

Wissensmanagement - Modewort oder Mega-Trend?

Marktwert und Buchwert verschiedenster Unternehmen klaffen immer weiter auseinander. Einen großen Teil dieser immateriellen Vermögenswerte, die hier offenbar ins Spiel kommen, macht dabei das Know-How (das „Wissen“) eines Unternehmens aus. Bis zu 40% des Unternehmenswertes sollen es aktuellen Studien zu Folge bereits sein – Motivation genug, um sich dem Wissen der Unternehmen zu widmen. Wissensmanagement bezeichnet eine moderne Disziplin, die genau dies tut.

„Ziel von Wissensmanagement ist die Verbesserung der organisatorischen Fähigkeiten zum effizienteren Umgang mit der „Ressource Wissen“ auf allen Ebenen zwecks Erzielung von Wettbewerbsvorteilen“ ist eine der gängigsten Definitionen. Doch hinter dieser verbirgt sich eine Vielzahl von Tools, von denen einige hier vorgestellt werden sollen.

Wissensbilanz

Die Wissensbilanz soll Unternehmen dabei helfen, jenes Know-How zu identifizieren, das im Unternehmen entwickelt werden muß, um die Unternehmensziele zu erreichen und Gewinn einzufahren. In regelmäßigen Abständen wird der aktuelle „Wissensstand“ ermittelt (Ist) und mit dem Ziel (Soll) verglichen. Aus der Differenz werden Maßnahmen abgeleitet und umgesetzt. Für Universitäten gehört dies längst zum Alltag: Diese sind durch das Universitätsgesetz 2002 beginnend mit 2005 zur jährlichen Aufstellung einer Wissensbilanz verpflichtet. Daß es sich bei der Wissensbilanz jedoch um kein „akademisches Spielzeug“ sondern um ein wirtschaftlich relevantes Instrument handelt, zeigen namhafte Unternehmen, die nach und nach neben ihrem Jahresabschluss eine Wissensbilanz vorlegen. Für KMUs werden die Erstellung einer Wissensbilanz und die damit verbundenen Beratungsleistungen auch gefördert.

Organisatorische Maßnahmen

Die Messung alleine reicht natürlich nicht. Vielmehr gilt es den „Wissenskreislauf“ –d.h. Erarbeiten/Anwenden/Archivieren von Know-How, resp. „gezieltes Verlernen“ nicht mehr benötigten Wissens zwecks Reduktion von Speicherplatz- zu optimieren. Dies beginnt bei einfachen Dingen wie dem jährlichen Mitarbeitergespräch, bei dem Fähigkeiten und KnowHow der MitarbeiterIn erhoben und Ausbildungsziele (oder -wenn man so will- „Wissensziele“) festgelegt werden. Beliebt sind auch „Mikroartikel“: Hier fassen MitarbeiterInnen in regelmäßigen Abständen Wissen zu kurzen Artikeln zusammen, die dann elektronisch archiviert werden und der Kollegenschaft zugänglich sind. Benötigt man genauere Informationen, können diese leicht nachgereicht werden. Bewährt haben sich auch Yellow-Pages: Dies sind unternehmensweite Verzeichnisse aller MitarbeiterInnen des gesamten Unternehmens, samt deren Interessen, Erfahrungen und Fähigkeiten. Hat man eine spezifische Aufgabenstellung weiß man rasch, an wen man sich wenden kann.

Eine Sonderform nimmt „intrinsisches Wissen“ ein: Dieses kommt unbewusst zum Einsatz und kann nur mit viel Fingerspitzengefühl und speziellen Maßnahmen weitergegeben werden. Intrinsisches Wissen findet man zumeist bei „Deep Smarts“: Dies sind besonders erfahrene Mitarbeiter die oft „aus dem Bauch heraus“ die richtige Entscheidung innerhalb kurzer Zeit treffen. Steht man vor der Aufgabe, das Know-How eines „Deep Smarts“ erfassen oder weitergeben zu müssen (etwa vor dessen Pensionierung) empfiehlt sich die Konsultation eines Beraters.

Einsatz von Informationstechnologien

Auch die Softwareindustrie hat den Trend erkannt und stellt bereits diverse Tools zur Verfügung. Diese erleichtern in der Regel Ablage und Wiederfinden von Wissen (meist in Form verschiedener Dokumente) und ermöglicht die Kommunikation und Zusammenarbeit auch in verteilten Teams. Österreichische Produkte mischen hier an der Spitze mit: Pars pro toto sei das mehrfach preisgekrönte heimische Produkt „help2know“ genannt. Technik alleine macht es jedoch nicht: Ein erfolgreiches Wissensmanagementsystem erfordert stets die Berücksichtigung von Technik, Organisation und dem Menschen.

Weitere Fragen richten Sie bitte an den Autor:

Alexander Simon (Simon GesmbH): a.simon@simon.at, www.simon.at