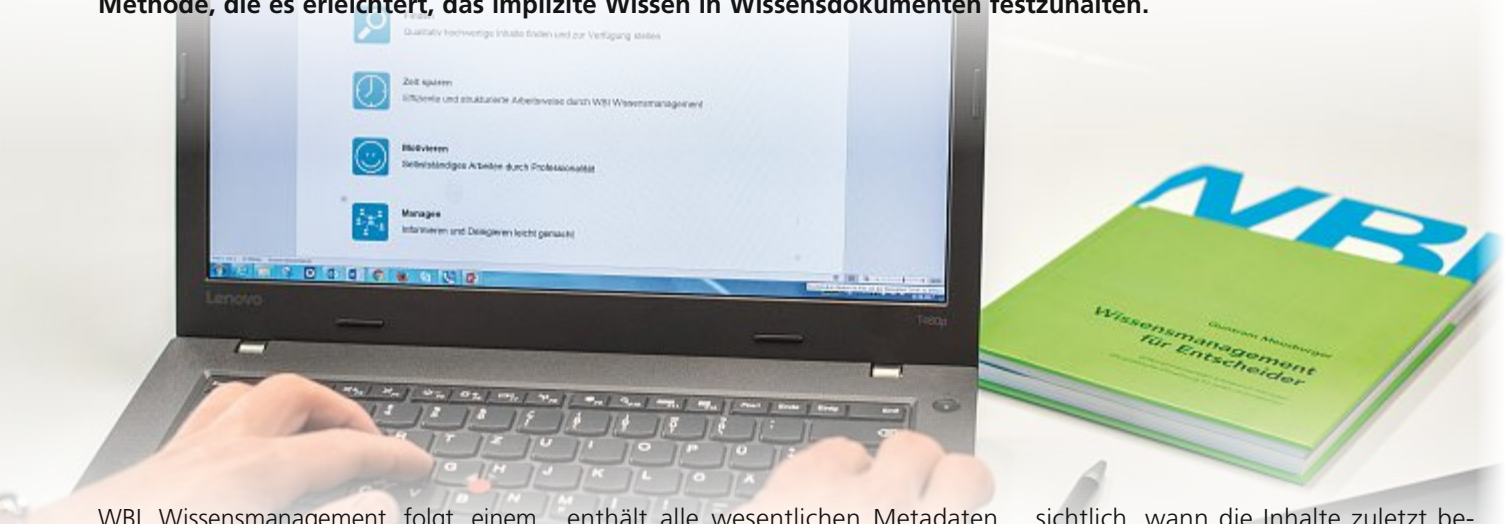


Andreas Sutter

Relevantes Wissen einfach erfassen mit der WBI Methode

Praktische Kriterien für Wissensdokumente

Jedes Unternehmen verfügt über wertvolles Wissen, welches für die gesamte Organisation wichtig ist. Viel zu oft ist dieses Wissen ausschließlich in den Köpfen der Mitarbeiter gespeichert und nicht explizit dokumentiert. Und auch wenn das Know-how in Dokumenten verfasst wurde, sind diese meist unübersichtlich und nicht strukturiert, weswegen sie häufig ungenutzt auf Laufwerken oder in E-Mail Ordnern liegen. Daher gilt es Regeln zu definieren, die den Umgang mit der wertvollen Ressource bestimmen und gewährleisten, dass das richtige Wissen explizit gesichert und effektiv verteilt wird. WBI Wissensmanagement bietet dafür eine standardisierte und praktische Methode, die es erleichtert, das implizite Wissen in Wissensdokumenten festzuhalten.



WBI Wissensmanagement folgt einem praxisorientierten Prozess, der aus den vier Schritten, Wissen erfassen, verteilen, weiterentwickeln und sichern besteht. Die unternehmensweite Nutzung beginnt mit der Erstellung eines Wissensdokumentes (WiDok), indem das implizite Wissen explizit in Worte gefasst wird. Ein WiDok ist im Regelfall ein MS Office Dokument und beinhaltet immer die Antwort auf genau eine Frage, es ist übersichtlich strukturiert und leicht verständlich formuliert.

