

Das Wir-Wissen-Unternehmen

Am 08.-09.10.2008 in Frankfurt

Mehr Motivation, mehr Leistung, weniger Stress

Kurt Jürgen Göhl, DENKHAUS®, Argenbühl,
DENKHAUS® für NEUE MÄRKTE® GmbH

Abstract: *Wissen im Unternehmen wird fahrlässig unterschätzt. Wer das richtige, am richtigen Ort, zur richtigen Zeit weiß, arbeitet stressfreier. Doch nur in wenigen Unternehmen ist das Realität. Wissen, oder besser dessen Enthaltung oder Verdrehung wird in deutschen Unternehmen häufig bewusst und Unbewusst zur Ausgrenzung von Kollegen eingesetzt. Dieser Beitrag ist für die Praxis und ein Auszug aus dem Konzept Das Wir-Wissen-Unternehmen, das den Innovationspreis 2008 der Initiative Mittelstand erhielt.*

Das Vortragsangebot ist eine Präsentation eines Lösungsangebotes und ist am ehesten dem Leitthema Einsatz von Wissensmanagement am eigenen Arbeitsplatz zuzuordnen und richtet sich an Einsteiger, fortgeschrittene Anwender, professionelle Anwender, Management.

Tags:

Informationsmobbing, Mobbing, Unternehmenswissen, Motivation, Suchen-Finden, Wissen, Wissensmanagement, Demografiefrage, Bauchentscheidungen

1. Wissen als Machtfaktor

Jedem ist es schon passiert und unangenehm aufgestoßen: Vom Chef oder Kollegen erhält man Informationen, die einen zunächst in die Irre führen. Würde man da nicht recherchieren wäre das Ergebnis so, wie von den Initiatoren erwartet. Wieder ein Strich in der unsichtbaren Abschlusliste.

Schlimm aber, wenn man an die wichtigen Informationen oder an zum Projekt wichtiges Wissen durch das „Unternehmenswissen“ nicht herankommt.

2. Wissen als Barriere gegen Mobbing

Gleiche Situation wie vor doch die Informationsqualität kann durch aufbereitetes, jedem zugängliches Wissen aus dem Wissenspool oder dem Wissens-Wiki in kurzer Zeit herausgezogen werden. Der Intrigant würde es vermutlich nicht erst versuchen, weil es schnell auffliegt, vorausgesetzt der Empfänger nutzt den Wissenspool.

3. Wer sucht, der findet häufig zu spät

Laut einer Gallup-Untersuchung aus dem Jahre 2007 sucht jeder Mitarbeiter eines europäischen Unternehmens 67 min nach Informationen. Das ist ein Motivationsbremser aber schlimmer noch, Ressourcenverschwendung im höchstem Masse und schädigt das Unternehmen, auch finanziell.

Manch ein Chef und manch eine Führungskraft ringt ob der Informationsüberflutung und blockt ab. Ergebnis: Auch hilfreiche Anfragen und Angebote erreichen diese Abblocker nicht mehr. Auch googeln hilft da nicht, denn das Suchergebnis ist wie Kraut und Rüben und muss erst sondiert und gefiltert werden.

4. Wissen, die Ressource Nr. 1

Seit Beginn der ersten Hochkultur vor ca. 6.000 Jahren ist Wissen die Triebfeder für Wohlstand und Macht. Und Wissen wurde gehütet wie ein Schatz. Es scheint, dass in unserer Wissens und Informationsgesellschaft mit der Flut an Informationen und Wissen eine Inflationierung von Wissen eingetreten ist. Ist den Unternehmen, vor allem im Mittelstand Wissen nichts mehr Wert oder hat man aufgrund des fehlenden Überblickes bereits kapituliert? Denn, mit dem Thema Wissensmanagement können 8 von 10 Chefs mittelständischer Unternehmen nichts anfangen.

5. Was ist Wissensmanagement?

Es gibt (noch) keine allgemein akzeptierte Definition über Wissensmanagement:

Ich stelle Ihnen meine Definition vor. Nur was jeder versteht, kann Wissensmanagement befördern.

Wissen ist die Fähigkeit eines Menschen nachvollziehbare Gedanken zu entwickeln und zu speichern, die sich in der Praxis auch für Mitmenschen bewähren.

Wissensmanagement ist das Steuern und Organisieren von Informationen und Wissen für den Menschen, um schnelleren und konkreten Überblick über ein Thema oder Aufgabenstellung aus technischem, geisteswissenschaftlichen oder verwaltungstechnischen Bereichen zu bekommen und profunde, nachvollziehbare und nachhaltige Entscheidungen treffen zu können, die jederzeit nachvollziehbar das Ziel und damit optimale Wirkung erreichen.

