

Wissenstransferprozesse erfolgreich gestalten

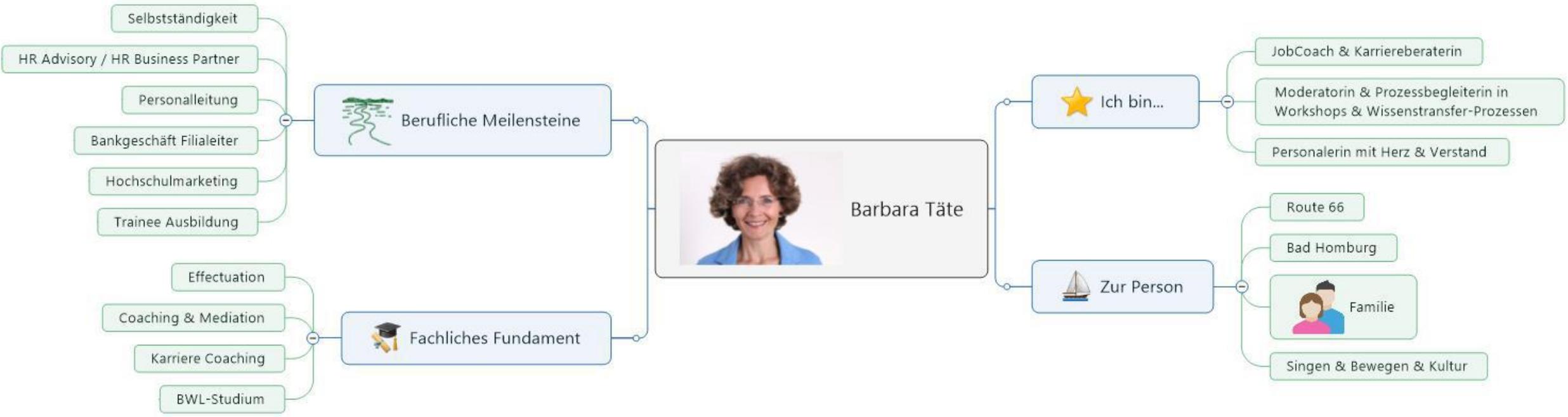
Erfahrungswissen von Barbara Täte

Bad Homburg, 2. Februar 2021



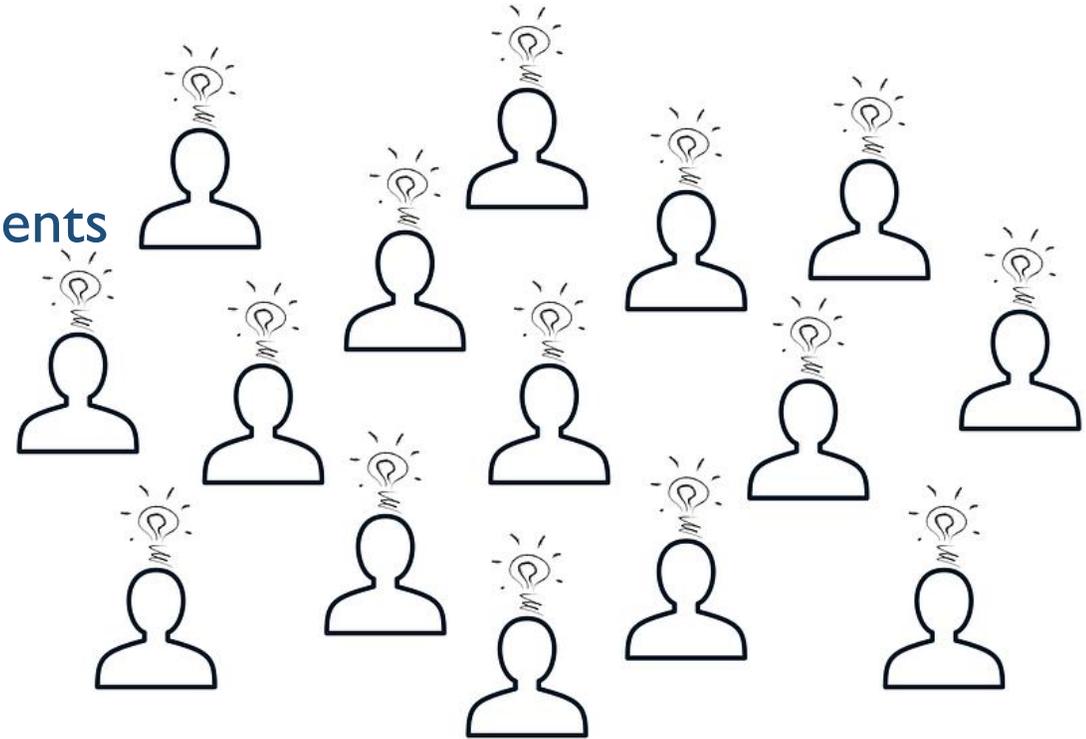
Agenda

01	Begrüßung & WebEx Enabling
02	Warum Wissenssicherung & Wissenstransfer
03	Wissenswertes zum Thema Wissen
04	Identifikation der Wissensträger
05	Der Wissenstransfer-Prozess
06	Anwendungsbeispiele
07	Fragen



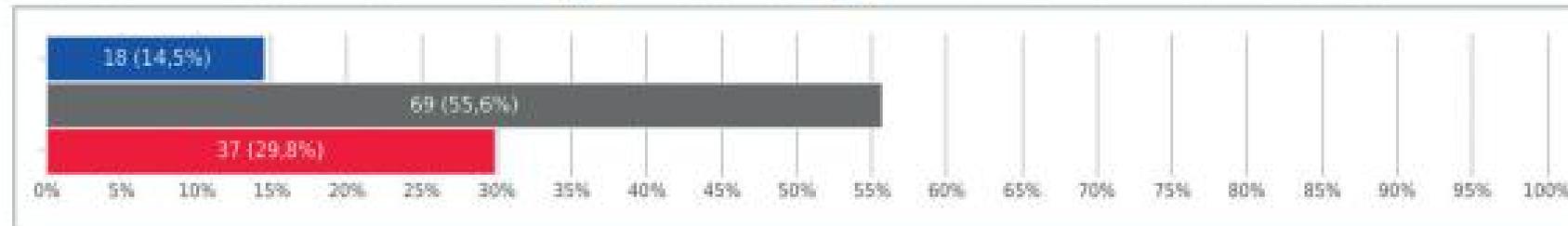
02 - Warum Wissenssicherung & Wissenstransfer

- Wissen als Ressource = Wettbewerbsvorteil
- Demografie
- Wissenstransfer als Teil des Qualitätsmanagements
- Experte / Spezialist / Know-How Träger verlässt das Unternehmen
- Reorganisationen



02 - Blick auf eine Umfrage 2020

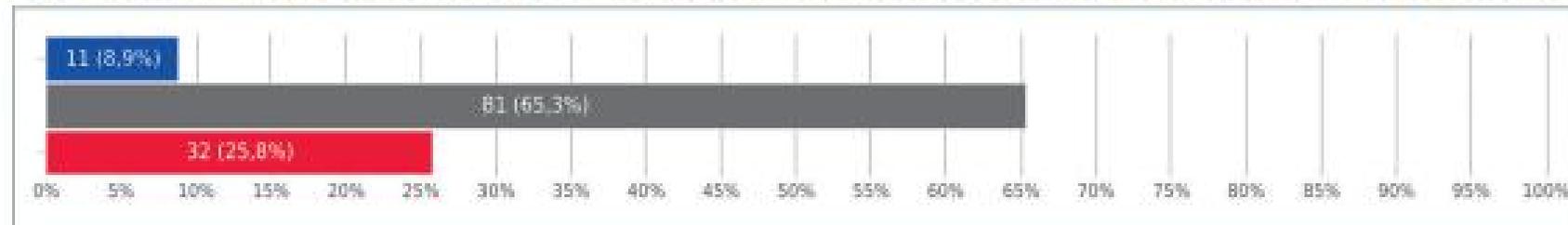
Werden in diesem Jahr wichtige Wissensträger Ihr Unternehmen verlassen?



■ Nein. ■ Ja. ■ Ich bin mir nicht sicher.

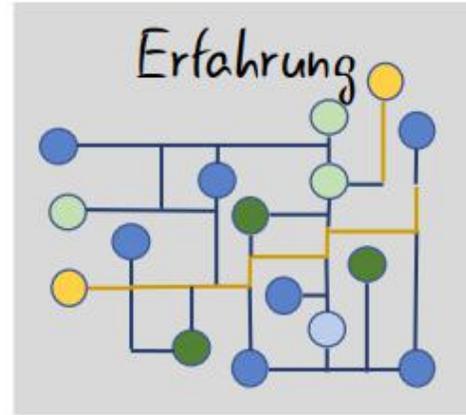
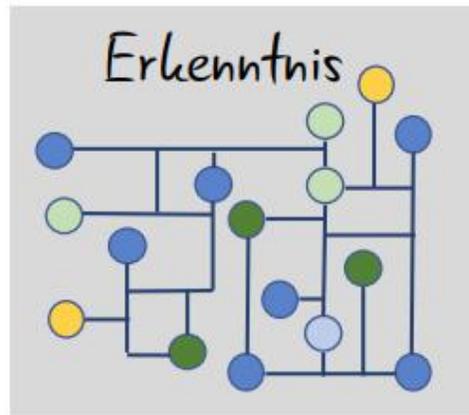
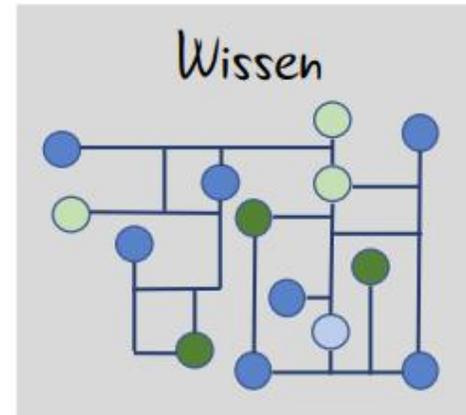
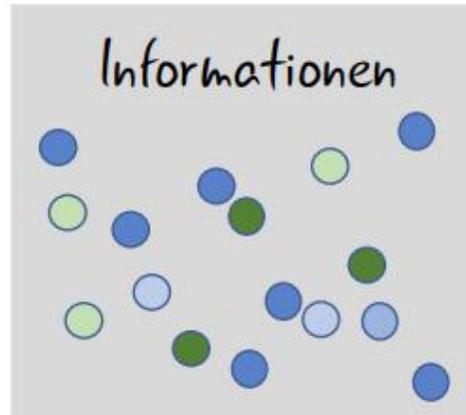
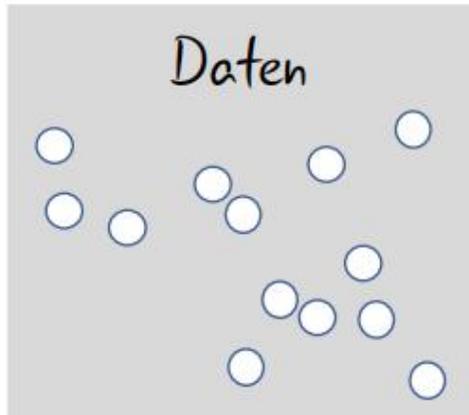
Zentrale Ergebnisse des Wissenssicherungs-Monitors 2020

Wie viele Mitarbeiter verfügen in Ihrem Unternehmen über exklusives Expertenwissen?



■ Es ist konsequent auf mehrere Köpfe verteilt. ■ ca. 10-20% ■ Ich weiß es nicht.

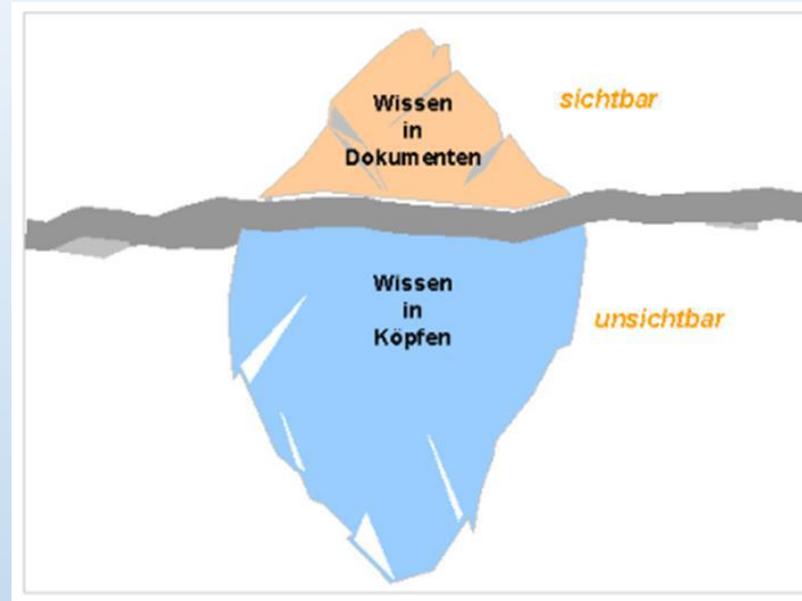
03 - Wissenswertes zum Thema Wissen



03 - Wissenswertes zum Thema Wissen

Explizites Wissen

- Fakten
- Lehrbücher
- Arbeitsanweisungen
- Organigramme



Quelle: © Köchling 2002 und 2004 – in Anlehnung an Moldaschl ,2001

Implizites Wissen

- Erfahrungswissen
- Kundenwissen (wie tickt jemand)
- Versuchsanordnung
- Prozesse, Abläufe (Best Practices)

Erfassen & Dokumentieren

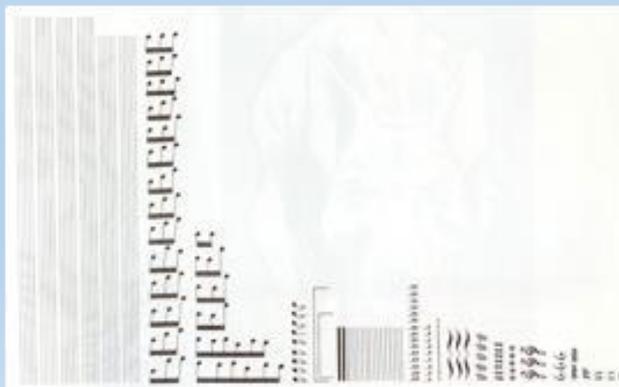
- Unternehmens-Wikis mit oder ohne Ansprechpartner
- FAQ-Sammlungen
- Intelligente Dokumentenverwaltung
- Collaboration-Tools

Explizieren/Erläutern

- an individuellen Wissensträger gebunden
- Kontext- und Erfahrungsabhängig
- Quelle für Innovationen, Prozessoptimierungen und Wettbewerbsvorteile

03 - Wissenswertes zum Thema Wissen

Wissensträger können ihr Erfahrungswissen strukturiert übergeben.



- Das Selbstverständliche muss in Grundregeln zurück übersetzt werden.
- Dafür braucht es eine klare Motivation des Experten!
- Es geht um die erstmalige Dokumentation von Lösungswegen für wichtige Probleme, vertiefte Erfahrungen, Ausnahmen, Erklärung von oft gefragten Grundbegriffen.

04 - Identifikation der Wissensträger

Spezialisierung • Erfahrungshintergrund • Wissensvergänglichkeit •
Offenheit und Motiviertheit • Zeitrestriktion



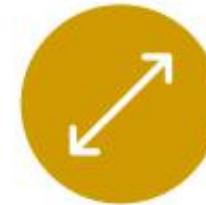
Aktualität

Ist der Wissensstand des Experten aktuell? Basiert es auf alten Technologien?



Implizitheit

In welchem Umfang ist das Wissen implizit? Ist es bereits explizit zugänglich und dokumentiert?



Relevanz

Wie relevant ist das Wissen? Erfolgskritisch für das Unternehmen? Wichtig in dieser Position?



Dynamik

Wie schnell verändert sich die Aktualität des Wissens? Wie dynamisch ist dieses Wissensgebiet?



Nutzungspotenzial

Wie ist die Nutzung in Zukunft? Kann das Wissen genutzt werden? Ist das Thema in ausreichendem Umfang dokumentiert worden?



Dokumentierbarkeit

Wie muss das Wissen dokumentiert werden? (Videos, Bilder, Text, ...)

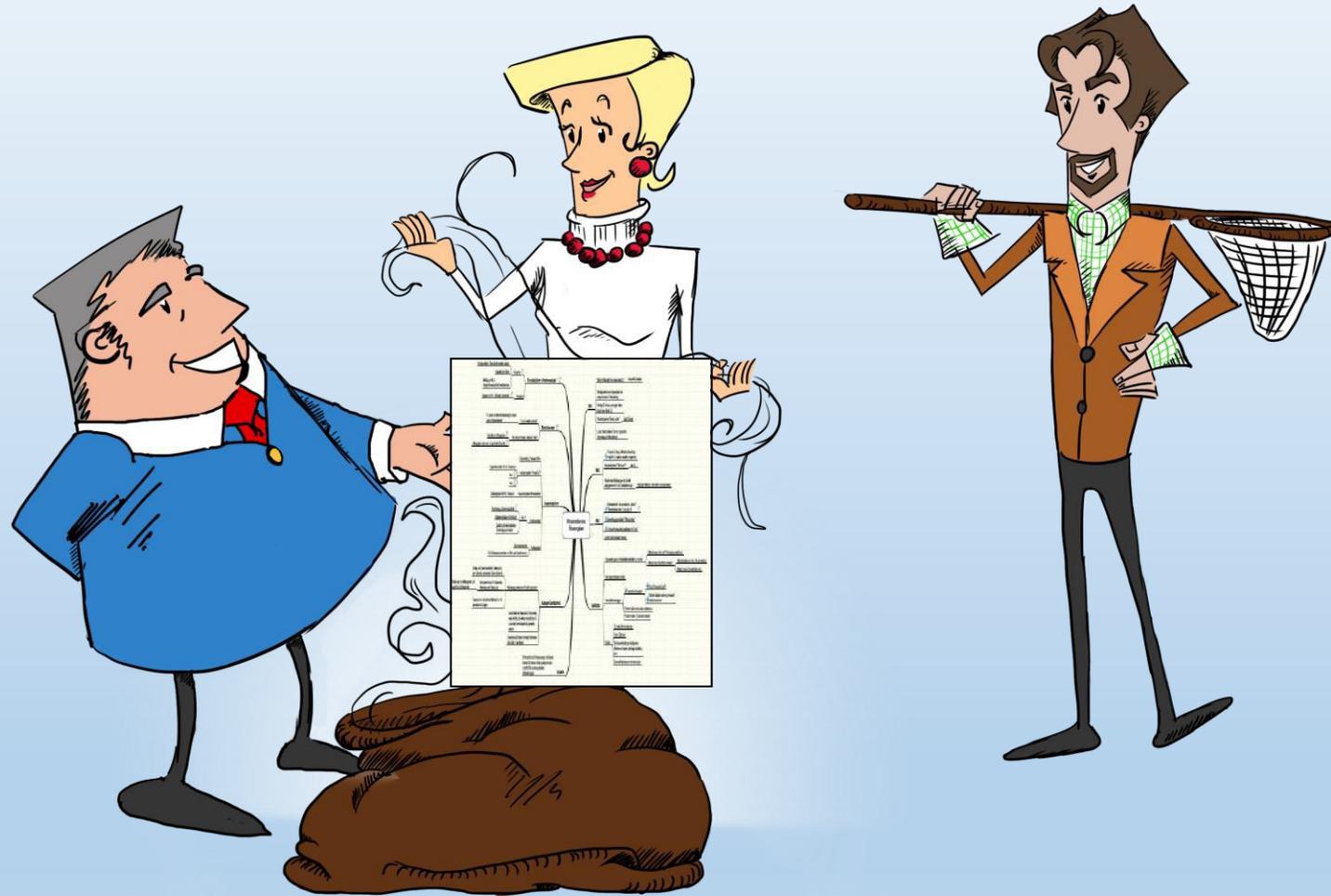
Wenn Experten gehen, nehmen sie ihr Wissen mit



Ziel ist daher, das nicht dokumentierte Erfahrungswissen **conecto**
Karriereberatung & Recruiting
durch gezieltes Fragen festzuhalten...



... und für die Einarbeitung des Nachfolgers zu nutzen!



05 - Der Wissenstransfer-Prozess

Phasen

- 1 Klärung der Rahmenbedingungen
- 2 Interview **Wissensgeber**
- 3 Interview **Wissensnehmer**
- 4 Wissensübergabe
- 5 Next Steps / Feedback

Voraussetzungen

-  Freiwilligkeit
-  Garantierte Vertraulichkeit
-  Absolute Neutralität des Moderators

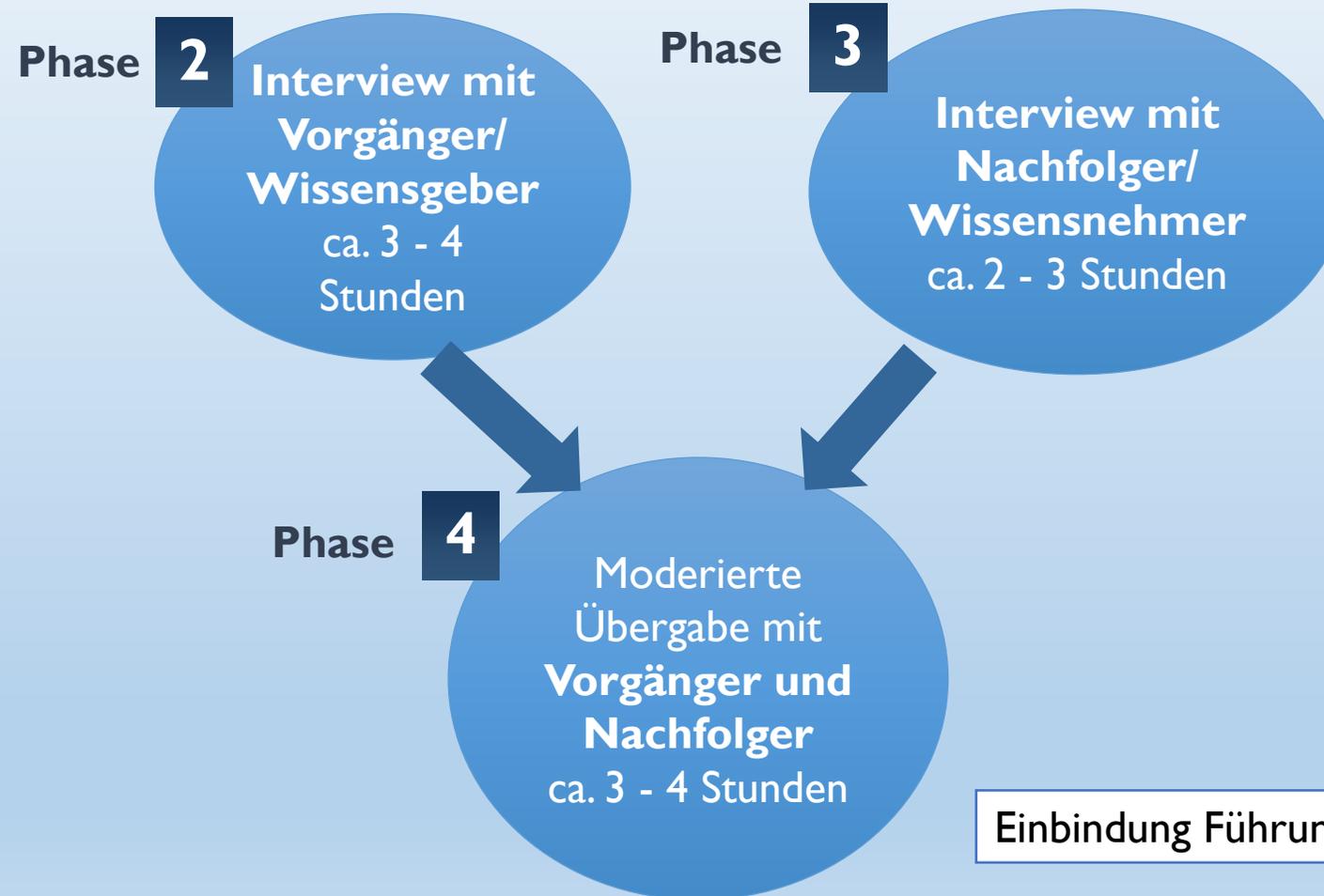
Umfrage (im Chat)

Wie lange dauert die Wissenssicherung bei einem Experten im Durchschnitt?

- a) 1,5 Tage
- b) 4 Stunden
- c) 6 Monate

Kernprozess im Wissenstransfer 1:1

Einbindung Personalabteilung / Human Resources



Einbindung Führungskräfte

Umfrage (im Chat):

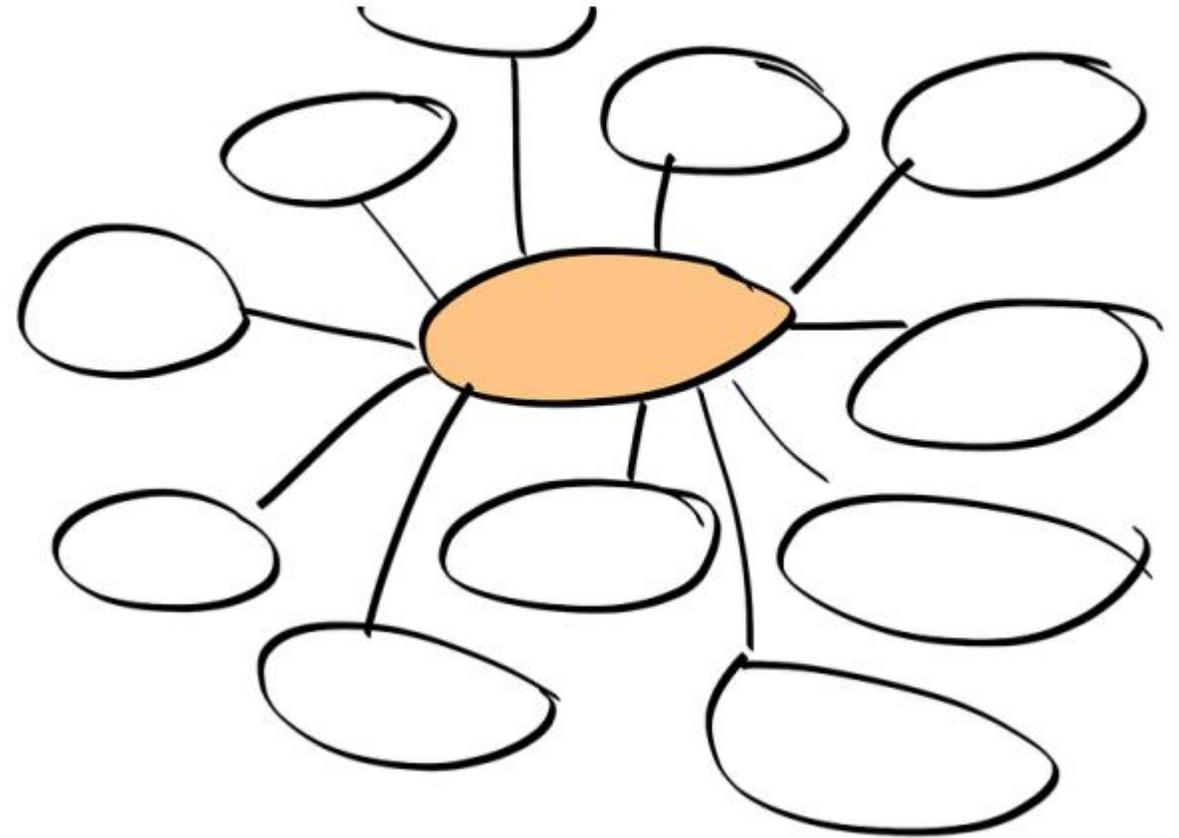
Welche Frage würden Sie spontan Ihrem Vorgänger stellen?

Hauptkriterien der Befragung



Dokumentation mit der Wissenslandkarte (MindMap)

- Schnelle Erfassung des Wissens
- Rasche Dokumentation
- Einfache Strukturierung
- Leicht erkennbare Zusammenhänge
- Adaptionenmöglichkeit
- Motivierung des Experten
- Wachstum der Wissenslandkarte



Der Beitrag des Moderatoren

- ✓ Einen verbindlichen Rahmen schaffen und halten.
- ✓ Experten zu guten Wissensgebern machen, Nachfolger zu guten Wissensnehmern machen.
- ✓ Bedürfnisse und Interessen der Gesprächspartner übereinander bringen, ggfs. Vermitteln.
- ✓ Moderieren und dafür sorgen, dass Zeit optimal genutzt wird.
- ✓ Strukturieren – Fokussieren – Dokumentieren
- ✓ Spielregeln/Next Steps für den weiteren Übergabeprozess vereinbaren.



06 - Anwendungsbeispiele

- Wissensstafette /-transfer bei Personalveränderung

- Kündigung
- Interner Versetzung
- Auslandsentsendung
- Ruhestand

mit und ohne Nachfolger/innen (1:1 oder 1:n)

- Expertenbefragung (1:n)

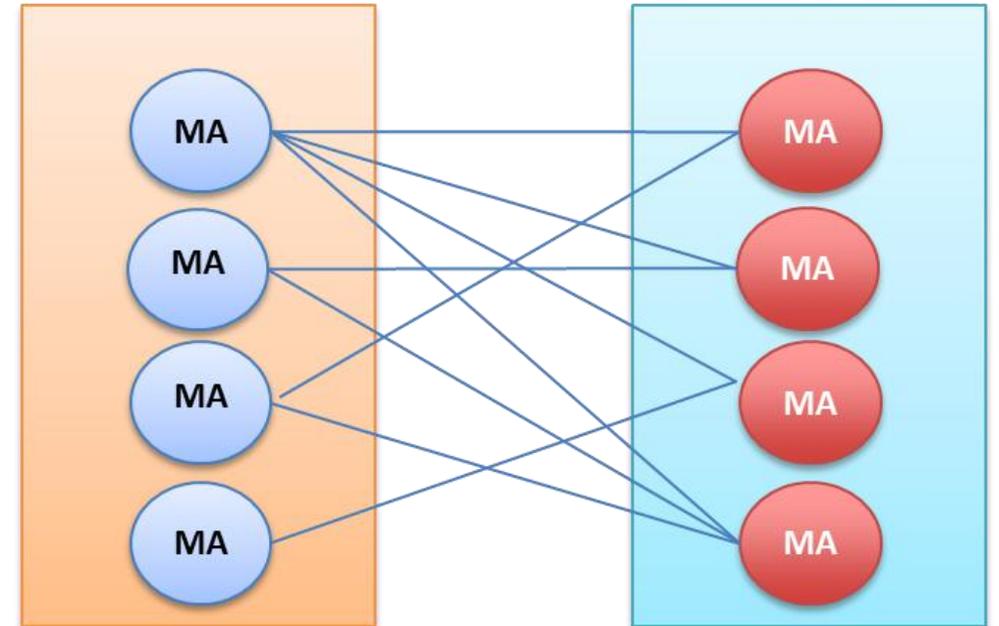
- Onboarding – neue Mitarbeiter schneller fit machen (n:1)

06 - Anwendungsbeispiele

- Umstrukturierung / Outsourcing

Schlüsselfrage:

Welches Wissen muss von wem an wen abgegeben werden.



Der Mehrwert für das Unternehmen

**situativ
systematisch
effizient**



Ersparnis von Zeit & Kosten

- durch verkürzte Einarbeitungszeiten
- Höhere Qualität
- effizientere Prozesse

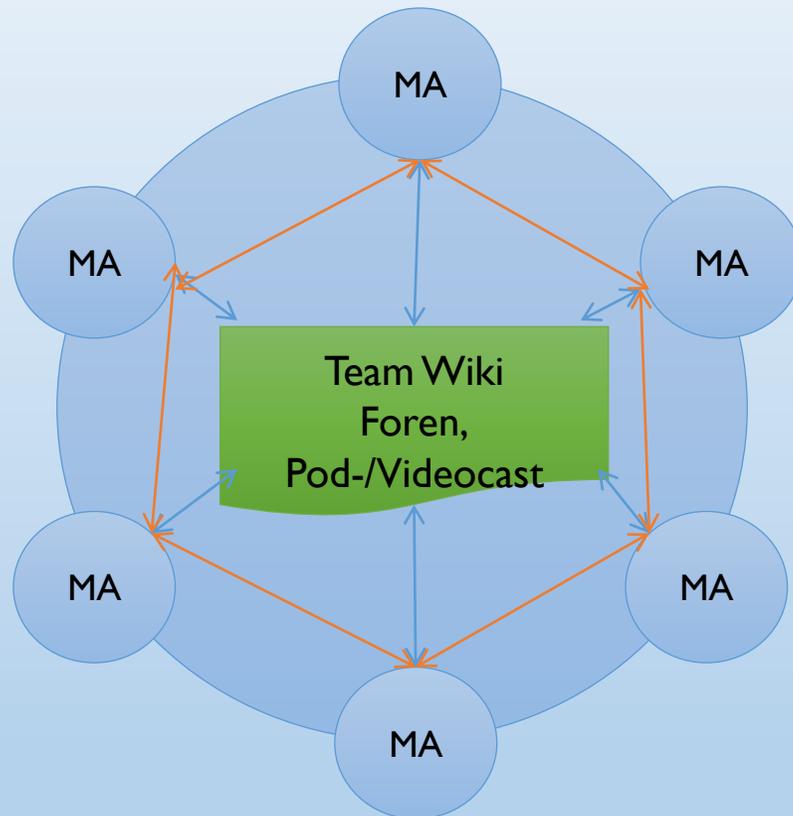
**Aufwertung
und
Ergänzung von
Employer-
Branding
Programmen**

**Wertschätzung von
ausscheidenden
und neu
ankommenden
Mitarbeitern**

**Durch Hinweise auf
Verbesserungs-
potentiale,
aufgreifen von Ideen
Innovationsfähigkeit
steigern**

Diese Aspekte sind zu beachten, wenn Wissenstransfer im Alltag gelingen soll.





- Auf Teambasis finden Social Media und neue Medien meist mehr Akzeptanz – die wesentliche Voraussetzung „Vertrauen“ ist erfüllt.
- Der Nutzen ist für jeden Einzelnen klar erkennbar => höhere Motivation, sich zu beteiligen.
- Knowhow Träger haben die Chance zur Selbstpräsentation
- Der Austausch findet **persönlich** und über Medien statt.
- Der Umgang mit den Medien muss gemeinsam geübt werden!
- Informationen können asynchron ausgetauscht werden => weniger Aufwand

Vielen Dank für Ihr Interesse.

Für Rückfragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Barbara Täte



0177-758 41 53



taete@conecto-karriereberatung.de