichtigen und bestimmen, auf welche Weise jegliches notwendige Zusatzwissen und erforderliche Aktualisierungen erlangt oder darauf zugegriffen werden kann.“

(ÖNORM EN ISO 9001: 2015 11 15 03.120.10, S. 18)

In den Anmerkungen der ISO 9001:2015 wurde der Begriff „Wissen der Organisation“ weiter definiert. Hier handelt es sich um organisationspezifisches Wissen, welches durch Erfahrung erlangt wird sowie Informationen, die für die Zielerreichung ausgetauscht und angewendet werden. Die Basis dieses Wissens können interne aber auch externe Quellen sein. (ÖNORM EN ISO 9001: 2015 11 15 03.120.10, S. 18)

Laut den Richtlinien der ISO geht es, wie auch bei den Bausteinen des Wissensmanagements und Informationsmanagements, als erstes darum, das benötigte Wissen (intern, extern, implizit als auch explizit) zu bestimmen, um den Kundenanforderungen und allen interessierten Parteien zu entsprechen. Danach gilt es, das vorhandene und benötigte Wissen in einem Soll-Ist-Vergleich gegenüberzustellen und einen Bezug herzustellen. Werden hier Unstimmigkeiten entdeckt, folgt der nächste Schritt, der sich mit dem Erlangen des benötigten, nicht vorhandenen Wissens beschäftigt.

Die Wissenserlangung ist mit der Wissensvermittlung innerhalb eines Unternehmens vernetzt. Organisationales Wissen ist in Dokumenten, in Prozessen, in IT-Systemen und an die Organisationsstruktur gebunden. Die Mitarbeiter/innen sollen fähig sein, diese Informationen zu nutzen, auszutauschen und zu ergänzen.

Die letzte Anforderung der ISO im Umgang mit Wissen in der Organisation ist es, dieses aufrechtzuerhalten. Hier sollen Verfahren eingeführt werden, die bestehendes Wissen durch Dokumentation, oder Weitergabe durch Mitarbeiter/innen bewahren, sodass es nicht mehr verloren gehen kann. Es empfiehlt sich Wissensverlustrisiken (Pensionierung, Fluktuation) zu identifizieren.

Um einen Soll-Ist-Vergleich des Wissens zu erleichtern, sollten die strukturierten Analysen des vorhandenen und benötigten Wissens so gleich wie möglich ablaufen. Mit strategischen und operativen Zielen kann das benötigte Wissen bestimmt werden. Um den Ist-Bedarf und den daraus resultierenden Handlungsbedarf zu erstellen, soll das vorhandene Wissen auf einzelne Themenfelder bzw. Prozesse aufgeteilt, betrachtet werden. Welches Erfahrungswissen und welche externen Wissensquellen nutzen die Mitarbeiter/innen in ihrem Prozess? Wie ist das Service-Wissen für die Kunden/Kundinnen aufbereitet und können die Mitarbeiter/innen den Kunden/Kundinnen schnell Auskunft geben? (North, Brandner & Steininger, 2016, S. 9–29)

Eine Motivation zur Wissensteilung kann mit einer entsprechenden Unternehmenskultur und Anreizsystemen laut North erreicht werden. Auch in der ISO 9001:2015 liegt die Betonung auf der Führung. In Stellen- und Tätigkeitsbeschreibungen gibt North einen hilfreichen Tipp, die Anforderungen zur Dokumentation und zur Wissensweitergabe dort festzuhalten. In Mitarbeitergesprächen sollte das Thema Wissen in Sachen Aufbau, Verteilung und Kompetenz ebenfalls aufgenommen werden. (North et al., 2016, S. 30–31)

Die ISO 9001:2015 rief durch den neuen Punkt „Wissen in der Organisation“ verschiedene Wissensmanagement-Initiativen hervor. Bornemann, Grefe, Wiktor & Brecht (2016, S. 33) haben bereits umgesetzte oder geplante Maßnahmen, um die Anforderungen der neuen ISO zu erfüllen, betrachtet und deren Erfolgsquote erhoben. Ein Dokumenten-Management-System ging als die beliebteste und wirkungsvollste Maßnahme hervor.

Top-5-Maßnahmen bereits implementiert und wirkungsvoll	Top-5-Maßnahmen in Planung / Umsetzung
<ul style="list-style-type: none"> ● Dokumenten-Management-System (66 %) ● Selbsterklärende Ordnerstruktur (63 %) ● Systematische Personalentwicklung (62 %) ● Projektdatenbank (47 %) ● Best Practice (45%) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Wissenstransfer (-prozesse) (19 %) ● Projektdatenbank (15 %) ● Wissenssicherung/Expert Debriefing (13 %) ● Expertendatenbank/Mitarbeiterprofile (12 %) ● Dokumenten-Management-System, Wissensorientierte Prozess-/Tätigkeitsanalyse, Groupware-Systeme (jeweils 11 %)

Abbildung 8: WM- und QM-Maßnahmen (Bornemann et al., 2016, S. 33)

2.3 Zusammenfassung der Hauptergebnisse des theoretischen Teils

Wie auch schon Schönsleben (2001, S. 3–37) treffend formuliert hat, ist es für die Erfolgsoptimierung eines Unternehmen nötig, bei der Implementierung von Informationssystemen von der sozialen Seite über die organisatorischen Gegebenheiten von Unternehmen bis zur Konzeption und zur Technik vorzugehen und nicht in umgekehrter Reihenfolge. Es konnten viele Synergien der beiden Themen durch die Literaturrecherche aufgezeigt werden. Die Bausteine des Informationsmanagements, Informationsidentifikation, Informationsakquisition, Informationsspeicherung, Informationsverarbeitung, Informationsübermittlung und -präsentation, Informationszielbestimmung, Informationsnutzung, Informationsbewertung und Informationsverbesserung sind beinahe ident mit denen des Wissensmanagements, Wissensidentifikation, Wissenserwerb, Wissensentwicklung, Wissensverteilung, Wissensnutzung, Wissensbewahrung, Wissensbewertung und Wissensziele, was die enge Verbundenheit der Themen erkennen lässt. Kommunikationstechnik ist nicht nur ein zentrales Element des Wissensmanagements, sondern auch ein zentrales Element eines Informationssystems und somit auch der Informationstechnik. Die beiden Themen gehen Hand in Hand. Der Ansatzpunkt für eine nutzerorientierte Einführung eines Informationssystems, bei der die Anwender/innen im Mittelpunkt stehen, konnte auch

mithilfe der Literaturrecherche bestätigt werden. In der Literatur wird empfohlen, beide Themen, Wissensmanagement und Informationssysteme, zentral menschenbasiert, nicht technikbasiert anzugehen und die IT lediglich als Katalysator einzusetzen. Zusammenfassend lauten die wichtigsten Erfolgsfaktoren aus der Literaturrecherche, die bereits vor der Umfrage beachtet werden müssen, für beide Themengebiete wie folgt:

2.3.1 Kommunikation

Die Kommunikation mit den Betroffenen ist in allen Teilprozessen – sowohl bei der Einführung eines Informationssystems als auch bei der Durchführung eines Wissensmanagementprojektes – in der Phase der Analyse und Strategie (Erhebung des Ist- und Soll-Standes, Zielsetzung), bei der Lösungsauswahl (Auswahl des Systems und deren Konzeption und Konfiguration), in der Einführungsplanung (Design- und Testphase) als auch bei der Umsetzung (Integration, Schulungen, Implementierung) sowie der Bewertung und Transferphase (Erfolgsmessung, Entscheidungsgrundlagen verbessern, Erfahrungen auswerten, nachhaltige Umsetzungsmaßnahmen, Verbesserungsansätze) notwendig und findet in den ersten Schritten wie folgt statt:

2.3.1.1 Mitarbeiter/innen

Das Miteinbeziehen der Mitarbeiter/innen findet mithilfe der Umfrage in den ersten zwei Phasen Analyse und Strategie und bei der Lösungsauswahl bereits statt und wird bei der Maßnahmenempfehlung weiterhin berücksichtigt. Durch bestimmte Fragen werden die User/innen bereits bei der Erhebung des Ist- und Soll-Standes, der Auswahl des Systems sowie dessen gewünschten Funktionen für Anforderungshefte sowie der Konfiguration des Systems hinzugezogen. Daher sollen die Umfrageergebnisse nicht nur bei der Systemauswahl, sondern auch bei der Einrichtung Berücksichtigung finden. Weitere Maßnahmen um die Nutzer/innen auch beim Design und der Testphase miteinzubeziehen, werden nach der Empirie behandelt, da diese ebenfalls auf den Umfrageergebnissen basieren sollen.

2.3.1.2 Top-Management

Das Commitment der Geschäftsführung soll als deutliche Signalisierung des Topmanagements und dessen Unterstützung für das Projekt bereits im ersten Schritt erfolgen, indem das E-Mail mit dem Link zur Umfrage direkt von den Nationalpark-Direktoren an ihre Mitarbeiter/innen weitergeleitet wird. Die Literaturrecherche ergab, dass

für die Geschäftsführung auch die Synergienutzung wichtig ist, weshalb die Nationalpark-Verwaltungen nach den bereits vorhandenen Systemen zur Informationsbeschaffung befragt werden sollten. Interessant war, dass die Vorbildwirkung des Top-Managements bei Landesprojekten im Vergleich zur Privatwirtschaft einen niedrigeren Stellenwert hat, obwohl in der Literatur allgemein dem Top-Management und dessen Vorbildwirkung eine sehr hohe Auswirkung auf den Erfolg von Wissensmanagementprojekten und Informationssystemen zugeschrieben wird.

2.3.1.3 Schlüsselpersonen

Schlüsselpersonen wie die Nationalpark-Direktoren, die Mitarbeiter/innen von Nationalparks Austria und die Modulverantwortlichen der Nationalparks Austria-Projekte müssten bereits bei der Erstellung des Fragebogens miteinbezogen werden. Dieser Personenkreis soll auch als Testanwender/innen fungieren. Weiters konnten die Mitarbeiter/innen der Bildungsgruppe (der Bildungsverantwortlichen aller Nationalparks) als Schlüsselpersonen identifiziert werden, da diese aufgrund der ISO-Zertifizierung einen Bedarf an dem Informationssystem haben. Weiters müssen auch hier spezielle Maßnahmen erfolgen.

2.3.1.4 Zielformulierung

Eine Prioritätenvergabe der Wissensmanagement-Ziele soll mithilfe der Umfrage durch das Top-Management stattfinden. Auf dieser Grundlage könnten Ziele abgegrenzt und für das Informationssystem definiert werden. Weiters sollten die Umfrageergebnisse weitere Aspekte für die Zielsetzungen bringen.

2.3.2 Nutzen

Der Nutzen für die Einführung eines Informations- sowie eines Wissensmanagementprojektes ist für die Beteiligten ein entscheidender Erfolgsfaktor. Je schneller sich dieser zeigt, desto besser. Es liegt daher ein besonderes Hauptaugenmerk darauf, bereits Bestehendes zu nutzen und Informationslücken, die schnell zu schließen sind, sogenannte Quick-Wins zu identifizieren, einzubauen und zu kommunizieren.

2.3.2.1 *Bestehende Informationen nutzen*

In Organisationen gibt es meistens vereinzelt Projekte oder Initiativen, die einen Bezug zum Wissensmanagement haben. Die Identifikation von vorhandenen Systemen zur Informationsbeschaffung soll in einer ersten Form mithilfe der Umfrage geschehen, umso bereits vorhandene Systeme in den Nationalpark-Verwaltungen zu erfragen, und dadurch einen Ist-Stand zu bekommen. Auch externe Informationsquellen, auch jene, die bereits durch Nationalparks Austria realisiert worden sind, müssen in der Umfrage Berücksichtigung finden. Nach den Regeln des Informationsmanagements soll dies als Hilfestellung und als Grundlage zur Informationsauswahl erfolgen. In der Umfrage werden die benötigten Informationen, die bereits bei anderen Mitarbeiter/innen vorhanden sind, ermittelt.

2.3.2.2 *Fehlende Informationen und Quick-Wins*

Auch fehlende Informationen sollen mithilfe der Umfrage ermittelt werden. Hier werden vor allem konkrete Beispiele abgefragt, um daraus eventuelle Quick-Wins für Mitarbeiter/innen ableiten zu können. Quick-Wins können auch fehlende Standarddokumente sein. Die Literaturrecherche ergab, dass die Identifikation von Quick-Wins, deren Dokumentation und Kommunikation für die Endanwender/innen erfolgsentscheidend ist. Bei der Umsetzung der Quick-Wins gilt es zu beachten, dass die Sprache der Zielgruppe verwendet wird und auch der Nutzen dokumentiert und vor allem kommuniziert wird. Positive Fälle und Beispiele können in weiterer Folge in Form von Storytelling verbreitet werden. Auch sollte bei der anschließenden Umsetzung darauf geachtet werden, dass auch wirklich die von den Usern genannten und verwendeten Keywords bei der Umfrage weiterhin Verwendung finden. Diese Empfehlung leitet sich auch aus den Heuristiken der Usability ab und spiegelt sich im Prinzip des TOM-Modelles wieder.

2.3.3 *Raum für Kreativität*

Weiters ergab die Literaturrecherche, dass es gerade bei Wissensarbeitern/innen wichtig ist, einen Raum für Kreativität zu bieten. Dieses Merkmal ist auch eine Heuristik aus der Usability-Lehre und spiegelt sich ebenso im TAM-Modell wieder. Dies sollte nicht nur bei der abschließenden Maßnahmenempfehlung des Informationssystems berücksichtigt werden, sondern auch die Umfrage soll bereits Raum für Kreativität und Ideen bieten. Kommunikation, Selbstorganisation und Anerkennung ist speziell für Wissensarbeitende

wichtig, weshalb dieser Punkt in der abschließenden Handlungsempfehlung berücksichtigt werden sollte.

2.3.4 Technische Hilfestellung und Einschulungen

Die technische Hilfestellung konnte mithilfe der Literaturrecherche als eindeutiger Erfolgsfaktor identifiziert werden. Nutzer/innen brauchen Ansprechpersonen, Hilfestellungen und Einschulungen. Die Kommunikation von bereits umgesetzten Quick-Wins sowie die Zielsetzung des Informationssystems soll bei den Einschulungen ebenso erfolgen.

2.3.5 Controlling, Erfolgsmessung und Nutzungsnachweis

Die Abschätzung der Nutzungsbringung von einem Informationssystem gestaltet sich aufgrund der verschiedenen Einsatzgebiete als schwierig. Die Bewertung und Transferphase, in der eine Erfolgsmessung stattfindet, ist jedoch wichtig, um die Entscheidungsgrundlagen für nächste Schritte aufgrund der bisherigen Erfahrungen zu verbessern und weitere nachhaltige Umsetzungsmaßnahmen durchzuführen.

3 Empirische Forschung

Der Nationalpark Kalkalpen ist, wie alle anderen Nationalpark-Verwaltungen Österreichs, Mitglied des Dachverbandes Nationalparks Austria. Um die notwendige Kooperation zwischen den Nationalparks gemäß Nationalpark-Strategie zu erleichtern, soll ein gemeinsames Informationssystem (z.B. SharePoint) eingerichtet werden. Das Informationssystem soll einen allgemeinen Teil für Nationalparks Austria-Projekte, aber bei Bedarf auch einen nationalparkspezifischen internen Bereich für jeden einzelnen Nationalpark und dessen Stakeholder bieten. Der nationalparkspezifische Bereich wird am Fallbeispiel des Nationalparks Kalkalpen abgehandelt. Das Ziel ist die Entwicklung eines Konzeptes bzw. die Darstellung von Maßnahmen für ein neu einzuführendes internes Informationssystem. Ein bekannter Erfolgsfaktor für die Einführung eines Informationssystems ist es, den Mitarbeiter/innen tatsächlich jene Dinge zur Verfügung zu stellen, die auch wirklich benötigt werden, um eine Informationsflut zu vermeiden. (Dorn, 1994, S. 13–19) Sieben der österreichischen Nationalpark-Verwaltungen sind im Bildungsbereich nach der ISO 9001:2015 zertifiziert. Eine empfohlene Maßnahme der ISO 9001:2015 ist „Wissen bestimmen“ aus dem Bereich „Wissen in der Organisation“ (ÖNORM EN ISO 9001: 2015 11 15 03.120.10, S. 18).

Daher resultiert folgende relevante Forschungsfrage und Hilfsfrage:

Wie kann ein Konzept für ein neu einzuführendes internes Informationssystem für eine Non-Profit-Organisation gestaltet sein?

Wie kann eine Bedarfs- und Akzeptanzanalyse für ein neu einzuführendes internes Informationssystem durchgeführt werden?

3.1 Vorgehensweise und Forschungsdesign

Um eine Bedarfsübersicht der Inhalte zu erhalten wird eine quantitative Befragung ausgewählt. Der Fragebogen wird per E-Mail an die Mitarbeiter/innen der österreichischen Nationalparks versendet. Es werden zwei Befragungen, jeweils für Nationalparks Austria und für den Nationalpark Kalkalpen, durchgeführt.

Der Fragebogen wird mit allen Modulverantwortlichen der Nationalparks Austria-Projekte, mit den Mitarbeiter/innen von Nationalparks Austria und mit dem Obmann des Dachverbandes abgestimmt und stützt sich zusätzlich auf die Ergebnisse des Workshops „Wissensmanagement“, der im Zuge des Mitarbeiter/innen-Tages im Jahr 2015 abgehalten wurde. (siehe Anhang 1) Die besprochenen Änderungen wurden schriftlich dokumentiert. Der spezifische Teil des Nationalparks Kalkalpen wird mit dessen Geschäftsführung abgestimmt.

3.1.1 Nationalparks Austria-Umfrage

In diesem Kapitel ist das Vorgehen zur Erstellung und der Inhalt des Fragebogens sowie die weitere Vorgehensweise mit den Umfrageergebnissen des Nationalparks Austria Fragebogens beschrieben.

3.1.1.1 Vorgehen zum Nationalparks Austria-Fragebogen

Die Wissensmanagement-Umfrage mit dem Schwerpunkt auf der Einrichtung eines Informationssystems wurde nach Rücksprache mit dem Obmann von Nationalparks Austria und den vier Modulverantwortlichen, jeweils aus dem Bereich Service, Forschung, Bildung und Öffentlichkeitsarbeit, der Nationalparks Austria-Projekte erstellt. Die Kontaktaufnahme mit den Modulverantwortlichen geschah je nach Möglichkeit per Mail, Telefon oder persönlich. Die Anmerkungen des jeweiligen Modulverantwortlichen wurden schriftlich am Fragebogen-Dokument festgehalten. Danach wurde dieser in einer Vorstandssitzung von Nationalparks Austria präsentiert und durch den Vorstand freigegeben.

Um konkretere Ergebnisse des Fragebogens ableiten zu können, soll dieser nicht wie ursprünglich geplant an alle Mitarbeiter/innen der österreichischen Nationalparks gesendet werden, sondern nur an jene, die auch tatsächlich in Nationalparks Austria Projekten tätig sind sowie an die Mitarbeiter/innen des Vereines Nationalparks Austria. Der Fragebogen stützt sich inhaltlich unter anderem auf die Ergebnisse des Workshops „Wissensmanagement“, der im Zuge des Mitarbeiter/innen-Tages im Jahr 2015 abgehalten wurde. Zentral wurden hier zwei Fragen behandelt:

1. Welches Wissen/Welche Informationen wird/werden für die tägliche Arbeit benötigt?
2. Welches Wissen/Welche Informationen/Systeme haben die Nationalparks?

(Verein Nationalparks Austria, 2015, S. 14–17)

Anhand der Ergebnisse des Workshops konnten Themenbereiche abgeleitet werden. Die Ergebnisse wurden diesen Themenbereichen zugeteilt. (siehe Anhang 2: Zusammenfassung Workshop-Protokoll Mitarbeiter/innen-Tag 2015) Die Zusammenfassung der Workshop-Ergebnisse, welches Wissen für die tägliche Arbeit benötigt wird, soll mithilfe des Fragebogens konkretisiert werden. Die Workshop-Ergebnisse der zweiten Frage, welche Systeme die Nationalparks bereits haben, dienen im Fragebogen als Gedächtnisstütze und als Anregung für eventuelle Ergänzungen diesbezüglich. Ebenfalls werden diese Ergebnisse anschließend bei der Maßnahmenempfehlung der Masterarbeit berücksichtigt. Hier könnten eventuelle Synergien und Erfahrungswerte zwischen den Nationalparks aufgezeigt und dementsprechend genutzt werden. Bei den zusammenfassenden Ergebnissen der Empirie, als auch bei der Maßnahmenempfehlung werden zusätzlich die Ergebnisse der Literaturrecherche berücksichtigt und eingearbeitet oder auf diese verwiesen.

Die Umfrage wird in Form eines Online-Fragebogens per Mail an die Nationalpark-Direktoren versendet. Die Nationalpark-Direktoren sollen den Fragebogen an zwei repräsentative Mitarbeiter/innen der ausgewählten Tätigkeitsbereiche Forschung, Bildung, Öffentlichkeitsarbeit und an zwei Nationalpark-Ranger/innen weiterleiten. Ebenfalls wird der Fragebogen an die drei Mitarbeiter/innen des Vereines Nationalparks Austria versendet. Um die Gesamtanzahl der Nationalpark-Mitarbeiter/innen österreichweit zu ermitteln, wurden als Quellen die Firmenwebseiten zum Zeitpunkt der Aussendung des Fragebogens der jeweiligen Nationalparks herangezogen.

Nationalpark	Anz.
Nationalparks Austria (NPA)	3
Nationalpark Kalkalpen (NPK)	90
Nationalpark Hohe Tauern (NPH)	85
Nationalpark Thayatal (NPT)	32
Nationalpark Donau-Auen (NPD)	52
Nationalpark Gesäuse (NPG)	57
Nationalpark Neusiedler-See (NPN)	27
Gesamt	346

Tabelle 1: Gesamtanzahl der Mitarbeiter/innen und Ranger/innen (inkl. freie Dienstnehmer/innen)

Quelle: Webseiten der österreichischen Nationalparks, Stand Dezember 2017

Tätigkeitsbereich	NPA	NPH	NPK	NPT	NPD	NPG	NPN	Gesamt
Öffentlichkeit	2	3	3	1	2	3	2	16
Forschung	0	6	4	3	8	3	2	26
Bildung	0	5	2	2	2	5	2	18
Management	1	4	3	1	1	1	1	12
Ranger	0	38	50	23	28	28	8	175
Gesamt	3	56	62	30	41	40	15	247

Tabelle 2: Anzahl der Mitarbeiter/innen und Ranger/innen in den betreffenden Tätigkeitsbereichen der Umfrage (inkl. freie Dienstnehmer/innen)

Quelle: Webseiten der österreichischen Nationalparks, Stand Dezember 2017

Eine erste Version des Fragebogens ist in Abstimmung mit allen Modulverantwortlichen erstellt worden. Diese Version enthält technisch- und inhaltlich- relevante Kommentare. Der zweite Entwurf des Fragebogens enthält keine inhaltlichen Kommentare und wurde dem Vorstand des Vereins bei der Vorstandssitzung am 22. November 2017 präsentiert, erläutert und durch diesen freigegeben. Die Online-Umfrage kann unter der Webadresse <http://umfrage.kalkalpen.at> abgerufen werden. Die drei Versionen des Fragebogens befinden sich im Anhang. (siehe Anhang 3, 4 und 5)

3.1.1.2 Erläuterungen zu den Inhalten des Fragebogens

Um die Auswertungen und die Darstellungsmöglichkeiten der Ergebnisse sowohl nach Nationalpark, als auch nach Tätigkeitsbereichen zu gliedern, wurden die zwei Fragen als Pflichtfelder deklariert. Anschließend wurden allgemeine Informationen zum Umgang mit Informationen und Wissen abgefragt. Für spätere Vergleiche in puncto Erfolgskontrolle wurde eine Frage nach den allgemeinen Suchzeiten der Mitarbeiter/innen eingebaut. Mit dieser Frage kann aufgezeigt werden, wie viel Potential zur Optimierung im Allgemeinen vorliegt. Weiters wurden Ziele für das Wissensmanagement mit einer Gewichtungsangabe nach dem Modell von North, dass im Rahmen eines Projektes zur Erprobung von Wissensmanagement in KMUs erstellt wurde, abgefragt. Diese Frage wird nur Mitarbeiter/innen aus dem Bereich des Managements angezeigt sowie Mitarbeiter/innen aus Forschung und Bildung, da hier durch die Nationalpark-Strategie und die ISO 9001:2015 ein bewusster Umgang mit Wissen und Wissensmanagement gefordert wird. Anschließend werden bereits vorhandene Werkzeuge und Systeme, die zur Informationsbeschaffung in den einzelnen Nationalparks dienen, abgefragt. Hier kann sich die Ausfüllerin/der Ausfüller als Hilfestellung oder auch als Gedächtnisstütze bereits erwähnte Systeme aus dem Workshop von 2015 anzeigen lassen und eventuelle

Ergänzungen durchführen. Für die Maßnahmenempfehlung werden die Ergebnisse der Frage nach den bereits vorhandenen nationalparkinternen Systemen und Werkzeugen berücksichtigt, um eventuelle Synergien und Erfahrungswerte austauschen und nutzen zu können.

Das nächste Themengebiet des Fragebogens beinhaltet Fragen zum bestehenden NPA(Nationalparks Austria)-SharePoint. Für eine spätere Erfolgskontrolle wird die derzeitige Nutzung abgefragt. Um eine Verbesserung zu erreichen, aber dabei keine als positiv angesehenen Themen des bestehenden NPA-SharePoints zu verlieren, sollen die Nutzer/innen jeweils drei Punkte, die ihnen besonders gut gefallen und drei verbesserungswürdige Aspekte des jetzigen NPA-SharePoints, nennen. Diese Fragen werden nur angezeigt, wenn der Mitarbeiter/die Mitarbeiterin die Zugriffsfrage auf den bestehenden NPA-SharePoint positiv beantwortet.

Anschließend folgt der Hauptteil des Fragebogens, welcher seinen Schwerpunkt auf das neue Informationssystem legt. Als Hilfestellung für die Systemauswahl des Informationssystems sowie dessen Konfiguration werden gewünschte Funktionen und Interessen ermittelt. Da die Mitarbeiter/innen des Nationalparks Hohe Tauern Tirol bereits die Kollaborationssoftware Confluence kennen und die Mitarbeiter/innen des Nationalparks Kalkalpen bereits mit dem Dokumentenmanagementsystem SharePoint arbeiten, wurden gezielte Fragen bezüglich der Funktionen der jeweiligen Systeme eingebaut. Diese Frage dient als Hilfestellung bei der Auswahl und der Einrichtung der Software.

Auffallend oft wurden beim Mitarbeiter/innen-Workshop 2015 die detaillierten Aufgaben und Fähigkeiten der Nationalpark-Mitarbeiter/innen genannt. Auf den Webseiten der Nationalparks werden diese sehr allgemein formuliert dargestellt. Daher sollen hier konkretere Ergebnisse und Vorteile aus der Zusammenarbeit mit Mitarbeiter/innen anderer Nationalparks eruiert werden.

Alle restlichen Ergebnisse des Mitarbeiter/innen-Workshops wurden in die nächste Frage eingearbeitet, um diese mit einer Gewichtung zu versehen und zu konkretisieren. Dadurch kann bei der Maßnahmenempfehlung auch eine Reihenfolge, beruhend auf dieser Gewichtung, definiert werden. Falls einer Mitarbeiterin/einem Mitarbeiter hier noch Themen fehlen, kann er diese bei der nächsten Frage ergänzen. Um sonstigen Anregungen Raum zu bieten wurde zum Schluss ein allgemeines Textfeld eingebaut.

3.1.1.3 *Geplante Verwendung der Ergebnisse*

Die Ergebnisse des Fragebogens und die daraus resultierenden empfohlenen Maßnahmen sollen bei der Vorstandssitzung am Ende des ersten Halbjahres 2018 präsentiert werden. Jedes Vorstandsmitglied erhält in digitaler Form die Masterarbeit „Nutzerorientierte Einführung eines Informationssystems der österreichischen Nationalparks“. Die Ergebnisse werden bei der Implementierung des Informationssystems und bei der Planung von Nationalparks Austria-Folgeprojekten Berücksichtigung finden.

3.1.2 **Informationssystem nationalparkspezifischer interner Bereich**

Der zweite Teil der Masterarbeit soll als Beispiel und Leitfaden zur Implementierung eines nationalparkspezifischen internen Bereiches im gemeinsamen Informationssystem von Nationalparks Austria dienen. Der nationalparkspezifische und interne Bereich wird speziell für den jeweiligen Nationalpark und dessen Stakeholder angepasst und eingerichtet. Als Fallbeispiel wurde der Nationalpark Kalkalpen ausgewählt, da dessen Mitarbeiter/innen schon erste Erfahrungen mit einem SharePoint gesammelt hat. Die Mitarbeiter/innen des Nationalparks Kalkalpen sowie deren Kollaborationspartner/innen, die Nationalpark-Ranger/innen und die Mitarbeiter/innen der Österreichischen Bundesforste, werden hierzu mithilfe einer Online-Umfrage befragt. Die Anzahl der Mitarbeiter/innen beträgt ca. 135 und setzt sich aus ca. 50 Nationalpark-Mitarbeiter/innen, ca. 15 Bundesforste-Mitarbeiter/innen und 70 Nationalpark-Ranger/innen zusammen. Die Kooperationspartner/innen des Nationalparks Kalkalpen werden nach Rücksprache mit den zuständigen internen Ansprechpartner/innen dieser Interessensgruppen vorerst nicht befragt. Die Kooperationspartner/innen (z.B. Schulen, Tourismusverbände, Nationalpark-Partner) beschäftigen sich mit sehr differenzierten Themen. Um für die Kooperationspartner/innen repräsentative Ergebnisse zu erhalten, müssen Interessensgruppen definiert und eigene Fragebögen erstellt werden, um anschließend eigene Bereiche im Informationssystem zu etablieren.

3.1.2.1 *Vorgehen zum Nationalpark Kalkalpen-Fragebogen*

Der zweite Fragebogen beschäftigt sich inhaltlich mit speziellen Themen des Nationalparks Kalkalpen und wurde auf der Grundlage des Nationalpark Austria-Fragebogens erstellt. Ebenfalls stützt sich dieser auf Erfahrungen des bereits vorhandenen SharePoints des Nationalparks Kalkalpen und auf Ergebnissen einer Fokusgruppe bestehend aus den

Abteilungsleiter/innen des Nationalparks Kalkalpen. Die Inhalte und die Nutzung des NPK(Nationalpark Kalkalpen)-SharePoint sind im Vergleich zum NPA-SharePoint umfangreicher und höher. Der Fragebereich zum bestehenden SharePoint wurde daher für den Nationalpark Kalkalpen erweitert. Ebenfalls wurde die Frage nach den bestehenden Informationssystemen und Werkzeugen angepasst.

Eine erste Version des Fragebogens konnte nach Abstimmung mit der Fokusgruppe erstellt werden. Dieser enthält relevante technische und inhaltliche Kommentare und wurde der Geschäftsführung im Rahmen eines Lenkungsausschusses präsentiert, erläutert und durch diesen genehmigt. (siehe Anhang 6)

3.1.2.2 Erläuterungen zu den Inhalten des Fragebogens

Um die Ergebnisauswertung nach Tätigkeitsbereichen und Berufsgruppen zu erstellen, werden diese Informationen zu Beginn abgefragt und als Pflichtfragen deklariert. Da die Kollaborationspartner/innen nicht beim Nationalpark Kalkalpen angestellt sind, sind nicht alle internen Dokumente für diese freigegeben. Dies muss bei der Implementierung des neuen Informationssystems berücksichtigt werden. Danach werden allgemeine Informationen zum Umgang mit Wissen abgefragt, beispielsweise wie viel Zeit die Informationsbeschaffung allgemein in Anspruch nimmt und welche Werkzeuge/Systeme derzeit in welchem Ausmaß zur Informationsbeschaffung genutzt werden. Da es unterschiedliche Werkzeuge für interne Mitarbeiter/innen und externe Kollaborationspartner/innen gibt, werden die Antworten je nach ausgewählter Berufsgruppe dementsprechend angepasst und können durch die Ausfüllerin/den Ausfüller ergänzt werden.

