

Vorwort

KMUs investieren oft in teure Informationssysteme, jedoch geht diesen im Zug der erhöhten Arbeitsmarktflexibilität und Mobilität ein besonders wichtiges Potenzial verloren – nämlich das nicht direkt zugängliche Wissen in den Köpfen der Mitarbeitenden. Dieses vielschichtige Wissen fungiert für die Mitarbeitenden als Landkarte und Navigationsgerät im täglichen Handeln und Entscheiden und dient somit dem Nutzen der Firma. Was passiert jedoch mit diesem Wissen, wenn die betreffende Person das Unternehmen verlässt? Ein solcher Wechsel stellt das KMU vor ernsthafte Probleme. Das Wissen sollte ja möglichst reibungslos an den Nachfolger oder die Nachfolgerin übertragen werden. Welches jedoch ist der beste Weg eines solchen Transfers? Was ist die beste Art der Speicherung und der Übergabe des für das Unternehmen oft grundlegenden Wissens? Die Beantwortung dieser Fragen ist eine der Herausforderungen nicht nur im beruflichen Alltag der Unternehmen, sondern auch für das theoretische Fach des Wissensmanagements. Janina Sutter hat genau diesen „Knoten“ aus dem gesamten Wissensprozess ausgewählt und zum Thema ihrer Studie gemacht.

Üblicherweise wird das Wissen der ehemaligen Mitarbeitenden als Text gespeichert. Der oder die neue Mitarbeitende setzt sich mit diesem Text auseinander und benutzt ihn für seine Tätigkeit in der Firma. Janina Sutter hegte aus ihren Beobachtungen des Berufsalltags jedoch den Verdacht, dass aus einem an sich sehr einfachen Grund Wissen verloren gehen kann, der mit dem Text selber zu tun hat. Aus ihrer Berufspraxis als Graphikerin kennt Janina Sutter den Zauber der graphischen Darstellung und leitet hiervon die Fragestellung ihrer Bachelor Thesis ab: Würde die Übergabe der Stelle in einem KMU nicht einfacher und nachhaltiger erfolgen, wenn die Inhalte graphisch besser visualisiert wären? Würde bei einer Stellenübergabe die graphische Visualisierung des Wissens als Prozess sowohl den Wissensträger als auch den -empfänger nicht erheblich stärker motivieren? Wäre ein so gespeichertes Wissen für den Nachfolger nicht verständlicher, übersichtlicher und würde es diesem damit nicht auch in der praktischen Tätigkeit mehr Sicherheit vermitteln?

Diese auf den ersten Blick einfachen Fragen sind gerade für den spezifischen Bereich der Stellenübergabe in KMUs noch nicht beantwortet. Geeignete Antworten können nicht rein theoretisch gewonnen werden, sondern müssen auch in der Praxis erforscht werden. Janina Sutter stellt sich dieser Aufgabe und es gelingt ihr, die Fragestellung im Rahmen ihrer Bachelor Thesis fundiert anzugehen. Sie erarbeitet nicht nur die theoretischen Grundlagen, sondern forscht auch

empirisch experimentell. Dabei bewegt sie sich erstaunlich leichtfüßig und doch systematisch nicht nur in der oft unübersichtlichen wirtschaftspsychologischen Literatur zu Aneignung und Weitergabe von Wissen, sondern auch in der betriebswirtschaftlichen Literatur des Wissensmanagements und des organisatorischen Wissenskreislaufs. Dieses stellt jedoch keine „Pflichtübung“, sondern einen spannender Prozess dar, dessen Inhalte auch reichlich und selbständig von Janina Sutter visualisiert werden. Dieser theoretische Zugang ist grundlegend für den systematischen Aufbau des empirischen Teils. Bevor sie zur experimentellen Überprüfung ihrer Hypothesen übergeht, nutzt sie zusätzlich wertvolle Kenntnisse aus einer praktischen Einzelfallanalyse. Die Haupteergebnisse des empirisch-experimentellen Teils sind sodann überaus interessant, zum Teil überraschend und geben den Lesenden differenzierte Antworten auf die gestellten Fragen. Die Visualisierung, welche die Autorin mit Hilfe der Methode des Mind-Mapping operationalisiert, besitzt gute Chancen und ein enormes Potenzial für die Verbesserung des Wissenstransfers bei einer Stellenübergabe in KMUs. Dies gilt jedoch nicht immer. Es zeigen sich zum Beispiel Unterschiede in der Wahrnehmung der graphischen Visualisierung im Vergleich zum Text zwischen den Personen aus verschiedenen Bereichen der praktischen Tätigkeit. Nicht für alle und nicht in allen Bereichen ist die Visualisierung das Beste. So wirkt die Visualisierung mit Hilfe von Mind-Maps im Vergleich zum Text für Mitarbeitende im Bereich von Marketing und Verkauf ganz anders als im Bereich der Projektarbeit. Oder dann wird die Möglichkeit der zusätzlichen mündlichen oder schriftlichen Erklärung je nach Bereich anders bewertet. Die Resultate zeigen interessante Unterschiede und Zusammenhänge in der Wahrnehmung des Wissenstransfers.

Und warum kann die Studie über diese Resultate hinaus den Praktikern der KMUs empfohlen werden? Janina Sutter legt Ideen und Hypothesen vor, die auf die Lesenden überaus erfrischend wirken und leicht zum Hinterfragen bisheriger Routinen und zum Angehen von einfachen und nachhaltigen Verbesserungen der Praxis motivieren. Bei Janina Sutter wird die Bachelor Thesis zu einem spannenden Gang durch Theorie und Praxis des Wissenstransfers.

Iva Sedlak
Kalaidos Fachhochschule

Grafische Visualisierungen bei der Stellenübergabe

Ein Werkzeug zur Externalisierung von implizitem Wissen

Sutter, J.

2016, XIII, 105 S. 25 Abb. in Farbe., Softcover

ISBN: 978-3-658-11449-7