

„Die zentrale Bedeutung von Wissen als entscheidender Wettbewerbsfaktor wird nahezu von sämtlichen Unternehmen am Markt bestätigt. Ebenso zeigt die Praxis, dass Unternehmen, die bewusst Wissensmanagement betreiben, eine höhere Leistungs- und Innovationsfähigkeit besitzen. Trotzdem wird das Thema Wissensmanagement von vielen Unternehmen gar nicht oder nur in Ansätzen behandelt.“

Nach in Kraft treten der ISO 9001:2015 wird ein entsprechender Umgang mit der Ressource Wissen erstmals auch explizit auf Normenebene gefordert. Unternehmen, die eine Zertifizierung/Rezertifizierung nach ISO 9001 anstreben, kommen somit künftig nicht mehr umhin, sich aktiv mit Wissensmanagement zu beschäftigen.

■■■ Anforderungen der Norm an den Umgang mit Wissen

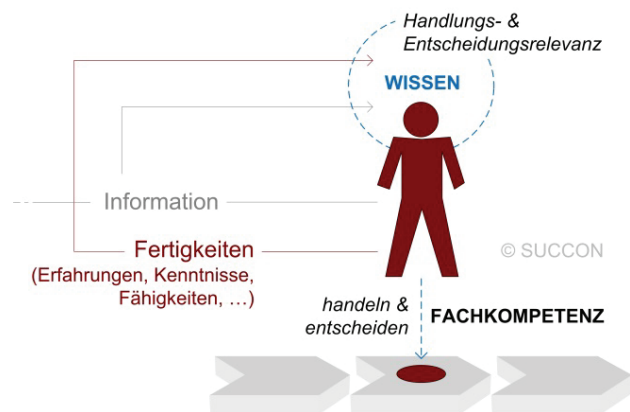
Im Kapitel 7.1.6 der ISO 9001:2015 werden im Kern folgende Anforderungen an den Umgang mit dem Wissen der Organisation gestellt:

- Nötiges Wissen ist zu bestimmen.
- Der eigene Wissensbestand ist zu ermitteln.
- Wissenslücken sind zu schließen.
- Wissen ist ausreichend zu vermitteln.
- Wissen ist unter Berücksichtigung sich ändernder Erfordernissen und Trends aufrecht zu erhalten.

Die konkreten Anforderungen an den Umgang mit Wissen beziehen sich auf jenes Wissen der Organisation, welches für eine entsprechende Durchführung der Prozesse der Organisation sowie für die Sicherstellung der Konformität von Produkten und Dienstleistungen notwendig ist.

Die ISO 9001:2015 fordert nicht die Einführung von Wissensmanagement (Anmerkung dazu: Wissensmanagement muss in bestehenden Organisationen ohnehin nicht eingeführt werden, denn es wird dort bereits gelebt. Andernfalls würden diese Organisationen nicht in der Lage sein, über die Zeit zu bestehen).

Das Ziel der von der ISO 9001:2015 geforderten Anstrengungen im Management von Wissen ist es vielmehr, den Umgang mit Wissen in Organisationen bewusst und systematisch zu gestalten. Der gezielte Umgang mit Wissen steigert nicht nur die Leistungs- und Innovationsfähigkeit von Organisationen. Er verbessert auch die Qualität von Prozessen, Produkten und Dienstleistungen. Letztlich trägt bewusster und systematischer Umgang mit Wissen nachweislich zur Verbesserung der gesamten Unternehmensqualität bei.



■■■ Vorbereitung zur Erfüllung der Norm im Umgang mit Wissen

Stellt man die Anforderungen der ISO 9001:2015 an den Umgang mit dem Wissen der Organisation bekannten Modellen des Wissensmanagements – wie dem Modell der Wissensbausteine nach Probst – gegenüber, lässt sich rasch erkennen, dass die Norm nahezu sämtliche Aspekte ganzheitlichen Wissensmanagements fordert. Dies gilt sowohl für die operative als auch für die strategische Ebene.

Zur Vorbereitung eines ISO 9001:2015-gerechten Umgangs mit Wissen haben Organisationen insbesondere folgende „Hausaufgaben“ zu erledigen:

- Die Anforderungen der Norm an den Umgang mit Wissen interpretieren.
- Querverbindungen innerhalb einzelner Kapitel der Norm zum Wissensmanagement erkennen.
- Grundsätzliches Verständnis über praxisrelevante Ansätze im Wissensmanagement aufbauen.
- Unterschied zwischen Informations- und Wissensmanagement erkennen.
- Den Begriff Wissen im eigenen Organisations-/Geschäftskontext mit Blick auf die Norm definieren.
- Einen Überblick über Vorgehensweisen und Instrumente des Wissensmanagements gewinnen.
- Für die eigene Organisation und Situation passende Instrumente für den normgerechten Umgang mit dem Wissen der Organisation auswählen und implementieren.

■■■ Ihre Zielsetzung - Unser Angebot

Sie streben eine Zertifizierung oder Rezertifizierung nach ISO 9001 an?

Sie sind in Ihrer ISO-zertifizierten Organisation für Wissensmanagement zuständig?

Sie wollen im Thema ISO 9001 und Wissensmanagement zukunftsfit bleiben?

.....dann **kontaktieren Sie uns** und lassen Sie sich von unserem Angebot zu Wissensmanagement überzeugen!

Crashkurs Wissensmanagement

In vier Stunden die gängigsten Modelle, Methoden und Instrumente kennen lernen.

Crashkurs ISO 9001:2015 & Wissensmanagement

In vier Stunden im Umgang mit Wissen ISO 9001:2015-fit werden.

Intensiv-Workshop ISO 9001:2015 & Wissensmanagement

In zwei Tagen Ihren Masterplan zur Normerfüllung im Umgang mit Wissen entwickeln.

KompetenzCircle© ISO 9001:2015 & Wissensmanagement

Im geschlossenen Expertenkreis Erkenntnisse zum normgerechten Umgang mit Wissen gewinnen.

Coaching/Begleitung ISO 9001:2015 & Wissensmanagement

Ihren Masterplan zur Normerfüllung im Umgang mit Wissen systematisch umsetzen und evaluieren.

SUCCON Schachner & Partner KG

Zentrum für Erfolgsdiagnostik
A-8951 Stainach-Pürgg, Trautenfels 1

Tel: +43 3682 25625
Fax: +43 3682 25625 6
office@succon.at
www.succon.at



Dr. Werner Schachner

Management Consultant, Business Excellence
Coach, Erfolgsdiagnostiker

Mob.: +43 664 9647457
schachner@succon.at

Dr. Werner Schachner ist seit 2005 Management Consultant, Business Excellence Coach und Erfolgsdiagnostiker der SUCCON Schachner & Partner KG. Seine Kernkompetenzen liegen insbesondere in den Themenbereichen Business Excellence/Ganzheitliche Unternehmensqualität, im Wissensmanagement sowie in der Erfolgsdiagnostik. Werner Schachner ist weiters Lead Assessor zum österreichischen Staatspreis Unternehmensqualität, Validator für Committed to Excellence (C2E) und Recognised for Excellence (R4E) sowie Lehrbeauftragter an der Donau-Universität Krems und an der FH-Burgenland. In dem im September 2015 erscheinenden „Praxisbuch ISO 9001:2015: Die neuen Anforderungen verstehen und umsetzen (DQS, Quality Austria, SQS)“ zeichnet er für das Kapitel „Wissen der Organisation“ verantwortlich.

Weiters ist der Autor dreier Praxis-Studien zu Wissensmanagement, eines Buches zum Thema Corporate Web 2.0 sowie vielzähliger Fachartikel seit 2011 Mitglied im Programmkomitee der KnowTech, einem der größten Kongresse für Wissensmanagement, Social Media und Collaboration im deutschsprachigen Raum. Von 2012 bis 2014 war Werner Schachner zusätzlich für die CID GmbH (Semantische Such- und Analyselösungen), als Countrymanager Sales für Österreich & Südtirol tätig. Vor 2005 war er unter anderem Bereichsleiter am Know-Center, Österreichs Kompetenzzentrum für Wissensmanagement an der Technischen Universität Graz, Senior Consultant am E-Business Kompetenzzentrum evolaris sowie Lehrbeauftragter an der Karl-Franzens-Universität Graz.