

IT-Kompetenzzentrum

forumF | IT-Kompetenzzentrum | Neusser Str. 225 | 50733 Köln | www.forumf.de





communicate! 2003

Mit Knowledge Management zur
Prozessoptimierung –
Auf die Akzeptanz der MitarbeiterInnen
kommt es an

Sabine Hager, forumF

Projektentwicklung und Leiterin Knowledge Management



IT-Kompetenzzentrum
www.forumf.de

Sabine Hager

Knowledge Management – Know how für Ihr Wissen

„Wenn unser Unternehmen
wüsste, was wir alles wissen“
Lautet ein viel zitierter Ausspruch,
mit dem sich der Sinn des
Knowledge Management am
besten umschreiben lässt.
Und:
Wissen ist das einzige Gut, das
sich durch Teilen vermehrt



IT-Kompetenzzentrum
www.forumf.de



Sabine Hager

Knowledge Management im Unternehmen

- Die Halbwertszeit von Wissen beträgt heute fünf Jahre
- Der Anteil von Wissen an der Gesamtwertschöpfung eines Unternehmens liegt bei 60%
- Das Management von Wissen, Knowledge Management, wird immer wichtiger



IT-Kompetenzzentrum
www.forumf.de



Sabine Hager

Knowledge Management im Unternehmen

- Über Ziele und Wirkung des Knowledge Management bestehen in Unternehmen nur vage Vorstellungen
- Nur etwa 10 % der MitarbeiterInnen in Großunternehmen nutzen E-Learning in der betrieblichen Weiterbildung
- Technikgestütztes Verwalten von Unternehmenswissen stößt auf interne Widerstände
- Es entstehen kostenintensive Datenfriedhöfe



Sabine Hager

Alle reden von Knowledge Management – aber was ist es und wie kann es umgesetzt werden?

Knowledge Management bzw. Wissensmanagement, bezeichnet den bewussten und systematischen Umgang mit der Ressource Wissen und den zielgerichteten Einsatz von Wissen in der Organisation



IT-Kompetenzzentrum
www.forumf.de



Sabine Hager

Komponenten des Knowledge Management

Wissensmanagement ist ein ganzheitlicher Ansatz



Komponenten des Knowledge Management

Mensch

Förderung und Gestaltung von Kenntnissen, Fähigkeiten und Kompetenzen

Organisation

Entwicklung einer wissens- und lernfreundlichen Umgebung und Kultur

Technik

Implementierung und Gestaltung von Informations- und Kommunikationsstrukturen



IT-Kompetenzzentrum
www.forumf.de



Sabine Hager

Komponenten des Knowledge Management

Knowledge Management ist eine in die Unternehmensziele einzubettende Strategie

Knowledge Management manifestiert sich in verschiedenen Prozessen



IT-Kompetenzzentrum
www.forumf.de



Sabine Hager

Prozessbereiche des Knowledge Management

- Wissensrepräsentation
- Wissenskommunikation
- Wissensgenerierung
- Wissensnutzung



IT-Kompetenzzentrum
www.forumf.de



Sabine Hager

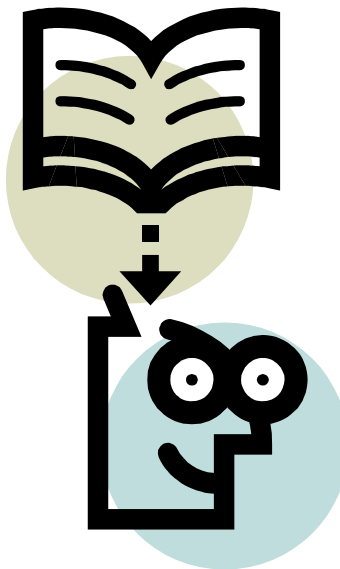
Wissensrepräsentation

Das Ziel

- Wissenstransparenz herstellen
- vorhandenes Wissen für das Unternehmen handhabbar machen

Der Prozess

- Identifizieren von Wissen
- Kodifizierung, Dokumentation und Speicherung von Wissen



