Steven Bashford

# Mein Wissen ist Dein Wissen: Know-how teilen, dokumentieren und bewahren

**Die Feststellung, wir lebten in einer Informations- und Wissensgesellschaft, ruft heutzutage kaum noch Widerspruch hervor. Nicht selten sind wir uns aber gar nicht bewusst, wie sehr Wissensarbeit unseren Berufsalltag bestimmt. Auch wenn wir vielleicht nicht von Informations- oder Wissensmanagement sprechen, so verbringen doch viele von uns einen großen Teil der Arbeitszeit mit dem Generieren, Verarbeiten und Teilen von Wissen und Informationen sowie nicht zuletzt mit der Suche nach ihnen. Entscheidend dabei ist vor allem die Frage nach dem Erkenntnisgewinn, denn Daten und Informationen an sich stellen noch keinen Wert dar. Erst das daraus gewonnene Wissen versetzt jemanden in die Lage, Entscheidungen zu treffen und Handlungen auszuführen.**

Der produktive Austausch von Wissen ist eine wesentliche Grundlage für die Entwicklung von Kompetenzen. Gerade bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter oder bei der Übergabe von Aufgaben an Vertretungen spielt die Weitergabe von langjährig angesammelten Erfahrungen eine große Rolle. Daher ist es äußerst wichtig, dieses Wissen entsprechend zu dokumentieren. Aber auch der Austausch von relativ kurzfristigem Wissen, das z. B. in der Umsetzung von Projekten entsteht, ist elementar, damit Projektteams bezüglich aller notwendiger Informationen eine gleiche Vorstellung entwickeln können. Dieses so genannte Big Picture ist ausschlaggebend für eine erfolgreiche Umsetzung von Projekten. Mangelnde Transparenz von Zielen, Prioritäten und anderer relevanter Informationen wird als eine der wesentlichen Gründe für das Scheitern von Projekten immer wieder hervorgehoben.

Eine wesentliche Herausforderung bei der Dokumentation und Kommunikation von Wissen ist Zeitmangel. Immer höherer Zeitdruck führt dazu, dass das Dokumentieren von Wissen oftmals nur teilweise, wenn überhaupt durchgeführt wird. Es gilt also, Werkzeuge zur Verfügung zu stellen, die eine effiziente Dokumentation von Wissen und einen möglichst schnellen und effizienten Überblick über den Informations- und Wissensbestand gewährleisten.

Wir möchten in den weiteren Ausführungen die visuelle Methode des Mindmappgings durch Software-Unterstützung vorstellen, die für die genannten Herausforderungen elegante Lösungen bereithält.

## ➜ Überblick

Auf dem Markt befindet sich unterschiedliche Produktivitäts-Software, die auf der Mindmapping-Methode basiert, aber durch zahlreiche Funktionen für das Projekt-, Informations- und Wissensmanagement unterschiedlich stark erweitert wurde. Mit ihr können vor allem so genannte Wissenslandkarten (Maps) erstellt werden.

Mindmapping ist eine sehr leicht verständliche Methode, die es ermöglicht, Informationen und Wissen auf intuitive Weise zu erfassen und darzustellen. Wesentlich dabei ist, dass die Art der Darstellung unserem Denken und Verstehen auf natürliche Weise entgegenkommt. Im Kern dieser Visualisierungsmethode werden Zusammenhänge auf der Basis baumartiger Strukturen dargestellt, in der sich bestimmte Themen in immer weitere Details verästeln. Diese werden durch weitere visuelle Elemente wie Bilder, Symbole, Farben und Relationen angereichert.

Um Kunden- und Marktanforderungen gerecht zu werden, wurden die Basisfunktionen mancher Mindmapping-Software im Laufe der Jahre wesentlich erweitert und gehen heute weit über das klassische Mindmapping hinaus, ohne jedoch die intuitive Handhabung und die Flexibilität der Methode einzubüßen. Dazu zählen auch erweiterte Darstellungen, wie Flussdiagramme, Concept-Maps und Gantt-Charts, wie sie beispielsweise MindManager anbietet.

## ➜ Kernprinzipien

Die erweiterte Mindmapping-Methode basiert auf drei Kernprinzipien:

1. Intuitive Visualisierung,
2. Einfaches und flexibles Erfassen und Strukturieren sowie
3. Integrationen zur schnellen Aggregation verteilter Informationen aus anderen Systemen.

Die Stärke ergibt sich nicht nur aus der Visualisierung, sondern aus dem Zusammenspiel aller drei Kernprinzipien.

*1. Intuitive Visualisierung*

Visualisierung dient generell einem besseren Überblick, einem schnelleren Erkennen von Zusammenhängen und einem leichteren Fokussieren auf das Wesentliche. Ein Bild sagt mehr als tausend Worte.

Die Art der Visualisierung in Mindmaps entspricht unserer Art zu denken, ist besonders einfach sowie intuitiv und ohne großen Erklärungsbedarf zu verstehen. Visuell ansprechende Maps sind auch in Bezug auf ihre Akzeptanz nicht zu unterschätzen. Sie laden regelrecht dazu ein, sie sich anzuschauen und sich mit ihnen zu befassen. Diese Art der Visualisierung wird in der Regel als sehr motivierend und „gehirngerechter" wahrgenommen als beispielsweise lange Fließtexte und führt zu einer wesentlich höheren Akzeptanz bei Mitarbeitern. Dies ist letztendlich auch eine gute Voraussetzung dafür, dass sich Mitarbeiter eingehend mit notwendigem Wissen befassen.

Die Visualisierung fördert ein besseres, schnelleres und vor allem nachhaltiges Verstehen und vor allem auch das Erkennen von Zusammenhängen. Sie fördert gerade auch eine transparentere und schnellere Kommunikation und das Verstehen des so genannten Big Pictures innerhalb von Teams.

*2. Einfachheit und Flexibilität in der Erfassung*

Mindmapping-Software liefert in der Regel nicht nur eine gut zu verstehende und zu kommunizierende Darstellung von Wissen. Diese Software ermöglicht es auch, Informationen sehr schnell zu erfassen, zu strukturieren und mit weiteren Details zu assoziieren. Auch hier ist das Thema der Einfachheit und intuitiven Handhabung von zentraler Bedeutung, um die Wissensarbeit – in diesem Fall das Erstellen und Warten von Wissen – im Alltag möglichst effizient zu unterstützen.

Im Gegensatz zu klassischen Mitteln, wie Post-Its, Whiteboards und anderen Tools zum ersten Sammeln und Strukturieren von Informationen erfordert die Software kein zeitaufwändiges Neuschreiben oder Umkleben. Gerade die Um-Strukturierung ist bei der Erstellung und Dokumentation eine immer wiederkehrende Aufgabe. In einer einzigen Map-Ansicht können sehr schnell verschiedene strukturelle Szenarien durchgespielt und spätere Ergänzungen vorgenommen werden. Das Umstrukturieren erfolgt im Wesentlichen durch einfaches Drag & Drop. Das erlaubt mehr Zeit und einen stärkeren Fokus auf die eigentliche Kreativarbeit. Dies wiederum erhöht die Akzeptanz, diese Methode im Arbeitsalltag einzusetzen.

Schnelles Erfassen und Strukturieren sorgt dafür, dass mehr in kürzerer Zeit zusammengeführt und in einen Kontext gebracht werden kann und dass sich weitere Szenarien durchspielen, Details ergänzen und Erkenntnisse ableiten lassen, die die Wissensarbeit weiter voranbringen. Hierdurch werden auch die elementaren Hemmschwellen heruntergesetzt, die der Wissensdokumentation oft im Wege stehen, denn das stichwortartige Notieren geht den meisten doch leichter von der Hand als das Ausformulieren von Fließtexten oder Ausfüllen von starren Formularen.

*3. Integration von externen Informationen*

Wissensarbeit im Rahmen unserer täglichen Aufgaben erfordert den Zugriff auf Informationen, die in der Regel an verschiedenen Systemen und in unterschiedlichen Formaten zur Verfügung stehen. In den meisten Fällen sind die erforderlichen Informationen zwar verfügbar, jedoch über viele verschiedene Informationsquellen verteilt, so dass ein guter Überblick über diese Informationen nicht gegeben ist. Die heutige Informationsflut erschwert es darüber hinaus, alle relevanten Sachverhalte in der Masse zu identifizieren oder wiederzufinden. Das Verständnis von Beziehungen und Zusammenhängen aller Informationen ist allerdings eine wesentliche Voraussetzung für erfolgreiche Wissensarbeit und die kompetente Erfüllung von Aufgaben.

Erweiterte Tools können zahlreiche Schnittstellen (u. a. zu MS Office und SharePoint) bieten, die eine schnelle Aggregation verteilter Informationen erlaubt. Dazu werden diese Informationen nicht einfach nur verlinkt, sondern bei Bedarf unmittelbar in der Map dargestellt. Dadurch kann man Informationen aus unterschiedlichen Quellen im Kontext sehen und Zusammenhänge schneller erkennen. Die Synchronisation unterstützt die Vermeidung von Redundanzen und sorgt dafür, dass die Informationen in der Map stets auf dem aktuellsten Stand sind.

## ➜ Anmerkungen zum Teilen und Bewahren

Die Themen Teilen und Bewahren scheinen in diesem Artikel aus technischer Sicht etwas zu kurz zu kommen. Hier sollte aber eine andere – nicht minder wichtige – Ebene adressiert werden. Bewahren von Wissen wird erst wirklich gelebt, wenn die richtige Motivation, aber auch die notwendige Zeit zum Dokumentieren gegeben ist. Dies wird hier u. a. durch die einfache und schnelle Art, Wissen erfassen zu können, erreicht. Dadurch werden Hemmschwellen wie zeitaufwendiges und schwieriges Dokumentieren abgebaut. Teilen bezieht sich hier auf die transparente Kommunikation von Wissen, ohne das „mein Wissen" nicht effizient und effektiv (wenn überhaupt) zu „deinem" und „unserem Wissen", dem Big Picture im Team, werden kann. Mindmapping unterstützt aber durch seine zahlreichen Integrationen auch die technischen Aspekte von Teilen und Bewahren adäquat.

## ➜ Fazit

Vor allem erweiterte Mindmapping-Software erleichtert das Erfassen und Strukturieren von Informationen in Kombination mit einer intuitiven Visualisierung. Auf einfache und intuitive Weise werden damit die Kernaufgaben und Prinzipien der Wissensarbeit unterstützt.

### ➜ Schnelle und intuitive Visualisierung mit MindManager

### ➜ Der Autor

*Steven Bashford ist seit 14 Jahren Mitarbeiter bei Mindjet. Dort leitet er die Bereiche PreSales, Training und Consulting und hat viele Präsentationen und Workshops gegeben, in denen es um den Mehrwert der Visualisierung von Informationen in Unternehmensprozessen geht.*

✉ *bashford@wissensmanagement.net*