



Alle Mitarbeitenden müssen leichten Zugang zum Wissensmanagementsystem bekommen, selbst wenn sie nicht am Rechner arbeiten.
Bild: ThisIsEngineering/Pexels

Wissen muss aktiv geteilt werden

Wo Wissen aktiv geteilt wird, steigen Qualität und Effizienz der Arbeit. Doch wie stellt man das Wissen einer ganzen Organisation für alle verfügbar und stets aktuell dar? Wie lässt sich Wissen überhaupt systematisieren, steuern, kurz: managen?

Allein aufgrund des demographischen Wandels beklagen laut Statistischem Bundesamt 46,3 Prozent der Unternehmen einen Fachkräftemangel und das Absinken des Wissensstands der eigenen Fachkräfte (15 Prozent). Die logische Ableitung lautet: Das vorhandene Wissen muss dokumentiert werden – und noch viel wichtiger, es muss für die Mitarbeitenden nutzbar gemacht werden.

Ein Qualitätsmanagement (QM) kann tatsächlich helfen, die Wissenslücken zu füllen, denn Wissensmanagement (WM) ist eine Teildisziplin. Der ISO-Standard 30401 »Knowledge Management Systems – Requirements« formuliert übergeordnete Managementprinzipien zum Umgang mit Wissen entsprechend der »High Level Structure«, einer Grundstruktur für Managementsystemnormen.

Oft ist das leider reine Theorie, weil es in der Praxis am mangelnden Input beziehungsweise der Nutzung durch die Mitarbeitenden scheitert. Oder auch, weil die QM-Beauftragten die Norm missverstanden und ein umständliches System aufgesetzt haben.

Richtig eingesetzt und angewandt wird es zum lebendigen WM – Bereicherung anstelle eines lästigen Aufwandes. Wie ge-



Kontakt:
Johannes Woithon
Gründer und
Geschäftsführer
orgavision GmbH
10787 Berlin
www.orgavision.com

lingen Implementierung und Umsetzung eines Wissensmanagementsystems (WMS) konkret? Entscheidend für den Erfolg sind drei Faktoren.

Kommunizierte Vision

Um ein WMS zielgerichtet aufzubauen, braucht es erstens vorab eine klare Vision und feste Ziele. In erster Linie ist die Unternehmensleitung gefragt, sich zu überlegen, warum dieser Schritt wichtig ist, welche Ziele erreicht werden sollen und wie sich der Erfolg am Ende bemisst. Auch die Mitarbeitenden gilt es bei diesen Überlegungen einzubinden. Für sie muss klar sein, warum das Unternehmen sich mittels WM professionalisiert und inwiefern es für das

eigene Team und einen selbst hilfreich ist. Erst durch das Verständnis und den Input der Mitarbeitenden wird das WMS lebendig. Ein begleitendes Change Management vergrößert die Wahrscheinlichkeit auf Erfolg.

Durch Partizipation begeistern

Der zweite Erfolgsfaktor heißt Partizipation. Wie begeistert man die Belegschaft für QM und WM? Erneut ist die Unternehmensführung gefragt. Ihr Auftrag ist es, den Mitarbeitenden zu vermitteln, dass ihr Beitrag nicht allein eingefordert, sondern auch gewürdigt wird.

Erreicht wird dies ausschließlich dort, wo eine vertrauensvolle Fehlerkultur herrscht. Das Motto lautet: »Ich weiß etwas nicht – macht aber nichts, denn ich weiß ja, wo ich die Information finde.« Für den Einstieg bewährt haben sich Mitmach- und Gamification-Ansätze. So entsteht ein Gemeinschaftsgefühl. Der eigene Beitrag für das Unternehmen wird sichtbar und erfährt Wertschätzung.

Organisationsweiter Zugriff

Allen Mitarbeitenden müssen drittens die nötigen Ressourcen zur Verfügung stehen, andernfalls bleibt die Partizipation auf der Strecke. Der barrierefreie Zugriff und eine leichte Nutzung sind Grundvoraussetzungen für eine rege Beteiligung.

Das beginnt mit der zeitsparenden Anmeldung und wird bei der Bedienbarkeit fortgeführt. Auch weniger software-affine Mitarbeitende verfügen über wertvolles Wissen – um es in einem WMS zu teilen, muss die Software intuitiv bedienbar sein.

Bei Industrieunternehmen ganz besonders wichtig: Nicht jeder Mitarbeitende arbeitet am Rechner – dennoch sollten sie leichten Zugang zum WMS haben, beispielsweise über mobile Applikationen. Darüber hinaus gilt: Je mehr Menschen im Unternehmen Zugriff auf das System haben, desto größer ist der geteilte Wissensschatz.

In vielen Unternehmen findet Wissensmanagement bis heute papiergebunden oder im Mix mit digitalen Strukturen statt. Das ist ineffizient und birgt das Risiko, dass Informationen nicht alle relevanten Personen zum richtigen Zeitpunkt erreichen. Auch Software, die zur Dokumentation dient, aber komplex in der Anwendung oder nur für wenige im Unternehmen zugänglich ist, verbessert die Lage nicht.

Wissen muss leicht verfügbar sein, es muss schlichtweg partizipativ werden. So betrachtet sind QM und WM weder dröge, noch müden sie für die Mitarbeitenden in Mehraufwand. Im Gegenteil: Sie werden zur Grundlage für die hohe Qualität eines Produkts oder eines Services.