

Qualität verpflichtet, Wissen auch

Woher kommt das wachsende Interesse an Wissen? Konferenzen, Seminare und Fachbeiträge schießen wie Pilze aus dem Boden – und belegen einen neuen Hype rund um die Ressource Wissen und das dafür propagierte Wissensmanagement. Wissensberatung verspricht das neue Top-Consulting-Thema zu werden und immer mehr Unternehmen, egal ob regionales KMU oder globaler Konzern – initiieren Projekte und Fachgruppen zum Thema Wissensmanagement. Hier zeigt sich, welche marktwirtschaftliche Bedeutung die Managementetagen dem Wissen und dem Wissen über das Wissen zugute halten. Sie müssen ihren brachliegenden Ressourcenschatz – das Wissen – sichten, sortieren und managen. Nur so können sie Fehler vermeiden und auf dem bestehenden Erfahrungsschatz aufbauen – statt das Rad immer wieder neu zu erfinden und zu „Wiederholungstätern“ zu werden. Sie müssen ihre Ideen offen kommunizieren und es so von einzelnen Wissensträgern lösen. Nur so können sie ihre Dienstleistungen, Produkte und Strukturen effizient ausbauen und kontinuierlich weiterentwickeln.

Doch all diese Initiativen müssen Hand und Fuß haben – sich also auf Qualitätsstandards stützen. Und in der Tat: Bei näherer Betrachtung finden sich in den Werkzeugen, Modellen und Tools zum Wissensmanagement zahlreiche Elemente, die in ähnlicher Form im Qualitätsmanagement bereits lange praktiziert werden. Hier können beide Managementdisziplinen voneinander profitieren und sich geschickt ergänzen. Die Überarbeitung der internationalen Normenreihe zu Qualitätsmanagement-Systemen ISO 9000/2000 und das „Model for Business Excellence“ tragen diesem Bestreben Rechnung. So wurde zum Beispiel im April 1999 das neue EFQM-Modell vorgestellt. Der neue Name: „Model for Business Excellence“, steht für den ganzheitlichen Anspruch zur Unternehmensbewertung. Daher ergänzten die Macher des Modells auch die zentralen Begriffe „Lernen“ und „Innovationen“ und gaben dem Ansatz somit eine neue Dimension. Denn bis dato war der Begriff des Lernens nur auf die Mitarbeiter bezogen. Jetzt

wird er auf das gesamte Modell übertragen und angewandt. Anders gesagt: Nicht nur das Individuum muss sich auf ein lebenslanges Lernen einstellen, sondern auch die Organisation als Ganzes. In Kombination mit Innovationen initiieren Wissens- und Qualitätsmanagement somit einen Verbesserungszyklus, der sich über die Mitarbeiter und das Unternehmen schließlich auf den Markt und das wirtschaftliche Geschehen auswirkt.

Bei all den Herausforderungen, die Wissensmanagement mit sich bringt, spielt also auch das Qualitätsmanagement eine entscheidende Rolle. Nur ein Hand in Hand beider Disziplinen wird die wissensintensiven Geschäftsprozesse langfristig sichern und die Produkt- und Prozessqualität voranbringen.



Ihr

Oliver Lehnert