→ Der Dokumentenkopf

Zentrales Merkmal des WiDoks ist der standardisierte Dokumentenkopf. Er

enthält alle wesentlichen Metadaten, die für Nutzer notwendig sind. Neben einem prägnanten und kurzen Dokumententitel, wird auch der Inhaltsverantwortliche (IV) automatisch angegeben. Dieser trägt neben der inhaltlichen auch die operative Verantwortung für das jeweilige Thema. So wird gewährleistet, dass das festgehaltene Wissen auch immer der Realität entspricht. Die Suche nach dem Wissen ergibt also nicht nur die gespeicherte Information, sie liefert auch gleichzeitig einen Ansprechpartner, um nicht dokumentierte Antworten rasch zu erhalten. Ein weiteres Element des Dokumentenkopfes ist das Datum der letzten Aktualisierung. Somit ist sofort er-

sichtlich, wann die Inhalte zuletzt bearbeitet wurden. Die automatische Wiedervorlage fordert jeden Mitarbeiter mindestens jährlich zu einer Prüfung auf Relevanz und Aktualität auf und verhindert damit das Arbeiten mit veralteten Dokumenten. Die Angabe der Seitenanzahl garantiert die Vollständigkeit des Dokumentes bei ausgedruckten WiDoks.

Der wichtigste Bestandteil des Dokumentenkopfes ist die 5-stellige WiDok Nummer. Ein Dokument mit Nummer lässt sofort erkennen, dass es sich hierbei um ein Wissensdokument handelt und es für alle im WissensManagementsystem (WMS) auffindbar ist. Diese Nummer wird fortlaufend vergeben und ist eindeutig. Durch die anhaltende Weiterentwicklung des Wissens, kann sich im Laufe der Zeit der Titel eines WiDoks ändern, die Nummer jedoch nicht. Das garantiert funktionierende Verlinkungen und das Auffinden des Dokumentes in Zukunft. Begriffe im Titel werden individuell verwendet und häufig doppelt vergeben, außerdem können dieselben Wörter unterschiedliche Bedeutungen haben, was die Suche nach dem richtigen Dokument erschwert.

→ Der Dokumentenkopf mit den wichtigsten Metadaten ist auf jedem WiDok sichtbar



Eine WiDok Nummer ist daher einmalig und ändert sich nie.

→ Die zentralen Faktoren der WBI Methode

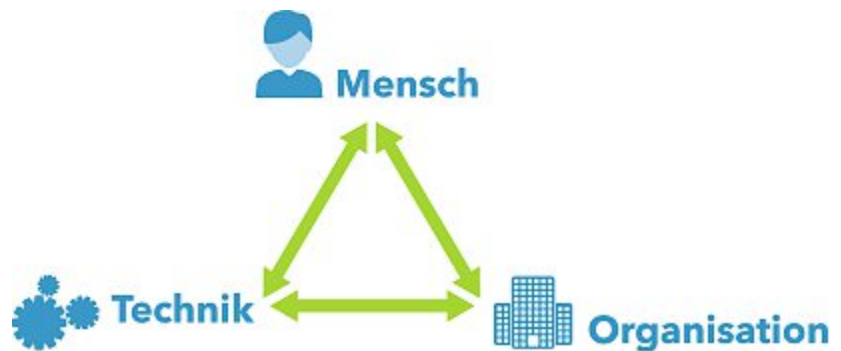
WBI Wissensmanagement versteht Mensch, Organisation und Technik als voneinander abhängige, zusammenwirkende Faktoren, deren Wechselwirkung den Erfolg und Misserfolg von Wissensmanagement beeinflussen. Dabei stehen besonders der Mensch und die organisationalen Rahmenbedingungen im Vordergrund, technische Lösungen werden lediglich als unterstützende Maßnahmen berücksichtigt.

Als Kernstück von WBI Wissensmanagement ist das WiDok im Zentrum der drei Faktoren verankert. Der Mensch als Wissensträger stellt sein implizites Wissen als explizites Wissensdokument zur Verfügung und ist dadurch für die Wissenserfassung zuständig. Dies muss so einfach wie möglich umsetzbar sein, wofür die Organisation in sich stimmige und effiziente Prozesse definieren und im gesamten Unternehmen etablieren muss. Nur dadurch kann sichergestellt werden, dass zu allen wichtigen Themen WiDoks erzeugt werden und es im Wissensmanagementsystem (WMS) auch etwas zu finden gibt. Die Technik dient als Hilfestellung, die es erleichtert das Wissen im gesamten Unternehmen zu verbreiten und somit auch für die Zukunft zu sichern.

→ Kriterien für optimale Wissensdokumente

Vielerorts bestehen umfangreiche Inhalte, die nach der Ablage nicht mehr benötigt werden und nun als „Datenleichen“ im System für die Ewigkeit gespeichert sind. Eine hohe Anzahl nicht relevanter Inhalte erschwert das Finden von wichtigem Wissen und wirkt demotivierend bei der Suche nach Informationen. Ein Zuviel an explizitem Wissen hat also genauso negative Auswirkungen wie zu wenig Informationen. Daher hat WBI Wissensmanagement u.a. folgende Kriterien definiert, die bestimmen welches Wissen in WiDoks erfasst und dadurch dauerhaft gesichert werden soll.

→ Im Zentrum der drei Faktoren steht das Kernstück von WBI Wissensmanagement, das WiDok



- Wiederkehrende Fragen: Gibt es wiederholte Nachfragen zu einer bereits erarbeiteten Lösung oder einem bestimmten Thema, lohnt es sich ein WiDok zu erstellen, welches den Sachverhalt erklärt und damit die Fragen beantwortet.
- Dasselbe Problem: Besonders in Projekten arbeitet häufig ein ganzes Team an derselben Problemstellung, hier macht es ebenfalls Sinn, gemeinsame WiDoks zu erstellen, in denen die Ideen festgehalten werden.
- Bezug zum Kerngeschäft: Bezieht sich das Wissen auf das Kerngeschäft des Unternehmens, stellt es womöglich einen Wettbewerbsfaktor dar und muss für die Weiterentwicklung und als allgemeine Wissensbasis in das Wissensmanagementsystem (WMS).
- Nutzenfunktion: Wissen, welches einen hohen und nachhaltigen Nutzen für mehrere Mitarbeiter darstellt, sollte auch für alle zugänglich sein.
- Arbeitsabläufe: Zur Sicherstellung der Effektivität und Effizienz von definierten Arbeitsabläufen, ist es sinnvoll diese festzuhalten. Besonders bei Veränderungen müssen sie für alle Betroffenen einsehbar und einfach dokumentiert und verteilt werden.
- Nutzenfrequenz: Häufig gibt es Dokumente, die besonders oft von mehreren Personen genutzt werden. Eventuell sind deren Inhalte auch für andere Kollegen nützlich, weshalb sie zentral abgelegt werden sollten.
- Welche Dokumente werden schon jetzt von mehreren Mitarbeitern verwendet?
- Welche Dokumente benötige ich regelmäßig?
- Zu welchen Dokumenten werden mir häufig Fragen gestellt?
- Welche Dokumente werden fortlaufend aktualisiert?

→ 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

→ Ausblick

i Lesen Sie in der nächsten Ausgabe, wie das wertvolle Wissen optimal in der gesamten Organisation geteilt werden kann. Erfahren Sie mehr über Sichtbarkeitsrechte, automatische Benachrichtigungen und eine zielgruppengerechte Wissensverteilung.

Starten Sie jetzt und durchsuchen Sie Ihre Laufwerksumgebung nach potentiellen Wissensdokumenten. Nehmen Sie dabei folgende Fragen zu Hilfe: