

Wissensmanagement: Warum

Anbieter von diversen Lösungen setzen verstärkt auf Künstliche Intelligenz (KI) und suggerieren dabei, dass smarte Algorithmen allein ausreichen, um Wissen effizient nutzbar zu machen. Doch die Realität sieht anders aus: KI verändert die Wissensarbeit zwar grundlegend – und das bereits heute – doch sie kann nur so gut arbeiten wie die Qualität des zugrunde liegenden Wissens. Jedoch ohne klare Prozesse zur Wissenssicherung, Aktualisierung und Integration in den Alltag bleibt auch die beste Technologie wirkungslos.

Wissen, das nicht genutzt wird, ist wertlos

Unternehmen investieren erhebliche Summen in Server, digitale Ablagen, Collaboration-Tools und Dokumentenmanagement-Systeme. Doch die Vorstellung, dass damit Wissensmanagement automatisch funktioniert, ist trügerisch. In vielen Fällen bleibt Wissen zwar gespeichert, aber ungenutzt, veraltet oder schwer auffindbar. Das Ergebnis sind ineffiziente Prozesse, redundante Arbeit und die steigende Abhängigkeit von wenigen Wissensträgern.

Moderne Wissensarbeit erfordert mehr als eine zentrale Ablage. Wissen muss aktiv verknüpft, regelmäßig überprüft und im Arbeitsalltag angewendet werden. Fehlen diese Mechanismen, wird Wissen schnell zu einer Belastung statt zu einer Ressource.

Wo klassische Lösungen an ihre Grenzen stoßen

Viele Unternehmen setzen auf bekannte Software-Lösungen, um Wissen zu verwalten. Systeme wie SharePoint, OneNote oder Wikis spielen dabei eine wichtige Rolle, da sie eine solide Grundlage für die Speicherung und Zusammenarbeit bieten. Sie wurden jedoch nicht primär für strategisches Wissensmanagement entwickelt.

Dokumentenmanagement-Systeme ermöglichen die sichere Speicherung von Geschäftsbelegen, doch Wissen bleibt oft fragmentiert in einzelnen Dateien. Ohne weiterführende Mechanismen zur intelligenten Suche oder Verlinkungen von Inhalten kann das volle Potenzial vorhandener Informationen nicht ausgeschöpft werden.

Wikis bieten eine offene und kollaborative Plattform, die Mitarbeitende dazu ermutigt, Wissen zu dokumentieren. Doch ohne klare Governance und Struktur entstehen mit der Zeit unübersichtliche Informationssammlungen, in denen relevante Inhalte schwer auffindbar sind oder mehrfach in unterschiedlichen Versionen existieren.

SharePoint als leistungsstarkes Dokumentenverwaltungssystem wird häufig zur Ablage von Unternehmenswissen genutzt. Die Komplexität in der Administration, insbesondere bei Rechtevergabe und Strukturierung, macht es

jedoch schwierig, ein einheitliches, lebendiges Wissensmanagement zu etablieren.

OneNote und ähnliche Notiz-Apps sind ideal für individuelle Wissenssammlungen, doch sie sind oft isoliert und werden nur begrenzt mit Kolleginnen und Kollegen geteilt. Der Informationsaustausch bleibt auf bestimmte Gruppen beschränkt, wodurch Wissen nicht unternehmensweit genutzt werden kann.

Diese Lösungen bieten wichtige Funktionen für die Speicherung und Organisation von Informationen. Doch strategisches Wissensmanagement erfordert zusätzlich Mechanismen, die sicherstellen, dass Wissen kontinuierlich gepflegt, kontextbasiert verknüpft und in den täglichen Arbeitsablauf integriert wird.

Wie modernes Wissensmanagement funktioniert

Ein professionelles Wissensmanagement-System geht über die bloße Ablage von Informationen hinaus. Es schafft eine strukturierte Umgebung, in der Wissen nicht nur verwaltet, sondern aktiv genutzt und weiterentwickelt wird.

01 Wissen gezielt bereitstellen statt nur speichern: Wissen entfaltet seinen Wert erst dann, wenn es zum richtigen Zeitpunkt und im richtigen Kontext zur Verfügung steht. Eine semantische Suchtechnologie sorgt dafür, dass relevante Inhalte nicht nur gefunden, sondern auch thematisch verknüpft werden. Statt mühsam durch Ordnerstrukturen zu navigieren, erhalten Mitarbeitende automatisch Vorschläge für verwandte Dokumente, Experten oder Projekte, die sich bereits mit ähnlichen Fragestellungen befasst haben.

02 Qualitätssicherung durch kontinuierliche Aktualisierung: In vielen Unternehmen veraltet Wissen schnell, weil keine festen Mechanismen zur regelmäßigen inhaltlichen Überprüfung existieren. Systematisches Versionsmanagement stellt sicher, dass veraltete Informationen erkannt und ersetzt werden. Verantwortlichkeiten für einzelne Wis-

viele Firmen noch scheitern

sensgebiete sind klar definiert, sodass immer nachvollziehbar ist, wer für die inhaltliche Pflege zuständig ist.

Automatische Erinnerungen an die regelmäßige Überprüfung von Inhalten verhindern, dass Wissen in den Hintergrund gerät. Durch eine Wiedervorlage wird sichergestellt, dass das einmal erfasste Wissen kontinuierlich gepflegt wird.

03 Integration in bestehende Arbeitsabläufe: Ein effizientes Wissensmanagement sollte sich nahtlos in den bestehenden Arbeitsalltag einfügen. Mitarbeitende sollten nicht nach Informationen suchen müssen – relevante Inhalte sollten dort bereitgestellt werden, wo sie benötigt werden. Dazu müssen Wissenslücken vom System bewusst aufgezeigt und Wissen frühzeitig erfasst werden. Wissensmanagement darf keinen lästigen Mehraufwand darstellen – die Vorteile für die WissensträgerInnen müssen ihnen bewusst sein.

04 Verbindlichkeit schaffen und Verantwortung klären: Ein häufiges Problem in der Wissensverwaltung ist, dass nach dem initialen Aufbau niemand mehr für die Pflege der Inhalte verantwortlich ist. Wissensmanagement kann jedoch nur nachhaltig funktionieren, wenn zwischen Mitarbeitenden, Prozessen und Inhalten eine klare Verknüpfung besteht.

Ein modernes System sorgt dafür, dass Inhalte nicht anonym abgelegt, sondern mit einer verantwortlichen Person oder Rolle verbunden sind. Diese Verbindlichkeit erhöht die Qualität der Informationen und stellt sicher, dass Wissen nicht nur erfasst, sondern auch aktiv genutzt wird.

05 Unternehmenskultur als Erfolgsfaktor: Die beste Technologie nützt wenig, wenn Wissensmanagement nicht in der Unternehmenskultur verankert ist. Mitarbeitende müssen dazu motiviert werden, Wissen aktiv zu teilen und weiterzugeben.

Dafür sind nicht nur Schulungen und klare Richtlinien zur Wissenssicherung notwendig, sondern auch eine Umgebung, die den Austausch fördert. Unternehmen, die erfolgreich Wissensmanagement betreiben, setzen auf einfach zugängliche und intuitive Systeme, die den Mitarbeitenden die Arbeit erleichtern, anstatt sie mit zusätzlichen Dokumentationsaufgaben zu belasten.

Fazit: Von der einfachen Ablage zur intelligenten Wissensbasis

Klassische Tools wie SharePoint, OneNote oder Wikis spielen eine wichtige Rolle in der digitalen Informationsverwaltung, doch sie reichen für ein ganzheitliches Wissensmanagement nicht aus. Unternehmen, die Wissen gezielt managen, profitieren von schnelleren Entscheidungsprozessen, kürzeren Einarbeitungszeiten und einer reduzierten Abhängigkeit von Schlüsselpersonen.

Gerade in Zeiten hoher Fluktuation und Fachkräftemangels wird es immer wichtiger, Wissen so zu dokumentieren, dass es nicht nur gespeichert, sondern strategisch nutzbar gemacht wird. Eine durchdachte Wissensmanagement-Strategie sorgt dafür, dass Wissen genau dann verfügbar ist, wenn es gebraucht wird – und somit einen echten Mehrwert für das Unternehmen schafft.



Der Autor:



Wilfried Huchler beschäftigt sich seit mehreren Jahren mit den Themen Software, Digitalisierung und Wissensmanagement. Bis April 2023 leitete er die Business Unit „Software & Consulting“ bei der Meusburger Georg GmbH & Co. KG in Wolfurt – einem international tätigen Unternehmen mit rund 1.600 Mitarbeitenden weltweit. Im Frühjahr 2023 übernahm er schließlich erfolgreich die Geschäftsführung des Meusburger Spin-offs, der WBI Wissensmanagement GmbH, mit Firmensitz in Hohenems/Österreich.

✉ huchler@wissensmanagement.net