VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

Herausforderung Wissen Messen – mit der Wissensbilanz eine gelöste Frage?

„Erfolgsfaktoren für Bildungsmanagement und Wissensmanagement“

Wien, 18. Mai 2006

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

Darf ich mich vorstellen?

Gabriele Vollmar

- Selbstständig als Beraterin, Trainerin und Coach zu den Themen
  - Wissensmanagement
  - Wissensbilanz
  - Lernen aus Projekten
  - Kommunikation
  - Kompetenzmanagement
- Davor
  - stellv. Leiterin Steinbeis-Transferzentrum Wissensmanagement & Kommunikation
  - Kommunikationsmanagerin Bertelsmann Stiftung
  - …
- Referenzen / aktuelle Projekte
  - beo Gesellschaft für Sprache und Technologie mbH, Stuttgart
  - ekz.bibliotheksservice GmbH, Reutlingen
  - ALTANA Pharma AG, Konstanz
  - Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, Berlin

Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie

VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

Agenda

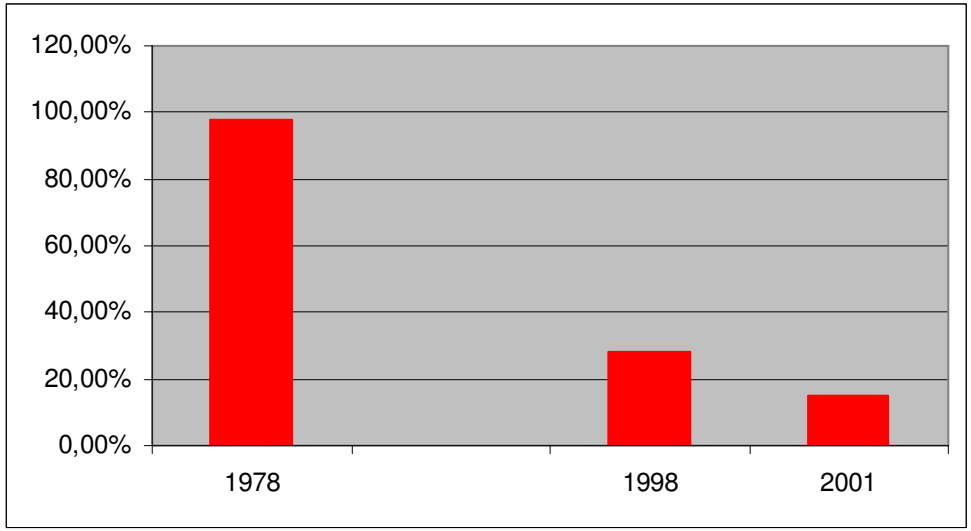
- Warum soll Wissen bewertet werden?
- Was macht die Wissensbewertung so schwierig?
- Das Modell der Wissensbilanz
- Wissensbewertung – eine gelöste Frage?

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

Wachsende Bedeutung von immateriellen Werten

Eine Untersuchung von 3.500 Unternehmen durch Arthur Andersen hat ergeben, dass die **Erklärungskraft der Bilanz** für den Marktwert eines Unternehmens in den letzten Jahren dramatisch gefallen ist.



Industriegesellschaft

- **Dienstleistungsgesellschaft**
  - **Informationsgesellschaft**
    - **Wissensgesellschaft**

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

Warum wir Wissen messen wollen

„Nur was man messen kann, kann man managen.“

- Zielgenaue strategische Unternehmensentwicklung und Unternehmenssteuerung
- Angemessene Allokation von Ressourcen

- Profilierung als wissensorientiertes Unternehmen
- Sensibilisierung der Stakeholder

- Controlling des Wissensmanagements
  + „Das Ende der Unverbindlichkeit“ (Prof. Scholz)

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

Agenda

- Warum soll Wissen bewertet werden?
- Was macht die Wissensbewertung so schwierig?
- Das Modell der Wissensbilanz
- Wissensbewertung – eine gelöste Frage?

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

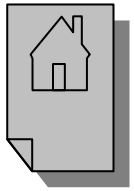
Wissen ist…

… keine Ressource wie andere

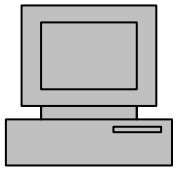
Machen

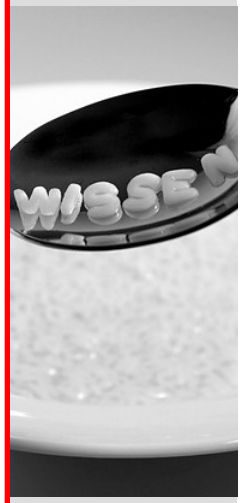
Wissen
Lesen einer technischen Zeichnung

Information
Breite: 255



Daten
255





© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

Wissen in den Köpfen – Zahlen in den Büchern

- Wissen ist personengebunden
- Wissen ist kontextabhängig
- Wissen ist handlungsorientiert
- Wissen ist dynamisch

→ **Wissen ist flüchtig**

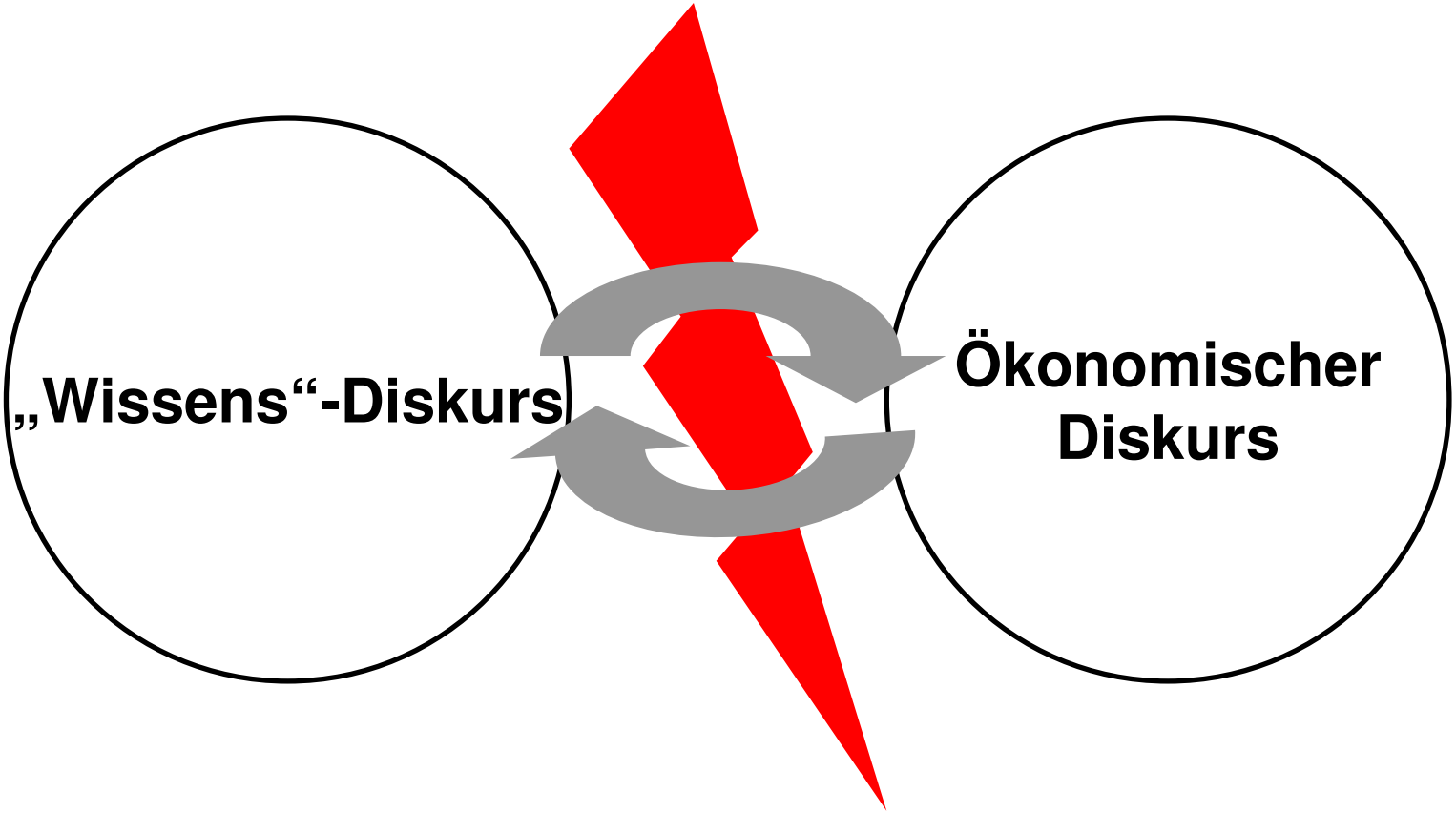
Grundanforderungen einer Bilanz:

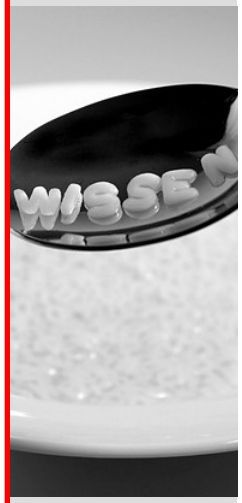
- reproduzierbare quantitative Ergebnisse
- algorithmisch definierte Methoden
- autonome Realanpassung

→ **Bilanz ist definitiv**

VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

Situation heute: Kommunikationsstörungen





VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

Agenda

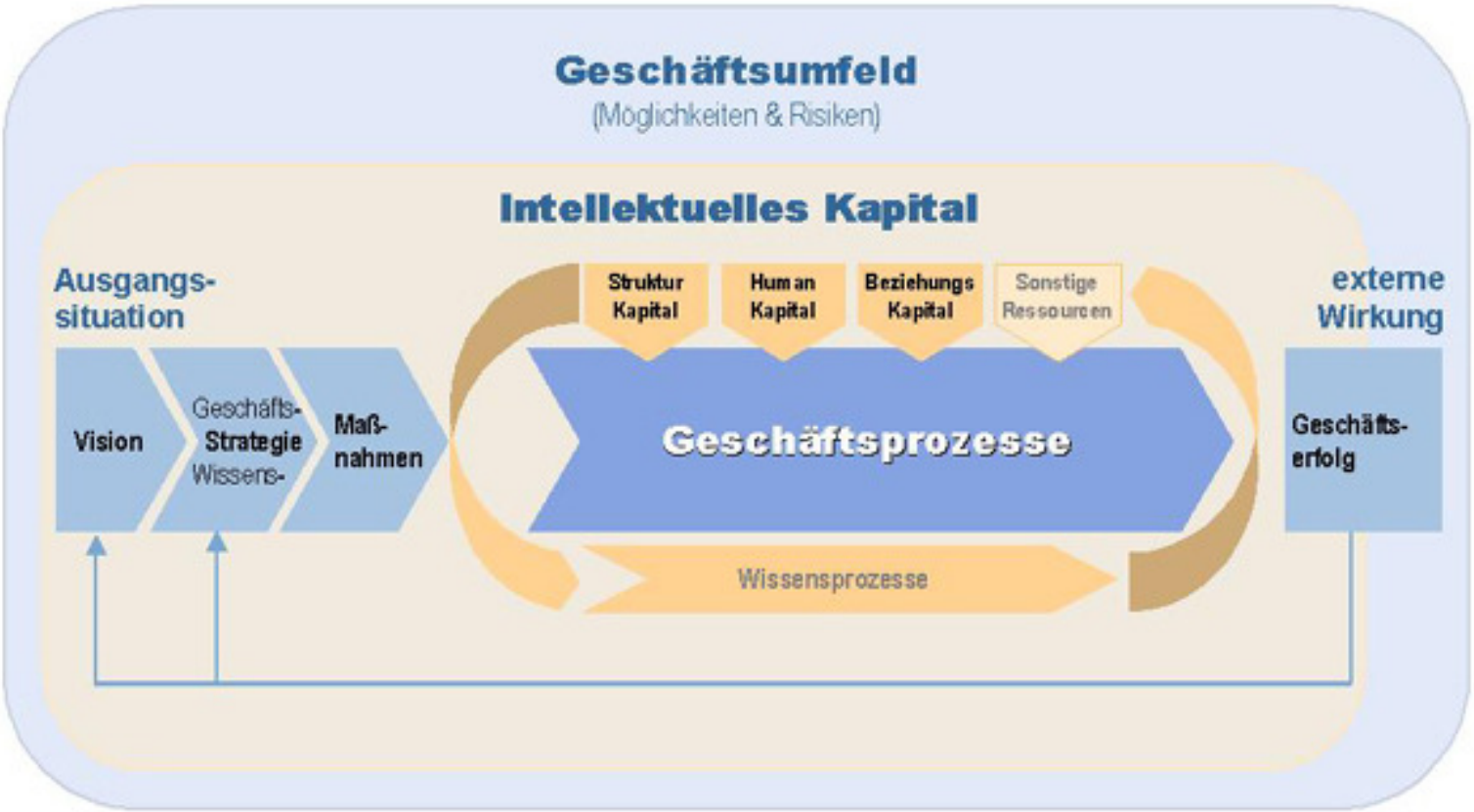
- Warum soll Wissen bewertet werden?
- Was macht die Wissensbewertung so schwierig?
- Das Modell der Wissensbilanz
- Wissensbewertung – eine gelöste Frage?

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

Bundesministerium
für Wirtschaft
und Technologie

Wissensbilanz – Made in Germany



www.akwissensbilanz.org

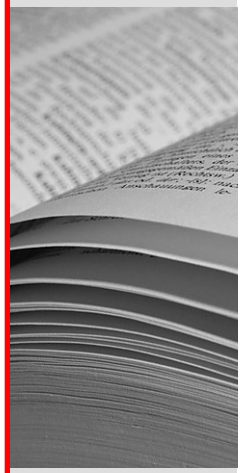
VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

Definition: Die Wissensbilanz…

… stellt als Ergänzung zur Finanzbilanz die immateriellen Werte eines Unternehmens dar und dient als strategisches Steuerungsinstrument für diese Erfolgsfaktoren.

„Die Wissensbilanz ist ein Instrument zur strukturierten Darstellung und Entwicklung des intellektuellen Kapitals eines Unternehmens. Sie zeigt die Zusammenhänge zwischen den organisationalen Zielen, den Geschäftsprozessen, dem intellektuellen Kapital sowie dem Geschäftserfolg einer Organisation auf.“

(Quelle: BMWi)



© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

Definition von intellektuellem Kapital

Intellektuelles Kapital

- **Mensch**
- **Struktur**
- **Beziehung**

Humankapital

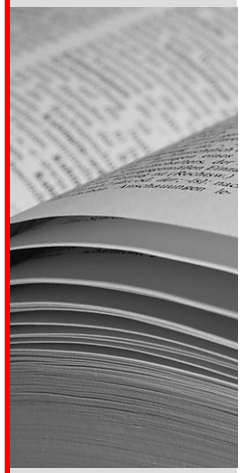
Kompetenz, Motivation und Lernfähigkeit der Mitarbeiter

Strukturkapital

Infrastruktur und Prozesse des Unternehmens: IuK-Systeme, Administration, Labor- und Büroarchitektur usw.

Beziehungskapital

Beziehungen zu Kunden und Lieferanten, Eignern und Mitarbeitern, Kooperationen und Netzwerke



