

Ejemplos de Gestión del Conocimiento en el sector público en Alemania, Austria y Suiza





Hochschule **RheinMain**
University of Applied Sciences
Wiesbaden Rüsselsheim Geisenheim

SERVICIOS ONLINE PARA LOS CIUDADAS
REQUIEREN UNA BUENA DOCUMENTACIÓN
DE PROCEDIMIENTOS, INFORMACIÓN Y
CONOCIMIENTOS

...Y SIRVEN TAMBIEN PARA ORGANIZAR LA
INFORMACIÓN Y TRANSFERENCIA DE
CONOCIMIENTO INTERNAMENTE



Servicio 115: Línea directa para autoridades públicas:

Conocimientos disponibles internamente y externamente

El número centralizado para llamar a las autoridades públicas, al servicio del ciudadano: mayor proximidad, mejores servicios y una administración más eficaz.

Los ejemplos prácticos demuestran que un centro de servicio telefónico puede aumentar la disponibilidad de las autoridades públicas en un 50%, hasta niveles de casi un 90%.

Actualmente, varias regiones modelo, entre las que se encuentran Berlín y Hamburgo, unas cuantas ciudades en la región del Rin-Westfalia del norte y toda la región principal del Rin están probando el número 115 para llamar a las autoridades públicas.



IHRE BEHÖRDENNUMMER

http://www.115.de

Suchbegriff

[Über die 115](#)[115-Verbund](#)[Gebärdentelefon](#)[Presse](#)

Die Behördennummer 115 ist Ihre erste Anlaufstelle für Verwaltungsfragen aller Art und von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr erreichbar.

Die 115 stellt sich vor

115 bietet ein einheitliches Serviceversprechen

115 bietet zuverlässige Informationen

115 ist neuer Standard im Bürgerservice

Aktuelles

- [Neue 115-Infobroschüre für Kommunen](#)
- [115-Regionalkonferenz in Baden-Württemberg](#)
- [18.05.2016 - "Aktion Eltern" Telefonischer Bürgerservice 115 für junge Eltern](#)
- [115 jetzt auch in Herborn](#)
- [115-Aktion zum 11.5 im Kreis Pinneberg](#)
- [Allensbach-Umfrage: 115 kommt bei Bürgerinnen und Bürgern gut an](#)
- [Stadt Rüsselsheim: erster neuer 115-Teilnehmer in 2016](#)





Hochschule **RheinMain**
University of Applied Sciences
Wiesbaden Rüsselsheim Geisenheim

INTRANETS, PERFILES DE COLEGAS, PLATAFORMAS DE COLABORACIÓN Y MODULOS „E-LEARNING“

.....AYUDAN A NAVEGAR,
IDENTIFICAR COLEGAS QUE ME PUEDEN
AYUDAR
Y A APRENDER

LA INTRANET 2.0 DE LA AGENCIA ALEMANA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL GIZ

...transporta mensajes,
da orientación, mantiene
contactos

promueve el
compromiso, fomenta el
intercambio de
conocimientos, genera
confianza, ayuda a la
creación de redes

WIKI DEL AEROPUERTO DE FRANKFURT



Hochschule **RheinMain**
University of Applied Sciences
Wiesbaden Rüsselsheim Geisenheim

Willkommen im Skywiki

Navigation

- ☰ Start
- ☰ Von A bis Z
- ☰ Letzte Änderungen
- ☰ Zufällige Seite
- ☰ Hilfe

Suche

Neuen Artikel anlegen

Ansichten

- ☰ Seite
- ☰ Diskussion
- ☰ Bearbeiten
- ☰ Versionen/Autoren
- ☰ Löschen
- ☰ Verschieben
- ☰ Freigeben
- ☰ nicht mehr beobachteten

Persönliche Werkzeuge

- ☰ Wist
- ☰ Eigene Diskussion
- ☰ Einstellungen
- ☰ Beobachtungsliste
- ☰ Eigene Beiträge
- ☰ Abmelden

Werkzeuge

- ☰ Links auf diese Seite
- ☰ Änderungen an verlinkten Seiten
- ☰ Datei hochladen
- ☰ Spezialseiten
- ☰ Druckversion
- ☰ Permanenter Link

In diesem offenen Wissensportal für Fraport finden Sie Informationen rund um Fraport und den Luftverkehr. Tragen Sie selbst dazu bei, dass dieses Nachschlagewerk wächst - mit sachlich formulierten, auf Fakten beruhenden Artikeln! Für Erstbesucher gibt es eine nützliche [Hilfe](#).

Aktuell sind **2.816** Artikel online.

Die beliebtesten Kategorien

Airline Airport Ausbau Bau Bodenverkehrsdiene Controlling
Finanzen Firmen und Behörden am Flughafen Flughafeninfrastruktur
Flugreise Flugzeughersteller **Fraport** Gesetze und Recht Gesundheit
IT **IUK Glossar** Information Technologie Infrastructure Library
Management Marketing Nachhaltigkeit Lufthansa **Luftverkehr**
Luftverkehr Personal Projekte Schriftgutverwaltung Sicherheit
Software Studien Technik **Tipps und Tricks** Umwelt Web 2.0
Website Wirtschaft **Wissen**

mehr...

Neu bei Skywiki?

- ☰ Hier geht's zur [Registrierung](#)
- ☰ Erste Schritte
- ☰ Ansprechpartner
- ☰ Spielwiese
- ☰ Exzellente Artikel

Neue Artikel

- ☰ 07.09.2010 [Wikipedia-Suchhilfe](#)
- ☰ 06.09.2010 [International Etiquette Guide](#)
- ☰ 03.09.2010 [Feuerwehr-Wiki](#)
- ☰ 03.09.2010 [GfK-Studie: Feuerwehrleute genießen höchstes Vertrauen](#)
- ☰ 02.09.2010 [Genios](#)

mehr...

