

Informationstechnik als Treiber für Wissensmanagement

Große, in zunehmenden Maße aber auch kleine und mittlere Unternehmen (KMU) müssen sich der Globalisierung der Märkte stellen. Sie stehen vor dem Problem, unternehmensinternes Wissen, das durchaus weltweit auf die Mitarbeiter verteilt sein kann, generieren, strukturieren und verteilen zu müssen. Die zentrale Frage lautet, wie nun die Ressource Wissen für ein Unternehmen optimal genutzt werden kann. Für diesen Zweck werden Wissensmanagementsysteme entwickelt, die das Sammeln, die Verwaltung, den Austausch und die Nutzung von unternehmensinternem Wissen ermöglichen. Kernpunkte sind dabei einerseits die Fragen danach, welches vorhandene Wissen gemanagt werden soll, wie die Mitarbeiter angeregt werden, ihr Wissen in einem komplexen System preiszugeben und neues Wissen zu generieren. Andererseits muss eine speziell auf die Unternehmensbedürfnisse abgestimmte Infrastruktur entwickelt werden, die das Wissensmanagement als kontinuierlichen Prozess von der Installation bis hin zur Pflege des Systems erfasst. Die Technik muss in der Lage sein, erfasstes Wissen in einer vorgegebenen Struktur abzubilden und das einfache Wiederauffinden zu ermöglichen.

Der geschilderte Prozess verdeutlicht die Notwendigkeit eines integrierten Ansatzes für das Wissensmanagement. Es muss eine Vertrauenskultur vorhanden sein, um effektive Kommunikation im Unternehmen überhaupt stattfinden zu lassen. Um diese zu vereinfachen ist es für die Mitarbeiter von Vorteil, große und übersichtliche informelle Netzwerke zu entwickeln und aufzubauen. Dadurch sind sie in der Lage, Wissensträger schneller zu identifizieren. Entweder indem sie den entsprechenden Wissensträger persönlich kennen oder zumindest wissen, wer den richtigen Wissensträger kennen könnte.

Um den Aufbau von informellen Netzwerken schon zu Beginn der Tätigkeit in einem Unternehmen zu unterstützen, wird die Einführung von Mentorensystemen empfohlen. Darauf aufbauend sollten Methoden und Techniken für Wissensmanagement, wie Wissenslandkarten, Diskus-

sionsforen und Mitarbeiterzeitschriften auf die Einsetzbarkeit im eigenen Unternehmen überprüft werden. Die Informationstechnik wird dabei als Treiber effektiver Kommunikation angesehen. Um dies voranzubringen, sollten offene Standards verfolgt werden. Das Internet mit seinen vielfältigen Möglichkeiten und seiner Multimediafähigkeit kann hierfür als geeignete Plattform dienen. Um die Akzeptanz der Anwender zu erhöhen und Übergänge zwischen verschiedenen Systemen sowohl technisch einfacher als auch nutzerfreundlicher und kostengünstiger zu gestalten, ist es ratsam, vorhandene Systeme zu integrieren. Wenn diese gut sind, werden sie sich weiter durchsetzen, wenn nicht, werden sie durch bessere verdrängt.

Was bleibt: Wissensmanagement kann nicht ohne Wissensmanager stattfinden.



Ihr

Oliver Lehnert