

Wissensmanagement

Eine Benchmarking-Studie in deutschen Unternehmen

Agenda

- ▣ Einleitung
- ▣ Allgemeine Informationen
- ▣ Wissensmanagement Allgemein
- ▣ Methoden im Wissensmanagement
- ▣ Lessons Learned
- ▣ Wikis
- ▣ Instrumente im Wissensmanagement
- ▣ Motivation der Mitarbeiter
- ▣ Controlling und Ausblick
- ▣ Fazit

Die Umfrage - Allgemein

- ▣ Erstellung Online-Umfrage auf SurveyMonkey.com
- ▣ geschlossene und offene Fragen
- ▣ Themengebiete:
 - ▣ Wissensmanagement Allgemein
 - ▣ Methoden im Wissensmanagement
 - ▣ Lessons Learned
 - ▣ Wikis
 - ▣ Instrumente im Wissensmanagement
 - ▣ Motivation der Mitarbeiter
 - ▣ Controlling im Wissensmanagement
 - ▣ Ausblick

Die Umfrage - Zielgruppe

- Technisch orientierte Unternehmen über 500 MA
- telefonische Kontaktaufnahme zur Abfrage der Bereitschaft
 - Von 43 kontaktierten Unternehmen haben 23 geantwortet (Rücklaufquote 53%)
 - Durchführung eines Interviews bei einem Unternehmen
- Kontaktaufnahme über XING und quer-kraft.de
 - Gewinnung von weiteren 12 Unternehmen

Die Umfrage - Auswertung

Bemerkung:

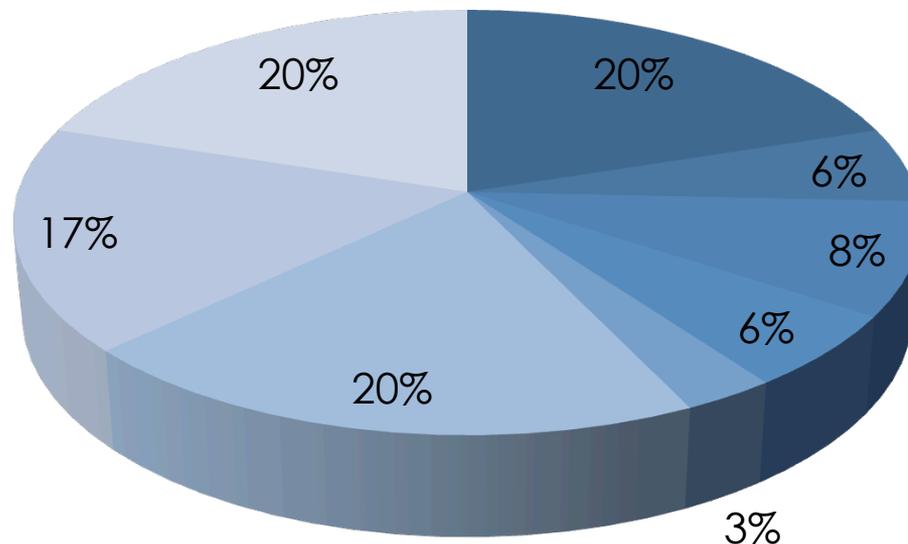
n steht für die Anzahl der Beantwortungen der Frage

Allgemeine Informationen

Allgemeine Informationen

n = 35

Teilnehmer nach Branche



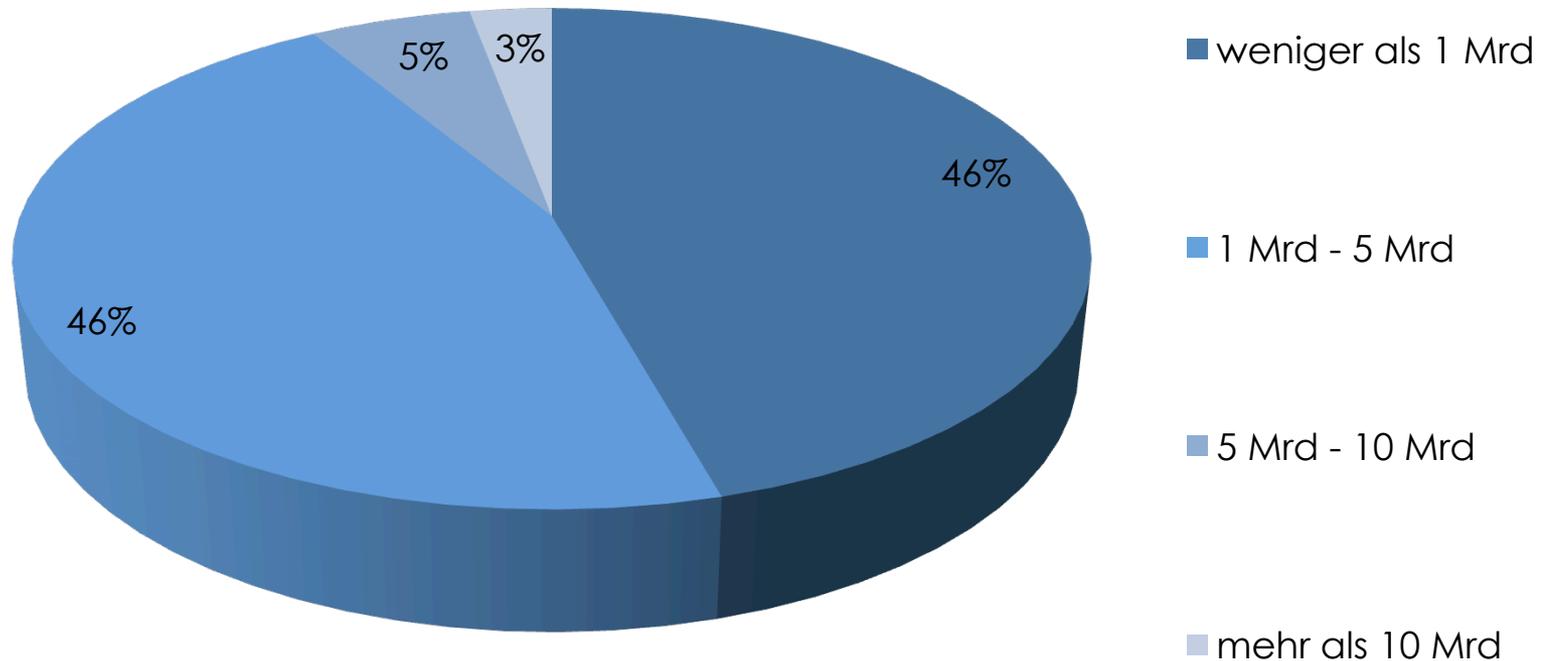
- Automobilindustrie
- Bauwirtschaft
- Chemie und Pharmazie
- Elektrotechnik und Elektroindustrie
- Kunststoff und Gummi
- Luft- und Raumfahrt
- Maschinen- und Anlagenbau
- Sonstiges (bitte angeben)

Sonstige Branchen: Industrieautomation, Nahrungs- und Genussmittel, Dichtungstechnik, Verpackung

Allgemeine Informationen

n = 35

Jährlichen Umsatzerlöse in Euro

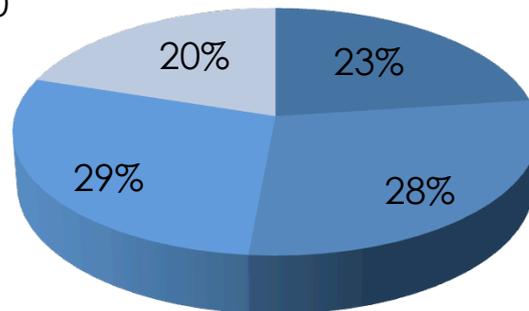


Allgemeine Informationen

n = 35

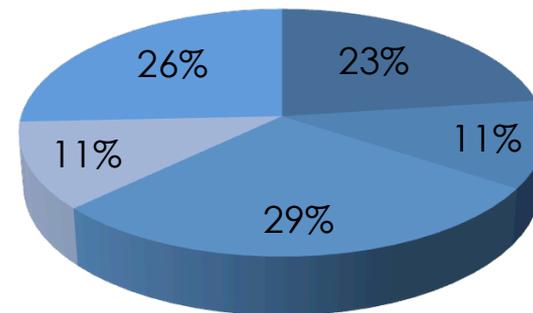
Mitarbeiter Gesamt

- weniger als 1.000
- 1.000 - 5.000
- 5.000 - 10.000
- mehr als 10.000



Mitarbeiter in F&E

- weniger als 50
- 50 - 100
- 100 - 500
- 500 - 1.000
- mehr als 1.000



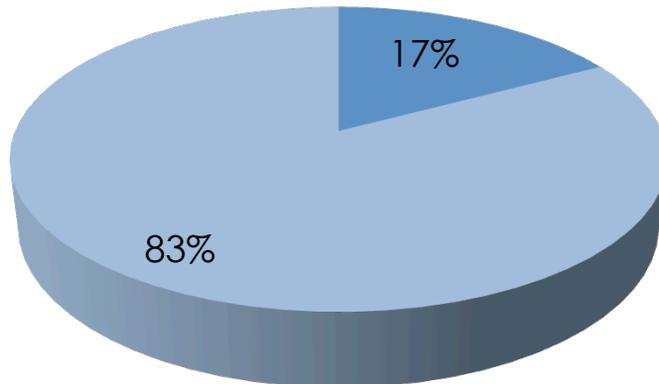
Wissensmanagement Allgemein

Wissensmanagement Allgemein

n = 35

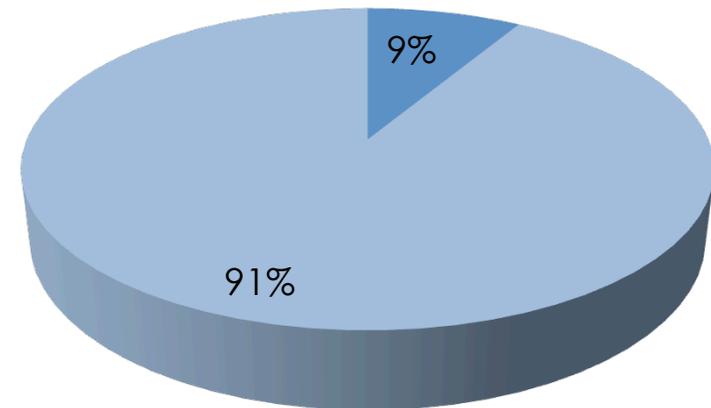
Organisation Wissensmanagement

■ zentral ■ dezentral



Existenz eines Gesamtverantwortlichen für Wissensmanagement

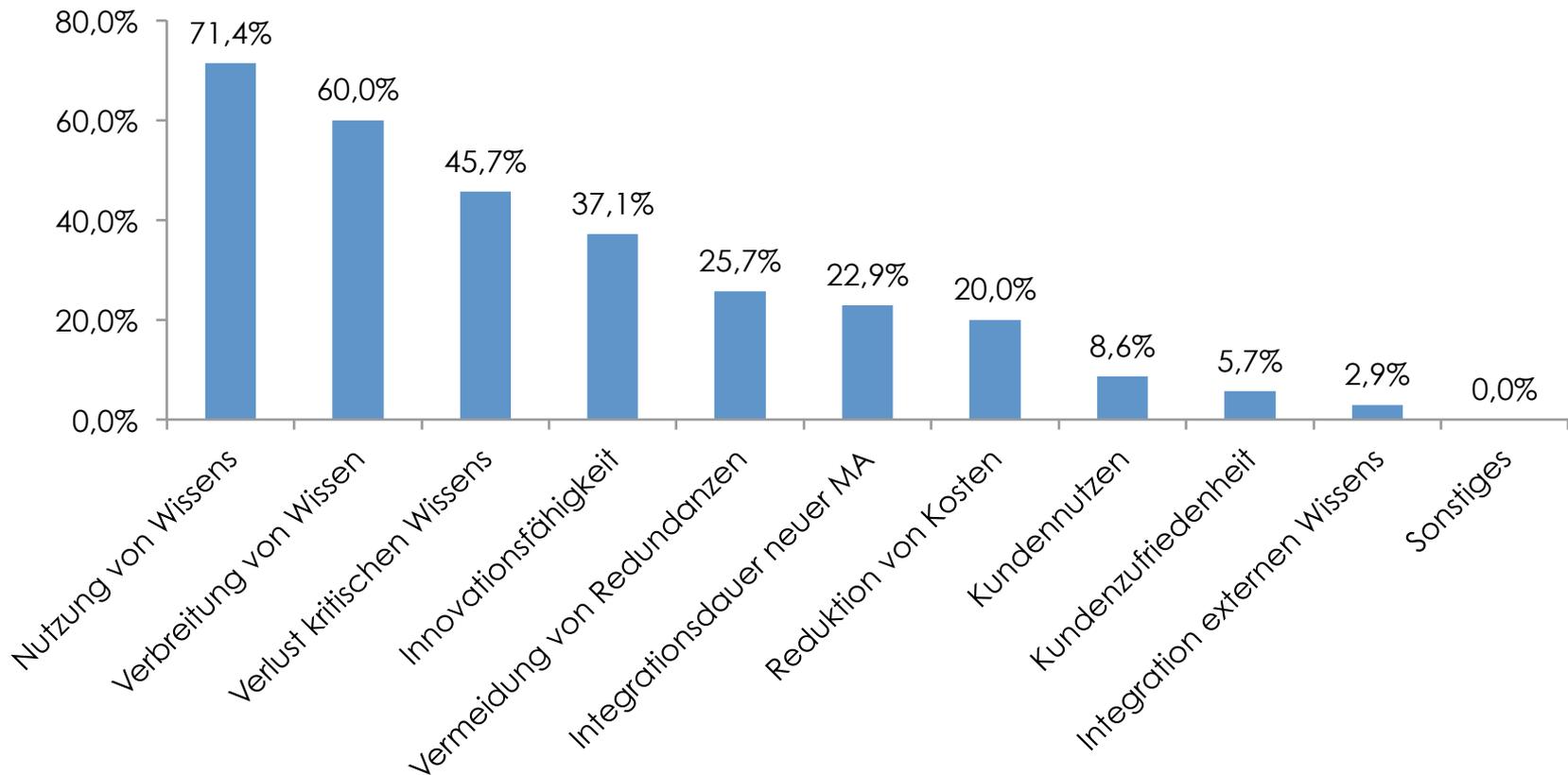
■ Ja ■ Nein



Wissensmanagement Allgemein

Hauptgründe für die Nutzung eines Wissensmanagements

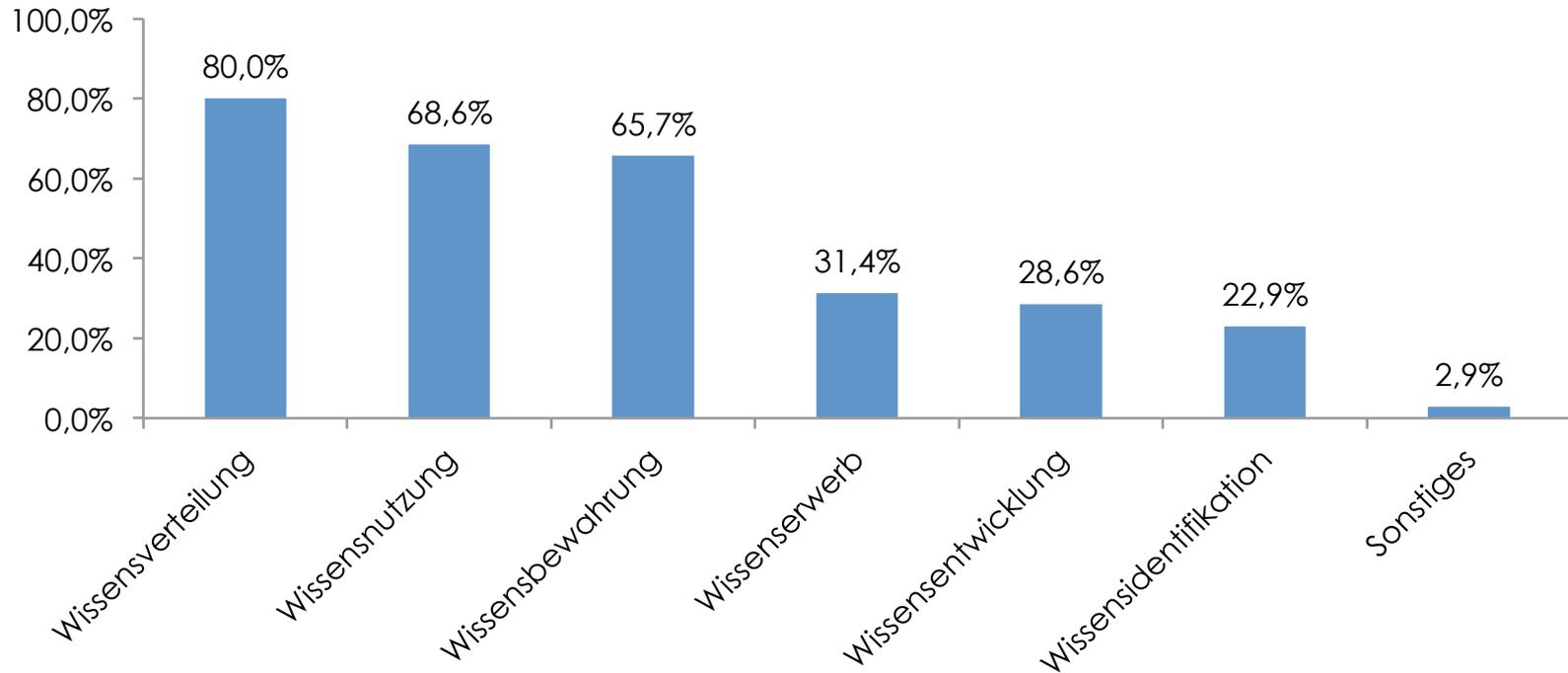
n = 35



Wissensmanagement Allgemein

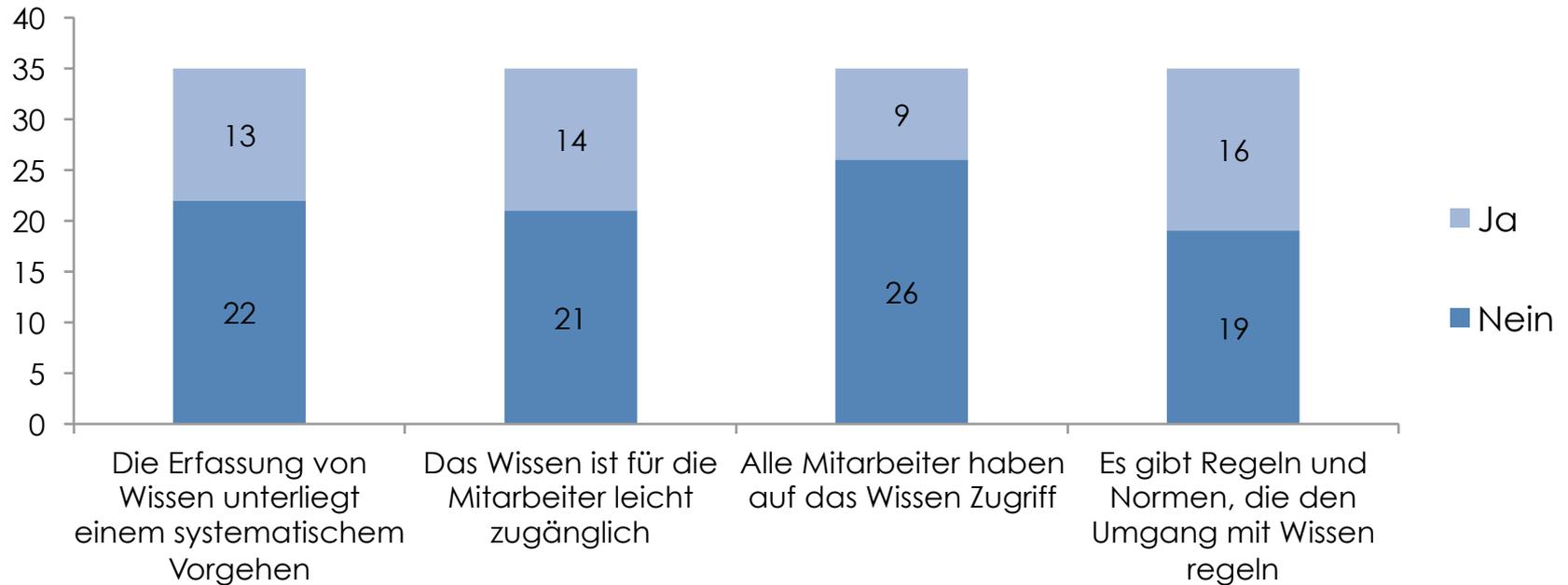
n = 35

Betätigungsfelder im Wissensmanagement



Wissensmanagement Allgemein

n = 35

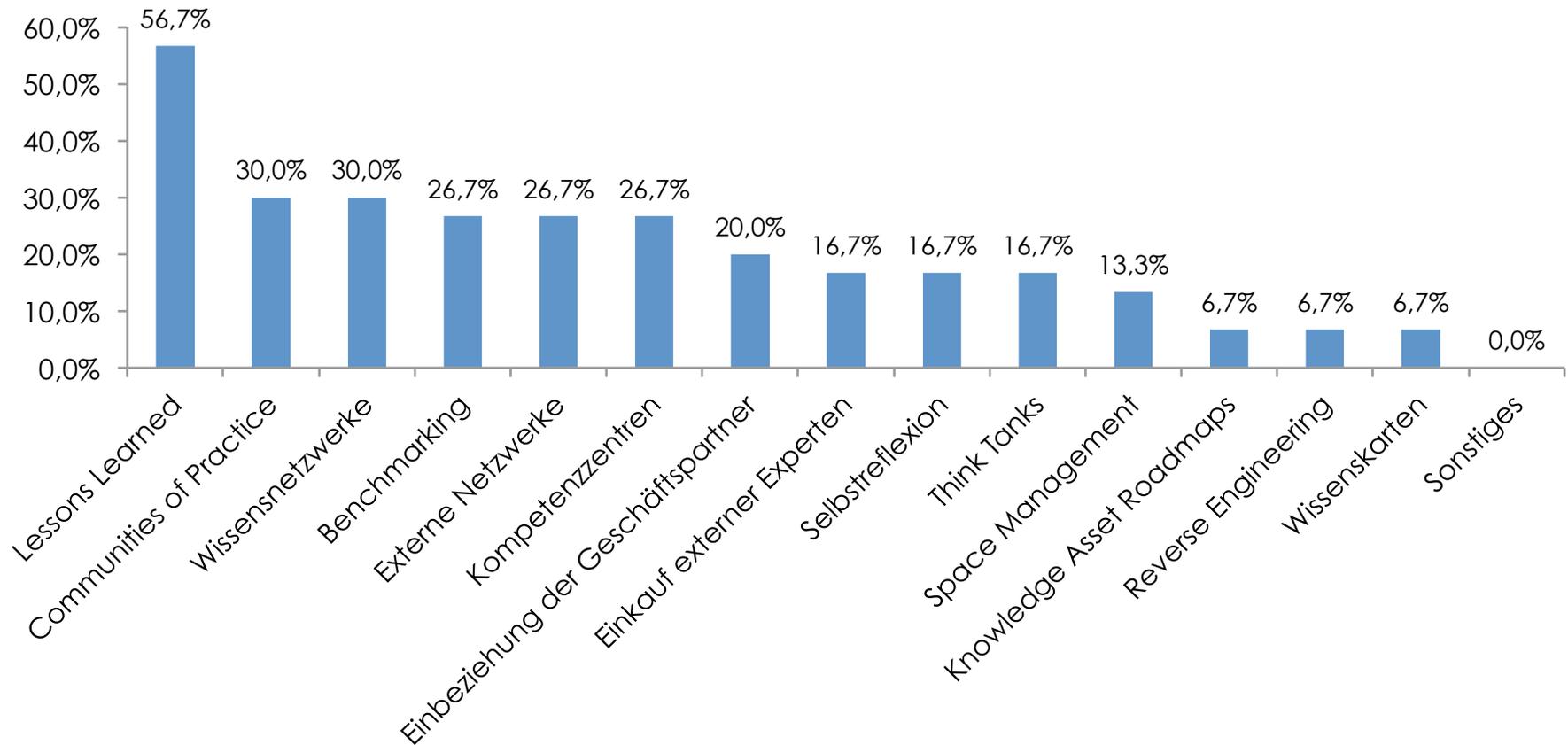


Methoden im Wissensmanagement

Methoden im Wissensmanagement

n = 30

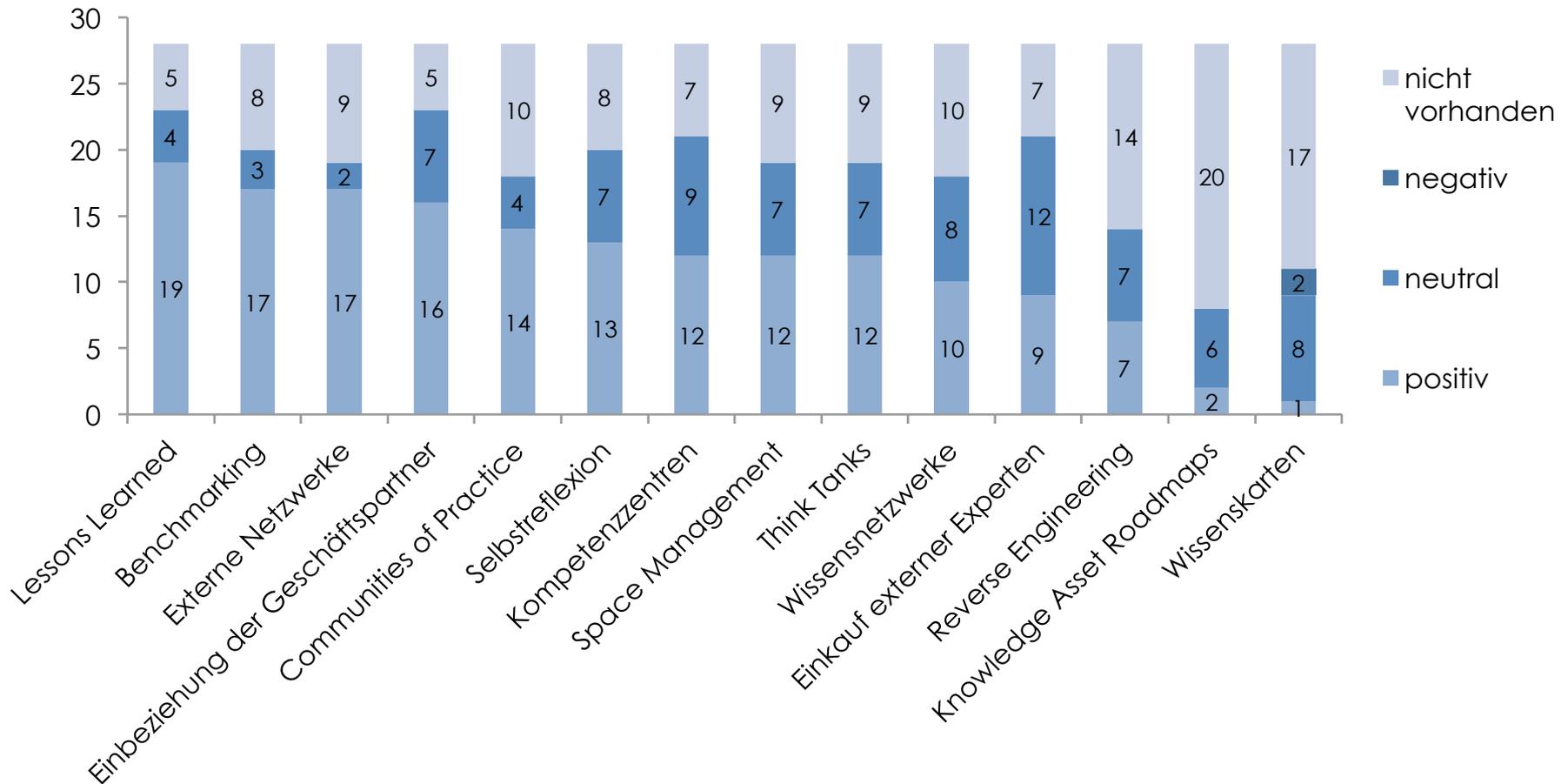
Bedeutendste Methoden



Methoden im Wissensmanagement

n = 28

Erfahrungen mit den Methoden



Methoden im Wissensmanagement

n = 6

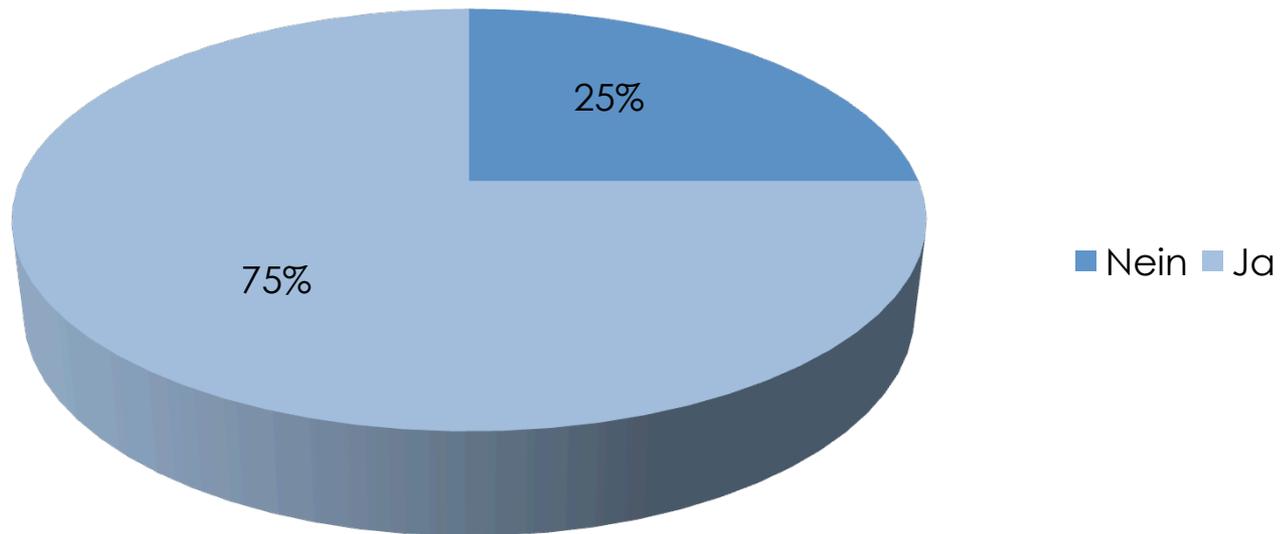
- ▣ Weitere Methoden zum Erfahrungsaustausch
 - ▣ Social Media
 - ▣ Vortragsreihen von Spezialisten
 - ▣ Interne und externe Workshops
 - ▣ Projectreviews
 - ▣ Roundtables
 - ▣ Bereichsübergreifende Jour Fixe

Lessons Learned

Lessons Learned

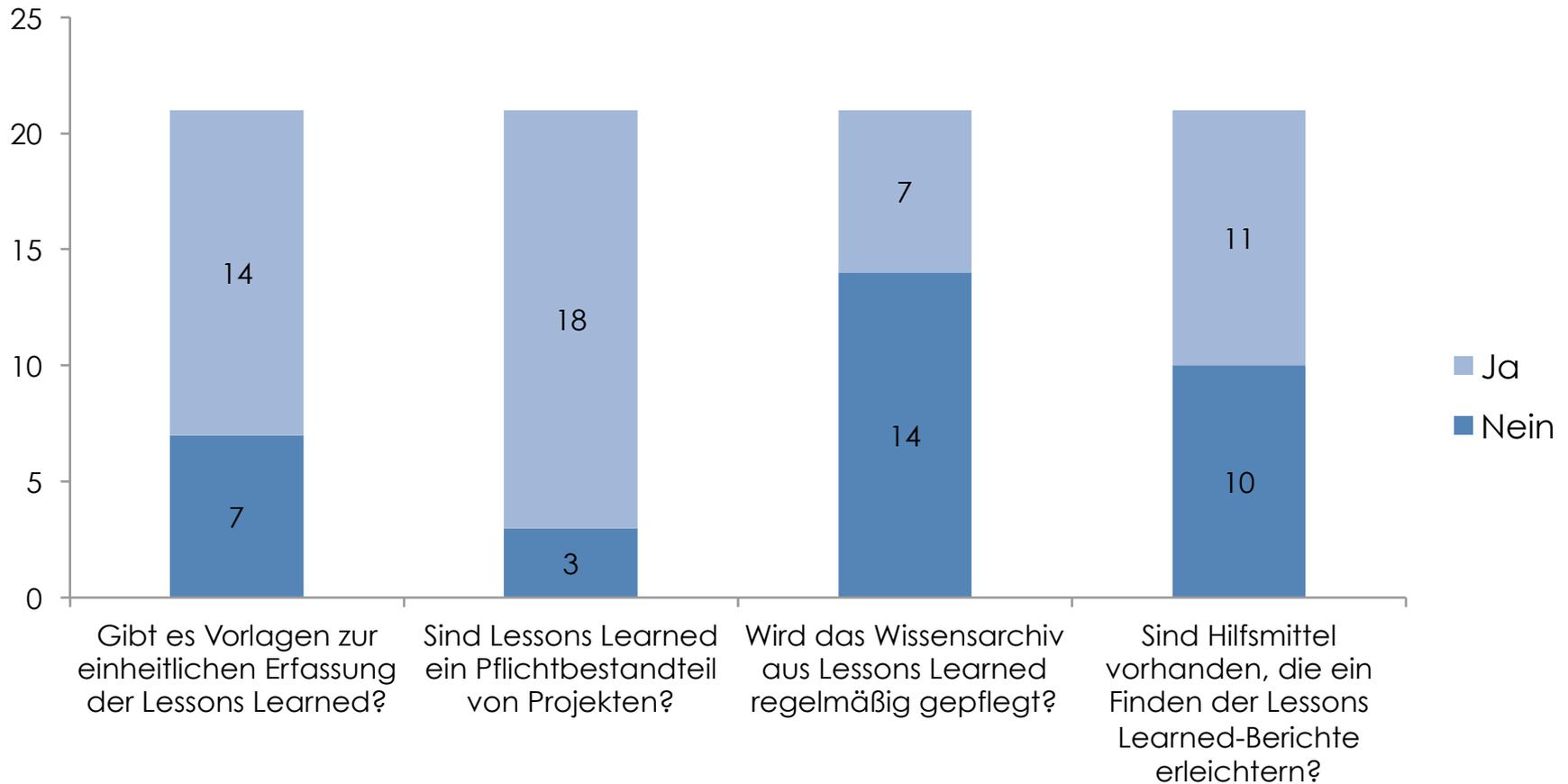
n = 28

Anwendung von Lessons Learned in den Unternehmen



Lessons Learned

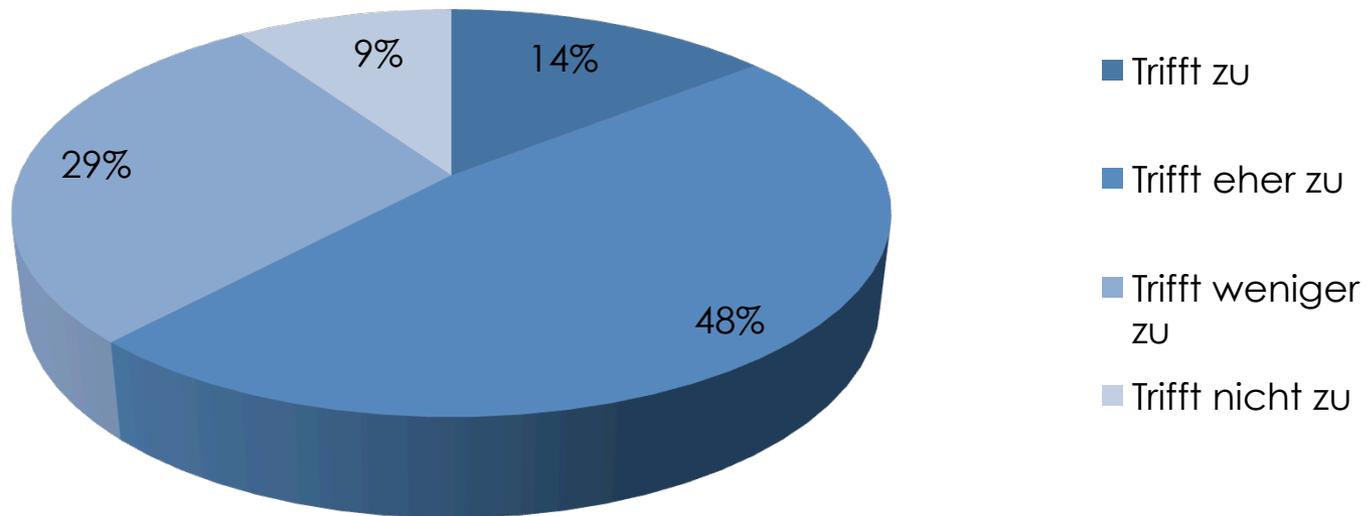
n = 21



Lessons Learned

n = 21

Intensive Nutzung des Konzeptes Lessons Learned



Lessons Learned

n = 15

- Verbesserungsbedarf bei der Umsetzung von Lessons Learned
 - Management-Attention/Akzeptanz im Unternehmen
 - Konsequenterere Durchführung nach jeder Projektphase
 - Konsequenterere Nutzung in der Projektplanungsphase

- Erfolgsfaktoren Lessons Learned
 - Integration von Lessons Learned in den Soll-Prozess
 - Erlauben einer Fehlerkultur durch Management
 - Zeiteinplanung für Durchführung

Lessons Learned

n = 11

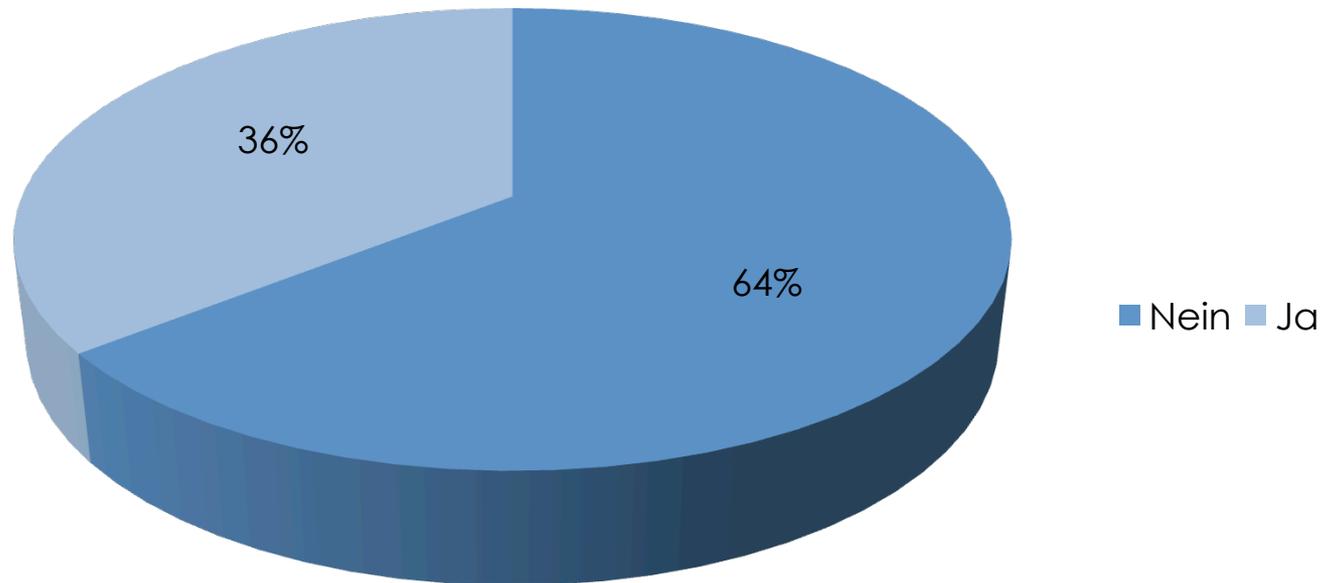
- ▣ Schwachstellen bei Lessons Learned
 - ▣ Kein Erkennen des Nutzens
 - ▣ Zeitaufwand
 - ▣ Systematische Umsetzung der Ergebnisse

Wikis

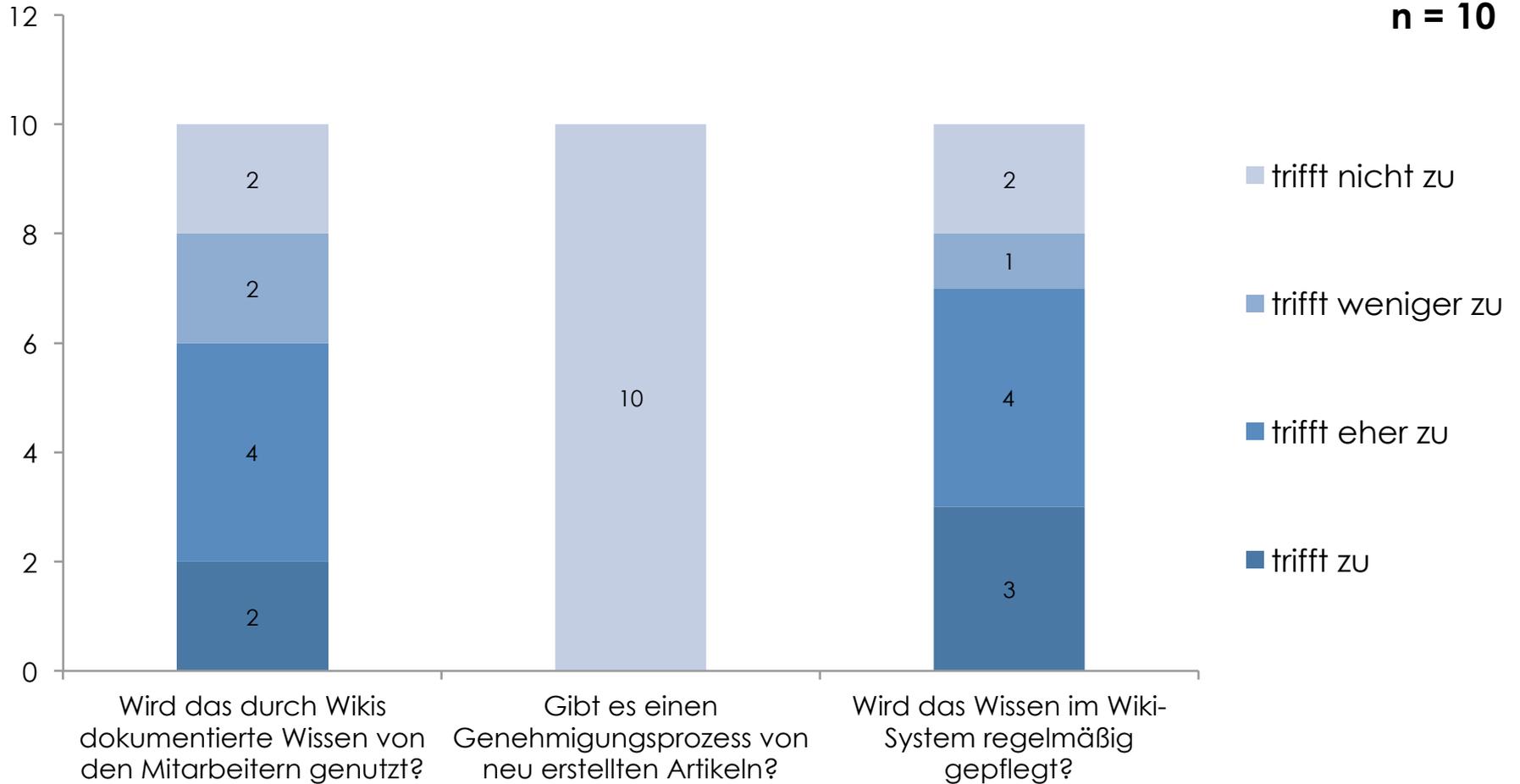
Wikis

n = 28

Anwendung von Wikis in den Unternehmen



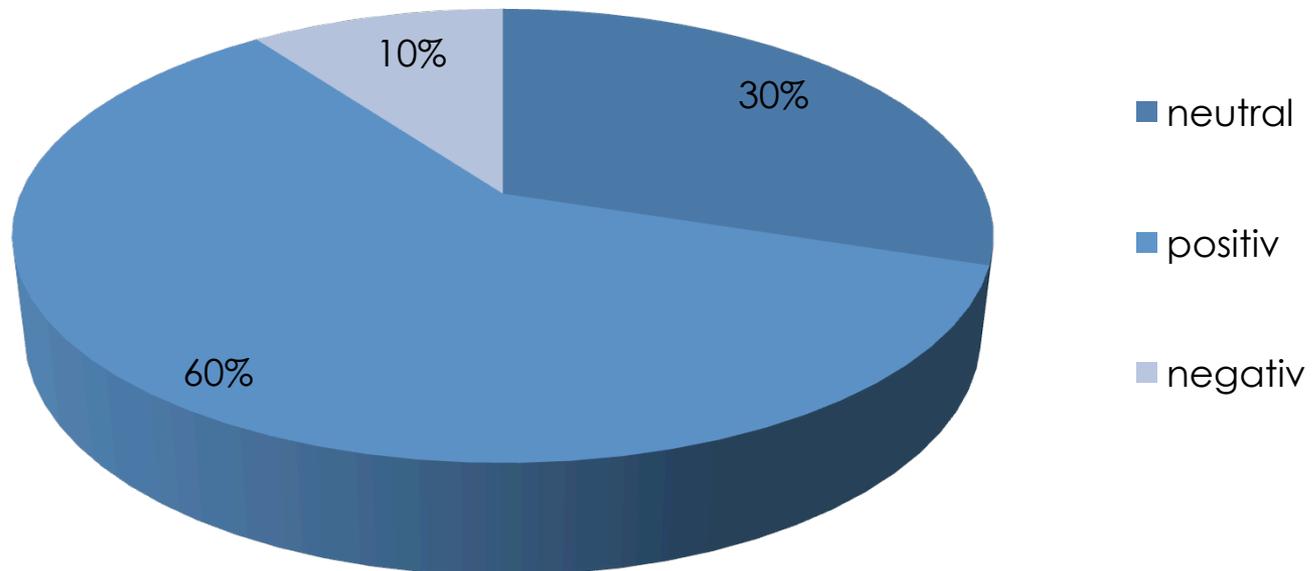
Wikis

n = 10

Wikis

n = 10

Beurteilung der Performance von Wikis



Wikis

n = 4

- ▣ Schulung und Maßnahmen für die Integration
 - ▣ Präsentation des Systems
 - ▣ Anwenderschulung und Kommunikation von Nutzungsregeln
 - ▣ Einweisung von Key-User = „Wiki-Gärtner“

- ▣ Veränderungen resultierend aus der Einführung von Wikis
 - ▣ Einführung eines „Wiki-Gärtners“
 - ▣ Konzentration des Wissens
 - ▣ Abschaffung von Genehmigungsprozessen für Inhalte

Wikis

n = 5

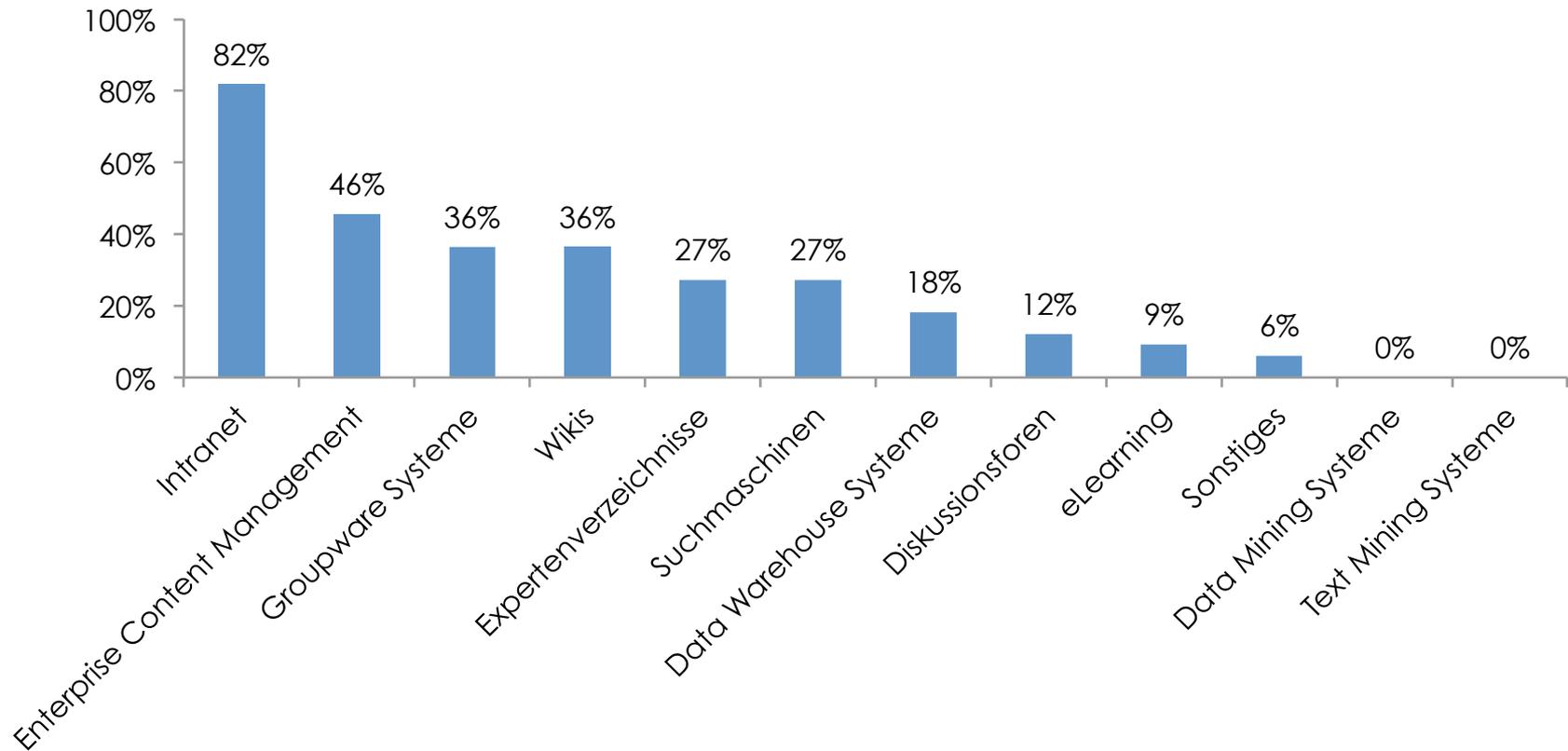
- ▣ Verbesserungsbedarf bei der Umsetzung von Wikis
 - ▣ Vorleben durch Senior-Management
 - ▣ Rechtezuordnung
 - ▣ Einfachere Handhabung der Software

Instrumente im Wissensmanagement

Instrumente im Wissensmanagement

n = 33

Bedeutende technische Instrumente im Wissensmanagement



Instrumente im Wissensmanagement

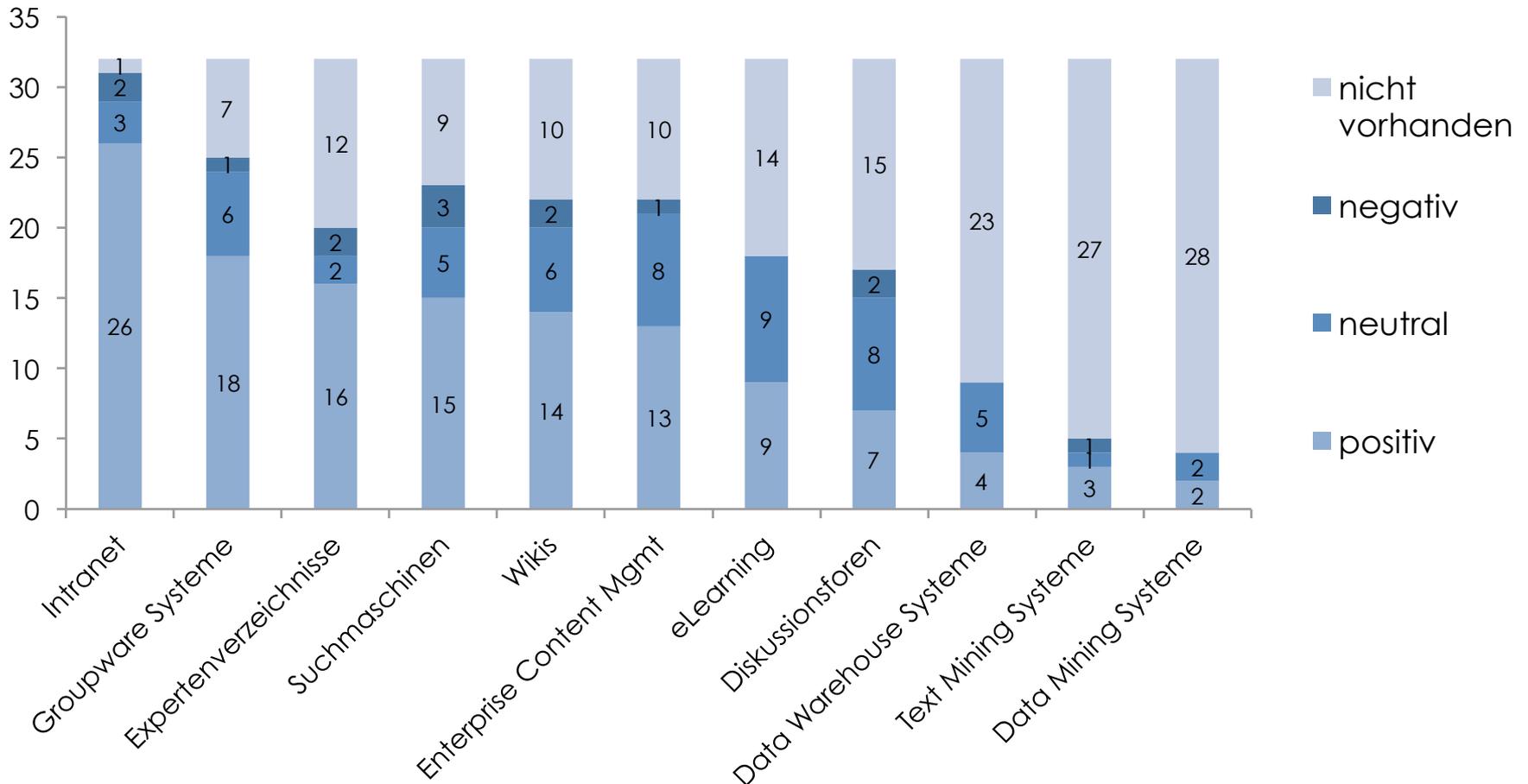
n = 25

- ▣ Verwendete Software-Systeme für technische Instrumente
 - ▣ Lotus Notes-, Access-, Oracle-Datenbanken
 - ▣ Teamcenter
 - ▣ Intranet
 - ▣ Joomla
 - ▣ Star
 - ▣ PIM
 - ▣ C4K
 - ▣ SAP Netweaver
 - ▣ Enovia V6
 - ▣ Office Communicator

Instrumente im Wissensmanagement

Erfahrungen mit Instrumenten

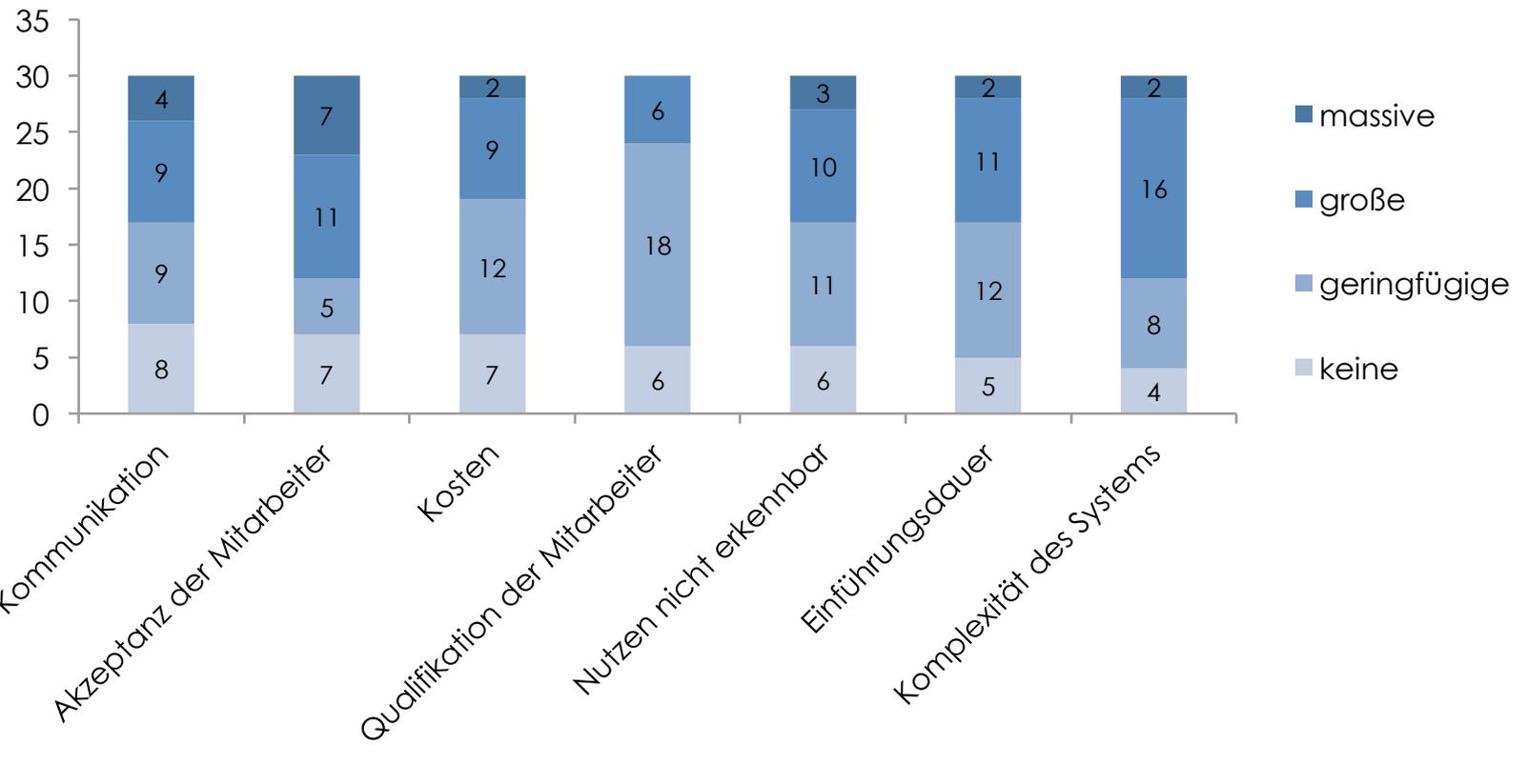
n = 32



Instrumente im Wissensmanagement

n = 30

Probleme bei der Einführungen von Instrumenten



Instrumente im Wissensmanagement

n = 20

- ▣ Weitere Instrumente zum Erfahrungsaustausch
 - ▣ Gruppensitzungen
 - ▣ Patenschaften bei Mitarbeiterwechsel
 - ▣ Schulungen der Abteilungen
 - ▣ Gemeinsam genutzte Datensysteme (Ordner etc.)
 - ▣ Sales News im Intranet
 - ▣ Themenspezifische „Marktplätze“ zur Kommunikation
 - ▣ Halbstrukturierte Interviews

Genehmigungsprozess

n = 22

- ▣ Genehmigungsprozess für Wissensdokumente und dessen Regelung
 - ▣ Zugriffsrechte
 - ▣ Bearbeiter / Prüfer oder Fachgremium zur Freigabe
 - ▣ Freigabeverantwortung im Rahmen einer Befugnismatrix
 - ▣ Produktentwicklungsprozess nach ISO 9001
 - ▣ „Nein, lediglich Bereinigung durch Community“ à la Wikipedia

- **Häufigstes Verfahren: Bearbeiter/Prüfer mit Zugriffsrechten**

Aktualität und Richtigkeit

n = 20

- ▣ Sicherstellung der Aktualität und Richtigkeit der Dokumente
 - ▣ „Jeder ist eigenverantwortlich“
 - ▣ Verantwortlichkeit liegt beim Ersteller
 - ▣ Überprüfung durch Community
 - ▣ Datum, Versionsnummer und Zugriffsrechte
 - ▣ „Das ist die Gretchenfrage ...“

- **Bisher oftmals nicht nachhaltig umgesetzt und Problemzone in den Unternehmen**

Manipulation und Diebstahl

n = 19

- ▣ Maßnahmen gegen Manipulation und Diebstahl
 - ▣ Zugriffsrechte
 - ▣ Berechtigungen auf Dokumentenebene
 - ▣ Verschlüsselung
 - ▣ Unternehmensweite Sicherungssysteme (Firewall, Verschlüsselung)

- **Verwendung von Zugriffsrechten und Verschlüsselung (z.B. Passwortschutz) als häufigste Maßnahme**

Identifikation und Dokumentation

n = 33

- ▣ Identifikation von benötigtem Wissen
 - ▣ Mitarbeiter
 - ▣ Experten
 - ▣ „Eigeninitiative“
 - **Generell kein systematischer Prozess vorhanden**

- ▣ Dokumentation von benötigtem Wissen
 - ▣ „Future Radar“ – turnusmäßige Expertenkreise
 - ▣ Mitarbeiter und Vorgesetzte
 - ▣ Dokumentation entsprechend Rollen
 - **Generell keine einheitlichen Verantwortlichen**

Motivation der Mitarbeiter

Motivation der Mitarbeiter

n = 8

Anreizsysteme

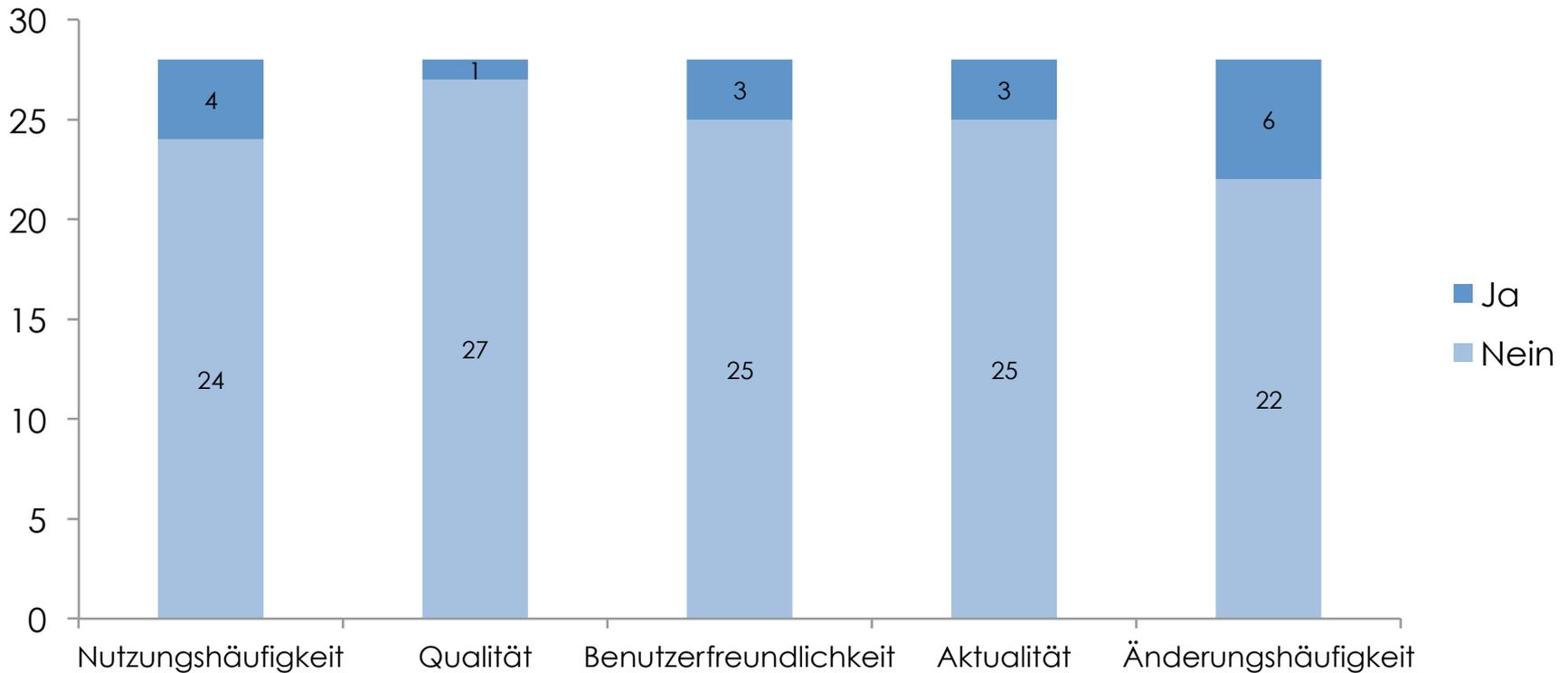
- ▣ Dokumentation von Wissen
 - ▣ Jedem selber überlassen
 - ▣ Nur wenn als Aufgabe vereinbart
- ▣ Nutzung von Wissen
 - ▣ Dezentrale Anreize durch Ablage des Wissens
 - ▣ Mitarbeiterspezifisch (Bedürfnisse, MA-Beurteilungen)
- ▣ Weitergabe von Wissen
 - ▣ Einarbeitungsplan
 - ▣ Zielvereinbarungen
- ▣ Weiterentwicklung der Methoden
 - ▣ Bonusrelevante Jahresziele
 - ▣ CIP-Programm

Controlling und Ausblick

Controlling

n = 28

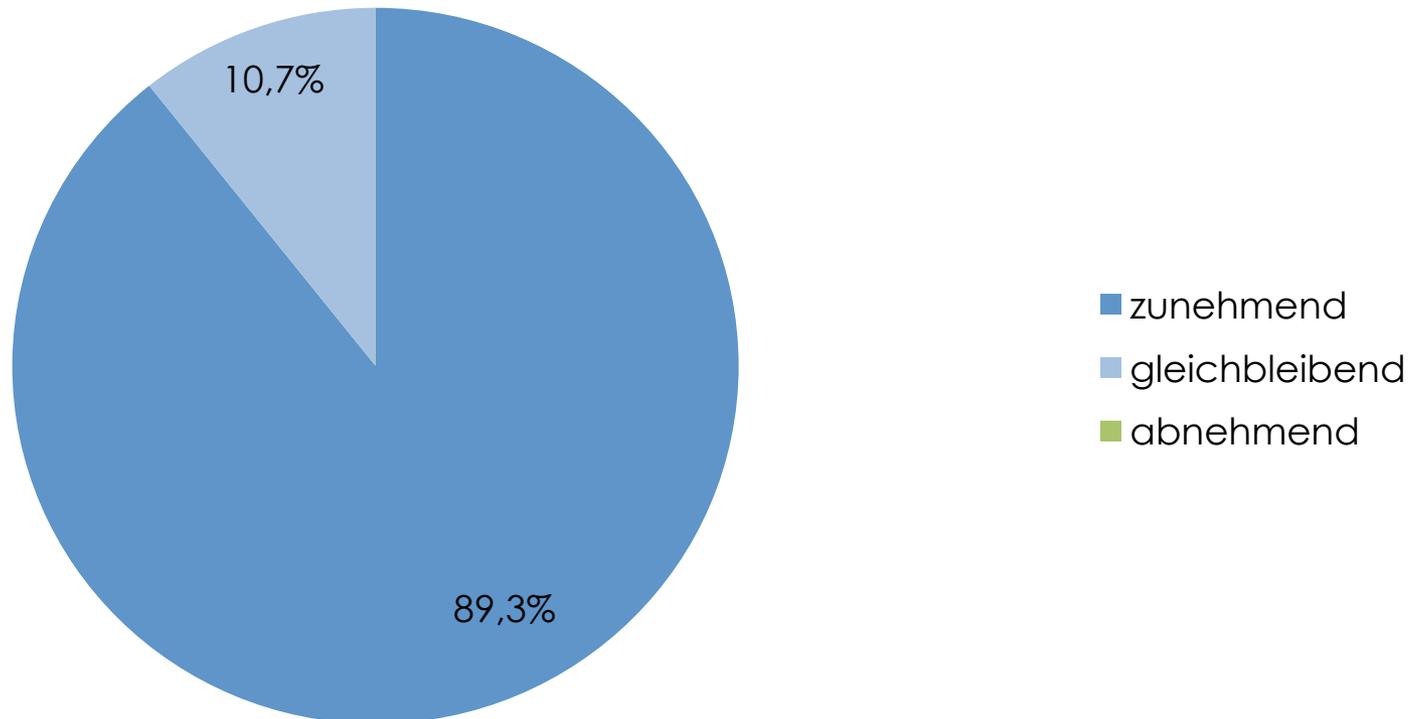
Verwenden Sie Kennzahlen zur Messung des Wissensmanagements in folgenden Bereichen?



Ausblick

n = 28

Zukünftiger Stellenwert des WiM



Ausblick

- ▣ Erfolgsfaktoren im Wissensmanagement
 - ▣ Top Management Commitment
 - ▣ Kontinuität
 - ▣ Zentralisiertes Wissensmanagement
 - ▣ Marketing für Wissensmanagement
 - ▣ Austausch zwischen Kollegen
 - ▣ Mix aus erfahrenen und neuen Kollegen
 - ▣ innovationsfreundliche Kultur
 - ▣ wenige Regeln und Community-basierter Ansatz

Ausblick

- Geplante Aktivitäten in der Zukunft in Unternehmen
 - Zentrales Wissensmanagement
 - Einführung einer zentralen Wissensmanagement-Software
 - Experten-Datenbank
 - Breitere Nutzung von Wikis und Lessons Learned
 - Bessere Dokumentation und Wissensweitergabe
 - Ideenmanagement einführen
 - Einführung Web 2.0. Technologien zur Wissenskommunikation
 - höhere Transparenz zu vorhandenem Wissen und dessen Zugänglichkeit

Fazit zur Umfrage

Fazit zur Umfrage

- Positiv
 - Bedeutung von Wissensmanagement nimmt zu
 - Beachtung der Erfolgsfaktoren ist essentiell für eine erfolgreiche Umsetzung

- Negativ
 - Anreizsysteme fehlen
 - Methoden und Instrumente sind vorhanden, werden aber noch zu spärlich eingesetzt
 - Wissensmanagement muss besser vermarktet werden



Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

Peter Abt | Martin Binder | Arne Müller | Marco Tech

Kontakt

Marco Tech

marco.tech@o2online.de

+49 174 1410102