

## Wissensmanagementsysteme am Arbeitsplatz – die innovative Form der Wissensvermittlung

job-trainer.net

Wissen generieren und weitergeben

In diesem Beitrag erfahren Sie wie Wissensmanagement am Arbeitsplatz funktioniert, welche Vorteile das Wissensmanagementsystem Job-Trainer Unternehmen bietet und welche Formen der Wissensvermittlung in Unternehmen praktiziert werden.

**Zur Autorin:**

*Dipl.-BW- Helga Weiß ist Geschäftsführerin der HWU | Helga Weiß Unternehmensberatung, Windhagen. Seit 16 Jahren löst Dipl.-Bw. Helga Weiß mit einem Team von erfahrenen Trainer/-innen und Prozessmanager/-innen Aufgabenstellungen in den Bereichen Organisations- und Personalentwicklung für Industrie- und Dienstleistungsunternehmen. Markenzeichen ist die Verknüpfung von Betriebswirtschaft, Psychologie und IT. Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.info-hwu.de](http://www.info-hwu.de) und [www.job-trainer.net](http://www.job-trainer.net).*

## Inhaltsverzeichnis

<b>Wissensmanagement am Arbeitsplatz – die innovative Form der Wissensvermittlung</b> .....	<b>3</b>
<b>Wissen als Wettbewerbsvorteil</b> .....	<b>3</b>
<b>Das Lern- und Wissensmanagementsystem job-trainer.net</b> .....	<b>3</b>
<b>Ein Passwort genügt!</b> .....	<b>4</b>
<b>Nutzen für das Unternehmen</b> .....	<b>4</b>
<b>Einsatzgebiete</b> .....	<b>5</b>
Beispiele für Anwendungen im „internen Schulungsbereich“ .....	5
Anwendungsbeispiel „Unterweisungen für Mitarbeiter“ .....	5
Vorgehen zur nachhaltigen Sicherung von in Trainings erworbenem Wissen .....	5
Online-gestützter kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP-Prozess) .....	6
Aufbau von unternehmensspezifischen Wissensbibliotheken .....	6
Sonderfall Expertenwissen.....	6
<b>Ausblick</b> .....	<b>7</b>

## Wissensmanagement am Arbeitsplatz – die innovative Form der Wissensvermittlung

In diesem Beitrag erfahren Sie wie Wissensmanagement am Arbeitsplatz funktioniert, welche Vorteile es Unternehmen bietet und welche Formen der Wissensvermittlung in Unternehmen praktiziert werden.

### Wissen als Wettbewerbsvorteil

Das unternehmensspezifische Wissen der Mitarbeiter/-innen sowie dessen Umsetzung in die Praxis ist ein machtvolles Instrument um langfristig am Markt bestehen zu können. In Zukunft wird es aber auch aufgrund der demographischen Entwicklung und der zunehmenden Entwicklungsgeschwindigkeit von Produkten und Prozessen immer wichtiger werden erlerntes Wissen unmittelbar mit dem Erleben des Mitarbeiters im Arbeitsprozess zu verzahnen, um die Wirksamkeit von Veränderungen nachhaltig sicher zu stellen.

Hieraus ergeben sich zwei Leitfragen:

- Wie können Unternehmen ihr unternehmensspezifisches Wissen methodisch sichern, didaktisch sinnvoll aufbereiten und den Transfer mitarbeitergerecht gestalten?
- Wie können Unternehmen dem permanenten Zuwachs an Information sinnvoll begegnen?

### Das Lern- und Wissensmanagementsystem job-trainer.net



Eine Antwort auf diese Fragestellung bietet das Lern- und Wissensmanagementsystem „Job-Trainer“. Es organisiert Lernvorgänge und stellt Wissensinhalte zielgruppengerecht auf elektronischem Wege am Arbeitsplatz zur Verfügung. Software und Datenbankinhalte sind auf einem Server gespeichert und somit im ganzen Unternehmen auch an verschiedenen Unternehmensstandorten verfügbar.

Ein weiterer Vorteil ist, dass Wissensinhalte zentral und zeitnah aktualisiert werden können und die Informationen sofort weltweit und rund um die Uhr allen Nutzern zur Verfügung stehen.

## Ein Passwort genügt!

Um den Mitarbeiter/-innen zielgruppengerecht Wissen zur Verfügung stellen zu können, erhalten sie einen personalisierten Zugang zur unternehmenseigenen Lernplattformen und den Wissensdatenbanken an ihrem Arbeitsplatz. Dadurch gelingt eine unmittelbare Verzahnung mit dem Arbeitsprozess. Unternehmensspezifisches Wissen wird dabei zentral über Wissensbibliotheken, Datenbanken und Foren bereitgestellt, welches die Mitarbeiter/-innen zeit- und ortsunabhängig abrufen können. Erfahrungsgemäß erhöht sich die Attraktivität und Wirksamkeit der Wissensvermittlung bei den Mitarbeiter/-innen, wenn Wissen zum Beispiel in Form von Audio- und Filmbeiträgen sowie interaktiven Tests angeboten wird. Die Akzeptanz von Wissensmanagementsystemen ist um so höher, je einfacher und selbsterklärender sie zu bedienen sind. Darüber hinaus wird konzentriertes Arbeiten durch eine attraktive Lernumgebung sowie anregend aufbereitete Wissensinhalte ermöglicht.

