

Annette Großer

Mit visuellen Landkarten Wissen aufbereiten, aktualisieren und teilen

Das in Unternehmen vorhandene Wissen transparent aufzubereiten, zu erhalten und zu teilen, ist ein Dauerbrenner. Und das nicht ohne Grund: Die Struktur unserer Wirtschaft und unsere Arbeitsabläufe sind heute so vielfältig und komplex, dass wir uns auch innerhalb von Unternehmen und Organisationen zunehmend spezialisieren. Das führt dazu, dass das wertvolle Wissen auf viele verschiedene Köpfe verteilt ist.

Allerdings ist das nicht das einzige Szenario, das zeigt, wie schwer es heute ist, Wissen zu erfassen und zu bewahren: Fach- und Führungskräftewechsel sind heute wesentlich häufiger als früher. Umstrukturierungen dienen zwar einer verbesserten Effizienz, wichtiges angesammeltes Wissen kann dabei jedoch verloren gehen. Oft gibt es zu bestimmten Themen Experten im Unternehmen. Doch was, wenn der Experte länger ausfällt oder nicht erreichbar ist?

Aber es geht nicht nur um Expertenwissen. Neben dem Grund- und Faktenwissen zum individuellen Fachgebiet gibt es eine Fülle an Wissen und Informationen, ohne die wir heute unseren Job nicht erledigen könnten: so zum Beispiel das Kennen der Schnittstellen zu benachbarten Abteilungen, das Wissen um ideale und reale interne Prozesse, die Abläufe bei den Lieferanten, die Interpretation von Versuchsergebnissen, Methoden und Software-Tools, das Netzwerk aus Ansprechpartnern und informelle Kanäle, Terminologie, Querbeziehungen, Vernetzungen und die globale Sicht, das Wissen, wo man effizient relevante Informationen erhält – und ganz wichtig: wo sind Pleiten, Pech und Pannen dokumentiert und welche Schlüsse wurden daraus gezogen.

Zumeist werden diese Informationen per E-Mail ausgetauscht. War diese Möglichkeit des schnellen und unkomplizierten Informationsaustauschs anfänglich noch ein Segen, ist sie heute eher Fluch. Die digitalen Informationen, die täglich auf uns einströmen, sind zu einer wahren Flut angewachsen. 200 E-Mails am Tag sind keine Seltenheit

mehr; für viele ist das zu einer großen Belastung geworden. Eine Mindjet-Studie fand kürzlich heraus, dass jede fünfte E-Mail in Deutschland gar nicht mehr gelesen wird. E-Mails bestimmen immer mehr den Tagesablauf; To-Do-Listen und Projektpläne kommen oft erst zum Tragen, wenn die E-Mails abgearbeitet sind.

→ Informationen sind noch lange kein Wissen: Wie erzeugt man Wissen?

Es geht aber nicht nur um die Kommunikation. Die Datenflut in den Archiven, Wikis und sonstigen Informations- und Dokumentenmanagement-Systemen ist vielfach so enorm, dass der Einzelne die für ihn und seine aktuelle Aufgabe relevanten Informationen oft gar nicht mehr auffindet. Die oben erwähnte Studie ergab, dass die Beschäftigten im Durchschnitt 36 Minuten am Tag nach wichtigen Informationen suchen müssen. Das ergibt im Jahr 144 Stunden verlorene Zeit und kostet die Unternehmen durchschnittlich mehr als 4.000 Euro pro Mitarbeiter und Jahr. Klar ist: Archive, in denen das Wissen lagert, sind wichtig und notwendig. Doch die Mehrheit der Mitarbeiter im Unternehmen, findet sich angesichts der Fülle der Informationen und Dateien an unterschiedlichen Orten nicht mehr zurecht. Es fehlt der Überblick und oft lassen sich wichtige Zusammenhänge nicht erkennen.

Auf der anderen Seite stellt sich das Problem, wie man die „Wissensträger“ in einem Unternehmen dazu bekommt,

ihr Know-how in geeigneter Form aufzubereiten und so für das Unternehmen in transparenter Form zu erhalten. Nicht jeder Wissensträger ist dazu in der Lage, sein Wissen in verständlicher Form zu Papier zu bringen. Oft sind es gerade die Know-how-Träger in einem Unternehmen, die überhaupt keine Zeit haben für zeitaufwändige Dokumentationen ihres Wissens.

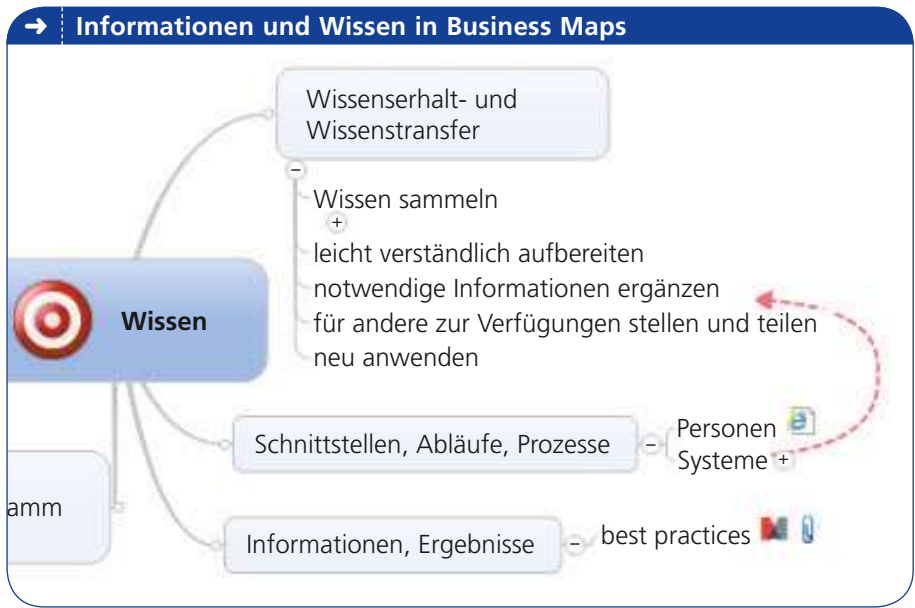
Wie lässt sich also dieser Problematik begegnen? Eine praktikable und erfolgreiche Wissensmanagement-Lösung muss folgende Kernanforderungen erfüllen:

- Einfache und schnelle Erstellung von (Grund-)Wissen
- Einfache Aggregation und Integration von existierenden Informationen
- Einfache, schnelle und transparente Vermittlung von Wissen
- Schnelles und nachhaltiges Verstehen von Wissen und Zusammenhängen zur Wissensbildung.

Einfach, schnell, transparent, aggregiert und nachhaltig? Für Wissensträger und Wissenskonsumenten? Das klingt fast zu schön, um wahr zu sein. Dabei gibt es einen ganz einfachen Schlüssel für all diese Anforderungen: Die intuitive Visualisierung mittels Business-Mapping. Diese Methode verfolgt das Ziel, die klaffende Lücke zwischen den bestehenden Informationssystemen und den Menschen, die die Information nutzen und verarbeiten müssen, zu schließen. Business Information Mapping basiert dabei auf der Verknüpfung folgender Prinzipien: Visualisierung und dynamische Verarbeitung von Informationen. Während die Visualisierung das Verständnis von Informationen und Zusammenhängen innerhalb komplexer Datenmengen erleichtert, unterstützt der dynamische Aspekt die täglichen Anforderungen der individuellen Arbeitsprozesse der Mitarbeiter und die einfache und intuitive Sicherung des unternehmenseigenen Know-hows.

→ Das zentrale Problem: Wissen aufbereiten, aktualisieren und teilen

Wir alle sind häufig auf Informationen angewiesen, die über mehrere Informationssysteme verteilt sind. Die manuelle



dern auch weitergeben und tagesaktuell einsetzen.

→ Fazit: Häufige Nutzereffekte von Wissenslandkarten

Business Maps ermöglichen ein einfaches Erzeugen und die transparente Aufbereitung von Wissen. Wissen kann in Business Maps schnell gefunden und genutzt werden und steht jederzeit zur Verfügung.