Interessante Artikel

- ☰ Ordner
- ☰ Smart Shopper
- ☰ Allgemeines bauaufsichtliches Prüfzeugnis
- ☰ Distiller
- ☰ Traffic Collision Avoidance System (TCAS)

Die beliebtesten Artikel

- ☰ [Airline Allianzen](#) (7.289 Abfragen)
- ☰ [Krankenquote](#) (3.002 Abfragen)
- ☰ [Airportbegriffe Deutsch Englisch](#) (2.569 Abfragen)
- ☰ [Dresscode](#) (1.511 Abfragen)
- ☰ [Wissensstafette](#) (1.510 Abfragen)
- ☰ [Airbus A380](#) (1.497 Abfragen)

mehr...

Zuletzt am 25. August 2010 um 16:44:06 Uhr geändert. Seitenaufrufe: 25.956 Datenschutz Über Skywiki Impressum

Fertig

Vertrauenswürdige Sites

100%

7

“Conectar con colegas via „Mysite”

Office 365 · Delve

Home I'm Following Me

Boards

- Contoso Feb Meeting
- Design Best Practices
- Smart Living Room

People

- Monica Iacob
- Matt Gray
- Robin Miller
- Georges Krinker
- Berit Herstad
- Marius Tennæs
- Ashok Kuppusamy

Activities About

Contact

Lync bkearney@contoso.com Work +1 (123) 123456 X1234 Work bkearney@contoso.com Office 01/1234

About me

I am leading sales team to bring our products to improve people's lives around the world

Contoso experience

Birthday: Jan 1 Languages: Russian, English Cost center: 1 Region: EMEA

Contoso

Sr. VP Of Sales and Marketing Worldwide New York Nov 2014 - Present

Sales VP North America New York Nov 2013 - Nov 2014

Experience

Director of Field Management Fabricam Jan 2000 - Oct 2013

Working on

- Smart Living Room
- Energy saving offices
- Native landscaping
- Competitive review for success...
- Future Technologies
- Design Team X
- Future Tech

Organization

- Anna Reid CEO
- Marshall Penrose Global Director of Sales and Marketing
- Felipe Escobedo Head of US Sales
- Bonnie Kearney Sr. VP of Sales and Marketing

Skills

+ Skill

- Project Management
- International Negotiation
- Direct Marketing

Links

- Yammer
- OneDrive for Business
- Blog

Praise

+ Praise

Felipe Escobedo Head of US Sales 21 January 2015

Awesome job

Awesome work on the Pharmatech proposal! because of your great work, attention to detail, and speed of delivery we were able to secure the business. Keep up the great work!

View all (5)

UNLIKE 5

Education

University of Washington MBA 1998 - 2000

E-LEARNING PARA DIVULGAR (NUEVOS) PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS

[HTTPS://WWW.WIEN.GV.AT/IKT/EGOV/E-LEARNING-E-GOVERNMENT.HTML](https://www.wien.gv.at/ikt/egov/e-learning-e-government.html)



Hochschule **RheinMain**
University of Applied Sciences
Wiesbaden Rüsselsheim Geisenheim





Hochschule **RheinMain**
University of Applied Sciences
Wiesbaden Rüsselsheim Geisenheim

COMUNIDADES DE PRÁCTICA Y PLATAFORMAS DE INTERCAMBIO EN Y ENTRE INSTITUCIONES

Wald und Holz

Das Wichtigste in Kürze

Dossiers

Fachinformationen

Belastungen

Zustand und Funktionen

Waldbewirtschaftung

Strategien und
Massnahmen Bund

Bildung, Forschung &
Wissenstransfer

Koordination
Waldbildung

Hochschulpraktikum

Wald- und
Holzforschungsfonds

Wissenstransfer Wald

2. Forum 2014

Internationale Waldpolitik

Publikationen und Studien

Daten, Indikatoren und Karten

Vollzugshilfen



Startseite > Wald und Holz > Fachinformationen > Bildung, Forschung ... > Wissenstransfer Wald

[Diese Seite drucken](#) | [Seiten zum Drucken auswählen](#)



Wissenstransfer Wald

Wissenstransfer umfasst den Austausch von Erfahrungen, Wissen und Dialog zwischen Forschung/Lehre und Praxis einerseits sowie zwischen Waldfachleuten und der spezifisch interessierten Öffentlichkeit andererseits. Der Wissenstransfer zeigt die Bedürfnisse der Praxis auf und vermittelt das neuste Wissen in verständlicher Form an alle Interessierten.

Engagierte Fachleute aus Bildung, Forschung und Wissenschaft haben unter Federführung des BAFU ein informelles Netzwerk «Wissenstransfer Wald Schweiz» geschaffen und erste Projekte gestartet. Sie wollen den Wissenstransfer zwischen Waldeigentümern, forstlicher Praxis und anderen am Wald Interessierten sowie der Wissenschaft, Forschung und Lehre verbessern. Die Ziele sind:

- eine stärkere Sensibilisierung für die Anliegen der verschiedenen Seiten,
- die praxisgerechtere Aufbereitung von Informationen,
- den wirksameren Austausch von Erfahrungen,
- die bessere Vermittlung von Ergebnissen.

Netzwerk Wissenstransfer Wald

Das Netzwerk Wissenstransfer Wald umfasst folgende Institutionen:

- Bundesamt für Umwelt BAFU
- Forschungsanstalt für Wald, Schnee und Landschaft WSL
- Eidgenössische Technische Hochschule Zürich ETH
- Berner Fachhochschule - Schweizerische Hochschule für Landwirtschaft SHS
- Bildungszentren Wald Lyss und Maienfeld
- Waldwirtschaft Schweiz (WWS)
- Schweizerischen Forstverein (SFV)

Alle Arbeiten und Artikel finden Sie auf:

[Waldwissen: Forstliches Fachwissen Schweiz](#)

Veranstaltung

■ [Zweites Forum Wissenstransfer vom 3. Dezember 2014](#)

Weitere Informationen

■ [App Waldwissen.net](#)

■ [GLOBE Schweiz](#) - GLOBE Schweiz bietet naturwissenschaftsbasiertes, ausserschulisches Lernen für alle Schulstufen an. Interessierte Laien können bei Jahreszeitenbeobachtungen via „PhaenoNet“ mitmachen.

Red de
expertos
forestales
en Suiza

www.amtstafel.at

Erste Schritte eBay Skyscanner Spotify Vorgeschlagene Sites Web Slice-Katalog

amtstafel 2.0

Plattform für interkommunalen Wissens- und Erfahrungsaustausch

Home Über amtstafel 2.0 Inhalte Content Partner Business Partner Videos

Startseite

Willkommen auf der Startseite der amtstafel2.0

Hier können Sie nahere Informationen über die amtstafel2.0-Plattform und Ihren Partnern erhalten.

Bitte beachten Sie, dass Sie sich für die Nutzung der Plattform erst mit Ihren amtstafel2.0-Zugangsdaten einloggen müssen!

Wir wünschen Ihnen einen produktiven Aufenthalt! coursework

Ihr amtstafel2.0-Team
System.String[] System.String[]



Plataforma de de intercambio de personal de comunidades en Austria

Schlagzeilen

- Flughafen Wien: Rund um die Uhr im Winterdienstesatz

Gemeindenews

(6. Oct. 2016 | 9:52)

- Verwaltungsgemeinschaft von Grieskirchen und Eferding

Gemeindenews

(5. Oct. 2016 | 13:15)

- Weniger Salz, bessere Fahrbahn

Gemeindenews

(5. Oct. 2016 | 10:41)

- Neue Publikation: Die Kommunen im Finanz- und Steuerrecht

News

Termine

- Fachausschuss Stadtgärten vom 21. bis 23. Juni 2017 in Wels

Österreichischer Städtebund Newsfeed

(21. Jun. 2017 | 11:08)

- Fachausschuss Personalmanagement am 3. und 4. Mai 2017 in Kapfenberg

Österreichischer Städtebund Newsfeed

(3. May. 2017 | 14:50)

- Arbeitskreis Kommunalarchivarinnen und Kommunalarchivare



Hochschule **RheinMain**
University of Applied Sciences
Wiesbaden Rüsselsheim Geisenheim

GUIAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA TRANSFERENCIA INTERGENERACIONAL DE CONOCIMIENTO

ENFOQUES PARA LA TRANSFERENCIA



Hochschule **RheinMain**
University of Applied Sciences
Wiesbaden Rüsselsheim Geisenheim

1. Una guía establece el procedimiento
2. Formación para aplicar el procedimiento
3. Apoyo por funcionarios de R.H. o expertos externos para acompañar las transferencias individuales
4. Integración sistemática en la gestión de cambios de puestos
5. Monitoreo de los resultados

BERLIN INVIERTE EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

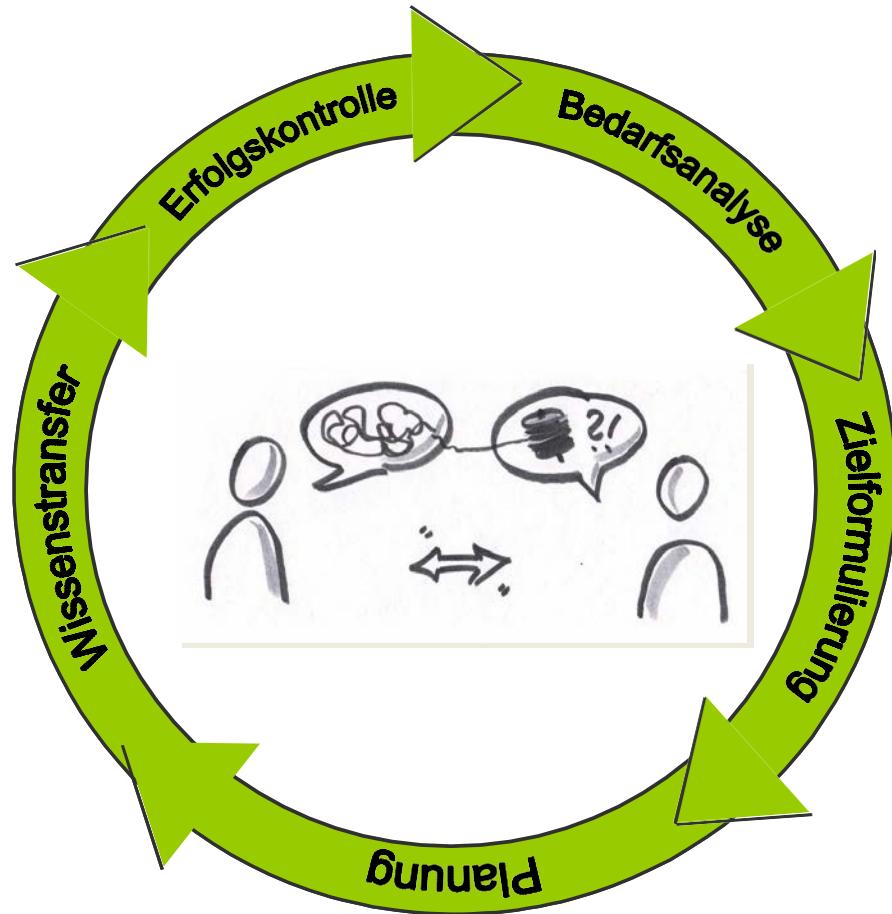
Para el ejercicio 2015 un gasto que asciende a 10 millones de Euros se destinaron para la gestión del conocimiento en la Administración de Berlin .

1. Ocupación doble temporal de puestos para asegurar la transferencia de conocimiento,
- 2 medidas de acompañamiento de la transferencia:
 - a) creación del rol de “Knowledge Manager” en las unidades
 - b) creación del rol de “facilitadores del diálogo” para acompañar los procesos de transferencia,
 - c) Formación de los Knowledge Managers y facilitadores por la Academia de Administración Pública de Berlin,
 - d) El uso temporal de jubilados como expertos senior
 - e) Apoyo de mejora de procesos y consultoría, talleres de estrategia y formación
3. Continuación del intercambio de personal administrativo Europeo para el trabajo en red y construir alianzas estables.