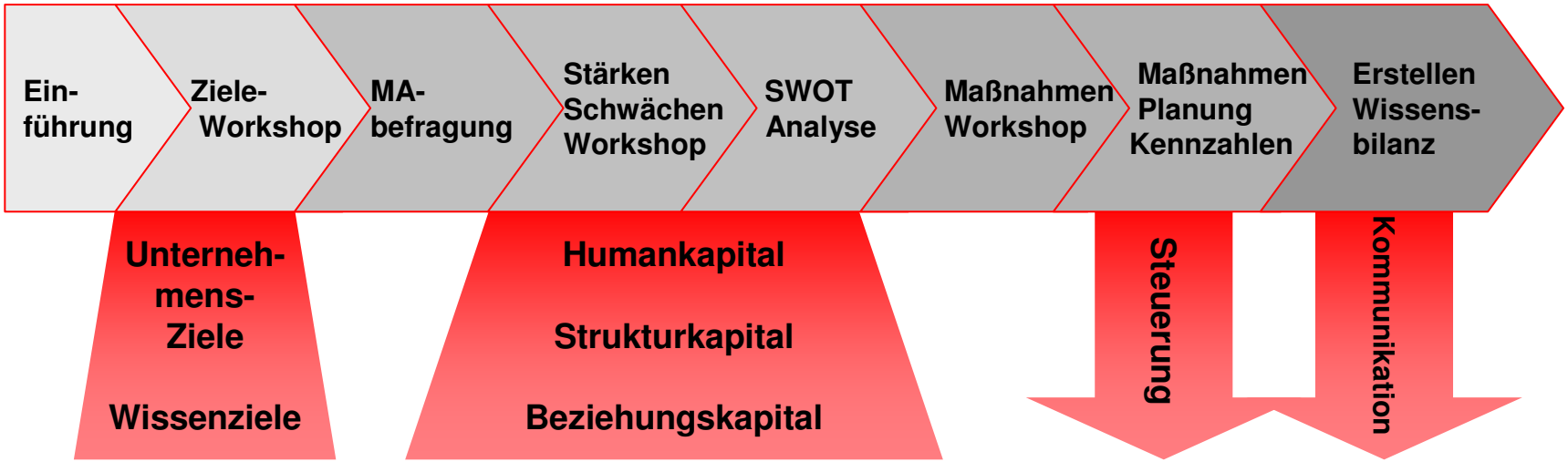
© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

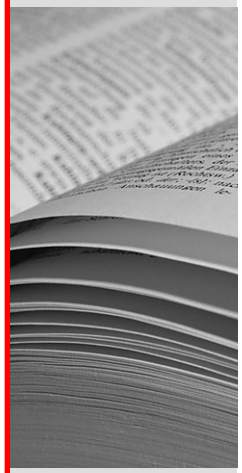
VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

Wissensbilanz – Vorgehen

Voraussetzungen für eine erfolgreiche Durchführung:

- **Klarheit über Ziele der Wissensbilanz**
  - + **interne Steuerung**
  - + **externe Kommunikation**
- **der Weg ist (auch) das Ziel**





VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

Wissensbilanz entsteht in Workshops

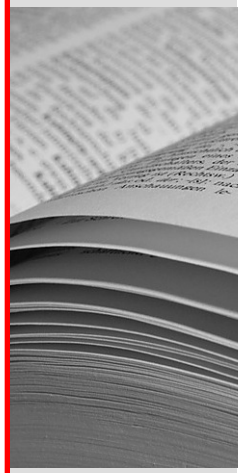
beo
GESELLSCHAFT FÜR SPRACHEN
UND TECHNOLOGIE MBH

www.beo-doc.de

VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

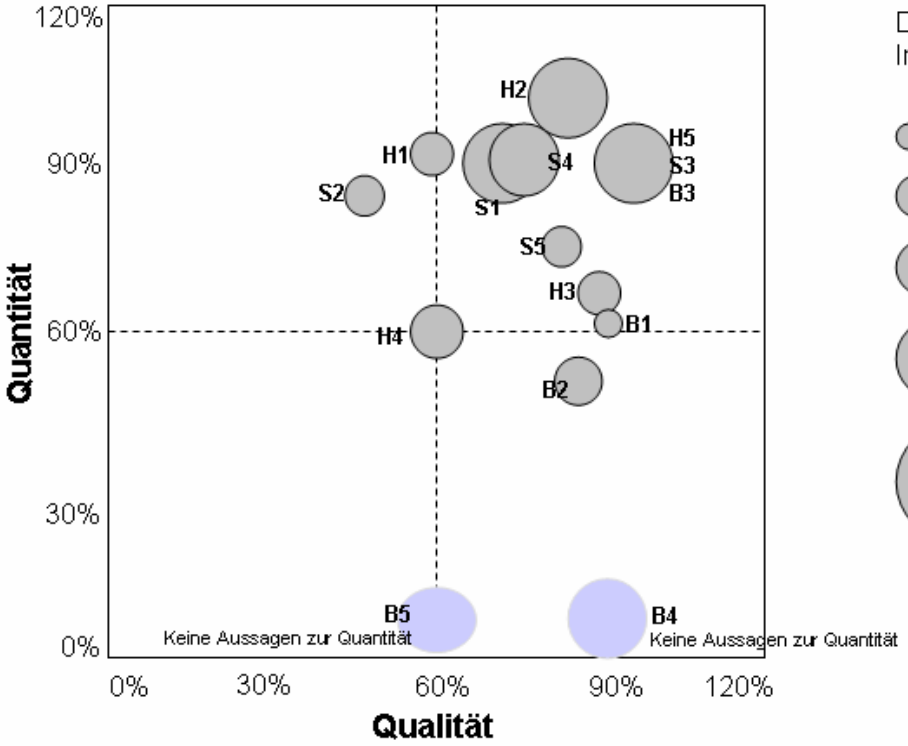
Wissensbilanz beo – Einflussfaktoren und Kennzahlen

