

Wissens- management in KMU



click2simi



Warum Wissen in KMU managen?

Motive von Unternehmern (KPMG 2001)

- Produktqualität erhöhen
- Innovationsfähigkeit erhöhen
- Kundennähe verbessern
- Kosten senken
- Produktivität erhöhen
- Kreativität fördern
- Wachstum steigern



Warum Wissen in KMU managen?

Eigenschaften und Vorteile von KMU

- **Schlankes Management / Wenig Hierarchie**
 - Kurze Entscheidungswege
- **Große Identifikation**
 - höhere Bereitschaft für Neues
 - besser Motivation
- **Innovationsbereitschaft**
 - Der Nutzen von Wissensmanagement besteht in
 - Lösung von konkreten Problemen
 - Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit



Warum Wissen in KMU managen?

Potentiale identifizieren

- Was weiß mein Unternehmen überhaupt?
- Was wissen unsere Kunden?
- Was wissen unsere Mitbewerber?
- Was wissen meine Kollegen?
- Hatten wir nicht mal einen Experten für...?
- Wo finde ich denn...?



Was ist WM und wie lässt sich Wissen managen?

Was ist Wissen (Daten / Informationen)?

- **Unterscheidung von Daten, Informationen und Wissen**
 - Daten
 - Symbolische Reproduktionen Zahlen und Fakten
 - Daten sind „hart“, z. B.: Zahlen in einer Bilanz
 - Informationen
 - Stellen Daten in Sinnzusammenhang
 - Wissen
 - Befähigt zum Handeln
 - Wissen ist immer kontextbezogen



Was ist WM und wie lässt sich Wissen managen?

Was ist Wissen (implizit/explicit)?

Unterscheidung von

- **implizitem Wissen**

- Im Kopf der Menschen
- Nicht sichtbar, schwer übertragbar
- Erfahrungen und Intuitionen

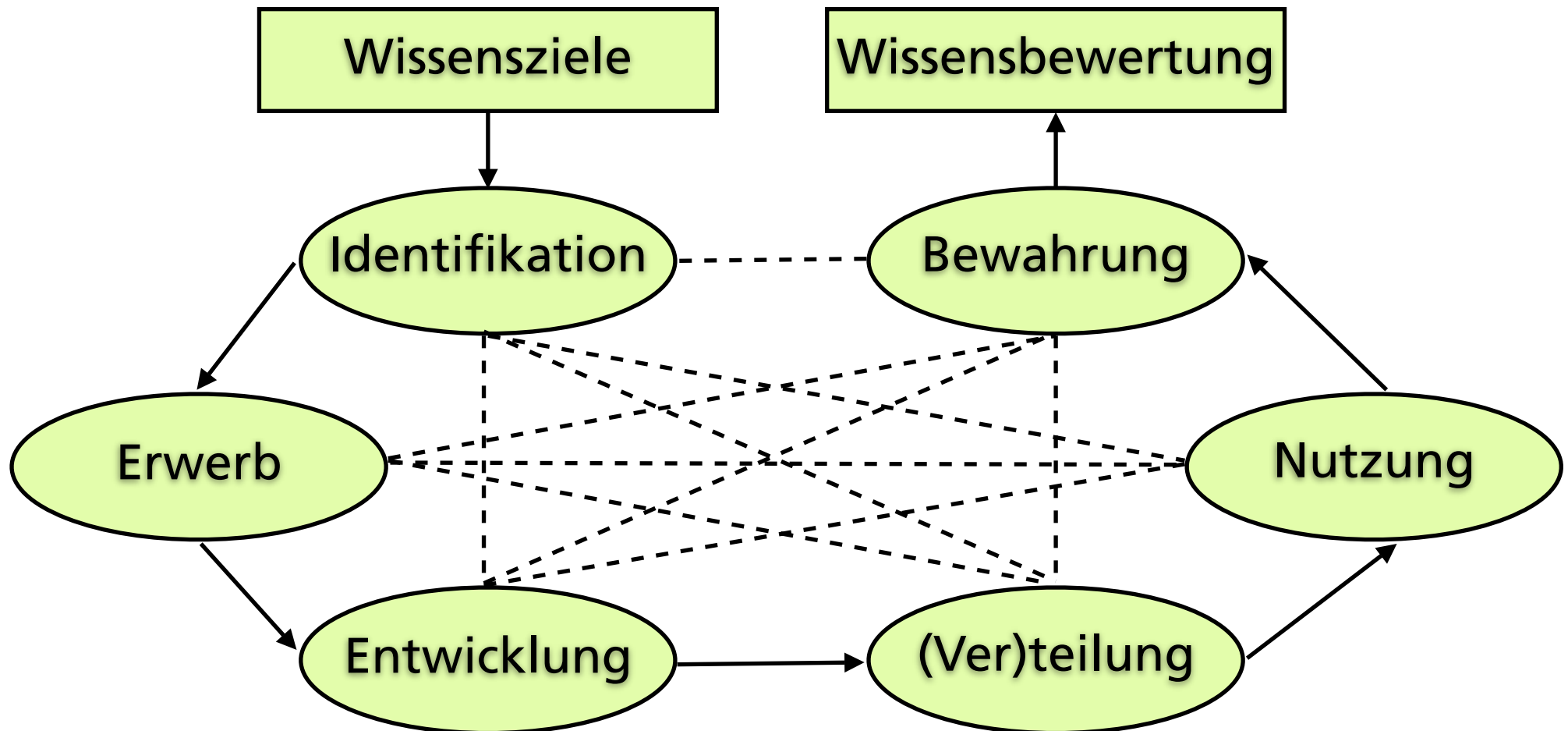
- **explizitem Wissen**

- kann als Dokument gespeichert werden
- oder ist bereits gespeichert
- einfach Umzusetzen / zu imitieren



Was ist WM und wie lässt sich Wissen managen?