Ähnlich wie beim Nationalparks Austria-Fragebogen gibt es einen Frageteil, welcher sich mit dem bestehenden Nationalpark Kalkalpen-SharePoint befasst. Auch hier wird die derzeitige Nutzung, Positives und Negatives des bereits bestehenden SharePoints abgefragt. Eruiert wird hier zudem die Bedienfreundlichkeit. Dieser Wert kann für eine spätere Erfolgskontrolle bedeutend sein.

Der Hauptteil des Fragebogens beschäftigt sich auch hier mit dem neuen Informationssystem. Zuerst werden die gewünschten Funktionen erörtert. Anschließend wird ermittelt, ob es einen Bedarf an Informationsaustausch über das Informationssystem mit anderen Externen, außer den Mitarbeiter/innen der Bundesforste und den Nationalpark

Ranger/innen, gibt. Die/der Befragte soll auch hier konkrete Beispiele anführen und weitere konkrete Einsatzgebiete nennen. Zum Abschluss findet die Probandin/der Proband Platz für sonstige Kommentare und Anregungen zum Thema.

3.1.2.3 Geplante Verwendung der Ergebnisse

Die Ergebnisse des Fragebogens und die daraus resultierenden empfohlenen Maßnahmen sollen im Rahmen einer Abteilungsleiterbesprechung zum Ende des ersten Halbjahres 2018 präsentiert werden. Eine ausgedruckte Form der Masterarbeit „Nutzerorientierte Einführung eines Informationssystems der österreichischen Nationalparks“ soll in der Bibliothek des Nationalparks Kalkalpen aufliegen. Die Ergebnisse werden bei der Implementierung des Informationssystems und bei der Planung von Folgeprojekten Berücksichtigung finden.

3.2 Auswertungskonzept

Die quantitative Befragung wird deskriptiv ausgewertet. Bei deskriptiv-statistischen Methoden steht der Überblick über die Ergebnisse und deren wichtige Hauptaussagen im Vordergrund. Die Visualisierung der Daten findet in unterschiedlichen Darstellungsvarianten tabellarisch, grafisch in Form von Diagrammen und einzelnen Kennwerten statt. (Raab-Steiner & Benesch, 2010, S. 88–109) Auch werden einzelne Fragen mithilfe einer univariaten Analyse durchleuchtet. Bei einer univariaten Auswertung steht eine Variable im Mittelpunkt. Mithilfe von Häufigkeitstabellen können Ausreißer identifiziert werden. Im Bedarfsfall werden diese bei weiteren Analysen berücksichtigt. (Völkl & Korb, 2018, S. 29–30) Als unterstützendes Programm wird Power BI Desktop verwendet.

3.2.1 Ergebnisdarstellung Nationalpark Austria-Umfrage

Die Darstellung der Umfrage-Ergebnisse erfolgt aus den Perspektiven der jeweiligen Nationalparks und der Tätigkeitsfelder. Die Tätigkeitsfelder haben starken Einfluss auf die Maßnahmenempfehlung und werden daher speziell berücksichtigt. Somit wird die Integration der Maßnahmen für Folgeprojekte erleichtert. Im Bildungsbereich wurde die Maßnahme „Wissen bestimmen“ in die Managementbewertung auf Grundlage der ISO-Zertifizierung 9001:2015 ausgewählt. Mithilfe der NPA-Umfrage kann das benötigte Wissen

bestimmt werden. Daher müssen Ergebnisse auch speziell für den Bildungsbereich ausgewertet werden.

3.2.2 Ergebnisdarstellung Nationalpark Kalkalpen-Umfrage

Die Betrachtung der Resultate erfolgt auch hier aus der Sicht der jeweiligen Berufsgruppen und Tätigkeitsbereiche. Um bei Bedarf interne Informationen zu schützen, müssen speziell die Berufsgruppen Nationalpark-Ranger/innen und Mitarbeiter/innen der Österreichischen Bundesforste berücksichtigt werden. Auch gestaltet sich der Zugriff bei Externen anders, weshalb die verfügbaren und vorhandenen Werkzeuge bzw. Informationssysteme getrennt durchleuchtet werden.

3.2.3 Vorgehen bei der Zusammenfassung und der Maßnahmenempfehlung

Die Ergebnisse beider Umfragen werden anschließend mit den Ergebnissen der Literaturrecherche gekoppelt. Erfolgsfaktoren und weitere nutzerorientierte Maßnahmen für die Einführung eines Informationssystems, welche sich aus der Literaturrecherche ergeben, werden bei der Maßnahmenempfehlung berücksichtigt. Bei der Auswertung der Nationalpark Austria-Umfrage wird zusätzlich eine Sekundäranalyse des Workshop-Protokolls des Mitarbeiter/innen-Tages von 2015 vorgenommen. Diese Analyse dient nicht nur als Grundlage für den NPA-Fragebogen, sondern wird auch bei der Maßnahmenumsetzung berücksichtigt, um eventuelle Synergien zwischen den Nationalparks zu nutzen und um von bereits vorhandenen Erfahrungswerten zu profitieren. Bei der Maßnahmenempfehlung für den Nationalpark Kalkalpen finden bereits dessen bestehende interne und externe Informationssysteme Beachtung.

4 Ergebnisdarstellung

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse beider Umfragen getrennt dargestellt beschrieben. Bei Bedarf werden die Umfrageergebnisse beider Umfragen gegenübergestellt und verglichen.

4.1 Ergebnisse Nationalparks Austria-Umfrage

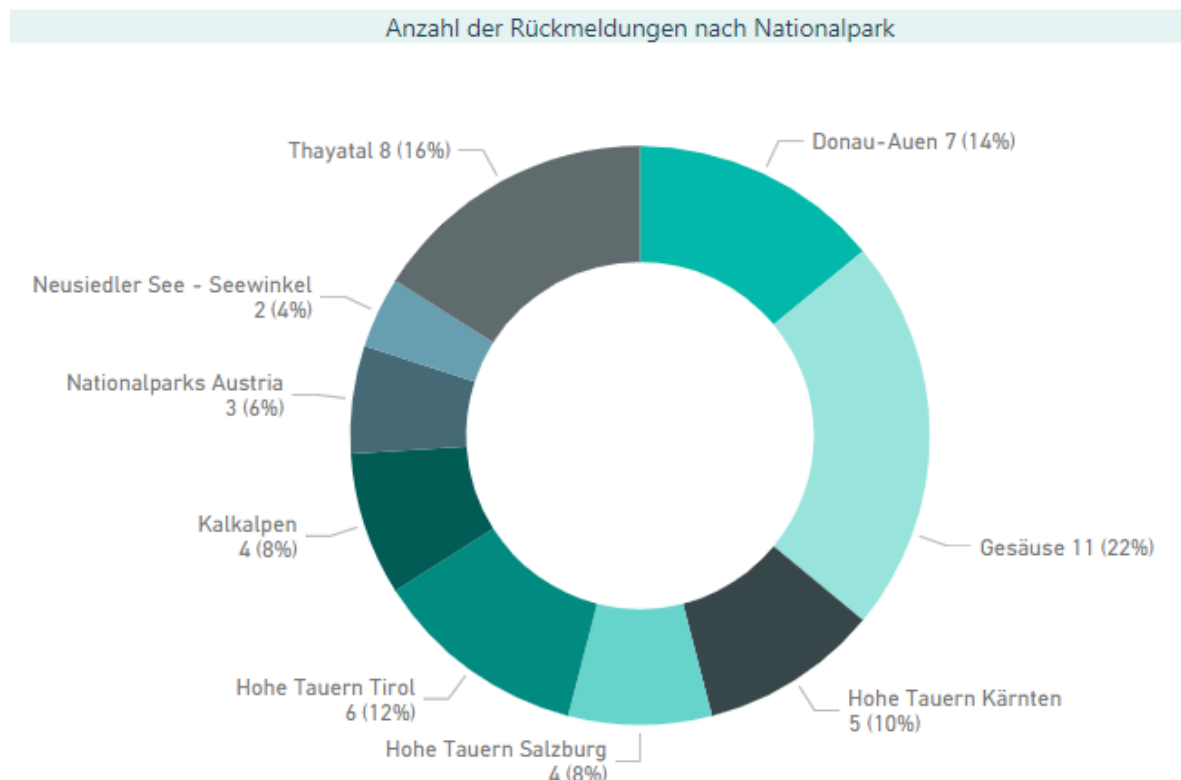


Abbildung 9: Anzahl der Rückmeldungen der NPA-Umfrage nach Nationalpark

Quelle: eigene Darstellung mit Power BI Desktop

Insgesamt wurden 50 Fragebögen ausgefüllt, womit eine Rücklaufquote von ca. 60 Prozent erreicht werden konnte. Der Fragebogen wurde an alle drei Mitarbeiter/innen des Vereins Nationalparks Austria versendet. Zusätzlich haben die acht Nationalpark-Direktoren den Fragebogen an ca. zwei repräsentative Personen aus jedem der fünf betroffenen Tätigkeitsbereiche weitergeleitet. Die gefragten Tätigkeitsbereiche waren aufgrund der Zielsetzungen des Dachverbandes und der bisherigen Projekte von Nationalparks Austria Management, Forschung, Öffentlichkeitsarbeit, Bildung und Ranger. Es wurden daher insgesamt ca. 83 Fragebögen ausgeschickt.

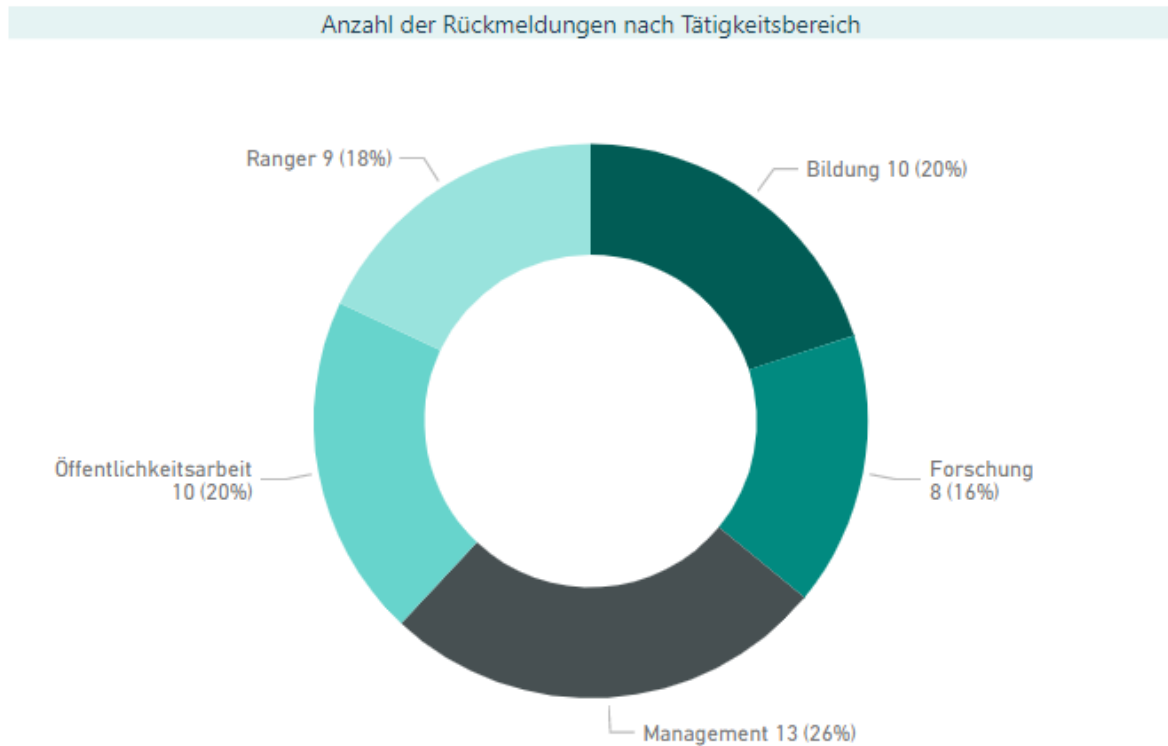


Abbildung 10: Anzahl der Rückmeldungen NPA nach Tätigkeitsbereich

Quelle: eigene Darstellung mit Power BI Desktop

Das Verhältnis der retournierten Fragebögen aus den unterschiedlichen Tätigkeitsbereichen ist ausgeglichen. Es kann somit eine einseitige Darstellung aus der Perspektive eines Tätigkeitsbereiches in der vorliegenden Arbeit vermieden werden.

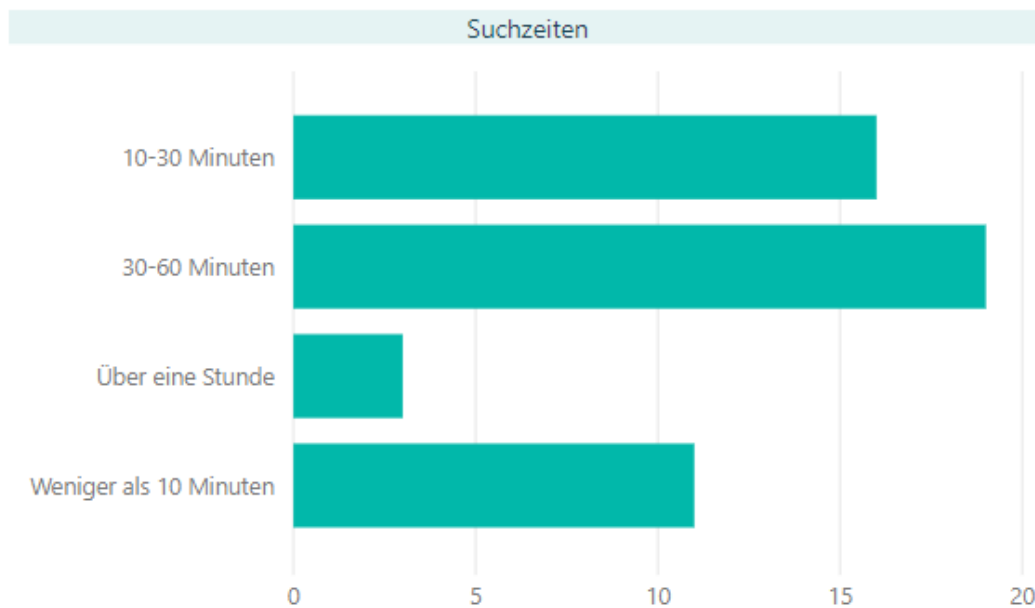


Abbildung 11: Suchzeiten NPA

Quelle: eigene Darstellung mit Power BI Desktop

Die Mitarbeiter/innen verbringen größtenteils täglich 30 bis 60 min mit der Suche von Informationen. Das sind wöchentlich 2,5 bis 5 Stunden Arbeitszeit. Die Suchzeiten sollen mithilfe des Informationssystems reduziert werden. Dieser Wert ist für eine spätere Evaluierung relevant und wird in der vorliegenden Arbeit nicht weiterbehandelt.

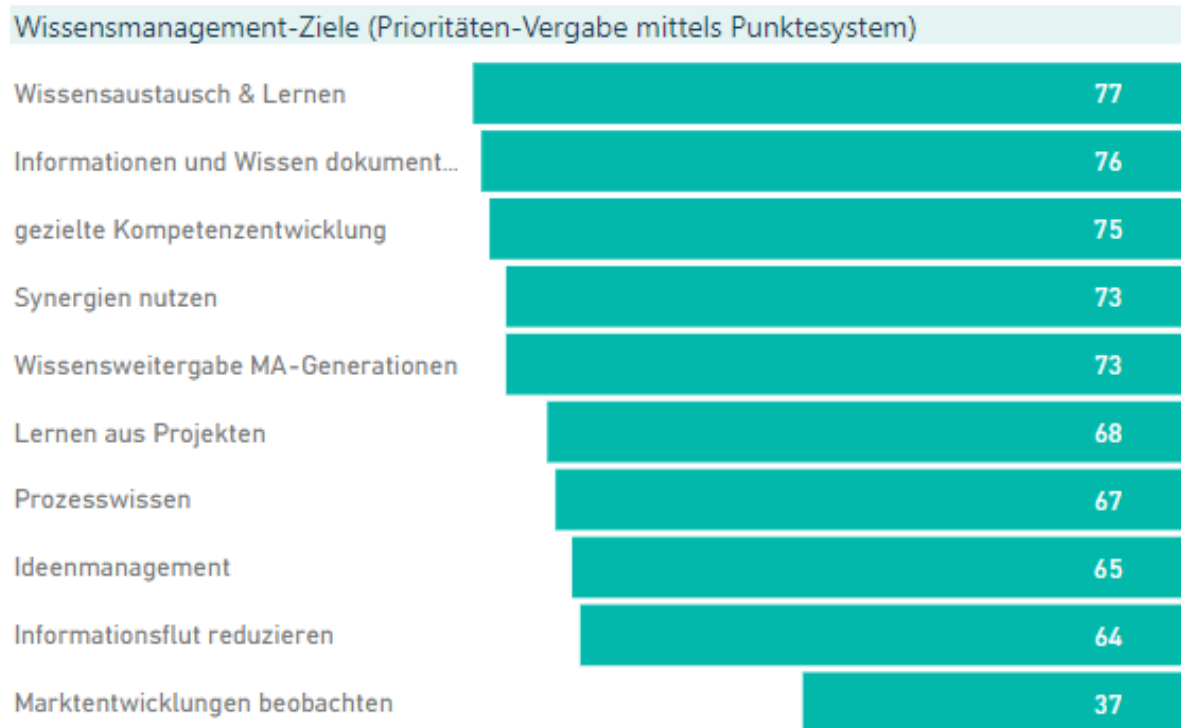


Abbildung 12: Wissensmanagement-Ziele NPA

Quelle: eigene Darstellung mit Power BI Desktop

Das Wissensmanagement-Ziel „Marktentwicklung beobachten“ weist einheitlich bei jedem Nationalpark die niedrigste Priorität auf. Die Wissensmanagement-Ziele mit der höchsten Priorität schwanken jedoch zwischen den einzelnen Nationalparks stark.

Um Synergien und Erfahrungswerte zwischen den Nationalparks nutzen zu können, wurden die bereits vorhandenen Werkzeuge zur Informationsbeschaffung in den einzelnen Nationalpark-Verwaltungen abgefragt, welche im nächsten Absatz deskriptiv ausgewertet, zusammengefasst und nach Nationalpark dargestellt werden. Weiters werden Begriffe, bei denen es sich um Synonyme handelt, für eine einfachere Darstellung vereinheitlicht und die Ergebnisse des Nationalparks Austria-Workshop von 2015 zum Thema Wissensmanagement der Frage „Welches Wissen/Welche Informationen/ Systeme haben die Nationalparks derzeit?“ integriert. Bereits offizielle Werkzeuge zur Informationsbeschaffung, die durch Nationalparks Austria bereits umgesetzt werden konnten und allen Nationalparks daher zur Verfügung stehen (z.B. BioOffice, Parcs.at und SharePoint) wurden in der nachfolgenden Tabelle nicht berücksichtigt:

	NPA	NPH-K.	NPH-S.	NPH-T.	NPK	NPT	NPD	NPG	NPN
Ordnerstruktur		✓			✓		✓	✓	
Bilderarchiv		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Pressespiegel	✓			✓			✓	✓	
Infothek							✓		
Protokolle inkl. Vorträge		✓	✓		✓		✓	✓	
Literaturarchiv							✓		
Projektdatenbank		✓		✓	✓		✓	✓	
Gesetze und Bescheide		✓	✓	✓			✓		
GIS			✓	✓				✓	✓
GIS & GIS-Attributdaten		✓			✓		✓		
Downloadbereich für Ranger				✓	✓			✓	
Adressdatenbank		✓	✓		✓	✓		✓	
Bibliothek			✓			✓		✓	
Wiki/Intranet Land				✓					
Veranstaltungsdatenbank				✓	✓	✓			
Wissensdatenbank					✓				
Mitarbeiterforum									✓
Downloadbereich für Organe									

Tabelle 3: Übersicht über bereits vorhandene Systeme in den Nationalpark-Verwaltungen

Quelle: eigene Erhebung

Der derzeitige Zugriff auf den NPA-SharePoint wurde ebenfalls für eine eventuelle spätere Evaluierung erhoben. Die Nationalpark-Verwaltung Hohe Tauern Salzburg hat laut eigenen Angaben keinen Zugriff auf das NPA-SharePoint. Da die Zugangsdaten aber an alle Nationalpark-Verwaltungen ausgesandt wurden, muss hier bei der Übermittlung ein Fehler erfolgt sein. Beim Nationalpark Kalkalpen hingegen haben alle Befragten auf die derzeitige NPA-SharePoint-Website Zugriff. Dadurch, dass die derzeitige NPA-Website von SharePoint auch auf dem Kalkalpen SharePoint-Server liegt, war dieses Ergebnis anzunehmen. Bei den restlichen Nationalparks teilt sich der Zugriff 50:50 auf.

Die derzeit stärkste Nutzung wurde bei den Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen von Nationalparks Austria mit einer täglichen Nutzung verzeichnet, sofern diese Zugriff hatten. Keine Nutzung gibt es derzeit generell bei den Rangern/innen und dem Nationalpark Neusiedler See - Seewinkel. Auffällig ist, dass beim Tätigkeitsbereich „Bildung“ die derzeitige SharePoint-Nutzung im Vergleich zu den anderen Tätigkeitsbereichen am häufigsten ist.

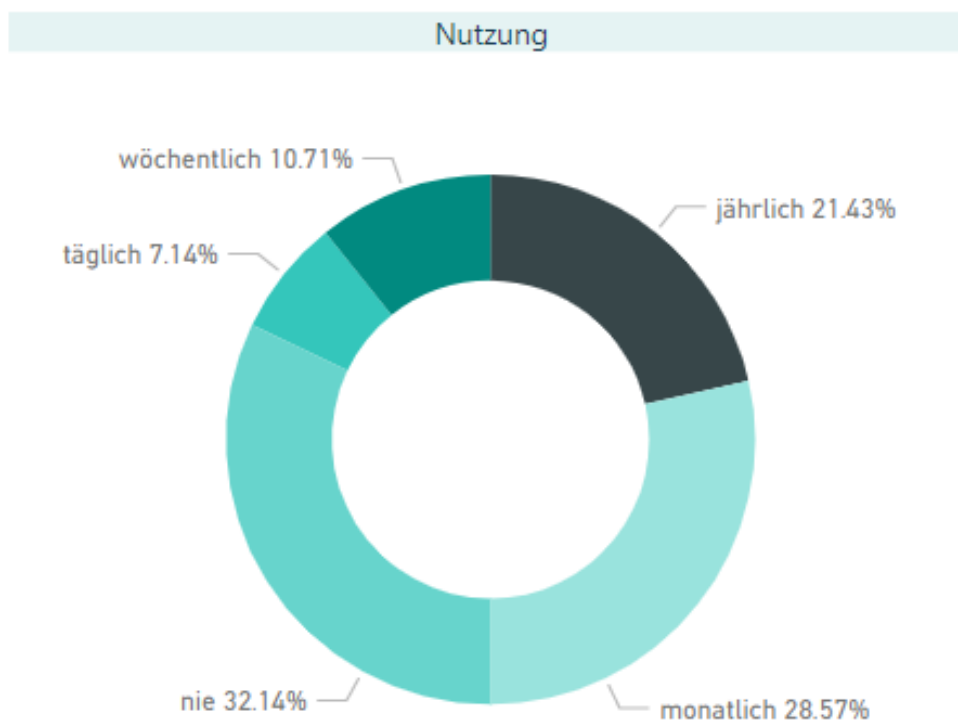


Abbildung 13: Zugriff derzeitige Nutzung SharePoint NPA

Quelle: eigene Darstellung mit Power BI Desktop

Als positive Merkmale des derzeitigen NPA-SharePoints wurden allgemeine Funktionalitäten wie der Dokumentenaustausch, die Zugriffsmöglichkeiten, die Dokumenten-Versionierung, die Suchfunktion sowie der einfache und ortsunabhängige Zugang und die zentrale Dokumentenablage genannt. Interessant waren aber die als positiv empfundenen individuellen Einstellungen und Inhalte. Als positive Einstellungen des derzeitigen NPA-SharePoints wurde der Lese- und Schreibzugriff der Nationalpark-Mitarbeiter/innen österreichweit angegeben. Weiters, dass SharePoint ein Service von Nationalpark Austria ist und die neuesten Dokumente innerhalb der Dokumentenbibliotheken immer zuerst kommen sowie das Mindestmaß an Dokumenten und, dass der derzeitige NPA-SharePoint nicht zu viele Informationen enthält. Als positive Inhalte wurden die Projektübersicht inkl. der Projektgrundlagen, die Protokolle, aktuelle Themen und Fragestellungen sowie die Reservierungsliste der vereinseigenen Fotobox und die allgemeinen Grundlagen von Nationalparks Austria aufgezählt.

Als negative Eigenschaften in der Funktionalität konnten die Suchfunktion und die Usability ermittelt werden, welche die Endanwender/innen als zu kompliziert empfinden. Weiters wird ein personalisierter Zugang für die Mitarbeiter/innen der Nationalpark-Verwaltungen gewünscht sowie eine individuelle Benachrichtigungsmöglichkeit für Dokumentenbibliotheken etc. gefordert. Dies war bisher aufgrund des fehlenden personalisierten Zugriffs der Nationalpark-Mitarbeiter/innen nicht möglich, bisher hatte jede Nationalpark-Verwaltung nur einen allgemeinen Account zur Verfügung. Spezifische negative Inhalte wurden keine genannt, jedoch wurde im Allgemeinen die Übersichtlichkeit, Aktualität, Vollständigkeit und Relevanz der Inhalte sowie das Aufscheinen von irrelevanten Dokumenten als negativ deponiert. Zudem wird eine Übersicht über neue Inhalte gewünscht und angemerkt, dass die Startseite zu überfüllt ist und sich zu viele Erstinformationen darauf befinden. Negativ wurde hier abermals der Zugriff für alle angemerkt, welcher konträr auch als positiv angemerkt wurde, woraus sich der Wunsch nach einer Möglichkeit der individuellen Berechtigungsvergabe ableiten lässt. Die Umfrageergebnisse zeigten des Weiteren auch, dass Unklarheiten bei den Mitarbeitern/innen über die Berechtigungsebenen bestehen. Angemerkt wurde auch, dass das NPA-SharePoint und dessen Nutzungsmöglichkeiten und Anwendungsbereiche bei den Mitarbeitern/innen zu wenig bekannt ist und mehr kommuniziert werden muss.

Die positiven oder gewünschten genannten Funktionen spiegeln sich auch in den nachfolgenden Ergebnissen der nächsten Frage wieder. Als am wenigsten benötigte Funktion gilt die private Kommunikationsmöglichkeit/der Chat, gefolgt von einem eigenen Profil, was sich aber konträr zu der hohen Prioritätenvergabe der benötigten Information der detaillierten Zuständigkeiten in den jeweiligen Nationalparks verhält. Auch die Bewertungsmöglichkeit der Inhalte bekam einen niedrigen Stellenwert.

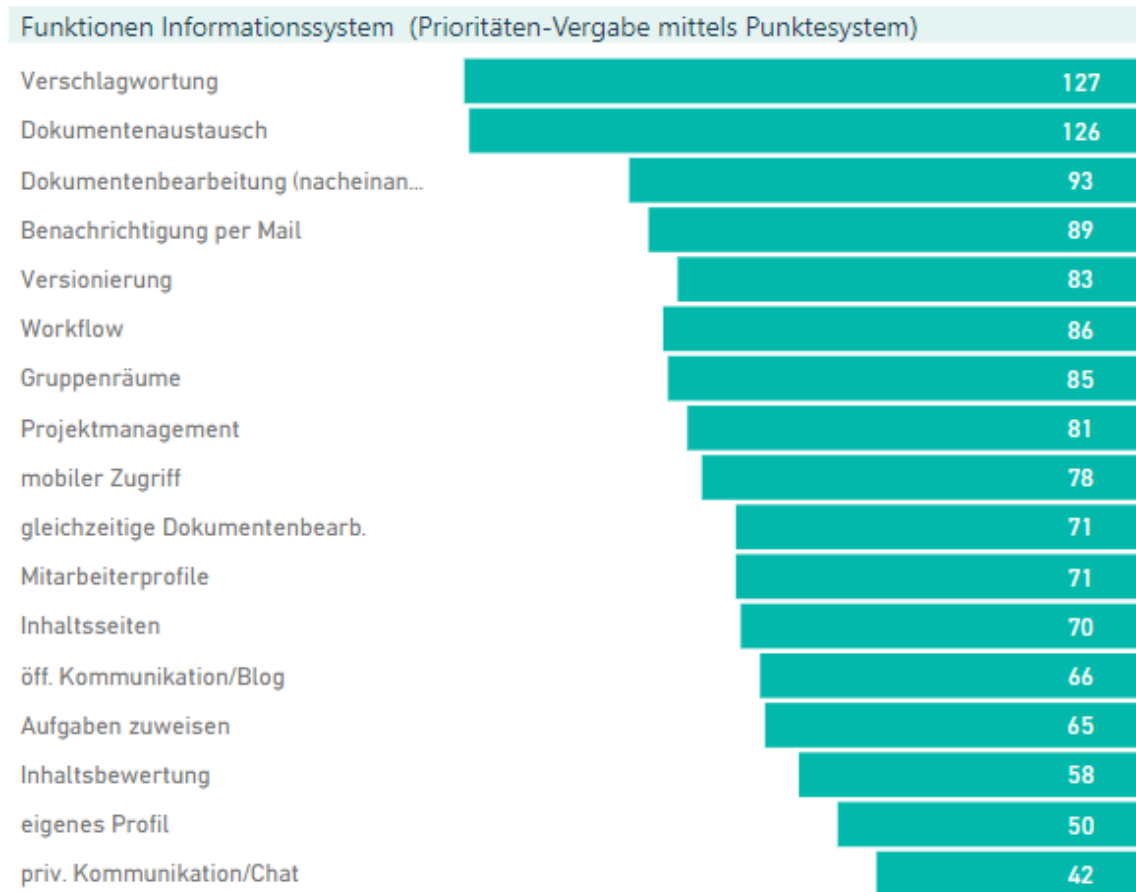


Abbildung 14: Funktionen Informationssystem
 Quelle: eigene Darstellung mit Power BI Desktop

Das Interesse an einem eigenen nationalpark-spezifischen internen Bereich ist beim Nationalpark Gesäuse, laut der Anzahl der Rückmeldungen, am höchsten, obwohl es hier auch genauso viele negative Rückmeldungen dazu gab. Dies ist auch bei der Nationalpark-Verwaltung Hohe Tauern Kärnten der Fall, nur ist hier die Anzahl insgesamt niedriger. Die Nationalpark-Verwaltung Hohe Tauern Salzburg und der Nationalpark Neusiedler See weisen das geringste Interesse an einem eigenen internen Bereich auf. Der Nationalpark Thayatal zeigt prinzipiell ein hohes Interesse, aber wünscht eine Umsetzung erst zu einem späteren Zeitpunkt, ebenso wie der Nationalpark Donau-Auen. Der Nationalpark Kalkalpen wurde nicht berücksichtigt, da für diesen der interne Bereich ohnehin als Fallbeispiel im Zuge der Arbeit bereits umgesetzt wird.

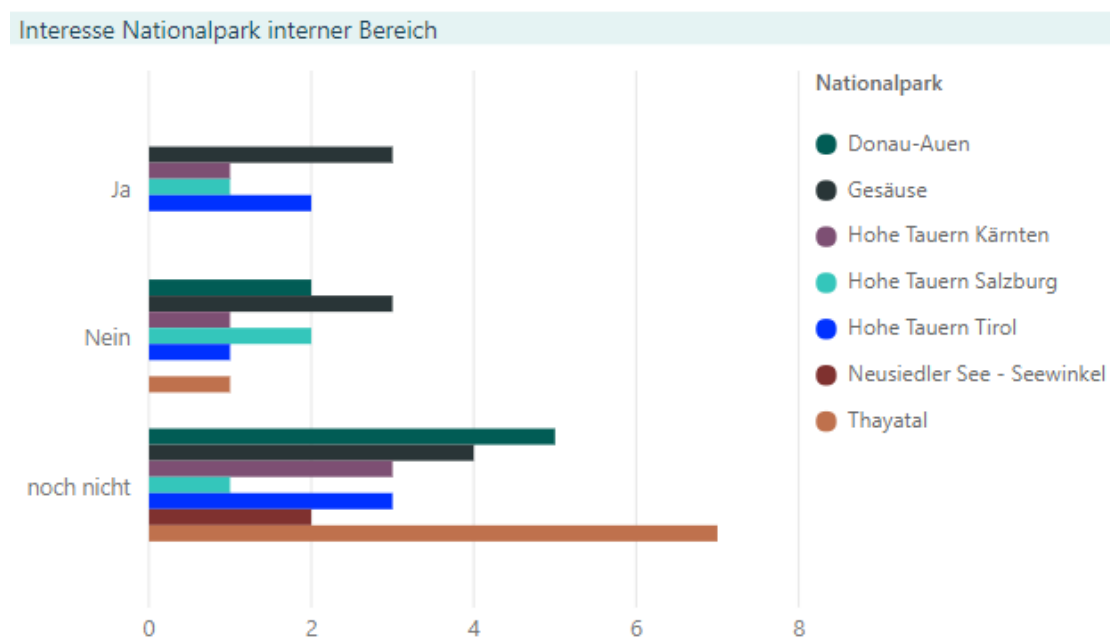


Abbildung 15: Interesse Nationalpark interner Bereich

Quelle: eigene Darstellung mit Power BI Desktop

Der Informationsaustausch im eigenen Bereich findet bei den befragten Tätigkeitsfeldern bereits statt. Anzumerken ist hier, dass nur Tätigkeitsbereiche der Nationalparks herangezogen wurden, in denen es bereits Nationalparks Austria Projekte gab, weshalb dieses Ergebnis nicht überraschend ist. Als Themen für einen weiteren Wissensaustausch wurden abermals die bereits bestehenden Hauptthemen von Nationalparks Austria (Bildung, Forschung und Öffentlichkeit) genannt, aber vor allem auch deren Vernetzung untereinander. Die Vernetzung der Tätigkeitsbereiche untereinander findet kaum bis gar nicht statt. Auffällig oft wurde der Wunsch geäußert, dass in allen Bereichen, nicht nur in

den bereits behandelten Hauptthemen von Nationalparks Austria, ein Austausch stattfinden soll. Weiters wurde der Bereich Verwaltung, insbesondere Finanzen, hervorgehoben. Beispiele hierfür sind Arbeitsverträge, Projektabrechnungen, Anstellung von Nationalpark-Ranger/innen, Fördermöglichkeiten und der Reisebürobereich. Auch wurden mehr Informationsaustausch über Prozesse, Aktivitäten, Projekte, aktuelle Probleme und Geschehnisse (z.B. Veränderungen in der Tier- und Pflanzenwelt und besondere Beobachtungen, etc.) der einzelnen Nationalparks, aber auch News zu den NPA-Projekten gefordert. Die Mitarbeiter/innen wünschen sich Infos über ein Projekt bereits vor dem Start, aber auch während das Projekt läuft. Weiters besteht der Wunsch, dass das Informationssystem genutzt werden sollte, um Standpunkte unter den Nationalparks abzustimmen. Auch bei der Aufgabenverteilung in den einzelnen Nationalparks ist nicht klar, welche Mitarbeiterin/welcher Mitarbeiter detailliert für welches Thema zuständig ist. Es kristallisiert sich häufig die Frage, wie andere Nationalparks ihre Aufgaben lösen, heraus. Der Wunsch nach einer gemeinsamen Bildungspolitik und eines regen Ideenaustausches sowie Anregungen bei Veranstaltungen und Präsentationen für die Vermittlung der Nationalpark-Themen zu sammeln wurden genannt. Die Nationalpark-Ranger/innen und Mitarbeiter/innen sollen ein einheitliches Auftreten nach außen aufweisen. Gemeinsame Projektentwicklung, -abstimmung und -durchführung werden gewünscht. Als Beispiel wurde hier das Bildungsprojekt „Swarovski Wasserschule“ genannt. Auch der Austausch von geplanten Projekten um eine Fehlervermeidung zu erreichen, aber auch der Erfahrungsaustausch und Best Practice von Projekten, wird angeregt. Im Bereich Datenmanagement zeichnet sich der Wunsch nach Informationsaustausch ab. Beispiele hierfür sind Forschungs-Datenerfassung, insbesondere BioOffice, aber auch GIS und GIS-Attributdaten. Weiters sollen Aktivitäten zur Veröffentlichung von Forschungsdaten und Erfahrungswissen bei Methoden und Arbeitsweisen (Beispiel Fischerei oder Umgang mit Diplom- und Forschungsarbeiten) kommuniziert werden. Die Kontaktvermittlung von externen Spezialisten/Spezialistinnen, die Forschungsprojekte im Auftrag der Nationalparks durchführen, wurde ebenso thematisiert. Ein Informationsaustausch im Bereich Besuchermanagement wurde angeregt. Das Angleichen von Qualitätsstandards und gemeinsame Zertifizierungen sollen weiterhin angestrebt und ausgebaut werden. Ebenfalls soll die gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit und die Marke Nationalparks Austria weiterhin gestärkt und vor allem darauf geachtet werden, dass kein Konkurrenzverhältnis zwischen den Parks entsteht, sondern das jeweilige Profil des Nationalparks geschärft werden. Weiters zeigt sich im Bereich Öffentlichkeitsarbeit der Wunsch nach einem Austausch von Bildmaterial über das Informationssystem. Auch ist den Mitarbeiter/innen ein persönlicher Austausch und das Kennenlernen der Kolleginnen/der Kollegen wichtig.

Zusätzlich wurde der Wunsch nach weniger Email-Verkehr und nach mehr gemeinsamen öffentlichen Diskussionen in Form von Kommentaren und Blogs zur Transparenzsteigerung von gemeinsamen Inhalten geäußert.

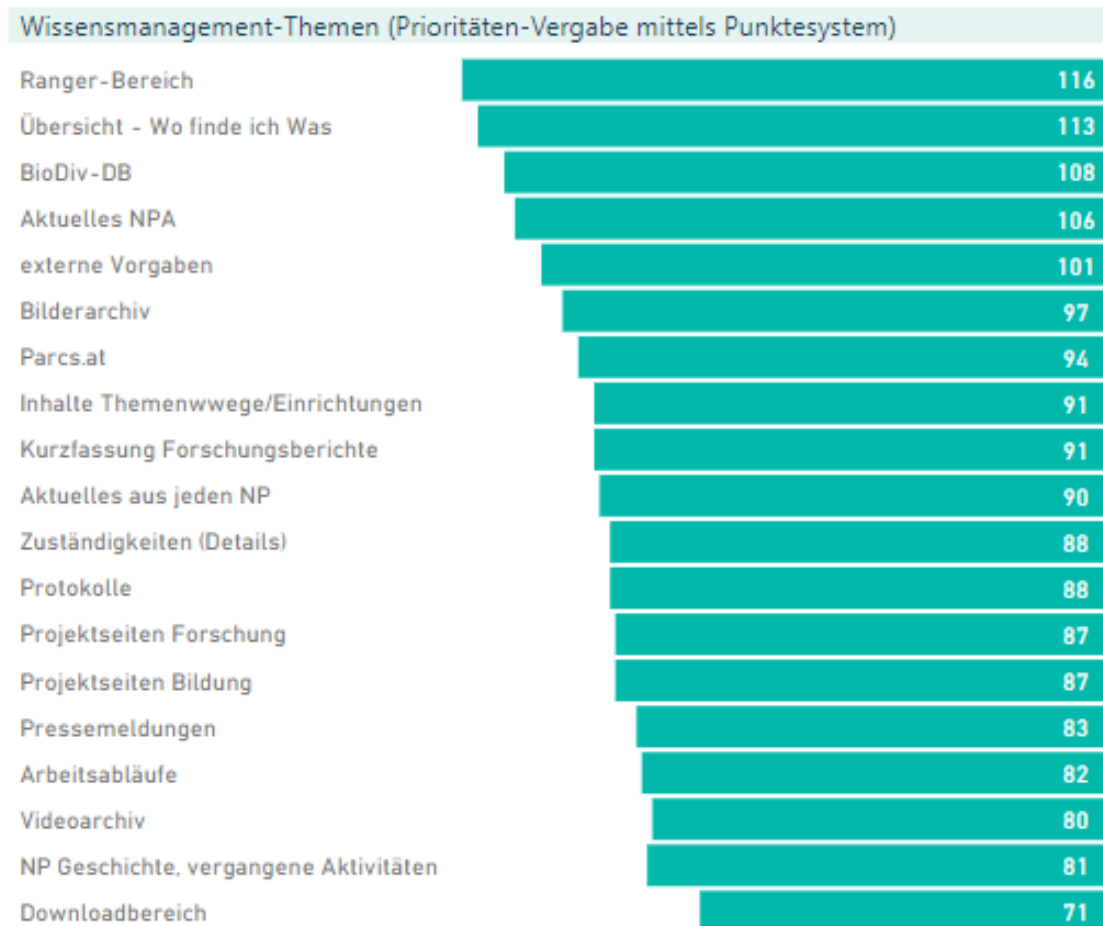


Abbildung 16: Prioritätenvergabe Wissensmanagement-Themen

Quelle: eigene Darstellung mit Power BI Desktop

Die Prioritätenvergabe der Wissensmanagement-Themen, die bereits beim vergangenen Workshop von 2015, erarbeitet wurden, spielt eine Rolle in der angestrebten Reihenfolge der Umsetzungsmaßnahmen. Zu jedem Thema wurden bei der Befragung zusätzlich konkrete Beispiele eingeholt. Diese werden mit den Ergebnissen des vorigen Kapitels gekoppelt und mithilfe der Prioritätenvergabe wird eine Reihenfolge für die Umsetzung festgelegt. Weiters werden Anhand der durch die Befragten genannten konkreten Beispiele Quick-Wins identifiziert, welche bei der Gestaltung des neuen SharePoints Berücksichtigung finden. Mit der höchsten Priorität wurde der Nationalpark-Ranger-Bereich versehen. Die Bildungsgruppe inklusive der Nationalpark-Ranger wurde, aufgrund des

Bedarfs an einer Plattform zum Informationsaustausch durch die ISO-Anforderung, bereits als Schlüsselpersonengruppe identifiziert.

4.2 Ergebnisse Nationalpark Kalkalpen-Umfrage

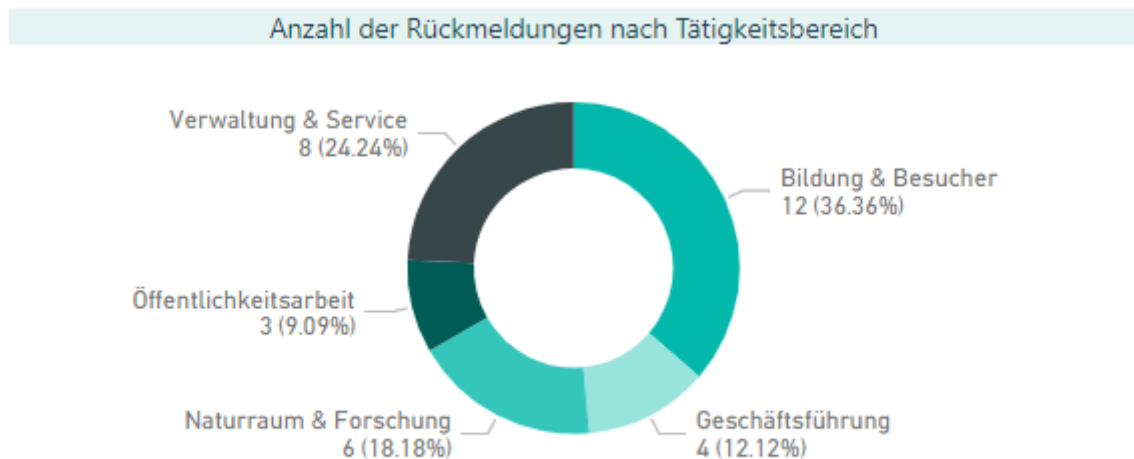


Abbildung 17: Anzahl der Rückmeldungen nach Tätigkeitsbereich

Quelle: eigene Darstellung mit Power BI Desktop

Insgesamt wurden 38 Fragebögen ausgefüllt, somit konnte eine Rücklaufquote von 61 Prozent erreicht werden. Der Fragebogen erging an alle Mitarbeiter/innen (ca. 50) des Nationalparks Kalkalpen und des Nationalpark Kalkalpen Betriebes der ÖBf AG (ca. 10). Einige Nationalpark- und Bundesforste-Mitarbeiter/innen sind gleichzeitig als Nationalpark-Ranger/innen tätig. Zudem ging der Fragebogen an zwei repräsentative, selbstständige Nationalpark-Ranger/innen. Es wurden daher insgesamt ca. 62 Fragebögen ausgeschickt.

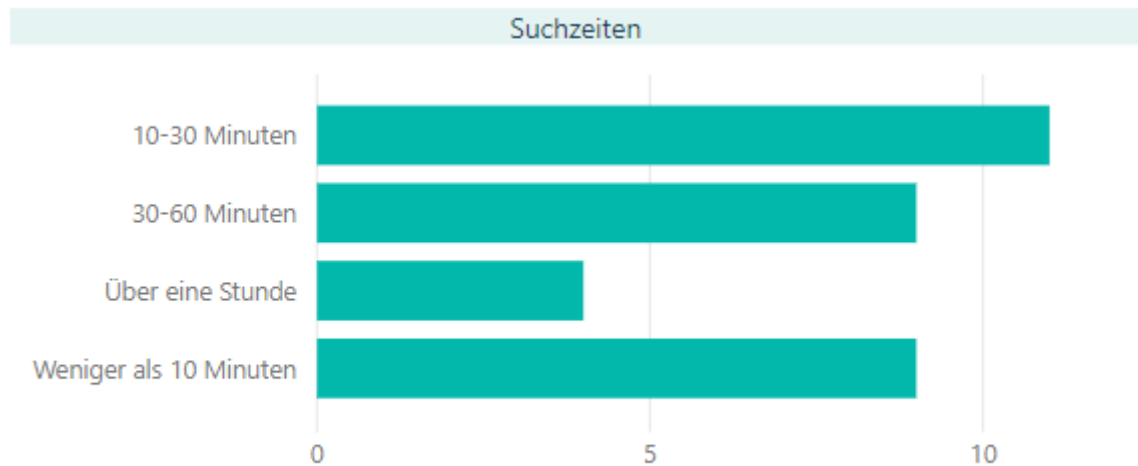


Abbildung 18: Suchzeitenangaben Nationalpark Kalkalpen

Quelle: eigene Darstellung mit Power BI Desktop

Die meisten Mitarbeiter/innen des Nationalparks Kalkalpen verbringen täglich 10 bis 30 Minuten mit der Suche von Informationen. Dieser Schnitt ist etwas niedriger als jener der Gesamt-Suchzeit der Nationalparks Austria-Umfrage eruiert wurde. Dieser Wert ist für eine spätere Evaluierung relevant und wird in der vorliegenden Arbeit nicht weiter behandelt.

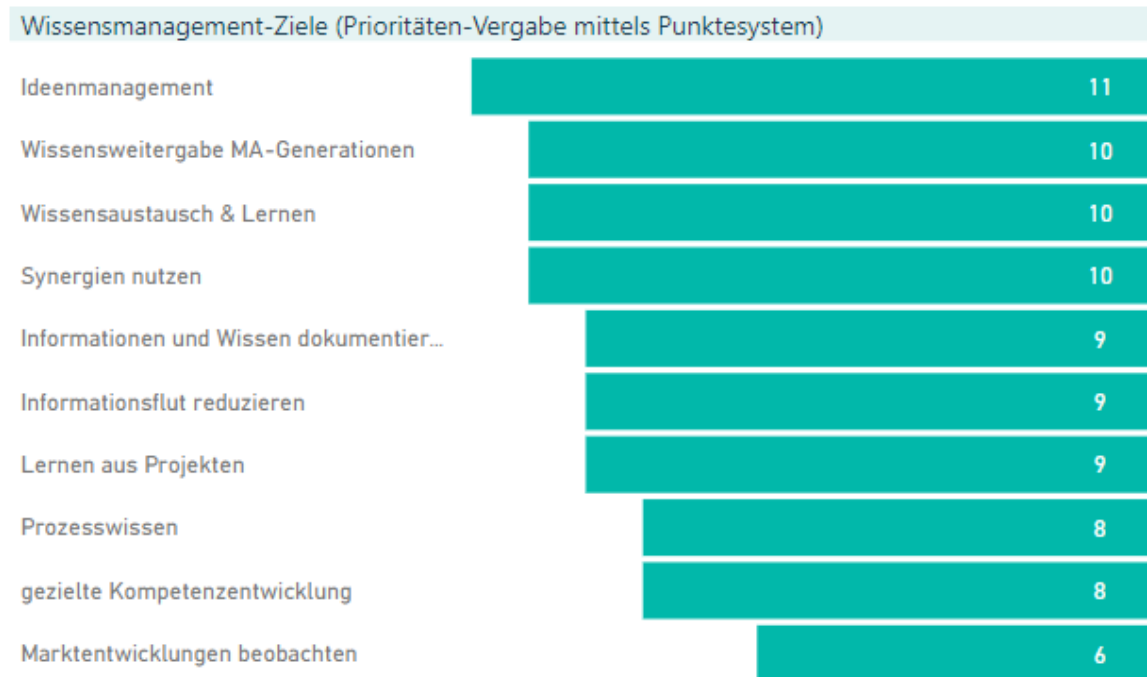


Abbildung 19: Prioritätenvergabe Wissensmanagement-Ziele Nationalpark Kalkalpen

Quelle: eigene Darstellung mit Power BI Desktop

Bei der Prioritätenvergabe der Wissensmanagement-Ziele des Nationalparks Kalkalpen, hat, wie schon bei den österreichweiten Ergebnissen, das Ziel „Marktentwicklung beobachten“ die niedrigste Priorität erzielt. Konträr zur Nationalparks Austria-Umfrage, bei der die gezielte Kompetenzentwicklung eine hohe Priorität erreicht hat, ist diese bei der Kalkalpen-Umfrage mit der zweitniedrigsten Priorität versehen worden. Wissensaustausch und Lernen ist, wie auch bei der Nationalparks Austria-Umfrage, prioritär. Weiters wurden das Ideenmanagement und die Wissensweitergabe im Nationalpark Kalkalpen mit einer hohen Priorität versehen. Diese Themen befinden sich bei den Ergebnissen der NPA-Umfrage eher im Mittelfeld und werden daher bei den zusätzlichen Maßnahmen für den Nationalpark Kalkalpen behandelt.

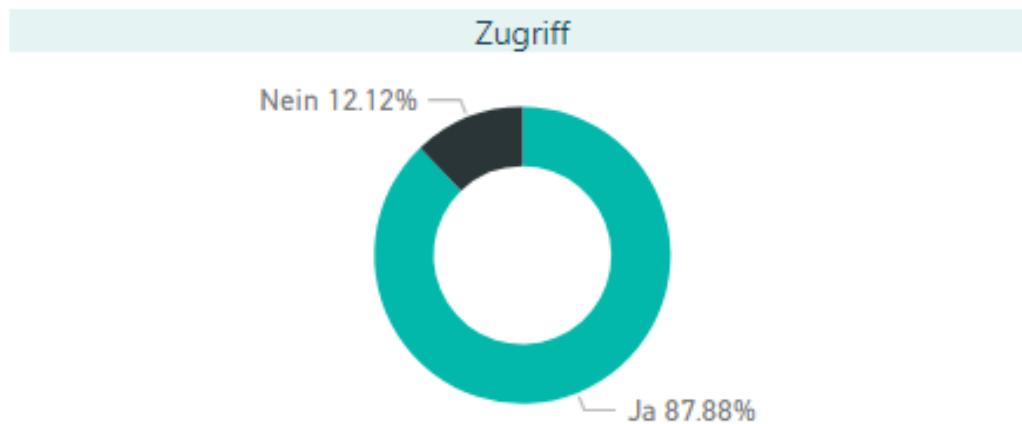


Abbildung 20: Zugriff auf SharePoint

Quelle: eigene Darstellung mit Power BI Desktop

Der Großteil der Nationalpark-Mitarbeiter/innen, der Bundesforste-Mitarbeiter/innen und der Nationalpark-Ranger/innen hat bereits Zugriff auf den bestehenden SharePoint-Bereich des Nationalparks Kalkalpen. Die Befragten, die noch keinen Zugang haben, sind bei den ÖBf-Mitarbeiter/innen und bei den Nationalpark-Ranger/innen zu verzeichnen. Manche ÖBf-Mitarbeiter/innen haben derzeit tatsächlich noch keinen Zugriff, im Gegensatz zu den Ranger/innen, die alle bereits über Accounts verfügen sollten. Der fehlende Zugriff könnte daher auf technische Ursachen oder auf fehlende Kenntnis der Zugangsdaten oder ähnliches zurückzuführen sein.

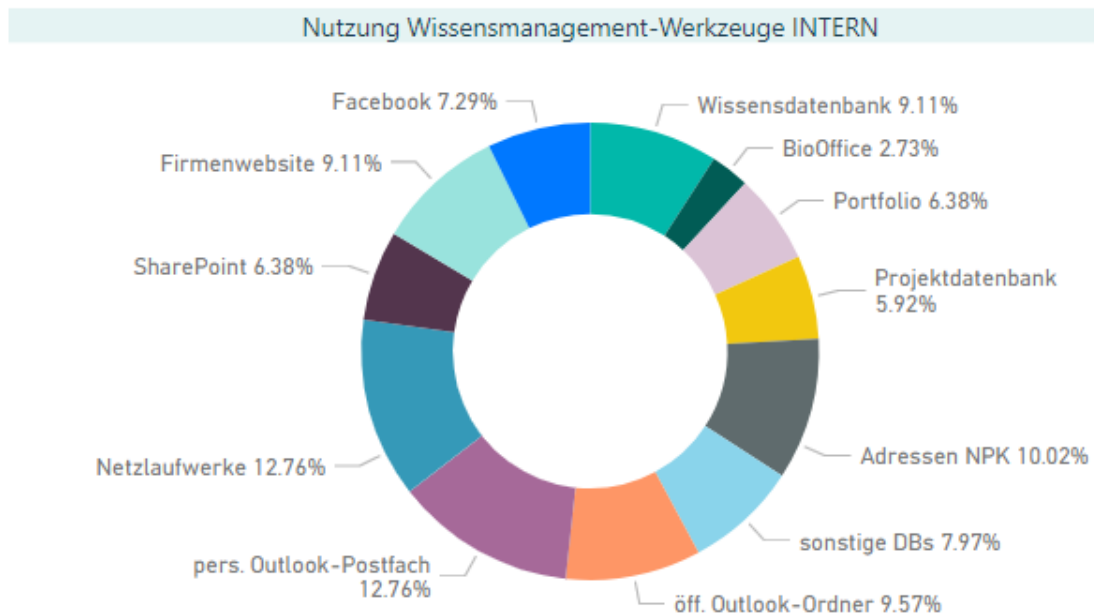


Abbildung 21: Nutzung vorhandener interner Werkzeuge

Quelle: eigene Darstellung mit Power BI Desktop

Die Verteilung der internen Werkzeuge ist bei der Analyse der einzelnen Tätigkeitsbereiche gut aufgeteilt. Es nutzen wirklich alle Tätigkeitsbereiche alle Werkzeuge, bis auf die Öffentlichkeitsarbeit, welche keine Nutzung des internen Artenverwaltungsprogramms BioOffice aufweist. Hier besteht jedoch teilweise keine Zugriffsmöglichkeit bzw. sind die Inhalte auch nicht für die Öffentlichkeitsarbeit aufbereitet, weshalb dieses Ergebnis schlüssig ist. Am stärksten werden immer noch die Netzlaufwerke und das persönliche Outlook-Postfach für die Informationsbeschaffung genutzt, dicht gefolgt von der allgemeinen Adressverwaltung, der Firmenwebseite, den öffentlichen Ordnern in Outlook und der Wissensdatenbank. Die Wissensdatenbank ist eine elektronische Bibliothek in dieser PDFs enthalten sind. Hier befinden sich für den Nationalpark Kalkalpen relevante Endberichte, Karten, Metadaten von Daten, Bücher, Fach- und Presseartikel, Verträge, Bescheide oder sonstige rechtliche Grundlagen sowie Broschüren und Infoblätter. Der derzeitige NPK-SharePoint hat mit der Projektdatenbank und dem Portfolio, einem Medien-Managementsystem für Bilder, Videos und Audio, die niedrigste Nutzung. Die Projektanwendung wird derzeit adaptiert, das Medien-Managementsystem weist noch eine kurze Betriebsdauer auf und ist zusätzlich mit der standardmäßigen Explorer-Ansicht der Netzlaufwerke kompatibel, was die Gründe für die vergleichsweise niedrige Nutzung sein könnten. Die derzeitige SharePoint-Version ist veraltet und daher fehleranfällig, was auch negative Auswirkungen auf die Nutzung durch die Mitarbeiter/innen zur Folge haben kann.

Die stärkste Nutzung des derzeitigen NPK-SharePoints ist bei der Verwaltung zu verzeichnen.

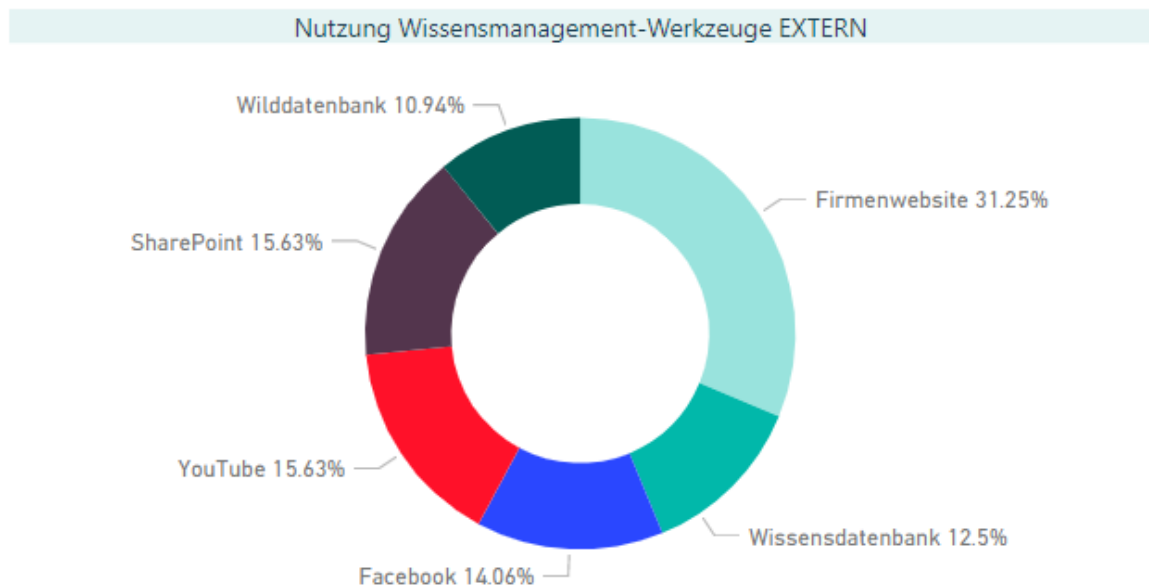


Abbildung 22: Nutzung vorhandener externer Werkzeuge

Quelle: eigene Darstellung mit Power BI Desktop

Ein großer Unterschied bei den externen Werkzeugen, die zur Wissensbeschaffung genutzt werden, gibt es zwischen den ÖBf-Mitarbeiter/innen und den Ranger/innen. Bei den ÖBf-Mitarbeiter/innen ist die häufigste Wilddatenbank-Nutzung zu verzeichnen, dafür nutzt dieser Personenkreis weniger die Firmenwebseite oder Social Media, im Gegensatz zu den Nationalpark-Ranger/innen, die vorwiegend Informationen über die Firmenwebsite und Social Media beziehen. Die Wilddatenbank ist für den Zugriff durch Bundesforster-Mitarbeiter/innen optimiert und nur für einzelne Ranger/innen zugänglich, was die niedrige Nutzung der Wilddatenbank durch die Nationalpark-Ranger/innen erklärt. Die Firmenwebsite weist die stärkste Nutzung durch die Kollaborationspartner/innen auf. Auffällig ist, dass hinsichtlich der Aufrufhäufigkeit der Kalkalpen-YouTube-Channel bereits die Facebook-Seite des Nationalparks Kalkalpen überholt hat. Der Kalkalpen-YouTube-Channel wurde erst ab 2018 beworben und kommuniziert.

Bei den weiteren Werkzeugen zur Informationsbeschaffung wurde auch die Nationalpark Kalkalpen App angemerkt. Diese ist für Tourist/innen optimiert, weshalb die App im

Fragebogen nicht berücksichtigt wurde. Zusätzlich konnte hier aufgezeigt werden, dass Mitarbeiter/innen noch immer Excel-Listen zur Dokumentation von Arten verwenden statt der offiziell dafür vorgesehenen Datenzentrale BioOffice, was ungleiche und dadurch fehlerhafte Datenstände hervorrufen kann.

Auch diverse Printmedien und Folder werden für die Wissensbeschaffung herangezogen. Diese konnten aber bereits in der Wissensdatenbank nachjustiert und hinzugefügt werden. Besonders häufig wurden die Drucksorten als Informationsbeschaffungshilfe von Nationalpark-Ranger/innen oder Bundesforste-Mitarbeiter/innen genannt. Es gab keine Information an diesen Personenkreis, dass in der Wissensdatenbank die Drucksorten nachträglich hinzugefügt wurden. Die öffentlich zugängliche Wissensdatenbank sollte nochmals bei Ranger/innen und Bundesforste-Mitarbeiter/innen beworben und ihre Inhalte erläutert werden. Weiters nutzen die Bundesforste-Mitarbeiter/innen noch die Abschluss-Auswertungen sowie Excel-Listen zur Kapazitätsplanung des Borkenkäfermanagements zur Wissensbeschaffung, diese Liste ist aber bereits Teil des NPK-SharePoints, sowie die Abschluss-Auswertungen.

Gerade die Ranger/innen vermerkten, dass sie von der Außenwelt schneller Infos über den Nationalpark bekommen als von intern, daher sollten wichtige aktuelle Informationen im neuen System bereitgestellt und eine automatische Benachrichtigung per E-Mail erfolgen.

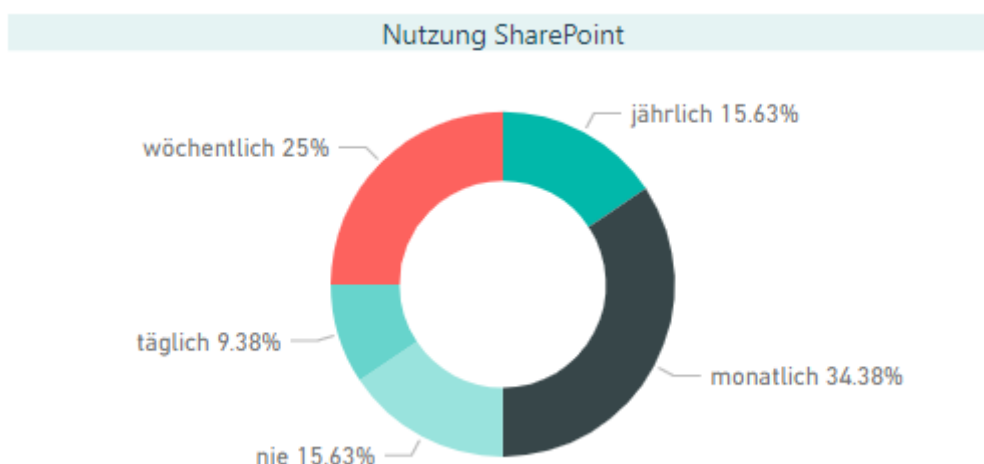


Abbildung 23: Nutzung derzeitiger SharePoint

Quelle: eigene Darstellung mit Power BI Desktop

Der derzeitige NPK-SharePoint wird von den Befragten durchschnittlich einmal monatlich genutzt. Eine tägliche bzw. mindestens eine wöchentliche Nutzung ist jedoch erstrebenswert. Ranger/innen nutzen SharePoint überwiegend jährlich gefolgt von nie. Bei dieser Zielgruppe ist daher das größte Potenzial für eine Nutzungssteigerung vorhanden. ÖBf-Mitarbeiter/innen sind zu gleichen Teilen aufgeteilt zwischen einer wöchentlichen und monatlichen Nutzung sowie einer nicht vorhandenen Nutzung. Die derzeitige NPK-SharePoint-Nutzung nach den Tätigkeitsfeldern betrachtet zeigt, dass die Verwaltung der einzige Tätigkeitsbereich ist, der den derzeitigen NPK-SharePoint täglich nutzt.

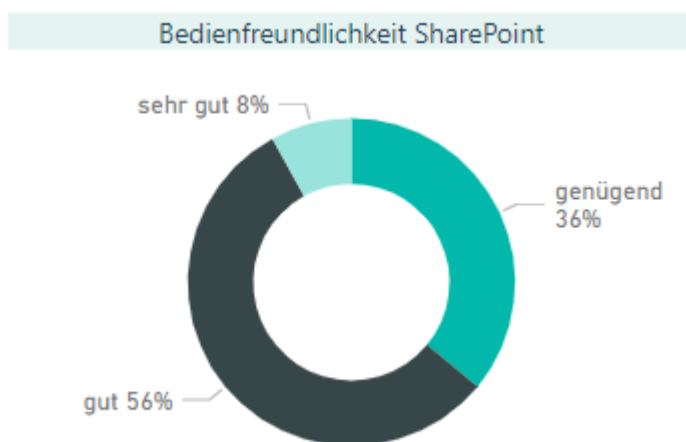


Abbildung 24: Bedienfreundlichkeit derzeitiger SharePoint

Quelle: eigene Darstellung mit Power BI Desktop

Die Bedienfreundlichkeit wurde überwiegend mit gut bewertet. Hier gibt es keine Unterschiede zwischen Mitarbeiter/innen, Ranger/innen oder Bundesforster-Mitarbeiter/innen. Auch nach den Tätigkeitsfeldern betrachtet, spiegelte sich die Gesamtbewertung der Bedienfreundlichkeit in den einzelnen Bereichen wieder. Auf das Empfinden der Bedienfreundlichkeit der Endanwender/innen haben also die unterschiedlichen Anwendungsbereiche und Zielgruppen derzeit keine Auswirkungen.

Als positive Merkmale des bisherigen NPK-SharePoints wurden die Struktur, der Protokoll-Bereich, die diversen Auswertungen, das Organisationshandbuch, die Pressemeldungen und der eigene Bereich für die Geschäftsführung genannt. Als negativ empfunden wurden die Abkürzungen und der wenige bzw. unvollständige Inhalt. Eine Abteilungsebene und eine Kommunikationsdrehschreibe wurden angeregt. Kritische Anmerkungen waren, dass es keine News oder Kurzinfos auf dem derzeitigen NPK-SharePoint gibt. Aktuelle Ankündigungen sind zwar an der derzeitigen Startseite angeheftet, hier werden aber keine Informationen bereitgestellt. Weiters wurde angemerkt, dass der EDV-Auftrag, ein Workflow für IT-Anforderungen und -Problemen, und das EDV-Handbuch für Mitarbeiter/innen nur schwer zu finden sind und teilweise nicht funktionieren. Die Aktualität, die Gestaltung und die Inhalte des Luchstagebuches, wo aktuelle Informationen (Verbreitungsdaten, Fotofallen -fotos, und -videos) zu den Luchsen in der Nationalpark-Region enthalten sind, und der Chronik des Nationalparks Kalkalpen, dem sogenannten „Tagebuch der Wildnis“, wurden bemängelt. Die Protokolle der Partnerorganisationen und der Tourismusverbände sowie nationalparkrelevante Beschlüsse der Gemeinden fehlen im ORGA-Handbuch, das allgemeine Informationen, Handbücher, Betriebsvereinbarungen, etc. enthält, und in der Protokoll-Bibliothek und sollen daher ergänzt werden. Zusätzlich wird ein SharePoint-Archiv vermisst. Die Verbindlichkeit als offizielles Instrument soll vermehrt kommuniziert werden.

Weiters wurden Funktionen des SharePoints wie der Dokumentenaustausch, die automatische Benachrichtigungsmöglichkeit bei neuen Dokumenten und die Verteilung an alle Mitarbeiter/innen als positiv bewertet. Als negative Einstellung wurde angemerkt, dass die Versionsverwaltung der Dokumente selten aktiviert ist. Nutzungsstatistiken der Inhalte für die einzelnen Seiten, für die zu wartenden Personen wären von Vorteil, um somit ersichtlich zu machen, was überhaupt genutzt wird und wo Interesse an den Inhalten besteht. Der Wunsch nach Gruppen- und Projekträumen zeichnete sich durch die Umfrage ab sowie eine Überarbeitung in puncto Berechtigungen und Freigaben von Inhalten, die bei Bedarf auch durch die einzelne Mitarbeiterin/den einzelnen Mitarbeiter möglich sein sollen. Weiters wurde angemerkt, dass das gleichzeitige Bearbeiten von Dokumenten gewünscht ist, gerade bei größeren Berichten (z.B. Tätigkeitsberichte, Berichte an Fördergeber), welche teilweise unter Zeitdruck erstellt werden. Eine gleichzeitige Dokumentenbearbeitung wäre hier eine Erleichterung und würde eine Zeitersparnis darstellen. Die Suchfunktion des SharePoints wurde als negatives Merkmal genannt, zudem neigt der derzeitige SharePoint zu technischen Fehlern. Wichtig ist den Mitarbeiter/innen vor allem, dass SharePoint keine zusätzliche Arbeit ist, sondern mithilfe

dessen Schritte eingespart und Prozesse vereinfacht werden sollen. Durch die Berücksichtigung von Datenverknüpfungen könnten zusätzliche Eingaben verhindert werden.

Bei den Ranger/innen wurden die Unterlagen für Fortbildungen und Vermittlungskonzepte (didaktisches Material) sowie die Besucherrückmeldungs-Auswertungen in Echtzeit speziell für die derzeit angemeldete Rangerin/den derzeit angemeldeten Ranger als positiv angemerkt. Ebenfalls wurde durch die Nationalpark-Ranger angegeben, dass sie Anwenderunterstützung bei der Anmeldung benötigen und alte Materialien archiviert werden sollten. Diese Anmerkung erklärt auch, warum nicht alle Ranger/innen die Zugriffsfrage auf den derzeitigen NPK-SharePoint mit Ja beantwortet haben, obwohl alle über einen Account verfügen. Der Wunsch einer automatischen Benachrichtigung bei neuen Inhalten wurde von den Nationalpark-Rangern/innen oftmals notiert sowie der Wunsch einer Einschulung. Angemerkt wurde auch, dass es wichtig wäre, die vorhandenen Tools im Rahmen der Ranger-Ausbildung kennen zu lernen. Genauso häufig wurden aktuelle Informationen aus den Abteilungen (insbesondere im Bereich Natur und Pressemeldungen sowie aktuelle Zeitungsartikel über den Nationalpark) und aktuelle Gebietsinformationen (Beispiel Windwürfe oder Wegeinformationen) als fehlende Informationen genannt. Neuigkeiten aus dem Bereich Natur werden vor allem, aber nicht nur, bei Nationalpark Ranger/innen vermisst. Als Beispiele hierfür wurden Kurzberichte und Kurzgeschichten (Neufunde, Tierbegegnungen, etc.) aufgezählt. Zusätzlich wurde hierzu angemerkt, dass diese auch mit Social Media verknüpft und verbreitet werden sollten. Weiters hervorgehoben wurde der regelmäßiger Austausch über die großen Beutegreifer und aktuelle Forschungsergebnisse. Die Chronik des Nationalparks Kalkalpen (Tagebuch der Wildnis) als auch das Luchstagebuch im SharePoint ist derzeit nur für Mitarbeiter/innen und nicht für Ranger/innen zugänglich.

Ein Informationsaustausch bezüglich Ablaufplänen und ein roter Faden für verschiedene Arten von Führungen wurden von Ranger/innen als Wünsche deponiert. Im Bereich der Infrastruktur und des Besuchermanagements wurde ein Austausch über Nationalparks Austria gewünscht, welcher sich auch in der Nationalparks Austria-Umfrage wiederfindet. Auch der Wunsch nach Informationsaustausch mit anderen Nationalparks hinsichtlich IT-Förderprogrammen, Apps, Geoinformatik und BioOffice spiegelte sich nicht nur bei der Nationalparks Austria-, sondern auch bei der Nationalpark Kalkalpen-Umfrage wieder. Auffällig oft wurde der Austausch mit den entsprechenden Fachbereichen der anderen Nationalparks genannt. Bezüglich Dateiaustausch gab es bei Plänen oder Entwürfen eine

technische Unterstützungsanforderung, da die Datenmengen oft zu groß für den E-Mail-Verkehr sind. Hierfür bietet sich ein Upload auf einem Informationssystem mit einer automatischen Benachrichtigung per Mail mit dem Link zum Dokument an.

Weitere angemerkte Themen, die allerdings nicht unmittelbar mit dem Kollaborationstool in Verbindung stehen, waren ein Informationsaustausch über die interaktive Karte des Nationalparks, das Web-GIS. Des Weiteren wurde angemerkt, dass der Inhalt der Protokolle unzureichend ist. Es sind keine klaren und guten Arbeitsanweisungen darin enthalten. Angemerkt wurde hierzu weiters, dass diese trotzdem zusätzlich in einem persönlichen Gespräch erfolgen sollen. Ein weiterer Wunsch abseits des Themas ist, dass die erhobenen Parameter, Funktionen und Auswertungen in der Veranstaltungsdatenbank reduziert werden sollen. Eine Idee zum Thema Drucksorten war, dessen Verteilung an alle Mitarbeiter/innen nicht über ihr Briefpostfach im Sekretariat durchzuführen, sondern hierfür einen Link zur Wissensdatenbank per E-Mail auszusenden. Mitarbeiter/innen, die die Drucksorten dennoch gerne in Papierform haben möchten, könnten sich diese bei Bedarf im Sekretariat holen. Zur Wissensdatenbank wurde angemerkt, dass die Gliederung der Bescheide und Verträge überarbeitet werden soll. Allgemein sollen die Vernetzung, die Adaptierung und der Zusammenschluss von vorhandenen Datenbanken erfolgen und weiter ausgebaut werden. Der Wunsch nach nur einem System für alles kam zum Vorschein. Als konkretes Beispiel hierfür wurde der Zusammenschluss der Abwesenheitsdatenbank, für die Beantragung und Genehmigung von Abwesenheiten der Mitarbeiter/innen, und der Consens Zeiterfassung angeführt.

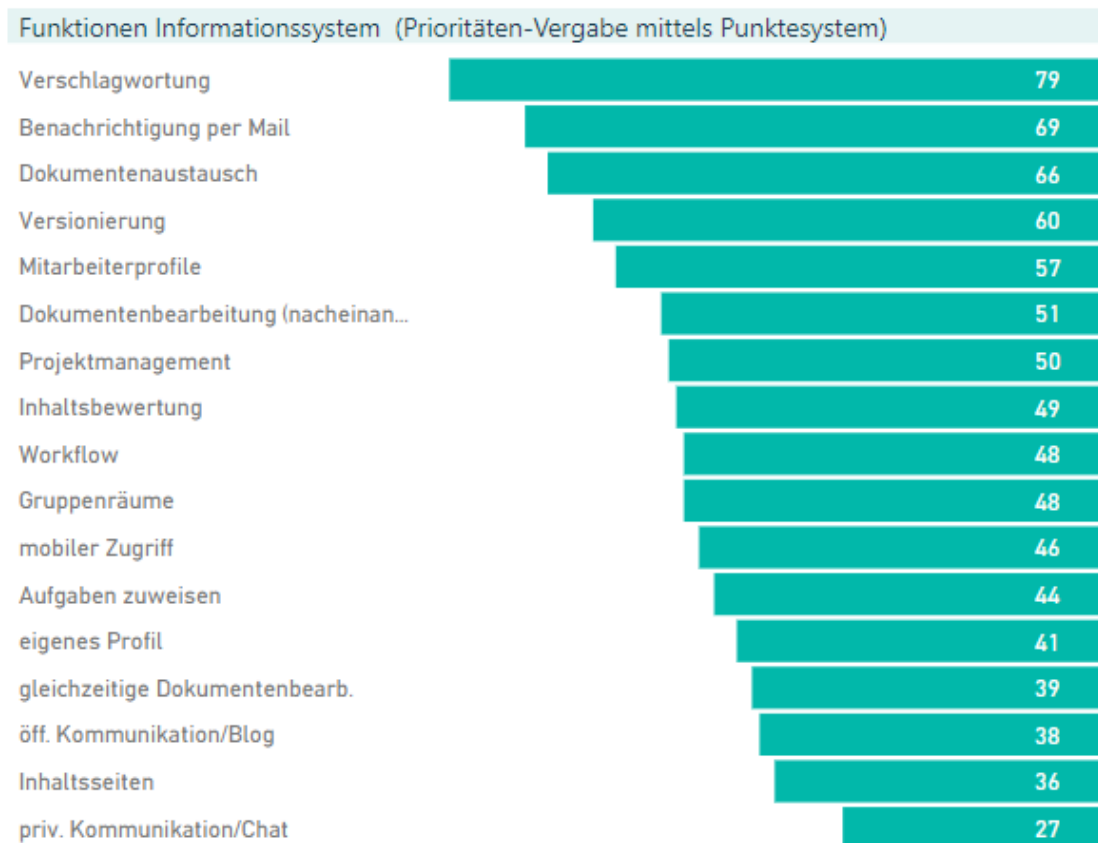


Abbildung 25: Bedienfreundlichkeit derzeitiger SharePoint

Quelle: eigene Darstellung mit Power BI Desktop

Die Prioritätenvergabe der gewünschten Funktionen eines Informationssystems verhält sich bei der Nationalpark Kalkalpen-Umfrage sehr ähnlich wie bei der Nationalparks Austria-Umfrage. Private Kommunikation und Chat bekamen auch hier den geringsten Stellenwert zugeschrieben. Die Top-Funktionen Verschlagwortung, Dokumentenaustausch und -versionierung, Benachrichtigungen per Mail sowie Benachrichtigung bei neuen Inhalten weisen sogar einen identischen Stellenwert wie bei der Nationalparks Austria-Umfrage auf. Lediglich die Mitarbeiterprofile zeigen bei der Nationalpark Kalkalpen-Umfrage eine höhere Priorität. Dieses Ergebnis ist überraschend, da gerade nationalparkintern die Zuständigkeiten und Ausbildungen der Mitarbeiter/innen transparenter sein sollten, als im österreichweiten Vergleich. Das Mittelfeld sowie die am wenigstens benötigten Funktionen spiegeln ebenfalls die Ergebnisse der Nationalparks Austria-Umfrage wieder.

4.3 Zusammenfassung Ergebnisse empirischer Teil

Wie in der Literaturrecherche ermittelt, bestätigte sich die Annahme, dass in der Analyse-Phase meist eine hohe Beteiligung der Mitarbeiter/innen vorhanden ist. Dies lässt sich von der hohen Rücklaufquote der Fragebögen ableiten. Die Umfrageergebnisse zeigten auch deutlich, dass vor allem im Bereich der Forschung der Wunsch nach Ergebnispräsentationen vorhanden ist, sowohl bei Nationalparks Austria als auch beim Nationalpark Kalkalpen. Die Forschungsmitarbeiter/innen sind eindeutige Wissensarbeiter/innen, weshalb auf diese Zielgruppe unter Berücksichtigung dieses Aspektes mit den Ergebnissen der Literaturrecherche bei weiteren Maßnahmen genauer eingegangen werden sollte. Ein weiterer in der Literaturrecherche ermittelter Erfolgsfaktor war die technische Hilfestellung, der auch in der Umfrage, vor allem durch Nationalpark-Ranger/innen, gefordert wurde.

Eine Prioritätenvergabe der Wissensmanagement-Ziele sollte mithilfe der Umfrage durch das Top-Management stattfinden und auf Grundlage dessen Ziele für das Informationssystem definiert werden und eventuelle weitere Aspekte für eine Zielsetzung zum Vorschein kommen. Die Wissensmanagement-Ziele „Wissensaustausch“ und „gezielte Kompetenzentwicklung“ erhielten die höchste Priorität. Auch der Punkt „Informationen und Wissen dokumentieren“ hat eine hohe Punkteanzahl bei der Prioritätenvergabe erreicht. Das Dokumentieren von Informationen und Wissen findet teilweise in Fremdsystemen, wie [parcs.at](#) und [BioOffice](#), dem Artenverwaltungsprogramm der österreichischen Nationalparks, bereits statt, weshalb ein Link zu den Fremdsystemen im neuen SharePoint zu platzieren ist. Weitere Maßnahmen in diesem Bereich müssen direkt in diesen Anwendungen gesetzt werden. Das Informationssystem soll schlussfolgernd hauptsächlich zum „Wissensaustausch und Lernen“ dienen. Weitere Zielsetzungen konnten anhand der Ergebnisse nicht eindeutig identifiziert werden. Auch ist die Prioritätenvergabe der Ziele des Wissensmanagements zwischen den Nationalparks sehr unterschiedlich.

4.3.1 Systemauswahl

Die vorrangige Zielsetzung des Informationssystems „Wissensaustausch und Lernen“ ist im Handlungsfeldbereich der Inhalte, Zusammenarbeit und Kompetenz einzuordnen. Hier werden Content- oder Dokumentmanagementsysteme, aber auch Workflow-Systeme

sowie Video-Konferenz-Software und E-Learning-Applikationen als passende Anwendungen empfohlen (siehe Abbildung 3). Vorrangig wurden bei der Systemauswahl die zwei Systeme Microsoft SharePoint und Atlassian Confluence in Betracht gezogen, da diese die Handlungsfelder der Zielsetzung laut Literaturrecherche unterstützen und hier bereits Erfahrungswerte bei den Nationalpark-Verwaltungen bestehen. Im Wesentlichen ist der Unterschied der beiden Systeme, dass Microsoft SharePoint auf Dokumentenverwaltung spezialisiert ist und Atlassian Confluence ein Wiki-System ist, welches vorrangig auf Inhaltsseiten und Blogging ausgerichtet ist. Durch die Empirie zeichnete sich eine deutliche Priorität des Themas Dokumenten-Verwaltung ab. Die Inhaltsseiten und Blogg-Funktionen erhielten einen vergleichsweise niedrigen Stellenwert. Ebenfalls ging bei der Literaturrecherche ein Dokumenten-Management-System als die beliebteste und wirkungsvollste Maßnahme bei den umgesetzten Wissensmanagement-Maßnahmen, um die Kriterien der ISO 9001:2015 im Bereich Wissen zu erfüllen und zu unterstützen, hervor.

Die Literaturrecherche zeigte, dass der Zugriff auf ein Kollaborationstool mit mobilen Endgeräten von immer größerer Bedeutung ist. Diese Funktion befindet sich bei den Umfrageergebnissen allerdings nur im Mittelfeld der benötigten Funktionen. Die Trendanalysen zeigen aber deutlich, dass dieser Aspekt immer wichtiger wird. Deshalb soll das neue Informationssystem die Anwendung durch mobile Endgeräte unterstützen. Beide Systeme unterstützen den Zugriff durch mobile Endgeräte. Mithilfe des Internetbrowsers Chrome, welcher auf jedem gängigen Betriebssystem funktioniert, ist auch der Zugriff mit Fremdsystemen auf SharePoint gewährleistet. Confluence ist applikationsunabhängiger als das Microsoft-Produkt. Wie in der Literaturrecherche ermittelt, empfiehlt es sich, ein zukunfts-, anpassungs- und integrationsfähiges Tool eines namhaften Anbieters auszuwählen. Die Zukunftsfähigkeit von Microsoft SharePoint ist durch den namhaften Anbieter Microsoft gewährleistet. Weiters ist es möglich, individuelle Anpassungen vorzunehmen. Zudem nutzt die Mehrheit der Nationalpark-Verwaltungen Microsoft-Betriebssysteme und Office-Applikationen, was eine hohe Kompatibilität und somit Integrationsfähigkeit zu SharePoint gewährleistet. SharePoint kann zudem, sollten einmal die umfassenden Standardfunktionen nicht ausreichen, bei Bedarf individualisiert und weiterentwickelt werden. Eine Individualisierung sollte aufgrund von eventuellen Kompatibilitätsproblemen mit Updates dennoch vermieden werden. Hier sollten bei Bedarf, wie in der Literaturrecherche ermittelt, eher organisatorische oder betriebliche Anpassungen bevorzugt werden. Die derzeitigen Umfrageergebnisse zeigten keine speziellen Anforderungen und Wünsche, die mit dem Standardumfang von Microsoft

SharePoint nicht abgedeckt werden könnten. Um auch Externe einbinden zu können, die keine Office-Produkte im Einsatz haben, wird SharePoint in Form von Office 365 umgesetzt, womit die gemeinsame Dokumentenbearbeitung für alle gewährleistet ist.

Weiters zeigte die Umfrage, dass sich die Wissensbewertung als schwierig gestaltet, da diese mit einer sehr niedrigen Priorität versehen wurde. Die Literaturrecherche hob dies aber als wichtigen Aspekt hervor. Auch wurden Nutzungsstatistiken gefordert, welche websiteübergreifend mit Microsoft SharePoint derzeit nur über die Bewertung durch die User/innen stattfinden können. Die Qualität der Inhalte zu bestimmen kann auch als Anerkennung für Expert/innen dienen. Um diesen Punkt abzudecken sollte eine weitere Maßnahme gesetzt werden. Die Empirie-Ergebnisse lassen darauf schließen, dass die Mitarbeiter/innen die Inhalte nicht bewerten wollen und hier ein Konfliktpotenzial besteht. Bei der Kalkalpen-Umfrage wurden die Systeme nach ihrer Nutzung bewertet. Es ist die Frage, inwiefern eine höhere Nutzung auch mit einer guten Qualität der Inhalte gleichzusetzen ist.

4.3.2 *Einstellung/Konfiguration*

In der Literaturrecherche wurden beliebte Inhalte eines Kollaborationssystems für Mitarbeiter/innen ermittelt. Dies sind unter anderem auch Activity-Streams in Form einer unternehmensweiten öffentlichen Kommunikation, ähnlich wie bei bereits vorhandenen Social Networks. Dies wurde auch in der Umfrage mehrfach gewünscht.

Ebenfalls konnte durch die Empirie ein weiteres Ergebnis der Literaturrecherche, das sich besonders bei projektorientierten Organisationen Projekt- und Teamseiten auf Informationsplattformen großer Beliebtheit erfreuen, bestätigt werden. Die österreichischen Nationalparks sind projektorientierte Organisationen, ein reger Austausch unter dem Projektteam ist für ein Projekt erfolgsentscheidend und gestaltet sich aufgrund der österreichweiten Verteilung bei Nationalparks Austria Projekten als schwierig.

Da ein zentrales Element des Wissensmanagements und eines Informationssystems die Kommunikationstechnik bildet, im Handlungsfeld der Systemauswahl in der Literaturrecherche zusätzlich Video-Konferenz-Systeme empfohlen wurden und Skype for Business in Microsoft Office 365 bereits enthalten ist, soll zusätzlich Skype for Business für

die Endanwender/innen installiert und eingerichtet werden. Somit wird eine weitere Kommunikationsmöglichkeit in das Informationssystem integriert und angeboten.

Die Literaturrecherche zeigte auch, dass gerade bei der Wissensverteilung auf individuelle Zugänge von Gruppen und Berechtigungen zu achten ist. Auch aus den empirischen Ergebnissen geht hervor, dass sich die Mitarbeiter/innen Klarheit über die Zugriffsberechtigungen wünschen und dass keine für sie irrelevanten Dokumente angezeigt werden sollen bzw. das Informationssystem derzeit nicht zu viele Informationen enthält. Diese Ergebnisse sind auch hinsichtlich der niedrigen Prioritätenvergabe an das Wissensmanagement-Ziel „Informationsflut zu reduzieren“ schlüssig. Aufgrund der niedrigen Prioritätsvergabe lässt sich schließen, dass durch die bestehenden Systeme bereits nur das Notwendigste zur Verfügung gestellt wird.

Aufgrund der Literaturrechercheergebnisse und der empirischen Ergebnisse empfiehlt es sich die Startseite des SharePoint in Form eines Portals einzurichten. Hier sollen aktuelle Dokumente und News angezeigt sowie individuelle für den angemeldeten Benutzer/die angemeldete Benutzerin interessante und benötigte Infos, aber auch Links zu externen Informationsquellen platziert werden. Dies erfordert einen personalisierten Zugang für die Mitarbeiter/innen der österreichischen Nationalparks, welcher auch in der Umfrage im Zuge der gewünschten Benachrichtigungsmöglichkeit gefordert wurde. Dieser Aspekt wäre mit einem individuellen Benutzer-Account ebenfalls abgedeckt. Die Startseite darf nicht zu viele Erstinformationen enthalten, weshalb sich hier promoted Links anbieten. Weiters sollen die Projekt- und Team-Webseiten auf der Startseite populär präsentiert werden. Vorrangig werden diese zu den bereits bestehenden Hauptthemen Bildung, Forschung und Öffentlichkeitsarbeit erstellt. Vor allem aber wurde auch der Wunsch der Vernetzung der Hauptthemen und weitere Möglichkeiten zum Austausch in allen Bereichen der Nationalparks (Verwaltung, Finanz, GIS & IT, Infrastruktur) genannt. Die Quick-Wins müssen diesen promoted Links zugeordnet werden und bei Bedarf Quer-Verlinkungen erstellt werden. Eine regelmäßige Nutzungskontrolle wurde auch in der Literatur als Erfolgskriterium definiert. Die Umfrageergebnisse zeigten ebenfalls, dass sich die Befragten Nutzungsstatistiken über die Inhalte des Informationssystems wünschen. Eine erste Maßnahme in diesem Bereich wäre es, die beliebtesten Inhalte aufzulisten, welche aber durch die User/innen bewertet werden müssten.

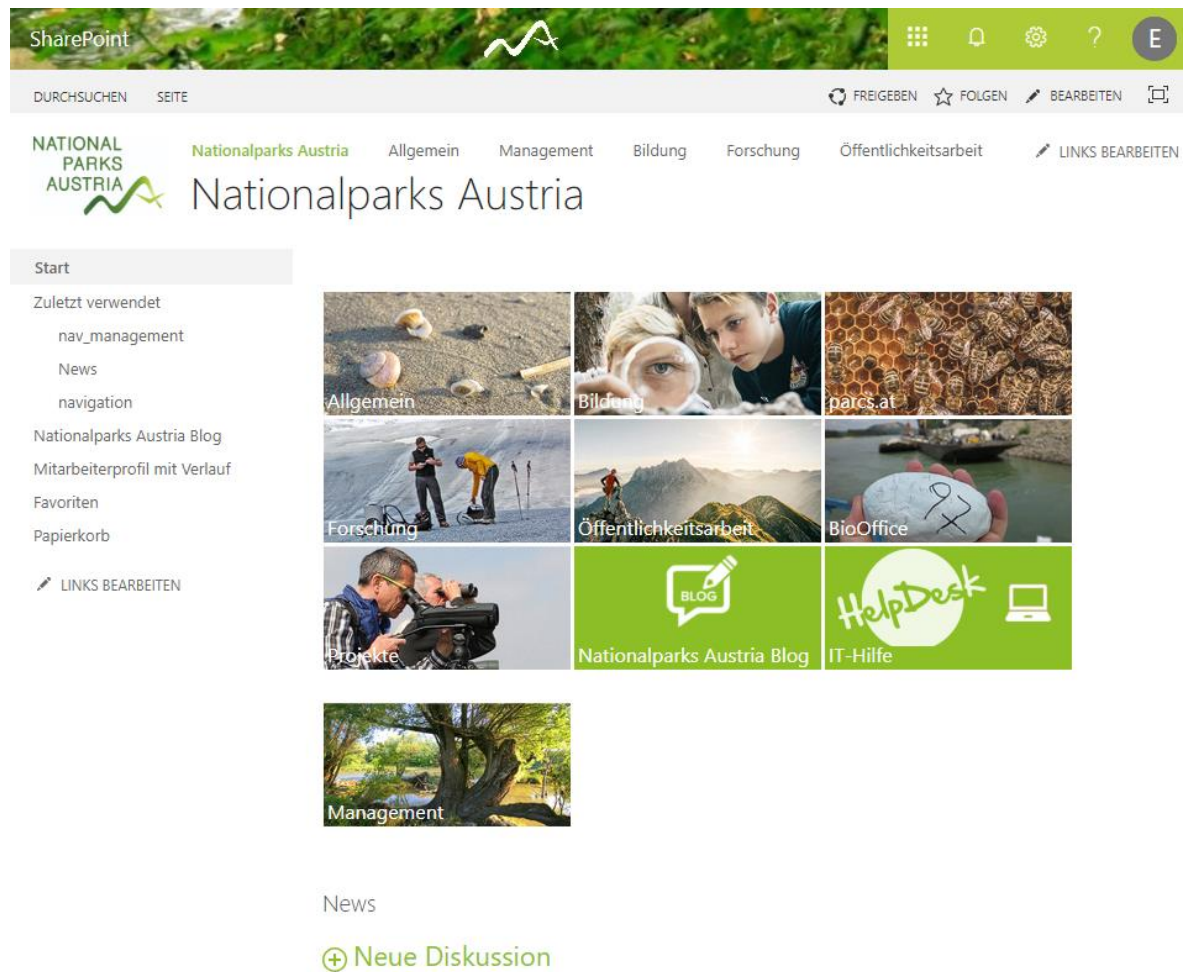


Abbildung 26: Entwurf Startseite NPA-SharePoint






Quelle: eigene Darstellung

Die Abbildung 21 stellt einen ersten Entwurf für die Startseite des Nationalparks Austria SharePoint auf der Grundlage der oben angeführten Ergebnisse dar. Der Bereich Management ist nur für einen definierten Personenkreis sichtbar, weshalb dieser matt formatiert dargestellt wird. Unter Management werden auch zukünftig individuell freigegebene Inhalte, die nicht für die Mitarbeiter/innen sichtbar sein sollen, abgelegt. Aktuelles aus den einzelnen Nationalparks (Besucherprogramme, Ausbildungen, Meilensteine, News, Veranstaltungen, Forschungsthemen) und aktuelle allgemeine Ankündigungen (z.B.: aktuelle Kampagnen) können individuell durch die Benutzer/innen angelegt werden. Aktuelle Inhalte wie neu erstellte oder aktualisierte Dokumente oder Webseiten sowie die beliebtesten Inhalte werden automatisch aufgelistet. Ein Help-Desk-Bereich soll eingerichtet werden und ebenfalls auf der Startseite Platz finden. Weiters wird ein Nationalpark Austria-Blog angelegt, welcher den geforderten Raum für aktuelle Diskussionen bieten soll.




4.3.3 Quick-Wins und benötigte Informationen

Aus der empirischen Forschung können mithilfe der konkreten Beispielnennung (siehe Anhang 8) zahlreiche Quick-Wins ermittelt werden, die den oben ermittelten Hauptthemen der Startseite wie folgt zugeordnet werden können:



Allgemein




-  Standarddokumente und Grundlagen (Beispiele: Positionspapiere, Protokolle, Checklisten, Vorlagen, Formulare, Handbücher, Infos für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter/innen, externe Vorgaben, aktuelle Verordnungen, Datenschutz, Rechtsschutz, Gesetze)
-  Transparenzsteigerung von gemeinsamen Inhalten
-  Mitarbeiterprofile (Beispiele: Kennenlernen der Kolleg/innen, Erstkontaktaufnahme für persönlichen Austausch, Kontaktvorschläge aufgrund von eingegebenen Zuständigkeiten und Kenntnissen, Telefonliste und detaillierte Zuständigkeiten)
-  Projektübersicht und Projektgrundlagen
-  Downloadbereich Externe (Beispiele: grundlegende Informationen zu den Nationalparks Zielgruppe Ministerium und Nationalpark-Referent/innen)

Management




-  Informationsaustausch Direktoren und Finanz (Beispiele: Budgetübersicht, Stundenlisten, Projektabrechnungen)
-  Downloadbereich für Externe (Beispiele: Förderungsunterlagen, Projektabrechnungen)
-  Informationsaustausch Finanz (Beispiele: Arbeitsverträge, Projektabrechnungen, Anstellung von Nationalpark-Ranger/innen, Fördermöglichkeiten, Reisebüro)

Natur






-  Aktuelles (Beispiele: Veränderungen Tierwelt, Pflanzenwelt, besondere Beobachtungen, Aktivitäten zur Veröffentlichung von Forschungsdaten)
-  Erfahrungsaustausch (insbesondere bei Methoden und Arbeitsweisen, Beispiele: Orchideen, Endemiten, Waldtypen, Gletschervermessung und Gletscherwandlung, Fischerei, Umgang mit Diplom- und Forschungsarbeiten und Kontaktvermittlung von externen Spezialist/innen)

-  Gemeinsame Projekte (Beispiele: Vereinheitlichung der Standards, Steinadler-Monitoring, Checklisten Dokumentation für Artengruppen, gemeinsame Systematik)
-  GIS & IT (Beispiele: Datenmanagement, Forschungs-Datenerfassung, BioOffice, GIS und GIS-Attributdaten)
-  Links zu externen Informationsquellen (Parcs.at und BioDiv-DB)

Bildung

-  gemeinsamen Bildungspolitik (Beispiele: Anregungen für die Vermittlung bei Veranstaltungen, Präsentationen, Führungen, Vermeidung von redundanten Angeboten)
-  Gemeinsame Projekte (ISO 9001:2015, AlpBioNet2030, Ranger-Lehrgänge, Verbund Klimaschule, Swarovski Wasserschule)
-  Ranger/innen-Bereich

Öffentlichkeitsarbeit

-  Presseaussendungen
-  Medienspiegel NP Austria
-  Reservierungsliste Fotobox
-  Bilder- und Videoarchiv (Austausch von Bildmaterial, freigegebene Fotos, Downloadbereich)
-  Ausgewählte Links zur Homepage von Nationalparks Austria

Weiters zeigte sich bei der Analyse der Quick-Wins, dass es wichtig ist, Quer-Verlinkungen von den Hauptthemen zu den Projekten zu erstellen. Bei der Umsetzung der Quick-Wins gilt es zu beachten, dass die Sprache der Zielgruppe verwendet wird. Die Literaturrecherche ergab zusätzlich, dass nicht nur die Identifikation und zur Verfügungstellung von Quick-Wins, sondern auch deren Dokumentation und Kommunikation für die Endanwender/innen erfolgsentscheidend ist. Somit wurden weitere Maßnahmen zur Kommunikation der bereits vorhanden Quick-Wins für die Mitarbeiter/innen und fehlende Informationen mit einem größeren Umfang in der Maßnahmenempfehlung berücksichtigt.

4.4 Zusammenfassung empirischer Teil Nationalpark Kalkalpen

Aufgrund der Umfrageergebnisse empfiehlt es sich auch für den NPK-SharePoint die neue Startseite als Portal einzurichten, das auch auf externe Informationsquellen verweist und an den jeweiligen angemeldeten Benutzer/die jeweilige angemeldete Benutzerin angepasst ist. Auch wurde durch die Umfrage gefordert, Abkürzungen zu vermeiden. Dies konnte ebenso in der Literaturrecherche bei den Usability-Heuristiken ermittelt werden.

Bei der Kalkalpen-Umfrage war, wie auch bei der Nationalparks Austria-Umfrage, die Dokumenten-Versionierung ein Thema. Hier wird aber aufgrund der Speicherkapazität und der zusätzlichen standardmäßigen Sicherung des gesamten SharePoint-Servers die Standardeinstellung einer automatischen Versionierung nicht umgesetzt.

Die Mitarbeiterprofile weisen bei der Nationalpark Kalkalpen-Umfrage, im Gegensatz zu der Nationalparks Austria-Umfrage, unterschiedliche Prioritätenvergaben der benötigten Funktionen auf. In der Kalkalpen-Umfrage erhielten die Mitarbeiterprofile eine höhere Priorität. Dieses Ergebnis war überraschend, da gerade nationalparkintern die Zuständigkeiten und Ausbildungen der Mitarbeiter/innen transparenter sein sollten als im österreichweiten Vergleich. Während der Literaturrecherche zeigten sich mögliche Gründe dafür, wie etwa ein eventueller Selbstdarstellungswunsch von Wissensarbeitenden. Die Mitarbeiter/innen könnten das Gefühl haben, dass die Vorgesetzten zu wenig über ihre Kenntnisse und Fähigkeiten wissen oder dass die Zuständigkeiten intern nicht genau definiert und geklärt sind.

Die oftmals als positiv genannten oder gewünschten Inhalte (z.B. das ORGA-Handbuch, die Protokolle oder die Chronik, das „Tagebuch der Wildnis“) werden auf der Startseite des neuen NPK-SharePoint platziert. Bei den Protokollen sollen laut Umfrageergebnissen Protokolle der Partnerorganisationen und der Tourismusverbände hinzugefügt werden sowie nationalparkrelevante Beschlüsse der Gemeinden im ORGA-Handbuch ergänzt werden. Der EDV-Workflow muss repariert und das EDV-Handbuch zum ORGA-Handbuch hinzugefügt werden. Ein Workflow für neue Mitarbeiter/innen sollte kreiert werden. Weiters regten die Umfrageergebnisse auch die Erstellung einer Abteilungsebene und einer allgemeinen Kommunikationsdrehscheibe sowie die populäre Platzierung der zuletzt verwendeten Inhalte und News an. Auf Basis dieser Ergebnisse wurde die neue Startseite wie folgt konzipiert:

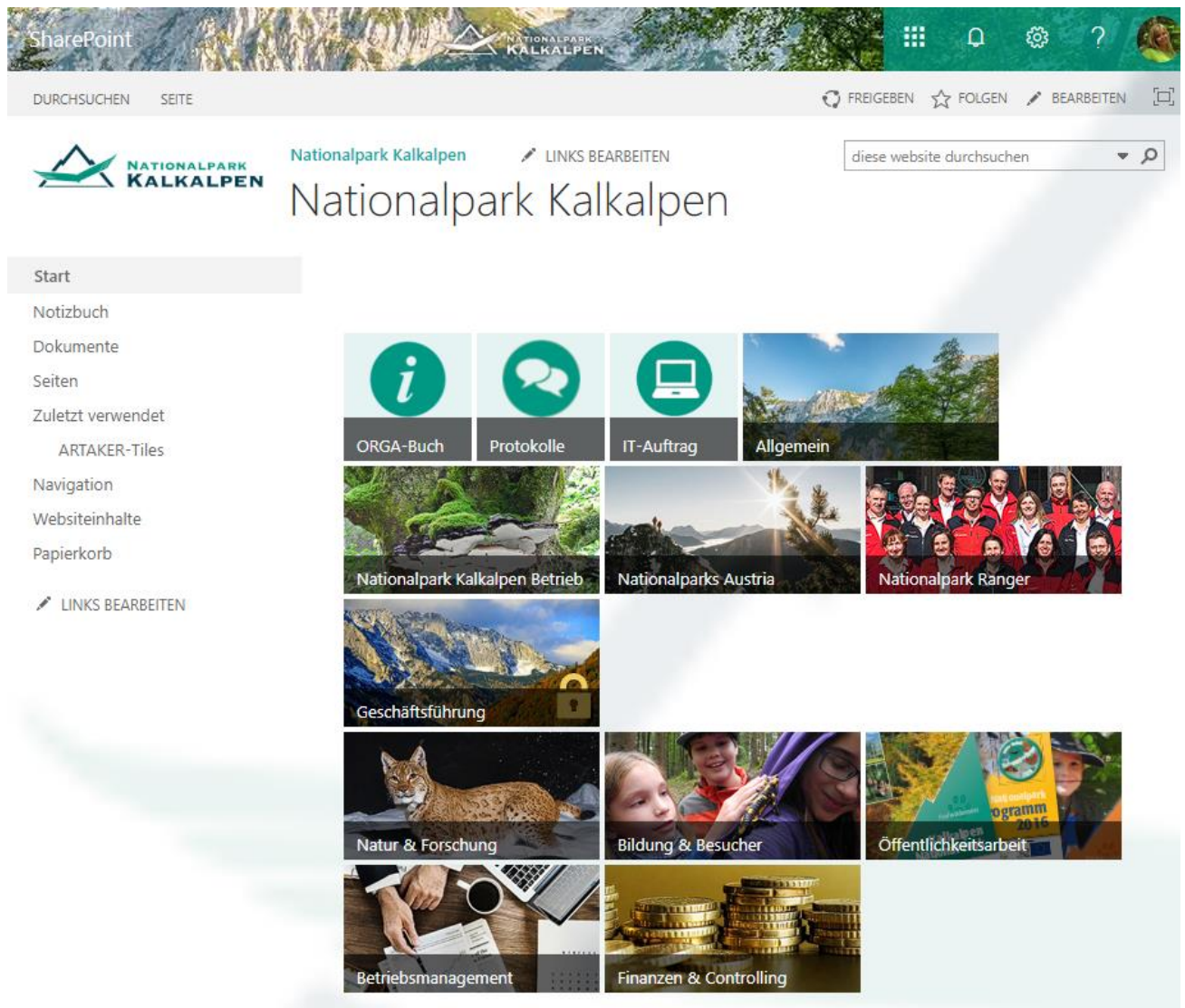


Abbildung 27: Entwurf Startseite NPK-SharePoint
 Quelle: eigene Darstellung

Speziell von den Ranger/innen wurde die Benachrichtigungsmöglichkeit per E-Mail im Fall des Uploads von neuen Inhalte gefordert. Dies war im alten SharePoint aufgrund des Anlagetyps der Benutzer/innen nicht möglich und ist im neuen System nun managebar.

Für den Ranger/innen- und ÖBF-Bereich sollten ebenfalls die Reiter „externe Anwendungen“, „News“ und „Aktuelles“ sowie „zuletzt verwendete Inhalte“ angezeigt werden. Hierzu empfiehlt es sich noch einen Helpdesk einzurichten. Der Helpdesk ist für die Mitarbeiter/innen nicht notwendig, da hier die IT direkt im Haus ist und die Kalkalpen-Mitarbeiter/innen den Umgang mit dem IT-Auftrag (Workflow) gewohnt sind und bei Bedarf daher ein Ticket erstellen würden. Inhalte des Ranger/innen-Bereiches konnten anhand der konkreten Beispiel-Nennung der Kalkalpen-Umfrage ermittelt werden:

- SharePoint-Handbuch und HelpDesk
- Unterlagen für Fortbildungen
- Vermittlungskonzepte (didaktisches Material)
- Besucherrückmeldungen
- Aktuelle Gebietsinformationen (Link zum Tourenportal)
- Pressemeldungen & Pressespiegel (Link)
- Nature-News (vor allem große Beutegreifer)

Bei den von der Nationalpark-Rangerin/dem Nationalpark-Ranger gewünschten aktuellen Gebietsgegebenheiten ist anzumerken, dass SharePoint nicht das richtige Tool dafür ist. Hier gäbe es bereits das Tourenportal des Nationalpark Kalkalpen, welches mit der Nationalpark App verknüpft ist. So können auch die Besucher/innen zeitgleich Informationen über aktuelle Wegsperrungen und Gebietsbedingungen empfangen. In SharePoint empfiehlt es sich, lediglich eine Verknüpfung dazu zu hinterlegen. Die Ranger/innen sollen von der Einstiegsseite in SharePoint zu allen, auch externen, von ihnen benötigten oder interessanten Informationsquellen zur Wissensbeschaffung kommen.

Die durch die Nationalpark-Ranger/innen gewünschten Pressemeldungen des Nationalparks Kalkalpen sind in SharePoint verfügbar, aber nicht für Ranger/innen freigeben. Hier empfiehlt sich eine Freigabe und Verlinkung. Außerdem sind der zusätzlich gewünschte aktuelle Pressespiegel sowie die aktuellen Informationsbroschüren in der öffentlich zugänglichen Wissensdatenbank des Nationalparks bereits enthalten, weshalb auch hier konkrete Links zur Verfügung gestellt werden sollen. Auch der oftmals gewünschte Austausch über die großen Beutegreifer und aktuelle Forschungsergebnisse, die teilweise in SharePoint durch die Chronik NPK und das Luchs-Tagebuch verfügbar sind, müssen für Ranger/innen freigeben und auf ihrer Startseite verlinkt werden. Diese Inhalte sind derzeit nur für Mitarbeiter/innen und ÖBf-Mitarbeiter/innen verfügbar. Der Austausch über eine interaktive Karte wurde ebenfalls angeregt, dieser kann bereits mithilfe des WEB-GIS des Nationalparks Kalkalpen erfolgen, wozu ebenfalls ein Link gesetzt werden soll.

5 Konzept zur Einführung des neuen Informationssystems

Zentrale Stellschrauben für das Betreiben von Wissens- und Informationsmanagement sind Kommunikation und Motivation. Gerade bei kleineren Unternehmen mit knappen Ressourcen ist es wichtig, Wissensmanagement-Maßnahmen in laufende Prozesse zu integrieren. Sogenannte Quick-Wins müssen für die Mitarbeiter/innen eruiert, implementiert und kommuniziert werden. (Finke, 2016, S. 23–32) Jedes Feedback der Mitarbeiter/innen bekommt daher Beachtung und wird bei Nichtberücksichtigung dementsprechend kommuniziert. Kommunikation sowohl mit der Mitarbeiterin/dem Mitarbeiter, dem Top-Management als auch mit Multiplikatoren und Schlüsselpersonen muss zielgruppenspezifische Berücksichtigung finden und es müssen passende Maßnahmen gesetzt werden. Eine klare Zielsetzung soll nicht nur definiert, sondern auch an alle Beteiligten kommuniziert werden. Ein Nutzen für Mitarbeiter/innen soll sofort durch vereinzelte Quick-Wins vorhanden sein. Zu beachten ist hierbei, bestehende Informationen zu nutzen und fehlende zu identifizieren und diese in kleinen Umsetzungsschritten zur Verfügung zu stellen. In der Strategie- und Auswahl- als auch in der Design- und Testphase gehören Topmanagement und Multiplikatoren eingebunden und je nach Möglichkeit auch die Mitarbeiter/innen. Technische Hilfestellungen und Einschulungen sind erforderlich. Wenn ein bestimmter Personenkreis bereits einen hohen Bedarf aufzeigt, wie es beispielsweise durch die Anforderungen der ISO 9001:2015 im Bildungsbereich gegeben ist, empfiehlt es sich, vor allem auch hier anzusetzen und diese Personengruppe besonders zu berücksichtigen. Hier besteht durch den Bedarf eine höhere Motivation und bei erfolgreicher Umsetzung kann dies gut in weitere Bereiche verbreitet werden. Wichtig ist auch auf vorhandenen Systemen und Initiativen aufzubauen und diese zu nutzen. Verantwortlichkeiten müssen klar definiert werden und in Folge muss auch ein Controlling stattfinden sowie eine Erfolgsmessung und ein Nutzungsnachweis publiziert werden.

Non-Profit-Organisationen mit einem Forschungs- und Bildungsauftrag wie die österreichischen Nationalparks müssen sich vor allem mit der Vernetzung ebenjener Bereiche (Forschung und Bildung) beschäftigen. Es ist wichtig, die Forschungsergebnisse topaktuell an die Vermittler/innen und Stakeholder im Bildungsbereich weiterzuleiten und für die breite Öffentlichkeit aufzubereiten. Hierfür muss auf die Bedürfnisse der Wissensarbeiter/innen eingegangen werden, um diese ins Boot zu holen. Bei Wissensarbeiter/innen ist es wichtig, Raum für Kreativität zu schaffen. Ebenso sollte sich mit der Anerkennungsthematik befasst werden, sofern keine nachhaltigen Motivatoren vorhanden sind. Auch ein Informationsaustausch unter Expert/innen, die mit ähnlichen

Aufgabenstellungen hantieren, muss für Wissensarbeitende ermöglicht werden. Inhalte und Entscheidungen können mithilfe des Informationssystems transparent und somit nachvollziehbar gestaltet werden. Die Entwicklung eines Konzepts für die Einführung eines Informationssystems für die österreichischen Nationalparks ist daher von großer Bedeutung. Mithilfe dieses Konzeptes soll die Basis für eine nachhaltige Anwenderakzeptanz geschaffen werden, indem vor allem durch die Bedarfsanalyse identifizierte Anforderungen berücksichtigt werden.

5.1 Maßnahmen zur Umsetzung eines neuen Informationssystems

Bereits bei der Planungsphase ist die Kommunikation mit den Betroffenen wichtig. Das eindeutige Commitment der Geschäftsführung muss vorhanden sein und kommuniziert werden. Erste Zielsetzungen konnten definiert werden. Der Bedarf an Neuen und bereits Vorhanden wurde mithilfe der Umfrage genau analysiert, um weitere Maßnahmen darauf aufzubauen und setzen zu können. Die Inhalte des Informationssystems wurden dadurch gemeinsam ermittelt und definiert um die Anwenderakzeptanz von Beginn an zu fördern. Um sowohl den Nutzen, als auch das Engagement und die Identifikation der Mitarbeiter/innen mit dem Informationssystem weiterhin zu stärken, werden von ihnen gewünschte Informationen nach und nach umgesetzt und die Endanwender/innen auch bei der Umsetzung der weiteren folgenden Maßnahmen laufend eingebunden und/oder informiert:

5.1.1 Design- und Testphase

Für die Einführungsplanung sollen in der Design- und Testphase Multiplikatoren und Schlüsselpersonen miteinbezogen werden. Als Schlüsselpersonen wurden die Nationalpark-Direktoren aufgrund ihrer Vorbildwirkung als Top-Management, die Mitarbeiter/innen von Nationalparks Austria aufgrund der hauptsächlichen Nutzung von SharePoint sowie die einzelnen Modulverantwortlichen der Nationalparks Austria-Projekte aufgrund der benötigten Projekt- und Teamwebseiten, als auch die Bildungsgruppe durch die Anforderungen der ISO 9001:2015, identifiziert. Diese Personen sollen daher die ersten Testzugänge und Designentwürfe basierend auf den Umfrageergebnissen erhalten. Laut der Literaturrecherche sinkt ab hier die Beteiligung der Mitarbeiter/innen, weshalb auch zusätzliche Marketing-Maßnahmen zu setzen sind, beispielsweise in Form von Flugblättern, Veranstaltungen, Abstimmungen etc. Wichtig ist auch, bei den weiteren









Marketing-Maßnahmen abermals die Ziele zu publizieren. Als ein weiteres Kommunikationsmittel während dieser Phase können auch Mock-Ups genutzt werden. Eine Ergebnispräsentation der Umfrage soll daher inkl. der Präsentation von Mock-Ups stattfinden. Auch wird zeitgleich um weitere Anregungen und Feedback gebeten. Gibt es Anregungen oder Feedback, welches aus diversen Gründen nicht umgesetzt werden kann, sollten die Gründe dafür kommuniziert werden.

5.1.2 Zielsetzungen detaillieren und Unterseiten weiter ausbauen

Die Ziele des Wissensmanagements in den Nationalparks sind sehr unterschiedlich, weshalb bei der Einrichtung eines weiteren internen Bereiches vorab ein Zielworkshop notwendig ist. Eine detailliertere Zielsetzung für die Hauptthemen sollte mithilfe von Workshops gesetzt werden. Die Ergebnisse dieser Workshops müssen kommuniziert werden und auf Grundlage dessen die Bereiche weiter Auf- und Ausgebaut werden. Es gilt vorab zu klären, ob die Workshops durch Externe moderiert werden sollen und wie die Resultate anschließend zur Verfügung stehen, angepasst und weiterentwickelt werden. (Schorta, 2018, S. 98)

Besonders im Bereich der Bildungsgruppe sollten bei den Zielsetzungen und den Workshops speziell die Anforderungen der ISO 9001:2015 berücksichtigt werden. Wie ist das Service-Wissen für die Kunden aufbereitet und können die Mitarbeiter/innen den Kund/innen schnell Auskunft geben? Hier sollten WM-Audits auf Basis der Umfrageergebnisse stattfinden und die Anforderungen konkretisiert werden. Dafür müssen für die Wettbewerbsfähigkeit Kernkompetenzen und erfolgskritisches Wissen periodisch ermittelt und reflektiert werden sowie die Qualifikationen und Kompetenzen der Mitarbeiter/innen bestimmt, periodisch evaluiert und bei Bedarf weiter ausgebaut werden. Gibt es in den einzelnen Nationalparks bereits Strategien, um benötigtes Wissen intern oder extern zu erlangen? Werden externe Wissensquellen, Kooperationen mit Forschungs- und Bildungsdienstleistern, Berater/innen, Kund/innen, Lieferant/innen, Online-Services genutzt? Sind vielfältige Lernformen für die Erlangung des benötigten Wissens, wie z. B. Schulungen, E-Learning, arbeitsplatznahes Lernen, Lernen im Team, externe Quellen, bereits vorhanden? Wie wird das Erfahrungswissen gesichert und nutzbar gemacht? (North et al., 2016, S. 15–25) Zu den Anforderungen der ISO 9001:2015 konnten weitere von Nationalpark-Ranger/innen benötigte Informationen aus der Umfrage identifiziert werden:

Ranger-Bereich

-  Allgemeine Informationen (Beispiele: Protokolle, Monitoring, spezifische Arten, Kartenmaterial)
-  Aktuelle Informationen (Beispiele: Situationsberichte, Monitoring, spezifische Arten)
-  Dienstpläne, Ressourcen
-  didaktisches Material für geführte Touren
-  Aufsichtsdienst und Gebietsschutz
-  Ranger-Netzwerk (Austausch und Weiterbildung)
-  Verlinkung zu relevanten Inhalten (Kurzfassungen von Forschungsergebnissen) auf parcs.at, Skripten, Fachbeiträge
-  Wiki

5.1.3 Benötigte Informationen weiter integrieren

Um die durch die Umfrage identifizierten benötigten Informationen weiter zu integrieren, wurde mithilfe der Prioritätenvergabe eine Reihenfolge ausgearbeitet. Wichtig ist bei der Umsetzung der einzelnen Punkte, die bereits vorhandenen Erfahrungswerte in den einzelnen Nationalparks, zum jeweiligen Thema zu beachten und zu nutzen.

5.1.3.1 Reihenfolge

Einer der Top-Erfolgsfaktoren bei Landesprojekten ist laut der Literaturrecherche, einen fixen Zeitplan dahinter einzurichten, festzulegen und dessen Umsetzung regelmäßig zu kontrollieren. Der Zeitplan kann mithilfe der in der Umfrage ermittelten Prioritätenreihung erstellt werden. Sehr passend sollte, laut den Umfrageergebnissen, demnach mit dem Ranger-Bereich begonnen werden, mit dem Konzeptions-Workshop der Bildungsgruppe. Als nächster Schritt wurde das Übersichtsdokument „Wo finde ich Was“ gefordert, welches sich mit der Helpdesk-Thematik gut verbinden lässt.

Die Webapplikation von BioOffice, genannt „Biodiversitäts-Datenbank(BioDiv-DB)“, befindet sich noch in der Implementierungsphase und ist derzeit noch nicht verfügbar. In diesem Bereich gibt es deshalb noch keine konkreten Beispiele, aber doch eine hohe Prioritätenvergabe. Die Links im Informationssystem werden platziert, sobald die Anwendung freigegeben ist.

Danach empfiehlt es sich, einige weitere geforderte Informationen, welche technisch schnell implementiert werden können, umzusetzen. Diese sind etwa Aktuelles von Nationalparks Austria und eine Ankündigungsmöglichkeit auf der Startseite sowie die Verlinkung zu externen Vorgaben mithilfe einer Linkbibliothek und das Bilderarchiv sowie die Protokolle und Pressemeldungen, welche mit Dokumenten-Bibliotheken zur Verfügung gestellt werden. Hier ist es vorrangig nötig, als nächstes die Zuständigkeiten für die Inhaltsbereitsteller/innen und Verantwortlichen für diese Bereiche zu klären und die regelmäßige Nutzung zu gewährleisten. Die Inhaltsbereitsteller/innen dieser Themen sollen auch beim Aufbau und der Umsetzung im System miteinbezogen werden. Diese Bereiche gilt es dann in die Arbeitsprozesse zu integrieren, sodass die Inhaltsbereitstellung langfristig gesichert ist. Vor allem der Punkt „Aktuelles aus den anderen Nationalparks“ bedarf weiterer Maßnahmen und Definitionen von Zuständigkeiten. Auf der Informationsplattform Parcs.at, die Projekte, Daten und Publikationen der Nationalparks im Forschungsbereich enthält, wird erst eingetragen, wenn das Projekt abgeschlossen ist und die fertige Publikation vorliegt. Die Umfrageergebnisse zeigten deutlich, dass die Mitarbeiter/innen bereits vor dem Projektstart über das Projekt informiert werden möchten, um eventuelle Synergien nutzen zu können.

Besonders im Bereich Natur wurden weitere benötigte Informationen ermittelt, bei denen eine Lösung über Parcs.at passend ist, wie etwa eine Übersicht über vergangene Aktivitäten. Parcs.at enthält bereits vergangene Projekte, veröffentlichte Publikationen und finale Forschungsergebnisse. Daher bietet es sich hier an, eine Art Chronik einzurichten. Ebenfalls sind Kurzfassungen von Forschungsberichten teilweise vorhanden und können weiter integriert und ausgebaut werden. Allerdings gilt es zu beachten, dass die Zielgruppe der Webanwendung Parcs.at Expert/innen sind, daher ist die Frage, inwiefern die Kurzfassungen der Forschungsergebnisse für die breite Öffentlichkeit vorhanden und geeignet sind. Dieser Aspekt sollte bei den Workshops mit der Forschungsgruppe berücksichtigt werden. Auch die gewünschten Verlinkungen mit externen Informationsquellen wie Open Data werden aufgrund der bereits vorhandenen Datenbasis über Parcs.at bereits teilweise realisiert. Weitere Kritikpunkte an Parcs.at, wie die Usability und dass zu wenig Inhalte freigegeben werden, wurden durch die Befragten angegeben. Diese Punkte gilt es ebenfalls im Workshop mit der Forschungsgruppe zu besprechen.

Weiter sind auf Parcs.at teilweise bereits vorhandene Daten über Themenwege und Einrichtungen verfügbar. Diese sollten weiterhin ausgebaut und verlinkt werden. Ein

Informationsaustausch im Bereich Infrastruktur und Besuchermanagement wurde gefordert und sollte bei den Konzeptions-Workshops der Unterseiten Berücksichtigung finden.

Die detaillierte Zuständigkeitsfrage in den Nationalparks wurde zwar mehrfach in der Umfrage durch die Mitarbeiter/innen genannt, erhielt aber bei der Prioritätenvergabe eine vergleichsweise niedrige Priorität. Die detaillierten Zuständigkeiten könnten mithilfe der Anlage von Mitarbeiterprofilen umgesetzt werden. Um hier rechtlich konform zu agieren, empfiehlt es sich die Wartung und Inhalte dieser Profile jeder Mitarbeiterin/jedem Mitarbeiter selbst zu überlassen. Da die Mitarbeiter/innen der österreichischen Nationalparks bei der Umfrage in allen Bereichen ein sehr hohes Interesse an einem Informationsaustausch mit anderen Mitarbeiter/innen von anderen Nationalparks zeigten, könnte ein Anreiz dafür sein, dass automatisch passende Kontaktvorschläge von anderen Mitarbeiter/innen und Ranger/innen österreichweit, aufgrund der eingegebenen Daten, angezeigt werden.

Stark wurde auch die Vernetzung der Bereiche Natur, Bildung und Öffentlichkeitsarbeit gefordert. Dies könnte im ersten Schritt mit Verlinkungen gelöst werden. Allgemein ist dafür aber ein weiterer Konzeptions-Workshop notwendig.

Der Download-Bereich für Externe erhielt die niedrigste Priorität. Dieser sollte im Bereich „Management“ und „Allgemein“ umgesetzt werden und die dementsprechenden Berechtigungen kommuniziert und durch das System abrufbar sein.

Die Maßnahmen sollten nach und nach umgesetzt werden und bei deren erfolgreicher Umsetzung diese regelmäßig an Mitarbeiter/innen kommuniziert werden. Positive Fälle und Beispiele könnten auch in Form von Storytelling verbreitet werden.

5.1.3.2 Vorhandene Systeme nutzen

Bei den weiteren Bereichen gilt es, jeweils die bereits vorhandenen Erfahrungswerte laut Tabelle 3 „Übersicht über bereits vorhandene Systeme in den Nationalpark-Verwaltungen“ zu berücksichtigen und die Erfahrungswerte der einzelnen Parks einzuholen und zu nutzen. Jedoch sagen die Systeme nichts über die Informationsqualität aus. Diese muss anlassbezogen noch weiter bestimmt werden.

5.1.4 Technische Hilfestellung und Einschulungen

Die technische Hilfestellung wurde als Erfolgsfaktor bereits in der Literatur erhoben und konnte durch die Umfrage erneut bestätigt werden. Es soll daher ein Help-Desk für User/innen eingerichtet werden und die Kontaktpersonen zur Hilfestellung kommuniziert werden. Wichtig ist es zudem, eine Einschulung für alle User/innen anzubieten und ein Handbuch für neue Mitarbeiter/innen zu erstellen. Zu Beginn sollen bei der Einschulung wiederholt die Ziele, die Quick-Wins und auch die durch das Top-Management definierte, Zielsetzung des Informationssystems kommuniziert werden. Angemerkt wurde auch, dass das NPA-SharePoint und dessen Nutzungsmöglichkeiten und Anwendungsbereiche bei der Mitarbeiterin/dem Mitarbeiter zu wenig bekannt ist. Dieser Umstand sollte durch die Einschulungen und deren Inhalten verbessert werden. Hier empfiehlt es sich konkrete Nutzungsbeispiele zu den Funktionen vorzuzeigen, um auch eventuelle Ideen von Mitarbeiter/innen für weitere Inhalte anzuregen.

5.1.5 Archivierung

Der Lebenszyklus von Informationsobjekten reicht von ihrer Entstehung über Ablage, Suche, weitere Bearbeitung bis zu ihrer dauerhaften Archivierung und Löschung. (Frey-Luxemburger, 2014, S. 92–95) Archivierung und Löschung waren auch in der Umfrage ein Thema. Die Archivierung dient auch dazu, die Informationsflut zu reduzieren und nur notwendige Informationen zur Verfügung zu stellen. Hierzu müssen erforderliche Prozesse definiert und umgesetzt werden.

5.1.6 Raum für Kreativität

In den Nationalpark-Verwaltungen sind viele Spezialist/innen auf ihrem Gebiet tätig, daher sollten Kreativitäts-Möglichkeiten im Informationssystem gegeben sein. In beiden Umfragen wurde von den Spezialist/innen, vor allem im Natur-Bereich, die Präsentation und Kommunikation von Forschungsergebnissen insbesondere für die breite Masse gefordert. In weiterer Folge sollte sich daher speziell auf diesen Personenkreis und dessen Bedürfnisse konzentriert werden und gezielte Maßnahmen gesetzt werden. Gerade bei den Nationalpark-Mitarbeiter/innen ist, wie die Umfrageergebnisse zeigen, ein hoher Interessens Austausch mit Externen und anderen Nationalparks zu verzeichnen, weshalb dies ein guter Ansatzpunkt ist. Kommunikation mit anderen Spezialist/innen sollte über die

Mitarbeiterprofile gegeben sein. Eine Anregung und Aufforderung zum Kommunikationsaustausch, nicht nur technikbasiert, sollte über das Informationssystem stattfinden. Externe Informationsquellen müssen erhoben und verlinkt werden. Gezielte Vergleiche mit anderen ähnlichen Organisationen konnten, laut der Literatur, ebenso als Erfolgsrezept für Wissensarbeitende identifiziert werden. Ob dies auch auf die Nationalparks zutrifft, ist fraglich, da es für die Zielerreichung von Nationalparks Austria wichtig ist, kein Konkurrenzverhalten zwischen den Parks zu entwickeln. Dies wurde auch in den Umfrageergebnissen durch die Befragten festgehalten. Die Spezialist/innen müssen Möglichkeiten zur Selbstorganisation haben, das System darf nicht zu starr aufgebaut werden. Auch sollte sich in weiterer Folge etwas bzgl. der Anerkennungsthematik überlegt werden. Die Umfrageergebnisse zeigten, dass die Mitarbeiter/innen die Inhalte des Informationssystems nicht bewerten wollen. Es gibt aber auch andere Möglichkeiten zur Anerkennung, welche es zu recherchieren und analysieren gilt. Als weiterer Grund für eine Nutzungsbarriere solcher Informationssysteme von Expert/innen wird der eventuelle Verlust des eigenen Expertenstatus angesehen. Hier ist eine gute Fehlerkultur entscheidend und zu beachten, dass es nicht zu Sympathieverlust bei Fragen kommt. Sind die Mitarbeiter/innen der österreichischen Nationalparks motiviert, ihr Wissen weiterzugeben? Für Wissensarbeitende ist die Motivation durch sinnstiftende Tätigkeiten in der Regel gegeben. Die Nationalparks gelten aufgrund ihrer Gemeinnützigkeit als sinnstiftend. Empfinden dies auch die Mitarbeiter/innen so? Hier könnten Mitarbeiterbefragungen durchgeführt werden und auf dieser Basis Ansatzpunkte definiert und geplant werden.

