

Wissensmanagement

Wissensmanagement setzt beim Wissen, Können und Glauben eines Individuums an und nimmt den Menschen als Ort des Wissens-Wandels ernst. Und... Wissensmanagement muss dies mit konkreten Methoden, Strukturen, organisatorischen Modellen und Visionen verknüpfen.

Unter diesem Anspruch hat Wissen viele Gesichter:

- Wissensmanagement als Unternehmensstrategie
- Wissensmanagement als Management des intellektuellen Kapitals
- Wissensmanagement als Orientierung am Kunden
- Wissensmanagement als Kommunikation und Best-Practice-Sharing
- Wissensmanagement als gezielte Wissensgenerierung und Innovation
- Wissensmanagement mit individuellen Verantwortlichkeiten

Dies führt zu einer Komplexität, die mit linearen, eindimensionalen Wegen und Lösungen nicht zu meistern ist. Daher gibt es Modelle, die „ganzheitlich und systemisch vernetzte“ Strukturen zu Grunde legen. Hier seien vier zur Diskussion gestellt:

Wissenslandkarten: Sie geben Auskunft darüber, wo welches Wissen „sitzt“ – im wahrsten Sinne des Wortes. Hier findet man kein Wissen per se, sondern Metawissen über die Wissensträger des Unternehmens. Gleichzeitig werden die Wissenslücken im Unternehmen transparent.

Best-Practice-Sharing: Dies umfasst den Austausch und die Weiterentwicklung von vorbildlichen Lösungen.

Szenariotechnik: In ihr werden mögliche oder wahrscheinliche Modelle der Zukunft entwickelt. Qualitative und quantitative Informationen werden mit Einschätzungen und Meinungen verknüpft.

Story-Telling: Hier werden Erfahrungsgeschichten eines Unternehmens entwickelt. Die Mitarbeiter halten aktuelle Ereignisse schriftlich fest. Interviews führen weitere Einzelheiten und Details zusammen.

Dies hört sich zunächst recht kompliziert an. Aber im Unterschied zum Informationsmanagement bezieht Wissensmanagement den Menschen zu 100 Prozent mit ein. Wer dies berücksichtigt hat schon fast gewonnen. Nun braucht es „nur noch“ ein technisches Handwerkszeug, das sich dem Menschen und seinem Wissen unterordnet.

Wir gehen hier den Weg, ein elektronisches, unternehmensweites Medium auszubauen und für Wissensmanagement zu nutzen. Wird dieses Medium so modifiziert, dass der User zum aktiven Gestalter werden kann, der seine Erfahrungen einbringen und auf Erfahrungen anderer reagieren kann, ist der erste Schritt schon getan. Aktive Elemente werden von uns z. B. ins unternehmensweite Intranet integriert, die fast spielerisch erlauben, Wissen zu teilen. Wir bedienen uns hier des Begriffs Campus oder Wissensstadt. Ähnlich wie im realen Leben kann sich der User bewegen und Wissen aneignen bzw. Wissen teilen:

- Eine Universität erlaubt eigenständiges Lernen und bildet die Schnittstelle zu ELearning, Präsenzseminaren, Symposien, ETutoring und Erfahrungsaustausch.
- Ein Kommunikationszentrum fördert den aktiven und passiven Dialog. Messenger, Charts und Infobords helfen, Kontakte aktiv zu gestalten und zu verwalten.
- Meetingpoints erleichtern, Fach- und Strategithemen projektorientiert zu bearbeiten, Wissen zu sammeln und über strukturierte Templates zu sichern.

- Eine Bibliothek hilft Informationen zu strukturieren, auszuleihen, zu bewerten und aktiv für die Community einzubringen.
- Eine Verwaltung strukturiert den Campus oder die Wissensstadt und unterstützt den User, indem sie Regeln und Templates erarbeitet und einstellt. Sie unterstützt Bereiche, die vom User kaum genutzt werden und führt langsam zum offenen Wissensbazar und evtl. auch zum Wissenswettbewerb.
- Ein Mitarbeiterportal erlaubt dem User, seinen individuellen Zugang zum Campus zu gestalten. Favoriten und Wissensbörsen erleichtern die Verknüpfung des beruflichen Alltags mit der Community und dem Unternehmenswissen.

Spannend wird auch hier die menschliche Seite, deren Bewusstsein für Wissenssharing gefördert und gefordert werden muss.

Unser Wissen liegt darin,

- wie Wissensmanagement in die strategische Ausrichtung integriert werden kann,
- wie Mitarbeiter zum Wissenssharing motiviert werden können,
- wie eine wissensbasierte technische Lösung aussehen kann,
- wie kommunikative Prozesse und Promotionsprozesse angeregt werden können,
- wie im laufenden Prozess der Wissensprofit evaluiert und optimiert werden kann.