

## Wissensmanagement – Alter Wein oder ...?

Der Begriff Wissensmanagement existiert seit Mitte der 90er und wird meist mit theoretischen, nicht umsetzbaren und wenig Nutzen stiftenden Konzepten in Verbindung gebracht. Dieser Artikel beschäftigt sich mit den Gründen, warum Wissensmanagement ein Revival erlebt, welche Zusammenhänge es zu Innovation und Wettbewerbsfähigkeit gibt. Und welche Gefahren bei Nichtbeachtung des Themas drohen.

Österreich verfügt als Binnenland mit geringen Rohstoffvorkommen und einem hohen Lohnniveau über wenig natürliche Wettbewerbsvorteile.

### Es geht um die Wettbewerbsfähigkeit

Die einzigen Wettbewerbsvorteile bestehen in einer zu teuren (noch) wettbewerbsfähigen Bildungslandschaft und dem spezialisierten Know-how vieler mittelständischer Hidden Champions. Deren vorhandenes Wissen muss zur Erhaltung der Innovations- und Wettbewerbsfähigkeit optimal genützt und entwickelt werden. Die folgende Grafik veranschaulicht den Zusammenhang:



Innovationen und damit Wettbewerbsfähigkeit entstehen auf Basis von gutem Innovationsmanagement, das Ideen **generiert**, **bewertet** und dann in profitable Produkte und Dienstleistungen **umsetzt**. Wissensmanagement ist die Basis für Innovation und Wettbewerbsfähigkeit. Oder wollen Sie das Rad permanent neu erfinden und nicht auf im Unternehmen schon vorhandenem Wissen aufbauen?

### Die unsichtbare Gefahr

Zwei Faktoren stellen dabei eine Bedrohung dar:

- 1.) die zur Verfügung stehende Information steigt exponentiell an, sie verdoppelt sich derzeit in weniger als zwei Jahren

- 2.) die Selektion relevanter Information fällt schwerer, relevantes Wissen ist immer schwieriger zu finden

**ad 1.)** Organisationen und ihre Mitarbeiter laufen Gefahr, in einer Informationslawine zu ersticken.

Früher türmte sich das Papier auf dem Schreibtisch. Von Zeit zu Zeit räumte man auf und schmiss überflüssige Unterlagen weg. Wenn im Regal kein Platz mehr für weitere Ordner war, wurden diese in ein Archiv gebracht.

Heute sammeln sich veraltete, vollkommen unstrukturierte Unterlagen in elektronischer Form und niemand bemerkt es. Nur die IT stöhnt, weil immer neue teure Speichersysteme angeschafft werden müssen. Wir ersticken in unseren eigenen Daten und bemerken nur langsam, wie die Effizienz sinkt. Rasant steigende Suchzeiten, sinkende Effizienz und andere Dokumentationsrisiken richten unerkannt Schäden in Millionenhöhe in Unternehmen an.

### Suchen Sie noch oder finden Sie schon?

**ad 2.)** Entschlacken Sie das Unternehmen von nicht mehr relevanter Information! Mitarbeiter müssen lernen, Information richtig zu strukturieren und auch wieder zu finden. Wie der Mensch muss auch die Organisation lernen, nicht mehr relevantes Wissen zu vergessen.

Eine wichtige Frage wäre:

Können Sie in Ihrem Unternehmen über alle Systeme so gut oder besser suchen wie mit Google im Internet? Vorhandene Information muss durchsuchbar und auffindbar gemacht werden!

Informationsmanagement wird eine Basiskulturtechnik, die wir wie Lesen, Rechnen und Schreiben in der Volksschule lernen müssen. Für iPad & Co gibt es keine Betriebsanleitungen mehr. Kinder eignen sich die Fähigkeiten zur Bedienung dieser Geräte selbst an.

### **Massive Kostenreduktion - Steigerung der Effizienz**

Angenommen wird ein Betrieb mit einem durchschnittlichen Bruttolohn von EUR 3.500 pro MA. Schätzungen gehen von einer Suchzeit für Information pro Mitarbeiter von 4h pro Woche aus, stark steigend. Das sind ca. 10% der Arbeitszeit. Bei einer Bruttolohnsumme inkl. Dienstgeberabgaben von EUR 64.000 pa wird also für EUR 6.400 pa gesucht. Verringert man die Suchzeiten auf die Hälfte und multipliziert den sich ergebenden Betrag von EUR 3.200 mit der Anzahl der Mitarbeiter im Unternehmen, dann ergeben sich namhafte Beträge. Bei 25 Mitarbeitern ergeben sich so ca. EUR 80.000 über Effizienzsteigerungen eingesparte Kosten. Die Synergieeffekte durch Nutzung vorhandener Mitarbeiterexpertise und Wissen wurden noch gar nicht berücksichtigt.

### **Was ist also zu tun?**

In der Organisation vorhandenes Wissen muss auf Relevanz geprüft werden und, wenn notwendig, gelöscht werden. Man spricht dabei von der Entfernung von ROT-Daten (redundant, obsolete und

trivial). Mitarbeiter müssen lernen, Information richtig zu benennen, zu strukturieren und zu teilen.

Eine effiziente Suchlösung (ein Google für Unternehmensdaten) sollte den Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden. Kulturelle und Changemanagement Aspekte müssen bei der Umsetzung der Maßnahmen berücksichtigt werden. Im Rahmen von Organisationsentwicklungsprozessen erfahren Mitarbeiter, dass durch Teilen von Information einem selbst mehr Information zur Verfügung steht, d.h. man bekommt mehr als man gibt.

Letztendlich führen alle Maßnahmen zu einem besseren Verständnis der Mitarbeiter für Abläufe im Unternehmen. Zufriedene Mitarbeiter, die Information für ihre Arbeit leichter und schneller finden, gewährleisten letztendlich eine höhere Produktivität.

Rechtliche, finanzielle und operative Risiken vermindern sich massiv und eine Überlastung wird vermieden.

Über erste mögliche Lösungsvorschläge und Referenzen informieren wir Sie gerne.



Mag. Markus Lenotti  
Februar 2015