Bausteine des Wissensmanagements





Voraussetzungen für den Umgang mit Wissen

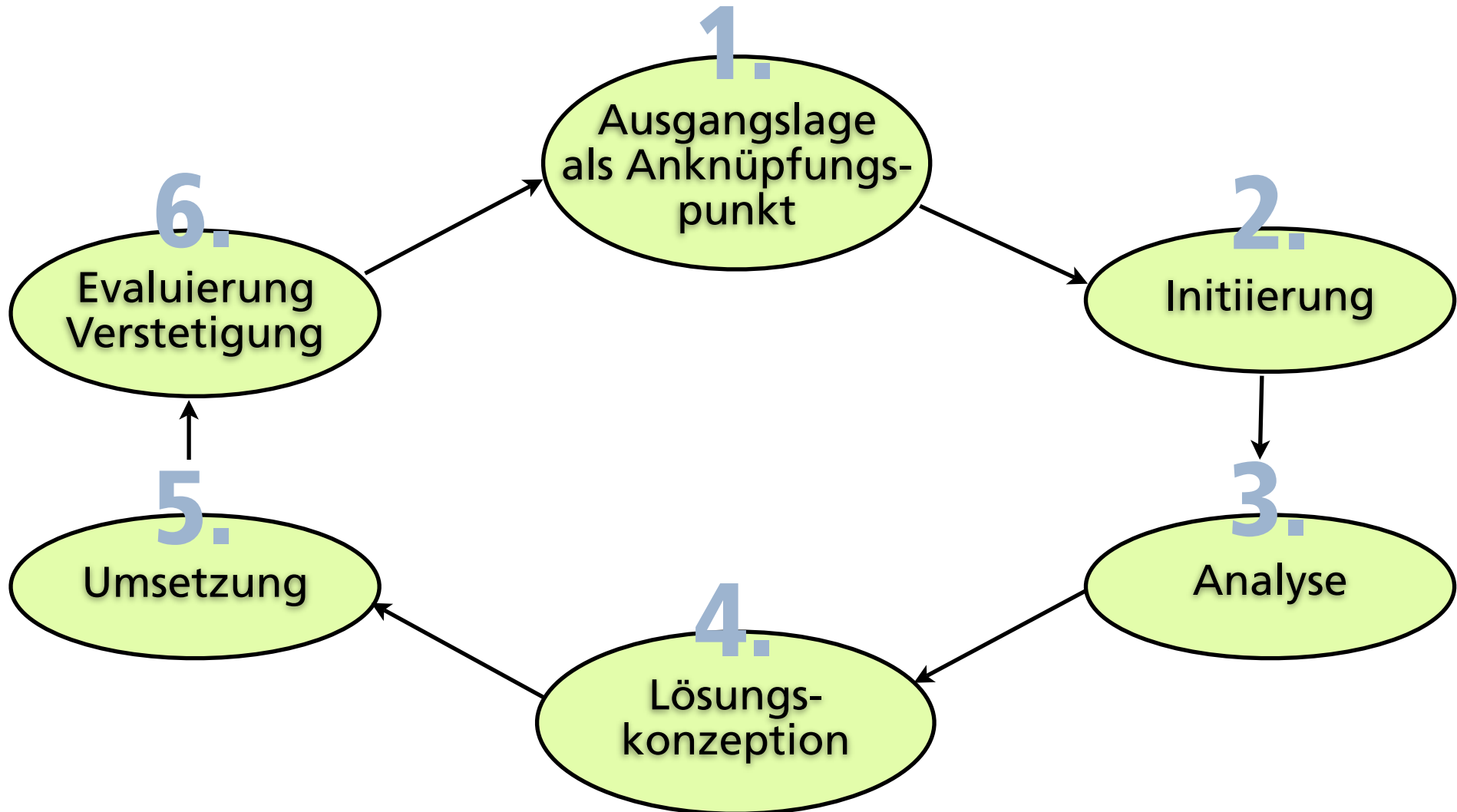
Faktor Mensch

- **„Wir machen das hier schon seit 30 Jahren so. Da brauchen wir so einen Wissens-Schnickschnack nicht.“**
 - Angst vor Machtverlust
 - Angst vor Aufwand
- **Externe Anreize**
 - Materiell / Monetär: Prämien, Bonussysteme
 - Immateriell: Informationen, Beteiligung, Lob
- **Innere Motivation**
 - Arbeitsinhalt / Verantwortung



Einführung von Wissensmanagement

Ablauf





Einführung von Wissensmanagement

Phase 1: An eine geeignete Ausgangslage anknüpfen

Beispiele:

- Wichtiges Wissen für Mehrere haben nur Einzelne
- Überblick ist verloren / wo sind welche Informationen / wann benötigt man externen Sachverstand?
- Wissen über Märkte und Kunden ist unzureichend
- Qualitätsprobleme oder Angebotserstellung muss effizienter werden
- Verschiedene Projekte sollen voneinander lernen



Einführung von Wissensmanagement

Phase 3: Analyse von Arbeitsprozessen

- **An welchen Stellen im Arbeitsprozess kann der Umgang mit Wissen verbessert werden?**
- **Welche Aufgaben werden von wem mit welchem Ergebnis durchgeführt?**
- **Bei welchen Arbeitsschritten wird welches Wissen benötigt?**
- **Welche Technik wird benutzt?**



Einführung von Wissensmanagement

Phase 4: Lösungskonzeption

- **Verzahnung von technischer Unterstützung und neuen organisatorischen Regelungen**
- **Passende IT ermitteln und evtl. anpassen**
- **Ist bereits IT vorhanden, mit der die Mitarbeiter...**
 - ... Informationen ablegen
 - ... Informationen bearbeiten
 - ... Informationen austauschen
 - ... Informationen bewerten



Einführung von Wissensmanagement

Phase 5: Einsatz und Umsetzung

- **Schulung der Mitarbeiter**
 - Unbedingt Nutzen demonstrieren und beweisen
 - Anhand von Beispielen üben
- **Regeln aufstellen**
 - Jeder Artikel fängt mit „...“ an
 - Verknüpfungen immer in einer Liste
- **Testen, testen, testen (Zuverlässigkeitstest)**
- **Übernahme alter Daten (Migration)**



Einführung von Wissensmanagement

Phase 6: Evaluation und Verstetigung

- **Sind die vorher gesetzten Ziele erreicht?**
- **Weiterentwicklung**
 - Verbesserungsvorschläge sammeln
 - Regelmäßige Besprechungen, um Schwächen aufzudecken
 - Können die Akteure Vorteile feststellen?
 - Best-Practice Beispiele dokumentieren
- **Wissensmanagement muss positives Gesprächsthema bleiben**



Fazit und Ausblick

Wissensmanagement in KMU ist möglich

- **Umsetzung ist weniger aufwendig als bei großen Unternehmen**
- **Pragmatische Ansätze suchen**
- **Faktor Mensch nicht vernachlässigen**
- **Faktor Technik ist in Deutschland gut**

Wann starten Sie?!

PDF zum Herunterladen bei www.luebeck.org