

## Wie Unternehmen der Wohnungswirtschaft von Wissensmanagement profitieren

Wissensmanagement in einem Unternehmen hat zum Ziel, dass das Wissen dort zur Verfügung steht, wo es benötigt wird: am Arbeitsplatz (prozessorientierter Ansatz). So lässt sich insbesondere in verwaltungsintensiven Organisationen mit einem hohen Anteil standardisierbarer Geschäftsprozesse der Arbeitsaufwand erheblich minimieren. Die Mitarbeiter können ihre Aufgaben schneller und sicherer erledigen.

Tatsächlich hat der bewusste und verbesserte Umgang mit Wissen noch viele andere Vorteile. Hier die wichtigsten Argumente, warum sich Wissensmanagement für Unternehmen der Wohnungswirtschaft lohnen kann:

- Die **Geschäftsprozesse** werden **effizienter**, weil z.B. Doppelarbeiten und lange Wege bei der Informationsbeschaffung entfallen.
- Dadurch ergeben sich zahlreiche Potenziale zur **Kostensenkung**.
- Standardisierte Prozesse stellen die **Leistungsqualität** sicher. Alle Mitarbeiter können dieselben Aufgaben in derselben Art und Güte erledigen. Dies sorgt insbesondere bei Aufgaben mit direktem Kundenkontakt für mehr **Kundenzufriedenheit**.
- Die Arbeitsbelastung reduziert sich, Frustrationen werden vermieden, was positive Effekte auf die **Mitarbeiterzufriedenheit** und das **Arbeitsklima** hat.
- Auch der Aufwand bei der **Ausbildung und Einarbeitung** verringert sich, wenn der nötige Input über den Arbeitsplatz läuft und die Wege zu mehr Wissen transparent sind.
  
- Mitarbeiter können leichter **Aufgaben teilen und übernehmen**. So werden Job-Sharing oder Teilzeitmodelle rentabler.
  
- In einer Organisation, die bewusst mit Wissen umgeht, wird das **individuelle Wissen der Mitarbeiter** besser integriert und konserviert.
  
- Durch gezielte Weiterbildung der Mitarbeiter und eine gut organisierte Einbindung externen Wissens verbessert sich die **Wissensbilanz** des Unternehmens. Dadurch erhöht sich seine **Wettbewerbsfähigkeit**.

## Die Wissensorganisation auf dem Prüfstand

Im Wissensmanagement geht es um vier Kernaufgaben:

- Wissen erzeugen
- Wissen speichern
- Wissen verteilen
- Wissen anwenden.

Bevor Sie Wissensmanagement einführen, also Ziele und Maßnahmen zur Optimierung der Wissensorganisation festlegen, sollten Sie das Unternehmen einem Check unterziehen. Danach dürften Sie mehr Klarheit haben darüber, welchen Stellenwert das Kapital „Wissen“ in Ihrem Unternehmen hat, wie die Rahmenbedingungen aussehen und was Führungskräfte und Mitarbeiter dafür tun, um ihr persönliches Wissen weiterzugeben und auszubauen.

Im folgenden Bestands-Check finden Sie einige grundlegende Aspekte der Wissensorganisation aufgelistet, je nach Unternehmenssituation können noch weitere Punkte relevant sein. Das größte Optimierungspotential liegt bei den Punkten, die „nie“ zutreffen. Können Sie der Aussage hingegen mit „trifft voll zu“ zustimmen, ist das Unternehmen in diesem Punkt schon gut aufgestellt.

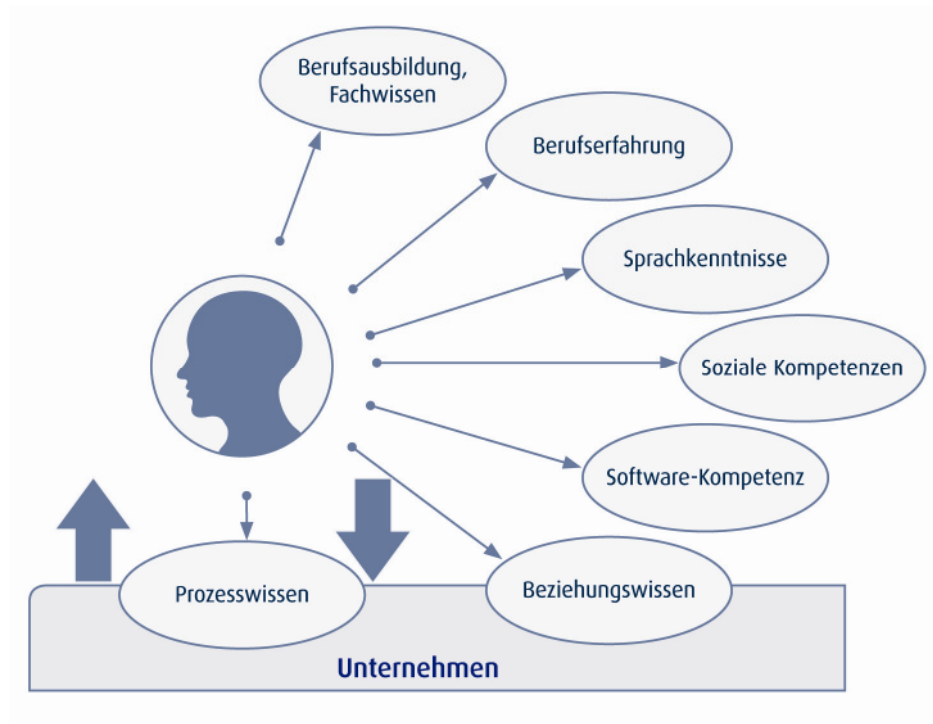
Die Ergebnisse helfen Ihnen, Ziele im Wissensmanagement zu formulieren, sie zu priorisieren und entsprechende Maßnahmen zur Umsetzung abzuleiten.

<b>Bestandsaufnahme: Wie gut ist unser Wissen organisiert?</b>				
	trifft voll zu	trifft häufig zu	trifft selten zu	trifft nie zu
1. Die Ablagesysteme (elektronisch, wo nötig, auch Papier) sind einheitlich, nutzergerecht und transparent strukturiert.				
2. Die Vorgehensweise aller Mitarbeiter ist bei gleichen Aufgaben gleich.				
3. Die Mitarbeiter mit gleicher Aufgabenstellung greifen auf dieselben Daten, Formulare, Arbeitsanweisungen usw. zurück.				
4. Die Geschäftsprozesse sind standardisiert und beschrieben, etwa in einem Organisationshandbuch.				
5. Es existieren Mustertexte, Formulare, Musterbeschlüsse usw., auf die die Mitarbeiter im Bedarfsfall sofort zugreifen können.				
6. Die Technik ist angemessen leistungsfähig (Netzwerk, Arbeitsplatzstationen, Scanner, Kopierer usw.).				
7. Fach- und Führungskräfte können im Bedarfsfall mobil arbeiten.				

8. Es werden regelmäßig Software-Updates durchgeführt.				
9. Die Mitarbeiter nutzen die Hard- und Software-Werkzeuge optimal.				
10. Fachmedien (Print, elektronisch, online) werden zentral verwaltet und bedarfsgerecht genutzt.				
11. Die Mitarbeiter haben Zugriff auf aktuelles Fachwissen in elektronischer Form.				
12. Die Mitarbeiter werden adäquat mit aktuellem Branchen- und Marktwissen versorgt.				
13. Die Mitarbeiter sind über die aktuelle Rechtsprechung informiert.				
14. Die Mitarbeiter werden systematisch weitergebildet.				
15. Die Vorgesetzten kennen die Kompetenzen ihrer Mitarbeiter und setzen sie nach ihren Fähigkeiten ein.				
16. Fach- und Führungskräfte des Unternehmens nehmen regelmäßig an Verbandstagungen und anderen relevanten Veranstaltungen teil.				
17. Es gibt interne Wissens-Netzwerke und Instrumente (z.B. Wiki), die den Mitarbeitern bekannt sind, die genutzt und gepflegt werden.				
18. Externe Netzwerke wie Foren, Expertenrunden, Branchentreffs sind den Mitarbeitern bekannt und werden genutzt.				
19. Instrumente wie Jour fixe, Lessons Learned Workshops oder Erfahrungsberichte werden zielgerichtet eingesetzt, um Mitarbeiterwissen zu übertragen und zu konservieren.				
20. Die Führungskräfte unterstützen eine Unternehmenskultur, die die Kommunikation und den Austausch von Wissen zwischen den Mitarbeitern fördert.				

## Das Wissen der Mitarbeiter nutzen und ausbauen

Ein großes Kapital jedes Unternehmens ist das Wissen seiner Mitarbeiter. Jeder Mitarbeiter bringt bestimmte Fähigkeiten und Kenntnisse mit, die er im Laufe seiner Tätigkeiten im Unternehmen erweitert. Er erwirbt Prozesswissen (wie was gemacht wird) und individuelles Know-how. Er gewinnt besondere Kenntnisse über sein Arbeitsumfeld, entwickelt sich weiter, wird womöglich zum Spezialisten. Ein wichtiges Ziel im Wissensmanagement ist, dieses Potenzial auszuschöpfen, wobei es als besondere Herausforderung gilt, das implizite Wissen, das, was ein Mitarbeiter „im Kopf“ hat, für die gesamte Organisation nutzbar zu machen.



Grafik: Haufe Gruppe

Jeder Mitarbeiter bringt ein individuelles Portfolio an Kenntnissen und Fähigkeiten mit. Ist er im Unternehmen tätig, profitiert er vom Wissen der Organisation und umgekehrt