		2005/2006			Bewertung	Ziel
Humankapital				JLK	☺☹😐	⇨⬀⬂
Empowerment	**H2**					
Zufriedenheit der Mitarbeiter mit Freiräumen		17			☺	⇨
Zufriedenheit der Mitarbeiter mit Unterstützung bei der Übernahme von Aufgaben / Verantwortung		14			😐	⬀
Fachwissen	**H3**					
Durchschnittsalter der Mitarbeiter	37	37			☺	⇨
Jahre Berufserfahrung in der Branche (Ohne Auszubildende, Trainees)	7,8	7,8			☺	⇨
Anzahl Auszubildende, Trainees	3	3			☺	⇨
Anzahl interne Weiterbildungsmaßnahmen	2004/19 2005/36 2006/15	36 im Jahre 2005			☹	⬀
Motivation	**H5**					
Anzahl Mitarbeiter, die Motivation selbst mit mind. "gut" bewerten		14			☺	⇨
Krankheitsquote		unter 1%			☺	⇨
Fluktuationsrate im Unternehmen		zu: 12, weg: 1			☺	⬂
Strukturkapital						
Arbeitsumgebung	**S1**					
[illegible]		[illegible] MA: 350 Euro, neue MA: 1100 Euro			☺	⇨

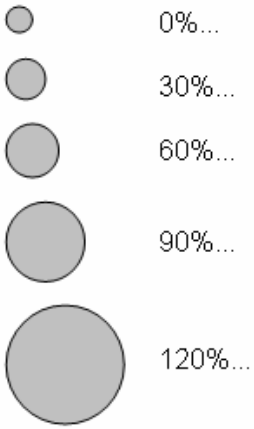


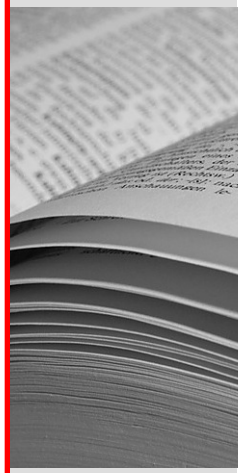
VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

Wissensbilanz beo – Bewertungs-Portfolio



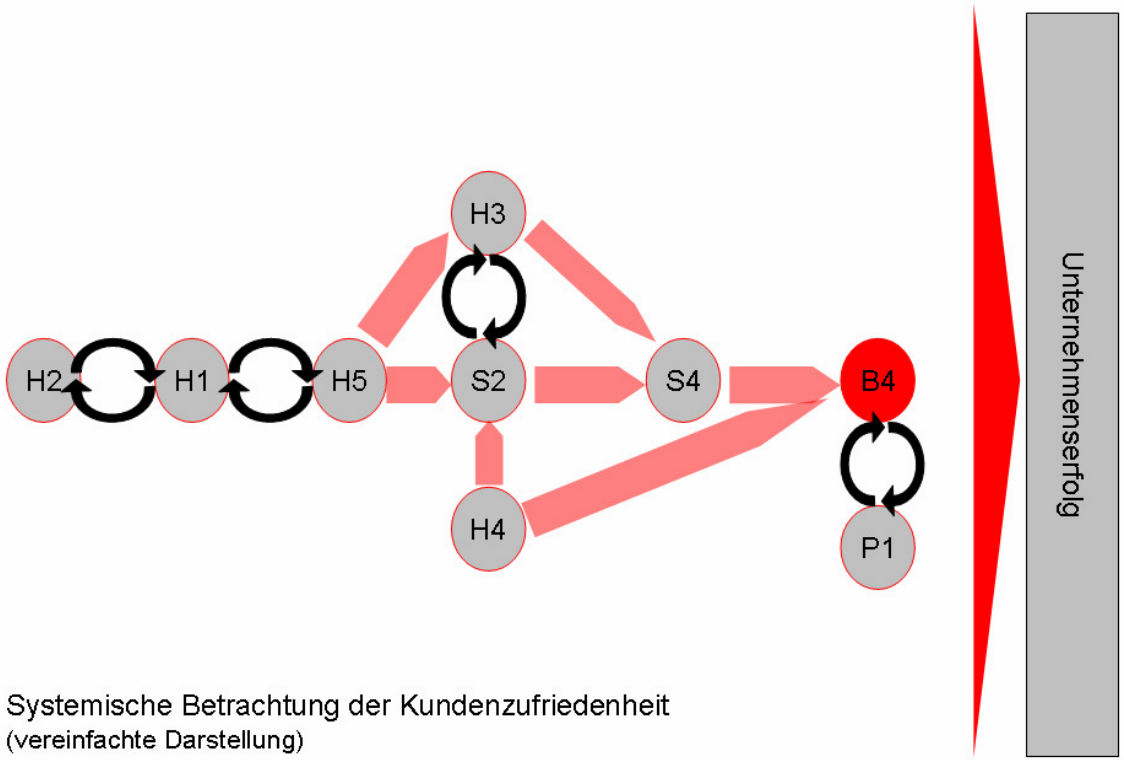
Die **Systematik** spiegelt sich
In der Größe der Kreisflächen:





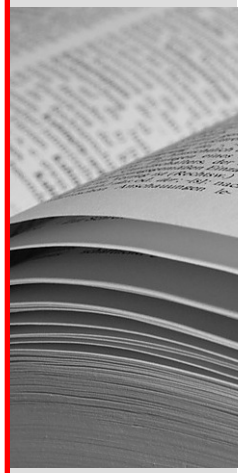
VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

Wissensbilanz beo - Wirkungsnetz



Systemische Betrachtung der Kundenzufriedenheit
(vereinfachte Darstellung)

Legende
B4 Kundenbindung
P1 Projektmanagement
H1 Verantwortung
H2 Empowerment
H3 Fachwissen
H4 soziale Kompetenz
H5 Motivation
S2 Kommunikation
S4 Qualität



© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

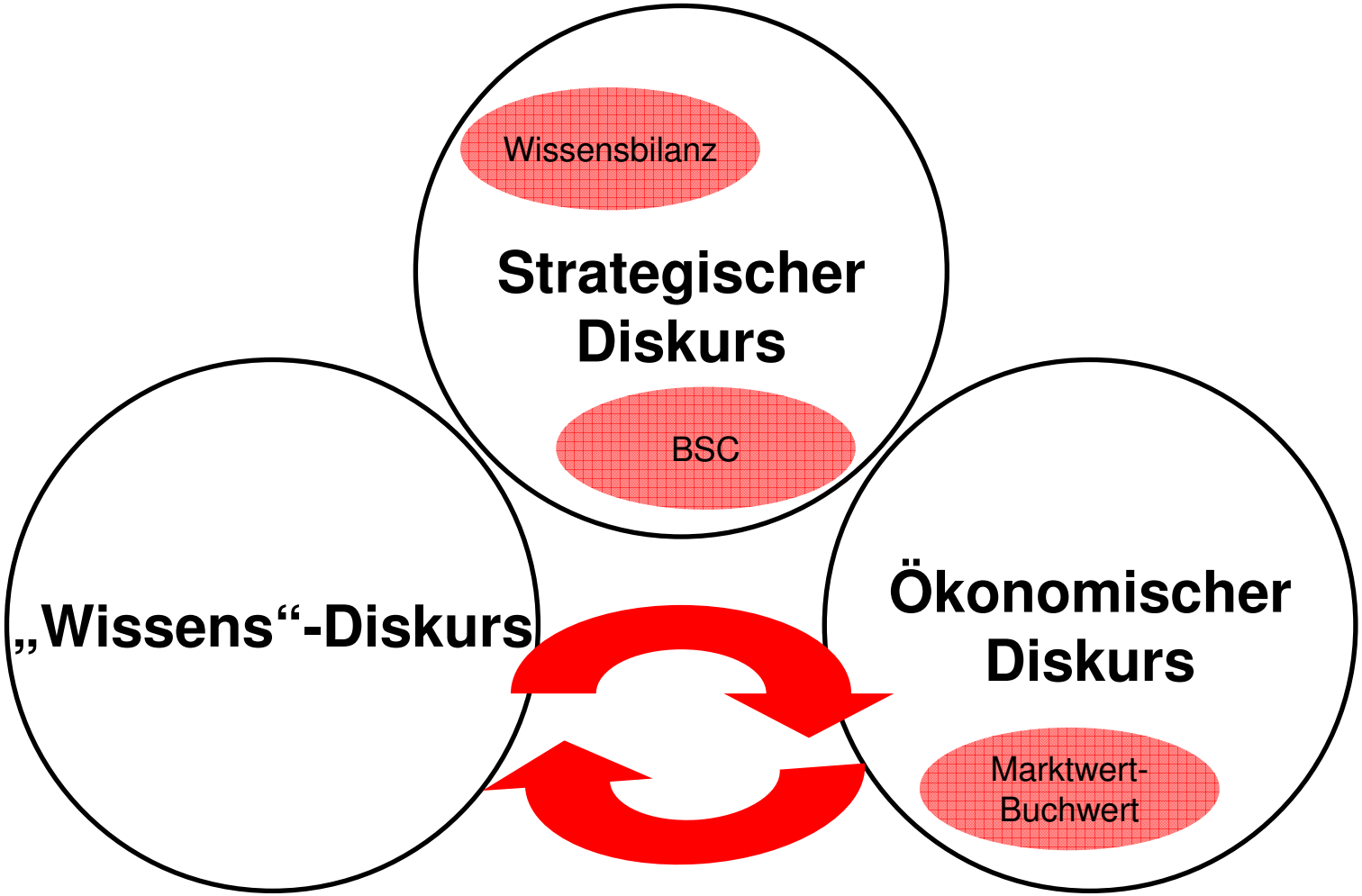
VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

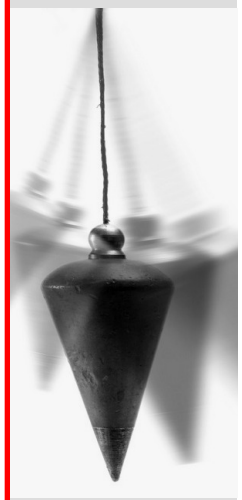
Agenda

- Warum soll Wissen bewertet werden?
- Was macht die Wissensbewertung so schwierig?
- Das Modell der Wissensbilanz
- Wissensbewertung – eine gelöste Frage?

VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

Bewertung der Modelle





© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

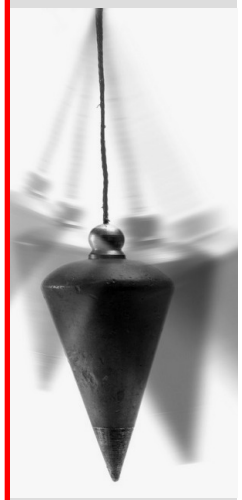
VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

Wissensbewertung – eine gelöste Frage?

Qualitative Kriterien

Objektivierung

Quantitative Kriterien



„Positionierung mit Unschärfe“

(Roehl, Romhardt 1997)

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

Kontakt

Gabriele Vollmar
Telefon +49 7121 1260-377
gvollmar@wissen-kommunizieren.de
www.wissen-kommunizieren.de

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation