



Wissen ist Muss

Wissenstransfer als Innovationsmotor. Ein Beitrag von
Susanne Philipp

In Unternehmen wächst der Wissensbestand stetig. Doch wissen wir auch, was wir wissen? Wissen gehört zum Kapital einer wirtschaftlich agierenden Organisation. Es entsteht aber erst aus Informationen, wenn diese in Sinnzusammenhänge eingebettet und verfügbar gemacht werden.

Wissen, Lernen und Innovation sind eng miteinander verknüpft: Durch Lern- und Problemlösungsprozesse entsteht eine Wissensbasis, Innovation ist die wertschöpfende Nutzung des vorhandenen Wissens. Unternehmen, die ihrer Belegschaft den Zugang zu diesem Wissen ermöglichen und den internen Austausch fördern – über Abteilungen, Standorte und Länder hinweg –, arbeiten aktiv an ihrer wichtigsten Ressource. Damit verschaffen sie sich einen Wettbewerbsvorteil. Es lohnt sich also, den Rohstoff Information aufzuspüren, in wertvolles Wissen zu verwandeln und dies aktiv zu nutzen. Doch wie gelingt das am effektivsten?

Lernen und Wissen in heutiger Arbeitswelt

Lernen ist ein kontinuierlicher Prozess und ein fester Bestandteil des Arbeitsalltags geworden. Dabei geht der zeitgemäße Lernprozess über formale Schulungen und Didaktik hinaus. Vielmehr geht es darum, die Fähigkeit der Einzelnen zu fördern, Aufgaben eigenständig zu bewältigen und Herausforderungen zu meistern. Ob nach dem Prinzip von New Work im Sinne von Frithjof Bergmann oder Ansätzen der Selbstorganisation: Lernen bedeutet heute fortlaufende Kompetenzentwicklung, unterstützt durch digitale Mittel. Gleichzeitig ist im wirtschaftlichen Umfeld die Sicherung von Organisationswissen unerlässlich.

Es braucht neue Formen des Wissenstransfers und des Wissensmanagements, die dem Wandel in der Wissens- und Industriegesellschaft gerecht werden. Unternehmen sollten sich folgende Fragen beantworten:

Wer lernt von wem (Mentoring, Peer-Learning, kollaboratives Lernen)?

- Wie kommen wir zu lernförderlichen Strukturen (z. B. einer Feedbackkultur)?
- Wo befinden sich unsere Wissensquellen und -inseln?
- Wie steuern wir den Wissenstransfer im Unternehmen?
- Welche Instrumente und Kanäle nutzen wir?

Insbesondere der letzte Punkt ist richtungsweisend: Bei den heutigen Anforderungen an Geschwindigkeit und Effizienz ist der Einsatz digitaler Werkzeuge unverzichtbar. Wie umfassend dies geschieht, hängt auch vom digitalen Reifegrad eines Unternehmens ab. Aber selbst Unternehmen, die noch Digitalisierungspotenzial haben, haben bereits jetzt viele Möglichkeiten, ihren Wissenstransfer zu gestalten. Längst haben neue Technologien unsere Arbeitsweise grundlegend verändert. Wo Wissen geteilt statt in Silos verwahrt wird, wo Austausch und Vernetzung gefördert werden, sind die Weichen bereits gestellt.

Warum kein Weg am Transfer von Wissen vorbeiführt

Zufriedener arbeiten

Der eingangs beschriebene Vorsprung am Markt durch vernetzte Zusammenarbeit ist nur ein Grund, einen aktiven Umgang mit

Unternehmenswissen zu fördern. Auch die Employee Experience verbessert sich, die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter steigt. Das ist insbesondere dann der Fall, wenn allen attraktive Maßnahmen offenstehen. Wer Zugang zu internen Weiterbildungsangeboten und Expertise in Form von Kompetenzprofilen hat, wer lückenloses Wissen für die tägliche Arbeit nicht nur vorfindet, sondern auch weitergeben kann, arbeitet selbstwirksam – und damit besser und zufriedener. Dieser Aspekt ist angesichts des aktuellen Fachkräftemangels von besonderer Bedeutung.

Nicht zuletzt aufgrund der aktuellen demografischen Entwicklung besteht in Deutschland dringender Handlungsbedarf: Nach einer Prognose des Statistischen Bundesamtes werden in den nächsten zehn Jahren die Fachkräfte der geburtenstarken Jahrgänge der 50er und 60er Jahre die Rente antreten. Noch nie sind in Deutschland so viele Menschen in so kurzer Zeit in den Ruhestand gegangen. Es ist damit zu rechnen, dass Unternehmen auf diese Weise 30 Prozent ihrer Belegschaft verlieren. Die Personalabteilungen müssen riesige Lücken füllen. Und: Mit dem Ausscheiden dieser Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter droht wertvolles Fach- und Erfahrungswissen aus den Unternehmen zu verschwinden. Höchste Zeit also, den internen Austausch von Know-how als strategische Herausforderung zu begreifen und anzugehen.

Technologien und Plattformen

Wissen lässt sich in zwei Kategorien unterteilen: explizites und implizites Wissen. Ersteres, das Fachwissen, ist formalisiert und

lässt sich relativ einfach in einer zentralen Dateiablage verwalten. Implizites Wissen hingegen befindet sich in den Köpfen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Um es zu erhalten und weiterzuentwickeln, muss es in die interne Kommunikation und Zusammenarbeit eingebunden werden. Den Wissenstransfer im Unternehmen zu etablieren, ist eine Schlüsselaufgabe. Eine leistungsfähige IT-Infrastruktur eröffnet hier neue Möglichkeiten.

Die Auswahl der richtigen Kanäle ist entscheidend für ein funktionierendes Wissensmanagement. Microsoft Teams ist weit verbreitet und bietet eine Reihe von Funktionen für die Zusammenarbeit. Ein Intranet bzw. Social Intranet mit Wiki, Blog, Expertenprofilen, Datenbanken etc. stellt eine wertvolle Ergänzung dar. Es ermöglicht eine strukturierte und flexible Organisation des digitalen Arbeitsplatzes und kann jederzeit an neue Gegebenheiten angepasst werden. Interne Plattformen regen zum Austausch von Informationen, verknüpfen Wissen, machen es zugänglich und lassen es langfristig wachsen. Expertenwissen baut sich in Form von Employee-Generated Content auf, sodass Wissenssilos aufgelöst werden oder gar nicht erst entstehen.

Kommunikation verläuft diagonal, das heißt: über Abteilungen, Disziplinen und Hierarchien hinweg. Damit dies im Firmen-Intranet gelingt, sollte es folgende Bausteine aufweisen:

- einen direktem Zugang zu allen Tools, Anwendungen und Ressourcen für die tägliche Arbeit (Front-Door-Intranet)
- Wiki und Blog
- zentrale Dokumentenablage

- Mitarbeiterverzeichnis mit Kompetenzprofilen
- interaktive Elemente für Zusammenarbeit und Kommunikation
- leistungsfähige Suchfunktion

Individuell dank Open-Source-Software

Ein modernes Intranet ist die zentrale Anlaufstelle für alle Wissensressourcen im Unternehmen. Mitarbeitende informieren sich hier nicht nur. Sie tragen zum kontinuierlichen Aufbau des Organisationswissens bei, indem sie Expertenwissen teilen. Da jedes Unternehmen seine eigenen Anforderungen mitbringt, empfiehlt sich oft eine individuell zugeschnittene Plattform. Diese lässt sich besonders wirkungsvoll realisieren, wenn statt einer Standardlösung Open-Source-Software eingesetzt wird. Das Open-Source-Konzept gewinnt zunehmend an Akzeptanz, wie unter anderem der aktuelle [Open-Source-Monitor des Branchenverbandes bitkom](#) bestätigt. Gründe dafür sind die hohe Qualität der Software, die Unabhängigkeit von kommerziellen Anbietern, die Skalierbarkeit, die Innovationskraft, hohe Sicherheitsstandards und nicht zuletzt die Kostenersparnis durch den Wegfall von Lizenzkosten. Neben dem Wunsch nach digitaler Selbstbestimmung sehen Unternehmen aus allen Branchen sowie öffentliche Einrichtungen das Potenzial, sich auf den aktuellen Stand zu bringen und bestehende Systemarchitekturen zu verbessern.

Bei UEBERBIT zum Beispiel gehört der Open-Source-Ansatz zur Unternehmensgeschichte. Seit 28 Jahren setzt die Mannheimer Digitalagentur auf Web-Technologien und überwiegend Open-Source-

Software, um mit agilen Methoden der Softwareentwicklung individuelle Lösungen zu realisieren. Dazu gehören auch Social Intranets, die bereits mehrfach ausgezeichnet wurden. Die Projektstudie Intranet 2.0 kombinierte bereits 2007 Komponenten wie Wiki, Blog, RSS-Feed etc. zu einer Kollaborationsplattform und erhielt den Deutschen Multimedia Award.

Die Anforderungen an diese internen Plattformen haben sich im Laufe der Zeit gewandelt. Gefragt sind Werkzeuge für das Management von nutzergeneriertem Wissen, die optimal geeignet sind, Veränderungsprozesse voranzutreiben und Innovationen zu beschleunigen.

Framework oder all-in-one-Lösung

Open-Source-Frameworks wie Drupal und TYPO3 haben diesen Wandel begleitet und bilden heute mehr denn je eine solide technologische Basis für firmeneigene Intranets. Dabei geht es nicht nur um die Optimierung der Zusammenarbeit, sondern auch um organisationales Lernen und einen wesentlichen Beitrag zum Wissensmanagement im Unternehmen.

Werkzeuge für das Wissensmanagement sind etwa Systeme für

- Customer Management (CRM)
- Lernmanagement
- Projektmanagement
- Dokumentenmanagement
- Content Management

Technisch lassen sich diese Plattformen über Programmierschnittstellen (APIs) mit dem Firmen-In-

tranet verbinden und nahtlos in die bestehende Systemlandschaft integrieren. Moderne Frontend-Frameworks für die Benutzeroberfläche gewährleisten eine hervorragende Bedienfreundlichkeit (User Experience). So entfaltet ein Bündel sorgfältig ausgewählter Anwendungen eine Wirkung, die eine All-in-One-Lösung kaum bieten kann.

Künstliche Intelligenz für das Gedächtnis der Firma

Wertvolle Beiträge für die interne Kommunikation und Zusammenarbeit kann KI leisten. UEBERBIT entwickelt KI-basierte Anwendungen, die es ermöglichen, Wissen zu identifizieren, zu verknüpfen und zugänglich zu machen. Mit wissenschaftlicher Begleitung von zwei Hochschulen entsteht derzeit eine Lösung für ein KI-Expertensystem, in dem das Wissen unterschiedlicher Mitarbeiter-Generationen gesammelt und verfügbar gemacht wird. Die dabei entstehenden Datenmengen sind in einem traditionellen Wissensmanagement-System nicht mehr zu verarbeiten. Ein speziell ausgebildetes Large Language Model kann daraus jedoch alle Informationen beziehen, die ein Mitarbeiter in seinem speziellen Kontext gerade benötigt. Dies hilft beispielsweise Onboarding-Prozesse effektiv und effizient zu gestalten. KI trägt damit wesentlich zum Aufbau eines generationenübergreifenden Organisationsgedächtnisses bei.

Zusammenarbeit, Wissen, Zukunftsfähigkeit

Wissensmanagement ist nicht technologischer Trend, sondern strategischer Imperativ, der den Geschäftserfolg maßgeblich beeinflusst. Die aktuellen Fortschritte, besonders in der künstlichen



Intelligenz, ermöglichen es Unternehmen, ihr Wissensmanagement präzise auf ihre Bedürfnisse abzustimmen. Dies verspricht nicht nur optimale Chancen, sondern auch einen effizienten Ressourceneinsatz. Bemerkenswert ist, dass KI jedem Unternehmen unabhängig vom digitalen Reifegrad einen Quantensprung im Wissensmanagement ermöglicht. Die Einstiegshürden sind überraschend niedrig: Auch Unternehmen ohne KI-Erfahrung können diese Technologien erfolgreich nutzen. In einer Ära, in der Wissen Macht bedeutet, sind innovative Wissensmanagement-Lösungen der Schlüssel, um im globalen Wettbewerb nicht nur zu bestehen, sondern zu brillieren. Die Zukunft des Wissensmanagements ist da – zugänglicher und vielversprechender als je zuvor.



Susanne Philipp

Susanne Philipp ist Kommunikatorin mit Wurzeln in der Verlagsbranche. Dort lernte sie Wissensvermittlung in digitalen Nachschlagewerken kennen. Seit 2001 ist sie bei der UEBERBIT GmbH tätig, wo sie sich mit Online-Kommunikation, interner Kommunikation und Wissensmanagement beschäftigt.