VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

Experteninterviews „all over the world“

WISSENnetworx, Frankfurt am Main
1. Dezember 2008

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

Gewusst wer

Gabriele Vollmar M.A.

Beratung und Training zu den Themen:

- Wissens- und Informationsmanagement
- Wissensbilanzierung
- Organisationsentwicklung
- Kommunikation und Führung
- Kompetenzmanagement

Einige Referenzen / aktuelle Projekte:

- Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie
- Volkswagen AG
- WAFIOS AG
- Sandoz International GmbH
- ekz.bibliotheksservice GmbH
- beo GmbH

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

Das Projekt

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

Herausforderung: Erfahrungswissen bewahren

Das Unternehmen:

dynamisch wachsender Generika-Hersteller mit weltweiten Niederlassungen
→ hohe Anforderungen an die Dokumentation von Systemen und Prozessen

Die Aufgabenstellung:

im IT-Bereich Erfahrungswissen zu IT-Systemen und Prozessen erfassen und in Standard-Dokumente überführen

Mein Beitrag / meine Erfahrung:

+ Durchführen von Experteninterviews in 13 Ländern auf 4 Kontinenten
+ Persönlich vor Ort und per Webkonferenz

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

Experteninterviews - eigentlich

Ziel:

das an einzelne Personen gebundene Know-how effizient dokumentieren und weitergeben

Vorgehen:

1. Klären der Erwartungen des Experten (Was möchte ich weitergeben?) und der späteren Adressaten (Was möchten wir wissen?)
2. Einarbeiten in Fachgebiet
3. Strukturierte Interviews mit direkter Visualisierung und Feedback
4. Festlegen geeigneter Medien zur Bewahrung und Weitergabe (Inhouse-Vorträge, Workshops, Artikel in einem Intranet oder Wiki, Arbeitsanweisungen, Checklisten usw.)

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

Kulturelle Unterschiede?

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

Kulturelle Einflussfaktoren

Kultur:

+ geteilte Motive
+ geteilte Werte
+ geteilte Überzeugungen
+ Identitäten
+ Interpretationen von Meinungen auf bedeutsame Ereignisse

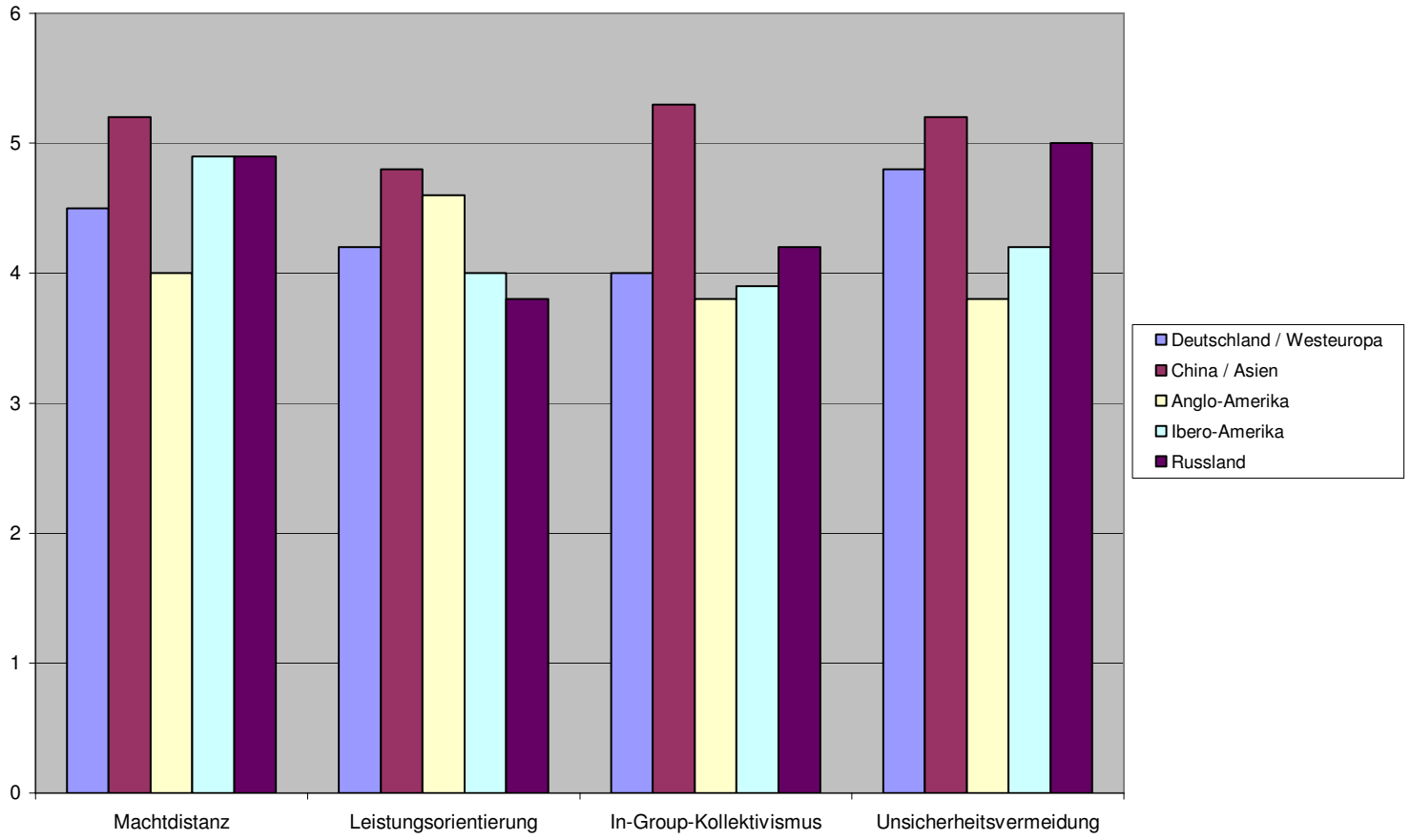
Einflussfaktoren auf die Wissensweitergabe:

+ Machtdistanz
+ Leistungsorientierung
+ In-Group Kollektivismus
+ Unsicherheitsvermeidung

Quelle: GLOBE Studie: Global Leadership and Organizational Behavior Effectiveness Research Programme

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

Kulturelle Einflussfaktoren



© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

Konkrete Auswirkungen

+ der richtige Ansprechpartner?
+ das richtige Medium?
+ notwendige Konkretisierung?
+ Verlässlichkeit der Aussagen?
  → notwendige Vielstimmigkeit
+ Fähigkeit, Vorgegebenes anzunehmen?
+ Grad der unabhängigen Weiterbearbeitung?
+ Sprachhürden?

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

Fazit

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

Alles Kultur, oder was?

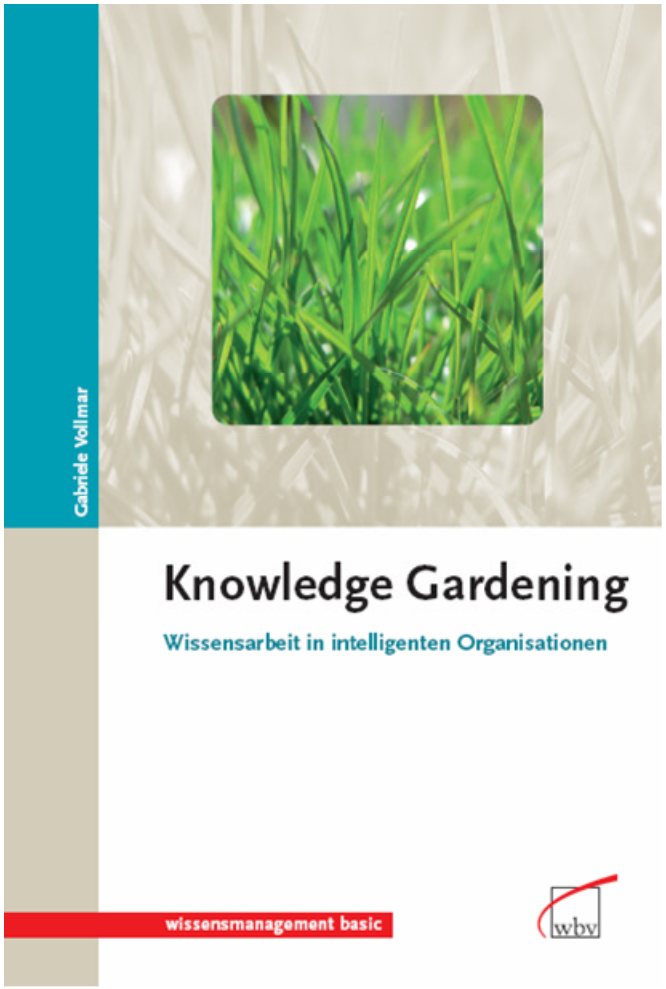
Nationale Kultureigenschaften werden nivelliert durch

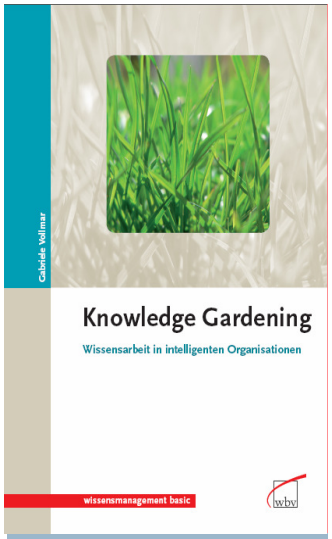
+ globale Unternehmenskultur
  → bedeutsamer als nationale Kulturen ist die Unternehmenskultur
+ individuelle Persönlichkeit
  → man muss sich immer neu auf den Gesprächspartner einstellen

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

Wer mehr wissen will





Gabriele Vollmar
gvollmar@wissen-kommunizieren.de
www.wissen-kommunizieren.de

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation