

## Triebfedern des Wissensmanagements

Während es noch im vergangenen Jahr nur sehr vereinzelt Veranstaltungen zum Thema Wissensmanagement gab, erleben wir heute eine Inflation an Wissensmanagement-Kongressen, Seminaren und Tagen der offenen Tür. Kaum eine Woche vergeht, ohne dass uns nicht die eine oder andere Einladung zu einer solchen Veranstaltung auf den Tisch flattert.

Wer ist in den Unternehmen eigentlich die treibende Kraft hinter dieser Entwicklung? Ist es das Management, sind es die Kunden oder sind es die Fachleute in den Ressorts?

Nun, es gibt sicher sehr unterschiedliche Triebfedern für Wissensmanagement. Häufig ist es die Unternehmensleitung, die den ersten Impuls gibt. Der Anstoß dazu stammt oft aus Veröffentlichungen und Veranstaltungen zu diesem Thema. Allerdings erkennen immer mehr Manager auch selbst, dass Wissensmanagement in einem modernen Unternehmen eine unabdingbare Rolle spielen muss: Zuviele Kosten werden durch fehlende oder falsche Informationen und durch das Suchen nach Informationen verursacht. Nachdem im Rahmen der Reengineering-Welle viele Prozesse neu durchdacht und gestaltet worden sind, geht es nun darum, das Wissen um diese Prozessabläufe strukturiert zu verwalten.

Aber auch aus der EDV-Ecke kommen häufig Initiativen in Richtung Wissensmanagement. Während der EDV-Manager bisher lediglich dafür verantwortlich war, dass Hard- und Software funktionieren, geht es auch dort inzwischen immer mehr um die Inhalte: Welche Informationen werden eigentlich in der EDV gespei-

chert? Wie können diese Informationen so verwaltet werden, dass eine strukturierte Suche und Wiederverwertung möglich ist? Oft geht es aber auch um die Frage, wie das Wissen um EDV-Funktionen so an die Mitarbeiter verteilt wird, dass jeder Mitarbeiter das für seine Aufgabe notwendige Wissen erwirbt, ohne mit unnötigen Informationen überfrachtet zu werden. Strukturierte Weiterbildung spielt also eine wichtige Rolle beim Wissensmanagement.

Und damit sind wir bei einem weiteren Bereich im Unternehmen, der sich mit Wissensmanagement auseinandersetzt: die Schulungsabteilung. Dort wird unternehmensspezifisches Fachwissen so verwaltet und aufbereitet, dass neue Mitarbeiter effizient eingearbeitet werden können. Das Ziel ist dabei natürlich, dass nach der Einstellung neuer Mitarbeiter möglichst schnell eine hohe Produktivität gewährleistet werden kann.

Auf den Leib geschrieben sein müsste das Wissensmanagement eigentlich den technischen Redakteuren. Der technische Redakteur betreibt von Haus aus Wissensmanagement, indem er Wissen über die Funktionen von Produkten systematisch erfasst und so aufbereitet, dass der Anwender sich ohne großen Aufwand zügig in die Bedienung des Produktes einarbeiten kann. Das Ergebnis: Mehrwert für den Kunden, weil die Bedienung einer Maschine oder Anlage vereinfacht wird. Mehrwert aber auch für den Hersteller, der durch eine gute Dokumentation seine Kundenbindung erhöht, die Anzahl der Garantiefälle reduziert usw.

Es gibt also unterschiedlichste Unternehmensbereiche, die sich mit Wis-

sensmanagement auseinandersetzen (sollten). Die Zielsetzungen und Interessen, die dabei verfolgt werden, sind sicher häufig unterschiedlich. Sie sollten jedoch alle einem gemeinsamen Ziel untergeordnet werden – dem der Rationalisierung. Ein weiteres Ziel, dem Wissensmanagement untergeordnet werden könnte, ist der Nutzen für die Kunden. Letztlich muss sich heute aber jeder Mitarbeiter bei seiner Tätigkeit selbst die folgenden Fragen stellen:

- Bringt das, was ich im Bereich des Wissensmanagements tue, den Kunden Nutzen oder Mehrwert und meinem Unternehmen somit auf Dauer mehr Umsatz?
- Ermöglicht mir die Auseinandersetzung mit Wissensmanagement, in Zukunft meine Arbeit effizienter zu gestalten – also den gleichen Nutzen in weniger Zeit und somit zu geringeren Kosten zu erbringen oder bei gleichem Aufwand mehr Nutzen zu bieten?

Wenn der Fokus auf diesen Schlüsselfragen liegt, entscheiden sich manche Sekundärfragen, z. B. über Investitionen in Wissensmanagement, fast von alleine.

Ich wünsche Ihnen, dass Ihre Wissensmanagement-Aktivitäten dazu führen, Rationalisierungspotenziale freizusetzen und zu nutzen. Viel Erfolg!

Ihr

*Wolfgang Sturz*

Dr.-Ing. Wolfgang Sturz  
Herausgeber

