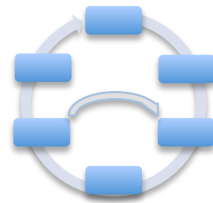


Systematischer Wissenstransfer

in der betrieblichen Praxis



© 2015 Dipl.-Ing. Dr. Angelika Mittelmann
Wissensmanagement-Tage 2015 Krems



Warum systematischer Wissenstransfer



- Steigerung der Demografiefestigkeit
- Senkung des Fehlerrisikos bei Personalausfall
- Wissensmanagement-Forderungen der ISO 9001:2015

„Die lernende Organisation ist ein Gebot der Stunde!“



Spontaner Wissenstransfer

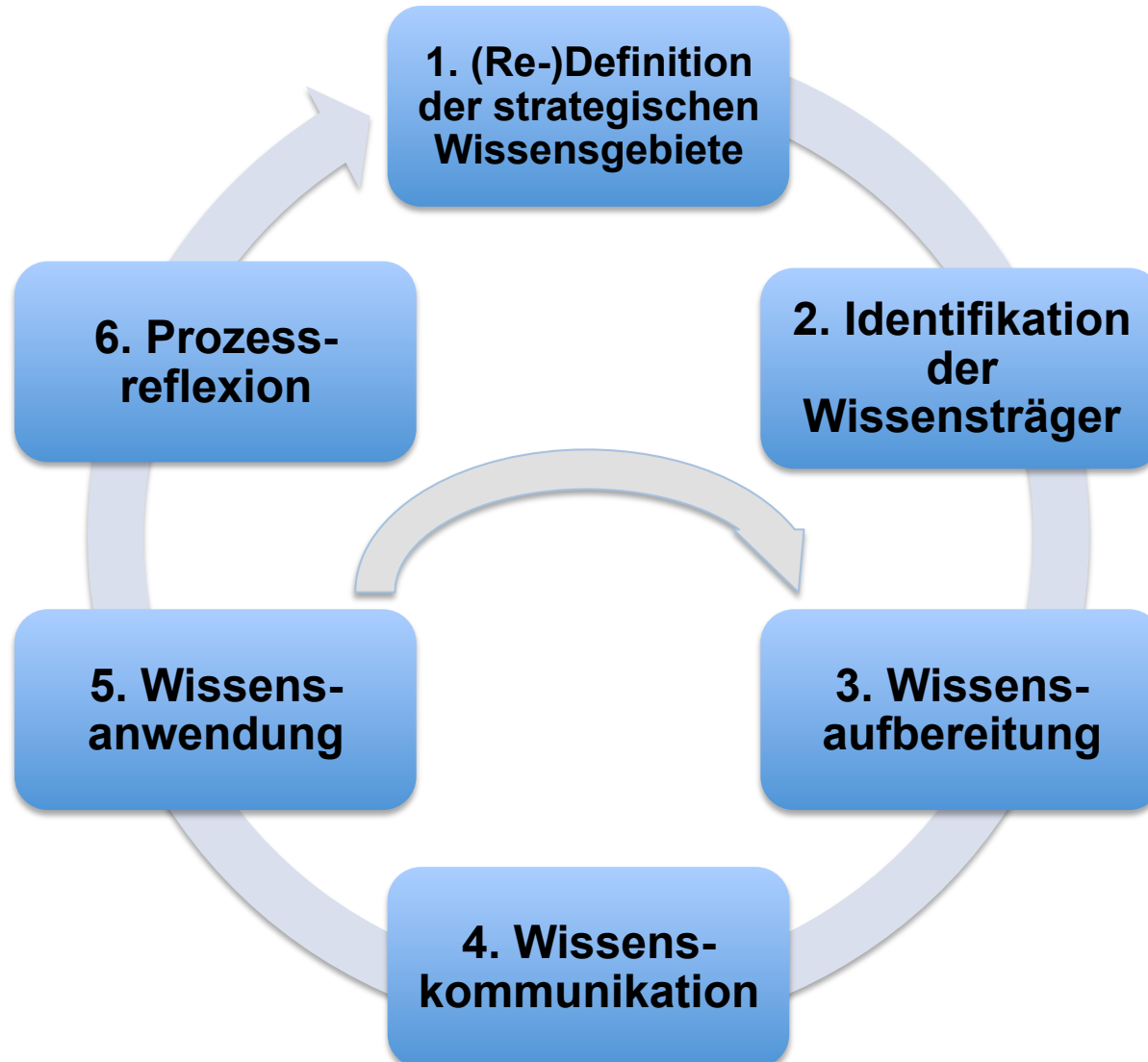


- passiert zufällig
- zwischen Personen, die sich gut kennen
- in vielen Fällen keine Verschriftlichung
- Nachhaltigkeit nicht sichergestellt

„Unterstützender Prozess, fördern statt unterbinden!“

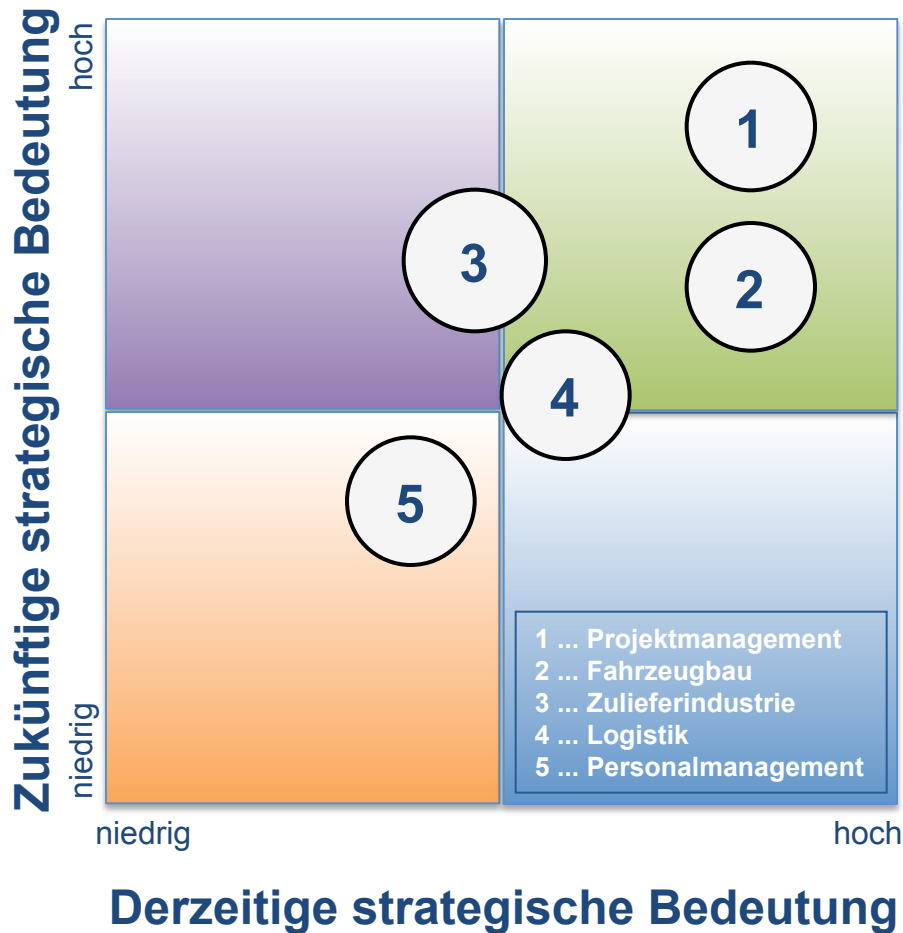


Systematischer Wissenstransfer





1. (Re-)Definition strategischer Wissensgebiete



- Festlegung durch Top-Management
- Ableitung aus den Unternehmenszielen
- Ganzheitliche Betrachtung

„Wissensträger in allen Geschäftsprozessen notwendig!“



2. Identifikation der Wissensträger

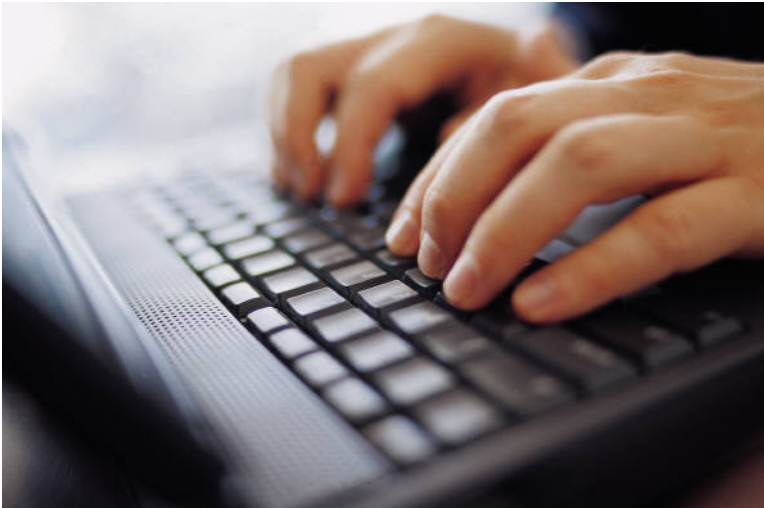


- durch die jeweiligen Führungskräfte
- in Mitarbeitergesprächen
- oder durch Interviews:

„Wen kontaktierst du am häufigsten zu diesem Wissensgebiet?“



3. Wissensaufbereitung



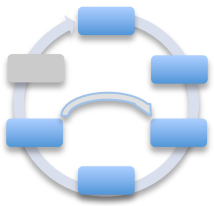
- Aufteilung in „verdaubare Happen“ und klare Sprache
- Erfahrungswissen heben (zB mit *Story Telling*, *Lessons Learned Prozess*)
- Dokumentationsformen: *Erfahrungsgeschichten*, *Empfehlungen*, *Vorlagen*, *Checklisten*



4. Wissenskommunikation



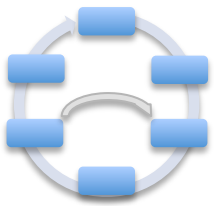
- Veröffentlichung der Inhalte
zB im Intranet
- Identifizierung von passenden
Empfängern
- Weitergabe in mündlicher Form
zB in *Wissensmeetings* oder
Lernforen



5. Wissensanwendung



- Regelmäßige Anwendung im Arbeitsalltag
- Begleitung durch Führungskraft
- Einsatz der Wissensträger als *Fach-Mentoren* bei schwierigen Wissensgebieten



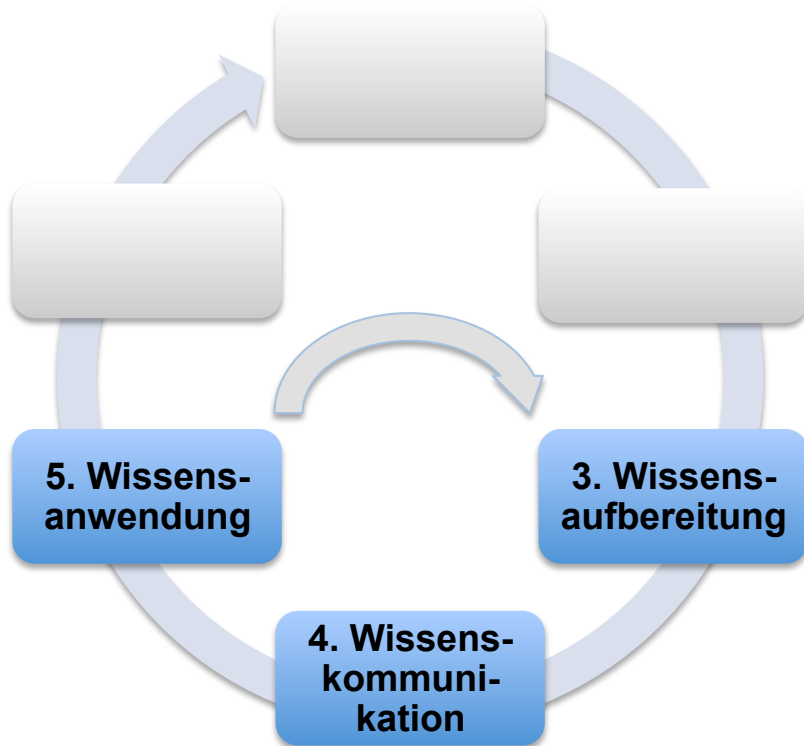
6. Prozess-Reflexion



- Überprüfung auf Relevanz im jährlichen Strategiegelgespräch des Top Managements
- Kritische Betrachtung der Kompetenzentwicklung durch Management
- Überprüfung der Aktualität der Inhalte durch Wissensträger



Implementierungshinweise



„Die kleine Lernschleife“

- Stufenweise Einführung
- Start mit Wissenskomm. & -anwendung
=> *Wissensstafette* o.ä.
- Hinzufügen Wissensaufbereitung
=> kleine Lernschleife
- Vollendung durch Prozess-Reflexion & strat. Wissensgebiete
- Etablierung von Kompetenzmanagement und *wissensorient. MAG*



Referenzen

Erlach, Christine; Orians, Wolfgang; Reisach, Ulrike (2013): Wissenstransfer bei Fach- und Führungskräftewechsel. Erfahrungswissen erfassen und weitergeben. München: Hanser.

Klug, Claudia (2015): Demografiefeste Personalpolitik bei der Bausparkasse Schwäbisch Hall. In: wissensmanagement 1/2015, S. 12-13.

Mittelmann, Angelika (2011). Werkzeugkasten Wissensmanagement. Norderstedt: Books on Demand, ISBN 978-3-8423-7087-6.

Mittelmann, Angelika (2011). Systematischer Wissenstransfer – eine betriebliche Notwendigkeit. In: GfWM THEMEN, Ausgabe 1, Dezember 2011, S. 4-9.

North, Klaus; Brandner, Andreas; Steininger, Thomas (2015): Die neue ISO 9001:2015 – Wissensmanagement wird Pflicht! In: wissensmanagement, 2/2015, S. 20-23.

Seren, Paul; Dückert, Simon (2006): Die Methode Expert Debriefing. http://www.cogneon.de/Download/COGNEON-Paper_-_Schaeffler-Lernende-Organisation_-_Knowtech-2006.pdf, Abruf: 30.10.2011.