

Andreas Sutter

## Wissen, der vierte Produktionsfaktor

### Die Bedeutung von Wissensmanagement für den Unternehmensalltag

Neben den drei klassischen Faktoren Arbeit, Boden und Kapital, gewinnt Wissen als vierter Produktionsfaktor immer mehr an Bedeutung. Im Gegensatz zu den anderen Ressourcen ist Wissen die einzige, die sich vermehrt, wenn man sie teilt und kann nicht eins zu eins von Mitbewerbern kopiert werden. Daher lohnt es sich, das unternehmensweite Know-how nicht nur zu schützen, sondern auch konkret zu managen. WBI Wissensmanagement bietet einen Standard, mit dem Sie das Wissen Ihrer Organisation besser in den Arbeitsalltag und in die Führung integrieren können.



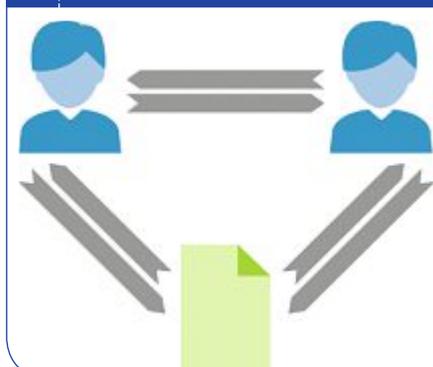
Häufig liegen die Herausforderungen des Wissensmanagements in der Sicherung des impliziten Wissens. Ein Großteil davon befindet sich nach wie vor in den Köpfen der Mitarbeiter und ist stark mit den persönlichen Erfahrungen, dem Verhalten und den Wertvorstellungen des Trägers verbunden. Wird das Wissen in Worte gefasst, kann es explizit gesichert und für alle zugänglich gemacht werden. Dieser Schritt fällt vielen Unternehmen schwer und dennoch beklagen einige die steigende Informationsflut. Posteingänge sind immer voll, Besprechungen und Meetings finden sehr oft statt, sind aber meist ineffizient. Das führt dazu, wichtige Inhalte nicht als solche erkennen und aufnehmen zu können. Viele fühlen sich uninformiert und Fehler passieren. Mit einer einfachen und standardisierten Vorgehensweise wie bei WBI Wissensmanagement kann dieser Entwicklung entgegengewirkt werden. Explizites Wissen wird in Form von Wissensdokumenten, kurz „Wi-Doks“ erfasst und im Unternehmens-

alltag verteilt, genutzt, weiterentwickelt und gesichert.

#### → WBI – Wissen besser integrieren

WBI Wissensmanagement integriert das Wissen besser in den Arbeitsalltag und

#### → Abbildung 1: Persönliche Gespräche über explizites Wissen schafft den effizienten Austausch von implizitem Wissen



versteht sich als eine wissensorientierte Management Methode. Sie ist aus der Praxis entstanden und nutzt brachliegendes, verborgenes Wissen zielgruppengenaue. Indem das Wissen sichtbar und nutzbar aufbereitet ist, kann ein spürbarer Mehrwert generiert werden. Den maßgeblichen Einfluss auf Wachstum und Erfolg durch WBI Wissensmanagement beweist die Meusburger Georg GmbH & Co KG. Die aktive Auseinandersetzung mit dem Unternehmenswissen ist als die wichtigste Aufgabe der Geschäftsführung. WBI Wissensmanagement wird nur erfolgreich eingesetzt, wenn Geschäftsführer von dessen Wert für ihr Unternehmen überzeugt sind. Eigentümer und Führungskräfte müssen als Vorbild agieren und die Umsetzung fördern und fordern.

#### → Implizites Wissen wird in Besprechungen geteilt

Jedes Unternehmen setzt bereits unterschiedliche Methoden des Wissensmanagements ein. Wesentlich ist, alle Maß-

### → Abbildung 2: Das Sichern einer gemeinsamen Wissensbasis verhindert den Wissensverlust



### → Keine Informationsflut durch zielgruppengerechten Wissensaustausch

WBI Wissensmanagement schafft eine umfangreiche Wissensbasis für das gesamte Unternehmen. Mitarbeiter speichern ihr wertvolles Wissen in gängigen Formaten (Word, Excel, PowerPoint), die sie zentral in einer WissensmanagementSoftware (WMS) ablegen. Über Änderungen im unmittelbaren Umfeld der Tätigkeit werden Mitarbeiter automatisch per E-Mail benachrichtigt. Diese enthält neben dem Autor als Inhaltsverantwortlichem auch Informationen über die Inhalte oder Aktualisierungen des Dokuments. Wissen, welches nicht unmittelbar für die eigene Tätigkeit benötigt wird, wird mithilfe einer zentralen Suchfunktion in der WMS gefunden. Mitarbeiter können bei Fragen auf eine umfangreiche Wissensbasis zugreifen, werden aber nicht durch überflüssige Informationen gestört.

nahmen abzustimmen und sich der Bedeutung des Wissens bewusst zu werden. Häufig sind Informationen auf persönlichen oder öffentlichen Laufwerken sowie Datenbanken gespeichert, einige der dort abgelegten Dokumente werden von Mitarbeitern zum Teil intensiv genutzt. Wichtig ist, dessen Wert zu erkennen und deren Potential zu schätzen und zu nutzen. Ist das Bewusstsein für Wissensmanagement vorhanden, fehlt es leider häufig an der Initialzündung jetzt zu beginnen.

Die Hürden der Einführungsschritte verleiten dazu, die Maßnahmen immer wieder zu verschieben, weil die Vorteile jedes einzelnen unterschätzt werden. Diese sind vielfältig und übersteigen langfristig den Aufwand. So verbringen Mitarbeiter tagtäglich viel Zeit damit notwendiges Wissen für ihre Arbeit zu suchen. Mit einer standardisierten Vorgehensweise und dem bewussten Umgang mit der Ressource Wissen, kann effizient und schnell gearbeitet und notwendige Informationen sofort gefunden werden.

### → Implizites Wissen wird in Besprechungen geteilt

Mitarbeiter verstehen geteilte Inhalte aus WiDoks richtig, wenn das implizite Wissen weitergegeben wird. Der persönliche Austausch spielt dabei eine wichtige Rolle. Bei WBI Wissensmanagement werden neue Informationen in Arbeitsgesprächen besprochen. So wird sichergestellt, dass explizites Wissen verstanden wird und daraus implizites Wissen entsteht. WBI Wissensmanagement verbindet den mündlichen

und schriftlichen Wissenstransfer und nutzt durch dessen Kombination die Vorteile beider Varianten. (Abbildung 1)

Sender und Empfänger können sich in kurzen Gesprächen direkt austauschen, Fragen werden sofort beantwortet und implizites Wissen geteilt. Dieser kurze, sehr wertvolle Austausch ist eine Mikroschulung über WiDoks und bei WBI Wissensmanagement ausdrücklich erwünscht. Neue Erkenntnisse aus der persönlichen Kommunikation werden im Anschluss im WiDok ergänzt und ermöglichen dadurch die Weiterentwicklung des Wissens. Zusätzlich ist das Wissen in schriftlicher Form festgehalten und steht durch eine zentrale Ablage auch anderen Personen zur Verfügung.

### → Wissensdokumente schaffen eine gemeinsame Wissensbasis

Der Zugriff auf aktuelles Wissen erhöht die Qualität der Entscheidungen. Ein gemeinsames Verständnis schafft Transparenz und verhindert Konflikte und Missverständnisse. Wichtige Antworten können schnell in der zentralen Wissensdatenbank gefunden werden. Der Aufwand für das Beschaffen wichtiger Informationen reduziert sich deutlich. Experten werden nicht mehr mit Fragen aufgehalten und können sich ihren wertschöpfenden Tätigkeiten widmen. Mit WBI Wissensmanagement wird immer auf bestehendes Wissen aufgebaut. (Abbildung 2)

Der gesicherte Wissensstand kann nur nach vorne entwickelt und nicht mehr verloren gehen. Einmal erfasstes Wissen ist für die Ewigkeit gespeichert und in Zukunft abrufbar.

### → Der Autor



Andreas Sutter ist seit 2007 als Wissensarbeiter im Bereich Marketing tätig. Bestens mit der Methodik vertraut, verantwortet er den Bereich WBI Wissensmanagement innerhalb der Meusburger Gruppe.

✉ [sutter@wissensmanagement.net](mailto:sutter@wissensmanagement.net)

### → Ausblick

**i** Erfahren Sie in der nächsten Ausgabe wie der WBI Prozess funktioniert. Finden Sie heraus, welche Schritte für eine erfolgreiche Umsetzung notwendig sind und welche Vorteile das Sichern des Unternehmenswissens bietet.