VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

Experten-Interviews

Das Wissen steckt in den Köpfen! Und das ist auch gut so. Doch manchmal kann es trotzdem sinnvoll sein, es dort herauszuholen: Um einen Sachverhalt dauerhaft zu dokumentieren. Um wichtiges Know-how an einen Nachfolger weiterzugeben. Um Wissen im Team zu teilen …

Wie Experten-Interviews Ihnen helfen:
Dem Wissensträger, also dem Experten selbst fällt es oft schwer, sein Wissen nachvollziehbar zu kommunizieren: Weil es gar nicht so einfach ist herauszubekommen, was man weiß. Weil es schwierig ist, komplexe Sachverhalte angemessen „herunterzubrechen". Weil Dokumentationsroutine fehlt. Weil schlicht die Zeit fehlt.

Mit strukturierten Experten-Interviews unterstützen wir Sie dabei, das an einzelne Personen gebundene Know-how effizient zu dokumentieren und weiterzugeben.

Vorgehen:
Ein Experten-Interview ist ein gemeinsam getragener, auf Vertrauen basierender Prozess:

1. Noch vor den Interviews klärt der Interviewer die Erwartungen des Experten (Was möchte ich weitergeben?) und der späteren Adressaten (Was möchten wir wissen?).
2. Ausgehend von diesem Wissensziel stellt der Interviewer dem Experten dann gezielte Fragen, um das Wissensgebiet zu erfassen. Noch im Gespräch dokumen tiert und visualisiert er sein Verständnis dessen, was der Experte erzählt. Diese Visualisierung dient dann dazu, in einer Feedback-Schleife zu prüfen, ob dieses Verständnis auch aus Sicht des Experten richtig ist.
3. Abschließend werden die geeigneten Medien zur Bewahrung und Weitergabe dieses Wissens festgelegt und erstellt. Dies können Inhouse-Vorträge und Workshops, Artikel in einem Intranet oder Wiki, Arbeitsanweisungen, Checklisten usw. sein.