

Guntram Meusbürger

## Leistung steigern durch die Weiterentwicklung von Wissen – Fortschritt mit WBI Wissensmanagement

Ein erfolgreiches, florierendes Unternehmen entwickelt sich täglich weiter. Es werden Produkte erneuert, Ziele definiert, Diskussionen geführt, Entscheidungen getroffen und Prozesse optimiert. Ein einmalig festgehaltener Wissensstand ist dadurch schnell veraltet und nicht mehr nutzbar. Wissen, das gut dokumentiert wurde, aber im Anschluss nicht mehr an die Praxis angepasst wird, ist nahezu wertlos. WBI Wissensmanagement hat daher die Weiterentwicklung als eigenen Prozessschritt definiert und klare Regeln geschaffen, wie Wissen einfach aktuell gehalten werden kann.



Häufig werden wichtige Erkenntnisse aus Gesprächen in einem Dokument erfasst und den Beteiligten gleich danach bereitgestellt. Werden die Inhalte im Anschluss jedoch nicht regelmäßig aktualisiert, ergänzt und angepasst, altern sie schon nach kurzer Zeit und belegen unnötig den Speicher. Einmal erfasstes Wissen muss daher in regelmäßigen Abständen erneuert und auf Relevanz geprüft werden, um auch in Zukunft wertvoll und richtig zu sein.

### → Wissen in einer Wissensdatenbank muss stets aktuell sein

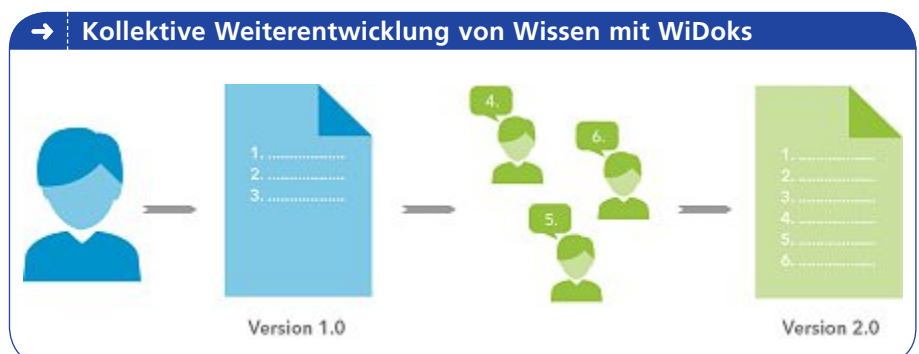
Alle Mitarbeiter und alle Führungskräfte sind dazu aufgefordert, aktiv an der Weiterentwicklung von dokumentiertem Wissen mitzuarbeiten. Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung, müssen die Inhalte eines Wissensdokuments (WiDok) stets aktuell, richtig und relevant sein. Denn fehlerhafte oder veraltete Informationen können bei Mitarbeitern rasch das Vertrauen in gespeicherte Dokumente zerstören. Damit das nicht passiert, ist es notwendig immer wieder zu hinterfragen, ob die Inhalte dem neuesten Stand und der Realität entsprechen. Bei WBI Wissensmanagement gibt es daher immer eine Person, die für den Inhalt des Dokuments verantwortlich ist. Dieser

Inhaltsverantwortliche (IV) ist dazu verpflichtet, sein erfasstes Wissen stets anzupassen und seine WiDoks regelmäßig zu prüfen. Dieser Prozess wird durch eine automatische Aktualitätskontrolle des Systems unterstützt. Der IV wird nach maximal einem Jahr an die Kontrolle der Inhalte erinnert.

### → Kollektive Weiterentwicklung von Wissen

Die Gesamtheit des Wissens einer ganzen Gruppe ist größer als die einer einzelnen Person, WBI Wissensmanagement vereint daher immer die Ideen und Meinungen mehrerer Personen. Die Veröffentlichung wichtiger Kenntnisse in einer Wissensdatenbank, ermöglicht die umfangreiche Nutzung

in der Praxis. Wissen, das in einem WiDok erfasst wird, ist automatisch einem großen Anwenderkreis zugänglich. Die Verwendung in der Praxis durch viele Mitarbeiter, schafft einen Perspektivenwechsel und erhöht dadurch auch die Qualität der Wissensdokumente. So wird ein Prozessschritt nicht nur praxisnah dokumentiert und einheitlich ausgeführt, er wird auch ständig weiterentwickelt und optimiert. Neu gewonnene Erfahrungen aus dem Arbeitsalltag werden durch eine Feedbackschleife an den Inhaltsverantwortlichen weitergeleitet und gelangen so wieder in das Wissensdokument. Die automatische Verteilung des Wissens sichert den gemeinsamen Zugang zu allen Veränderungen und gleichzeitig eine qualitativ hochwertige Ausführung in der Praxis.



## → Wissen aus der Praxis sichern

Praxisferne Inhalte und veraltetes Wissen dürfen nicht in einer Wissensdatenbank gesichert werden. Damit das nicht geschieht, müssen feste Regeln definiert und umgesetzt werden. Bei WBI Wissensmanagement ist der Inhaltsverantwortliche eines WiDoks auch gleich jener Mitarbeiter, der die operative Verantwortung über das Thema trägt. Er ist dafür zuständig, dass die festgehaltenen Schritte im WiDok auch in der Praxis umgesetzt werden. Zugleich muss er dafür sorgen, dass neue, optimierte Maßnahmen aus dem täglichen Betrieb, im WiDok erfasst werden.

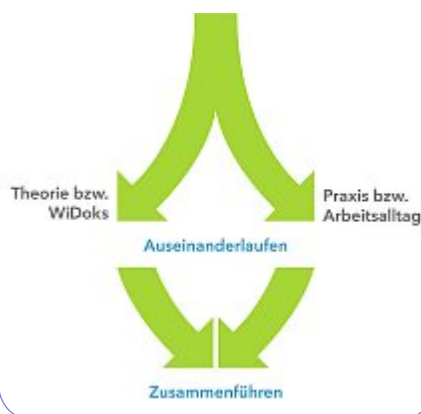
Es ist Aufgabe der Führungskraft, geeignete Wissensarbeiter zur Erfassung von WiDoks auszuwählen. So kann es notwendig sein, die Verantwortung über ein Wissensdokument abzugeben bzw. an einen anderen Mitarbeiter zu delegieren. Das ist beispielsweise dann der Fall, wenn sich der Inhaltsverantwortliche zwar für den Inhalt verantwortlich fühlt, aber im Alltag nicht (mehr) für die Umsetzung zuständig ist. Ferner kann es vorkommen, dass ein Mitarbeiter die Aufgabe in der Praxis sehr gut erledigt und stetig seine Vorgehensweise optimiert, aber wenig auf Wissensmanagement hält und daher seine WiDoks nicht regelmäßig pflegt. Eine Führungskraft muss diese Probleme erkennen und geeignete Schritte setzen, damit die richtigen Personen auch die richtigen Dokumente verantworten.

## → Wissen an die Realität anpassen

Das Qualitätsprinzip von WBI Wissensmanagement sieht vor, dass bei Abweichungen zur Realität die Inhalte eines Wissensdokuments sofort geprüft werden müssen. So kann es vorkommen, dass die Handlungsanweisungen aus der Wissensdatenbank besser sind, als die in der Praxis ausgeführten Schritte. Hier ist der Inhaltsverantwortliche des Dokuments und die Führungskraft dafür verantwortlich, dass alle Mitarbeiter nach Anweisungen im Dokument handeln. Die Realität muss hier an die Theorie aus dem Wissensdokument angepasst werden. Aufgrund unterschiedlicher Faktoren, die bisher im Dokument nicht berücksichtigt wurden, kann es jedoch auch sein, dass die Praxis eine bessere

Vorgehensweise darstellt, als das WiDok. Hier ist der Wissensarbeiter als IV dafür zuständig, dass diese Faktoren auch im Dokument berücksichtigt werden. Er muss daher das WiDok an den Arbeitsalltag anpassen.

### → Theorie und Praxis müssen immer wieder zusammengeführt werden



Es ist notwendig sicherzustellen, dass Theorie und Praxis immer wieder abgeglichen und zusammengeführt werden. Nimmt eine Führungskraft im Unternehmensalltag z.B. in Meetings, ständig Bezug auf Inhalte der Wissensdatenbank, kann ein Realitätsverlust mehrheitlich vermieden werden. Dadurch werden die WiDoks ständig automatisch mit dem Alltag abgeglichen und deren Inhalte überprüft. Gleichzeitig fördert das ständige Hinweisen auf Wissensdokumente durch die Führungskraft, das Bewusstsein für Wissensmanagement.

## → Veränderungsprozesse anregen

Die dynamische Umwelt erfordert eine ständige Anpassung und dadurch kontinuierliche Verbesserungen innerhalb eines Unternehmens. Eine lebendige Wissensdatenbank hilft, Veränderungen schnell in der Praxis umzusetzen. Erfasste Abläufe, Richtlinien und Prozesse etablieren sich und werden mit der Zeit zur Routine. Bei Umstrukturierungen können neue Schritte oder optimierte Verfahren einfach in dem zuständigen Dokument angepasst werden. Durch eine automatische Benachrichtigungsfunktion erhält jeder Mitarbeiter zeitgleich den Hinweis, dass

sich in seinem Bereich etwas verändert hat. Da es für jedes Thema einen Verantwortlichen gibt, können Rückfragen direkt an den Inhaltsverantwortlichen gestellt werden. Das erleichtert die Umsetzung und schafft gleichzeitig Akzeptanz. WBI Wissensmanagement unterstützt hier die Führungskräfte sowie die Geschäftsführung maßgeblich, da Veränderungen stets effektiv an die dafür verantwortlichen Personen weitergeleitet werden.

Starten Sie schon heute und überlegen Sie sich, welche Mitarbeiter die Verantwortung über wichtige Themengebiete in Ihrem Unternehmen tragen. Lassen Sie erste Wissensdokumente erfassen und verwenden Sie diese als Basis für alle folgenden Gespräche im Team.

## → Der Autor



*Guntram Meusburger übernahm 2007 die Geschäftsführung der Meusburger Georg GmbH & Co KG. Aus einem intuitiven Wissensmanagement entwickelte er mit WBI Wissensmanagement eine branchenübergreifende, wissensorientierte Managementmethode, die auch von anderen Unternehmen adaptiert werden kann und bereits mehrfach erfolgreich eingesetzt wird.*

✉ meusburger@  
wissensmanagement.net

## → Ausblick

**i** Lesen Sie in der kommenden Ausgabe welche Rollen und Funktionen bei der Umsetzung von Wissensmanagement eingenommen werden. Erfahren Sie, was die Eigenschaften eines Wissensmanagers sind und welche Rolle Sie übernehmen können.