

# Von der Wissensrepräsentation zum Wissensmanagement im eGovernment

*Erich Schweighofer*

*Arbeitsgruppe Rechtsinformatik  
Institut für Völkerrecht und Internationale Beziehungen  
A-1090 Wien, Universitätsstraße 2  
Erich.Schweighofer@univie.ac.at*

**Schlagnote:** Wissensrepräsentation, Wissensmanagement, eGovernment

**Abstract:** Das Schlagwort des Wissensmanagements bezeichnet einen neuen Innovationschub in der Organisation, Bereitstellung und Verteilung von Wissen. Modelle der Information und Dokumentation konzentrieren sich auf die Sammlung und Bereitstellung von Wissen, wovon auch heutige Rechtsdatenbanken geprägt sind. Die Wissensfülle einerseits und die notwendige Qualität der Wissensaufbereitung zwingen auch im Recht zu neuen Formen des Wissensmanagements.

## 1. Einleitung

Das Ziel des Wissensmanagements liegt in einer lebendigen und aktiven Behandlung des Wissens einer Organisation.<sup>1</sup> Die riesigen Datenwarenhäuser sollen von einer passiven Sammlung von Daten zu aktiven Komponenten in der Wissensorganisation werden.

Im eGovernment sind mehrere Aspekte zu berücksichtigen:

- Rechtsinformation ist weitgehend in Rechtsdatenbanken verfügbar. Mit der schwierigen Suche und den damit verbundenen Problemen

---

\* Hauptverwaltungsrat in der Europäischen Kommission, ao. Univ.-Professor an der Universität Wien (karenziert). Dieser Beitrag enthält die persönliche Auffassung des Autors, die nicht notwendigerweise jener der Europäischen Kommission entspricht.

<sup>1</sup> So sehr einprägsam *Wimmer, M. and Traummüller, R.*, Trends in Electronic Government: Managing Distributed Knowledge, in: *Tjoa, A. M., Wagner, R. R. and Al-Zobaidie, A.* (Eds), DEXA'2000 Eleventh International Workshop on Database and Expert Systems Applications, September 2000, Greenwich, IEEE, Los Alamitos, CA, 340 ff: „Treading an organisation's information and knowledge as „living“ and active, rather than simple as a passive collection of records in huge data warehouses and repositories, is a main concern of managing distributed knowledge.“

- zeigen sich zunehmend die Schwächen der passiven Wissensorganisation.
- Die zunehmende Automatisierung des Staates im eGovernment verlangt eine Partizipation des Bürgers, die dieser nur durch zweckmäßige Wissensversorgung erfüllen kann. Diese Portale der Bürgerinformation haben sich von der dokumentationsorientierten Rechtsinformation verabschiedet und einen situativen und problemorientierten Ansatz verfolgt.
  - Das Wissen des Staates steht den Bürgern frei zugänglich zur Verfügung. Die zuständigen Stellen müssen praktische Verfahren der Wissensdistribution schaffen, damit diese Möglichkeiten auch tatsächlich genutzt werden können.<sup>2</sup>

In diesem Beitrag wird aus Platzgründen nur die Rechtsinformation eingehend besprochen, wobei insbes auf die mögliche Optimierung im eGovernment eingegangen werden soll. Es darf aber nicht vergessen werden, dass juristische Tätigkeit als wesentlichen Teil Wissensmanagement beinhaltet und die Qualität dieser Tätigkeit wesentlich mitbestimmt. Umfassendes Wissensmanagement beinhaltet daher auch den Aspekt der Automatisierung eines wesentlichen Teils der juristischen Tätigkeit.

## 2. Informationstheorie und Recht

Information ist für die Verwaltung ein wesentliche Grundlage ihrer Tätigkeit. Rechtsinformation bestimmt im demokratischen Rechtsstaat neben den politischen Zielen und der Verwaltungspraxis wesentlich die Verwaltungsarbeit. Daher soll kurz ein Abriss über die Informationstheorie gegeben werden.

Ausgangspunkt sind subjektive Rechtsinformationsnöte des jeweiligen Verwaltungsorgans vor dem Hindergrund des objektiven Wissens der Rechtsinformation, das alle Quellen der Normen, der Verwaltungs- und Gerichtsentscheidungen als auch der Literatur umfasst.<sup>3</sup> Das subjektive

---

<sup>2</sup> Vgl dazu das Auskunftspflichtgesetz, BGBl 1987/287 idF BGBl I 1998/158, Verordnung 1049/2001/EG über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten des Europäischen Parlaments, des Rates und der Kommission, ABi L 145, 31.5.2001, 43, Beschluss der Kommission 2001/937/EG zur Änderung ihrer Geschäftsordnung, ABi L 345, 29.12.2001, 94 sowie die Site der Kommission über den Zugang zu Dokumenten: [http://europa.eu.int/comm/secretariat\\_general/sgc/acc\\_doc/index\\_de.htm](http://europa.eu.int/comm/secretariat_general/sgc/acc_doc/index_de.htm).

<sup>3</sup> Vgl dazu im Detail *Schweighofer, E.*, Rechtsinformatik und Wissensrepräsentation, Springer, Wien 1999, 17 ff.

Wissen – im Studium, in der Fortbildung bzw in langer Verwaltungs- oder Gerichtspraxis erworben – ist angesichts der Fülle der Materialien sowie der notwendigen Qualität der Wissensbeherrschung nicht mehr ausreichend. Da aber im Ergebnis das Verwaltungsorgan sämtliche Informationen zu berücksichtigen hat, ist ein Zusammenwirken zwischen subjektivem Wissen und dem mittels exzellenter Suchtechniken beherrschten externen Wissen notwendig (erweitertes subjektives Wissen). Am Rande sei bemerkt, das die Optimierung dieses Prozesses den wesentlichen Kern der Ausbildung in der Rechtsinformation ausmacht. Die aktive Rolle wird hier dem Juristen als *Rechercheur* zugeordnet, der mit Kenntnis von Suchoptionen, Textkategorien und des sehr umfangreichen Vokabulars versucht, optimale Suchstrategien zu entwickeln.

Die Dynamik des rechtlichen Wissens erfordert eine Objektivierung dieses Veränderungsprozesses in der Form objektiver Informationsprozesse. Regelmäßig werden dazu die Veröffentlichungspflichten – hier als Informationskanäle bezeichnet – herangezogen, was eine zwar unscharfe, aber praktisch leicht zu handhabende Berücksichtigung der täglichen dynamischen Änderungen des Rechts sicherstellt.

Die Unterstützung dieser Informationsprozesses durch die Rechtsinformatik besteht einerseits in der Rechtsdokumentation, andererseits in der Strukturanalyse. Die Rechtsdokumentation umfasst die vollständige Dokumentation aller Rechtsquellen. Durch die Entwicklung der Informationstechnik, insbes mit dem Internet, ist diese Funktion der Rechtsdatenbanken als Textspeicher heute sehr gut gewährleistet. Die Rechtsordnung wird aus informationeller Sicht zunehmend mit dem jeweiligen Rechtsinformationssystem gleichgesetzt, was noch ungelöste Fragen der rechtlichen Folgen einer elektronischen Nichtveröffentlichung oder unzureichenden Zugänglichkeit aufwirft. Die Strukturanalyse des Rechts umfasst alle rechtswissenschaftlichen Methoden zur Aufbereitung und Analyse juristischer Quellen. Standardmäßig werden die wörterbuchartige Indexierung (oft nach unterschiedlichen Textkategorien) und Verweisungsregister angeboten. Sehr hilfreich sind Strukturierungen nach Zeitschichten<sup>4</sup> sowie Inhalterschließungen mit Thesauri oder Klassifikationen.<sup>5</sup> Noch

---

<sup>4</sup> Vgl dazu das Beispiel des RIS (<http://www.ris.bka.gv.at>) sowie den Beitrag von *Souhrada* in diesem Band.

<sup>5</sup> ZB der Index des geltenden Bundesrechts im RIS oder der Fundstellennachweis des geltenden Gemeinschaftsrechts im EUR-Lex.

im Forschungsstadium bleiben automatisch generierte Zusammenfassungen oder Klassifikationen.<sup>6</sup>

Dem jeweiligen Benutzer bleibt in dieser Konzeption die Hauptrolle. Er muss die richtige Datenbank auswählen, die Texte und deren Kategorien kennen, ausreichende Suchstrategien mit hinreichender Beherrschung des vorhandenen Vokabulars entwickeln und – auch nicht trivial – die relevanten Dokumente aus der Fülle der Suchergebnisse auswählen. Nicht sicheres Wissen, sondern eine unscharfe Menge möglicherweise relevanter Dokumente wird dem Benutzer als Ergebnis angeboten.

### 3. Von der Rechtsdokumentation zum Wissensmanagement

Wissensmanagement<sup>7</sup> hat optimierte Informationsprozesse und klare Aussagen über sicheres Wissen zum Ziel. In beiden Fällen ist Rechtsinformation noch wenig entwickelt, verfügt aber mit dem Juristen über einen sehr guten Wissensmanager, der dies als eine der Hauptaufgaben seiner Tätigkeit sieht und die Lücke zwischen den Anforderungen der Praxis und den Resultaten der Informationsprozesse schließt. Daher ist bei Verbesserungen des Wissensmanagements im Recht immer der besondere soziologische Hintergrund mitzubedenken. Die offenen Punkte für Wissensmanagement sind vielfältig: Interpretation nach den jeweiligen Regeln des Rechtsgebiets, Darstellung der logischen und begrifflichen Strukturen der Rechtstexte, der Fallähnlichkeit bei Auswahl der relevanten Fallkomponenten sowie die anlassbezogene und angepasste Bereitstellung von Wissen.

Die Bereitstellung von sicherem Wissen war und wird immer ein wesentlicher Forschungsbereich der Rechtsinformatik sein. Die Arbeiten der

---

<sup>6</sup> Vgl. dazu die Forschungen im KONTERM III-Projekt, insbes. den Beitrag bei der ICAIL 2001: *Schweighofer, E., Rauber, A. and Dittenbach, M.*, Automatic Text Representation, Classification and Labeling in European Law, in: Proc Int Conf on Artificial Intelligence & Law, ACM Press, New York, NY, 78-87.

<sup>7</sup> Vgl. zum Wissensmanagement: *Wimmer/Traummüller*, Fn 1, *Borghoff, M. and Poreshi R.* (eds), Information Technology for Knowledge Management, Springer, Berlin 1998, sowie die Tagungsbände *Wimmer, M.* (Hrsg), Knowledge Management in e-Government, KMGov-2001, IFIP, Universitätsverlag Rudolf Trauner, Linz und *Wimmer, M.* (Hrsg), Knowledge Management in e-Government, KMGov-2002, IFIP, Universitätsverlag Rudolf Trauner, Linz.

Auf die unterschiedliche Terminologie in der Information und Dokumentation und im Wissensmanagement kann nur hingewiesen werden.

Artificial Intelligence im Recht<sup>8</sup> zu den wissensbasierten Systemen zeigen eine ambitionierte Forschung, die bisher aber noch vorwiegend im Grundlagenbereich verblieben ist. Das Ziel dieser als *Expertensysteme* bezeichneten Programme war die problemorientierte Aufbereitung juristischen Wissens, sodass mit Hilfe eines Sachverhalts zweckorientierte Rechtsinformation angeboten werden konnte. Dieser dem juristischen Experten nachempfundene Lösungsweg scheiterte an der Komplexität des juristischen Wissens und der Problemlösung.

Wissensmanagement geht einen ganz anderen Weg. Der Mensch und die Bewirtschaftung des Wissens bilden den Mittelpunkt der Überlegungen. Aus rechtlicher Sicht wird eine neue Komponente für die Behandlung von Information eingeführt: die Bewirtschaftung des Wissensflusses. Damit werden die – neben der Information und Dokumentation – bisherigen Schwerpunkte des Datenschutzes (Geheimhaltung von personenbezogenen Informationen) bzw. Immaterialgüterrechts (ausschließliche Nutzungsrechte von Informationen) entsprechend ergänzt.<sup>9</sup> Wissen wird als knappe Ressource gesehen und muss daher einem Wissensmanagement unterworfen werden. Als wesentliches Unterscheidungsmerkmal zur bloßen Information und Dokumentation kann die zweckorientierte Vernetzung von Informationen gesehen werden. Als Formel gesehen: Wissen ist Information zuzüglich der pragmatischen Komponente. Daten hingegen reduzieren Information auf die rein technischen Aspekte.

Die Aufgaben des Wissensmanagements bestehen in der Erfassung, der Pflege, der Aufbereitung, der Integration, dem Transfer, der Weitergabe, der Entwicklung und der Anpassung von Wissen. Ein wesentliches Merkmal ist der institutionalisierte organisationsweite Lernprozess und Wissensaustausch. In diesem Zusammenhang wird der Begriff der *Wissenspumpe* verwendet.<sup>10</sup> Darunter ist der regelmäßige Wissensaustausch bzw. Wissenstransfer zwischen Wissensrepositorien und Wissensdatenbanken (Dokumente, Archive, elektronische Wissensbasen), dem sozialen Netzwerk der Gemeinschaft von *Wissensarbeitern* und der Wissenskartografie (Wissensnavigation, Abbildung und Simulation) zu verstehen. Das

---

<sup>8</sup> Vgl. Schweighofer, Fn 3, 89 ff., die Tagungsbände der International Conference on Artificial Intelligence and Law sowie die Veröffentlichungen in der Zeitschrift *Artificial Intelligence and Law*.

<sup>9</sup> Schweighofer, Fn 3, 25.

<sup>10</sup> Vgl. Glance, N., Arregui, D. and Dardenne, M., Knowledge Pump, in: Borghoff, M. and Poreshi R. (eds), *Information Technology for Knowledge Management*, Springer, Berlin 1998, 25 ff.

Wissen von *Wissensarbeitern* soll als implizites Wissen regelmäßig repräsentiert und damit in eine explizite Form gebracht werden.

Das Ziel des Wissensmanagements einer optimalen Wissensversorgung bedarf einer ausreichenden Bereitschaft zur Wissensteilung. Diese Bedingung wird in Organisationen oder Unternehmen, aber nicht in einer Rechtsordnung als Ganzes gegeben sein. Hier sind formale Vorschriften zur Wissensteilung die Regel und stellen eine Einschränkung zur Nutzung des Wissensmanagements im Recht dar.

#### **4. Rechtsordnung als Wissensmanagement?**

Von einem Wissensmanagement kann in einer Rechtsordnung nicht gesprochen werden, weil die Organisationsdichte der *Wissensarbeiter* und die Bereitschaft zur Wissensteilung nicht in ausreichender Form gegeben sind. Trotzdem sind viele Elemente des Wissensmanagements im Recht vorhanden, womit eine Bewertung durchaus zweckmäßig ist.

Dem idealen Anspruch der Bereithaltung einer jederzeit auf die Situation und Komplexität angepasste Rechtsinformation stehen neben vorerst unlösbaren Kartografieproblemen insbes das Distributions- und Kostenproblem entgegen. Die Rechtsordnungen überlassen den Zugang zum Recht aber nicht mehr alleine den Experten, sondern bietet mit Rechtssystemen eine sehr brauchbare Unterstützung an. Die Selbsthilfe und Zusammenarbeit spielt aber im juristischen Wissensmanagement nach wie vor eine sehr wichtige Rolle.

Bei der Wissensorganisation als institutionalisiertem organisationsweiten Lernprozess und dem Wissensaustausch sind zwei Besonderheiten im Recht gegeben. Die Akteure teilen ihr Wissen nur bei entsprechender Verpflichtung oder etablierter Praxis. Gesetzgeber publizieren ihre Normtexte und die Rechtsprechung veröffentlicht ihre Entscheidungen, wobei aber jeweils eine formale Form der Wissensvermittlung gewählt wird. Diese Information ist vornehmlich an andere *Wissensarbeiter* im Recht gerichtet und bedarf zur Nutzung einer fachgerechten Interpretation. Sofort umsetzbares Wissen entsteht erst nach Aufbereitung durch die Praxis oder auch in Form von wissenschaftlichen Abhandlungen oder Verwaltungsanleitungen.

#### **5. Ansätze eines Wissensmanagements im Recht**

Jede Form der Wissensmanagements im Recht hat das Zusammenspiel zwischen Grundversorgung durch die Rechtsordnung, Wissensmanagement in der jeweiligen Organisationseinheit sowie den Juristen als Wis-

sensmanager *par excellence* zu berücksichtigen. Formale Informationsprozesse sorgen für eine weitgehende Bereitstellung von Wissen, das allenfalls durch Organisationen verfeinert, mittels Wissenspumpe verteilt und vom Juristen in der Anwendung umgesetzt wird.

## **5.1 Rechtsinformationssysteme als Basisinformation für Juristen**

Rechtsinformationssysteme sorgen heute für die informatielle Grundversorgung. Sämtliche relevanten Rechtsakte werden in diesem Information Retrieval-System gespeichert und über Suchtechniken der Öffentlichkeit, weitgehend unentgeltlich, zur Verfügung gestellt. Es gehört zu den Besonderheiten des Rechts, das die Rechtsschöpfer und Rechtsanwender, also Parlamente und Gerichtshöfe, ihr Wissen nur in formaler Form, dh als Gesetz oder Entscheidung, weitergeben. Die Texte sind für die Anwendung zu interpretieren und unterliegen daher auch einem gewissen Zeitwandel. Das ergänzende Wissen von hochrangigen Juristen (Höchstrichter, Verwaltungsjuristen oder Anwälte) bleibt von dieser Dokumentation regelmäßig ausgespart oder internen Wissensrepositorien vorbehalten. Amtstage oder Auskunftspflicht ergänzen die Basisinformation, die jedoch immer stark dokumentorientiert bleibt.

## **5.2 Wissensrepräsentation im Recht**

In der Wissenskartografie sind durch die umfangreichen Forschungen in den achtziger und neunziger Jahren<sup>11</sup> sehr interessante Formen einer effizienteren Nutzung der Rechtsinformation in Form eines Wissensmanagements entwickelt werden. Die Wissenskartografie bietet im Gegensatz zum sozialen Netzwerk ausgezeichnete Möglichkeiten einer Automatisierung. Aus Platzgründen können nur die Methoden kurz aufgezählt werden: logikbasierte Wissenssysteme, begriffsbasierte Wissenssysteme, fallbasiertes Schließen und automatische Textanalyse und Textkategorisierung. Da die Erstellung und Wartung sehr aufwendig ist, kann derzeit nur in eingeschränkten Bereichen eine Anwendung erfolgen. Das Potential einer wesentlich effizienteren Unterstützung des Bürgers ist vorhanden und wird bei Bürgerportalen teilweise genutzt.

---

<sup>11</sup> Vgl. Schweighofer, Fn 3, 89 ff.

### **5.3 Situative Rechtsinformation als Basisinformation für Bürger**

Da der Bürger neben den Rechtsnormen und Gerichtsentscheidungen auch situative Rechtsinformation benötigt, werden seit einiger Zeit Bürgerportale geschaffen. Als europaweiter Pionier ist hier „help.gv.at - Amtshelfer on-line“ anzusehen. Als Informationsdienst ist der Amtshelfer on-line bereits ausreichend entwickelt. Als nächste Schritte werden Transaktionsdienste und die Entwicklung zum One-Stop-Government bis 2003 vorgesehen, dh die Verwaltungsdienstleistungen sollen an einer Stelle gebündelt werden. Da der Trend besteht, auch eine elektronische Abwicklung der Amtswege vorzunehmen, besteht die Gefahr der Verminderung der Beteiligung am sozialen Netzwerk der Wissensarbeiter in der Verwaltung, was durch entsprechende Unterstützung in der Nutzung des elektronischen Portals wettgemacht werden muss.

### **5.4 Wissensmanagement im soziales Netzwerk**

Basierend auf der grundlegenden Informationsversorgung ist Wissensmanagement für juristische Organisationseinheiten (zB BKA-Verfassungsdienst, Anwaltskanzlei, Universitätsinstitut, etc) sehr gut machbar. Die Komponente der Wissenspumpe als organisierter Wissenstransfer zeigt den Mehrwert. Durch die Juristen geschaffenes Wissen wird kartografiert, dh in Akten oder Datenbanken gesammelt und jedem zur weiteren Verwertung freigegeben. Regelmäßige interne Diskussionen sorgen für den Wissensaustausch zwischen den Juristen. Eine schwierige, aber lohnenswerte Aufgabe ist die Schaffung von eigenen Formen des Wissensaustausches: Informationsdokumente bzw interne Seminare. Von der Qualität der Wissenspumpe hängt es letztendlich ab, ob der Mehrwert des Wissensmanagement auch realisiert werden kann. Da das Wissensmanagement eine Kernaufgabe des Juristen darstellt, bleiben einer umfassenden Wissensteilung Grenzen gesetzt. Bestimmtes Wissens will man nicht teilen bzw darf aus Gründen der Verschwiegenheit nicht weitergegeben werden.

## **6. Verpflichtung zum Wissensmanagement im Recht?**

Aufgrund der diskutierten Besonderheiten hat jede Verpflichtung zur Information oder sogar zum Wissensmanagement im Recht ihre Grenzen. Der Staat sollte zwar aufgrund neuerer Entwicklungen eine Grundversor-

gung an Rechtsinformation bereitstellen.<sup>12</sup> Dies führt aber nicht soweit, dass eine umfassende Wissensversorgung in Form eines Wissensmanagements angeboten werden muss. Das Wissensmanagement kann und soll die Rolle der Rechtsberufe nicht ersetzen. Erst auf dieser Stufe kann eine fallbezogene Wissensversorgung in seriöser Form angeboten werden. Am Rande sei angemerkt, dass die Haftungsfragen eines umfassenden Wissensmanagements noch ungeklärt sind. Weiters entstehen zusätzliche hohe Kosten für die Informationsversorgung, deren Abdeckung offen bleibt.

Daher gehört ein Rechtsinformationssystem zum Standard der Informationsversorgung und ergänzt den Zugang zu öffentlichen Dokumenten. Ein Amtshelfer online ist eine zusätzliche, aber nicht verpflichtende Form der Rechtsinformation, aber unterstützt sehr zweckmäßig die bestehende Unterstützungs- und Auskunftspflicht der Behörden.

## 7. Zum Wissensmanagement im eGovernment

Rechtsinformation ist nur ein, wenn auch wesentlicher Teil, des Wissensmanagements im eGovernment. Schon bei Ansätzen der Information und Dokumentation wird bei Nutzung von Internet bzw Intranet eine wesentlich bessere Informationsversorgung im Recht angeboten. Das RIS in der Bundesverwaltung oder EUR-Lex/CELEX in den europäischen Institutionen sind gute Beispiele hierfür. Zum Wissensmanagement bedarf es einer verstärkten Kooperation im sozialen Netzwerk der *Wissensarbeiter*, was eher nur auf kleinerer Organisationsebene (zB Abteilung oder Sektion) erreicht werden dürfte. Ansonsten wird es eher beim formalisierten Austausch von Wissen über E-Mails, Aktenstücke oder interministerielle Besprechungen bleiben.

Die beabsichtigten Transaktionsdienste im eGovernment benötigen einen hohen Standard der Wissenskategoriefikation, der eine gewisse Automatisierung zulässt. Die Wissensrepräsentation im Recht hat hier wertvolle Vorarbeiten geleistet, die nur einer praktischen Umsetzung bedürfen. Schon mit logischen Entscheidungsbäumen können einfachere Verwaltungsvorgänge automatisiert werden. Wenn auch die Bewertung der Informationen notwendigerweise zumindest in höherer Instanz durch Menschen erfolgen muss, bleibt doch die Aufbereitung der Eingabe, die Speicherung und auch das Recycling der Informationen für die Erledigungen der Behörde ein idealer erster Schritt einer Automatisierung.

---

<sup>12</sup> Vgl Kommissionsmitteilung: eEurope 2002: Schaffung europäischer Rahmenbedingungen für die Nutzung der Informationen des öffentlichen Sektors, KOM (2001) 607.

## 8. Schlussfolgerungen

Das Wissensmanagement im Recht und im eGovernment bedarf trotz wichtiger Erfolge in den letzten Jahren einer Weiterentwicklung. Zu sehr sind noch formale Aspekte im Vordergrund. Die Rolle des *Wissensarbeiters* in Form des Juristen bleibt unverzichtbar. Die Rechtsinformation ist von der Konzeption der Information- und Dokumentation dominiert. Neue Ansätze wie die Wissenspumpe sind noch wenig angedacht worden. Der hohe Entwicklungsstand des Informationsmanagements mit einem Trend zum Wissensmanagement bietet ein großes Potential, das bei Rechtsinformationssystemen bereits umgesetzt und bei Bürgerportalen bereits zu Transaktionsanwendungen führt. Das Wissensmanagement hat im Recht klare Grenzen, weil umfassende Informationsteilung nur in geschlossenen Gruppen wie Anwaltskanzleien erfolgen kann. Ansonsten erfolgt der Wissensaustausch in formaler Form. Unersetzlich wird die Rolle des Juristen als Wissensmanager bleiben, der aus vielerlei Informationsquellen das relevante Wissen für den Fall zusammensucht und ausreichend aufbereitet. Im eGovernment können intern die Vorteile des Wissensmanagements im sozialen Netzwerk genutzt werden. Extern stehen die Möglichkeiten einer hoch entwickelten Wissenskartografie für eine Automatisierung der Transaktionsdienste zur Verfügung.