

Fragebogen zum Wissenserhalt und -dokumentation bei einem Stellenwechsel

Wissen einzelner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bildet die Grundlage für das Bestehen und den Erfolg von Organisationen. Dieses Wissen umfasst die Kenntnis von Fakten und Abläufen, von Zusammenhängen und Beziehungen. Der Großteil dieses Wissens steckt in den Köpfen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die über die Zeit zu Experten in ihrem Fachgebiet werden. Wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ihren Arbeitsplatz verlassen, geht dieses wertvolle Wissen oft verloren. Mit den nachfolgenden Fragen soll versucht werden, das Wissen bei einem Stellenwechsel zu sichern und für den Nachfolger festzuhalten. Sofern ein Nachfolger bereits feststeht, kann der nachfolgende Fragebogen auch gemeinsam bearbeitet werden.

Die Inhalte sind vertraulich und werden nur an die direkte Führung kommuniziert.

A. Informationen zur Person	☒
(1) Wie lautet Ihr vollständiger Name?	
(2) Wie lange sind Sie bereits in der öffentlichen Verwaltung beschäftigt?	
(3) Auf wie vielen Stellen haben sie vor Ihrer derzeitigen Stelle schon gearbeitet?	
(4) Wann werden Sie Ihre derzeitige Stelle verlassen (bzw. nachbesetzen)?	

B. Stelleninformationen	☒
(5) Wie lautet die Bezeichnung Ihrer Stelle?	
(6) Seit wann besetzen Sie diese Stelle?	
(7) Soll die Stelle nachbesetzt werden?	
(8) Wenn ja, ist die Nachfolge bereits bekannt?	
(9) Wird eine Übergabe mit der Nachfolge stattfinden?	
(10) Gibt es eine gültige Stellenbeschreibung?	
(11) Wie ist die Vertretungsregelung Ihrer Stelle gestaltet?	
(12) Wie viele Mitarbeiter verrichten ähnliche Tätigkeiten, sodass sie für eine Vertretung grundsätzlich in Frage kommen?	

C. Fähigkeiten und Kompetenzen	☒
(13) Haben Sie Vorkenntnisse aus anderen Bereichen, die Ihnen bei der Ausübung Ihrer Tätigkeit besonders hilfreich waren?	
(14) Haben Sie an Fortbildungen teilgenommen, durch die Sie Ihr Wissen für die Aufgabenerfüllung erweitern konnten? Wenn ja, welche waren das?	
(15) Bei welchen Personen, Fachabteilungen und/oder anderen Behörden sollte Ihr Nachfolger hospitieren?	

(16)	Welche Fähigkeiten wurden in der täglichen Arbeit am meisten gefordert?	
(17)	Gibt es Qualifikationen, die Ihr Nachfolger unbedingt mitbringen bzw. erlernen sollte?	
D. Aufgabenbeschreibung		☒
(18)	Wie lautet die Hauptaufgabe Ihrer Stelle?	
(19)	Welche Ziele sind damit verbunden?	
(20)	In welche Aufgabenbereiche teilen Sie ihre Tätigkeit ein?	
(21)	Welche Regelaufgaben fallen in Ihrem Aufgabenbereich in welchem Zyklus an?	
(22)	Werden zum Zeitpunkt des Stellenwechsels Aufgaben offen sein? Wenn ja, wer übernimmt diese? Bis wann sind die offenen Aufgaben fällig?	
(23)	Sind die Aufgaben, die mit der Stelle verbunden sind zu bewältigen? (Stichwort: Unterforderung/Überlastung)	

E. Arbeitsmittel		☒
(24)	Wo werden die Arbeitsergebnisse abgelegt?	
(25)	Gibt es wichtige Listen/Tabellen, die für die tägliche Arbeit benötigt werden? Wenn ja, wo sind diese abgelegt?	
(26)	An wen wenden Sie sich bei Problemen/Fragestellungen etc.?	
(27)	Gibt es Arbeitshilfen? Wenn ja, wo sind diese abgelegt?	
(28)	Gibt es Vordrucke oder Muster? Wenn ja, wo sind diese abgelegt?	
(29)	Gibt es noch wichtige Kontaktdaten oder Telefonnummern von Externen, die nicht an zentraler Stelle abgelegt sind? Wenn ja, welche?	