Ich meine, hier tritt Verstand gegen Bauchgefühl an. Der Bauch entscheidet aber heute so und morgen so. Auf die Frage: Warum? Keine Ahnung!

6. Das Wir-Wissen-Unternehmen

Ich habe einen Traum: Es gibt im Unternehmen einen gescheiterten, wissensdurstigen und dienenden Menschen, nennen wir ihn Wissensmanager, der sich nichts sehnlicher wünscht, als dass Chef und Kollegen morgens gut gelaunt in das Unternehmen gehen, jeder das, was er zur schnellen und effizienten Bewältigung seiner Aufgaben braucht, auf Knopfdruck bekommt und sich mehr Gedanken um das Wohl seiner Kunden und des Unternehmens machen kann. Jeder Mitarbeiter dieses Unternehmens ist oder wird durch die vom Unternehmen zur Verfügung gestellten Informationen kompetent, ja, er wird zum Experten (siehe auch das DENKHAUS®-Experten-Wissens-System). Alle, Chef wie Führung und Mitarbeiter füttern das Unternehmenswissen, es wird vom Wissensmanager sortiert, ergänzt, aktualisiert, komprimiert, gebildet, geschützt ... und steht, je nach Relevanz und Aufgabe, in Echtzeit zur Verfügung. Mobbing würde auf das rein zwischenmenschlich reduziert, die Qualität der Arbeit würde nicht darunter leiden, weil der Einzelne unabhängige Informationen und Wissen aus der EDV bekommt. Endlose Besprechungen und Wiederholungen würden auf Zielorientierung umgestellt, an Stelle sich über unterschiedliche Erfahrungen und Halbwissen zu streiten. Krankheitsbedingte Ausfälle von Know-how-Trägern können besser überbrückt werden und der Spruch: „ Herr Meier ist leider erkrankt und wir wissen nicht wann er wieder kommt“ hat nichts Bedrohliches mehr, weil die Projekte und Arbeiten von Herrn Meier transparent sind und ein Kollege dem Kunden mit seiner Kompetenz und dem Unternehmens-Wissen von Herrn Meier weiterhelfen kann. Die Demografiefalle könnte Ihren ärgsten Schrecken verlieren. Und Chef und Kollegen verlassen am Abend noch besser gelaunt das Betriebsgelände, weil Heute, war ein guter Tag!

Träumen Sie noch? Ich nicht, ich arbeite bereits an der Realisierung, so dass dieser Traum in vielen Unternehmen, mit dem DENKHAUS®-Wissen, Realität wird.

7. Die Umsetzung am Beispiel eines Produktionsbetriebes - ein Auszug

- Entscheidung der Geschäftsführung und der Führung mit Zustimmung des Betriebsrates: Wir wollen ein Wir-Wissen-Unternehmen werden und eine Wissenskultur pflegen
- Beauftragung eines Wissenscoaches auf Zeit.
- Einsetzen eines Wissensmanagementteams; Rechtevergabe
- Feststellen der Wissensketten und Abläufe, wie lange braucht der Informationsfluss; Benchmarking nach Katalogkriterien (vorher und nachher am eigenen Unternehmen)
- Wie leistungsfähig ist die EDV? Wo sind Wissensbremsen?
- Aufbauen einer allgemein verbindlichen Informationsstruktur und eines Dateisystems
- Vergabe der Zugriffsrechte
- Sichtung von gedrucktem Wissen und Überführung in digitaler Form
- Katalogisierung, Indexierung, Verschlagwortung von Informationen und Wissen
- Was ist das Unternehmensrelevanzwissen? Abgleich mit Stand der Technik und neusten Ergebnissen; Schutz des Relevanzwissens vor unbefugtem Zugriff
- Festlegung von Aktualisierungs- und Recherche-Zeiträumen
- Aufbau eines Wissenspools und Verpflichtung zur beständigen Fütterung; Pflege durch Wissensmanagementteam
- Einführung von mächtiger Content Management und Search-Engine-Software
- Implizites in explizites Wissen (Datenbank) überführen
- Benchmark und Vergleich mit erstem Benchmarkergebnis.
- Nachjustierungsphase
- Abschlußprotokoll
- Laufende Pflege durch Wissensmanagementteam

Literatur

[November 2007] Göhl, Kurt Jürgen: Das Wir-Wissen-Unternehmen

[April 2008] Göhl, Kurt Jürgen: DENKHAUS®-Experten-Wissens-System