

Gastkommentar

Carolin Desirée Töpfer



# Endlich starten mit dem Wissensmanagement!

Gerade in Zeiten des Fachkräftemangels merken Unternehmen oft viel zu spät, dass mit jedem Mitarbeiter, der kündigt oder in Rente geht, auch wertvolles Wissen verschwindet. Theoretisch ist das den Führungskräften klar, doch getan wird nichts. Dabei sind selbst bei den meisten mittelständischen Unternehmen die Softwarelösungen bereits vorhanden, um zumindest für den Übergang ein funktionierendes Wissensmanagement aufzusetzen.

„Es gibt keine fertigen Informationen mehr. Alles ist im Fluss und verändert sich ständig.“

zen. Viele Text- und Datenverarbeitungsangebote enthalten Anwendungen zum einfachen Teilen von Informationen – meist in Schriftform oder als organisierter Chat oder Video. Die nachhaltige Weitergabe von Wissen steht und fällt allerdings mit der Motivation der Mitarbeiter. In der Praxis hat es sich bewährt, auf drei Aspekte besonders gut zu achten, wenn man ein Wissensmanagement einführen will:

## 1 Qualität und Aktualität der Informationen müssen an erster Stelle stehen!

Wissensmanagement macht nur dann Sinn, wenn die vorhandenen Informationen tatsächlich korrekt und hilfreich sind. Nur korrekte Daten lassen sich einwandfrei nutzen und weiterverarbeiten. Daten sollten nachvollziehbar sein – für den Menschen und vor allem für Maschinen und Algorithmen. Denn ab einem gewissen Umfang ist man auf technische Unterstützung angewiesen – und bringt dadurch eine zusätzliche Fehlerquote rein. Zumindest die ursprüngliche Grundlage sollte also plausibel sein. Auch nach einigen Updates noch. Das Vier-Augen-Prinzip kann hier hilfreich sein.

## 2 Keine Scheu vor einer grundlegenden Struktur einer Datenbank!

Eine grundlegende Ordnung hilft dabei, sich auf ungewohntem Terrain schnell zurechtzufinden. Das gilt auch im Bereich Wissensmanagement. Häufig braucht es dafür kein ausgeklügeltes und vielfach in Meetings diskutiertes System, sondern eine simple und saubere Struktur, an die sich jeder halten sollte. Besonders Programmierer und Techniker scheitern oft daran, Informationen für fachfremde Kollegen aufzuarbeiten. Wer (bisher) nicht den ganzen Tag mit Computern oder großen Maschinen zu tun hat, braucht aber keinen allgemeinen Überblick, sondern eine genaue Information, welcher Button wann zu klicken oder welcher Knopf wo zu drücken ist. Wer seine eigenen Schwächen beim Erklären komplexer Vorgänge kennt, sollte sich Unterstützung aus anderen Abteilungen holen, damit am Ende auch jeder Kollege die weitergegebene Information richtig versteht und langfristig anwenden kann. So dient Wissensmanagement auch dazu, Hemmschwellen im Umgang mit Technologien abzubauen.

## 3 Es gibt keine „fertigen“ Informationen!

„Work in Progress“ ist das Motto des digitalen Zeitalters. Demnach gibt es keine fertigen Informationen mehr. Alles ist im Fluss und verändert sich ständig. Wissen ist keine Einbahnstraße, sondern lebt vom Austausch. Und der sollte in einem Wissensmanagementtool erkennbar sein. Auch schadet es nicht, Zuständigkeiten für einzelne Beiträge festzulegen. Jemand muss sich schließlich hin und wieder darum kümmern, die Informationen zu aktualisieren. Auch ein stetiger Austausch mit Kunden und Geschäftspartnern kann eine Wissensdatenbank bereichern.

Carolin Desirée Töpfer ist unabhängige Strategieberaterin und unterstützt vor allem mittelständische Unternehmen bei der digitalen Transformation. Als Expertin für Datennutzung und Community Building, Datenschutzbeauftragte und IT-Sicherheitsexpertin bietet sie ihren Kunden eine solide Brücke in die digitale Welt. Auf ihrem Blog „Digitalisierung-jetzt.de“ und in ihren Workshops und Vorträgen beleuchtet Töpfer die technischen und die sozialen Aspekte der Digitalisierung.