

# Aus der Arbeit des IAG

Ausgabe 8/2014

617.0-IAG: 617.1

## Beschäftigte wechseln den Betrieb – das Wissen bleibt! – Wissensmanagement im IAG

### Problem

Erfolg oder Misserfolg einer Organisation hängen häufig vom Wissen der Beschäftigten ab. Sowohl nicht mitgeteiltes als auch nicht dokumentiertes Know-how können für ein Unternehmen den Verlust von Qualität und Kompetenz bedeuten. Mit Hilfe von Wissensmanagement kann der Wissens- und Erfahrungsverlust minimiert werden. Dafür ist eine Organisationskultur nötig, in der Wissensmanagement sowohl verankert ist als auch gefördert wird.

### Aktivitäten

Das IAG hat eine Methode des Wissensmanagements entwickelt. Ziel war es, das Wissen von Beschäftigten, die in den Ruhestand gehen, für das Institut zu erhalten. Für ein Pilotprojekt zur Entwicklung der Methode wurde die Stelle einer Referentin bzw. eines Referenten gewählt. Ein Großteil von deren Wissen ist implizites Wissen, das schlecht dokumentierbar ist. Es ist Fachwissen, das angewendet wird, und es ist Prozesswissen, das sich auf die Durchführung von Aufgaben bezieht. Darüber hinaus lässt sich das Wissen von Beschäftigten in stellenspezifisches individuelles Wissen und stellenübergreifendes organisationales Wissen unterteilen.

### Ergebnisse und Verwendung

Für den stellenübergreifenden Teil gab es im IAG bereits einige Hilfsmittel, die angewendet wurden (Begrüßungsordner, Patenregelung, Qualitätsmanagement-Handbuch).



© Coloures-pic/Fotolia.com

Für den stellenspezifischen individuellen Teil wurden in der Methode zentrale Elemente festgelegt.

- Gemeinsame Einarbeitungszeit: Zeit für eine systematische Übergabe.
- Wissenslandkarte: Abbildung, die entsprechend den Hauptaufgaben des IAG aufgebaut ist, und in die alle Projekte der Stelle eingetragen werden können.
- Demonstrationen und Hospitationen: Begleitung von Einsätzen im Praxisfeld oder im Seminar.
- Interviews: mit der Person, die das IAG verlässt, und dem/der Vorgesetzten.

- Dateien und Ordner: Aufbereitung und Übergabe in systematischer Form entsprechend der Gliederung in der Wissenslandkarte.

Die Wissenslandkarte ist das Kernstück der Methode. Eine Wissenslandkarte ist eine Grafik, die das Wissen eines Unternehmens in übersichtlicher Form festhält. Jedoch enthält sie nicht das Wissen selbst, sondern verweist nur auf die verschiedenen Wissensträger oder -orte in der Organisation. Im Rahmen des Pilotprojekts wurde eine Wissenslandkarte für die Stelle eines Referenten/einer Referentin erarbeitet. Sie umfasst die Rubriken Qualifizierung, Forschung, Beratung, Veranstaltungen, Praxisfelder, Veröffentlichungen und Kontakte. Jede Rubrik enthält weitere Unterpunkte.

Für Wissensbestandteile, die nicht in der Wissenslandkarte abgelegt werden können, sogenanntes Handlungswissen, gibt es in der IAG-Methode zudem Demonstrationen und Hospitationen mit Videoaufzeichnungen sowie Interviews.

Das IAG-Vorgehen zum Wissensmanagement umfasst damit acht Schritte:

1. Die Rohfassung der Wissenslandkarte wird mit Inhalten gefüllt.
2. Die gefüllte Wissenslandkarte wird in einem Interview mit dem/der Beschäftigten sowie dem/der Vorgesetzten und einer Ansprechperson des Projektteams besprochen. Dabei wird festgestellt, zu welchen Inhalten Demonstrationen, Hospitationen oder Interviews sinnvoll wären und welche Inhalte aus Sicht der/des Vorgesetzten oder der Ansprechperson noch fehlen.
3. Mit diesen Angaben wird die Wissenslandkarte vervollständigt.

4. Auf dieser Basis können elektronische Ordner, Dateien und Kontakte sortiert und den Inhalten der Landkarte zugeordnet werden. So entsteht im Dateiverwaltungsprogramm eine Struktur, die identisch mit der der Wissenslandkarte ist.
5. Die festgelegten Demonstrationen oder Hospitationen werden terminiert und durchgeführt. Dabei erfolgt eine Videoaufzeichnung.
6. Anschließend fügt man in der Wissenslandkarte alle erforderlichen Verlinkungen ein.
7. In einem Interview mit dem/der Beschäftigten geht es dann um Erfahrungen, Herausforderungen sowie Tipps aus der bisherigen Arbeit.
8. Am Ende erfolgt die Übergabe der stellungsspezifischen und unspezifischen Elemente an den/die neue Beschäftigte/n.

Das IAG hat sich entschieden, diese Methode anzuwenden, wenn Beschäftigte in den Ruhestand gehen. Das Pilotprojekt zeigte die Vorteile einer strukturierten Übergabe, einer standardisierten Ablage für den ganzen Arbeitsbereich mit hohem Wiedererkennungswert sowie das Gefühl der Wertschätzung gegenüber „neuen“ und „alten“ Beschäftigten.

### **Nutzerkreis**

DGUV, Berufsgenossenschaften, Unfallkassen

### **Fachliche Anfragen**

IAG, Bereich Evaluation und Betriebliches Gesundheitsmanagement