Die Effekte sind signifikant: Regelmäßig können Business Maps die Einarbeitungszeiten für neue Projekte oder Mitarbeiter drastisch verkürzen. Business Maps vernetzen Wissensinseln und vermitteln dadurch auf einen Blick und an einem Ort das nötige Wissen. Sie visualisieren in ansprechender Form den Umfang von Pflicht- und Kuraufgaben in der täglichen Arbeit und sammeln wertvolle Informationen zu „lessons learned“ und „best practices“. Schließlich geben Wissenslandkarten Aufschluss darüber, wer was im Unternehmen weiß und ermöglichen einen sinnvollen Zugang zu Dokumenten.

Der Erfolg der Methode spricht für sich: Wer einmal Businessmapping betrieben hat, lässt es nicht mehr sein. Denn es ist nicht nur effektiv, sondern auch intuitiv zu erlernen – ein Erfolgsfaktor für die große Akzeptanz.

Abfrage von Daten ist nicht nur zeitaufwändig, der Zugriff auf verschiedene Systeme erfordert sehr oft auch umfassendes Fachwissen. Folglich werden viele bestehende Informationssysteme nicht wirklich effektiv genutzt. BI-Ansätze befassen sich mit der automatischen Aufbereitung und Bereitstellung von Informationen. Das Kernproblem bleibt hier jedoch bestehen: das Erkennen und Verstehen relevanter Informationen bei großen Datenmengen durch den Menschen. Zudem werden die generierten Daten oft nur statisch angezeigt. Um Wissen und Verständnis der Daten zu sichern, muss die individuelle Nutzung der verfügbaren Informationen gewährleistet sein.

Darüber hinaus müssen die erforderlichen Informationsquellen Kollegen zugänglich gemacht und alle relevanten Informationen und Zusammenhänge auf einfache und verständliche Weise dargestellt und kommuniziert werden können. Am besten geschieht dies, indem diese Business Maps bzw. der Zugriff darauf dann auch als integraler Bestandteil in Projektarbeitsumgebungen oder Collaboration-Tools zur Verfügung stehen.

→ Mit visuellen Wissenslandkarten durch den Info-Dschungel: Wie sich Wissen nutzen lässt

Wie sehen Business-Maps also konkret aus? Welchen Anforderungen müssen sie genügen? Business Information Mapping ist weit mehr als einfaches

Mindmapping. Zwar lassen sich mit simplen Mind Maps Ideen und Zusammenhänge gut visualisieren, doch muss eine professionelle „Wissenslandkarte“ weit mehr leisten.

Zu den zentralen Funktionen von Business Maps gehört es zunächst, hierarchische Beziehungen der einzelnen Informationen herzustellen. Business Maps müssen zudem eine individuelle und flexible Anwendung sowie eine dynamische Navigation erlauben. Last but not least müssen sich Business Maps an andere Applikationen anbinden lassen. Hierbei werden Informationen aus anderen Systemen in eine Map integriert und bei Bedarf auch synchron mit den originalen Daten gehalten. Nur so ist gewährleistet, dass die Business Maps jederzeit die aktuellen Informationen vorhalten. Via Schnittstellentechnologien (z.B. COM, Web-Services oder XML-Technologien) lassen sich Office-Dokumente, Outlook-Elemente wie E-Mails, Termine oder Aufgaben und sogar SharePoint-Sites einbinden. Nicht fehlen sollten außerdem die Möglichkeit der Einbindung externer Informationsquellen wie Websites, RSS- oder Social-Media-Feeds.

Im Ergebnis entstehen Business Maps, die weit über herkömmliche Mind Maps hinausgehen. Sie stellen für Projekte, Prozesse oder Strategien visuelle Wissenslandkarten dar, die alle relevanten Informationen enthalten. Die Beteiligten Mitarbeiter können auf dieser Grundlage nicht nur Wissen generieren, son-

→ Die Autorin



Annette Großer ist seit August 2011 Marketing Managerin bei Mindjet und dort für die Regionen DACH und Osteuropa verantwortlich. Davor war sie sowohl in der Software- als auch Verpackungsbranche in vergleichbaren Positionen tätig.

✉ grosser@wissensmanagement.net