PROCIDIMIENTO/GUÍA DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DE BERLÍN



Hochschule **RheinMain**
University of Applied Sciences
Wiesbaden Rüsselsheim Geisenheim



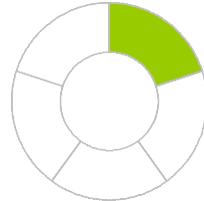
Senatsverwaltung
für Inneres und Sport

be■■■ Berlin

PROCESO DE TRANSFERENCIA

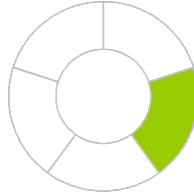


1 análisis de nececidades



- ¿ Quién se va cuando el equipo?
- ¿ Tenemos que mantener conocimientos y experiencia?
- ¿ Habrá un sucesor?
- ¿Qué puestos tienen tareas similares, podemos juntarlas?
- ¿Quién me puede ayudar?
- ¿Cómo puedo ganar las partes para la transferencia?

2 Determinación de objetivos



- ¿Cómo medimos (criterios) el éxito de la transferencia de conocimientos?
- ¿Qué conocimientos y experiencias deben ser preservados?
- ¿Cuándo se debe alcanzar el objetivo?
- ¿Qué objetivos parciales se deberían lograr hasta cuando?

PROCESO DE TRANSFERENCIA



3 Planificación de la transferencia



- ¿Qué instrumento es adecuado para alcanzar el objetivo?
- ¿Cuando compruebo el logro de sub-objetivos?
- ¿Qué plazos puedo usar para controlar el curso del proceso?
- ¿Cómo diseño de la transferencia de conocimientos?
- ¿Cómo y cuándo informar a mi equipo?
- ¿Quién ha de estar involucrado también?
- ¿Qué condiciones (p.e. trabajo en turnos) debo tomar en cuenta?

4 Transferencia de conocimientos



- ¿Cuál es la buena voluntad de todos los participantes responsables de la ejecución de la transferencia?
- ¿El instrumento resulta ser apropiado?
- ¿Estamos en el camino correcto?
- ¿Necesitamos más tiempo?

5 Evaluación de resultados



- ¿Se lograron los objetivos del proceso de transferencia de conocimiento?
- ¿Se respetaron los intereses de todas las partes?
- ¿Si las desviaciones son tan graves que medidas a tomar?
- ¿Cómo ve el equipo futuros procesos de transferencia?
- ¿Qué hemos aprendido, qué podemos hacer mejor la próxima vez?

5 Handlungshilfen und Muster

5.1 Aufgabenmappe

Beispiel eines Aufgabenblattes

Mitarbeiterin / Mitarbeiter: Arbeitsgebiet: Führungsverantwortung: Datum des Ausscheidens: Datum:	Arbeitsaufgabe: <u>Unteraufgabe: 1.)</u> Kurzbeschreibung Welches sind die wichtigsten Tätigkeiten dieser Unteraufgabe?
Dokumentenablage Wo sind Dateien, Handakten und Unterlagen abgelegt?	
Rechts- und Informationsquellen Welche rechtlichen Grundlagen liegen meinem Aufgabengebiet zugrunde und wo bekomme ich wichtige Informationen her?	
Externe Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner Wer sind meine externen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner?	
Interne Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner Wer sind meine internen Ansprechpartner und Ansprechpartnerinnen?	
Wichtige Tipps, Hinweise, Besonderheiten, Erfahrungen Welche Besonderheiten sind zu beachten? Welche Erfahrungen waren wichtig?	
Erfolgsfaktoren Wie kann die Aufgabe erfolgreich ausgeführt werden?	
Barrieren Welche Schwierigkeiten gibt es im Aufgabengebiet?	
Aktuelles Was steht als Nächstes an?	
Weiterführende Ideen für das Aufgabengebiet	



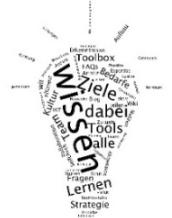
VIENNA LIKES TO KNOW WE ARE TALKING ABOUT PEOPLE

KNOWLEDGE-STRATEGY OF THE VIENNA CITY ADMINISTRATION

FROM PROJECT TO LINE

WORKING FOR VIENNA | City of Vienna

VISION



- The right knowledge, at the right time, in the right quality.
 - Employees feel supported by KM.
 - A balanced mix of effective measures and tools make it easier to manage the daily workload.
 - All employees realise that knowledge grows when it is shared and is the most important resource for doing a good job.
 - On the basis of this awareness, a ‘culture of knowledge’ has arisen.

OUR CREDO.

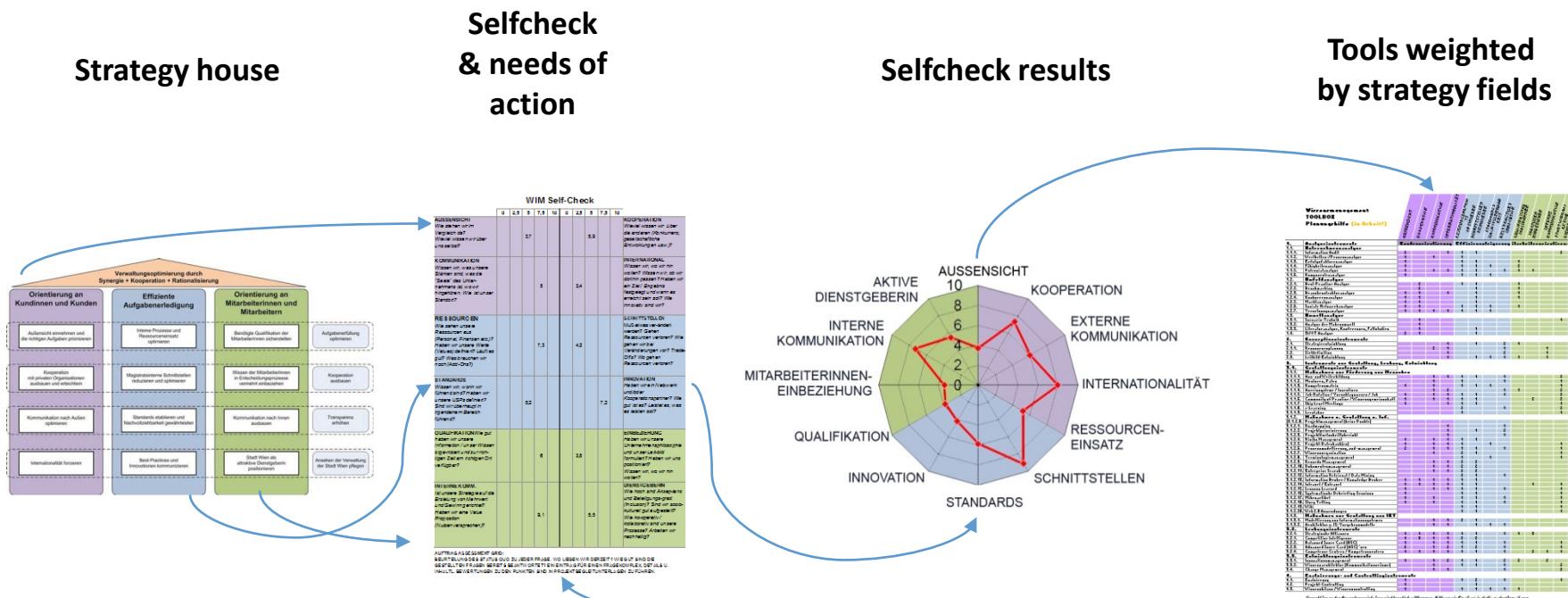


- Systematic, guided by strategy
 - Compulsory guidelines adapted to the needs of the department
 - Self-controlling implementation
 - In line with demand
 - Community-driven with a broad base

WORKING FOR VIENNA | City of Vienna

THE STRATEGY.

VIA THE SELFCHECK TO THE RIGHT TOOL.

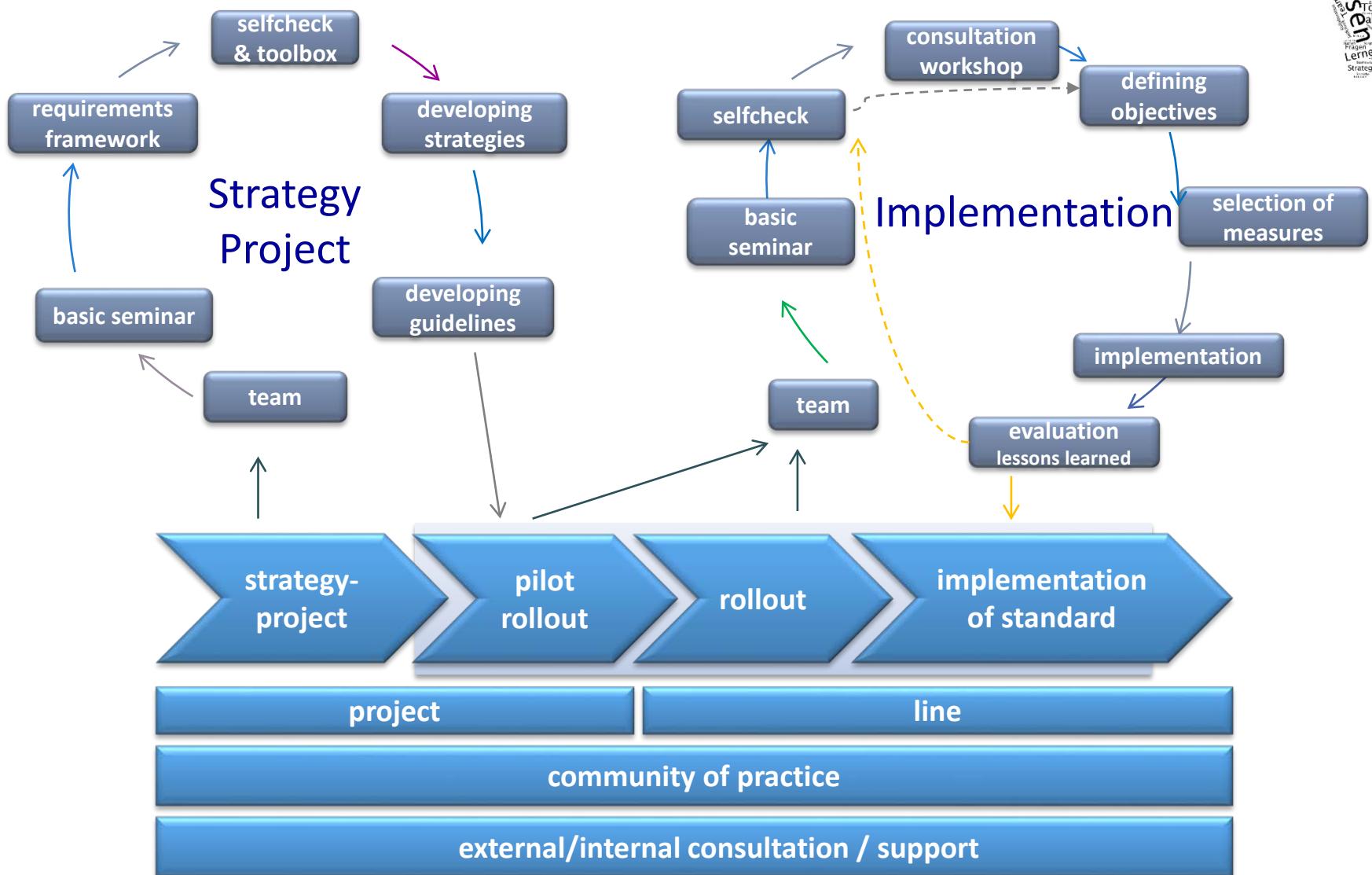


© Methode Infomap I. Mader/ J.Herget

Evaluation

WORKING FOR VIENNA | City of Vienna

FROM STRATEGY TO IMPLEMENTATION.