5.1.7 Controlling, Erfolgsmessung und Nutzungsnachweis

Die Wissensbewertung gestaltet sich als schwierig und wurde sowohl in der Literatur als auch in der Umfrage als unerlässlicher Erfolgsfaktor ermittelt. Die Mitarbeiter/innen fordern den Nutzungsnachweis mithilfe von Nutzungsstatistiken über das System. Bei der Weiterentwicklung und Pflege der Inhalte müssen auf organisatorischer und personeller Ebene Maßnahmen festgelegt und Zuständigkeiten definiert werden. Ein regelmäßiges Controlling der Nutzung, um diese durch die Mitarbeiter/innen langfristig zu sichern, muss implementiert werden.

Die Erfolgsmessung könnte mit einer Inhaltsbewertung stattfinden, jedoch zeigten die Umfrageergebnisse deutlich, dass die Mitarbeiter/innen die Inhalte nicht bewerten wollen.

Hier stellt sich die Frage, wer dann die Inhalte bewertet oder wie sonst eine Erfolgsmessung stattfinden kann. Bei der Nationalpark Kalkalpen-Umfrage wurde die Nutzung der bereits vorhandenen Systeme abgefragt. Ist eine höhere Nutzung gleichzusetzen mit einem Erfolg und mit einer guten Qualität der Inhalte? Es empfiehlt sich diesen Punkt genauer zu analysieren und Lösungen zu entwickeln.

5.1.8 Zusätzlich empfohlene Maßnahmen für den Nationalpark Kalkalpen

Die Umfrage-Ergebnisse zeigten, dass gerade für den Kalkalpen-Bereich ein Geschäftsführerbereich eingerichtet werden soll. Um die Geschäftsführung des Nationalparks erfolgreich zu unterstützen müssen bei der Inhaltserstellung, die folgenden, laut der Literaturrecherche ermittelten Punkte abgehandelt, analysiert und umgesetzt werden:

- Informationsversorgung und Entscheidungsunterstützung
- detaillierte Anwendungsmöglichkeiten mit Zugriff auf zentrale Datenbasis des Unternehmens (Auswertungen, Kommunikation und Datenaustausch)
- Berücksichtigung organisationspezifischer Strukturen und Abläufe
- rasche, anpassungsfähige, selbständige und einfache Handhabung

(Petzold & Westerkamp, 2017, S. 60–62)

In Mitarbeitergesprächen sollte das Thema Wissen im Hinblick auf Aufbau, Verteilung und Kompetenz integriert werden (North et al., 2016, S. 30–31). SharePoint soll Schritte einsparen, weshalb auch in Mitarbeitergesprächen Prozesse gemeinsam kritisch hinterfragt werden sollten. Laut North et al. (2016, S. 30–31) sollen auch Fragen zum Thema Kompetenzentwicklung Berücksichtigung finden. Was wurde gemacht, um die eigene Kompetenz zu steigern und wie wurde zur Weiterentwicklung der Wissensbasis des Unternehmens beigetragen? Zusätzliche Fragen für Führungskräfte sind etwa, wie sie den Kompetenzaufbau ihrer Mitarbeiter gefördert hätten.

Zusätzlich könnten Mitarbeiterbefragungen durchgeführt werden, die sich ebenfalls mit den Inhalten zum Thema Wissensmanagement beschäftigen. Hier sollte zusätzlich die Motivation der Mitarbeiter/innen thematisiert werden. Sehen die Mitarbeiter/innen sich selbst als Motivator für andere Mitarbeitende? (Ackermann, 2018, S. 51) Ist das sinnstiftende Arbeitsgefühl und damit die nachhaltige Motivation der Mitarbeiter/innen durch die Gemeinnützigkeit gegeben? Auch zum Thema Fehlerkultur könnten

Mitarbeiterbefragungen einen Aufschluss über die aktuelle Situation des Unternehmens geben und auf Basis dessen Maßnahmen durch die Geschäftsführung getroffen werden.

Weitere angemerkte Themen bei der Nationalpark Kalkalpen-Umfrage, die allerdings nicht mit dem Kollaborationstool in Verbindung stehen, waren, dass der Inhalt der Protokolle unzureichend ist. Es sind keine klaren und guten Arbeitsanweisungen darin enthalten. Angemerkt wurde zu den Arbeitsanweisungen zusätzlich, dass diese trotzdem nochmal in einem persönlichen Gespräch erfolgen sollen. Hier könnte das Erstellen einer Richtlinie, wie Arbeitsanweisungen zu schreiben sind, zusätzlich helfen. Die Protokolle sollten nach den Dokumenten-Usability-Regeln überprüft werden. Eine nutzerorientierte Gestaltung von Arbeitssituationen sowie nutzungsfreundliche Arbeitskontexte behandeln Probst et al. (2012, S. 189–195).

Das prioritäre Wissensmanagement von Nationalparks Austria ist Wissensaustausch und Lernen, wozu sich das Informationssystem in Form eines Kollaborationstools bestens als Unterstützung eignet. Dieses Ziel erreichte bei Nationalpark Kalkalpen Platz drei, weshalb es sich gerade für den Nationalpark Kalkalpen empfiehlt, zu den erstplatzierten Wissensmanagement-Zielen Maßnahmen zu setzen. Für die Wissensweitergabe über Mitarbeiter-Generationen ist es wichtig, dass Wissen in den vorhandenen Datenzentralen zu dokumentieren und sich Prozesse bei abgehenden und neuen Mitarbeiter/innen zu überlegen. Hierfür wäre die Methode der Wissensstafette geeignet. Die oberste Priorität beim Nationalpark Kalkalpenerhielt das Ideenmanagement. Als erste Maßnahme hierfür bietet sich ein Ideencontest an. Der Ideencontest könnte jährlich veranstaltet und mithilfe des Informationssystems unterstützt werden.

Zusätzlich zeigte sich bei der Nutzung der Wilddatenbank, dass es von Vorteil wäre, wenn auch Mitarbeiter/innen und Ranger/innen über eine Weboberfläche ihre Beobachtungen und somit relevante Verbreitungsdaten eingeben könnten. Dafür sollte die Webanwendung zielgruppenorientiert aufgebaut sein. Eventuell eignet sich hier die bereits durch Nationalparks Austria in Auftrag gegebene BioDiv-Webanwendung, deren Release vorerst abgewartet wird. Alle Zielgruppen, Bundesforste-Mitarbeiter/innen, Nationalpark-Mitarbeiter/innen und Nationalpark-Ranger/innen, in einer Webanwendung zu vereinen, gestaltet sich aufgrund der unterschiedlichen Bedürfnisse (z. B. Jagddaten) schwierig.

Auch sollte eruiert werden, warum Mitarbeiter/innen immer noch eigene Excel-Listen für Verbreitungsdaten und Artenlisten benutzen. Dies kann zu ungleichen Datenbeständen und

in weiterer Folge zu fehlerhaften Datenständen führen. Hier muss eine Lösung angestrebt werden. Wahrscheinlich ist hier auch ein Change-Prozess notwendig, da die Mitarbeiter/innen vor BioOffice über eine längere Zeitdauer ausschließlich mit Excel-Listen gearbeitet haben und diese vertraut sind.

Kritisiert wurde, dass es keine News oder Kurzinfos auf dem derzeitigen NPK-SharePoint gibt sowie, dass die Chronik des Nationalparks Kalkalpen nicht aktuell ist. Aktuelle Ankündigungen und die Chronik sind zwar an der derzeitigen Startseite angeheftet, hier werden aber keine Informationen bereitgestellt. Die Zuständigkeiten, wer welche News eingibt und dessen Controlling, müssen hierfür geklärt werden. Auch das Luchstagebuch war in der Umfrage Thema. Dieses könnte optisch noch angepasst und auf große Beutegreifer ausgeweitet werden, da dieses Thema ebenso aus der Umfrage hervorging. Gerade durch die Ranger/innen wird ein Austausch über die großen Beutegreifer und allgemeine News aus dem Bereich Natur gefordert. Sie hatten bisher keinen Zugriff auf das Luchstagebuch oder die Chronik. Die aktuellen Gebietsgegebenheiten sollten im Tourenportal des Nationalparks Kalkalpen gepflegt werden, hierzu müssen ebenfalls die Zuständigkeiten geklärt werden. Eine Eingabe auch durch Nationalpark-Ranger/innen und Bundesforste-Mitarbeiter/innen sollte möglich sein und präsentiert werden, da diese, aufgrund ihres Aufenthaltes im Gebiet, ebenfalls Kenntnisse über aktuelle Gebietsinformationen haben. Auch wurden diverse Printmedien häufig von den Nationalpark-Ranger/innen und Bundesforste-Mitarbeiter/innen zur Informationsbeschaffung angegeben. Diese wurden in der Wissensdatenbank nachjustiert und hinzugefügt, jedoch erfolgte hier keine Information an diese Personengruppen. Die öffentlich zugängliche Wissensdatenbank sollte daher ebenfalls bei Ranger/innen und Bundesforste-Mitarbeiter/innen erneut beworben und ihre Inhalte erläutert werden. Diese Themen sollten mit der Einschulung des neuen Systems verbunden werden.

Bei der Mitarbeiter-Einschulung des Nationalparks Kalkalpen soll zusätzlich zu den angeführten Inhalten von Nationalparks Austria auch die Benachrichtigungsmöglichkeit, die Suchfunktion, die Dokumenten-Versionierung, die Dokumentenverteilung an Externe sowie die gleichzeitige Dokumentenbearbeitung inklusive Beispielnennung prioritär aufgrund der NPK-Umfrageergebnisse erläutert werden, sowie die Funktion der beliebtesten Inhalte in SharePoint als Alternative für die Nutzungsstatistiken der Inhalte für die einzelnen Seiten sein, da diese Funktion im SharePoint 2016 derzeit noch nicht unterstützt wird. Aufgrund der Cloud-Lösung von SharePoint ist aber immer die aktuellste Version vorhanden, falls es hier zu Funktionserweiterungen durch Microsoft kommt.

Zusätzlich sollte bei der Ranger/innen- und Bundesforste-Mitarbeiter/innen-Schulung die Anmeldung eine besondere Berücksichtigung finden und wichtige Hinweise zur Anmeldung als Handzettel (Zugangsdaten, empfohlene Browser, Kontaktpersonen, etc.) ausgeteilt werden. Der Help-Desk für Nationalpark-Ranger/innen und Bundesforste-Mitarbeiter/innen sollte präsentiert werden.

Die Ranger/innen haben zusätzlich angemerkt, dass es wichtig wäre, die vorhandenen Tools im Rahmen der Ranger-Ausbildung kennen zu lernen. Die vorhandenen Tools könnten bereits im Ranger-Lehrgang kommuniziert und vorgestellt werden. Die Einschulung zu den vorhandenen Tools sollte zukünftig Teil der Ranger-Ausbildung sein.

Bezüglich des Dateiaustausches gab es bei Plänen oder Entwürfen eine technische Unterstützungsanforderung, da die Datenmengen oft zu groß für den E-Mail-Verkehr sind. Hierfür bietet sich ein Upload auf ein Informationssystem mit einer automatischen Benachrichtigung per Mail mit Link zum Dokument an.

Ein weiterer Wunsch abseits des Themas ist, dass die erhobenen Parameter, Funktionen und Auswertungen in der Veranstaltungsdatenbank reduziert werden sollten. Zur Wissensdatenbank wurde angemerkt, dass die Gliederung der Bescheide und Verträge überarbeitet werden soll. Allgemein soll die Vernetzung, Adaptierung und der Zusammenschluss von vorhandenen Datenbanken erfolgen und ausgebaut werden. Der Wunsch nach nur einem System für alles kam zum Vorschein. Als Beispiel hierfür wurde der Zusammenschluss der Abwesenheitsdatenbank und der Consens-Zeiterfassung genannt.

Auch eine Idee zum Thema Drucksorten wurde angemerkt. Diese sollen nicht an alle Mitarbeiter/innen über das Postfach im Sekretariat verteilt werden, sondern hierfür sollte ein Link zur Wissensdatenbank per E-Mail ausgesendet werden. Mitarbeiter/innen, die die Drucksorte dennoch gerne in Papierform hätten, könnten sich diese bei Bedarf im Sekretariat abholen.

5.2 Methodenreflexion

Aufgrund der Ergebnisse, die einen hohen Wunsch nach Informationsaustausch in allen Tätigkeitsbereichen zwischen den österreichischen Nationalparks widerspiegeln, wäre es rückblickend betrachtet von Vorteil gewesen, den Fragebogen nicht nur an die Tätigkeitsbereiche auszusenden, in denen bereits Nationalparks Austria-Projekte durchgeführt werden. So erhielten nicht alle Mitarbeiter/innen der österreichischen Nationalparks den Fragebogen, da dieser für Mitarbeiter/innen optimiert wurde, die bereits in Nationalparks Austria-Projekten involviert waren. Der Vorteil hier ist, dass sich dafür konkretere Ergebnisse erfragen ließen. Jedoch zeigten die Ergebnisse, dass es gut gewesen wäre, zusätzlich eine verkürzte Version des Fragebogens an alle Mitarbeiter/innen der Nationalparks zu versenden, die noch nicht in Nationalparks Austria-Projekten tätig waren, um auch hier einen konkreten Bedarf aus anderen Bereichen ermitteln zu können. Die Umfrageergebnisse gekoppelt mit den Erkenntnissen aus der Literaturrecherche deckten weitere Fragen auf:

Wie kann die Vernetzung der Bereiche Forschung, Bildung und Öffentlichkeitsarbeit durch das Informationssystem gestützt werden?

Wie könnte eine Erfolgsmessung des Informationssystems konkret aussehen?

Wie kann die Anerkennungsthematik für Wissensarbeiter/innen erfüllt werden, wenn diese keine Inhalte bewerten wollen?

5.3 Ausblick

*„Ich habe die Verantwortung mein Wissen weiterzugeben.“
(Sri Lanka)*

Besonders zu beachten ist bei Non-Profit-Unternehmen, dass sich die Zielgruppen im Vergleich zu wirtschaftlich geführten Unternehmen unterscheiden, da es keine Hauptzielgruppen gibt, sondern die gesamte Gesellschaft die Zielgruppe ist. Erfolge von Non-Profit-Organisationen können nicht durch gewinnorientierte Zahlen gemessen werden, da das Ziel im Gegensatz zu konventionellen Unternehmen nicht gewinnorientiert ist, sondern einen Dienst an die Allgemeinheit darstellt. (Hasler Roumois, 2010, S. 144–150) Es lässt sich daraus schlussfolgern, dass gerade die Nationalparks sich immer mehr mit der Frage befassen müssen, wie sie ihr Wissen der breiten Öffentlichkeit zur Verfügung stellen.

Gezielt können die zwei prioritären Wissensmanagement-Ziele „Wissensaustausch und Lernen“ und „Informationen und Wissen besser dokumentieren“ zentral zwei Systemen, zum einen dem Informationssystem und zum anderen Parcs.at und BioOffice, zugeordnet werden. Das dritte Hauptziel war die gezielte Kompetenzentwicklung. Gezielte Kompetenzentwicklung kann durch E-Learning, das elektronisch unterstützte Lernen, welches hauptsächlich WEB-basiert ist, unterstützt werden. Zu diesem Zweck eignet sich ebenfalls das Kollaborationstool MS SharePoint, welches eine Hilfestellung hierfür bieten kann. Bei Bedarf könnten auch noch spezielle dafür ausgerichtete Applikationen eingesetzt werden. Das Bildungsniveau wissensintensiver Gesellschaften ist hoch und es gibt eine unüberschaubare Anzahl an Informationen. Es ist nötig, die Mitarbeiter/innen hierbei zu unterstützen.

Die steigende Schwierigkeit für Wissensarbeitende, egal ob beruflich oder privat, da beruflich und privat immer mehr verschmelzen wird, macht eine zunehmende Vernetzung unabdingbar. Wissensmanagement versucht, die Gestaltung des Arbeitsumfeldes für Wissensarbeitende mithilfe von technologischer Unterstützung und organisatorischer Strukturen zu unterstützen. Die Wissensprozesse müssen standardisiert und automatisiert werden. (Hasler Roumois, 2010, S. 210–211)

Zukünftig wird die rasante Entwicklung in der Informations- und Kommunikationstechnologie die Organisationen und ihre Mitarbeiter/innen dazu bringen,

effektiver und effizienter mit Wissen umzugehen. Hier wird zeitabhängig Qualität vor Quantität an Bedeutung gewinnen. (Frey-Luxemburger, 2014, S. 233–236)

Nun erfolgt der eventuell schwierigste Schritt von der Implementierung einer Software zum Handeln der Mitarbeiter/innen. Eine Applikation, die den Wissenstransfer unterstützt, produziert noch kein vernetztes Wissen. (Schorta, 2018, S. 97–98) Es liegt nun an der Verantwortung jeder Nationalpark-Verwaltung und der Mitarbeiter/innen von Nationalparks Austria, Mitarbeiter/innen für die Nutzung des Informationssystems zu motivieren, um eine tatsächliche Effizienzsteigerung zu erreichen.

*„Es ist nicht genug, zu wissen, man muss auch anwenden;
es ist nicht genug, zu wollen, man muss auch tun.“*

Johann Wolfgang von Goethe

6 Literaturverzeichnis

- Ackermann, B. (2018). Was Sie Motiviert – Grundlagen für erfolgreiche Wissenstransfers. In B. Ackermann, O. Krancher, K. North, K. Schildknecht & S. Schorta (Hrsg.), *Erfolgreicher Wissenstransfer in agilen Organisationen* (S. 37–52). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-19468-0_4
- Aier, S., Bucher, T. & Winter, R. (2011). Critical Success Factors of Service Orientation in Information Systems Engineering. *Business & Information Systems Engineering*, 3 (2), 77–88. <https://doi.org/10.1007/s12599-011-0148-6>
- Barhoumi, C. (2016). User acceptance of the e-information service as information resource. *New Library World*, 117 (9/10), 626–643. <https://doi.org/10.1108/NLW-06-2016-0045>
- Bea, F. X. & Haas, J. (2016). *Strategisches Management* (Unternehmensführung, Bd. 1458, 8., überarbeitete Auflage). Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft mbH; UVK/Lucius.
- Biesel, H. & Hame, H. (2018a). Digitale Werkzeuge zur Kommunikation und Steuerung in Vertrieb und Marketing. In H. Biesel & H. Hame (Hrsg.), *Vertrieb und Marketing in der digitalen Welt* (S. 147–215). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-17532-0_11
- Biesel, H. & Hame, H. (Hrsg.). (2018b). *Vertrieb und Marketing in der digitalen Welt*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-17532-0>
- BMLFUW. (2017). *Nationalparkstrategie Österreich 2020 plus* (Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft, Hrsg.). Wien.
- Bornemann, M., Grefe, L., Wiktor, K. & Brecht, A. (2016). Wissen in Kompetenz verwandeln. Aktuelle Herausforderungen bei der Umsetzung von Wissensmanagement. *QZ Qualität und Zuverlässigkeit*, 2016 (10), 30–33.
- Dorn, B. (1994). *Das informierte Management. Fakten und Signale für schnelle Entscheidungen*. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-78876-5>
- Finke, I. (2016). Einführung von Wissensmanagement. In H. Kohl, K. Mertins & H. Seidel (Hrsg.), *Wissensmanagement im Mittelstand. Grundlagen - Lösungen - Praxisbeispiele* (2. vollständig überarbeitete und ergänzte Auflage, S. 23–32). Berlin: Springer Gabler.
- Frey-Luxemburger, M. (2014). *Wissensmanagement - Grundlagen und praktische Anwendung*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.

- Gehrlein, T. (2016). Wissensmanagement in KMU. Die wichtigsten Erfolgsfaktoren, die größten Stolpersteine. *Wissensmanagement : das Magazin für Führungskräfte*, 18 (5), 27–29.
- Hasler Roumois, U. (2010). *Studienbuch Wissensmanagement. Grundlagen der Wissensarbeit in Wirtschafts-, Non-Profit- und Public-Organisationen* (2. Auflage). Zürich: Orell Füssli.
- Helm, R., Meckl, R. & Sodeik, N. (2007). Systematisierung der Erfolgsfaktoren von Wissensmanagement auf Basis der bisherigen empirischen Forschung. *Journal of business economics : JBE*, 77 (2), 211–241.
- Hofmann, J. & Jarosch, J. (Hrsg.). (2011). *IT-gestütztes Lernen & Wissensmanagement* (HMD, Bd. 277, Online-Ausg). Heidelberg: dpunkt.verlag.
- Hutchison, D., Kanade, T., Kittler, J., Kleinberg, J. M., Mattern, F., Mitchell, J. C. et al. (2013). *Distributed Computing and Internet Technology* (Bd. 7753). Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-36071-8>
- Jockisch, M. (2009). Das Technologieakzeptanzmodell. Die verhaltenswissenschaftliche Modellierung von Beziehungsstrukturen mit latenten Konstrukten am Beispiel von Benutzerakzeptanz. In G. Bandow & H. H. Holzmüller (Hrsg.), „*Das ist gar kein Modell!*“ (S. 223–250). Wiesbaden: Gabler.
- Knauer, D. (2015). *Act Big -- neue Ansätze für das Informationsmanagement. Informationsstrategie im Zeitalter von Big Data und digitaler Transformation*. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Kohl, H., Mertins, K. & Seidel, H. (Hrsg.). (2016). *Wissensmanagement im Mittelstand. Grundlagen - Lösungen - Praxisbeispiele* (2. vollständig überarbeitete und ergänzte Auflage). Berlin: Springer Gabler.
- Krcmar, H. (2015). Grundlagen des Informationsmanagements. In H. Krcmar (Hrsg.), *Einführung in das Informationsmanagement* (Springer-Lehrbuch, S. 1–12). Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-662-44329-3_1
- Lettieri, E., Borga, F. & Savoldelli, A. (2004). Knowledge management in non-profit organizations. *Journal of Knowledge Management*, 8 (6), 16–30. <https://doi.org/10.1108/13673270410567602>
- Mertens, P., Bodendorf, F., König, W., Schumann, M., Hess, T. & Buxmann, P. (2017). *Grundzüge der Wirtschaftsinformatik* (12., grundlegend überarbeitete Auflage). Berlin: Springer Gabler. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-53362-8>
- Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering* (Interactive Technologies). Burlington: Elsevier Science.

- North, K. (Qualifizierungsoffensive Hessen, Hrsg.). (2004). *Brauchen Sie Wissensmanagement? Modellprojekts zur Erprobung von Wissensmanagement in kleinen und mittleren Unternehmen*. Fit für den Wissenswettbewerb - Wo wollen Sie besser werden?, Hessische Ministeriums für Wirtschaft, Verkehr und Landesentwicklung. Verfügbar unter <https://www.ihk-lahndill.de/share/wissen/brauchensiewm.html>
- North, K. (Hrsg.). (2016a). *Wissensorientierte Unternehmensführung*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-11643-9>
- North, K. (2016b). *Wissensorientierte Unternehmensführung. Wertschöpfung durch Wissen* (6. Auflage). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- North, K., Brandner, A. & Steininger, M. (2016). *Wissensmanagement für Qualitätsmanager*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-11250-9>
- ÖNORM EN ISO 9001: 2015 11 15, 03.120.10 (15.11.2015). *Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen (ISO 9001:2015) - Deutsche Fassung*. Wien: Austrian Standards plus GmbH.
- Petzold, J. & Westerkamp, M. (2017). *Informationssysteme im wertorientierten Controlling. Grundlagen - Aufbau - Anforderungen - Integration - Anwendungen* (1. Auflage).
- Probst, G., Raub, S. & Romhardt, K. (2012). *Wissen managen. Wie Unternehmen ihre wertvollste Ressource optimal nutzen* (7. Auflage). Wiesbaden: Springer Gabler.
- Raab-Steiner, E. & Benesch, M. (2010). *Der Fragebogen. Von der Forschungsidee zur SPSS/PASW-Auswertung* (UTB Schlüsselkompetenzen, Bd. 8406, 2. aktualisierte Aufl.). Wien: Facultas-Verl.
- Rosacker, K. M. & Olson, D. L. (2008). Public sector information system critical success factors. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 2 (1), 60–70. <https://doi.org/10.1108/17506160810862955>
- Schönsleben, P. (2001). *Integrales Informationsmanagement. Informationssysteme für Geschäftsprozesse - Management, Modellierung, Lebenszyklus und Technologie* (2. Auflage). Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-56693-6>
- Schorta, S. (2018). Was macht Wissenstransfer erfolgreich? In B. Ackermann, O. Krancher, K. North, K. Schildknecht & S. Schorta (Hrsg.), *Erfolgreicher Wissenstransfer in agilen Organisationen* (S. 79–98). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-19468-0_6

- Schwinn, K., Dippold, R., Ringgenberg, A., Schnider, W. & Fedtke, S. (1999).
Unternehmensweites Datenmanagement. Von der Datenbankadministration bis zum modernen Informationsmanagement (Zielorientiertes Business Computing, 2. Auflage).
Wiesbaden: Vieweg+Teubner Verlag.
- Sollberger, B. A. (2011). Wissensmanagement einführen. Die Erfolgsfaktoren.
Wissensmanagement : das Magazin für Führungskräfte, 13 (7), 30–32.
- Venkatesh, V. & Bala, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision sciences : DS*, 39 (2), 273–315.
- Verein Nationalparks Austria. (2015). *MitarbeiterInnen-Tag 2015 Workshop-Ergebnisse* (Verein Nationalparks Austria, Hrsg.).
- Voigt, S. & Seidel, H. (2016). Herausforderung für Unternehmen. In H. Kohl, K. Mertins & H. Seidel (Hrsg.), *Wissensmanagement im Mittelstand. Grundlagen - Lösungen - Praxisbeispiele* (2. vollständig überarbeitete und ergänzte Auflage, S. 9–13). Berlin: Springer Gabler.
- Völkl, K. & Korb, C. (2018). *Deskriptive Statistik. Eine Einführung für Politikwissenschaftlerinnen und Politikwissenschaftler* (Elemente der Politik).
Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-10675-1>
- Weissenberger-Eibl, M. A. & Borchers, C. (2007). Wissen, verstehen, finden.
Wissensmanagement : das Magazin für Führungskräfte, 9 (2), 28–31.
- Zimmer, A. & Hallmann, T. (Hrsg.). (2016). *Nonprofit-Organisationen vor neuen Herausforderungen* (1. Auflage). Wiesbaden: Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-10587-7>

7 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Praxisprobleme des Datenmanagements (Schwinn et al., 1999, S. 10).....	13
Abbildung 2: Phasen zur Einführung von Standardsoftware (Mertens et al., 2017, S. 142)	15
Abbildung 3: Die Wissenstreppe (North, 2016a, S. 37)	18
Abbildung 4: Zuordnung von Anwendungen zu den einzelnen Handlungsfeldern (Frey- Luxemburger, 2014, S. 70)	22
Abbildung 5: Probleme im Umgang mit Wissen in KMU (Voigt & Seidel, 2016, S. 10).....	27
Abbildung 6: Einführungsprozess für Wissensmanagement (Finke, 2016, S. 24)	28
Abbildung 7: Effektive und ineffektive Implementierungsstrategien (Probst et al., 2012, S. 275)	33
Abbildung 8: WM- und QM-Maßnahmen (Bornemann et al., 2016, S. 33)	40
Abbildung 9: Anzahl der Rückmeldungen der NPA-Umfrage nach Nationalpark	54
Abbildung 10: Anzahl der Rückmeldungen NPA nach Tätigkeitsbereich.....	55
Abbildung 11: Suchzeiten NPA	56
Abbildung 12: Wissensmanagement-Ziele NPA	57
Abbildung 13: Zugriff derzeitige Nutzung SharePoint NPA.....	59
Abbildung 14: Funktionen Informationssystem	61
Abbildung 15: Interesse Nationalpark interner Bereich.....	62
Abbildung 16: Prioritätenvergabe Wissensmanagement-Themen	64
Abbildung 17: Anzahl der Rückmeldungen nach Tätigkeitsbereich	65
Abbildung 18: Suchzeitenangaben Nationalpark Kalkalpen	66
Abbildung 19: Prioritätenvergabe Wissensmanagement-Ziele Nationalpark Kalkalpen ...	67
Abbildung 20: Zugriff auf SharePoint	68
Abbildung 21: Nutzung vorhandener interner Werkzeuge	69
Abbildung 22: Nutzung vorhandener externer Werkzeuge	70
Abbildung 23: Nutzung derzeitiger SharePoint	71
Abbildung 24: Bedienfreundlichkeit derzeitiger SharePoint	72
Abbildung 25: Bedienfreundlichkeit derzeitiger SharePoint	76
Abbildung 26: Entwurf Startseite NPA-SharePoint	81
Abbildung 27: Entwurf Startseite NPK-SharePoint	85

8 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Gesamtanzahl der Mitarbeiter/innen und Ranger/innen (inkl. freie Dienstnehmer/innen).....	47
Tabelle 2: Anzahl der Mitarbeiter/innen und Ranger/innen in den betreffenden Tätigkeitsbereichen der Umfrage (inkl. freie Dienstnehmer/innen)	48
Tabelle 3: Übersicht über bereits vorhandene Systeme in den Nationalpark-Verwaltungen	58

9 Abkürzungsverzeichnis

Biodiv-DB	Biodiversitäts-Datenbank
NP	Nationalpark
NPA	Nationalparks Austria
NPK	Nationalpark Kalkalpen
NPG	Nationalpark Gesäuse
NPH	Nationalpark Hohe Tauern
NPHT	Nationalpark Hohe Tauern Tirol
NPHS	Nationalpark Hohe Tauern Salzburg
NPHK	Nationalpark Hohe Tauern Kärnten
NPN	Nationalpark Neusiedler See – Seewinkel
NPT	Nationalpark Thayatal
NPD	Nationalpark Donau-Auen
ORGA-Handbuch	Organisations-Handbuch
QM	Qualitätsmanagement
WM	Wissensmanagement































10 Anhang

- Anhang 1: Workshop-Protokoll 2015 zum Thema Wissensmanagement
- Anhang 2: Zusammenfassung der Themen
- Anhang 3: Fragebogen NPA Version 1 inkl. Kommentare
- Anhang 4: Fragebogen NPA Version 2 ohne Anmerkungen
- Anhang 5: Fragebogen NPA Endversion
- Anhang 6: Fragebogen NPK inkl. Kommentare
- Anhang 7: Fragebogen NPK Endversion
- Anhang 8: Konkrete Beispiele NPA

4. WS IV: Wissensmanagement, Florian Jurgeit, NPHT Tirol

Im Rahmen des Workshops wurden 2 Fragestellungen durch die TeilnehmerInnen bearbeitet. Diese sollen auch als Basis/Übersicht für die weitere Evaluierung des Bedarfs an „Wissensmanagement“ (Wissensziele) dienen.

Frage 1: Welches Wissen/Informationen wird für die tägliche Arbeit benötigt?

- 1, 2  Koordination von internen Abläufen (Arbeitsprozesse, Zuständigkeiten)
- 3  fachlich aufbereitete Grundlagen (z.B. Endemiten, **für Ranger** beispielsweise)
- 4  Schnittstellen (alle ~ intern + extern)
- 2  Wer ist im NP eigentlich für Gewässerbelange zuständig?
- 5  Verbreitungsdaten Fundpunkte usw.
- 5  Wurde das Tier/die Pflanze „xy“ in meinem (anderen) NP schon gesichtet? Wo?
- 6  Hat schon jemand eine Themenweg-Station zu Thema „xy“ gemacht?
- 7  Wie kann ich gemeinsam mit einem anderen NP an einem Dokument/Projekt arbeiten?
- 8  Gesetzestexte (Bescheide usw.)
- 1  Abläufe:
 - Arbeitsabläufe
 - Informationsabläufe
- 9  Klare, einfache Struktur, wo finde ich was?
- 6  Überblick der Besuchereinrichtungen (was gibt es schon wo?) – **Inhalte**
- 12  Fertige Berichte und Publikationen
- 10  Aktuelle Aktivitäten in den Nationalparks Austria
- 12  Themenbezogenes Wissen
- 9  Datenstruktur:
 - ~ nachvollziehbar
 - such- und filterbar
 - für bessere Handhabung
- 5  Artenlisten
- 11  Aktuelle Aktivitäten im Nationalpark
- 5  Ortskenntniskarten
- 12  Grundlagen- und Hintergrunddaten, z.B. Orthofotos, Sat-Bilder, Karten
- 9  Werkzeuge (~verwendete in allen Bereichen)
- 2  Zuständigkeiten für Wissen, Tätigkeitsfeld usw.
 - Reviere
 - Ressourcen-Verfügbarkeit
- 13  NP-Geschichte und Entstehung
- 13  Vergangene Aktivitäten
- 14  Klimadaten (Pegeldaten usw.)
- 13, 1, 6  Metadaten (über Organisation, Zuständigkeiten, Kontakte, Infrastruktur)
- 12  „Mediathek“
 - Bücher, Publikationen
 - digital, analog
 - Was ist wo/wie vorhanden?
- 12  Flächenbeschreibungs-Daten (z.B. Grenzen, Kataster)
- 2  Kontaktdaten (zugängliche, z.B. Forscher)
- 8  Externe Vorgaben – Regionale Pläne, Richtlinien (Ländel ...)





- 15 ❖ Protokolle und Dokumentationen (z.B. Waldbegehungen, Besprechungen, Absprachen, Vereinbarungen)



Frage 2: Welches Wissen/Informationen/Systeme (die standardisiert werden sollen) haben die NPs?

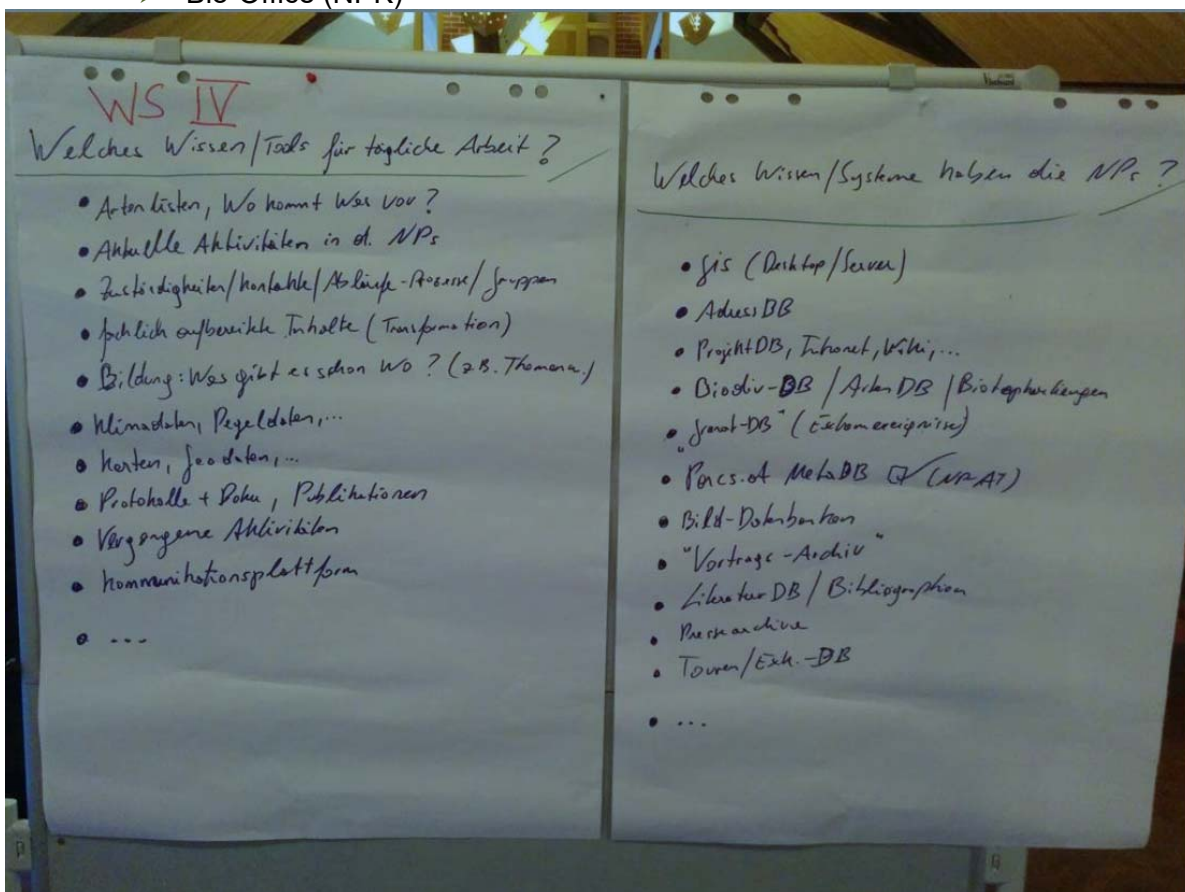
- 1 ❖ NP-GIS:
 - inkl. Forschungsdaten der Großprojekte
 - Infrastrukturen usw. (NPDA)
- 1 ❖ GIS:
 - Web-GIS
 - GIS Attributdaten
 - Bilddatenbank (NPK)
- 2 ❖ parcs.at
 - Metadatenbank (NPG)
- 2 ❖ Wissenschaftliche Reihe und Forschungsberichte
 - Diplomarbeiten (NPDA)
- 3 ❖ Arten-Datenbank
 - Botanisch (~100%)
 - Zoologisch (30–50%)
 - Artenlisten
 - Bio-office begonnen (NPDA)
- 2 ❖ Literaturdatenbank:
 - Analog + Digital
 - (Bibliothek, Server) (NPK)
 - Metadatenbank (Nationalparks Austria begonnen – NPDA)
- 1 ❖ Granat-DB:
 - Gravitative Prozesse



- Extremereignisse (NPK)
- 4 ❖ Bildarchiv:
 - für Öffentlichkeitsarbeit
 - Projektdokumentation (NPDA)
- 5, 2, 4 ❖ Datenbanken (Verwaltung):
 - Projektdatenbank (Projekte, Dauer, Inhalt, Ziele, Meilensteine, Kosten)
 - Bibliothek-DB: Bestand Medien/Literatur (HT)
- 1 ❖ GIS (Oracle/SDE)
 - ❖ Datenbanken ÖA:
 - 4 ❖ Bilddatenbank
 - 6 ❖ Adress-DB (Magazin)
 - 7 ❖ Datenbank Bildung
 - 7 ❖ Akademie-DB (Erwachsenenbildung)
 - 7 ❖ Ranger Evaluierung, Referierende, Veranstalter, Teilnehmer (HT)
 - 1 ❖ Image Server (GIS) – Tilesets
 - 1 ❖ Arc-GIS-Server (MOP Server)
 - 8 ❖ Zeiterfassung (NPDA)
 - 3 ❖ Bio-Office (Biodiversitätsdatenbank NPG)
- 3, 1 ❖ Datenbanken Forschung:
 - Biodiversitäts-DB
 - Gletscherinventar – im Aufbau
 - parcs.at
 - Bibliografie (HT)
- 9 ❖ Leitfaden für Ranger (NPDA)
- 11 ❖ Pressespiegel
 - ❖ Infothek (NPDA) 
- 2 ❖ Literatur (NPDA)
- 1,3 ❖ Monitoringdaten (Turboveg NPDA)
- 12 ❖ Gesetzestextsammlung + Bescheide (10 Jahre)
 - digital (NPDA)
 - ❖ Datenbank Exkursionen 
 - Touren (NPDA)
- 3 ❖ Digitale Arten-Verwaltung:
 - Definierte Standortstruktur
 - Bio-Office-Datenbank (NPK)
- 13 ❖ Protokolle
 - Beiräte
 - Begehungen (NPDA)
- ❖ Homepage:
 - 2 ❖ Forschungsberichte
 - 9,10 ❖ Downloadbereich für Ranger und Organe
 - 6 ❖ Adress-Datenbank (NPG)
 - 2 ❖ Verwaltungsakte aller Forschungsprojekte (NPDA)
 - 11 ❖ Pressearchiv (eigene Aktivitäten) (NPDA)
 - 5 ❖ Projektdatenbank:
 - Ziele
 - Kurzbeschreibung
 - Kosten



- Personal
- Ergebnis (NPK)
- 14 ❖ WIKI-System
- 1 ❖ GIS:
 - Desktop
 - Stereo Analyst (NPG)
- ❖ Verwaltungs-DBs:
 - 12 ➤ Bescheide
 - 12 ➤ Verträge
 - 6 ➤ Adressen
 - 8 ➤ Personal/Zeitdaten
 - 5 ➤ Zentraler Einkauf (NPK)
- ❖ Extra/Intra-Net:
 - 15 ➤ SharePoint (Dokumentbibliothek, Reporting Service – Auswertungen)
 - 2 ➤ Wissensdatenbank/Publicationen/Endberichte (NPK)
- 13 ❖ Dokumentation aller Vorträge (NPDA)
- 7 ❖ Veranstaltungs-DB (NPK)
- 1,3 ❖ Naturraum:
 - Biotopkartierung
 - Naturrauminventur
 - Bio-Office (NPK)



Welches Wissen wird für die tägliche Arbeit benötigt? (ZF der Themen)

1. Prozessdokumentation, Arbeitsabläufe
2. Detailliertes Wissen über Zuständigkeiten, Aufgabenbereiche, Können der Mitarbeiter der Nationalparks
3. Downloadbereich für Ranger
4. NP-Schnittstellen intern extern
5. BioDivDB (Verbreitungsdaten & Artenlisten)
6. Inhalte Themenwege & Besuchereinrichtungen
7. Gemeinsame Dokumentenbearbeitung
8. Externe Vorgaben (Gesetzestexte, Richtlinien, Rahmenbedingungen)
9. Wo finde ich Was?
10. Aktuelle Aktivitäten Nationalparks Austria
11. Aktuelle Aktivitäten der einzelnen Nationalparks
12. Parcs.at
13. NP Geschichte und Entstehung, vergangene Aktivitäten
14. GIS-Attributdaten
15. Protokolle
16. Projektbezogene Inhaltsseiten zur Zusammenarbeit (NPA-Bildungsakademie, ISO)
17. Kurzfassung der Forschungsprojekte (populärwissenschaftliche Zusammenfassung)
18. Pressemeldungen

Welche Informationssysteme haben die Nationalparks? (ZF der Systeme)

1. GIS & GIS-Attributdaten
2. Parcs.at
3. BioDiv/BioOffice
4. Bilderarchiv
5. Projektdatenbank
6. Adress-DB
7. Bildung & Veranstaltung-DB
8. Zeiterfassung
9. Downloadbereich für Ranger
10. Downloadbereich für Organe
11. Pressespiegel
12. Gesetze & Bescheide
13. Protokolle inkl. Vorträge
14. WIKI-System Confluence
15. SharePoint

Aufgrund der Mehrfachnennungen lässt sich schließen, dass Daten die bereits in dem gemeinsamen Wissenssystem Parcs.at Platz hätten, noch in Fremdsysteme sind und diese integriert werden müssen bzw. Schnittstellen erstellt werden sollen. Die neue BioDiv DB geht mit 2018 online.

Aufteilung der Themen zu den Bereichen:

Service

1. Prozessdokumentation, Arbeitsabläufe
2. Detaillierteres Wissen über Zuständigkeiten, Aufgabenbereiche der Mitarbeiter der NPs
4. Downloadbereich für Externe
7. Gemeinsame Dokumentenbearbeitung
8. Externe Vorgaben (Gesetzestexte, Richtlinien, Rahmenbedingungen)
9. Übersichtsdokument „Wo finde ich Was?“
15. Protokolle

Forschung

5. BioDivDB (Verbreitungsdaten & Artenlisten)
12. Parcs.at
14. GIS-Attributdaten

Bildung

3. Downloadbereich für Ranger
6. Inhalte Themenwege & Besuchereinrichtungen
16. Projektbezogene Inhaltsseiten zur Zusammenarbeit (NPA-Bildungsakademie, ISO)

Öffentlichkeitsarbeit

10. Aktuelle Aktivitäten Nationalparks Austria
11. Aktuelle Aktivitäten der einzelnen Nationalparks
13. NP Geschichte und Entstehung, vergangene Aktivitäten
17. Kurzfassung der Forschungsprojekte (populärwissenschaftliche Zusammenfassung)
18. Pressemeldungen

Welche Informationssysteme haben die Nationalparks? (ZF der Systeme)

Allgemein

5. Projektdatenbank
6. Adress-DB
8. Zeiterfassung
10. Downloadbereich für Organe
12. Gesetze & Bescheide
13. Protokolle inkl. Vorträge
14. WIKI-System Confluence
15. SharePoint

Forschung

1. GIS & GIS-Attributdaten
2. Parcs.at
3. BioDiv/BioOffice

Bildung

7. Bildung & Veranstaltung-DB
9. Downloadbereich für Ranger

Öffentlichkeitsarbeit

4. Bilderarchiv
11. Pressespiegel

ENTWURF FRAGEBOGEN

Bedarfsanalyse zum Nationalparks Austria Wissensmanagement *Schwerpunkt Informationssystem*

Ein benutzergerechtes Wissensmanagement zu entwickeln und zu installieren, ist eine Maßnahme der NATIONALPARK-STRAEGIE ÖSTERREICH 2020+ aus dem Bereich Forschung und Monitoring. Auch im Bildungsbereich sieht die ISO 9001:2015 den Umgang mit „Wissen in der Organisation“ vor. Die derzeitige NPA-SharePoint Version, die vom Nationalpark Kalkalpen zur Verfügung gestellt wurde, ist veraltet und muss 2018 upgedatet werden. Um benötigte Inhalte der MitarbeiterInnen in Bezug auf Nationalparks Austria zu identifizieren, bitten wir euch, beiliegenden Fragebogen auszufüllen. (Dauer ca. 15 Minuten) Auf der Basis der Ergebnisse wird ein Informationssystem installiert und eingerichtet. Ebenfalls dienen die Ergebnisse als Grundlage für weitere Wissensmanagementprojekte von Nationalparks Austria. Wir bitten daher, den Fragebogen an die Geschäftsführung und jeweils zwei MitarbeiterInnen der Forschung, Bildung, Öffentlichkeitsarbeit und zwei Nationalpark Ranger weiterzuleiten. Die Erhebung und Auswertung erfolgt anonymisiert im Zuge der Masterarbeit von Isabell Daucher „Bedarfsanalyse eines Informationssystems für die österreichischen Nationalparks“ und wird im Juni 2018 präsentiert.

Bitte wähle deinen Nationalpark aus, indem du tätig bist?

- Donau-Auen
- Gesäuse
- Hohe Tauern Kärnten
- Hohe Tauern Salzburg
- Hohe Tauern Tirol
- Kalkalpen
- Neusiedler See - Seewinkel
- Thayatal
- Nationalparks Austria

Kommentiert [DI1]: Darstellungsmöglichkeit der Ergebnisse pro NP

In welchem Bereich bist du hauptsächlich tätig?

- Management
- Forschung
- Bildung
- Öffentlichkeitsarbeit
- Ranger

Kommentiert [DI2]: Darstellungsmöglichkeit der Ergebnisse für jeweilige Bereiche

ALLGEMEINES ZUM UMGANG MIT WISSEN UND INFORMATIONEN

Wie viel Zeit verbringst du durchschnittlich täglich (insgesamt) mit der Suche von nationalparkrelevanten Informationen/Dokumenten, sei es durch Anrufe, Gespräche, auf Websites oder in Ordnerstrukturen?

- Weniger als 10 Minuten
- 10-30 Minuten
- 30-60 Minuten
- Über eine Stunde

Bereichsspezifisch – Frage wird nur MA aus Management, Forschung und Bildung angezeigt:

Bei welchen Wissensmanagement-Themen siehst du Bedarf an Verbesserung? (Skala 1-4)

- Informationen und Wissen besser dokumentieren
- Umsetzungsorientiertes Ideenmanagement
- Lernen in und aus Projekten
- Prozesswissen transparent und verfügbar machen
- Mitarbeiter zum Wissensaustausch und Lernen motivieren
- Synergien mit anderen Nationalparks nutzen
- Gezielte Kompetenzentwicklung der Mitarbeiter
- Die Informationsflut reduzieren
- Markt- und Technologieentwicklungen Systematisch beobachten
- Wissensweitergabe über Mitarbeitergenerationen

Welche internen Werkzeuge/Systeme nutzt du und die Mitarbeiter deiner Abteilung zur Informationsbeschaffung? *Beispiele aus früheren Workshops anzeigen*

(Durch Klick oder Mouseover wird folgender Infotext angezeigt:

Management/Service

Projektdatenbank
Adress-DB
Zeiterfassung
Downloadbereich für Organe
Gesetze & Bescheide
Protokolle inkl. Vorträge
WIKI-System Confluence
SharePoint
Slack?!?

Forschung

GIS & GIS-Attributdaten
Parcs.at
BioDiv/BioOffice

Bildung

Bildung & Veranstaltung-DB
Downloadbereich für Ranger

Öffentlichkeitsarbeit

Bilderarchiv
Pressespiegel)

Freier Text

Kommentiert [DI3]: Erfolgsbewertung – Vergleich Allgemeine Darstellung wie wichtig das Thema ist, da die Mitarbeiter wahrscheinlich viel Zeit mit der Suche verbringen.

Kommentiert [DI4]: BEREICHSSPEZIFISCH – wird nur Management und Forschung (wegen NPA-Strategie und ISO) angezeigt.

WM-Ziel/WM-Strategie genauer definieren und auswählen, um maßgeschneiderte Ergebnisse zu erhalten.

Kommentiert [DI5]: Übersicht über bereits vorhandene Systeme/Werkzeuge in den NPs. So können bei der Maßnahmenempfehlung eventuelle Synergien aufgezeigt und genutzt werden. Die Vorschläge beruhen auf den Ergebnissen des Workshops vom MitarbeiterInnen Tag 2015 zum Thema Wissensmanagement. Diese Ergebnisse werden ebenfalls bei der Maßnahmenempfehlung in der Masterarbeit von mir berücksichtigt.

BESTEHENDES NPA-SHAREPOINT (<https://wissensturm.kalkalpen.at/NPAustria>)

Hast du Zugriff auf das bestehende NPA-SharePoint?

Ja/Nein

WENN JA werden folgende Fragen angezeigt:

Wie oft nutzt du das NPA-SharePoint?

- Täglich
- Wöchentlich
- Monatlich
- Jährlich
- nie

Was gefällt dir am bestehenden NPA-SharePoint besonders gut? Nenne 3 Punkte.

Freier Text

Was ist noch nicht so gut umgesetzt? Nenne 3 Punkte.

Freier Text

Kommentiert [DI6]: Bestehende Nutzung Abfragen (Erfolgsbewertung)

NEUES INFORMATIONSSYSTEM

Hast du spezielle Wünsche bezüglich der Funktionen eines NPA-Informationssystems? Wähle gewünschte Funktionen aus: (Mehrfachauswahl mit Skala 1-4)

- Individuelle Benachrichtigungseinstellung von neuen Inhalten per E-Mail
- Zugriff mittels Handy oder Tablett möglich
- Eignes Profil erstellen
- Mitarbeiterprofile anzulegen
- private Kommunikationsmöglichkeit Chat/Nachrichten
- öffentliche Kommunikationsmöglichkeit Kommentare/Blog
- Prozess oder Workflow-Unterstützung (z. B. Freigabe von Dokumenten durch unterschiedliche Benutzer)
- Bewertungsfunktion der Inhalte
- Dokumenten-Versionierung
- Verschlagwortung der Inhalte (für Suche)
- Projekt- und Gruppenräume für Kommunikationsaustausch
- Dokumentenaustausch – aktuelle Versionen von Dokumenten abrufbar
- (agiles) Projektmanagement
- Zusammen an einem Dokument arbeiten
- Gleichzeitig an einem Dokument arbeiten
- Zusammen redaktionelle Inhalte (Inhaltsseiten) in Form einer internen Website erstellen
- Aufgaben Usern/Kollegen zuweisen etc.

Bereichsspezifisch – Frage wird alle MA, außer MA von NPA angezeigt.

Hast du Interesse daran, einen internen nationalparkspezifischen Bereich für deinen Nationalpark und seine Stakeholder (Ranger, Bundesforste, etc.) einzurichten?

Ja/Nein/noch nicht

Kommunizierst du bereits mit MitarbeiterInnen anderer Nationalparks in deinem Bereich?

Ja/Nein

Wo siehst du die Vorteile eines Austausches mit MitarbeiterInnen aus anderen Nationalparks bzgl. deiner Arbeit?

freier Text

Kommentiert [DI7]: BEREICHSSPEZIFISCHE ANZEIGE – Alle außer NP-Austria Mitarbeiter, da hier schon vorhanden.

Hilfestellung für die Systemauswahl und für die richtige Installation/Einrichtung des Systems relevant.

Kommentiert [DI8]: Werden MA-Profilseiten mit detaillierteren Aufgabenbereichen benötigt. Die detaillierten Aufgabenbereiche der Mitarbeiter um sich austauschen zu können/zu wissen an wen man sich wenden kann, waren beim WM-Workshop von 2015 sehr oft Thema.

In welchen Bereichen sollte deiner Meinung nach mehr Informationsaustausch stattfinden?
Freier Text - Begründung

Bei früheren Workshops und Sitzungen haben sich folgende Themenwünsche für eine engere Zusammenarbeit nationalparkübergreifend ergeben. Wie wichtig ist aus deiner Sicht die Zusammenarbeit in folgenden Bereichen? Nenne konkrete Beispiele. (Skala, freier Text)

Service

- Prozessdokumentationen/Arbeitsabläufe
Konkrete Beispiele: freier Text
- Detaillierteres Wissen über Zuständigkeiten, Aufgabenbereiche der Mitarbeiter der NPs
Konkrete Beispiele: freier Text
- Downloadbereich für Externe (z.B. Ministerium)
Konkrete Beispiele: freier Text
- Externe Vorgaben (Gesetzestexte, Richtlinien, Rahmenbedingungen)
Konkrete Beispiele: freier Text
- Übersichtsdokument „Wo finde ich Was?“
Konkrete Beispiele: freier Text
- Protokolle

Forschung

- BioDiv-DB (Verbreitungsdaten & Artenlisten)
Konkrete Beispiele: freier Text
- Parc.at (inkl. Information über vorhandene GIS-Attributdaten, Projektdaten)
Konkrete Beispiele: freier Text
- Projektbezogene Inhaltsseiten zur Zusammenarbeit
Konkrete Beispiele: freier Text

Bildung (wird nur angezeigt, wenn Tätigkeitsfeld Bildung oder Ranger ausgefüllt wurde)

- Downloadbereich für Ranger
Konkrete Beispiele: freier Text
- Inhalte Themenwege & Besuchereinrichtungen
Konkrete Beispiele: freier Text
- Projektbezogene Inhaltsseiten zur Zusammenarbeit
Konkrete Beispiele: freier Text

Öffentlichkeitsarbeit

- Aktuelle Aktivitäten Nationalparks Austria
Konkrete Beispiele: freier Text
- Aktuelle Aktivitäten der einzelnen Nationalparks
Konkrete Beispiele: freier Text
- NP Geschichte und Entstehung, vergangene Aktivitäten
Konkrete Beispiele: freier Text
- Kurzfassung der Forschungsprojekte (populärwissenschaftliche Zusammenfassung)
Konkrete Beispiele: freier Text
- Pressemeldungen
Konkrete Beispiele: freier Text
- Bilderarchiv
Konkrete Beispiele: freier Text
- Videoarchiv

Gibt es weitere konkrete Einsatzgebiete, die bisher noch nicht genannt wurden?

Freier Text - Begründung – Gewichtung Skala 1-4

Sonstige Kommentare oder Anregungen zum Thema

Freier Text

Kommentiert [DI9]: Themenermittlung für die Informationsplattform inkl. Prioritätenvergabe und konkrete Einsatzgebiete für eine qualitative und detaillierte Maßnahmenempfehlung.

Kommentiert [DI10]: Offenes Feld – Platz für sonstige Anmerkungen.

Liebe MitarbeiterInnen der österreichischen Nationalparks!

Ein benutzergerechtes Wissensmanagement zu entwickeln und zu installieren, ist eine Maßnahme aus dem Bereich Forschung und Monitoring der Nationalpark-Strategie 2020+. Auch im Bildungsbereich sieht die ISO 9001:2015 den Umgang mit „Wissen in der Organisation“ vor. Die derzeitige NPA-SharePoint Version, die vom Nationalpark Kalkalpen zur Verfügung gestellt wurde, ist veraltet und muss 2018 upgedatet werden. Um benötigte Inhalte der MitarbeiterInnen in Bezug auf Nationalparks Austria zu identifizieren, bitten wir euch, beiliegenden Fragebogen auszufüllen. *(Dauer ca. 15 Minuten)* Auf der Basis der Ergebnisse wird ein Informationssystem installiert und eingerichtet. Ebenfalls dienen die Ergebnisse als Grundlage für weitere Wissensmanagementprojekte von Nationalparks Austria. Wir bitten daher, den Fragebogen an die Geschäftsführung und jeweils zwei MitarbeiterInnen der Forschung, Bildung, Öffentlichkeitsarbeit und zwei Nationalpark Ranger weiterzuleiten. Die Erhebung und Auswertung erfolgt anonymisiert im Zuge der Masterarbeit von Isabell Daucher „Bedarfserhebung eines Informationssystems für die österreichischen Nationalparks“ und wird im Juni 2018 präsentiert.

Bitte wähle deinen Nationalpark aus, indem du tätig bist?

- Donau-Auen
- Gesäuse
- Hohe Tauern Kärnten
- Hohe Tauern Salzburg
- Hohe Tauern Tirol
- Kalkalpen
- Neusiedler See - Seewinkel
- Thayatal
- Nationalparks Austria

Kommentiert [DI1]: Darstellungsmöglichkeit der Ergebnisse pro NP

In welchem Bereich bist du hauptsächlich tätig?

- Management
- Forschung
- Bildung
- Öffentlichkeitsarbeit
- Ranger

Kommentiert [DI2]: Darstellungsmöglichkeit der Ergebnisse für jeweilige Bereiche

Allgemeines zum Umgang mit Informationen

Wie viel Zeit verbringst du durchschnittlich täglich (insgesamt) mit der Suche von nationalparkrelevanten Informationen/Dokumenten, sei es durch Anrufe, Gespräche, auf Websites oder in Ordnerstrukturen?

- Weniger als 10 Minuten
- 10-30 Minuten
- 30-60 Minuten
- Über eine Stunde

Bereichsspezifisch – Frage wird nur MA aus Management, Forschung und Bildung angezeigt:
Bei welchen Wissensmanagement-Themen siehst du Bedarf an Verbesserung?
(Skala 1-4)

- Informationen und Wissen besser dokumentieren
- Umsetzungsorientiertes Ideenmanagement
- Lernen in und aus Projekten
- Prozesswissen transparent und verfügbar machen
- Mitarbeiter zum Wissensaustausch und Lernen motivieren
- Synergien mit anderen Nationalparks nutzen
- Gezielte Kompetenzentwicklung der Mitarbeiter
- Die Informationsflut reduzieren
- Markt- und Technologieentwicklungen Systematisch beobachten
- Wissensweitergabe über Mitarbeitergenerationen

Welche internen Werkzeuge/Systeme nutzt du und die Mitarbeiter deiner Abteilung zur Informationsbeschaffung? <Beispiele aus früheren Workshops anzeigen>
FREIER TEXT

Bestehendes NPA-SharePoint <https://wissensturm.kalkalpen.at/NPAustria>

Hast du Zugriff auf das bestehende NPA-SharePoint?

Ja/Nein

Wenn JA, werden folgende Fragen angezeigt:

Wie oft nutzt du das NPA-SharePoint?

- Täglich
- Wöchentlich
- Monatlich
- Jährlich
- nie

Was gefällt dir am bestehenden NPA-SharePoint besonders gut? Nenne 3 Punkte.
Freier Text

Was ist noch nicht so gut umgesetzt? Nenne 3 Punkte.
Freier Text

Kommentiert [DI3]: Erfolgsbewertung – Vergleich Allgemeine Darstellung wie wichtig das Thema ist, da die Mitarbeiter wahrscheinlich viel Zeit mit der Suche verbringen.

Kommentiert [DI4]: BEREICHSSPEZIFISCH – wird nur Management und Forschung (wegen NPA-Strategie und ISO) angezeigt.

WM-Ziel/WM-Strategie genauer definieren und auswählen, um maßgeschneiderte Ergebnisse zu erhalten.

Kommentiert [DI5]: Übersicht über bereits vorhandene Systeme/Werkzeuge in den NPs. So können bei der Maßnahmenempfehlung eventuelle Synergien aufgezeigt und genutzt werden. Die Vorschläge beruhen auf den Ergebnissen des Workshops vom MitarbeiterInnen Tag 2015 zum Thema Wissensmanagement. Diese Ergebnisse werden ebenfalls bei der Maßnahmenempfehlung in der Masterarbeit von mir berücksichtigt.

Kommentiert [DI6]: (Durch Klick oder Mouseover wird folgender Infotext angezeigt:

Management/Service

Projektdatenbank
Adress-DB
Zeiterfassung
Downloadbereich für Organe
Gesetze & Bescheide
Protokolle inkl. Vorträge
WIKI-System Confluence
SharePoint

Forschung

GIS & GIS-Attributdaten
Parcs.at
BioDiv/BioOffice

Bildung

Bildung & Veranstaltung-DB
Downloadbereich für Ranger

Öffentlichkeitsarbeit

Bilderarchiv
Pressespiegel)

Kommentiert [DI7]: Bestehende Nutzung Abfragen (Erfolgsbewertung)

Neues Informationssystem

Wie wichtig sind dir folgende Funktionen für das neue NPA-Informationssystem: (Mehrfachauswahl mit Skala 1-4)

- Individuelle Benachrichtigungseinstellung von neuen Inhalten per E-Mail
- Zugriff mittels Handy oder Tablett möglich
- Eignes Profil erstellen
- Mitarbeiterprofile anzulegen
- private Kommunikationsmöglichkeit Chat/Nachrichten
- öffentliche Kommunikationsmöglichkeit Kommentare/Blog
- Prozess oder Workflow-Unterstützung (z. B. Freigabe von Dokumenten)
- Bewertungsfunktion der Inhalte
- Dokumenten-Versionierung
- Verschlagwortung der Inhalte (für Suche)
- Projekt- und Gruppenräume für Kommunikationsaustausch
- Dokumentenaustausch – aktuelle Versionen von Dokumenten abrufbar
- (agiles) Projektmanagement
- Zusammen an einem Dokument arbeiten
- Gleichzeitig an einem Dokument arbeiten
- Zusammen redaktionelle Inhalte (Inhaltsseiten) in Form einer internen Website erstellen
- Aufgaben Usern/Kollegen zuweisen etc.

Bereichsspezifisch – Frage wird alle MA, außer MA von NPA angezeigt:

Hast du Interesse daran, einen internen nationalparkspezifischen Bereich für deinen Nationalpark und seine Stakeholder (Ranger, Bundesforste, etc.) einzurichten?
Ja/Nein/noch nicht

Kommunizierst du bereits mit MitarbeiterInnen anderer Nationalparks in deinem Bereich?
Ja/Nein

Wo siehst du die Vorteile eines Austausches mit MitarbeiterInnen aus anderen Nationalparks bzgl. deiner Arbeit?
freier Text

In welchen Bereichen sollte deiner Meinung nach mehr Informationsaustausch stattfinden?
Freier Text - Begründung

Bei früheren Workshops und Sitzungen haben sich folgende Themengebiete für Wissen und Wissensaustausch ergeben. Wie wichtig sind aus deiner Sicht diese Themen? Nenne konkrete Beispiele.
(Skala, freier Text)

Service

- Prozessdokumentationen/Arbeitsabläufe
- Detaillierteres Wissen über Zuständigkeiten, Aufgabenbereiche der Mitarbeiter der NPs
- Downloadbereich für Externe (z.B. Ministerium)
- Externe Vorgaben (Gesetzestexte, Richtlinien, Rahmenbedingungen)
- Übersichtsdokument „Wo finde ich Was?“
- Protokolle

Kommentiert [DI8]: BEREICHSSPEZIFISCHE ANZEIGE – Alle außer NP-Austria Mitarbeiter, da hier schon vorhanden.

Hilfestellung für die Systemauswahl und für die richtige Installation/Einrichtung des Systems relevant.

Kommentiert [DI9]: Werden MA-Profilseiten mit detaillierteren Aufgabenbereichen benötigt. Die detaillierten Aufgabenbereiche der Mitarbeiter um sich austauschen zu können/zu wissen an wen man sich wenden kann, waren beim WM-Workshop von 2015 sehr oft Thema.

Forschung

- BioDiv-DB (Verbreitungsdaten & Artenlisten)
- Parcs.at (inkl. Information über vorhandene GIS-Attributdaten, Projektdaten)
- Projektbezogene Inhaltsseiten zur Zusammenarbeit

Bildung

- Downloadbereich für Ranger
- Inhalte Themenwege & Besuchereinrichtungen
- Projektbezogene Inhaltsseiten zur Zusammenarbeit

Öffentlichkeitsarbeit

- Aktuelle Aktivitäten Nationalparks Austria
- Aktuelle Aktivitäten der einzelnen Nationalparks
- NP Geschichte und Entstehung, vergangene Aktivitäten
- Kurzfassung der Forschungsprojekte (populärwissenschaftliche Zusammenfassung)
- Pressemeldungen
- Bilderarchiv
- Videoarchiv

Gibt es weitere konkrete Einsatzgebiete, die bisher noch nicht genannt wurden?

Freier Text - Begründung – Gewichtung Skala 1-4

Sonstige Kommentare oder Anregungen zum Thema:

Freier Text

Kommentiert [DI10]: Themenermittlung für die Informationsplattform inkl. Prioritätenvergabe und konkrete Einsatzgebiete für eine qualitative und detaillierte Maßnahmenempfehlung.

Kommentiert [DI11]: Offenes Feld – Platz für sonstige Anmerkungen.



Bedarfserhebung zum Nationalparks Austria Wissensmanagement *Schwerpunkt Informationssystem*

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der österreichischen Nationalparks!

Um das neue Informationssystem optimal auf eure Bedürfnisse anpassen zu können, bitten wir euch beiliegenden Fragebogen auszufüllen. Auf der Basis der Ergebnisse wird das Informationssystem installiert, eingerichtet und eventuelle Folgeprojekte geplant. (Dauer ca. 20 Minuten)

Bitte wähle deinen Nationalpark aus, indem du tätig bist:

- ☐ Donau-Auen
- ☐ Gesäuse
- ☐ Hohe Tauern Kärnten
- ☐ Hohe Tauern Salzburg
- ☐ Hohe Tauern Tirol
- ☐ Kalkalpen
- ☐ Neusiedler See - Seewinkel
- ☐ Thayatal
- ☐ Nationalparks Austria

In welchem Bereich bist du hauptsächlich tätig?

- ☐ Management
- ☐ Forschung
- ☐ Bildung
- ☐ Öffentlichkeitsarbeit
- ☐ Ranger

Allgemeines zum Umgang mit Informationen

Wie viel Zeit verbringst du durchschnittlich täglich (insgesamt) mit der Suche von nationalparkrelevanten Informationen/Dokumenten, sei es durch Anrufe, Gespräche, auf Websites oder in Ordnerstrukturen?

- ☐ Weniger als 10 Minuten
- ☐ 10-30 Minuten
- ☐ 30-60 Minuten
- ☐ Über eine Stunde

Welche internen Werkzeuge/Systeme nutzt du und die Mitarbeiter deiner Abteilung zur Informationsbeschaffung?

Beispiele aus früheren Workshops anzeigen ▼

Bestehendes NPA-SharePoint

<https://wissensturm.kalkalpen.at/NPAustria>

Hast du Zugriff auf das bestehende NPA-SharePoint?

- ☐ Ja
- ☐ Nein

Wie oft nutzt du das NPA-SharePoint?

- ☐ täglich
- ☐ wöchentlich
- ☐ monatlich
- ☐ jährlich
- ☐ nie

Was gefällt dir am bestehenden NPA-SharePoint besonders gut? Nenne 3 Punkte.

Was ist noch nicht so gut umgesetzt? Nenne 3 Punkte.

Neues Informationssystem

Wie wichtig sind dir folgende Funktionen für das neue NPA-Informationssystem:

	sehr wichtig	wichtig	weniger wichtig	unwichtig
Individuelle Benachrichtigungseinstellung von neuen Inhalten per E-Mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zugriff mittels Handy oder Tablett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eignes Profil erstellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mitarbeiterprofile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
private Kommunikationsmöglichkeit Chat/Nachrichten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
öffentliche Kommunikationsmöglichkeit Kommentare/Blog	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prozess- oder Workflow-Unterstützung (z. B. Freigabe von Dokumenten durch unterschiedliche Benutzer)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bewertungsfunktion der Inhalte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dokumenten-Versionierung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verschlagwortung der Inhalte (für Suche)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Projekt- und Gruppenräume für Kommunikationsaustausch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dokumentenaustausch – aktuelle Versionen von Dokumenten abrufbar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(agiles) Projektmanagement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zusammen an einem Dokument arbeiten (nacheinander)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gleichzeitig an einem Dokument arbeitenn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zusammen redaktionelle Inhalte (Inhaltsseiten) in Form einer internen Website erstellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aufgaben Usern/Kollegen zuweisen etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hast du Interesse daran, einen internen nationalparkspezifischen Bereich für deinen Nationalpark und seine Stakeholder (Ranger, Bundesforste, etc.) einzurichten?

- ☐ Ja
☐ Nein
☐ noch nicht

Kommunizierst du bereits mit MitarbeiterInnen anderer Nationalparks in deinem Bereich?

- ☐ Ja
☐ Nein

Wo siehst du die Vorteile eines Austausches mit MitarbeiterInnen aus anderen Nationalparks bzgl. deiner Arbeit? Nenne konkrete Beispiele.

In welchen Bereichen sollte deiner Meinung nach mehr Informationsaustausch stattfinden?

Bei früheren Workshops und Sitzungen haben sich folgende Themengebiete für Wissen und Wissensaustausch ergeben. Wie wichtig sind aus deiner Sicht diese Themen? Nenne konkrete Beispiele.

	sehr wichtig	wichtig	weniger wichtig	unwichtig
Service				
Prozessdokumentationen/Arbeitsabläufe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beispiel(e): <input type="text"/>				
Detaillierteres Wissen über Zuständigkeiten, Aufgabenbereiche der Mitarbeiter der NPs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Beispiel(e):

Downloadbereich für Externe (z.B. Ministerium)

☐ ☐ ☐ ☐

Beispiel(e):

Externe Vorgaben (Gesetzestexte, Richtlinien, Rahmenbedingungen)

☐ ☐ ☐ ☐

Beispiel(e):

Übersichtsdokument „Wo finde ich Was?“

☐ ☐ ☐ ☐

Beispiel(e):

Protokolle

☐ ☐ ☐ ☐

Beispiel(e):

Forschung

BioDiv-DB (Verbreitungsdaten & Artenlisten)

☐ ☐ ☐ ☐

Beispiel(e):

Parcs.at (inkl. Information über vorhandene GIS-Attributdaten, Projektdaten)

☐ ☐ ☐ ☐

Beispiel(e):

Projektbezogene Inhaltsseiten zur Zusammenarbeit

☐ ☐ ☐ ☐

Beispiel(e):

Bildung

Downloadbereich für Ranger

☐ ☐ ☐ ☐

Beispiel(e):

Inhalte Themenwege & Besuchereinrichtungen

☐ ☐ ☐ ☐

Beispiel(e):

Projektbezogene Inhaltsseiten zur Zusammenarbeit

☐ ☐ ☐ ☐

Beispiel(e):

Öffentlichkeitsarbeit

Aktuelle Aktivitäten Nationalparks Austria

☐ ☐ ☐ ☐

Beispiel(e):

Aktuelle Aktivitäten der einzelnen Nationalparks

☐ ☐ ☐ ☐

Beispiel(e):

NP Geschichte und Entstehung, vergangene Aktivitäten

☐ ☐ ☐ ☐

Beispiel(e):

Kurzfassung der Forschungsprojekte (populärwissenschaftliche Zusammenfassung)

☐ ☐ ☐ ☐

Beispiel(e):

Pressemeldungen

☐ ☐ ☐ ☐

Beispiel(e):

Bilderarchiv

☐ ☐ ☐ ☐

Beispiel(e):

Videoarchiv

☐ ☐ ☐ ☐

Beispiel(e):

Gibt es weitere konkrete Einsatzgebiete, die bisher noch nicht genannt wurden?

Sonstige Kommentare oder Anregungen zum Thema:



Bitte tippe die Zeichen vom Bild oben ein!

Absenden

ENTWURF FRAGEBOGEN

Bedarfsanalyse zum Nationalpark Kalkalpen Wissensmanagement *Schwerpunkt Informationssystem*

Unsere derzeitige SharePoint Version ist veraltet und wird upgedatet. Um benötigte Inhalte zu identifizieren, bitten wir euch, beiliegenden Fragebogen auszufüllen. (Dauer ca. 15 Minuten)
Die Ergebnisse dienen als Basis für die Installation und Einrichtung eines neuen Informationssystems als Grundlage für weitere Wissensmanagementprojekte.

In welchem Bereich bist du tätig?

- Geschäftsführung
- Naturraum & Forschung
- Bildung & Besucher
- Öffentlichkeitsarbeit
- Verwaltung & Service

Kommentiert [DI1]: Darstellungsmöglichkeit der Ergebnisse pro Tätigkeitsbereiche

Ich bin? (zutreffendes bitte ankreuzen)

MitarbeiterIn
AbteilungsleiterIn
Nationalpark-RangerIn
Bundesforste-MitarbeiterIn

Kommentiert [DI2]: Darstellungsmöglichkeit der Ergebnisse spezieller Interessensgruppen

ALLGEMEINES ZUM UMGANG MIT WISSEN UND INFORMATIONEN

Wie viel Zeit verbringst du durchschnittlich täglich (insgesamt) mit der Suche von nationalparkrelevanten Informationen/Dokumenten, sei es durch Anrufe, Gespräche, auf Websites oder in Ordnerstrukturen?

- Weniger als 10 Minuten
- 10-30 Minuten
- 30-60 Minuten
- Über eine Stunde

Kommentiert [DI3]: Erfolgsbewertung – Vergleich Allgemeine Darstellung wie wichtig das Thema ist, da die Mitarbeiter wahrscheinlich viel Zeit mit der Suche verbringen.

Bereichsspezifisch – Frage wird nur GF und AL angezeigt:

Bei welchen Wissensmanagement-Themen siehst du Bedarf an Verbesserung? (Skala 1-4)

- Informationen und Wissen besser dokumentieren
- Umsetzungsorientiertes Ideenmanagement
- Lernen in und aus Projekten
- Prozesswissen transparent und verfügbar machen
- Mitarbeiter zum Wissensaustausch und Lernen motivieren
- Synergien mit anderen Nationalparks nutzen
- Gezielte Kompetenzentwicklung der Mitarbeiter
- Die Informationsflut reduzieren
- Markt- und Technologieentwicklungen Systematisch beobachten
- Wissensweitergabe über Mitarbeitergenerationen

Kommentiert [DI4]: BEREICHSSPEZIFISCH – Frage wird nur GF und AL angezeigt.

Bereichsspezifisch – Frage wird NP-Ranger und Bundesforste nicht angezeigt:

Welche internen Werkzeuge/Systeme nutzt du zur Informationsbeschaffung? (Skala 1-4)

Wissensdatenbank
BioOffice
Sonstige Datenbanken
Netzlaufwerke
Outlook
SharePoint
Projektdatenbank

WM-Ziel/WM-Strategie genauer definieren und auswählen, um maßgeschneiderte Ergebnisse zu erhalten.

Kommentiert [DI5]: Nutzungsübersicht über bereits vorhandene interne Systeme/Werkzeuge.

Da Netzwerkinterne-Systeme wird diese Frage nur den Mitarbeitern vom NPK angezeigt.

Bereichsspezifisch – Frage wird NP-Ranger und Bundesforste angezeigt:

Welche Werkzeuge/Systeme zur Informationsbeschaffung von nationalparkrelevanten Inhalten nutzt du?

(Skala 1-4)

Homepage (www.kalkalpen.at)

Wissensdatenbank (<http://wissensdatenbank.kalkalpen.at>)

Facebook (<http://www.facebook.com/WaldWildnis>)

YouTube (<https://goo.gl/otbqEd>)

SharePoint (<https://wissensturm.kalkalpen.at/>)

Wilddatenbank (<http://wilddb.kalkalpen.at>)

Gibt es weitere noch nicht genannte Werkzeuge/Systeme, die du zur Informationsbeschaffung nutzt?

Freier Text, (Skala 1-4)

Kommentiert [DI6]: Nutzungsübersicht über bereits vorhandene Systeme mit externen Zugriff.

Diese Frage wird daher nur NP Ranger und Bundesforste angezeigt.

Kommentiert [DI7]: Weitere eventuell noch nicht bekannte Systeme/Werkzeuge zur Informationsbeschaffung ausfindig machen, um bei der Maßnahmen-empfehlung darauf Rücksicht nehmen zu können.

BESTEHENDES SHAREPOINT (<https://wissensturm.kalkalpen.at/>)

Wie oft nutzt du das NPK-SharePoint?

- täglich
- wöchentlich
- monatlich
- jährlich
- nie

Was gefällt dir am bestehenden NPK-SharePoint besonders gut? Nenne 3 Punkte.

Freier Text

Was ist noch nicht so gut umgesetzt? Nenne 3 Punkte.

Freier Text

Bewerte die Bedienfreundlichkeit vom NPK-SharePoint:

Skala 1-4

Kommentiert [DI8]: Nutzung und Informationen zum bereits bestehenden SharePoint abfragen. (Erfolgsbewertung, Verbesserungsvorschläge, ect.)

NEUES INFORMATIONSSYSTEM

Wie wichtig sind dir folgende Funktionen für das neue NPA-Informationssystem: (Mehrfachauswahl mit Skala 1-4)

- Individuelle Benachrichtigungseinstellung von neuen Inhalten per E-Mail
- Zugriff mittels Handy oder Tablett
- Eignes Profil erstellen
- Mitarbeiterprofile
- private Kommunikationsmöglichkeit Chat/Nachrichten
- öffentliche Kommunikationsmöglichkeit Kommentare/Blog
- Prozess- oder Workflow-Unterstützung (z. B. Freigabe von Dokumenten durch unterschiedliche Benutzer)
- Bewertungsfunktion der Inhalte
- Dokumenten-Versionierung
- Verschlagwortung der Inhalte (für Suche)
- Projekt- und Gruppenräume für Kommunikationsaustausch
- Dokumentenaustausch – aktuelle Versionen von Dokumenten abrufbar
- (agiles) Projektmanagement
- Zusammen an einem Dokument arbeiten (nacheinander)
- Gleichzeitig an einem Dokument arbeiten
- Zusammen redaktionelle Inhalte (Inhaltsseiten) in Form einer internen Website erstellen
- Aufgaben Usern/Kollegen zuweisen etc.

Kommentiert [DI9]: Hilfestellung bei Systemauswahl

Bereichsspezifisch – Frage wird RangerInnen und Bundesforste-MA nicht angezeigt:

In welchen Bereichen wünschst du dir einen Informationsaustausch mit Externen (außer Nationalpark-RangerInnen und Bundesforste-MitarbeiterInnen)? Nenne bitte konkrete Beispiele.

Freier Text

Gibt es konkrete Einsatzgebiete zum Thema Wissen- und Wissensaustausch, wodurch du bei deiner alltäglichen Arbeit unterstützt werden könntest?

Freier Text - Begründung – Gewichtung Skala 1-4

Kommentiert [DI10]: Berücksichtigung bei der Installation des Systems

Sonstige Kommentare oder Anregungen zum Thema

Freier Text

Kommentiert [DI11]: Offenes Feld – Platz für sonstige Anmerkungen.

Liebe MitarbeiterInnen und KollaborationspartnerInnen!

Unsere derzeitige SharePoint Version ist veraltet und wird upgedatet. Um benötigte Inhalte zu identifizieren, bitten wir euch, beiliegenden Fragebogen auszufüllen. Die Ergebnisse dienen als Basis für die Installation und Einrichtung eines neuen Informationssystems als Grundlage für weitere Wissensmanagementprojekte. (Dauer ca. 15 Minuten)

In welchem Bereich bist du hauptsächlich tätig?

- ☒ Geschäftsführung
☐ Naturraum & Forschung
☐ Bildung & Besucher
☐ Öffentlichkeitsarbeit
☐ Verwaltung & Service

Ich bin?

- ☒ MitarbeiterIn
☐ AbteilungsleiterIn
☒ Nationalpark-RangerIn
☐ Bundesforste-MitarbeiterIn

Allgemeines zum Umgang mit Informationen

Wie viel Zeit verbringst du durchschnittlich täglich (insgesamt) mit der Suche von nationalparkrelevanten Informationen/Dokumenten, sei es durch Anrufe, Gespräche, auf Websites oder in Ordnerstrukturen?

- ☐ Weniger als 10 Minuten
☐ 10-30 Minuten
☐ 30-60 Minuten
☐ Über eine Stunde

Bei welchen Wissensmanagement-Themen siehst du Bedarf an Verbesserung?

	sehr wichtig	wichtig	weniger wichtig	unwichtig
Informationen und Wissen besser dokumentieren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Umsetzungsorientiertes Ideenmanagement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lernen in und aus Projekten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prozesswissen transparent und verfügbar machen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mitarbeiter zum Wissensaustausch und Lernen motivieren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Synergien mit anderen Nationalparks nutzen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gezielte Kompetenzentwicklung der Mitarbeiter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Informationsflut reduzieren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Markt- und Technologieentwicklungen Systematisch beobachten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wissensweitergabe über Mitarbeitergenerationen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Welche Systeme des NPK nutzt du zur Informationsbeschaffung?

	sehr häufig	häufig	selten	gar nicht
Wissensdatenbank	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
BioOffice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Portfolio (Bildmanagementsoftware)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Projektdatenbank	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adress-DB bzw. Outlook-Adressen NPK	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sonstige Datenbanken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
öffentliche Ordner im Outlook (z.B. Veranstaltungen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
persönliches Outlook-Postfach	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Netzlaufwerke	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SharePoint	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Firmenwebsite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gibt es weitere noch nicht genannte Werkzeuge/Systeme die du zur Informationsbeschaffung nutzt?

Bestehendes NPK-SharePoint

(<https://wissensturm.kalkalpen.at/>)

(<https://wissensturm.kalkalpen.at/NPRanger>)

Hast du Zugriff auf das bestehende NPK-SharePoint?

- ☐ Ja
☐ Nein

Wie oft nutzt du das NPK-SharePoint?

- ☐ täglich
☐ wöchentlich
☐ monatlich
☐ jährlich
☐ nie

Was gefällt dir am bestehenden NPK-SharePoint besonders gut? Nenne 3 Punkte.

Was ist noch nicht so gut umgesetzt? Nenne 3 Punkte.

	sehr gut	gut	genügend	schlecht
Bewerte die Bedienfreundlichkeit NPK-SharePoint:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Neues Informationssystem

Wie wichtig sind dir folgende Funktionen für das neue NPK-Informationssystem:

	sehr wichtig	wichtig	weniger wichtig	unwichtig
Individuelle Benachrichtigungseinstellung von neuen Inhalten per E-Mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zugriff mittels Handy oder Tablett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eignes Profil erstellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mitarbeiterprofile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
private Kommunikationsmöglichkeit Chat/Nachrichten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
öffentliche Kommunikationsmöglichkeit Kommentare/Blog	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prozess- oder Workflow-Unterstützung (z. B. Freigabe von Dokumenten durch unterschiedliche Benutzer)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bewertungsfunktion der Inhalte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dokumenten-Versionierung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verschlagwortung der Inhalte (für Suche)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Projekt- und Gruppenräume für Kommunikationsaustausch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dokumentenaustausch – aktuelle Versionen von Dokumenten abrufbar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(agiles) Projektmanagement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zusammen an einem Dokument arbeiten (nacheinander)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gleichzeitig an einem Dokument arbeitenn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zusammen redaktionelle Inhalte (Inhaltsseiten) in Form einer internen Website erstellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aufgaben Usern/Kollegen zuweisen etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

In welchen Bereichen wünschst du dir einen Informationsaustausch mit Externen? Nenne bitte konkrete Beispiele.

Gibt es konkrete Einsatzgebiete zum Thema Wissen- und Wissensaustausch, wodurch du bei deiner alltäglichen Arbeit unterstützt werden könntest? Nenne konkrete Beispiele.

Sonstige Kommentare oder Anregungen zum Thema:



Bitte tippe die Zeichen vom Bild oben ein!

Absenden

Prozessdokumentationen/Arbeitsabläufe

Beschäftigung der Ranger;
einheitliches Monitoring zwecks Vergleichbarkeit
Führungen, Projektumsetzung
Führungsablauf
genaue Arbeitsplatzbeschreibung (wer ist genau wofür zuständig), Beschreibung von speziellen Arbeitsabläufen (wie wird xy gehandhabt)
Historische Entwicklungen im Management der NPs
Howto sichert Methodenstandards
Monitoring von Naturprozessen im NPG
Projekteinreichungen, Ausschreibungen und Vergaben, Lektorat, Layoutierung
zB Vegetationskartierung, Metadatenvergabe Geodaten & Publizierung

Externe Vorgaben

Aktuelle Verordnungen
Datenschutz, Zertifizierungen, Rechtsschutz bei Veranstaltungen
Diese Dinge werden häufig angefragt und könnten so personenunabhängig zur Verfügung gestellt werden.
ISO, Tiroler Naturschutzgesetz, Tiroler Nationalparkgesetz Hohe Tauern
LE-Richtlinien, Publizitätskriterien, Förderverträge
Notwendig f. ISO Zertifizierung
Problematik der unterschiedlichen Rechtsformen
Sammlung von Gesetzen ff. rund um NP-G oder "Wo finde ich was?"
sind im Inet verfügbar und können im eigenen System nicht aktuell gehalten werden
Sind meist klar
sollte in parcs.at einen Platz finden
studentische Anfragen
zentraler Ablageort, damit diese nicht mehrfach gespeichert werden

Zuständigkeiten (Detail)

"Telefonliste" ausreichend
An wen kann ich mich mit welcher Frage wenden?
direkte Ansprechpartner für die Bereiche
Facheissen
ist eh angegeben auf den diversen homepages
s.o. wer ist wofür zuständig (ist auch intern sehr wichtig)
Stellenbeschreibungen
Wofür ist diese Person in welchem NP zuständig? Wer ist im NP xy für yx zuständig?

Übersichtsdokument - Wo finde ich Was?

bei umfangreichen Inhalten besteht sonst die Gefahr, dass man nichts findet.
In Form eines wiki
Oder übersichtlicher Aufbau und Suchfunktion
S.o., seriöse Beschreibung von Pflanzen, Tieren ff.
Vorgabe einer genauen Struktur, welche Informationen wo abgelegt werden; damit vermieden wird, dass Dokumente mehrfach abgelegt werden
Word-Dokument zur Erklärung der Ordner-Struktur

Downloadbereich für Externe

Aktuelle Managementpläne
Downloadbereich der Verbund-Klimaschule des Nationalparks Hohe Tauern, Downloadbereich der Swarovski Waterschool
Downloadbereich für Ranger und Organe
Erfahrungsgemäß greift man zum Telefon und lässt sich alles schicken. Wird so bleiben?
Förderungen
Grundlegende Infos zu den Nationalparks. So können direkte Anfrage reduziert werden, z.B. Ministerium, Nationalparkreferenten
in mehreren Themenbereichen vorhanden für den NPHT
NPA-Positionspapiere, Presseaussendungen
NP-AT interne Dokumente (auch jeweils parkspezifisch)
Sollte vielleicht noch um die Länder ergänzt werden?
Wissenschaftliche Reihe, NP-Publikationen, parcs.at!!

Protokolle

Arbeitsgruppen
Arbeitsgruppen-Sitzungen, Vorstandssitzungen, Generalversammlungen, Koordinierungsrunden, Beirat etc.
Dienstbesprechungs-Protokolle
Hier wäre eine zentrale Ablage sehr wichtig, da diese redundant auf den Servern der einzelnen Nationalparks gespeichert werden.
Lenkungsgruppe Bildung, Koordinierungsrunde Direktoren
NP-Austria bei alle betreffenden Themen
Protokolle div. Besprechungen
von Fortbildungen , mit Stichwortliste zum Finden
Was wurde vereinbart? Was geschieht in Arbeitssitzungen? usw.

Anhang 8: Konkrete Beispiele Service Bereich

Quelle: eigene Darstellung mit Power BI Desktop

BioDiv
Biooffice
BioOffice bereits in Anwendung
BioOffice, Dokumentaton von Artenlisten
Checklisten für Artengruppen
gemeinsame Systematik, Vereinheitlichung der Standards
immer w3ieder Anfragen
Informationsbeschaffung
Orchideen, Endemiten
Steinadlermonitoring
Waldtypen, Besonderheiten, Häufigkeiten, usw., Zusammenhänge
wird bereits umgesetzt.

Ranger-Bereich
Aktuelle Protokolle, Situationsberichte, Kurzfassungen von Forschungsergebnissen, etc.
Aktuelle und gleiche Informationen für Ranger bereitstellen Austausch und Weiterbildung
Dienstpläne, verfügbare Veranstaltungen/Buchungssystem, Methodenressourcen
Infos, didakt. Material
Kartenmaterial, Protokolle und Unterlagen für den Aufsichtsdienst und für geführte Touren
Monitoringprogramme
NP-spezifische Tiere, Pflanzen, Pilze..
wichtig für Weiterbildung (Skripten, Fachbeiträge, ...)
wiki, Ranger-Netzwerk
Wiss. Reihe, Managementdokumente, über parcs.at lösen!

Parcs.at
Gletschervermessungen
noch relativ kompliziert zu bedienen
Verfügbarmachung möglichst aller Dokumente für die Aussenwelt
wird bereits umgesetzt.

Inhalte Themenwege & Einrichtungen
über parcs.at lösen!
Beteiligte Firmen bei der Umsetzung, Erfahrungsberichte, Adressen von relevanten Firmen und Büros, Status Quo der Infrastruktur und allgemeine Informationen (was funktioniert bzw. was funktioniert weniger gut) etc.
Öffnungen ,Sperrn,
parcs.at
Texte v. Ausstellungen, evtl. auch fremdsprachige Inhalte tlw. in parc.at (NPHT Tirol)
WK Themenweg beinhaltet Info's auch für andere NP's

Projektseiten Forschung
AG Forschung
es gibt keine gemeinsamen Forschungsprojekte!!
gletscherwandel.net
Sezum, Legzu und andere gemeinsame Projekte

Projektseiten Bildung
AlpBloNet2030 NPK, NPHT
ISO 9001, Arbeitsgruppe Bildung
Nachfolgeprojekt v. SEZUM, NPA Bildungsakademie, Info wer plant wann einen Ranger Lehrgang
Protokolle, Projektunterlagen, aktuelle finanzielle Situation (z.B. verfügbares Projektbudget, Anforderungen, etc.)
s.o
Swarovski Waterschool (internationale Zusammenarbeit)

Anhang 8: Konkrete Beispiele Forschungs- & Bildungsbereich

Quelle: eigene Darstellung mit Power BI Desktop

Aktuelles von NPA

aktuelle Kampagnen

gibt eigenen homepage NP Austria

homepage mit wenigen Inhalten - haupts. Führungen

Kampagnen

Aktuelles aus den NPs

aktuelles Winterprogramm

Ausbildung, wichtige Meilensteine

EV. Unterstützung z.B. der Medienarbeit bei Werbung-
gemeinsam mehr Erinnerungspotential

für den NPHT online nachlesbar

siehe oben

Veranstaltungen, Forschungsthemen

vergangene Aktivitäten / Geschichte

auf jeder NP homepage zu finden

BASIS für Info bzw. Anregung für Werbung ff.

Basisdaten, Pressearchiv

historische Fotos, Protokolle, Sitzungsunterlagen,
Videos, Plakate, etc.

ist vorhanden für den NPHT

über parcs.at lösen

Kurzfassung Forschungsprojekte

Berichte im Nationalpark-Magazin Hohe Tauern

Ergebnisse des 6. Forschungssymposium

hier gibt es parcs.at. Wir müssen aufpassen, das wir
uns nicht zuviel vornehmen.

NP Gesäuse Kurzfassung aller Forschungsarbeiten

siehe parcs.at

über parcs.at erhältlich (meistens)

über parcs.at möglich (Projekte) - populärwiss.

Aufbereitung = Homepage NP-AT

Waldtypen

Pressemeldungen

auf homepage NPHT vorhanden

Habe da mein eig .Archiv für mich relevanter Infos

Medienspiegel

Bilderarchiv

besteht im NPHT

Bildarchiv des Nationalparks Hohe Tauern

Freigegebene Fotos zur Verwendung bei Führungen

Videoarchiv

Sonstige Beispiele

allgemeine Büro-Verwaltung

Einerseits Anregung für eig. Führungen, andererseits Vermeidung von Redundanten Angeboten in den
NP's, Qualitätssteigerung, Zeitersparnis bei der Vorbereitung von Führungen bei terminl. Engpässen
durch gecheckte Wissensinhalte, Ansporn, Kostenersparnis bei Projekten durch Vermeidung von
Redundanz

nein

Anhang 8: Konkrete Beispiele Öffentlichkeitsarbeit und Sonstiges

Quelle: eigene Darstellung mit Power BI Desktop

sonstige Kommentare und Anregungen

ad "Verschlagwortung der Inhalte": Ich würde Volltextsuche bevorzugen. Schlagworte werden selten richtig eingepflegt. ad "Öffentlichkeitsarbeit": Hier sehe ich mich als Endnutzer, benötige in meiner Funktion keinen speziellen Zugriff auf News oder PA.

Bin schon sehr aufs Ergebnis gespannt - danke Isabell!

Bitte nicht in Verwaltungsarbeit versumpfen lassen.

Wir Ranger gehören in die Natur bzw. raus zur Naturvermittlung und nur bedingt ins Büro oder zum PC.

Da mir über das "neue Informationssystem" Nichts bekannt ist, kann ich mir hinsichtlich des Nutzens und der Möglichkeiten wenig vorstellen.

Danke für die Bemühungen und viel Erfolg bei der Umsetzung!

Es gilt, zu bedenken, wer allfällige neue Strukturen, Tools, Plattformen seitens der einzelnen NPs im Rahmen seiner sonstigen Tätigkeiten warten und pflegen soll. Laufend, auch nach Abschluss von geförderten Projekten.

Extern: Optimierung Datenpublikation OpenData (nach Außen).

Fragen sind irgendwie schwetr verständlich wenn man bei diversen Workshops nicht anwesend war.

Gut, dass es eine neue Version geben soll, denn die bisherige ist kaum brauchbar und wird auch kaum benutzt (es fehlen zum Beispiel aktuelle Dokumente zu Legzu...).

Ich sehe die Schwierigkeit, dass Dokumente sowohl NP-intern als auch am SharePoint abgelegt werden, da der SharePoint nicht so leicht zugänglich ist wie der NP-Server (Doppelgleisigkeiten).

keine

Regelmäßige Beschäftigung mit dem Pool ist allerdings auch ein zusätzlicher Zeitfaktor

Anhang 8: Sonstige Anmerkungen

Quelle: eigene Darstellung mit Power BI Desktop



nationalparksaustria.at, kalkalpen.at

facebook.com/NationalparksAustria, facebook.com/WaldWildnis