

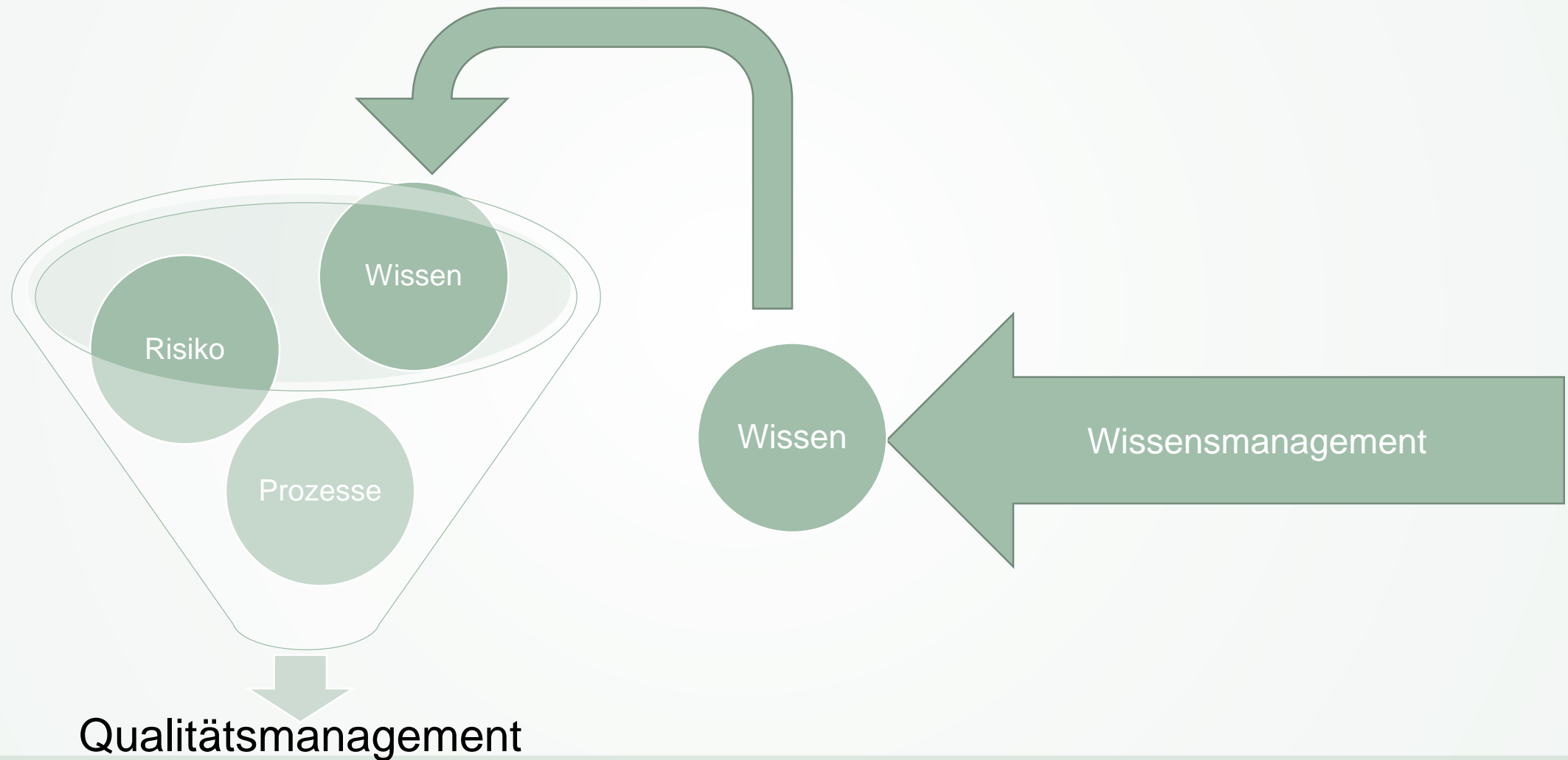
Wissen richtig managen

DR. MAIK H. WAGNER FÜR DEN DGQ-REGIONALKREIS
DARMSTADT

Agenda

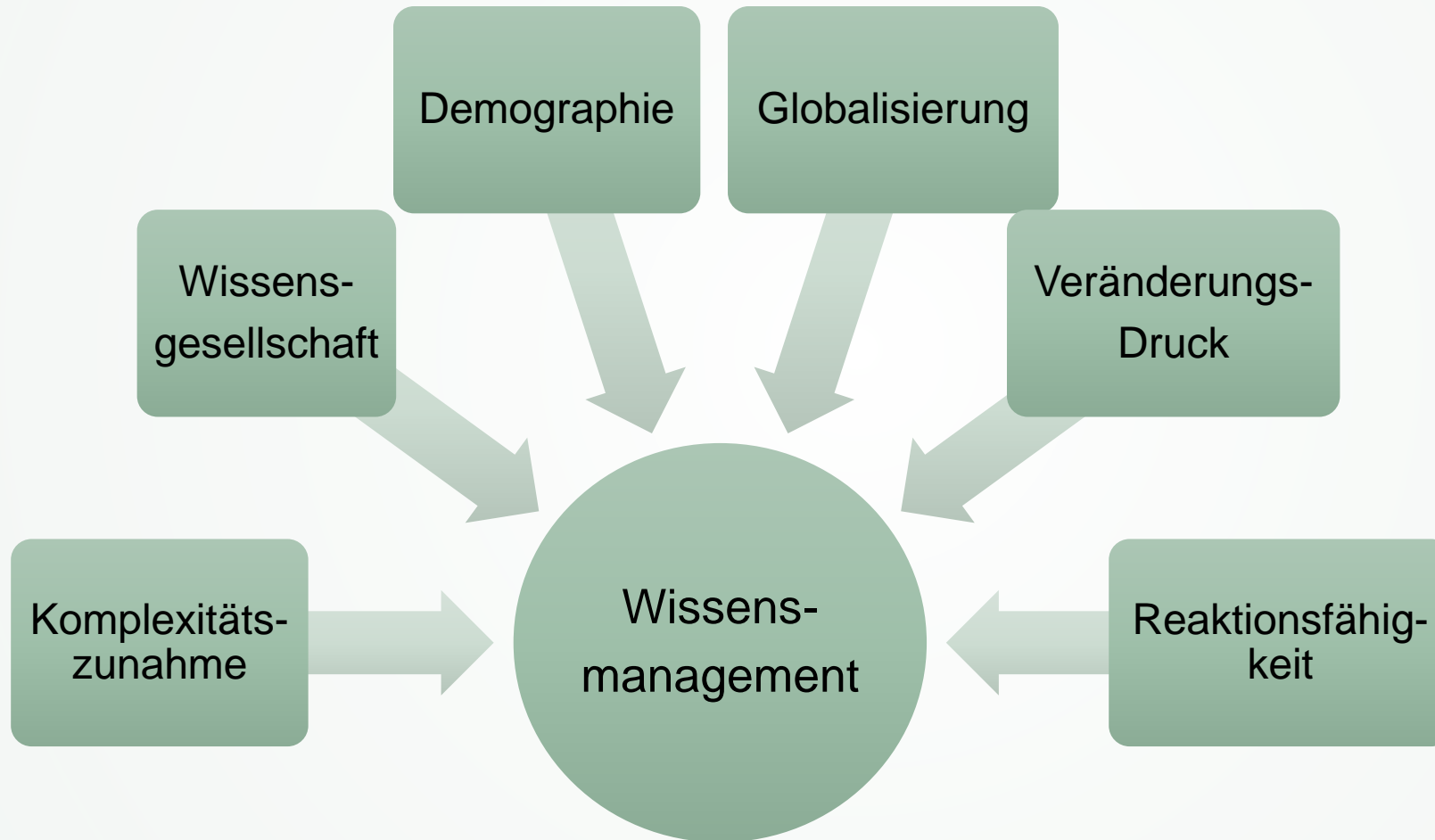
- Ziel der Präsentation
- Wissensmanagement und Wissen
- Wissen in der Norm: Warum? Wo? Was?
- Anforderungen aus 7.1.6
- Bezüge und Perspektiven

Bewusstsein für Wissen schärfen



Wissensmanagement und Wissen

Wissensmanagement: Hintergrund



Wissensmanagement Ziel und Nutzen

Ziel

- Verbesserung der Arbeit mit Wissen

Nutzen

- Effizienz/Effektivität/Entlastung/Empowerment

Voraussetzung

- Menschen MÜSSEN mitgehen

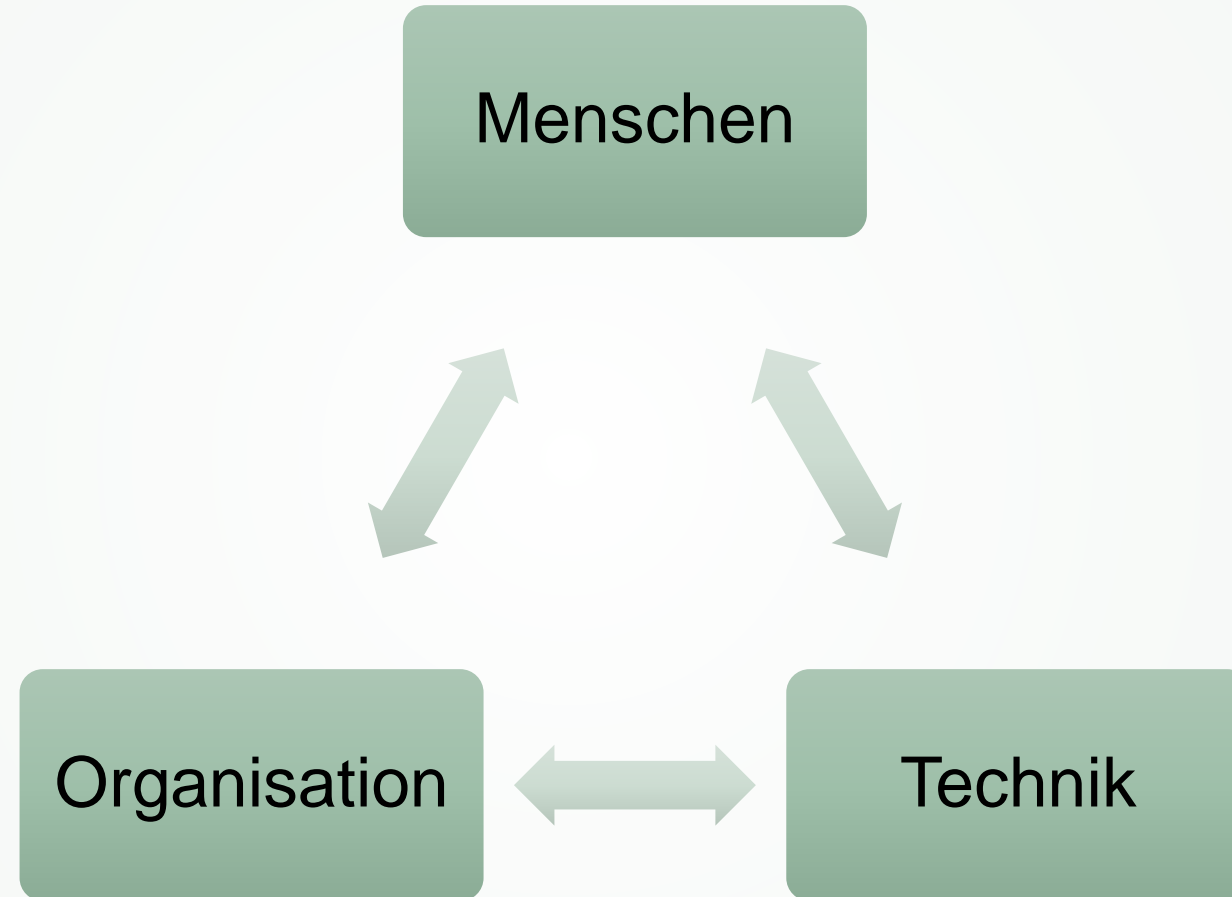
Herausforderungen

- Transparenz u. Fehlertoleranz schaffen/aushalten

Umsetzung

- Wissensarbeiter/innen vernetzen u. befähigen

Handlungsfelder



Aufgaben

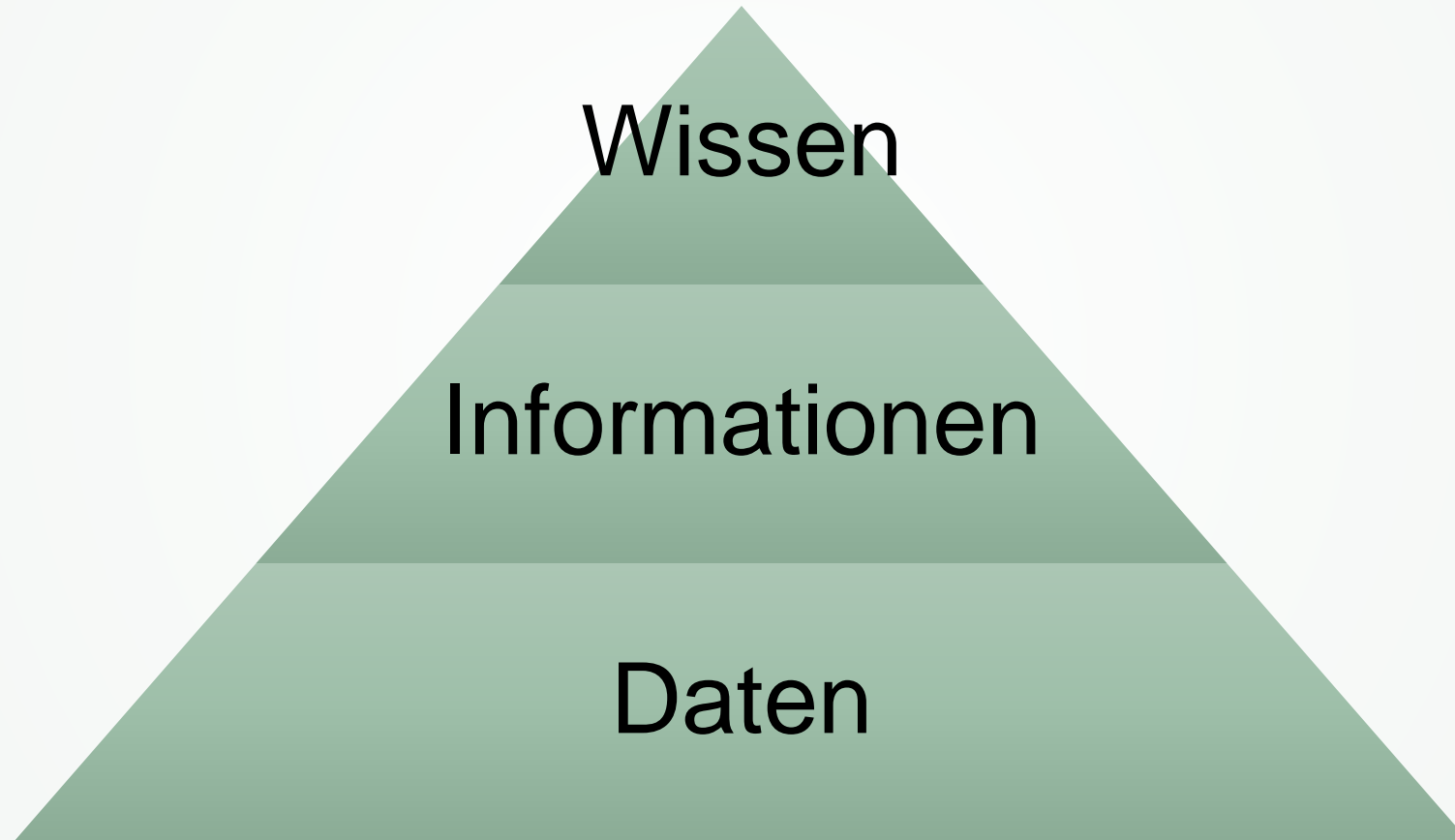
Kreislauf Wissensmanagement nach Probst, Raub, Rombach 1999



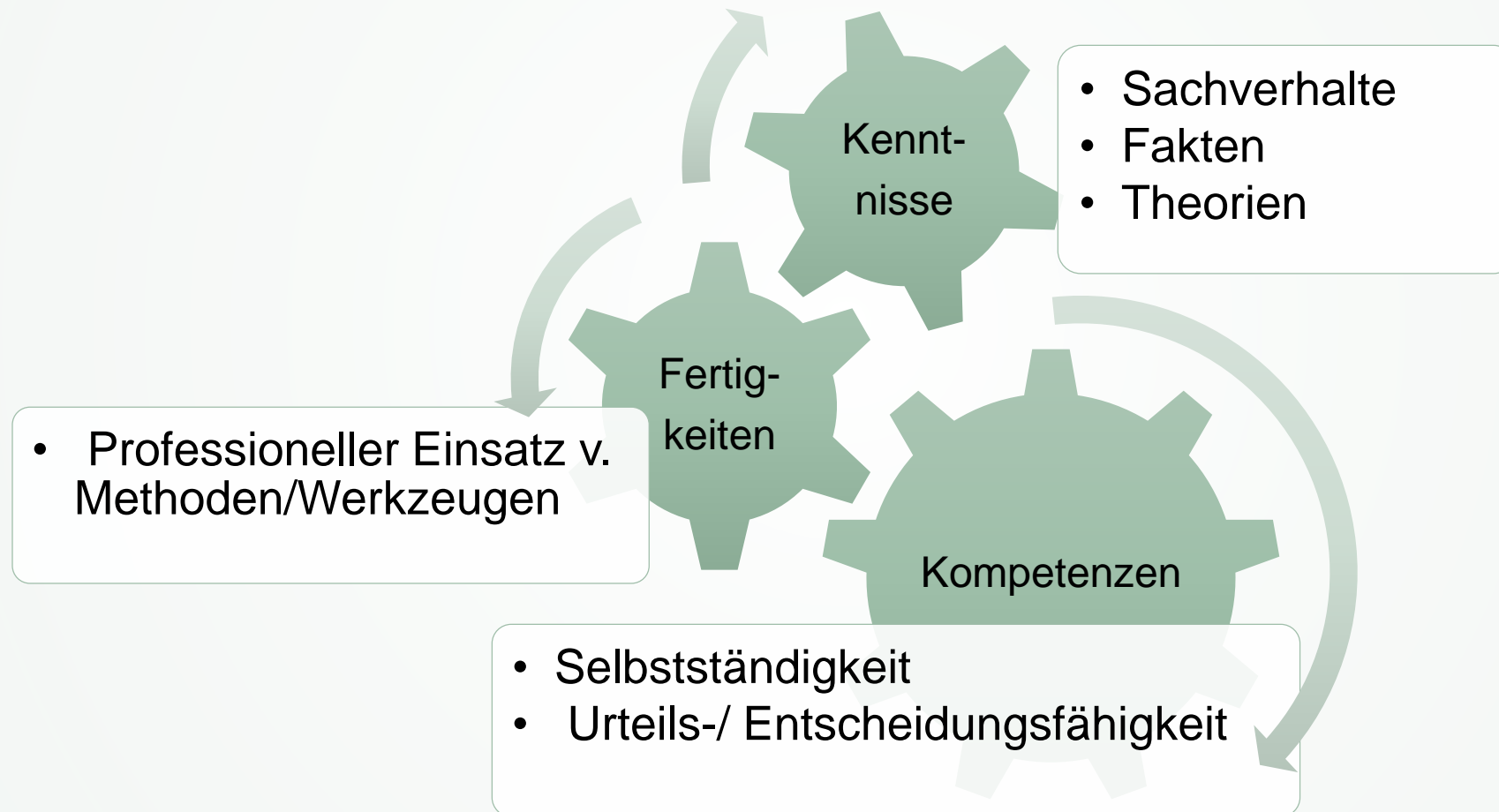
Fraunhofer: Geschäftsprozessorientiertes WM



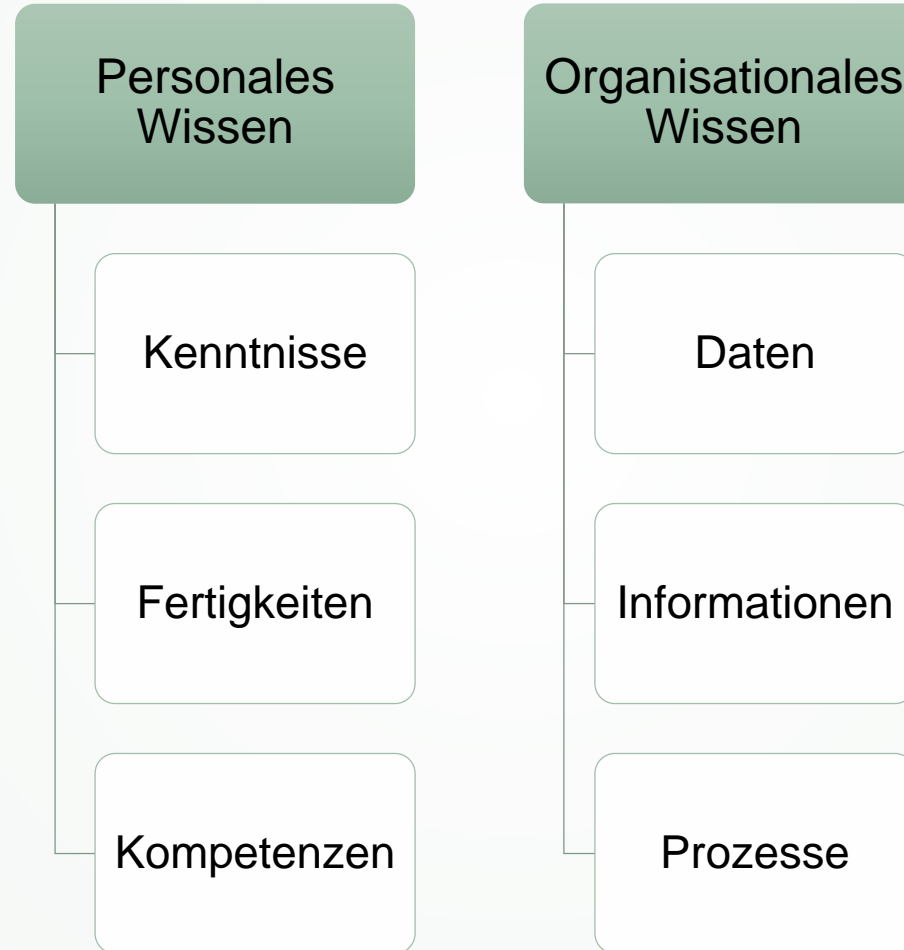
Wissensarten: Organisationales Wissen



Wissensarten: Personales Wissen



Wissensarten

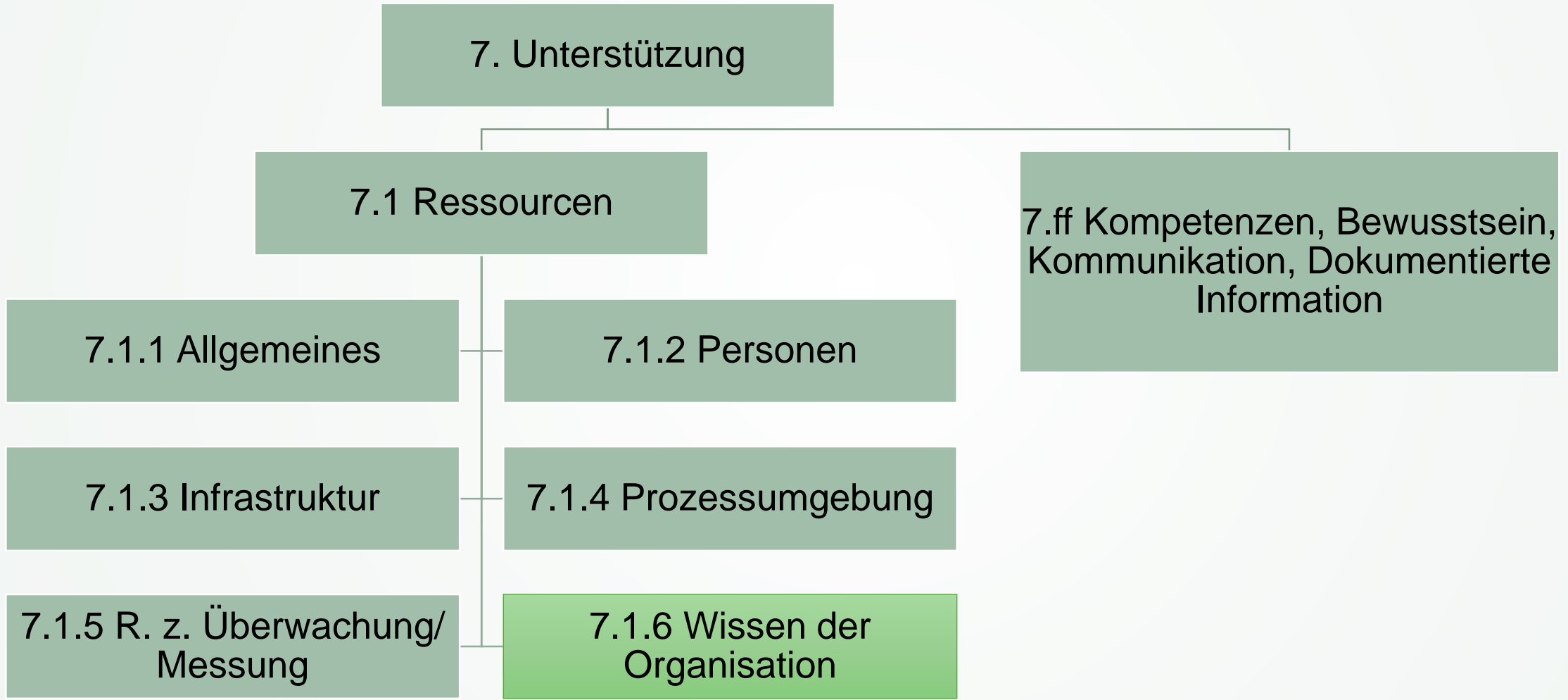


Wissen in der Norm

Wissen in der Norm: Warum?



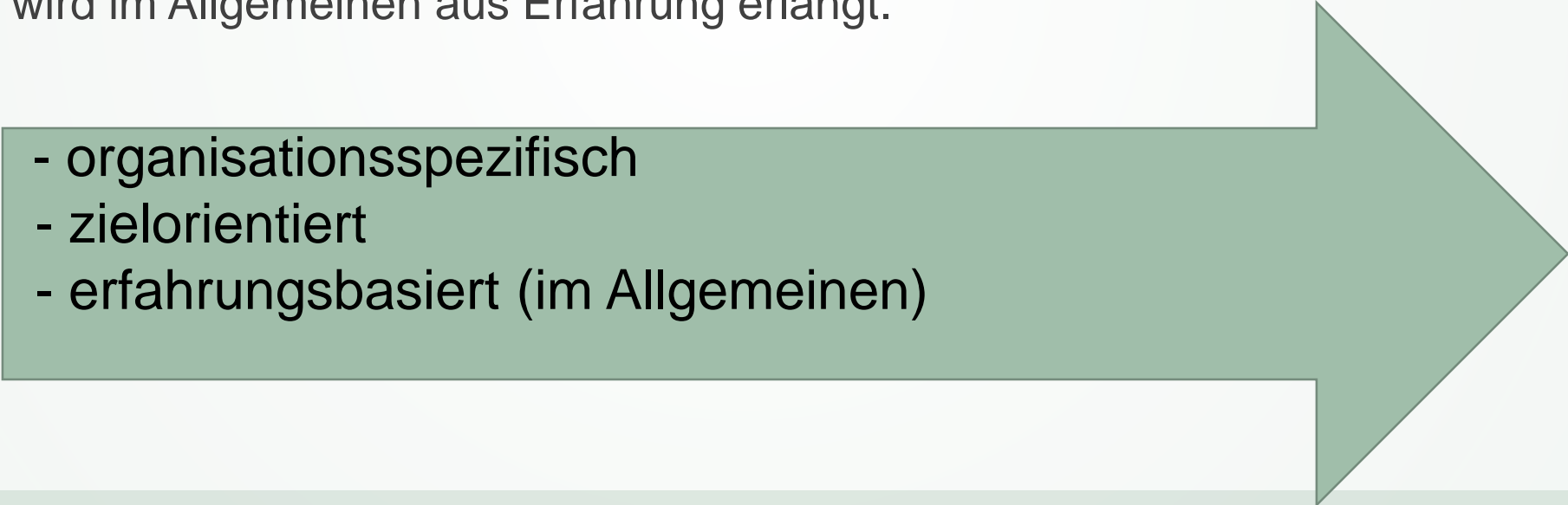
Wissen in der Norm: Wo?



Wissen in der Norm: Was?



- Organisationales Wissen „sind **Informationen**, die im Hinblick auf das Erreichen der **Ziele** der Organisation angewendet und ausgetauscht werden.“
- Es wird angewendet und ausgetauscht.
- Es ist spezifisch für die Organisation.
- Es wird im Allgemeinen aus Erfahrung erlangt.

- 
- organisationsspezifisch
 - zielorientiert
 - erfahrungsbasiert (im Allgemeinen)

Organisationales Wissen: Filter

Informationen

- Nicht primär an Personen gebunden

Ziele der Organisation

- Fokussiert

Spezifisch für die Organisation

- Kein MS-Office-Wissen

Erfahrung/Praxis (erlangt, genutzt, ausgetauscht)

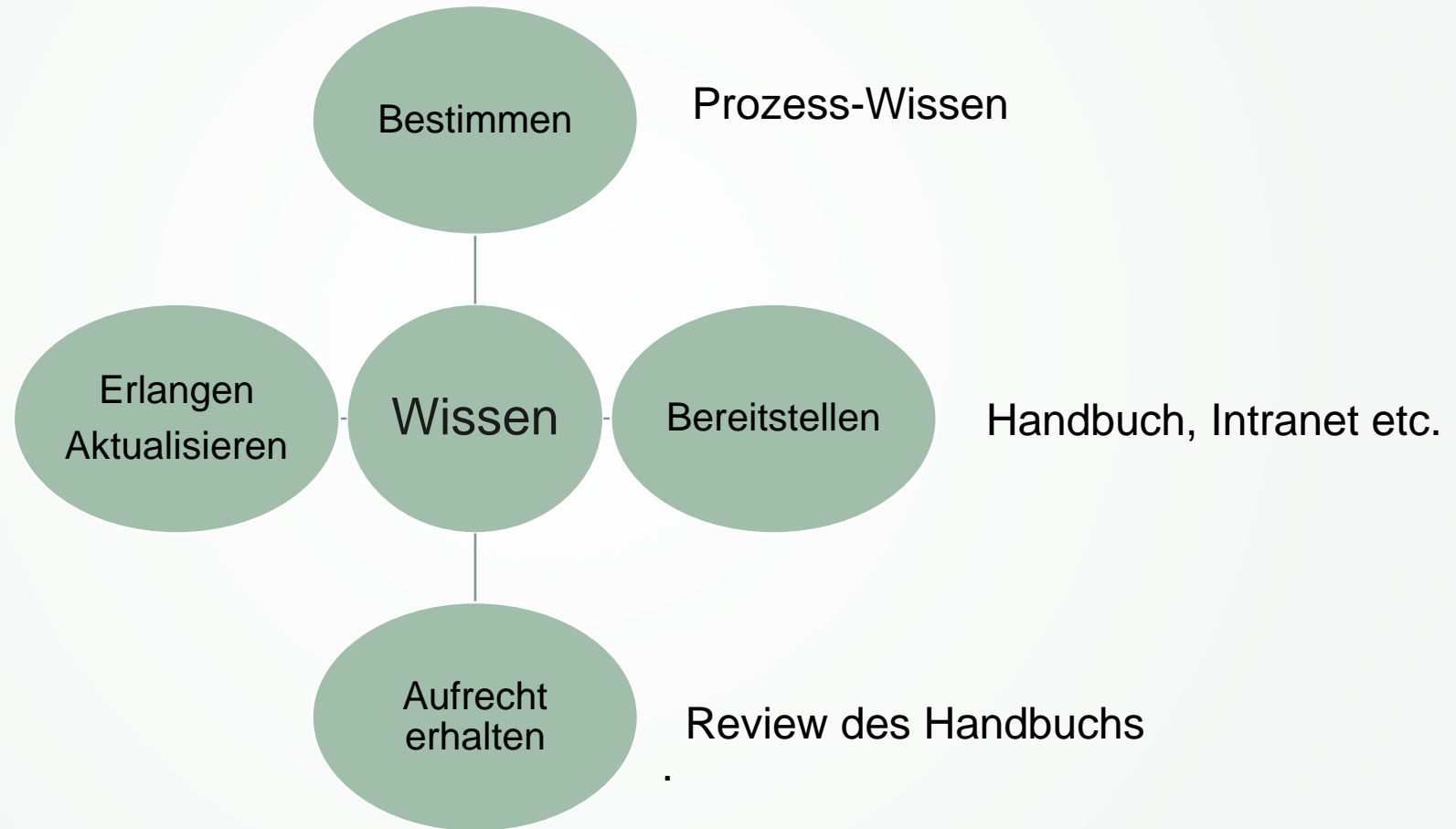
- Kein Lehrbuch-Wissen; lebendiges Wissen

Anforderungen aus 7.1.6

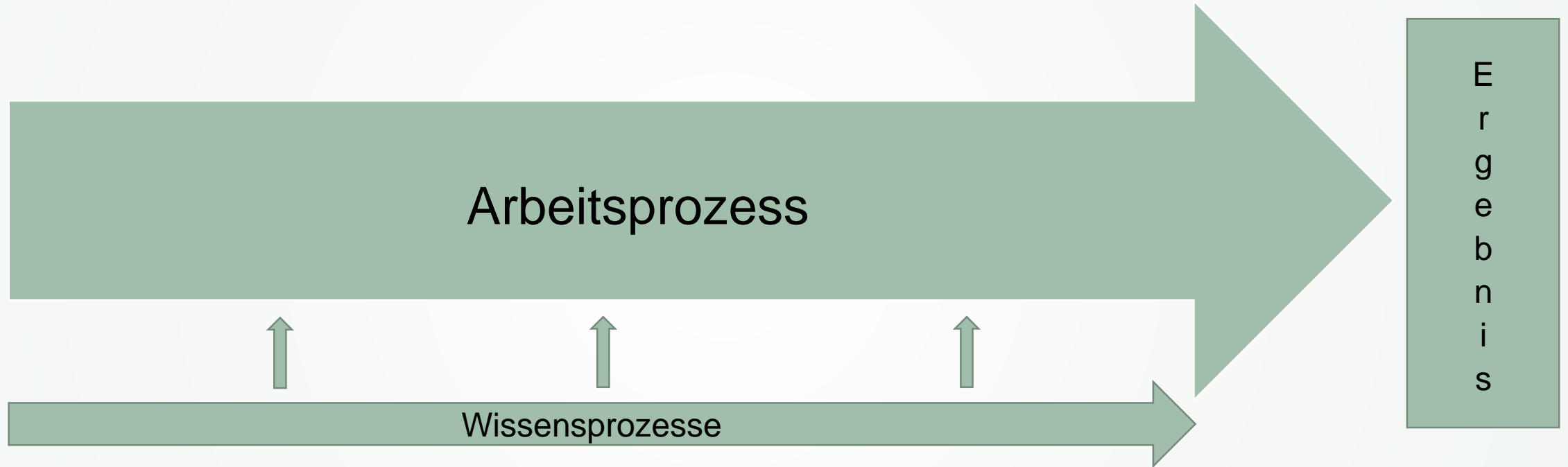
Anforderungen aus 7.1.6 „Wissen der Organisation“

1. Die Organisation muss dasjenige Wissen bestimmen, das für die Prozesse und die Konformität notwendig ist.
2. Dieses Wissen muss aufrechterhalten (gepflegt) und zur Verfügung gestellt werden.
3. Wissen bei Veränderungen (IST-SOLL)
 1. Bei Veränderungs-Initiativen muss der gegenwärtige Wissensstand in den Blick genommen werden („berücksichtigen und bestimmen“)
 2. Es muss festgelegt werden, wie das notwendige zusätzliche Wissen und Aktualisierungen erlangt werden können und/oder/bzw. wie man Zugang dazu erlangt.

Anforderung



Anforderung Wissen bestimmen: Prozess - Wissen



Anforderung: Wissen bestimmen

Herausforderung

- Prozess : Wissen

Herangehensweise

- Wissensmangel →
Prozessbeeinträchtigung

Beispiel

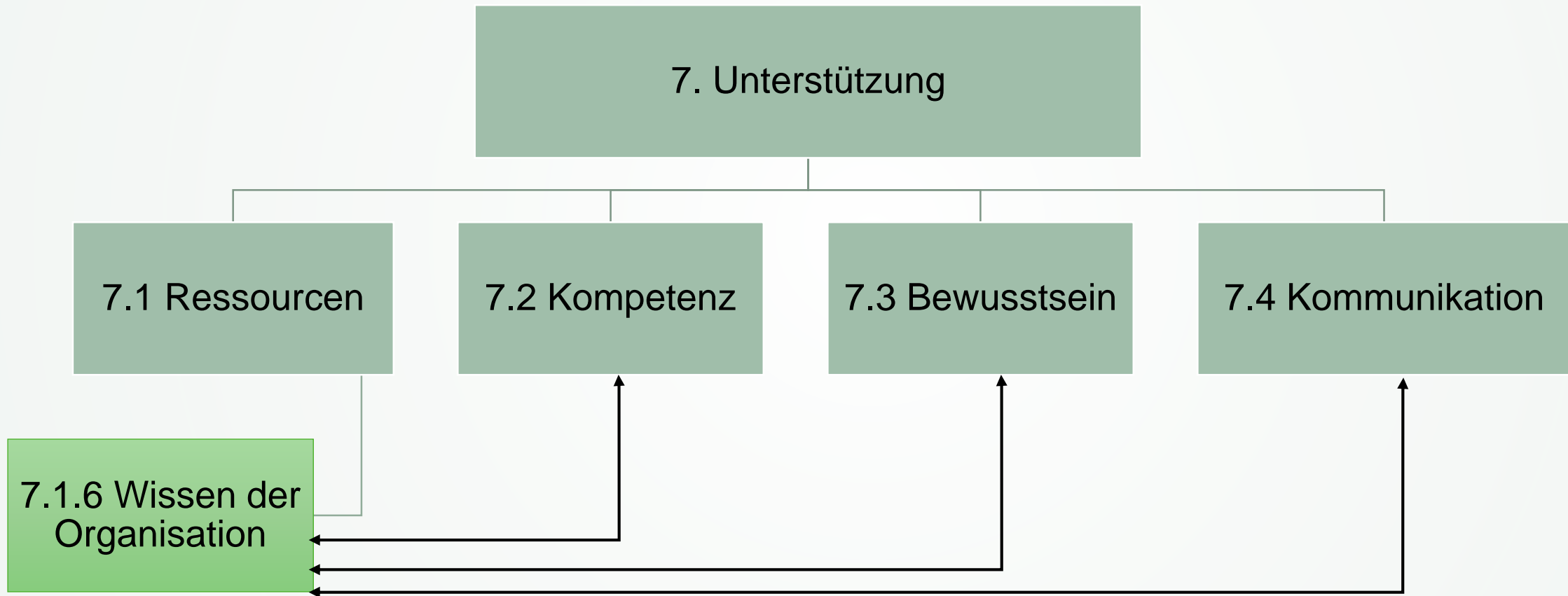
- Störung im Betrieb als
Unterversorgung mit Informationen
interpretieren

Ergebnis

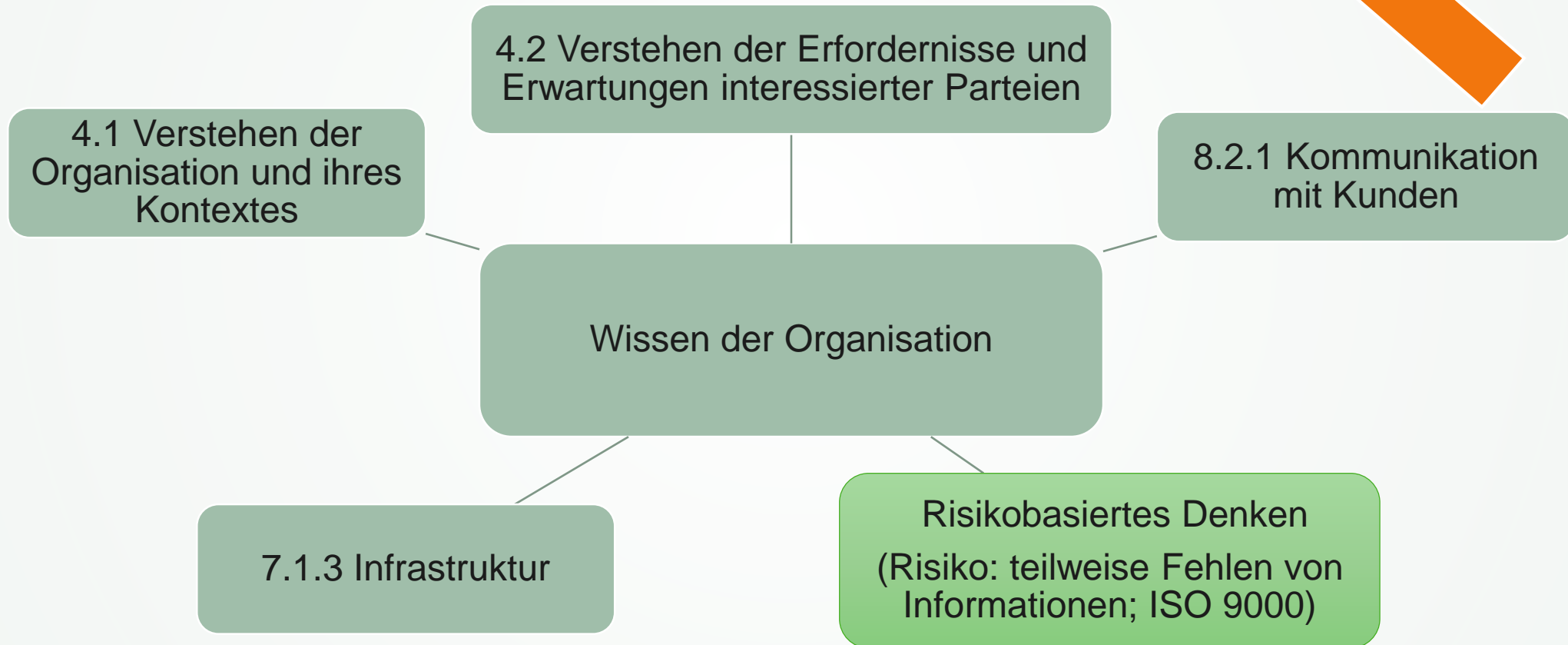
- Wissen ex negativo bestimmt

Bezüge und Perspektiven

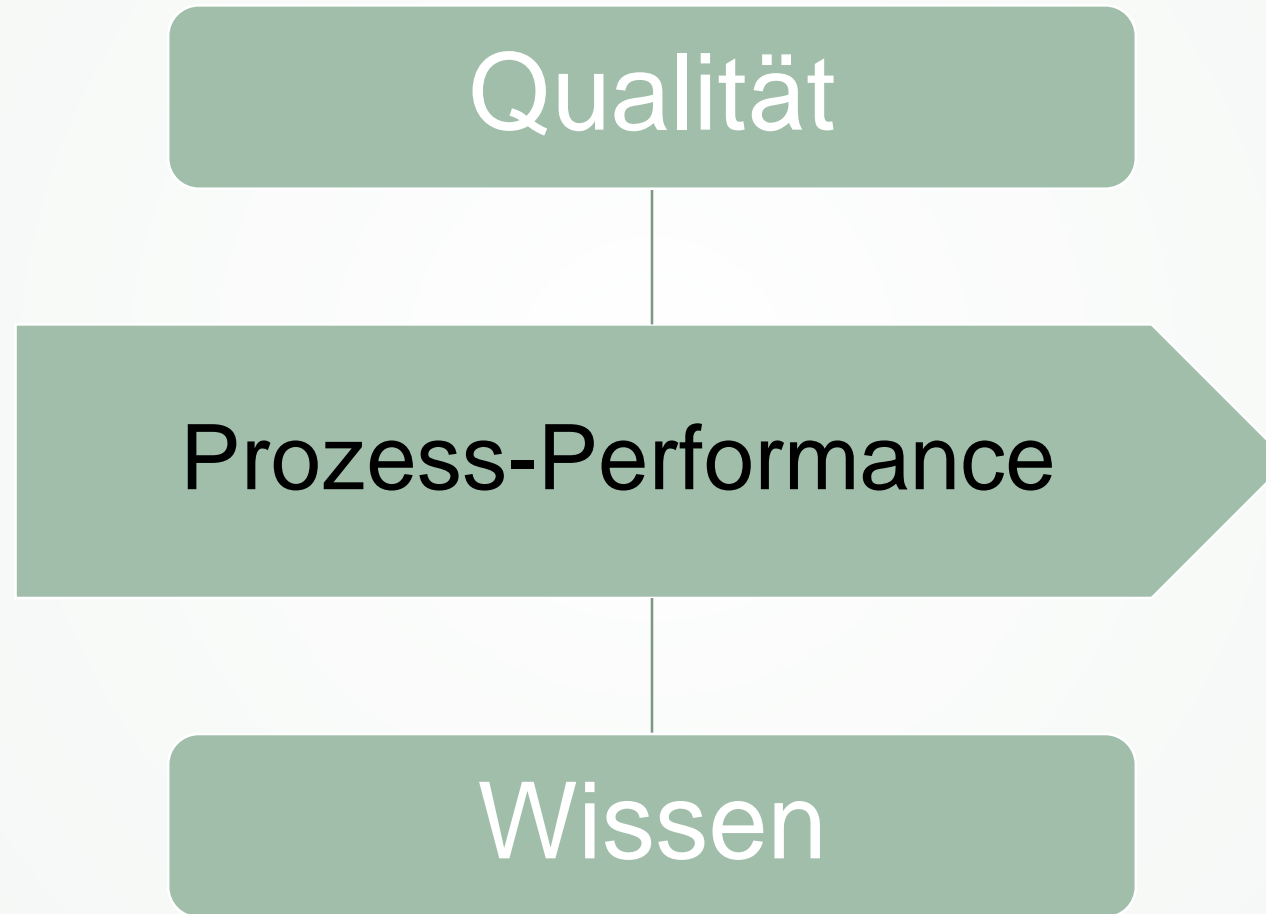
Wissensmanagement: Wissen, Kompetenz, Bewusstsein, Kommunikation



Weitere Bezüge



Gemeinsamer Nenner



MW Wissenskommunikation

Dr. Maik H. Wagner

- Beratung für Wissensmanagement und Bildungsprozesse -

*Wingertstraße 26
60316 Frankfurt*

+49 176 25 49 41 08

*mw@wissenskommunikation.eu
www.wissenskommunikation.eu*