F. Wissens- und Prozessdokumentation		☒
(30)	Was sind die Hauptprozesse Ihrer Stelle?	
(31)	Sind diese bereits dokumentiert worden? Wenn ja, in welcher Form?	
(32)	Gibt es Prozesse aus Ihrem Aufgabenfeld, die noch nicht aufgenommen wurden? Wenn ja, welche Prozesse müssen noch aufgenommen werden?	
(33)	Gibt es standardisierte Prozesse für den Wissensaustausch innerhalb und zwischen Organisationen?	
(34)	Was unternehmen Sie, um fehlendes Wissen zu beschaffen? Wie erfolgreich (rechtzeitig, gute Qualität, ...) oder erfolglos (zu spät, nicht aktuell, unvollständig, verzerrt) ist diese Wis-	

	sensbeschaffung in der Regel?	
(35)	Haben Sie bereits Erfahrungen in der Dokumentation von Prozessen sammeln können? Wenn ja, welche?	
(36)	Wie schätzen Sie den Bedarf von Wissens- und Prozessmanagement in Ihrer Abteilung ein?	
(37)	Welche Verbesserungen erhoffen Sie sich durch die Prozessdokumentation für Ihren Arbeitsplatz bzw. welche Verbesserungen haben sich durch die Einführung des Prozess- bzw. Wissensmanagements bereits ergeben?	
(38)	Welche Probleme könnten dadurch für Ihren Arbeitsplatz entstehen oder sind bereits entstanden?	

G. Kommunikation und Zuständigkeiten		☑
(39)	Wie wird innerhalb der Organisation hauptsächlich kommuniziert (E-Mail, Telefon, Brief, etc.)?	
(40)	Wie finden Sie innerhalb Ihrer Amtsverwaltung und darüber hinaus Zuständigkeiten, Telefonnummern oder E-Mail-Adressen heraus?	
(41)	Gibt es Kommunikationsprobleme? Wenn ja, mit wem?	
(42)	Gibt es eine „öffentliche“ Plattform die den regelmäßigen Erfahrungsaustausch zwischen den Mitarbeitern der eigenen und/oder anderen Amtsverwaltungen fördert/unterstützt?	
(43)	Werden informelle Gelegenheiten zum Informationsaustausch zwischen den Mitarbeitern gezielt gefördert (gemütliche Teeküche, Teamevents, Betriebsfest, etc.)?	
(44)	Wünschen Sie sich mehr Informationsaustausch und/oder Feedback mit Ihren Kollegen anderen Teams Ihrer Abteilung und/oder aus anderen Abteilungen?	
(45)	Wann funktionierte der Wissensaustausch mit Kollegen besonders gut? Woran lag/liegt das?	
(46)	Wann funktionierte der Wissensaustausch mit Kollegen nicht gut? Woran lag/liegt das?	
(47)	Was könnte die Organisation machen, um solche Schwierigkeiten abzubauen?	
(48)	Sehen Sie sich in Ihrer Position eher als Informationslieferant oder -konsument?	
(49)	Wie oft, glauben Sie Informationen von Kollegen korrekt bzw. unvollständig erhalten zu haben?	
(50)	Haben Sie eine der folgenden Widrigkeiten beim Informationsaustausch bereits erlebt?	
a)	Wir haben uns missverstanden, da wir dieselben Begriffe (z. B. „Prozess“, „Betrieb“) unterschiedlich benutzten.	

	b) Wir hatten ein unterschiedliches Ausgangsverständnis (vom Vertrag, vom angemessenen Vorgehen, von der Ausschreibung etc.).	
	c) Die Informationen waren so dargestellt, dass sie schwer zu verstehen waren (z. B. unstrukturiert, lückenhaft etc.)	
(51)	Haben Sie erhaltene Informationen schon einmal nicht verwendet, weil Sie Ihren Inhalt nicht verstanden oder keinen Nutzen in ihnen sahen?	
(52)	Welche wichtigen Schnittstellen bzw. Ansprechpartner zu anderen Personen/Referaten/Behörden gibt es?	
(53)	Wie bewerten Sie die Zuständigkeiten in Ihrer Organisation bzw. zwischen Ihrer Organisation und der übergeordneten Behörde? (Verteilung, Koordination, Kommunikation, Transparenz, etc.)	
(54)	Kommt es häufiger zu Zuständigkeitsproblemen? Wenn ja mit wem?	
(55)	Für wen sind Sie ein wichtiger Ansprechpartner?	
(56)	Aufgrund welcher Probleme werden Sie als Ansprechpartner für Lösungen herangezogen?	

H. Verbesserungspotentiale		☑
(57)	Gibt es regelmäßig auftretende Fehlerquellen (bspw. mangelnder Informationsfluss, Schnittstellenprobleme)?	
(58)	Auf welche „schwierigen Situationen“ sollte man achten und wie kann man diese vorbeugen?	
(59)	Wie viel lohnenswertes Verbesserungspotential sehen Sie insgesamt ...	
	a) bei der Identifikation bzw. Beschaffung von Wissen in Ihrer Abteilung?	
	b) bei der Wissensverteilung/-austausch in Ihrer Organisationseinheit?	
	c) bei der realen Nutzung/Anwendung von Wissen in Ihrer Organisationseinheit?	
	d) bei der Wissensbewahrung in Ihrer Organisationseinheit?	
	e) bei der Einstellung zu Wissensmanagement?	
(60)	Haben Sie Verbesserungsvorschläge zu den Abläufen in Ihrer Organisationseinheit? Wenn ja, welche?	
(61)	Haben Sie Verbesserungsvorschläge die über Ihre Amtsverwaltung hinaus gehen (Betrifft Dritte/Externe)? Wenn ja, welche?	
(62)	Gibt es Abläufe die Sie in Ihrer Organisations-	

einheit und/oder über Ihre Organisationseinheit hinaus neu gestalten würden? Wenn ja, welche Abläufe sind das und wie würden diese aussehen?	
(63) Können Sie sich eine bestimmte Software/Hardware/elektronische Schnittstelle vorstellen, die Sie bei der Neugestaltung der Abläufe unterstützen könnte? Kennen Sie eine Software mit Hilfe derer Sie die Neugestaltung umsetzen würden?	

Bitte denken Sie daran, ...

- Ihren Schlüssel am letzten Arbeitstag bei der Geschäftsstelle abzugeben,
- alle Wiedervorlagen zu bearbeiten und einen Vertreter zu benennen.
- Ihr Telefonkennwort zu notieren.
- alle Schlüssel (Rollcontainer, Kleiderschränke, etc.) abzugeben.

Erläuterungen und Hinweise für die Bearbeitung des Fragebogens

Stellenwechsel von Mitarbeitern haben erhebliche Auswirkungen auf die Organisation durch Verlust von Wissen mit Stellen-, Unternehmens- und Personenbezug, Wissen in Form von etablierten persönlichen Netzwerken zur Erfüllung der Aufgaben sowie personenspezifischen Fähigkeiten.

Dieser Fragebogen besteht aus acht Themenblöcken, die der Organisation dabei helfen sollen, die Wissensstrukturen und -barrieren der spezifischen Stelle zu identifizieren, um drohende Wissensverluste in der Organisation abmildern und die Sicherung, Weitergabe sowie Verteilung von Wissen gewährleisten zu können.

Zudem bietet dieses Instrument die Chance, stellenbezogene Qualifikationen systematisch zu ermitteln, um so eine geeignete Nachfolge mit den erforderlichen Kenntnissen und persönlichen Fähigkeiten für diese Position auszuwählen.

Steht die Nachfolge bereits fest, stellt der Fragebogen ebenfalls ein geeignetes Werkzeug dar, um den zentralen Prozess des Wissenstransfers zwischen dem vorherigen Stelleninhaber und seinem Nachfolger sicherzustellen. Hierfür empfiehlt sich die gemeinsame Bearbeitung der Themenblöcke, damit der Nachfolger in die Lage versetzt wird, die Aufgaben seiner zukünftigen Stelle selbständig und aktiv zu lösen. Es entsteht ferner die Möglichkeit, stellenrelevantes Wissen und Netzwerke weiterzugeben und bedarfsgerechte Entwicklungsmaßnahmen, wie z. B. Weiterbildungen, Trainings, Übergabe-Mentoring etc. für den neuen Stelleninhaber auszuarbeiten.