WORKING FOR VIENNA | City of Vienna

THE SUCCESS FACTORS:



Change towards knowledge culture



Learning by doing the selfcheck together. This leads to increased awareness for the topic.

Focus on needs orientation



What do we really need?

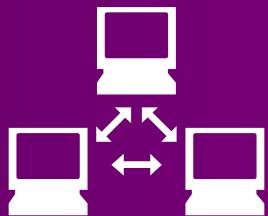


Best success factor: results

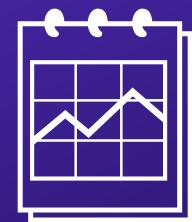


Effective results are achieved and spread by word of mouth.

No implementation based on tools!

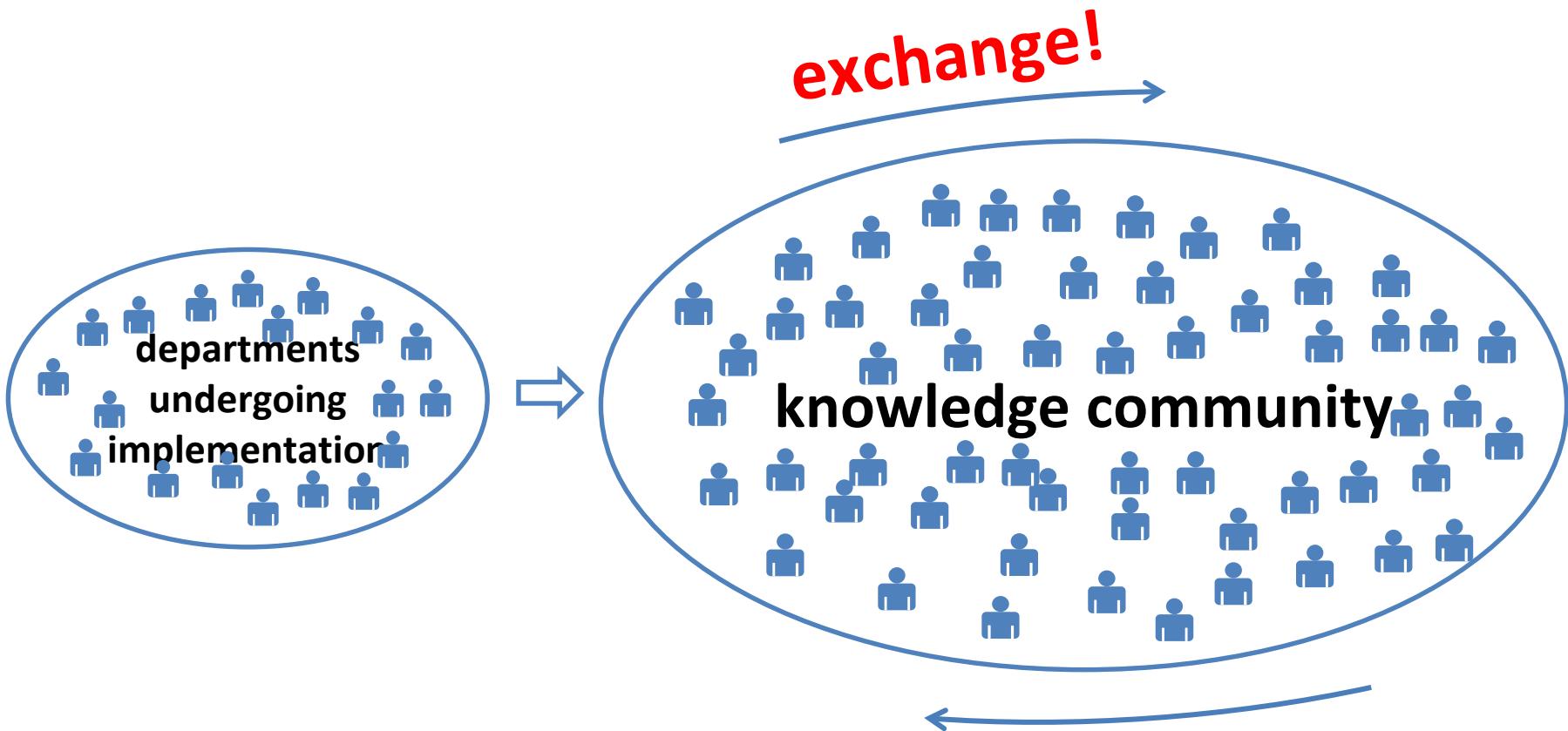


Little or no reporting system



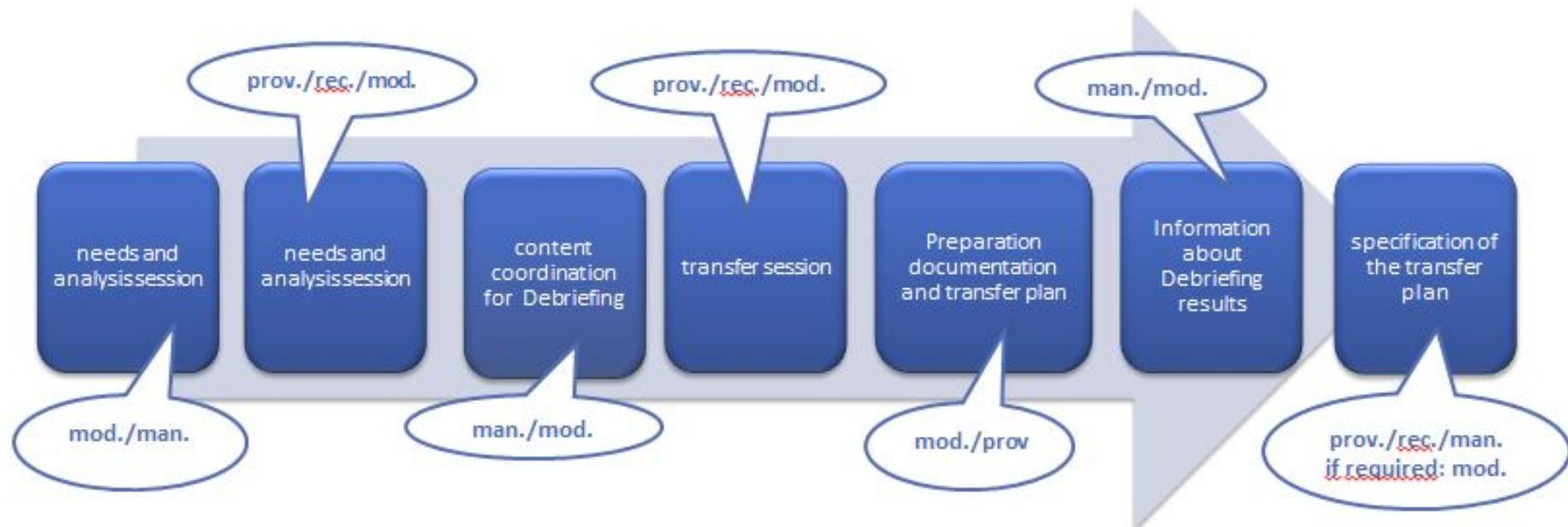
Additional administration
wears out efficiency gains.

THIS IS WHAT WE WANT TO ACHIEVE.



WORKING FOR VIENNA | City of Vienna

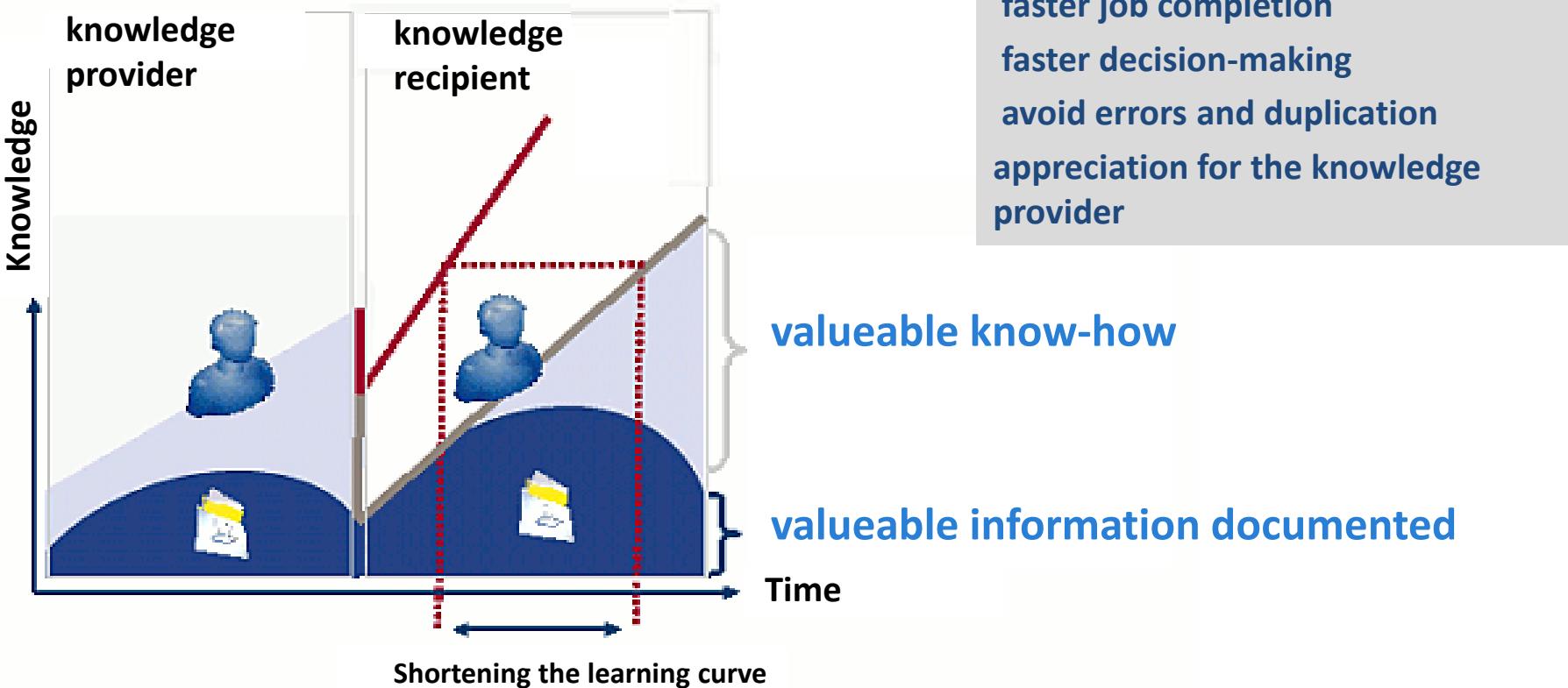
THE LEAVING EXPERT DEBRIEFING PROCESS



explanation:

mod. = moderator, man. = manager, prov. = knowledge provider, rec. = knowledge recipient

POTENTIAL OF THE „LEAVING EXPERT DEBRIEFING“



WORKING FOR VIENNA | City of Vienna

“GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO. UNA GUÍA PRÁCTICA HACIA LA EMPRESA INTELIGENTE ”



por **Klaus North - Roque Rivas**

LibrosEnRed, 2008

COLECCIÓN: Negocios, Empresa y Economía

Edición Electrónica

Precio: **US\$7.90**

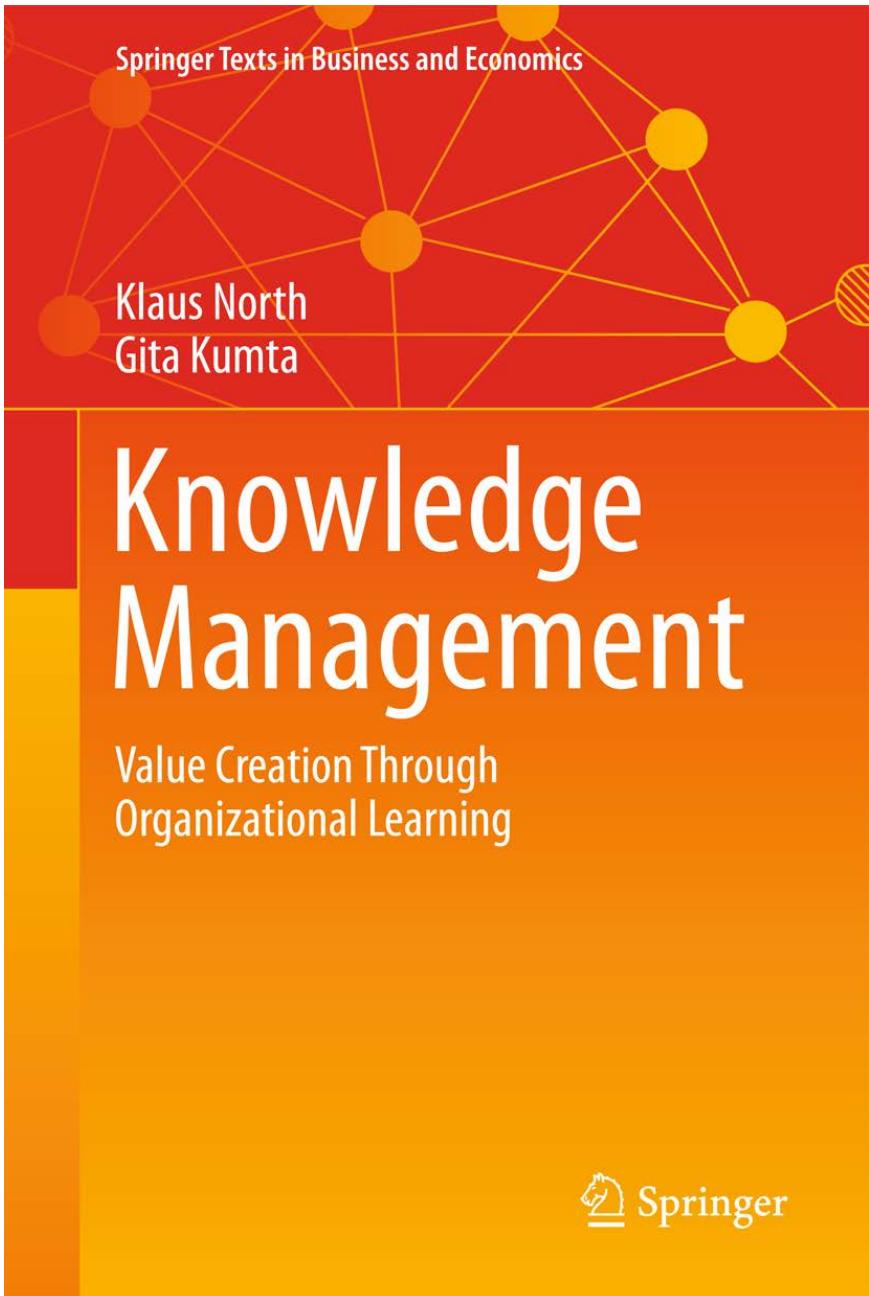
Acrobat Reader - 10713 KB.

Microsoft Reader - 640 KB.

Libro en papel (Impresión a pedido)

364 páginas.

www.librosenred.com



“Knowledge Management”

Klaus North & Gita Kumta

ISBN: 9783319036977

 Springer



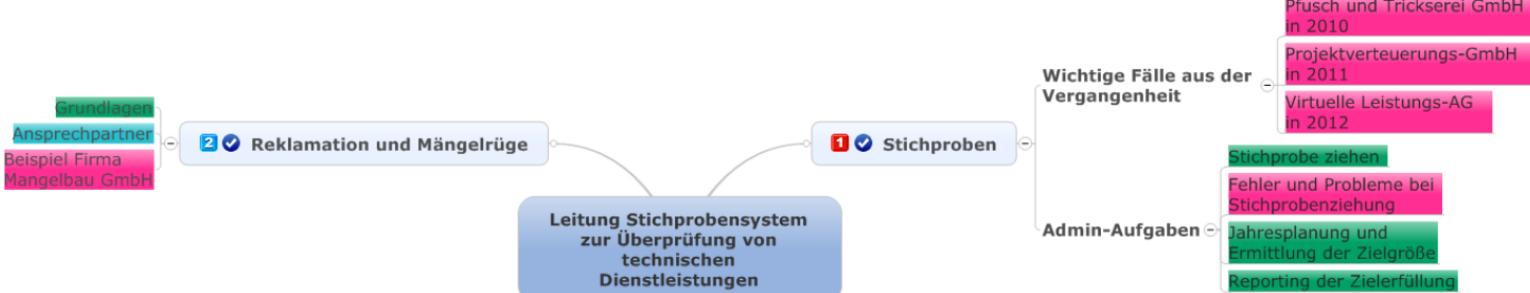
Hochschule **RheinMain**
University of Applied Sciences
Wiesbaden Rüsselsheim Geisenheim

BACK-UP



„Wissenstransfer ist ein Prozess“ **Das Herzstück: Die Wissenslandkarte**

Wichtigste Voraussetzung für eine strukturierte Übergabe ist die vollständige Erfassung und Darstellung des Wissens.



Aufgabenwissen
Erfahrungswissen
Effizienzwissen

- Befähigung des neuen Mitarbeiters
- „Gedächtnis“ der Organisation
- „Abkürzung der Lernkurve“ für den Neuen

Die Landkarte entstammt einem konkreten Beispiel, wurde aber anonymisiert und stark vereinfacht.