Sabine Hager

Wissenskommunikation

Das Ziel

- Bestehendes Wissen im Unternehmen zugänglich machen
- Erfahrungsaustausch praktizieren

Der Prozess

- Informationen und Wissen verteilen
- gemeinsame Konstruktion von Wissen
- wissensbasierte Kooperation



Sabine Hager

Wissensgenerierung

Das Ziel

- Neues Wissen in das Unternehmen holen
- innovative Ideen im Unternehmen entwickeln

Der Prozess

- externe Wissensbeschaffung
- Einrichten spezieller Wissensressourcen
- Schaffung personaler und technischer Wissensnetzwerke



Sabine Hager

Wissensnutzung

Das Ziel

- Wissen umsetzen
- innovativen Ideen Taten folgen lassen

Der Prozess

- Umsetzung von Wissen in Entscheidungen und Handlungen
- Transformation von Wissen in Produkte und Dienstleistungen

forum F

IT-Kompetenzzentrum
www.forumf.de



Sabine Hager

Erwartungen von Unternehmen an Knowledge Management

- 73,9 % Gewährung einer hohen Qualität der Produkte
- 43,5 % Große Bedeutung der Kundennähe
- 21,7 % Globalisierung der Märkte
- 17,4 % Diversifikation der Märkte
- 13,0 % Verkürzung der Produktzyklen
- 13,0 % Sonstiges
- 8,7 % Wettbewerber führt Knowledge Management durch

(KPMG 2001)



Sabine Hager

Barrieren bei der Umsetzung

- Fehlen einer eindeutigen Strategie
- Mangelnde zeitliche Ressourcen
- Mangelnde Unterstützung durch die Geschäftsführung
- Ungenügende Koordinierung
- Fehlende Infrastruktur
- Unternehmenskulturelle Schwachstellen

(KPMG 2001)



Sabine Hager

Relevanz des Knowledge Management für Klein- und mittelständische Unternehmen (KMU)

- Knappe Ressourcenausstattung der KMU
- Effektive Nutzung von Wissen und schnelle Erweiterung wichtig
- Abhängigkeit von wenigen Wissens-trägerInnen
- Wertvolle Erfahrungen, Fachkenntnisse und KundInnenwissen sind oft in den Köpfen weniger ExpertInnen verankert



IT-Kompetenzzentrum
www.forumf.de



Sabine Hager

Relevanz des Knowledge Management für Klein- und mittelständische Unternehmen (KMU)

- Mangelnde Dokumentation erschwert systematische Abbildung relevanter Wissensquellen
- Im Zweifelsfall wird das Rad immer wieder neu erfunden
- Problem der Informationsüberflutung
- Mehr Informationen bedeutet nicht mehr Wissen
- Informationen selektieren, organisieren, präsentieren



IT-Kompetenzzentrum
www.forumf.de



Sabine Hager

Relevanz des Knowledge Management für Klein- und mittelständische Unternehmen (KMU)

- Technologie macht Wissensmanagement effektiv, doch ohne **Definition entsprechender Prozesse und Organisationsstrukturen** ist ein Knowledge Management System nur schwer umzusetzen
- Investitionen in technische Lösungen und die **Schulung von MitarbeiterInnen** müssen zielführend und nutzerorientiert angelegt werden, um die Kostenrelation in KMU zu wahren



IT-Kompetenzzentrum
www.forumf.de



Sabine Hager

Qualifizierung zum / zur Knowledge Beauftragten



IT-Kompetenzzentrum
www.forumf.de

Das IT Kompetenzzentrum forumF hat mit finanzieller Unterstützung durch den Europäischen Sozialfonds und das Landes Nordrhein Westfalen speziell für KMU eine neue, berufsbegleitende Qualifizierung zum / zur Knowledge-Beauftragten entwickelt.



Sabine Hager

Aufgaben der / des Knowledge Beauftragten

- Die **Einführung von Wissensmanagement-Prozessen** begleiten
- **Brückenfunktion** zwischen beteiligten Fachkräften aus EDV, Personalentwicklung und Management wahrnehmen
- Unternehmensinternes **Wissen verfügbar** machen
- Auf dem Markt angebotene **Wissensmanagement-Systeme** passgenau **auswählen**
- Aufbauend auf der vorhandenen technischen Infrastruktur eine **IT-gestützte Lösung konzipieren** und deren Umsetzung begleiten

Aufgaben der / des Knowledge Beauftragten

- Die Berücksichtigung **organisatorischen Veränderungen** innerhalb des Unternehmens
- Innerbetriebliche Knowledge-Beauftragte haben den Vorteil, dass sie **mit den MitarbeiterInnen und den Gegebenheiten im Unternehmen vertraut** sind
- Sie können in besonderem Maße auf die Schaffung einer betriebsinternen Wissenskultur und die **Motivation der MitarbeiterInnen** zur Nutzung der Lösung zu einwirken

Qualifizierung zum / zur Knowledge Beauftragten

Die berufsbegleitende Qualifizierung zum / zur Knowledge Beauftragten ist modular aufgebaut.

Jedes Modul ist auch einzeln buchbar, so dass explizit benötigtes Fachwissen einzeln abrufbar bleibt. Die Qualifizierung umfasst vier Themenbereiche und 9 Module.

forum F

IT-Kompetenzzentrum
www.forumf.de



Sabine Hager

Qualifizierung zum / zur Knowledge Beauftragten

Didaktik / Methodik Erweiterung der persönlichen Handlungskompetenz

Modul 1 Einführung in das Lernen und
die Bildung Erwachsener

Modul 2 E-Learning und Medienpädagogik

Betriebswirtschaftliche Grundlagen

Modul 3 Grundlagen der Personalentwicklung

Modul 4 Bausteine des Projektmanagements



Sabine Hager

Qualifizierung zum / zur Knowledge Beauftragten

Knowledge-Management

Modul 5 Wissensmanagementkonzepte

Modul 6 Wissensprozesse

Modul 7 Wissensmanagementmethoden

Informationstechnologien als Instrumente des Wissensmanagement

Modul 8 IT-Werkzeuge des
Wissensmanagement

Modul 9 Knowledge - Management Tools



IT-Kompetenzzentrum
www.forumf.de



Sabine Hager

forumF

Das forumF in Köln
ist ein Kompetenzzentrum für

- selbstgesteuertes Lernen,
- lebensbegleitendes Lernen,
- E-Learning-Akzeptanz in Unternehmen,
- Wissensmanagement
- und Gender Mainstreaming
insbesondere im IT-Bereich.

forumF

IT-Kompetenzzentrum
www.forumf.de



Sabine Hager

forumF

- Das forumF entwickelt modularisierte und offene Formen des Lernens.
- Es verfügt über ein Selbstlernzentrum mit 40 Multimedia-Lernstationen und
- Erfahrungswerte mit dem Einsatz von E-Learning auch bei technikungeübten und bildungsfernen Zielgruppen.
- Lern-Tutorinnen motivieren und unterstützen beim erfolgreichen Abschluss.
- Persönliche Hemmschwellen und Vorbehalte gegenüber der Technik werden abgebaut.

forumF

IT-Kompetenzzentrum
www.forumf.de



Sabine Hager

Unternehmen und Organisationen

- Bedarfsgerechte Inhouse-Seminare für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- E-Learning am Arbeitsplatz über unsere Online-Lernplattform als effiziente just-in-time Qualifizierung
- Pragmatische Konzepte zur Förderung der E-Learning-Akzeptanz
- Qualifizierung von innerbetrieblichen Wissensmanagement-Expertinnen → ‚Knowledge-Beauftragte/r‘
- Workshop-Raum als attraktiver Treffpunkt



IT-Kompetenzzentrum
www.forumf.de



Sabine Hager



forumF



IT-Kompetenzzentrum
www.forumf.de

Weitere Informationen über das IT-Kompetenzzentrum forumF finden Sie
im Internet unter:

www.forumf.de

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Sabine Hager