

„Wenn wir wüssten, was wir alles wissen!“

Wer kennt das nicht: Der erste Tag nach dem Urlaub, der erste Blick auf die E-Mails treibt vielen den Schweiß auf die Stirn. Als ich Anfang September nach einer Woche Urlaub meine Mails betrachtete, stellte ich mir die bange Frage: Was muss ich davon wirklich unbedingt wissen und was hat Zeit? Ich benötigte immerhin drei Tage, bis ich alles aufgearbeitet hatte. Gerade unsere heutigen Möglichkeiten, Informationen weiterzuleiten und zu kommunizieren, haben zu einer unüberschaubaren Informationsflut geführt. Dies zwingt uns alle dazu, zu selektieren, welche Informationen wirklich wichtig und weniger wichtig sind. Dies muss letztendlich jeder Einzelne, der diese Informationen bekommt, selbst beurteilen. Einen Teil davon kann die Sekretärin oder ein anderes Selektionsverfahren abnehmen. Das zeigt schon den Unterschied zwischen Informationen und Wissen. Wissen ist ein Schritt mehr als reine Information. Wissen ist immer untrennbar mit Menschen verbunden. Die Informationstechnologien sind ein Werkzeug, um dieses Wissen für uns besser und schneller zugänglich zu machen und sie auch entsprechend zu archivieren. Aus dieser Erkenntnis heraus beschäftigen sich viele Einrichtungen mit diesem Thema.

Die TU Graz hat beispielsweise darauf reagiert, indem sie am Kompetenzzentrum Know-Center, das zusammen mit Partnern aus Wissenschaft und Wirtschaft eingerichtet wurde, beteiligt ist. Weiters wurde im Vorjahr ein Lehrstuhl Wissensmanagement eingerichtet. Ein weiterer Lehrstuhl folgt im nächsten Jahr. Zielsetzung dieser Initiativen ist es, Organisationen – aber auch dem Einzelnen – den Zugang zu und den Umgang mit Wissen, das zumeist häufig bereits in irgendeiner Form vorhanden ist, auch tatsächlich zu ermöglichen.

K. Tochtermann beschreibt in seinem Beitrag die Chancen, Möglichkeiten und Vorteile eines externen Betriebes von wissensmanagementunterstützenden IT-Systemen und plädiert für ein „selected Outsourcing“. Als besonders erfolgversprechende Anwendungsbereiche sieht er projektbezogenes Dokumentenmanagement, Videokonferenzen und CRM-Systeme.

R. Pircher geht in seinem Beitrag auf die Rahmenbedingungen und ansatzweise auch auf Instrumente, die für intelligente Organisationen erforderlich sind, ein. Dabei ortet er als notwendige Rahmenbedingungen für Wissensmanagement das Vorhandensein einer entsprechenden Strategie, von Daten, Informationen und Strukturen in Form von Prozessen, räumlicher Gestaltung bis hin zu einem Wissenscontrolling. Als wichtig sieht er aber auch so genannte weiche Faktoren wie Leadership, Personalmanagement und die Organisationskultur, die in der jeweiligen Organisation herrscht. Letztendlich entscheiden Einzelpersonen, wie mit den vorhandenen Informationen umgegangen wird und vor allem welche Schlüsse, Annahmen und Entscheidungen daraus getroffen werden.

S. Savage, einer der Pioniere der modernen Tabellenkalkulation mit mächtigen Analyse- und Berechnungsfunktionen, sieht quantitative Planungsmethoden als wichtiges Instrument zur Unterstützung von strategischen Entscheidungen. Er

warnet aber davor, einfache Durchschnittswerte als Planungsbasis für strategische Entscheidungen und Businesspläne zu verwenden. Dies begründet und erläutert er anhand einfacher Beispiele.

Speziell auf die persönlichkeitsbezogene, individuelle Dimension von Wissen und Wissensmanagement geht K. Romhardt in seinem Beitrag ein. In fünf Thesen beschreibt und begründet er diese Dimensionen näher. Aus seiner Erfahrung heraus empfiehlt er entsprechende Trainingsaktivitäten, um den Umgang mit Wissen zu verbessern.

Wissensmanagement ist aber ein Thema, das nicht nur für größere Organisationen einen wichtigen Erfolgsfaktor darstellt, auch Klein- und Mittelbetriebe müssen lernen, Wissen als entscheidenden Erfolgsfaktor zielgerichtet einzusetzen. Die Erkenntnis, dass in der Praxis auch KMUs Wissensmanagement benötigen, hat sich mittlerweile in ersten Ansätzen durchgesetzt.

J. Tuppinger und A. Ogris beschreiben anhand eines durchgeführten Netzwerkprojektes, wie Wissensmanagement erfolgreich für KMU eingeführt werden kann.

Auch K. North beschreibt seine Erfahrungen mit Wissensmanagement in KMUs. Er empfiehlt anhand von Beispielen, welche Vorgehensweisen sich bei Wissensmanagementprojekten in KMUs aus seiner Erfahrung besonders bewährt haben. Gerade durch diese letzten beiden Praxisbeiträge sollte auch kleinen und mittleren Unternehmungen Mut gemacht werden, sich mit dem Thema Wissensmanagement in Zukunft verstärkt auseinander zu setzen.

Die TOP-Themen der nächsten Hefte lauten:
Heft 4/05: Produktion versus Dienstleistung
Heft 1/06: Management sozialer Prozesse
Heft 2/06: Kongressheft

Der Herbst ist traditionell ein wissenssträchtiger Zeitraum: Es beginnen Schule, das Wintersemester an Universitäten und Fachhochschulen, aber auch viele Bildungseinrichtungen starten mit ihren Kursprogrammen. Nehmen auch Sie dies zum Anlass, Ihren Umgang mit Wissen weiterzuentwickeln.

Einen wissenssträchtigen Herbst wünscht Ihnen daher Ihr

Ulrich Bauer

O. Univ.-Prof. Dipl.-Ing. Dr. techn.
Ulrich Bauer

