



# Wissensmanagement zwischen Theorie und Pragmatismus

- Impulse für erfolgreiches Wissensmanagement in IT-Projekten

# Agenda

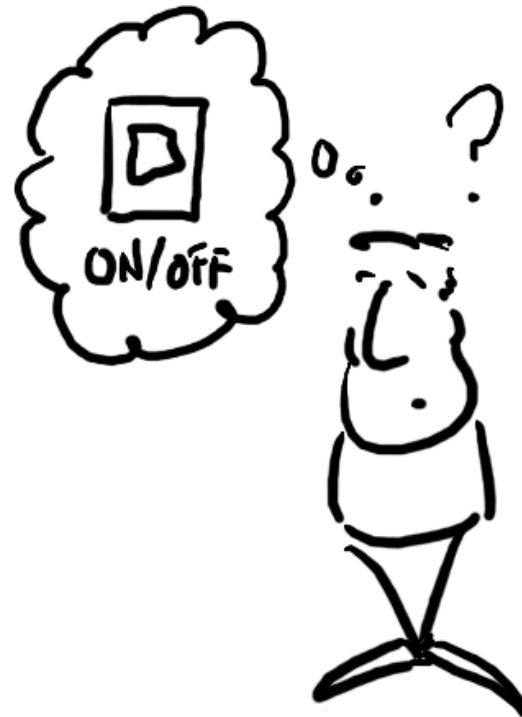
Jochen Schmidl  
Consultant, PL (PMP)

dmc – digital media center GmbH  
jsc@dmc.de

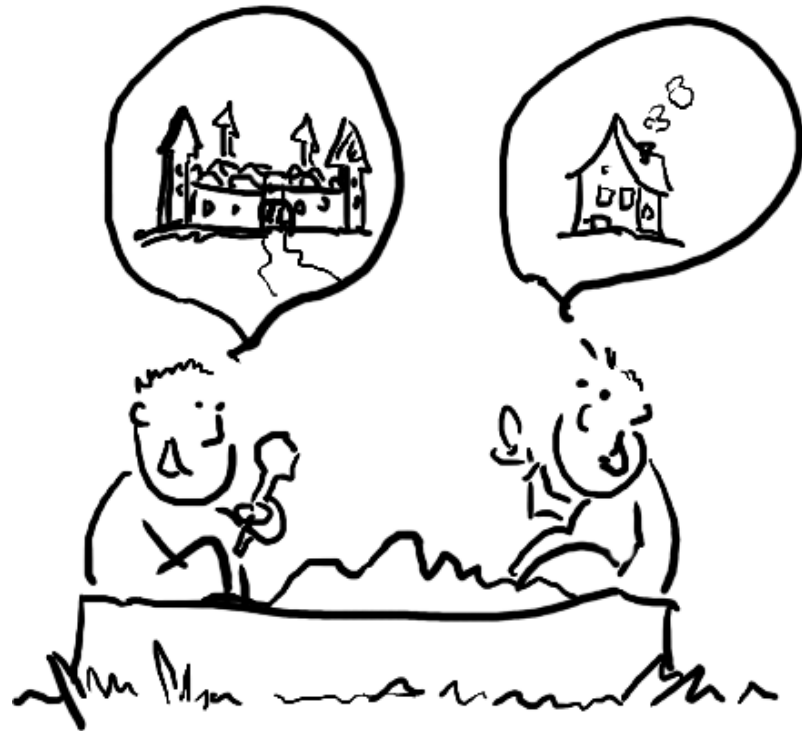
## Agenda

- Theorie und Begrifflichkeiten
- Rahmenbedingungen, Fallstricke und Best Practice Beispiele
- Kurz: Methodenbaukasten
- Kurz: Beispiel WIKI

# Erwartungshaltung



# Begriffe



„Bevor ihr euch streitet,  
klärt die Begriffe!“  
- Konfuzius

# Wissen?

Explizites + Implizites  
**WISSEN**

„Elchtest“, „Wertminderung“, ...

+ Vernetzung

**INFORMATION**

„Auto-Modell: A-Klasse“

+ Kontext

**DATEN**

„A-Klasse“

=> Es geht um weit mehr  
als (nur) Dokumentation.

=> „Wir ertrinken in Informationen  
und dürsten nach Wissen.“

- John Naisbit, amerik. Zukunftsforscher

# Wissensmanagement?

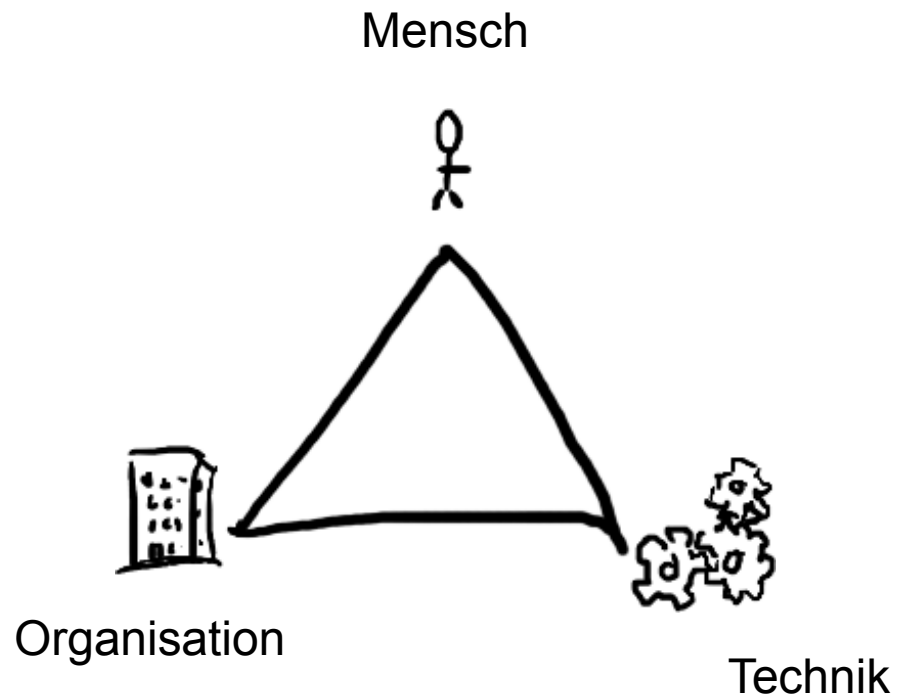
## Wissensmanagement

ist ein zusammenfassender Begriff für alle operativen Tätigkeiten und Managementaufgaben, die auf den **bestmöglichen** Umgang mit Wissen abzielen.

Quelle: <http://de.wikipedia.org>

Präsentations-Fokus: Wissensaufbau, -transfer und -sicherung

# Wissensmanagement!



Rahmenbedingungen beachten:

**Realistisch bleiben!**



# Ziele



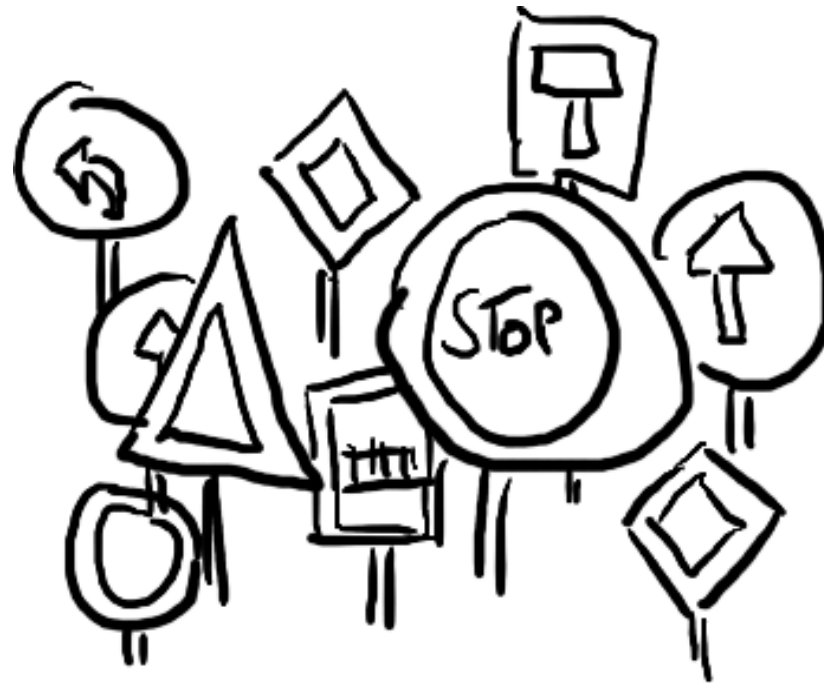
# Unterstützung durch das Management



(FUR-Pattern geht manchmal auch)

# Organisationskultur

+ Werte,  
Prozesse,  
Regelungen,  
...



# Der Mensch

...ist ein Eisberg.



Zeit?  
Priorität?  
Ziel / Nutzen?  
Angst vor Fehlern?  
Wissenslücken zugeben?  
Machtverlust?  
Angreifbar?

....

Motivation = Incentive ?



# Wertschätzen !

Wichtig

# Verantwortlichkeit

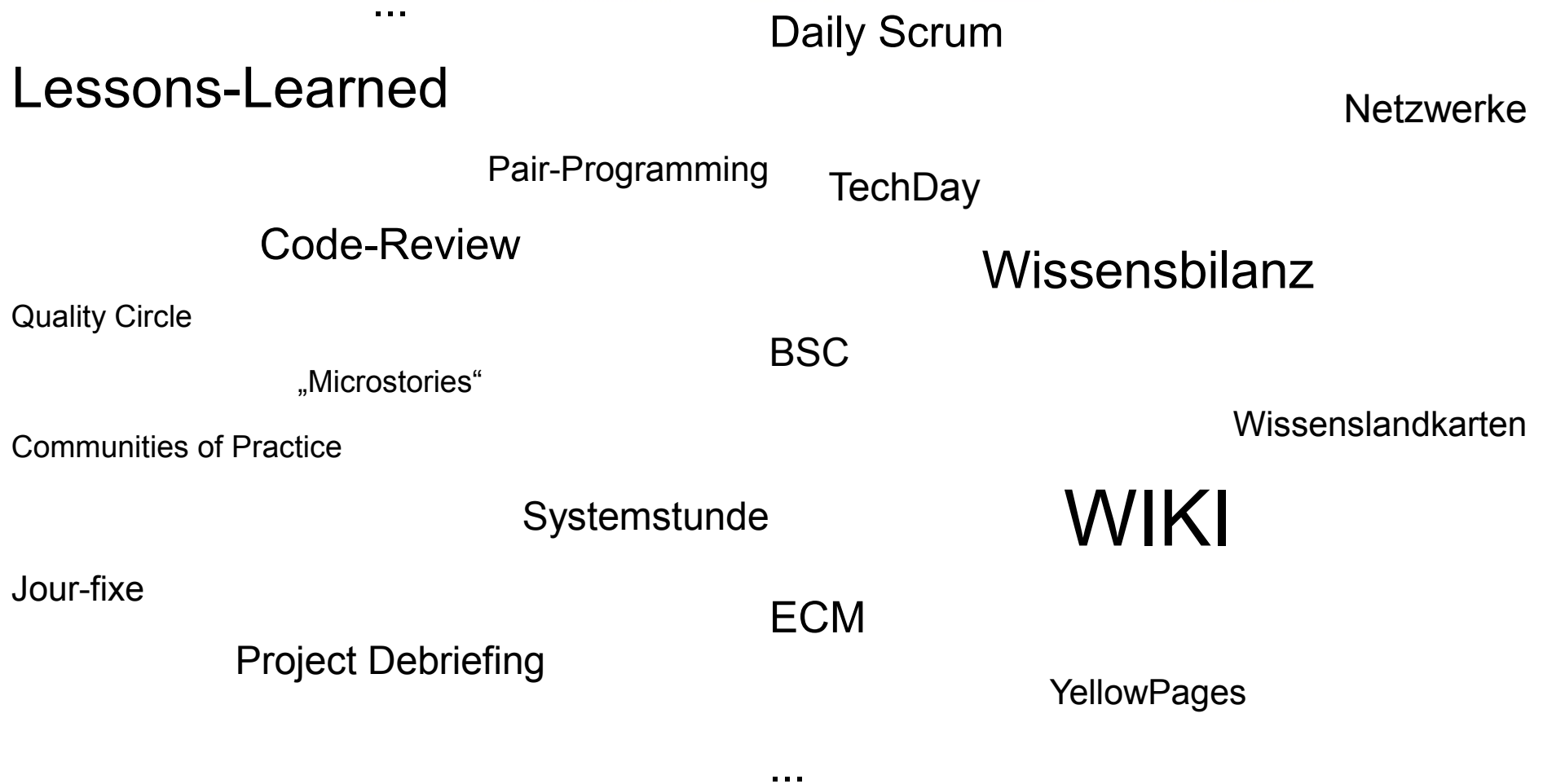
„Gardener“ / „Maintainer“ Pattern



- Zeitaufwand / Nutzen?
- Usability?
- Überhaupt bedienbar für die Nutzer?



# Methoden / Tools



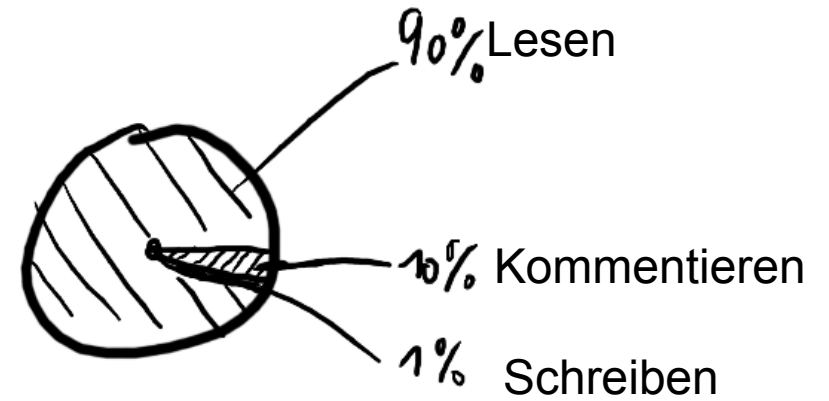


- Ziele klarstellen.
  - Team: Grundsätzlich Inhalte klären. „Was würde uns nützen?“
  - „Halbwertszeit“ der Informationen beachten -> Aufwand/Nutzen?
  - Abgleich mit Rahmenbedingung / Budget
  - Fokus auf den Leser.
- 
- Rollen klarstellen und alle machen mit.
  - Gardener / Maintainer-Pattern
  - Assess Wiki-Ability – Pattern, ...
- 
- Wertschätzen! Feedback!
  - „Das hat mir geholfen, Super!“ „Danke!“ (Acknowledge Goodness)
  - „Warte mal, das verstehe ich nicht, meinst Du...?“ + gleich korrigieren.
- 
- PDCA
  - Check! Überprüfen, ob es klappt. Feedback einholen.
  - Und: Es gibt nicht nur „zu wenig“ sondern auch „zu viel“!

# WIKI



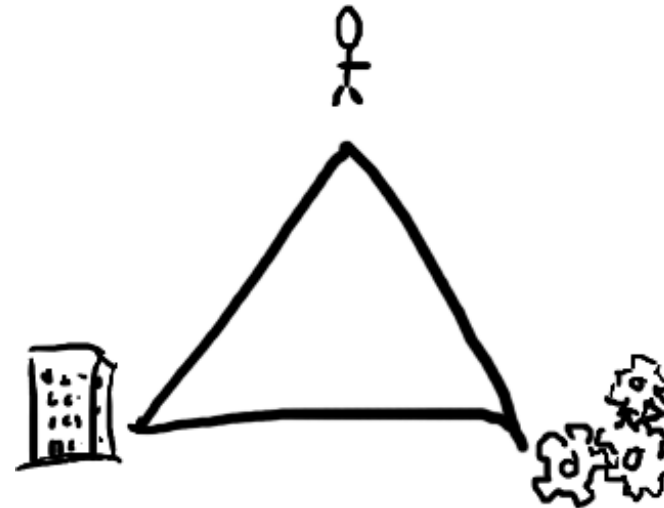
- Do it all
- Nielsen (90-10-1)
- Leech
- Page Ownership
- Too much structure
- ...



# Zusammenfassend

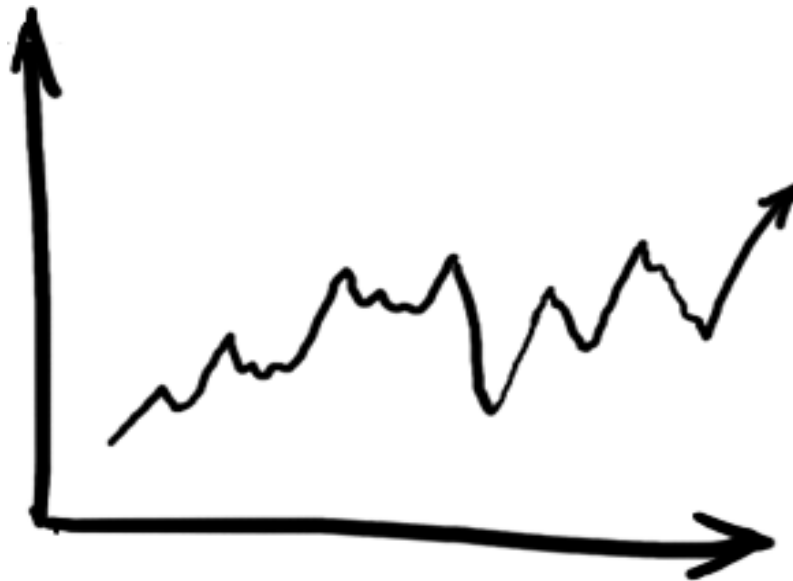
## Individuelle Vorgehensweise:

- PDCA ist nie ein Fehler
  - Ziele / Nutzen kennen
  - Rahmenbedingungen beachten
  - Realistisch bleiben
- Netzwerken, Austausch
- In Arbeitsablauf integrieren
- „Divide et impera!“
- „Das Ziel ist der Empfänger.“
- Wertschätzen!



Und dann:

Beweisen Sie Kondition!



....aber genießen Sie auch den Flow!

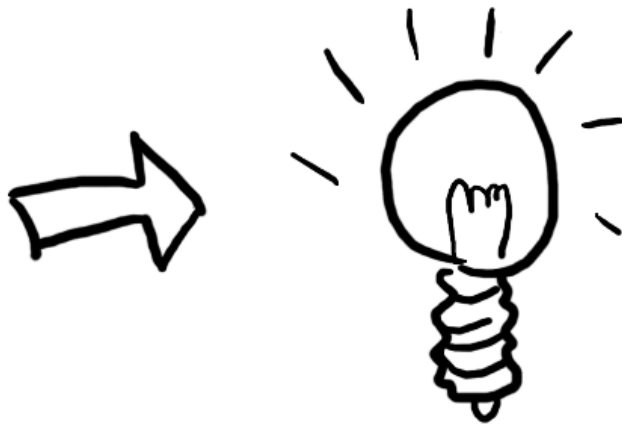
Danke



# Fragen

„...eine Frage hätte ich da noch...“





WIKI Patterns:  
<http://www.wikipatterns.com>

Wikipedia Irrtum  
<http://www.slideshare.net/SoftwareSaxony/der-wikipedia-irrtum-presentation>

SWR2 Wissen Podcast: „Geld allein macht nicht fleissig“  
<http://mp3-download.swr.de/swr2/wissen/sendungen/geld-allein-macht-nicht-fleissig.12844s.mp3>