

Maßnahmen zur praktischen Umsetzung von Wissensmanagement in einer Organisation

Maßnahme	Einführungsphase	Verankerungsphase
Einführungsveranstaltungen	Knappe Vermittlung von ersten einführenden und leicht verständlichen Informationen, um die Mitarbeiter von der Idee zu überzeugen und erste Unklarheiten bereits zu Beginn aufzulösen.	Eingangszweck: Mitarbeiter in das Thema Wissensmanagement einführen. Neue Mitarbeiter sollten zukünftig auf anderem Wege in das Thema eingeführt werden, z.B. mit den nachfolgenden Vorschlägen.
Merkblatt	Anschauliche Darstellung zur Einführung in das Thema und zur Klärung von ersten Fragen.	Fortlaufende Ergänzungen, um das Merkblatt auch zukünftig für neue Mitarbeiter einsetzen zu können.
Dienstanweisung	Bekanntmachung von Anweisungen für alle Betroffenen, die gut einsehbar sind. Zweck: Orientierung fördern im Hinblick auf den Umgang mit der Software, die Wissenserweiterung und -aktualisierung.	Aktualität sollte jedes Jahr geprüft werden und bei Bedarf sollten entsprechende Änderungen vorgenommen werden.
Schulung der Führungskräfte	Praktische Hinweise, wie der Umgang mit den Mitarbeitern während der Veränderung gestaltet werden sollte. Zweck: Sensibilisierung für die Bedürfnisse der Mitarbeiter. Außerdem intensive Einführung in das Thema Wissensmanagement, besonders hinsichtlich der Etablierung im Arbeitsalltag der Mitarbeiter durch die Führungskraft.	Auch neue Führungskräfte sollten in diesem Bereich geschult werden. Hilfreich sind zudem regelmäßige Abteilungsbesprechungen über Fortschritte und Probleme des Wissensmanagements.
Mitarbeiterschulung zum Thema Wissensmanagement und für den Umgang mit der Software	Die Mitarbeiter erhalten im Rahmen einer Fortbildung einen Einstieg in das Thema Wissensmanagement und werden vor allem für die zielgerichtete Anwendung der Software geschult.	Die Anzahl der Fortbildungen kann reduziert werden, wenn alle Mitarbeiter an einer solchen teilgenommen haben. Einführungsfortbildungen sollten im Folgenden nur noch für neue Mitarbeiter angeboten werden. Bestenfalls jährliche Anpassungs- bzw. Aufstiegsfortbildungen.
Servicehotline bzw. Ansprechpartner für IT-Themen	Um Fragen der Mitarbeiter zur technischen Benutzung der Software zu klären, sollte eine Service-Hotline in der IT-Abteilung eingerichtet werden.	Die Hotline sollte aufrechterhalten werden, aber nach Etablierung der Software können die Servicezeiten oder Zahl der Ansprechpartner reduziert werden.
Ansprechpartner im Hinblick auf Informationsvermittlung	In den einzelnen Abteilungen sollte es einen Ansprechpartner geben, der Auskünfte zu nicht-technischen Fragen des Wissensmanagement geben kann, beispielsweise welche Informationen gespeichert werden sollen.	Es sollte auch zukünftig ein Ansprechpartner zur Verfügung stehen. Deren Anzahl kann jedoch reduziert werden, wenn sich der Bedarf nach intensiver Beratung verringert hat.

Überwachung und Kontrolle durch eine Arbeitsgruppe	Zur mitarbeiternahen Kontrolle und Etablierung des Wissensmanagement sowie zur Problemlösung dient eine Arbeitsgruppe, deren Mitglieder Fachleute im Bereich des Wissensmanagements bzw. im Softwareumgang sind.	Nach der Einführung des Wissensmanagements sollten auch weiterhin regelmäßig durch die Arbeitsgruppe Daten erhoben werden, um die Nutzung des Wissensmanagements zu überprüfen. Auf diese Weise können Probleme erkannt und behoben werden.
LOB-Ziele	Um dem Mitarbeiter einen materiellen Anreiz zu schaffen, das Wissensmanagement zu nutzen, sollen LOB-Ziele für die Erweiterung und Aktualisierung des Wissens durch den Mitarbeiter festgelegt werden.	Auch in Zukunft sollten LOB-Ziele einen Bezug zum Wissensmanagement aufweisen, um eine regelmäßige Aktualisierung des Wissens und den steten Wissensaufbau zu unterstützen.