

Wissensmanagement & Innovationsmanagement

Wissensverteilung I

Universität Erlangen-Nürnberg, Technische Fakultät
02.06.2008

Dr.-Ing. Dipl.-Inf. (Univ.) Michael Müller
Dipl.-Bw. (FH) Christian Graubner

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Die Termine

- Einführung WM & IM
- Wissensidentifikation
- Wissenserwerb
- **Wissensverteilung**
- Wissensnutzung
- Wissensbewahrung
- Wissensentwicklung
- Innovationsstrategie
- Innovationsprozess I
- Innovationsprozess II
- Innovationssystem
- Praktische Übung I

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Überblick

- Einführung in die Wissensverteilung
- IST-Analyse zur Wissensverteilung
- Methoden zur Verteilung von Wissen
- Tools zur Wissensverteilung
- Beispiele zur Wissensverteilung
- Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Überblick

- **Einführung in die Wissensverteilung**
- IST-Analyse zur Wissensverteilung
- Methoden zur Verteilung von Wissen
- Tools zur Wissensverteilung
- Beispiele zur Wissensverteilung
- Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

- IST-Analyse zur Wissensverteilung
- Methoden zur Verteilung von Wissen
- Tools zur Wissensverteilung
- Beispiele zur Wissensverteilung
- Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Herausforderungen

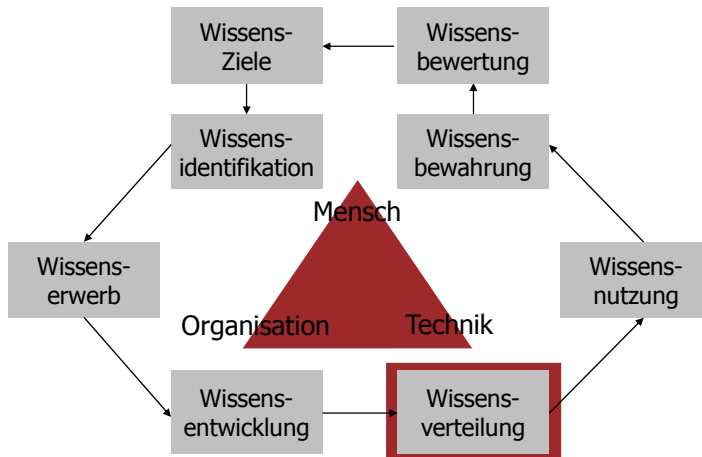
- Weltweite Wissensexplosion
- Gleichzeitige Wissensverteiltheit
 - Räumlich (z.B. Globalisierung, Telearbeit)
 - Zeitlich (z.B. flexiblere Arbeitsmodelle)
- Gefahr von Fehlern und Doppelarbeiten
- Gezielte Strategien der Wissensverteilung

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

- IST-Analyse zur Wissensverteilung
- Methoden zur Verteilung von Wissen
- Tools zur Wissensverteilung
- Beispiele zur Wissensverteilung
- Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Wissensverteilung



Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Was ist Wissensverteilung?

- Synonyme: Wissensteilung
- Enger Bezug zur Wissensbewahrung
- Verteilung von Wissen in der Organisation
- Auf individueller oder kollektiver Ebene
- Organisation des Wissenstransfers
- Organisation des Zugriffs auf Wissensquellen
- Wissen zur richtigen Zeit in der richtigen Qualität und Quantität am richtigen Ort

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Arten der Wissensverteilung

- Pull-Prinzip
 - Wissensnachfrage
 - Wissen als Holschuld
 - Ansatz beim Wissensnutzer
 - Verteilung in Netzwerken bzw. bottom-up
- Push-Prinzip
 - Wissensangebot
 - Wissen als Bringschuld
 - Ansatz beim Wissensgeber
 - In der Regel Top-down-Verteilung

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Nutzen der Wissensverteilung

- Wiederverwendung von Wissen
- Weiterentwicklung von Wissen
- Zeitersparnis für Wissensentwicklung/-erwerb
- Kostenersparnis für Wissensentwicklung/-erwerb

