

5. Qualitätstag in Nürnberg, 06. November 2018

Wer steckt dahinter?

Die Workshops wurden vom Fachkreis Wissensmanagement und Qualitätsmanagement angeboten.

Ihre Workshop-Moderatoren waren:

Gabriele Vollmar

Ute John

Isabelle Ayere

Günter Hartmann

Reiner Laurinat

Dr. Manfred Bornemann

Ziel und Ablauf des Workshops

Der Nachmittagsworkshop im Raum London hatte mit drei Themen und sechs Moderatoren und Moderatorinnen ein sehr breites Angebot:

- Wissensmanagement in der agilen Organisation – ein Design Thinking Workshop (Gabriele Vollmar, Ute John)
- Wissensmanagement mit Liberating Structures (Isabelle Ayere)
- Audit Erfahrungen zu Anforderungen aus Wissen und Kompetenzen (Günter Hartmann, Reiner Laurinat, Dr. Manfred Bornemann)

Wissensmanagement in der agilen Organisation

Wie kann ein Wissensmanagement-Konzept für eine agile Organisation aussehen? Mit dieser Frage beschäftigten sich 20 Teilnehmerinnen und Teilnehmer, und zwar entlang des Design Thinking Prozesses. D.h. in Zweiergruppen wurden im intensiven Dialog passende Ideen und Strategien für die Organisation der jeweils anderen im Team entwickelt.



Angefangen wurde mit der Phase *Empathize*, bei der in zwei aufeinander aufbauenden Interviews zunächst PartnerIn und Organisation kennengelernt und erste Erkenntnisse zu den Anforderungen an ein Wissensmanagement entwickelt werden. Weiter geht es denn mit der Phase *Define*, in der ein klarer Auftrag formuliert wird: „... sucht nach einem Weg, um zu ..., weil/obwohl...“. Ist der Auftrag geklärt, geht es in der Phase *Ideate* an das Entwickeln von Ideen. Zunächst fünf, gerne radikale, Ansätze, zu denen Feedback eingeholt wird, um dann eine „passende“ Idee auszuwählen und konkreter darzustellen. In der letzten Phase *Test* wird ein ausführliches Feedback von PartnerIn bzw. KundIn in diesem Prozess eingeholt, also was hat gefallen, was wünscht man sich anders, wo sind Fragen offen und wo hatte der Partner/die Partnerin weiterführende Ideen. Das war für alle Beteiligten richtig Arbeit,

wie eine Teilnehmerin bemerkte, zumal die einzelnen Phasen jeweils nur zwischen zwei und fünf Minuten pro AkteurIn dauerten. Die Arbeit hatte sich aber gelohnt, wie in einer abschließenden Präsentationsrunde deutlich wurde: Mehr als einmal war das Feedback „Ich werde das in unserer Organisation mal vorschlagen“ zu hören.

Wissensmanagement mit Liberating Structures

Mit Liberating Structures (LS) Lösungen für ihre Wissensmanagement Projekte finden. (siehe Link zur Homepage: <https://www.liberatingstructures.de/>)

Im Workshop haben wir die Grundlagen von LS erläutert und einige der Mikrostrukturen sofort praktisch angewendet.



Sie eignen sich bestens, um unsere Wissensmanagement Projekte mit anderen Teilnehmern zu erörtern und gleich Anregungen und Lösungsansätze zu entwickeln oder auch einfach nur eine neue Sicht auf ein vielleicht altes Problem zu bekommen und das, mit einer gehörigen Portion Spaß und regem Austausch untereinander!

Die Moderatorin sagt herzlich danke für die rege und aktive Teilnahme am Workshop. Hier die Fotodoku und ein paar Ergänzungen zu Liberating Structures und dem Wissensmanagement Fachkreis.

<https://www.dropbox.com/s/bss-eclh833s8s78/Fotodoku%20Q%20Tag%202018.pdf?dl=0>

Auditerfahrungen zur ISO 9001:2015 – Wissen und Kompetenz



Zwei Umfragen decken die unterschiedlichen Perspektiven zum Audit nach ISO 9001:2015 ab: die Perspektive der Unternehmen zeigt, dass sie die Anforderungen zum Großteil kennen, verstehen und für sich implementiert haben. Dennoch gibt es Kritikpunkte an relativ hohen formalen Anforderungen zulasten von eher unternehmerisch und strategisch orientierten methodischen Hinweisen durch die Auditoren.

Dem gegenüber stehen Beobachtungen der Auditoren, die die Exzellenzorientierung der Unternehmen hervorheben und – so es denn gelingt, die Erfüllung der Anforderungen plausibel zu argumentieren und auch darzustellen – bei den meisten Unternehmen auch bestätigen können.

Aus Sicht eines Wissensmanagementexperten ist allerdings der starke methodische Fokus auf IT-orientierte Lösungen ein Risiko für alle Beteiligten, da damit nur ein Teil – jener zum expliziten, also bereits dokumentierten Wissen – abgedeckt werden kann. Während der implizite Teil häufig unberücksichtigt bleibt. Die Lösungsvorschläge, die Auditoren bei Unternehmen vorfinden, sind zum großen Teil auf den Wissenstransfer als unmittelbar aktuelle Herausforderung konzentriert. Es bleibt aber – als Pauschalaussage – für das Thema „Zukunft“ mit den Teilüberschriften „Zugang zu neuem Wissen“ als auch „Entwickeln von neuem Wissen“ als strategischen Differenzierungsfaktor noch sehr viel Raum zur Verbesserung – und sollte methodisch deutlich differenzierter gelöst werden. Kompetenzmatrizen sind sehr nützlich, reichen aber – auch aufgrund der zu geringen Komplexität – nicht aus, um die

strategischen Herausforderungen auch nur annähernd so zu lösen, wie das etwa mit integrierten Instrumenten wie eine wissensorientierte Geschäftsprozessanalyse oder auch dem strategischen Instrument einer Wissensbilanz möglich ist.

Ein Highlight des Nachmittages war der spannende Input von Reiner Laurinat – Leiter des Qualitäts- Verbesserungs- und Wissensmanagement bei ABB – der umfassend über Lösungen in diesem globalen Unternehmen berichtete und auch sehr viele Antworten in der nachfolgenden etwa eine Stunde lang dauernden Diskussion einbrachte.

Das weitere Vorgehen

Das nächste Fachkreistreffen findet am 10.12.2018 in Frankfurt am Main statt.

Lesens- und sehenswert

Fachkreis Homepage:

<https://www.dgq.de/corporate/verein/fachkreise/fachkreis-wissensmanagement-und-qualitaetsmanagment/>

Kontaktdaten

Wenn Sie weitere Fragen zum Workshop oder zum Fachkreis haben, schreiben Sie eine E-Mail an:

fk-wm@dgqaktiv.de