

# Wissen strukturiert

von Beate Häfele / Margit Abele

**Eine wichtige Rolle in der Ulmer E-Government-Strategie spielt das neue Mitarbeiterportal: Es erfüllt zusammen mit dem Internet-Auftritt der Stadt die Voraussetzungen für die Umsetzung der Strategie und ermöglicht ein modernes Informations- und Wissensmanagement.**

**S**chlankere, nach innen und außen transparente Verwaltungsprozesse, mehr Bürgerservice und motivierte Mitarbeiter – diese Ziele verfolgt die Stadt Ulm mit ihrer E-Government-Strategie. Das neue Mitarbeiterportal ist dabei ein zentraler Bestandteil: Vor seiner Einführung mussten alle Informationen zentral von der IT-Abteilung eingegeben werden – kurzfristige Änderungen oder aktuelle Hinweise durch einzelne Abteilungen der Stadt Ulm waren nicht möglich. Neue Anforderungen wie zum Beispiel Barrierefreiheit ließen sich nicht, beziehungsweise nur mit hohem Aufwand erfüllen.

Um hier Abhilfe zu schaffen, beschloss die Stadt Ulm im Juli 2004 den Aufbau einer zentralen Informationsplattform mit dem Ziel, die Verwaltungsabläufe zu beschleunigen und für einen Qualitätszuwachs bei der Erledigung von Fachaufgaben zu sorgen. Die Entscheidung für das Enterprise-Content-Management-System SixCMS als technische Grundlage für das Zusammenspiel von Intra- und Internet fiel nach einem intensiven Auswahlprozess. Neben Barrierefreiheit, flexibler Benutzerverwaltung und Integration von Verzeichnisdiensten waren beispielsweise

die Multi-Site-Fähigkeit für die schnelle, Corporate-Identity-konforme Einbindung von Web-Auftritten städtischer Einrichtungen sowie eine Mediendatenbank gefordert. SixCMS als offene und einfach zu erweiternde Lösungsplattform konnte sich darüber hinaus durch ihre Workflow-Unterstützung und die Möglichkeiten zur Integration von Fachanwendungen hervorheben.

Die Implementierung wurde im November 2004 in Angriff genommen. Um unerwünschte externe Zugriffe auf vertrauliche Daten zu verhindern, wurde das Mitarbeiterportal von dem allgemein zugänglichen Bürgerportal systemtechnisch getrennt. Intern eingepflegte Daten, die den Bürgern im Internet zur Verfügung stehen sollen, werden automatisch in das externe System repliziert – beispielsweise Stellenangebote, das Stadtrecht und aktuelle Ausschreibungen. Als schwierig stellte sich dabei zunächst die Umsetzung verschie-

dener Replikationsmechanismen heraus. Dank der Unterstützung des Implementierungspartners seitenblick interaktive medien und der kurzen Reaktionszeiten des Systemanbieters Six Offene Systeme konnten jedoch schnell zufriedenstellende Lösungen gefunden werden. Deutlich höher als



Eine von 1.200: Julia Lang nutzt das neue Intranet der Stadt Ulm.

ursprünglich geplant war auch der zeitliche Aufwand der Redakteure: Sie mussten die Informationen vor ihrer Bereitstellung auf dem Mitarbeiterportal sichten und prüfen sowie viele Daten benutzergerecht aufbereiten. Dennoch ging das neue Mitarbeiterportal termingerecht Anfang August 2005 online – fast zeitgleich mit dem Ulmer Stadtportal im Internet. Heute pflegen 80 Redakteure in

allen Fachabteilungen der Stadt Ulm Informationen selbsttätig im Intra- und Internet ein, erweitern, aktualisieren und publizieren sie über das zentrale Enterprise-Content-Management-System.

Über das Intranet haben 1.200 städtische Mitarbeiter schnell Zugriff auf Standardinformationen wie auch aktuelles, zielgruppenorientiertes und gut strukturiertes Expertenwissen – eine benutzerfreundliche Navigation und eine Suchfunktion erleichtern die Recherche: Neben Basisdiensten für das Tagesgeschäft, darunter das interne Telefonverzeichnis, Dienst-anweisungen, Anträge und Formulare, stehen Personalinformationen wie Aus- und Weiterbildungsangebote zur Verfügung sowie Organisationspläne und detaillierte Informationsdienste.

Schon nach wenigen Monaten Vollbetrieb zeigt sich, dass die Rechnung der Stadt Ulm aufgeht: Aufgrund der einfachen Struktur und zeitgemäßen Aufmachung des neuen Portals haben es die Mitarbeiter gut angenommen. Das reichhaltige Informationsangebot und der schnelle Zugriff auf die Daten verbessern die Qualität bei der Bearbeitung von Fachaufgaben. Außerdem stehen neue Werkzeuge für die Meinungs- und Ideensammlung zur Verfügung.

In einem nächsten Schritt sollen geschlossene Bereiche eingerichtet werden, die nur einzelnen Fachabteilungen oder Entscheidungsträgern verfügbar sind.

*Beate Häfele und Margit Abele leiten das Projekt Internet- und Mitarbeiterportal bei der Stadt Ulm.*