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Methoden des Wissensmanagements

- | | | |
|--|---|--|
| ■ Akquisition von externem Wissen | ■ In-/externe Weiterbildung | ■ Open Space Workshop |
| ■ Anreizsysteme | ■ Intellectual Capital messen | ■ Patentkonzept |
| ■ Balanced Scorecard | ■ Internet/Intranet | ■ Projektdatenbank |
| ■ Benchmarking | ■ Job Rotation | ■ Prozessmanagement |
| ■ Coaching | ■ Kompetenzmessung | ■ Qualitätszirkel |
| ■ Communities | ■ Kreativitätstechniken | ■ Reifegrad Wissensmanagement bestimmen |
| ■ Diskussionsforen | ■ Laufwerke strukturieren | ■ Story Telling |
| ■ Groupware | ■ Learning Sabbaticals | ■ Wert von erfasstem und gespeichertem Wissen messen |
| ■ Gruppen-, Projektarbeit | ■ Lessons Learned nach Projekten | ■ Wissensbroker |
| ■ Ideenmanagement | ■ Litfassäulenübung | ■ Wissensdatenbanken |
| ■ Inforäume, Kaffeecken | ■ Mikroartikel | ■ Wissensmarktplatz |
| ■ Initiative gegen das „not-invented-here“-Syndrom | ■ Netzwerke | ■ Yellow Pages |
| | ■ Newsletter | |

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

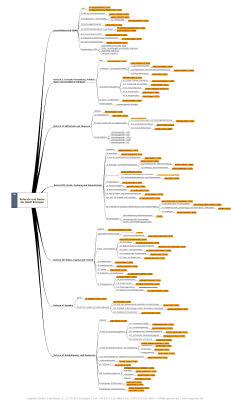
Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Methoden des Wissensmanagements



- Wissensidentifikation
 - Wissenslandkarten
 - Wissensquellenkarten
 - Wissensträgerkarten
- Wissensverteilung
 - Strukturierte Informationsablagen
 - Expertennetzwerke (Communities)
 - Expertensuchsysteme (Yellow Pages)
- Wissensbewahrung
 - Wissensportale, Wissensdatenbanken
 - Strukturierte Experteninterviews
 - Moderierte Übergabegespräche

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

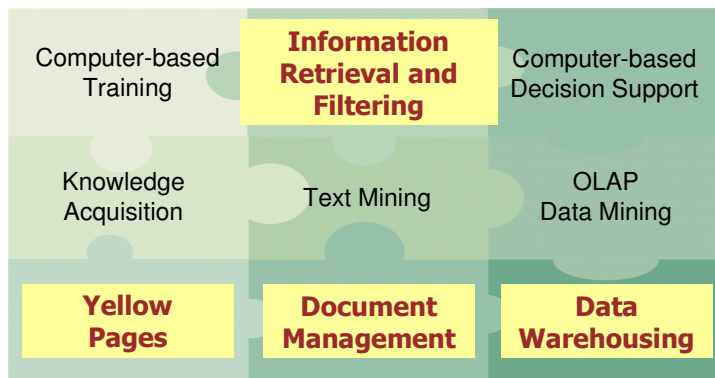
Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Tools des Wissensmanagements



Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Überblick

- Einführung in die Wissensverteilung
- **IST-Analyse zur Wissensverteilung**
- Methoden zur Verteilung von Wissen
- Tools zur Wissensverteilung
- Beispiele zur Wissensverteilung
- Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

IST-Analyse zur Wissensverteilung

- Grundlegende Fragen
- Kulturelle/organisatorische Barrieren
- Technische Barrieren
- Wissensfelder
- Wissensverteilung i.e.S.

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Grundlegende Fragen

- Welches sind die **erfolgskritischsten Wissensfelder**? Wie sehen demzufolge die Kriterien zur Auswahl des zu verteilenden Wissens aus?
- Welches Wissen unterliegt bestimmten **Geheimhaltungsregeln** bzw. ist besonders vertraulich? Wie wird damit umgegangen?
- Welches Wissen kann **nicht einfach** verteilt werden? Wie geht man damit um?

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Kulturelle/organisatorische Barrieren

- Welche **Barrieren** existieren und in welcher Form (z.B. organisatorisch: Hierarchien, mangelnde Zeit, räumliche Trennung, Kommunikationsinfrastruktur; kulturell: „Wissen ist Macht.“)
- Wird **Zeit** zur Verfügung gestellt, Wissen „richtig“ zu verteilen?
- Ist jeder Mitarbeiter der Überzeugung, dass es **notwendig** ist, Wissen zu verteilen? Wenn nicht, wo vermuten Sie Ursachen hierfür? Inwieweit ist in Ihrer Organisation „Wissen Macht“?
- Wie schnell kann ein **Mitarbeiter** aufgefunden werden, der das notwendige Wissen besitzt?

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Technische Barrieren

- Welche **Informations- und Kommunikationstechnologien** werden in Ihrem Bereich derzeit zur Verteilung von Wissen genutzt?
- **Wer** treibt den Einsatz solcher Technologien voran?
- Sind die damit angestrebten Ziele auf breiter Basis vereinbart worden oder entwickelt die Technik eine unkontrollierte **Eigendynamik**?
- Funktionieren diese Infrastrukturen vor allem auf technischer oder auf **zwischenmenschlicher** Basis?
- Was sind die **Vorteile** der derzeitigen Lösung und wo sehen Sie Probleme?

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Wissensfelder

- In welchen Bereichen ist Wissen regelmäßig **intransparent** bzw. verlieren Sie regelmäßig Wissen? Wo liegen die Ursachen dafür?
- In welchen Bereichen benötigen Sie **immer wieder** bestimmtes Wissen bzw. bestimmte Kompetenzen?
- In welchen Bereichen haben Sie das Gefühl, das „**Rad jedes Mal neu**“ zu erfinden?
- Welches Wissen ist für **alle Mitarbeiter** von Bedeutung?

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Wissensverteilung i.e.S.

- Wenn Sie sich unternehmensintern Zugang zu Wissen verschaffen möchten, müssen Sie den „**Dienstweg**“ einschlagen oder bestehen parallele Infrastrukturen, die Ihnen schnellen und unbürokratischen Zugang erlauben?
- Wird **Zeit** zur Verfügung gestellt, um Wissen weiterzugeben? Müssen Sie bei bereichsübergreifenden Themen Ihre Zeit intern „verrechnen“?
- Tauschen Sie Ihre Informationen und Ihr Wissen **systematisch und regelmäßig** mit Ihren Kollegen und anderen Bereichen aus?
- Gibt es in Ihrem Bereich bewusst Zeit und Raum für „zwischenmenschliche Gespräche“ und „**spontanen Informationsaustausch**“?

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Überblick

- Einführung in die Wissensverteilung
- IST-Analyse zur Wissensverteilung
- **Methoden zur Verteilung von Wissen**
- Tools zur Wissensverteilung
- Beispiele zur Wissensverteilung
- Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Methoden der Wissensverteilung

Mensch	Organisation	Technik
<ul style="list-style-type: none"> ■ Anreizsysteme ■ Netzwerke ■ In- und externe Weiterbildung ■ Mikroartikel ■ Story Telling ■ Wissensbroker 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Communities ■ Diskussionsforen ■ Gruppen- und Projektarbeit ■ Inforäume, Kaffeecken ■ Job Rotation ■ Lessons Learned nach Projekten ■ Newsletter ■ Patenzkonzept ■ Prozessmanagement ■ Qualitätszirkel 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Diskussionsforen ■ Internet/Intranet ■ In- und externe Weiterbildung ■ Groupware ■ Wissensmarktplatz

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Anreizsysteme

- Welchen Anreiz hat ein Mitarbeiter, sein „Kapital“ den Kollegen zur Verfügung zu stellen?
- Grundlage für erfolgreiches Wissensmanagement
- Motivation des Mitarbeiters zur Teilung seines Wissens im Unternehmen
- Anreizarten
 - Immaterielle Anreize
 - Materielle Anreize

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Anreizsysteme – Vorgehen

- Zusammenstellung möglicher Anreizarten
- Ermittlung der Bedürfnisse der Mitarbeiter
 - Cafeteriasystem: Abgleich zwischen Bonuspunkten des Mitarbeiters und Bestandteilen des Cafeteriasystems
- Transparentmachen der Wissensziele
- Bewertung der Wissensziele
 - Quantitative und qualitative Bewertung der Ziele
 - Quantitativ: z.B. Häufigkeit des Einstellens von Berichten
 - Qualitativ: z.B. Häufigkeit der Nutzung eines Beitrags

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Anreizsysteme – Immaterielle Anreize

- Job Enrichment – Übertragung von Kompetenz und Verantwortung auf einen Mitarbeiter
- Job Enlargement – Erweiterung von Routineaufgaben um qualitativ anspruchsvollere Tätigkeiten
- Wissensweitergabe als Beförderungsvoraussetzung (nicht die beste Fachkraft wird weiterentwickelt, sondern auch der Mitarbeiter, der sein Wissen anderen zur Verfügung gestellt)
- Wissensweitergabe als Bestandteil der Unternehmenskultur – der Umgang mit Wissen wird zur normalen Aufgabe
- Teamziele vergeben (z.B. die Abteilung mit dem höchsten Wissensumschlag erhält einen Preis)
- Anerkennung fachlicher Kompetenz des Mitarbeiters auf jeder Hierarchieebene
- Weitergabe von „falschem Wissen“ darf nicht bestraft werden.

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Anreizsysteme – Materielle Anreize

- Prämien für Wissensbeiträge (z.B. Lessons-Learned-Berichte in einer Projektdatenbank)
- Prämiensystem „Wissen and More“ einführen (Mitarbeiter sammeln Punkte, wenn sie z.B. nützliche Beiträge in Datenbanken einstellen)
- Qualifikationsabhängige Gehaltskomponente (wenn sich ein Mitarbeiter weiterqualifiziert bzw. ein bestimmtes Lernpensum erfüllt hat, erhält er mehr Gehalt)

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Anreizsysteme – Beispiel und Hinweis

- Knowledge Sharing Policy
 - Unterschrift bei großer Unternehmensberatung
 - Zugriff auf die Wissensdatenbank des Unternehmens
 - Verpflichtung des Mitarbeiters, Wissen einzustellen
- Bewertung von Wissenszielen
 - Gleiche Gewichtung in der Beurteilung wie z.B. Verkaufszahlen
 - Merkt ein Mitarbeiter, dass andere Ziele von der Führungskraft höher angesehen werden, wird er zur Erreichung der Wissensziele im nächsten Jahr weniger Energie investieren.

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Mikroartikel

- Häufige Herausforderungen „keine Zeit“
- Form der schnellen Weitergabe von Erfahrungen
- Wöchentliche Zusammenfassung in einer Stunde
- In der Woche Gelerntes
- www.mwonline.de/Tipswissensmanagement.htm

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Story Telling

- Nacherzählung wichtiger Vorkommnisse aus der Vergangenheit des Unternehmens
- Center for Organizational Learning des MIT
- Auch Hinweise von Kommentatoren, so genannten Erfahrungshistorikern, fließen ein
- Vor allem für schwer zu kodifizierendes Expertenwissen
- Größerer Lernerfolg durch Auslösen von Emotion
- www.narrata.de

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Story Telling – Vorgehen

- Vorbereitung
- Interviews führen
- Archetypen extrahieren
- Geschichte schreiben
- Ergebnisse präsentieren
- Verbreitung in Workshops

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Story Telling – Beispiel

Der Geschichtenerzähler im Unternehmen

Es wird wieder Zeit, sich viele gute Geschichten zu erzählen. Emotionen zwischen den Mitarbeitern werden erkannt, die Unternehmenskultur verbessert sich.

Kommentar

Ein Manager

Wieso spricht der Manager diesen Stress nicht an?

Früher war alles besser. Wir konnten uns noch unterhalten und mussten nicht zwangsläufig in operativen Projekten mitarbeiten. Aber zur Zeit kontrolliere ich nur Listen.

Ein Pförtner

Ich bemerke, dass alle Führungskräfte sehr gehetzt in die Arbeit kommen. Vor wenigen Monaten war noch ein freundliches Guten Morgen zu hören.

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Wissensbroker

- Makler zwischen Wissensnachfragern und Wissensanbietern
- Optimaler Wissensfluss im Unternehmen
- Systematische Wissensverteilung
- Motivation durch Anerkennung

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Wissensbroker – Formen

- Projektmitarbeiter, die für die Steuerung des Wissensflusses in komplexen Projekten verantwortlich sind
- Seniorberater, deren einzige Aufgabe es ist, neue Kollegen einzuarbeiten
- Fachspezialisten, die für bestimmte Themen als Ansprechpartner zur Verfügung stehen
- Mitarbeiter im Informationscenter, die Wissen recherchieren, aufbereiten und gezielt verteilen
- Mitarbeiter, die Kontakte zwischen Experten im Unternehmen herstellen

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Job Rotation

- Vor allem bei schwer speicherbarem Erfahrungswissen
- Wissen in verschiedene Einheiten des Unternehmens tragen
- Wahrnehmen anderer Aufgaben nach einiger Zeit

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Lessons Learned nach Projekten

- Lernen aus Projekterfahrungen
- Zusammenfassen in Lessons-Learned-Berichten
- Positive und negative Aspekte und Lösungen
- Logbuch während des Projekts
- Workshop mit allen Projektbeteiligten
- Zeitnah nach Projektabschluss
- Veränderung der Fehlerkultur

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Lessons Learned nach Projekten

- Was war die Zielsetzung im Projekt? Wie haben sich diese Ziele verändert? Welche Konsequenzen hatten diese Änderungen und wie wurde damit umgegangen?
- Wurden Externe eingesetzt und welche Erfahrungen wurden gemacht?
- Konnte der Endtermin gehalten werden und wenn nein, warum nicht?
- Wie viel Aufwand war für die Umsetzung von Entscheidungen erforderlich?
- Wie gestaltete sich die Zusammenarbeit mit den Kunden, internen Schnittstellen und dem Auftraggeber?
- War in der Projektleitung und bei den Mitarbeitern ausreichend Fach-, Methoden- und Sozialkompetenz vorhanden?
- Hat sich die Vorgehensweise als geeignet erwiesen? Welche Alternativen hätte es gegeben?
- Welche Probleme waren vorhersehbar? Was hätte im Vorfeld getan werden können, um sie zu verhindern?

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Newsletter

- Zuschicken von Informationen zu ausgewählten Themen an Mitarbeiter per E-Mail auf Bestellung
- Push-pull-Kombination
- Vorgehen
 - Festlegen der Zielgruppe
 - Festlegen der Inhalte (ggf. Auswahlmöglichkeit)
 - Erstellen des Newsletters
 - Versenden des Newsletters
- www.deunema.de, www.newsmail.de

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Newsletter – Wichtige Hinweise

- Regelmäßige Termine je nach Umfang der Informationen festlegen (z.B. wöchentlich, quartalsweise)
- Newsletter über fünf Seiten oder länger werden wahrscheinlich nicht gelesen.
- Überblick über die Themen am Anfang des Textes geben, um ein schnelles Lesen zu ermöglichen.
- Möglichst kurze Nachrichtentexte mit Quellenangabe verfassen, auf längere Artikel z.B. im Internet durch Angabe des Links verweisen
- Am Ende die Möglichkeit des Bestellens und Abbestellens erwähnen

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Patenkonzept

- Erleichterung des Einstiegs in eine Abteilung und des Wissenserwerbs für neue Mitarbeiter
- Pate wird zugeteilt, der mit neuem Mitarbeiter zusammenarbeitet und Fragen beantwortet
- Unterstützung des Wissensaustausches
- Vorgehen
 - Festlegung von Tätigkeiten zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter anhand standardisierter Checklisten
 - Startpaket und Pate in räumlicher Nähe
 - Aufnahme der Patefunktion in Leistungsbeurteilung
 - Nach ca. 6 Monaten Abschlussgespräch mit dem neuen Mitarbeiter, dem Pate und der Führungskraft

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Prozessmanagement

- Beschreibung, Strukturierung und Optimierung von Arbeitsabläufen in Unternehmen
- Tätigkeiten, die zu Ergebnissen führen, notwendige Hilfsmittel, benötigtes Wissen und Verantwortlichkeiten
- Definition von Prozessen zur Steuerung des Wissensprozesses
- Transparenz über notwendiges Wissen
- Schnellere Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- Kosteneinsparungen

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Überblick

- Einführung in die Wissensverteilung
- IST-Analyse zur Wissensverteilung
- Methoden zur Verteilung von Wissen
- **Tools zur Wissensverteilung**
- Beispiele zur Wissensverteilung
- Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Kategorien von Tools

- Community-Plattformen
- Diskussionsforen
- Groupware
- Internet und Intranet
- In- und externe Weiterbildung
- Wissensmarktplatz

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Groupware

- Anwendungssoftware, die Gruppenarbeit unterstützt
- Einheitliche Benutzeroberfläche
- Einfacher Datenaustausch
- Entscheidungsunterstützung und Dateiverwaltung
- Funktionalitäten
 - Virtuelle Konferenzräume (Videokonferenz), Schwarze Bretter, Mailsysteme zur Kommunikation
 - Gleichzeitiger Zugriff auf Dokumente durch mehrere Benutzer für gemeinsame Arbeitsmöglichkeiten
 - Automatisierung von Geschäftsprozessen durch Workflows
 - Elektronische Terminkalender, Entscheidungs- und Sitzungsunterstützung

Groupware – Klassifikationsschema

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

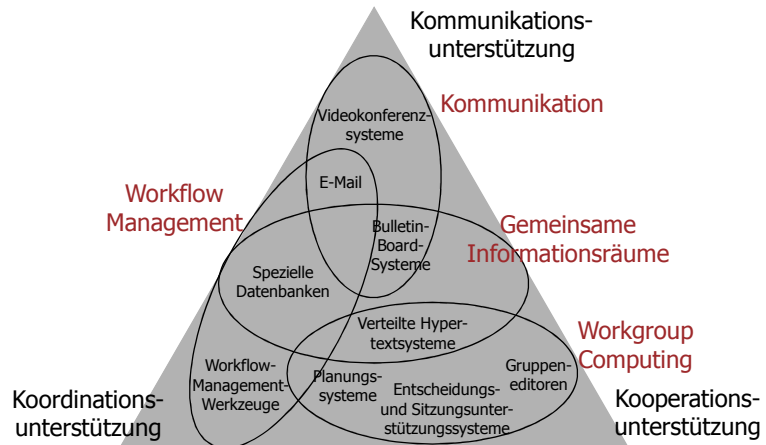
IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick



Dr. Michael Müller, Wissensverteilung I

Internet und Intranet

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

- Plattform für Wissensmanagement-Systeme
 - Bibliotheken
 - Dokumentenmanagement-Systeme
 - Community-Plattformen
 - Wissens- oder Projektdatenbanken
 - Groupware-Anwendungen
- Komponenten
 - Suchmaschine
 - Agententechnik
 - Personalisierungsfunktion
 - Metadaten
 - E-Mail

Dr. Michael Müller, Wissensverteilung I

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Internet und Intranet – Suchmaschine

- Reine Volltextsuche (Suche im Volltext des Dokuments nach Schlagworten)
- Retrieval-Systeme, die auf linguistischen Textanalyse-Verfahren basieren (Wortstammreduktion, Thesaurus)
- Statistische Retrieval-Verfahren, die Dokumenteninhalte statistisch auswerten (selbstlernend, kein Thesaurus)
- Semantische Verfahren, deren Konzepte auf Modelle des menschlichen Gehirns zurückgehen

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Internet und Intranet – Metadaten

- Verfallsdatum, um veraltete Informationen automatisch zu löschen
- Name des Autors, damit bei Rückfragen Kontakt aufgenommen werden kann
- Querverweise zu anderen Dokumenten
- Erstellungsdatum, um die Aktualität einschätzen zu können
- Status des Dokuments (in Arbeit, fertig)
- Berechtigung für andere Personen (lesen, ändern)
- Schlagworte zur Unterstützung der Suchfunktion

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Wissensmarktplatz

- Zusammenbringen von Anbietern und Nachfragern
- Stellen von Fragen an einen Expertenpool und direkte Beantwortung
- Größtenteils kostenlos, teils gebührenpflichtig
- Gesellschaften zur Förderung Freien Wissens
- Beispiele
 - www.wer-weiss-was.de, www.hurra.de
 - www.wikipedia.de

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung

IST-Analyse zur Wissensverteilung

Methoden zur Verteilung von Wissen

Tools zur Wissensverteilung

Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Überblick

- Einführung in die Wissensverteilung
- IST-Analyse zur Wissensverteilung
- Methoden zur Verteilung von Wissen
- Tools zur Wissensverteilung
- Beispiele zur Wissensverteilung
- **Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick**

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung
 IST-Analyse zur Wissensverteilung
 Methoden zur Verteilung von Wissen
 Tools zur Wissensverteilung
 Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Die WM-IM-Matrix

	1. Anstoß und Problemdefinition	2. Ideengenerierung und Konzeption	3. Bewertung und Auswahl	4. Realisierung
Wissens-identifikation	Wissenslandkarten zu Kunden, Technologien und Wettbewerbern	Wissensbasiertes Diversity Management	Identifikation von Expertenwissen durch Benchmarking	Skill Management auf Basis von Projektinformationssystemen
Wissens-erwerb	Recherchedienstleister SVP	Kreativagentur Ideo	Beratungsunternehmen Roland Berger	Werbeagentur Jung von Matt
Wissens-entwicklung	Open-Space-Workshops in der F&E	Kreativitätstechnik 6-3-5	Conjoint-Analyse	Wissensorientiertes Prototyping
Wissens-verteilung	Communities in altogather	Ideen- und Konzeptionsplattform	Interdisziplinäres Bewertungsteam bei intranet-basierter Online-Bewertung	Wiederverwendung von Projektdokumenten im Innovationsmanagement
Wissens-nutzung	Mobiles und multimodales Assistenzsystem zur Anstoßdokumentation und -kommunikation	Assistenzsystem zur Ideenbeschreibung	Wissensorientiertes Risikomanagement-System	Feedbackorientierte Produktion
Wissens-bewahrung	Wiki-System als Wissensdatenbank	Wissensorientierte Ideen- und Konzeptdatenbank	Wissensorientierte Ratingdatenbank	Dokumentation von Best-Practice-Workflows

Überblick

Einführung in die Wissensverteilung
 IST-Analyse zur Wissensverteilung
 Methoden zur Verteilung von Wissen
 Tools zur Wissensverteilung
 Beispiele zur Wissensverteilung

Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Die Termine

- Einführung WM & IM
- Wissensidentifikation
- Wissenserwerb
- **Wissensverteilung**
- **Wissensnutzung**
- Wissensbewahrung
- Wissensentwicklung
- Innovationsstrategie
- Innovationsprozess I
- Innovationsprozess II
- Innovationssystem
- Praktische Übung I

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Kontakt

Dr.-Ing. Michael Müller, Dipl.-Bw (FH) Christian Graubner

sciNOVIS

Gerhart-Hauptmann-Str. 17

90763 Fürth

Telefon: +49 911 787 14 17

Telefax: +49 911 787 50 23

Mobil: +49 171 388 32 34

E-Mail: michael.mueller@scinovis.de

Internet: www.scinovis.de