



# „Zukunft Wissen“

Wissensarbeit gestalten mit Easy Knowledge

Dr. Thomas Mühlbradt  
GOM mbH, Aachen  
t.muehlbradt@gom.de

Hanswalter Bohlander  
F-bb gGmbH  
bohlander.hanswalter@f-bb.de



## Partner

FIT Initiative: [www.wissenmanagen.net](http://www.wissenmanagen.net)



- ▶ Gesellschaft für Organisationsentwicklung und Mediengestaltung mbH in Aachen



- ▶ Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH in Nürnberg

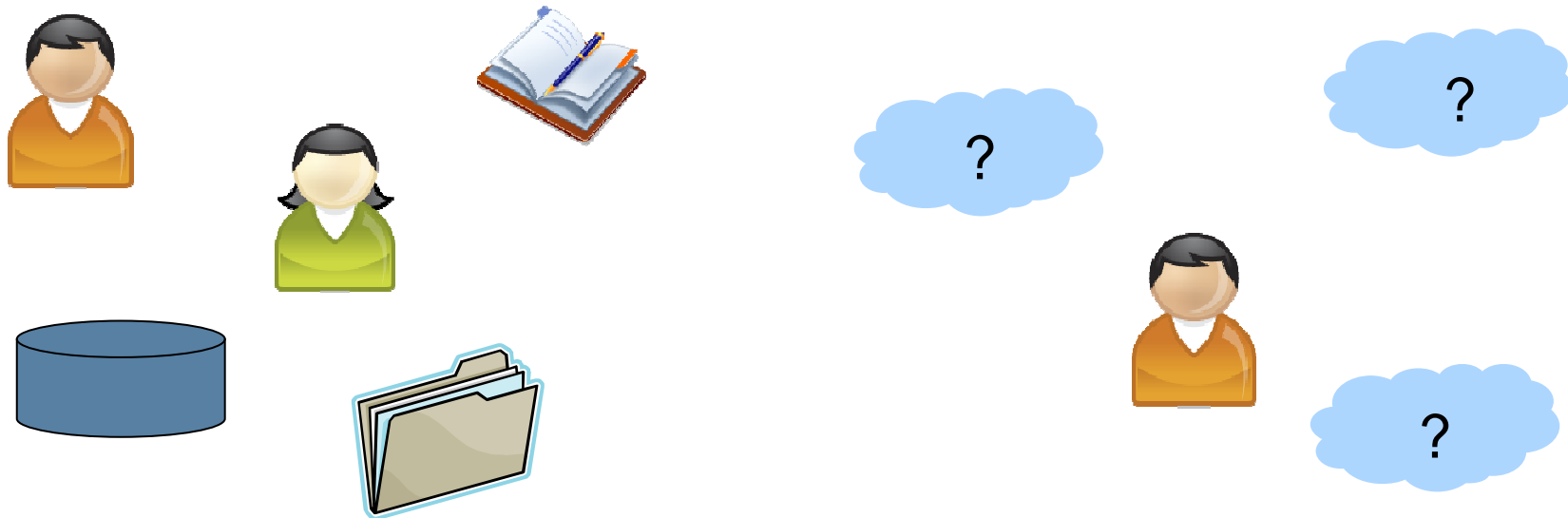


- ▶ Wissenskapital Edvinsson & Kivikas GmbH in Oberreichenbach

## Projektziele „Zukunft Wissen“

- ▶ Aufbau einer Wissensstrategie für das Unternehmen
- ▶ Aufbau und praktische Umsetzung eines Werkzeugs für die Informationsversorgung in der Arbeit
- ▶ Erfahrungsaustausch mit anderen Unternehmen
- ▶ Bilanzierung von Erfolgen und Handlungsfeldern in einer Wissensbilanz
- ▶ Transfer in die Initiative FIT und zu Unternehmen

## Ausgangslage in vielen Unternehmen (nicht nur KMU)



- **Viel Wissen**

... In der Organisation

- **Wenig Information**

... wenn man Sie braucht

## Kennen Sie diese Kommentare?

„Das hatten wir doch schon mal...“

„Wie hatte ich das damals noch formuliert?“

„Wo ist bloß die ...?“

„Sie hatten das schon?“

„Wie - der ist im Urlaub?“

„... und viel Spaß im Archiv!“

„Noch nicht, ich suche noch.“

„Tja - das hätte ich Dir sagen können“

„Ja bin ich denn die Auskunft...?“

„Was - der hat das Laptop mit in den Urlaub genommen?“

„Habe ich die aktuelle Version von...?“

„Jetzt muss ich schon wieder ... fragen“





## Elemente von Easy Knowledge

- ▶ **Medium**
  - ▶ Das Intranet (in den meisten KMU vorhanden)
  - ▶ Das html-Gerüst (Musterseiten, individuelles Layout, Navigation)
- ▶ **Konzept**
  - ▶ Die Grundbausteine (Indexseite, Themenseite, Wissensraumprofil)
  - ▶ Der Wissensraum (ein dynamisches Netz aus Themen und Objekten)
  - ▶ Die Organisation (Rollen, Aufgaben und Regeln)
- ▶ **Schulung**
  - ▶ Die „Tutorials“ (Technik, Redaktion, QMS-Integration)
  - ▶ Das „Coaching“ (Lernen durch Gestaltung eigener Themenseiten)

# Das Basiswerkzeug „Themenseite“



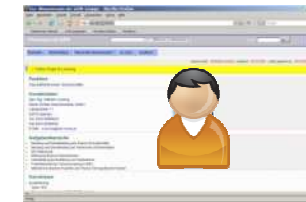
Indexseite

Titel/Eintrag

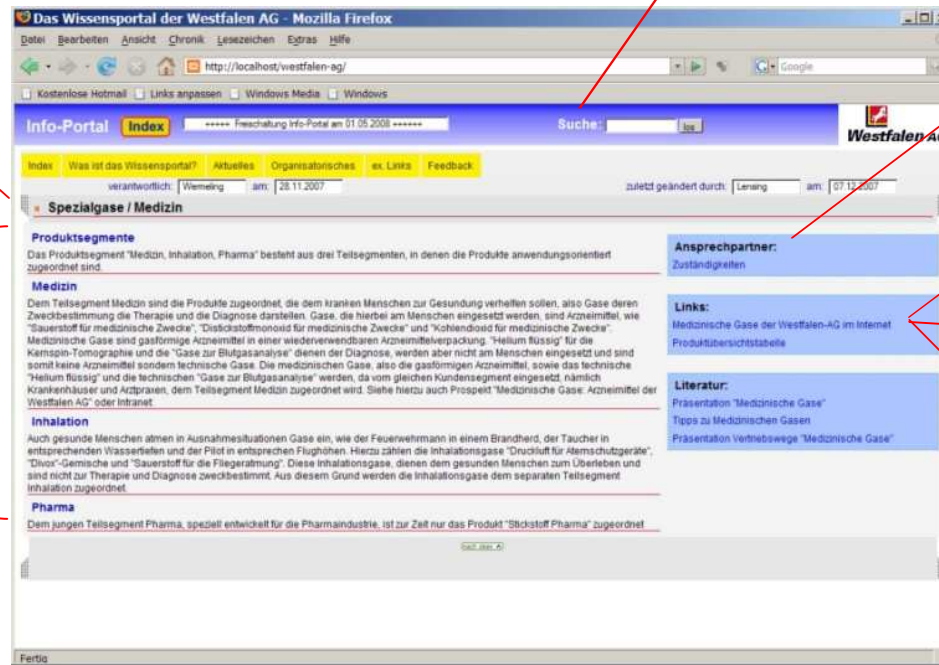
Optionale Suchmaschine



Wissensraumprofil



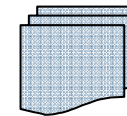
Ansprechpartner



Orientierende Informationen



Content-Seiten



Dokumente



Andere Sites



Der Wissensraum bei Martin Schläu Maschinenbau - Windows Internet Explorer

http://localhost/demo/

Google

Favoriten | Vorgeschlagene Sites | Web Slice-Katalog

Der Wissensraum bei Martin Schläu Maschinenbau

**QM Wissensportal Demo** +++++ Demoversion Info-Portal vom 17.12.2009 +++++ Suche:  los

[Index](#) | [Aktuelles](#) | [Kontakte](#) | [Projekte](#) | [interne Infos](#) | [ex. Links](#) | [Feedback](#)

verantwortlich: **Dr. T. Mühlbradt** erstellt am: **10.04.2007** zuletzt geändert am: **06.06.2007**

» Reklamationsbearbeitung

---

**Allgemeines**

Die Philosophie unseres Hauses ist es, grundsätzlich in allen Stufen des Leistungsprozesses ein Qualitätsniveau einzuhalten, das das Auftreten von Reklamationsgründen auf ein Minimum reduziert.

Die Regularien, mit denen wir dieses Ziel erreichen wollen, sind in unserem Qualitätsmanagementsystem festgelegt worden und im [QM-Handbuch](#) dokumentiert.

---

**Verfahren**

Bei Reklamationen ist zu unterscheiden zwischen internen Reklamationen, die ihre Ursache in fehlerhaften Abläufen entlang des internen Leistungsprozesses haben, und externen Reklamationen, die erst nach Ablieferung des Produktes beim Kunden auftreten.

Interne Reklamationen werden vollständig über unser internes Qualitätsmanagementsystem abgewickelt, während externe Reklamationen in einem gesonderten [Verfahren](#) abgewickelt werden.

---

**Ansprechpartner:**  
W. Lensing  
Tel. 0241-9290623  
E-Mail **Lensing (Abt. Vk)**

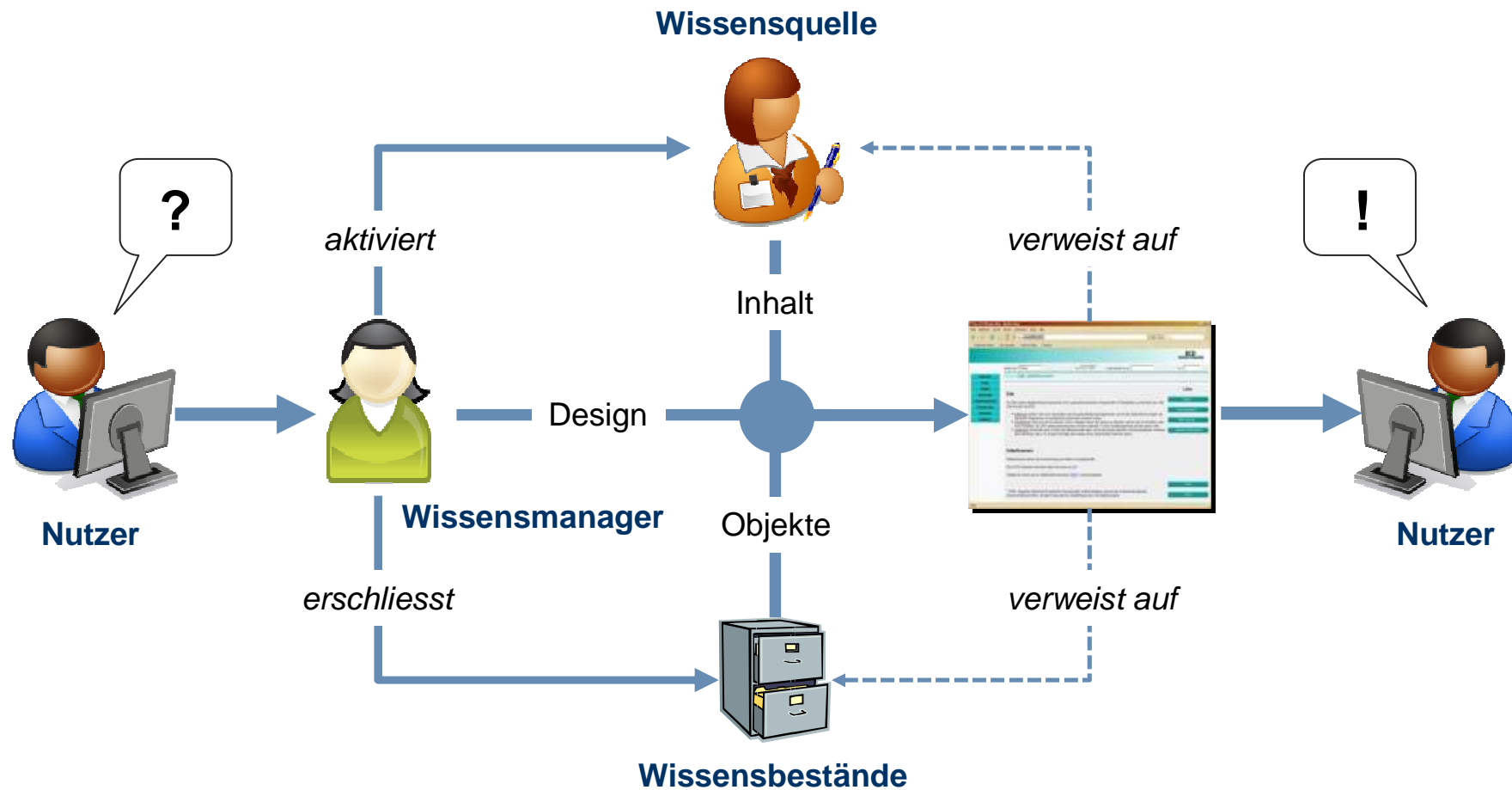
**Weitere Informationen:**  
[Prozessschaubild](#)  
[8-D-Report](#)

**Links:**

[nach oben](#)

Lokales Intranet | Geschützter Modus: Inaktiv 100%

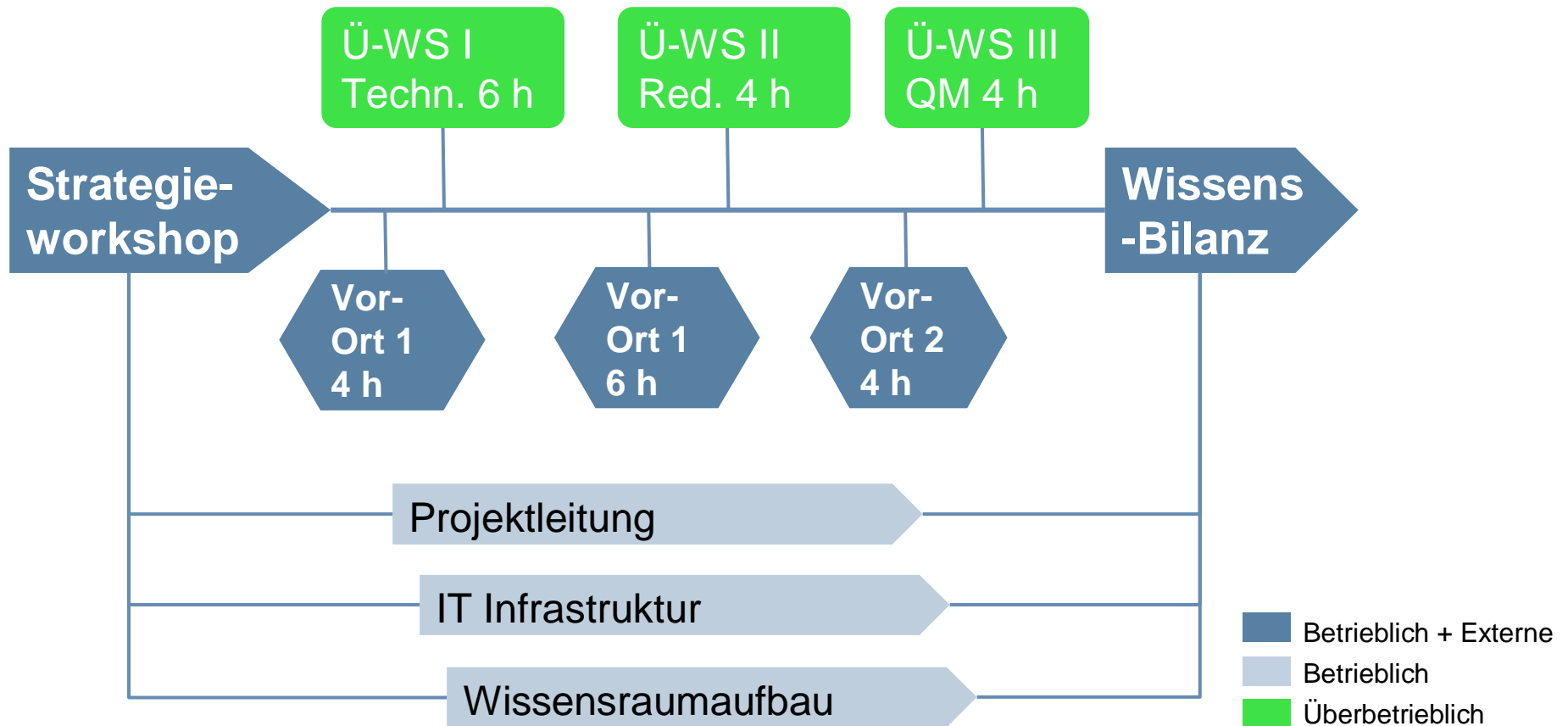
# Bedarfsorientierte Entstehung einer Themenseite für den betrieblichen Wissensraum



## Unterstützung der Wissensarbeit durch Easy Knowledge

- ▶ **Verarbeitung von Informationen**
  - ▶ Bedarfsgesteuerte Erzeugung von Inhalten
    - ▶ Mikro-Ebene: Entstehung einer Themenseite
    - ▶ Makro-Ebene: Wachstum des Wissensraumes
  - ▶ Benutzerfreundlichkeit durch klare und universelle Strukturen
    - ▶ Portal / Musterseiten / Style-Guide
    - ▶ Navigationsmittel Indexseite, Navigationsmenü, Links, Suchmaschine (opt.)
  - ▶ Zuverlässigkeit der Informationen durch geregelte Bestandspflege
- ▶ **Kommunikation von Wissen**
  - ▶ Getrennte Verantwortung für Wissensinhalt und Wissensdarbietung
  - ▶ Theoretische und praktische Qualifizierung für die Redaktionsarbeit
  - ▶ Permanenter persönlicher Bezug durch Wissensraumprofile

# Easy Knowledge einführen in der „Konvoiberatung“



## Betrieblicher Personalaufwand zur Einführung

Arbeitspaket	Dauer (h)	Beteiligte im Unternehmen	Aufwand in h
Strategie-Workshop	4	Leitungsebene	3x4
Vor-Ort 1	4	Projektleitung, WR-R,IT, QM	12+2
Überbetr.WS Technik	6	Wissensraum-Redakteur	6
Vor-Ort 2	6	Wissensraum-Redakteur, IT	4+2
Überbetr. WS Red.	6	Wissensraum-Redakteur	6
Vor-Ort 3	4	Wissensraum-Redakteur, IT	4+1
Überbetr. WS QM	6	Wissensraum-Redakteur, QM	12
Projektleitung	-	Projektleiter	4
IT-Infrastruktur	-	IT	6
Wissensraumaufbau	-	Wissensraum-Redakteur	20

ca.90 h

## Die Wissensbilanz

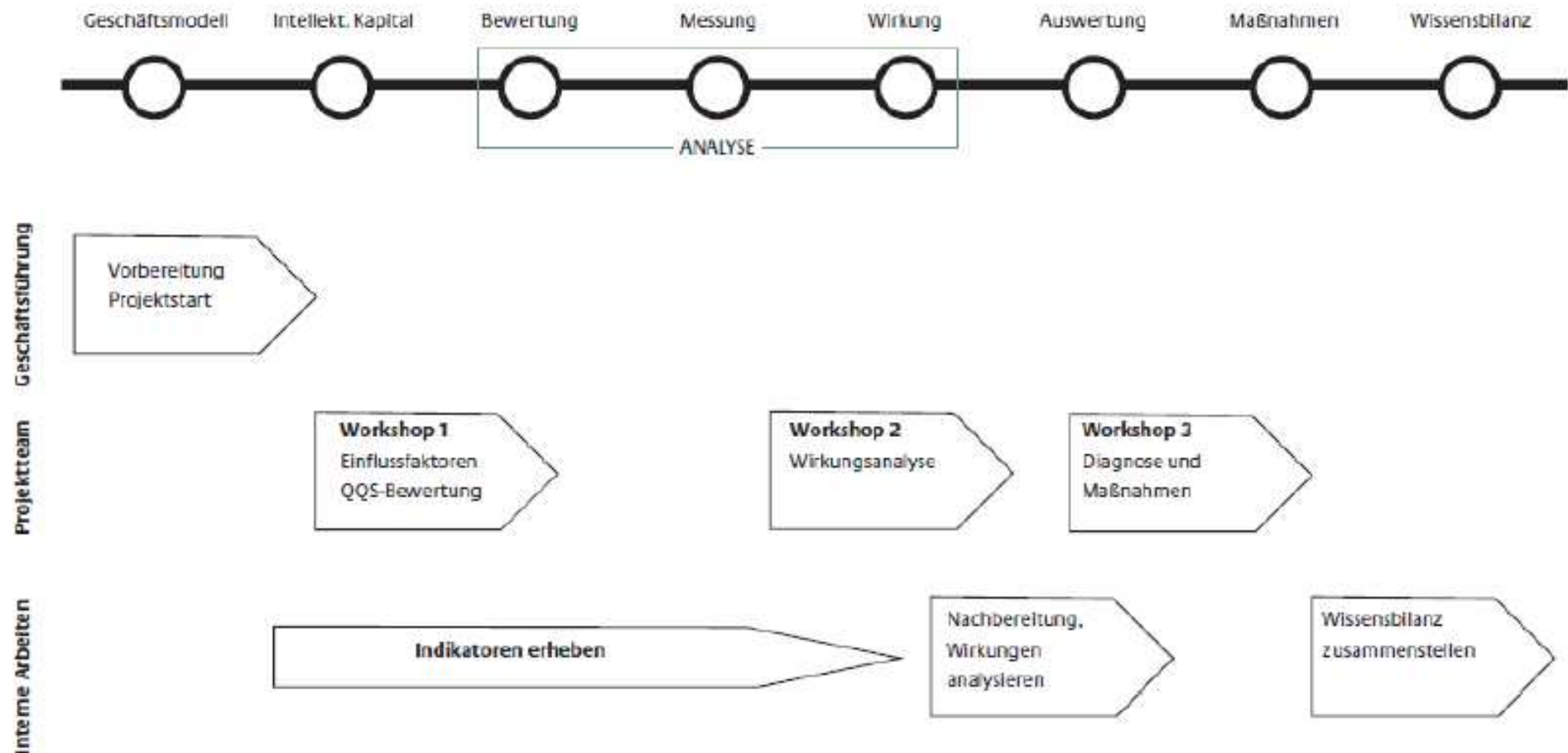
- ▶ Dieses Instrument ermöglicht es kleinen und mittelständischen Unternehmen, sich mit der Darstellung und gezielten Entwicklung ihres Intellektuellen Kapitals selbständig zu beschäftigen
- ▶ Neben dem Leitfaden wird eine kostenlose Software zur Verfügung gestellt, die durch den Bilanzierungsprozess leitet und zur Dokumentation der Ergebnisse dient
- ▶ Eine periodische Wissensbilanz mit Indikatoren (Kennzahlen) kann zur Steuerung eingesetzt werden



# Die Wissensbilanz



## Wissensbilanz: Standardablauf



## Den Wissensraum bilanzieren

Wissensbilanz		Entsprechung Wissensraum	Quantitative Indikatoren
Intellektuelles Kapital	Human-Kapital	Wissensraum-Redakteur(e)	Anzahl, Tätigkeitsvolumen
		Wissensraum-Profile	Prozent aktive Mitarbeiter
	Struktur-Kapital	Themenseiten	Anzahl
		Wissensobjekte	Anzahl
		Zugänglichkeit des Wissensraums	Prozent Mitarbeiter mit Zugang
	Beziehungs-Kapital	Aussenwirkung des Wissensraums	Anzahl Präsentationen
		Einbindung fremder Quellen in den Wissensraum	Anzahl
		Einbindung fremder Wissensträger in den Wissensraum	Anzahl

## Beispiel: Entwicklungsziele für einen Wissensraum

Quantitative Indikatoren des Wissensraums		Zeit in Monaten		
		6	12	24
Wissensraum-Redakteur(e)	Anzahl Redakteure	1	1	2
	Tätigkeitsvolumen h/Woche	10	5	2
Wissensraum-Profile	Aktive Mitarbeiter in %	5	10	15
Themenseiten	Anzahl Themenseiten	10	30	50
Wissensobjekte	Anzahl Wissensobjekte	15	40	100
Zugänglichkeit	Mitarbeiter mit Zugang in %	25	50	60
Aussenwirkung	Anzahl Präsentationen	0	0	5
Einbindung fremder Quellen	Anzahl Quellen	0	5	10
Einbindung fremder Wissensträger	Anzahl Wissensträger	0	0	2

## Zeitliche Abfolge im Projekt

