

WISSENSMANAGEMENT - TEIL II:

Warum wird das Rad weltweit täglich neu erfunden?

Durch die allgemeine Verteilung des Wissens muss mehr Transparenz geschaffen werden. Besonders angesichts der Tatsache, dass sich die Wissensmenge alle fünf Jahre verdoppelt.

Früher wussten langjährige Mitarbeiter genauestens über ihr Unternehmen, seine Erfolge, Misserfolge und Probleme auf dem inländischen und ausländischen Markt Bescheid (implizites Wissen). Durch die allgemeine Globalisierung, das Internet sowie Moderscheinungen wie Outsourcing, Jobhopping und Jobrotation ist Wissen in den letzten Jahren weniger sichtbar, d.h. abstrakter und verteilter geworden. Daher besteht ein immer größer werdender Bedarf, Wissen zu organisieren (explizites Wissen).

Recherche und Informationsaufbereitung sind Tätigkeiten, die auch für firmeninterne Dokumente benötigt werden.

Um Wissen zu kodieren und zu strukturieren, muss firmenintern der lokale Bedarf und Nutzen ermittelt werden. Sie geben die Struktur vor.

Aber auch Terminologiearbeit ist erforderlich. Terminologiearbeit identifiziert Begriffe, benennt sie, definiert sie, und definiert auch die entsprechenden Synonyme. Die „Alufelge“ ist ein „Rad aus Aluminium, auf das ein Reifen aufgezogen wird“ - gleichbedeutende Begriffe wären „Leichtmetallrad“, „Leichtmetallscheibenrad“, „Aluminium-Scheibenrad“. Darauf muss man sich firmenintern erst einmal einigen, dann erst sollte mit der Übertragung in andere Sprachen begonnen werden.

Und wenn man sich auf Begriffe einigt, kann man sich auch gleich auf Prozesse, Rahmenbedingungen, Vorlagen einigen.

Müssen wir täglich das Rad neu erfinden, oder können wir aus Fehlern lernen?

Einige Firmen schreiben für jedes Gerät eine neue Bedienungsanleitung, auch wenn es sich eigentlich um eine Weiterentwicklung handelt. Persönliche stilistische Vorlieben, der Wunsch des Mitarbeiters, sich in der Firmengeschichte zu „verewigen“, ehe er in eine andere Abteilung versetzt wird, ein schlechtes Gedächtnis, Zeitmangel, das alles mögen Gründe für unnötige stilistische Schnörkel in Bedienungsanleitungen sein.

Die Firma AEG hat dies verstanden, und ist inzwischen in der Lage, eine Bedienungsanleitung für ein neues Modell innerhalb von 2 Tagen zur Druckreife zu bringen. Früher dauerte dieser Prozess 57 Tage.

In Kürze: Teil III