

## Wissenstransfer bei Stellenwechseln

Führungs- und Personalwechsel werfen in besonderer Weise die Frage des Wissenstransfers auf. Im Wissensmanagement wird dabei zwischen Personalisierungs- und Codierungsstrategien unterschieden: Bei der Personalisierung wird dokumentiert, bei wem welches Wissen liegt (primär organisationsintern, ggf. auch in Bezug auf ausgeschiedene Mitarbeiter/innen). Codierung bedeutet dagegen, Wissen zu explizieren und in Form von Dokumenten zugänglich zu machen. Die folgenden Werkzeuge können helfen, in diesem Prozess Datenfriedhöfe zu vermeiden.

Werkzeug	Beschreibung	Anwendung
<b>Wissenslandkarten</b>	Grafische (oft softwaregestützte) Darstellung von internen Stellen, an denen Wissen vorhanden ist oder benötigt wird („Wissensquellen und -senken“)	Bündelung unverbundener und verstreuter Wissensbestände und Benennung der Träger spezieller Wissensbereiche
<b>Yellow Pages</b>	Organisationsinternes Adressbuch der Expert/innen und Wissensquellen, geordnet nach Gebieten und Fragestellungen	Schneller Zugriff auf wichtiges Wissen, ohne vollständige Dokumentation
<b>Manuals</b>	Rezeptartige Prozessbeschreibungen, die zentrale Arbeitsabläufe standardisieren	Entwicklung von Standards in stabilen Arbeitssettings, die u.U. von wechselnden Personen ausgeführt werden
<b>Best-Practices-Methode</b>	Standardisierte Aufbereitung von „Musterlösungen“ (Fallstudien), anhand derer bestimmte Aufgaben analog gelöst werden können	Entwicklung von Standards in komplexen und dynamischen Arbeitssettings, in denen sich eine vollständige Formalisierung der Abläufe verbietet
<b>Expertensysteme</b>	Entscheidungsbaum zu einem bestimmten Problem („wenn-dann-Formel“ mit Knotenpunkten, Alternativen und Entscheidungskriterien)	Entscheidungshilfe für wiederkehrende Problemlösungsprozesse
<b>Learning History</b>	Darstellung eines wichtigen Ereignisses der Organisation aus der Perspektive verschiedener beteiligter Personen (ggf. als Grundlage für Gruppendiskussionen)	Stimulierung organisationaler Lernprozesse durch das In-Bezug-Setzen von Wertungen und Sichtweisen der Beteiligten
<b>Mikroartikel</b>	Standardisierte Beschreibung eines konkreten Problems und möglicher Lösungen auf maximal einer Seite (ggf. mit Kommentierungsmöglichkeit im Intranet)	Weitergabe von Erfahrungskontexten und Umwandlung von individuellem in kollektives Wissen