## Nutzen für das Unternehmen

Mit dem „Job-Trainer“ bauen Unternehmen Schritt für Schritt Fähigkeiten, Produkte und effizientere Prozesse durch internes und externes Wissen auf und geben es an die Mitarbeiter/-innen weiter. Neuen Mitarbeiter/-innen erleichtert der Wissenszugriff in der Regel den Einstieg ins Unternehmen. Führt er doch zu einer effizienteren Einarbeitung und damit zu einer schnelleren Integration in den Arbeitsprozess. Besondere Bedeutung erlangen Wissensmanagementsysteme dann, wenn unternehmensspezifisches Erfahrungswissen von Mitarbeitern themenspezifisch gesammelt und nutzergerecht angeboten wird. Dieses Vorgehen beugt einem möglichen Verlust von Wissen für das Unternehmen vor z.B. durch gesundheits- bzw. altersbedingtes Ausscheiden von Wissensträgern. Lern- und Wissensmanagementsysteme führen zu einer Vereinfachung von Lernen und zu einem beschleunigten Wissenszugriff, was zu einer Verringerung der Suchzeiten führt. Der Anteil der Fehlerquellen reduziert sich durch homogene Datenbestände. Zeitnahe Aktualisierungsmöglichkeiten reduzieren den Anteil von Doppelarbeiten. Aktuelle Wissensinhalte auf „Knopfdruck“ verändern die Qualität der Kommunikation gegenüber den internen und externen Kunden. Umfassende Rechtesysteme sorgen dafür, dass Mitarbeiter/-innen Zugriff auf die Informationen bekommen, die sie benötigen.

## Einsatzgebiete

Die Verfügbarkeit von Wissen wird mehr und mehr zum Wettbewerbsfaktor, als auch die Geschwindigkeit mittels derer Inhalte nutzergerecht erstellt und aktualisiert (Halbwertszeit von Wissen) werden. Dabei bieten Lern- und Wissensmanagementsysteme vielfältige Einsatzmöglichkeiten zur zielgruppengerechten Wissensvermittlung in Profit- und Non-Profit-Unternehmen.

### **Beispiele für Anwendungen im „internen Schulungsbereich“**

Wissensvermittlungssequenzen mit Texten, Bildern, Filmen, interaktiven Elementen sowie Tests mit qualifiziertem Feedback werden im „unternehmensinternen Schulungsbereich“ in unterschiedlichen Formen angeboten, z.B.

- Produktschulung für interne Mitarbeiter/-innen und Mitarbeiter/-innen im Außendienst
- Einführung neuer Mitarbeiter/-innen
- Technischer Kundensupport
- Projektmanagement
- Ausbildung von Lehrlingen inklusive Leistungstests zur Prüfungsvorbereitung
- Dokumentation von Arbeitsprozessen mit Erläuterungen und Anleitungen (auch bild- und filmgebende Verfahren)

### **„Unterweisungen für Mitarbeiter“**

In einem Unternehmen kam es bei vorgeschriebenen Unterweisungen öfter vor, dass urlaubs-, krankheits- oder arbeitszeittechnisch bedingt nicht immer alle Mitarbeiter/-innen persönlich an der Unterweisung teilnehmen konnten. Um diese Sicherheitslücke zu schließen werden heute regelmäßig wiederkehrende Unterweisungsmaßnahmen in einem Lern- und Wissensmanagementsystem für die Mitarbeiter/-innen bereitgestellt. Die Mitarbeiter/-innen nehmen eigenverantwortlich an der elektronischen Unterweisung teil. Dies stellt sicher, dass die Unterweisung nicht zu einem definierten Zeitpunkt sondern in einem definierten Zeitraum erfolgt. Interaktive Verständnistests dienen der Lernfortschrittskontrolle und der Dokumentation des Erlernten. Disziplinarische Vorgesetzte sind dafür verantwortlich, dass die Mitarbeiter/-innen im definierten Zeitraum die Unterweisung wahrnehmen.

### **Vorgehen zur nachhaltigen Sicherung von in Trainings erworbenem Wissen**

In einem Unternehmen werden regelmäßig Führungskräfte trainings durchgeführt. Im Sinne der nachhaltigen Wirksamkeit werden die Trainingsinhalte im Anschluss an die Qualifizierungsmaßnahme in das Lern- und Wissensmanagementsystems eingestellt. Die Führungskräfte können nun jederzeit per Mausclick die Wissensinhalte nachschlagen und bei Bedarf um eigene Inhalte erweitern. Auch die

Kolleg/-innen die an der Maßnahme urlaubs- bzw. krankheitsbedingt nicht teilnehmen konnten, können auf das Wissen im Bedarfsfall zugreifen. Diese Form des Lernens wird auch „Blended Learning“ genannt und verzahnt das Präsenztraining mit der interaktiven Bereitstellung von Inhalten am Arbeitsplatz.

### **Online-gestützter kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP-Prozess)**

Bei einem online-gestützten KVP-Prozess werden die Mitarbeiter im Sinne der kooperativen Wissensgenerierung aktiv. Die Projektgruppenmitglieder nutzen hierbei das Wissensmanagementsystem als interaktive Arbeitsplattform. In ihrem KVP-Arbeitsraum erarbeiten die Prozessbeteiligten in Gruppen Wissen und Problemlösungen und stellen dieses ihrerseits wiederum anderen Mitarbeiter/-innen zur Verfügung. Über die Zeit entwickelt sich eine umfassende Projektdatenbank mit „Best Practice-Beispielen“. Hier hat die Projektleitung die Aufgabe als Initiator/-in, Moderator/-in und Coach die Projektgruppen zu begleiten und die informative Verzahnung mit dem Arbeitsalltag auch online qualitativ zu überwachen und sicherzustellen.

### **Aufbau von unternehmensspezifischen Wissensbibliotheken**

Unternehmensspezifische Prozesse, Arbeits- und Verfahrensanweisungen können in Wissensbibliotheken abgebildet werden. Wie das im Internet bekannte „Wikipedia“ – welches von Nutzern auf der ganzen Welt freiwillig mit Inhalten gefüllt wird, werden dabei im Wissensmanagementsystem unternehmens- und abteilungsspezifische Wikis erstellt. Grundsätzlich können alle Mitarbeiter/-innen direkt ihr Wissen eingeben. Im Arbeitsalltag hat es sich allerdings aus Qualitätsgründen als sinnvoll erwiesen, den Kreis der Personen, die berechtigt sind Inhalte einzustellen zu begrenzen.

### **Sonderfall Expertenwissen**

Das zur Verfügung stellen von zielgruppengerecht aufbereitetem allgemeingültigen Wissen stellt in Lern- und Wissensmanagementsystemen generell kein Problem dar. Schwieriger ist das „heben“ des Erfahrungswissens (theoretisches Wissen + Handlungswissen) von Experten. Viele Vorgehensweisen solcher Wissensträger werden unbewusst bzw. intuitiv verwendet. Darüber hinaus kann die Preisgabe von Wissen mit der Angst der Mitarbeiter/-innen vor Machtverlust einhergehen. Entscheidend für den Erfolg der Wissensermittlung ist daher die Klarheit über die Zielsetzung und über die damit verbundenen Interessen hinsichtlich der Verwendung des Wissens. Für die Qualität des zu hebenden Wissens ist neben der Erhebungstechnik die Beziehung zwischen den Experten/-innen und den Wissensermittlern/-innen von Bedeutung sowie das Erfahrungs- und Fachwissen der Wissensermittler/-innen. Um das Expertenwissen systematisch und methodisch begleitend zu erfassen und in Wissensmanage-

mentssystemen anwendergerecht abzubilden, gibt es verschiedene Verfahren. Formen der Ermittlung sind z.B. die Eigenbeobachtung bei der Bearbeitung von täglichen Aufgaben bis hin zu Laut-Denk-Protokollen in Form von Audiomitschnitten. Dialogorientierte Ermittlungsformen bilden der Austausch zwischen Wissensermittlern/-innen und dem Experten/-innen z.B. in Form von Interviews, kollegialer Beratung, Fragebogen, Videomitschnitte, Feedback zur Eigenbeobachtung.

## Ausblick

Immer mehr Unternehmen gehen innovative Wege in der Personalentwicklung. Zunehmend setzen sie auf die Verbesserung der zielorientierten Selbstorganisation ihrer Mitarbeiter/-innen und fördern dies mit geeigneten Werkzeugen. Lern- und Wissensmanagementsysteme leisten hierbei einen wertvollen Beitrag im Kampf um die Sicherung des Wissens und der Geschwindigkeit mittels derer Inhalte nutzergerecht erstellt und aktualisiert (Halbzeitwert von Wissen) werden können. Unternehmen verbessern Ihre strategische Position über das Generieren und Weitergeben von Wissen nachhaltig wirksam. Hinsichtlich der technologischen Weiterentwicklungen der Lern- und Wissensmanagementsysteme werden sich in Zukunft sicher noch viele weitere spannende und dem Prozess förderliche Veränderungen ergeben.