



Wissenstransfer und Wissenssicherung Damit Wissen nicht geht

Cornelia Vonhof, HdM Stuttgart
Diana Widmann, Gemeindebibliothek Krailing

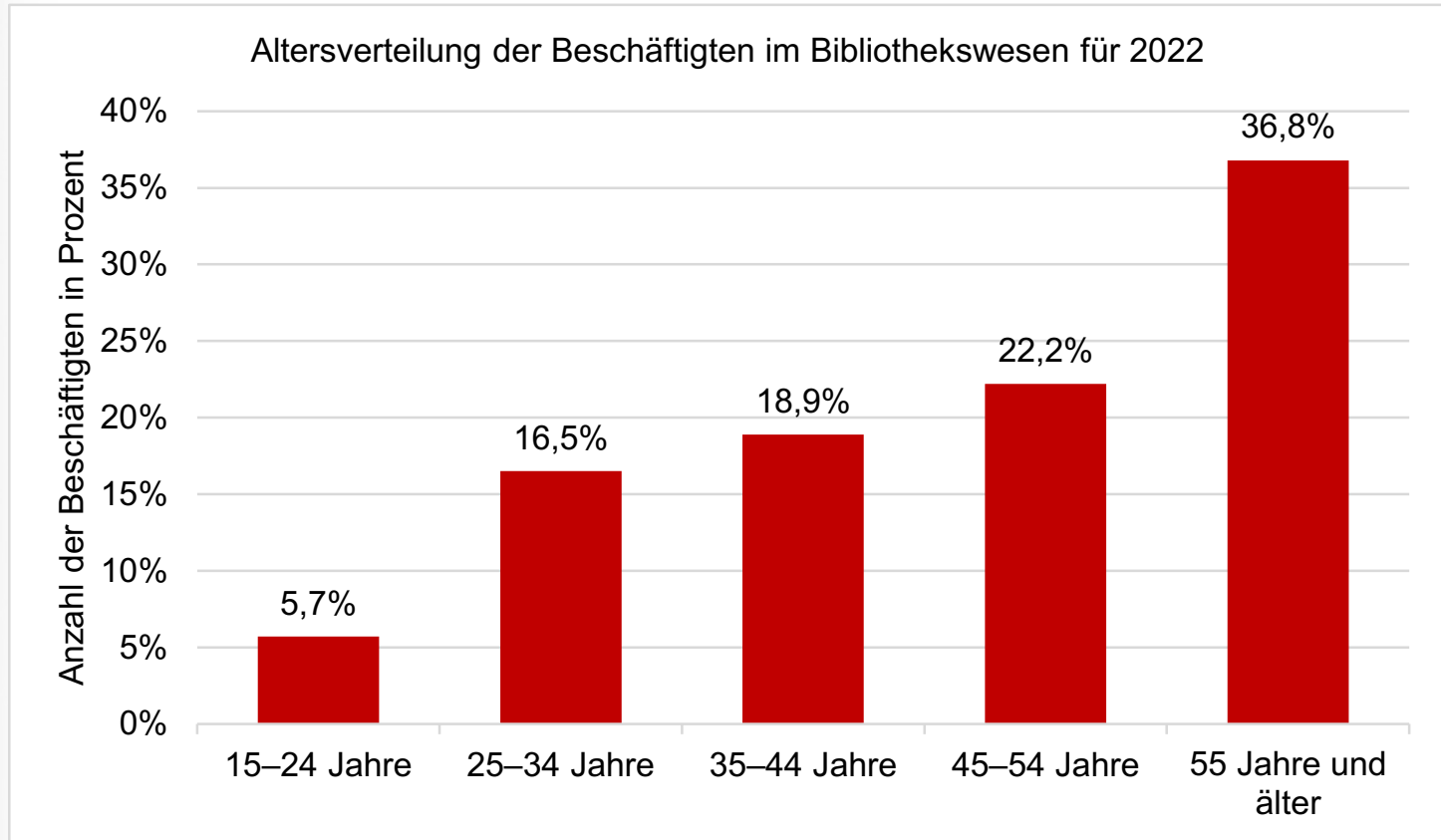
19.04.2024



Was haben wir vor?

- Input zu Wissenstransfer & Wissenssicherung
- Prozessmanagement als Instrument
- Austausch über aktuelle Praktiken
- Ideen & Bewusstsein entwickeln für künftiges Handeln

Altersstruktur im Bibliothekssektor macht Wissenstransfer zum Thema



BA - Bundesagentur für Arbeit, Statistik: Arbeitsmarktmonitor: Fachkräftenradar (Infografiken). (Berufe im Bibliothekswesen, Deutschland (alle Bundesländer), alle Anforderungsniveaus), 2021, <https://arbeitsmarktmonitor.arbeitsagentur.de/faktencheck/fachkraefte/charts/515/92739/0/?r=8b=> [Zugriff: 01.04.2024].

Ihre Erfahrungen und Ihre Praxis mit Wissenstransfer & Wissenssicherung

Wie gestalten Sie derzeit Wissensmanagement & Wissenstransfer?

Welche Vorgehensweisen, Instrumente, Ansätze... nutzen Sie?



Join at menti.com | use code 8262 4729

Mentimeter

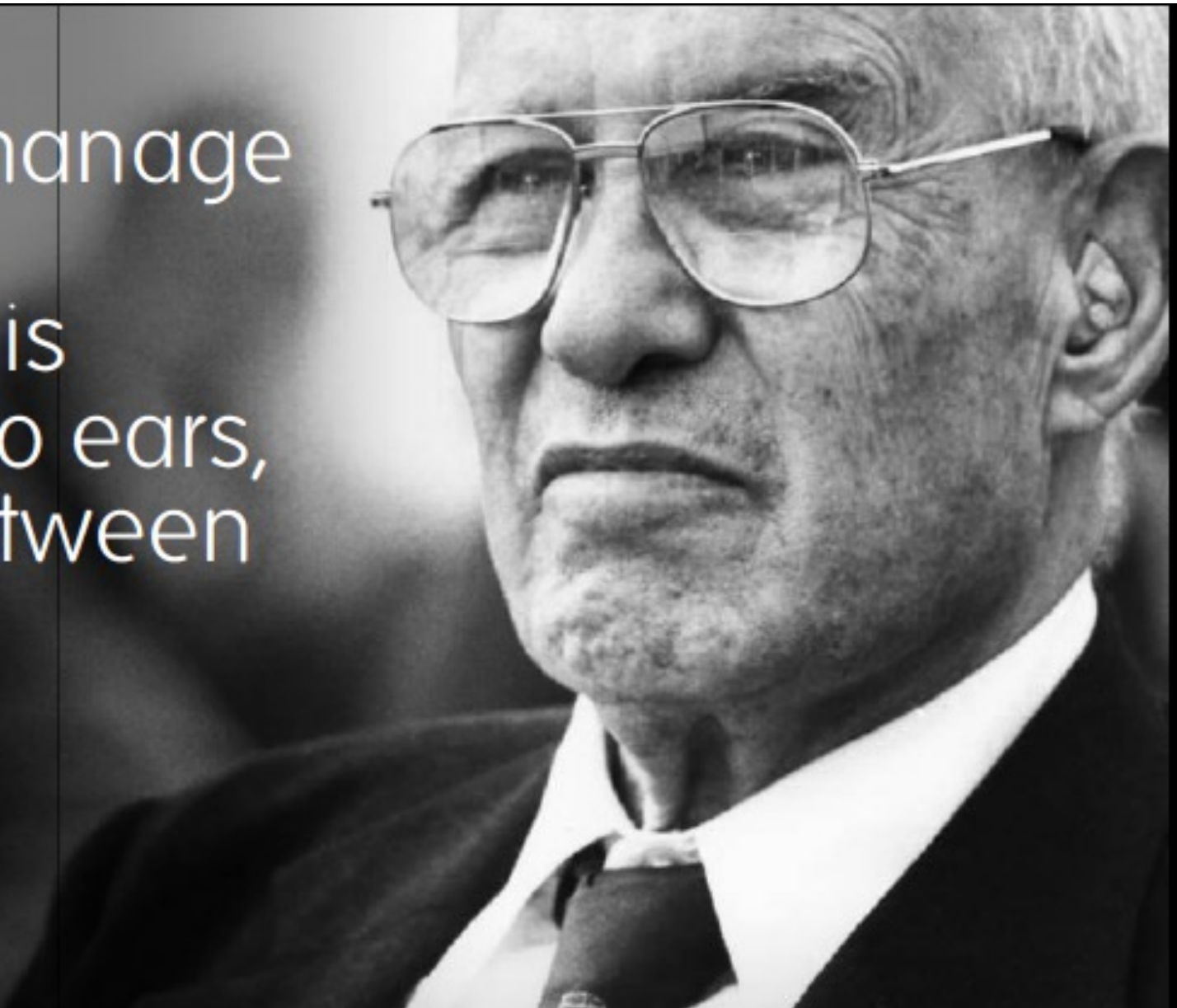
Vorgehensweisen, Instrumente, Ansätze

76 responses



“You can't manage
knowledge.
Knowledge is
between two ears,
and only between
two ears.”

Peter Drucker



Was haben wir zwischen den Ohren?

Know-how

praktisches Wissen, das Lösungsansätze liefert
Einflussgrößen zu vorliegenden Aufgaben und
Problemstellungen

Know-why

analytisches (Hintergrund-)Wissen zu
Ursachen und Wirkungsmechanismen

Wissen

Know-who

Wissen, wer über notwendige Kenntnisse verfügt und
in der Lage ist, diese auch situationsgerecht
einzusetzen

Know-when

zeitliches Wissen, wann
Maßnahmen getroffen werden

Know-what

Gestaltungswissen, das aus der Synthese
praktischen und analytischen Wissens
zukunftsträchtige Vorstellungen entwickelt

Know-where

Informationswissen, das
lokalisiert und zum Schließen
von Wissenslücken
herangezogen werden kann



A large iceberg floats in a clear blue ocean under a bright sun. The visible tip of the iceberg is relatively small, while the submerged part is much larger and more complex. Three white rectangular boxes with black text are overlaid on the right side of the image, corresponding to the different parts of the iceberg. The top box is positioned above the water line, the middle box is at the water line, and the bottom box is below the water line.

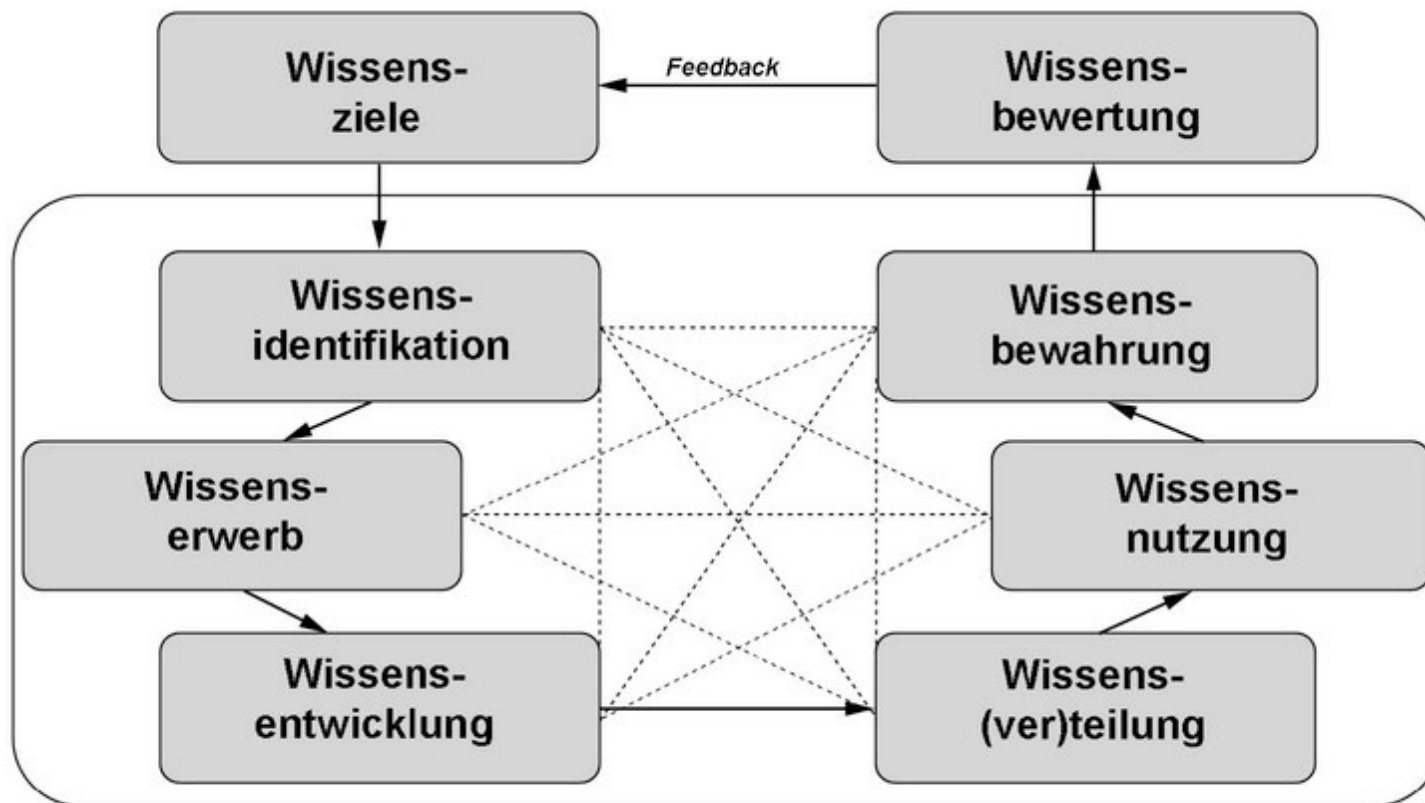
Explizites Wissen

Explizierbares Wissen

Implizites Wissen

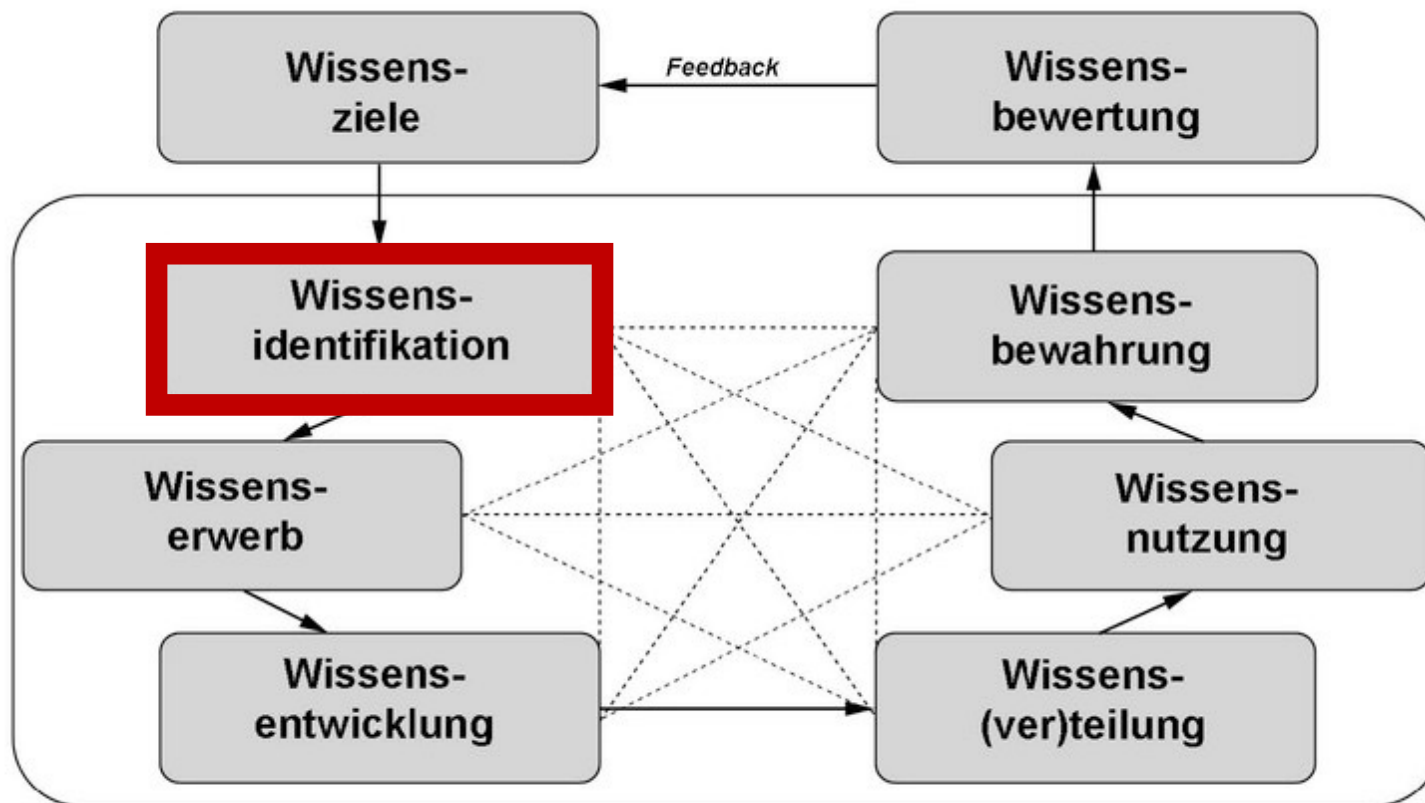
Modelle des Wissensmanagements

Bausteine des Wissensmanagements nach Probst



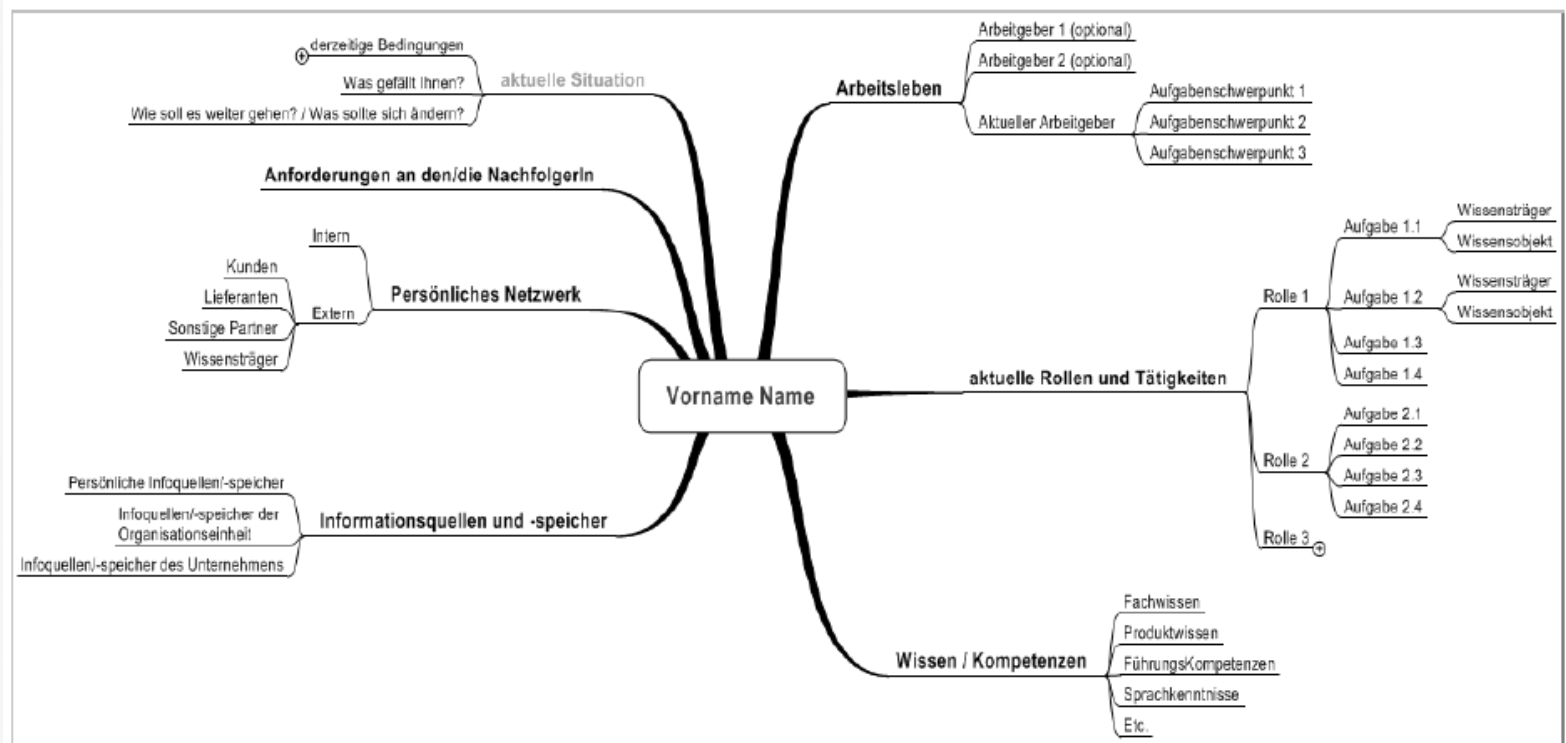
Modelle des Wissensmanagements

Bausteine des Wissensmanagements nach Probst



Wissen identifizieren & bewahren

Expertenprofil



Wissen identifizieren & **bewahren**

Wissensbestandskarte



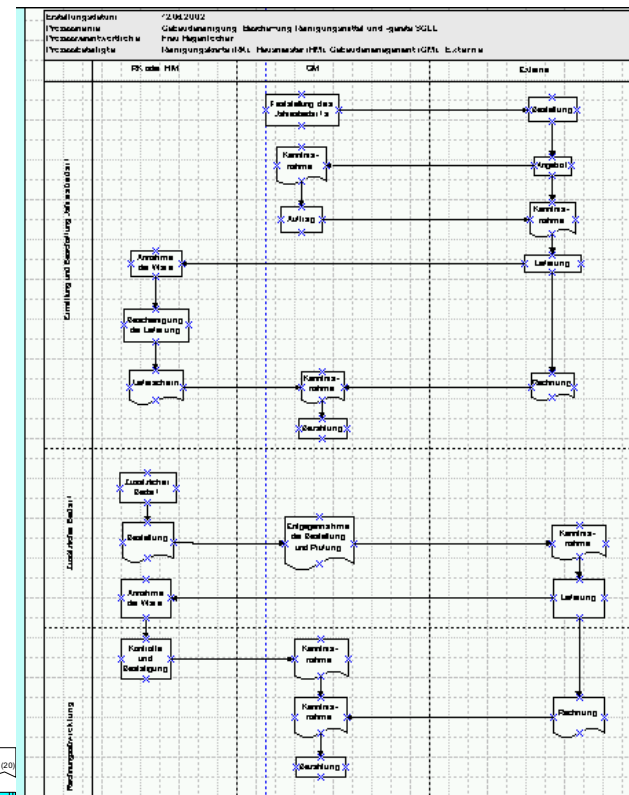
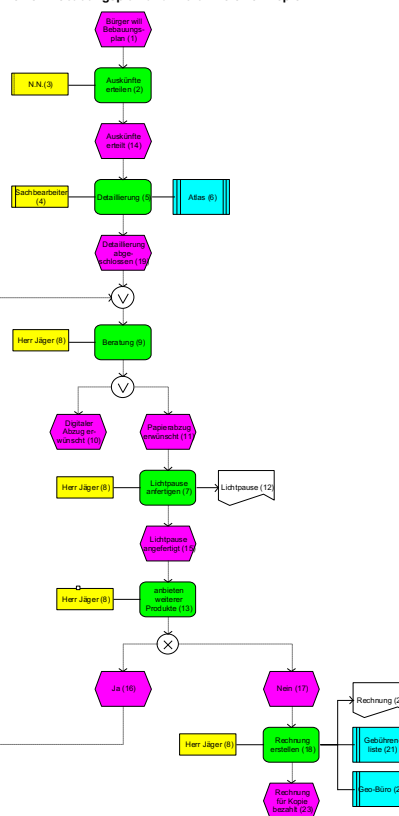
Name	IT-Kenntnisse	Module	MSK	Inklusion	Lese- erziehung	Gewalt- prävention	Homepage	PR-Maß- nahmen	IT-Support
Haider Sabrina	*****		**	***		****	*****		*****
Haider Stefan	*****	***				****			***
Merza Georg	*****						*****		*****
Ehrgang Robert	***		*****	*****	*****	****		*****	
Hamelbach Martina	****		*****	*****	*****	*****			***
Benkö Lukas	***	***	****						

Wissen identifizieren & bewahren Prozessdokumentation

- Das Wissen einer Organisation steckt in ihren Prozessen
- Prozessdokumentation macht implizites Wissen explizit

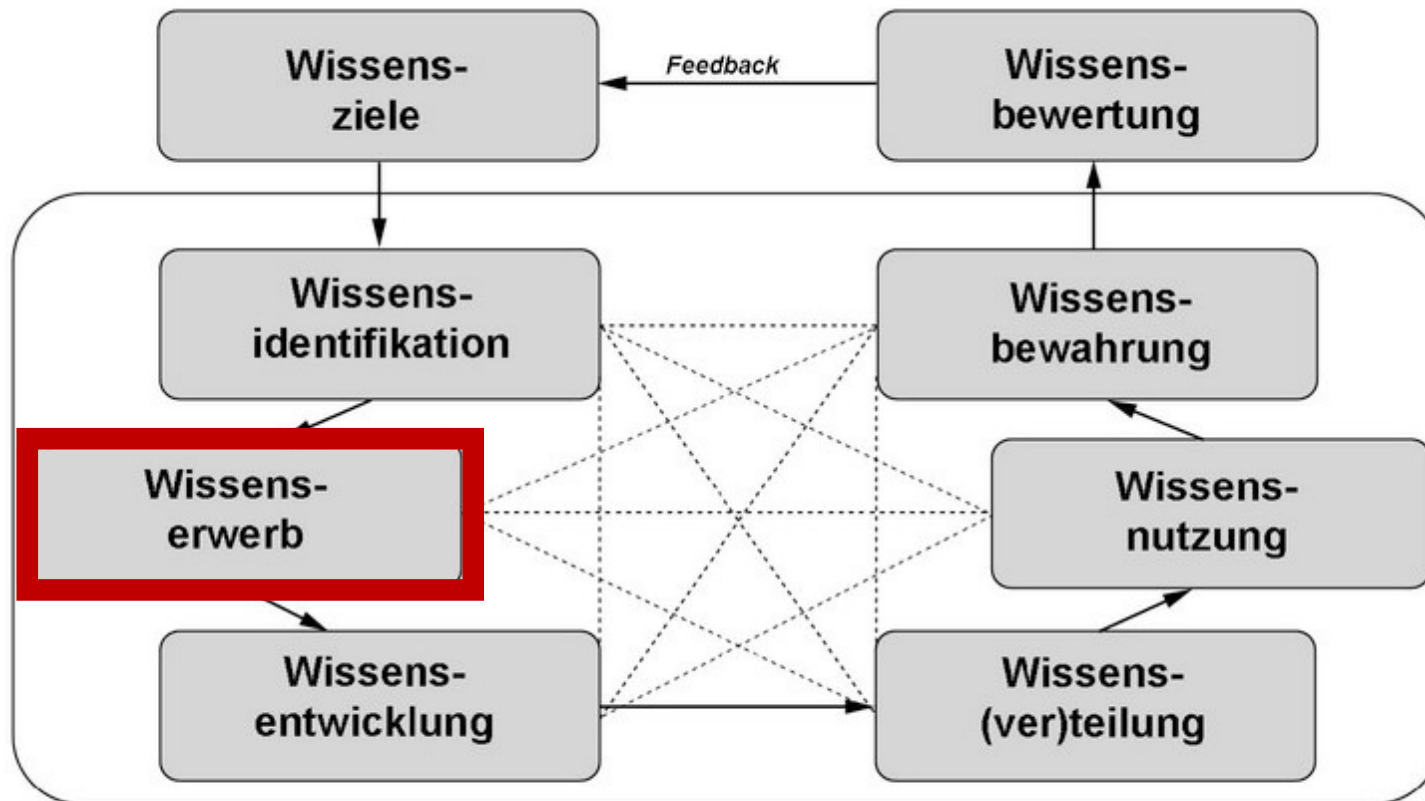


Einsicht in einen Bebauungsplan und Mitnahme einer Kopie



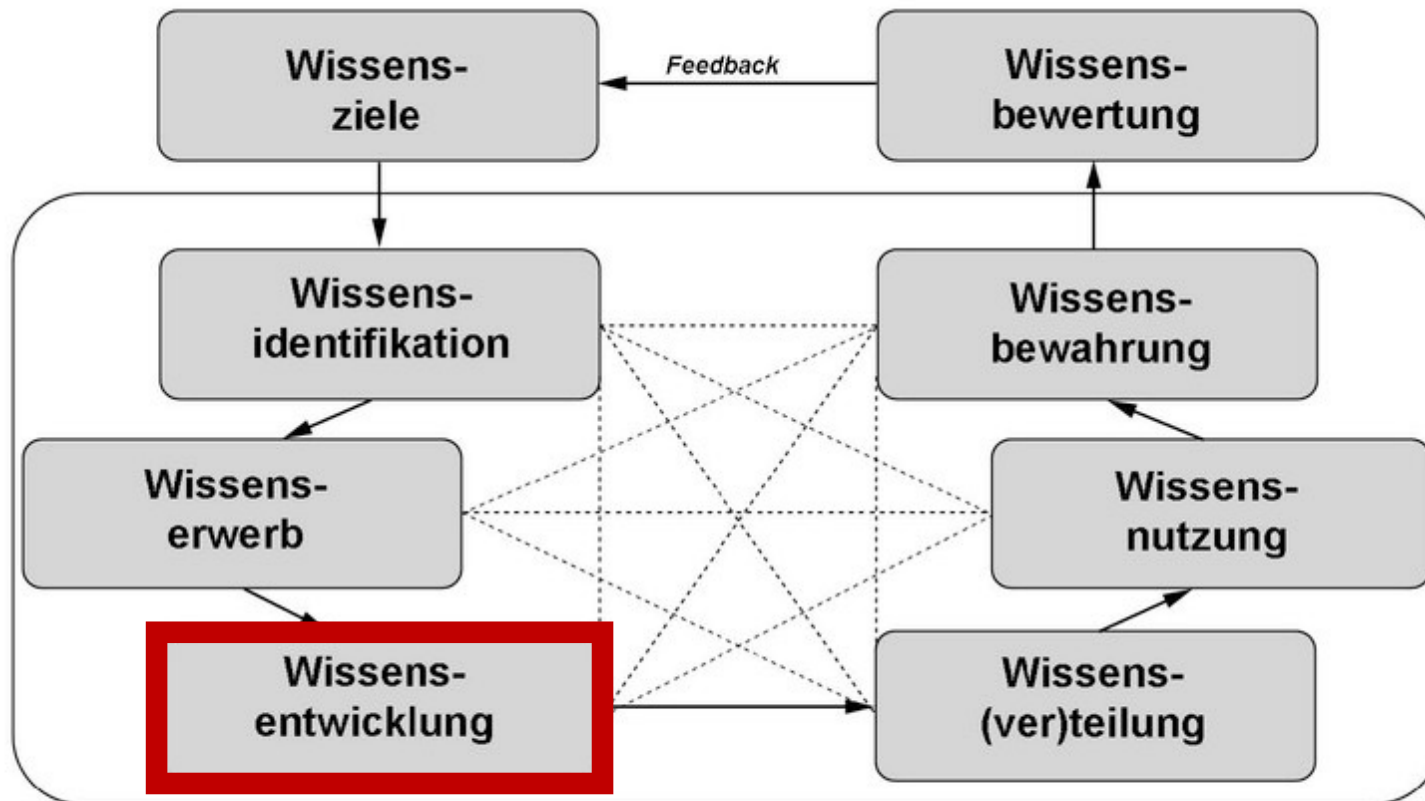
Modelle des Wissensmanagements

Bausteine des Wissensmanagements nach Probst



Modelle des Wissensmanagements

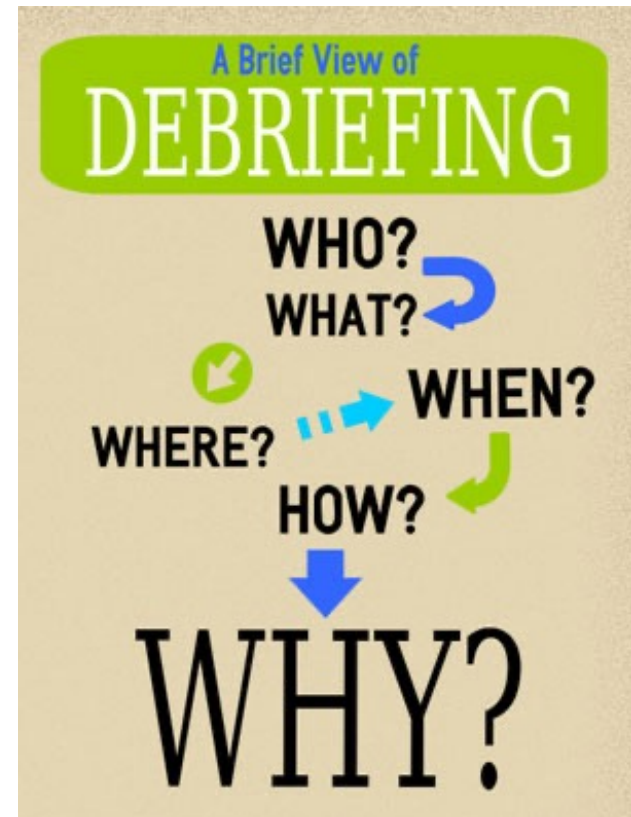
Bausteine des Wissensmanagements nach Probst



Wissen entwickeln, (ver)teilen & **bewahren**

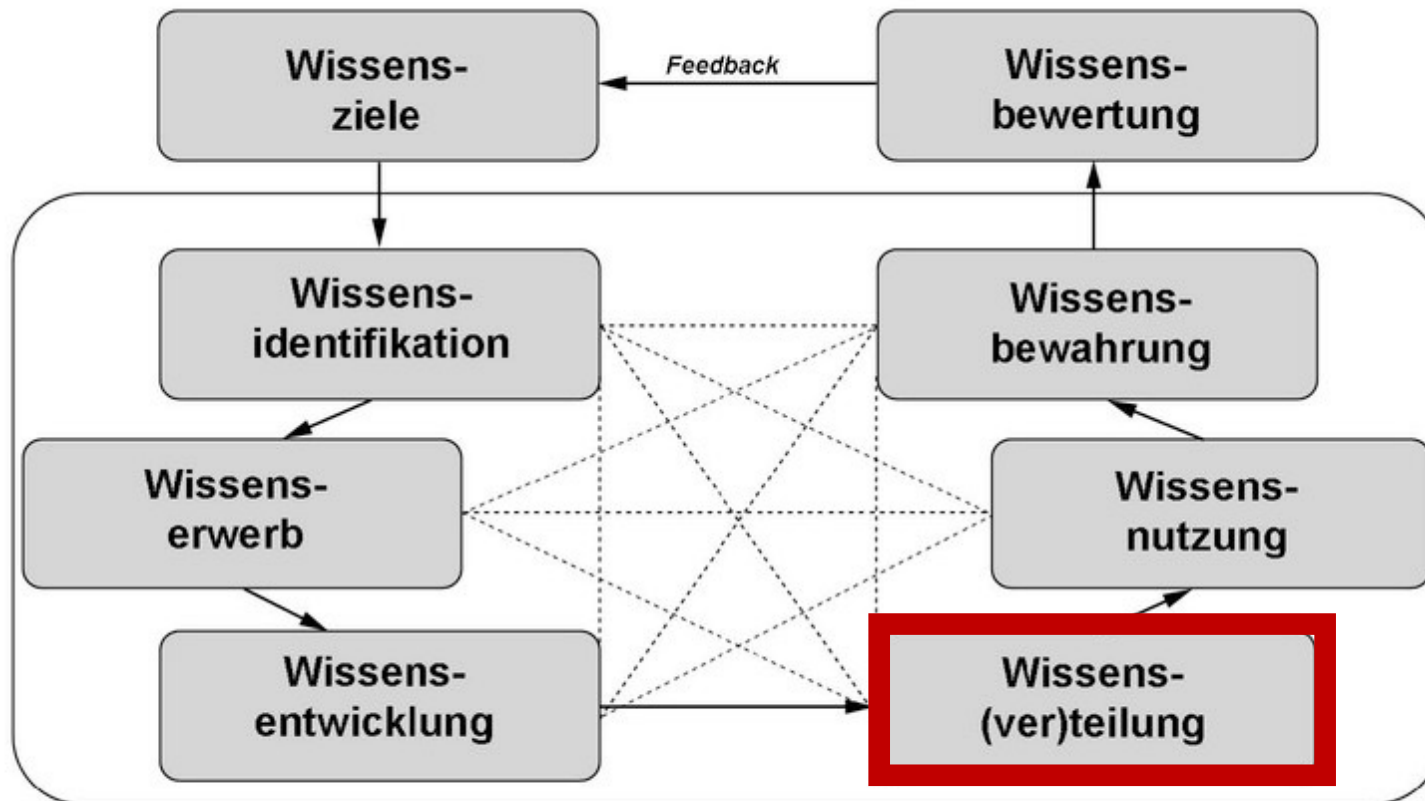
Debriefing & Lessons Learned

- Systematische Abschlussbesprechungen nach Projekten
- Strukturierte Nachbetrachtungen, die dem Festhalten von Lessons Learned dienen.
- Diskussion von Erfahrungen, Erfolgsfaktoren, Fehlern & Irrtümern
- Zusammenfassung und Dokumentation in konsumierbarer Menge & Form



Modelle des Wissensmanagements

Bausteine des Wissensmanagements nach Probst

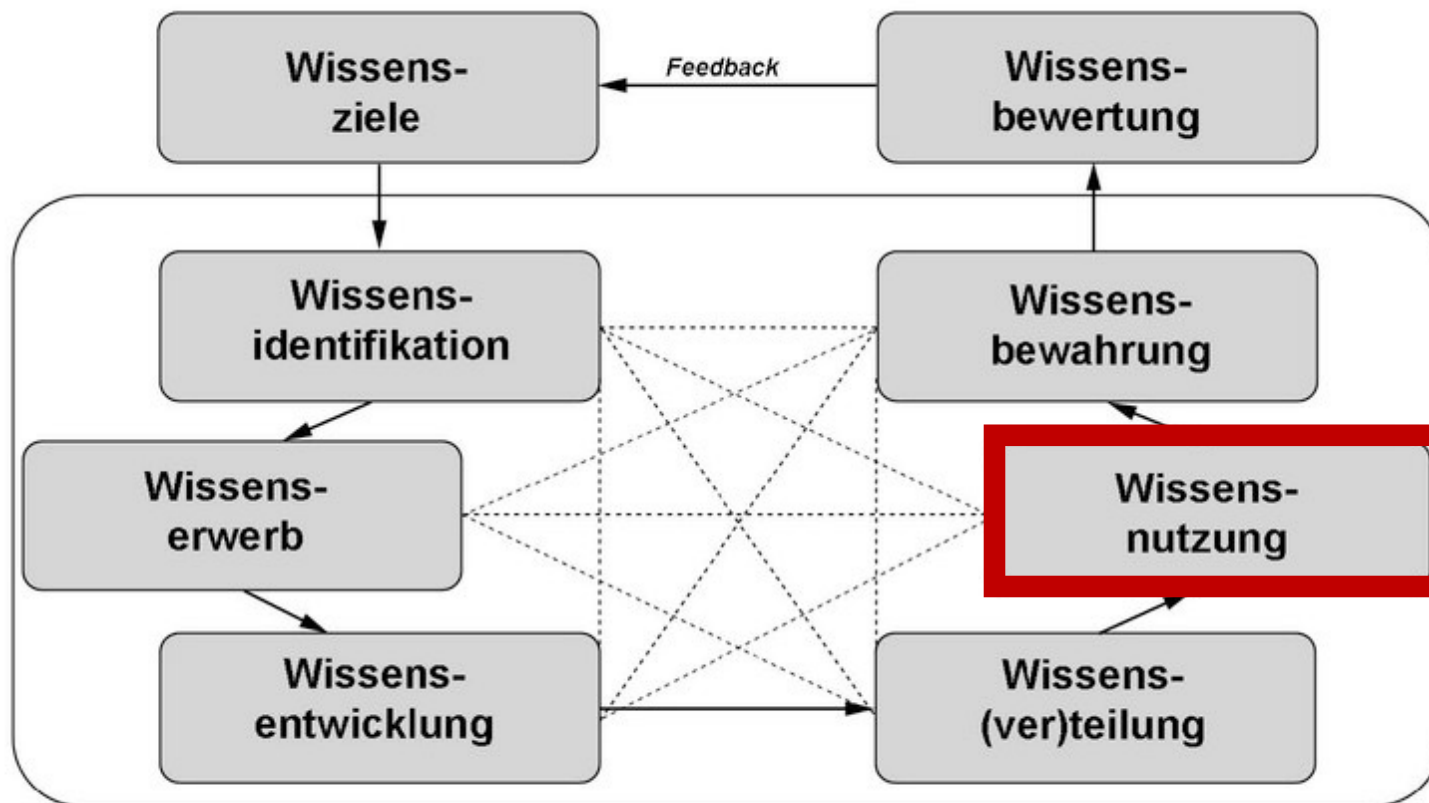


Wissen (ver)teilen & **bewahren** Stand Ups

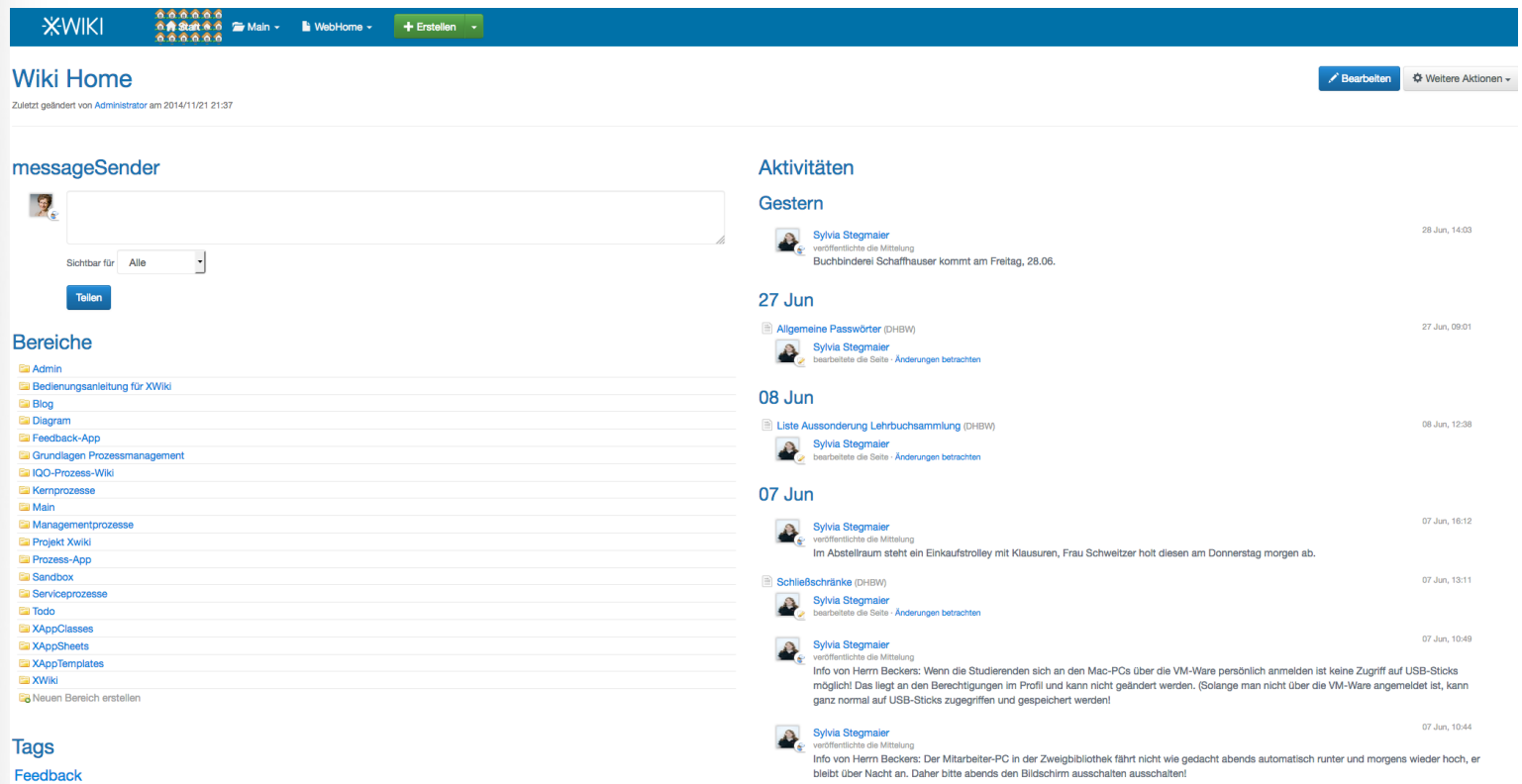


Modelle des Wissensmanagements

Bausteine des Wissensmanagements nach Probst



Wissen (ver)teilen, nutzen & bewahren Wissensdokumentation in einem Wiki



The screenshot shows a Wiki homepage with a blue header bar containing the 'XWIKI' logo and navigation links for 'Main', 'WebHome', and '+ Erstellen'. The main content area is titled 'Wiki Home' and includes a 'messageSender' form, a 'Bereiche' (Areas) list, and an 'Aktivitäten' (Activities) section. The 'Aktivitäten' section lists recent updates from user 'Sylvia Stegmaier' dated from June 7th to 28th.

messageSender

Zuletzt geändert von Administrator am 2014/11/21 21:37

Sichtbar für:

Bereiche

- Admin
- Bedienungsanleitung für XWiki
- Blog
- Diagram
- Feedback-App
- Grundlagen Prozessmanagement
- IQO-Prozess-Wiki
- Kernprozesse
- Main
- Managementprozesse
- Projekt Xwiki
- Prozess-App
- Sandbox
- Serviceprozesse
- Todo
- XAppClasses
- XAppSheets
- XAppTemplates
- XWiki
- Neuen Bereich erstellen

Aktivitäten

Gestern

- Sylvia Stegmaier** veröffentlichte die Mitteilung: Buchbinderei Schaffhauser kommt am Freitag, 28.06. 28. Jun, 14:03

27 Jun

- Allgemeine Passwörter** (DHBW) 27. Jun, 09:01
- Sylvia Stegmaier** bearbeitete die Seite - Änderungen betrachten

08 Jun

- Liste Aussonderung Lehrbuchsammlung** (DHBW) 08. Jun, 12:38
- Sylvia Stegmaier** bearbeitete die Seite - Änderungen betrachten

07 Jun

- Sylvia Stegmaier** veröffentlichte die Mitteilung: Im Abstellraum steht ein Einkaufstrolley mit Klausuren, Frau Schwelzler holt diesen am Donnerstag morgen ab. 07. Jun, 16:12
- Sylvia Stegmaier** bearbeitete die Seite - Änderungen betrachten 07. Jun, 13:11
- Sylvia Stegmaier** veröffentlichte die Mitteilung: Info von Herrn Beckers: Wenn die Studierenden sich an den Mac-PCs über die VM-Ware persönlich anmelden ist keine Zugriff auf USB-Sticks möglich. Das liegt an den Berechtigungen im Profil und kann nicht geändert werden. (Solange man nicht über die VM-Ware angemeldet ist, kann ganz normal auf USB-Sticks zugegriffen und gespeichert werden!) 07. Jun, 10:44
- Sylvia Stegmaier** veröffentlichte die Mitteilung: Info von Herrn Beckers: Der Mitarbeiter-PC in der Zweigbibliothek fährt nicht wie gedacht abends automatisch runter und morgens wieder hoch, er bleibt über Nacht an. Daher bitte abends den Bildschirm ausschalten ausschalten! 07. Jun, 10:44

Tags

[Feedback](#)



Wissen (ver)teilen, nutzen & **bewahren**

Wissensdokumentation im Dokumentenmanagement

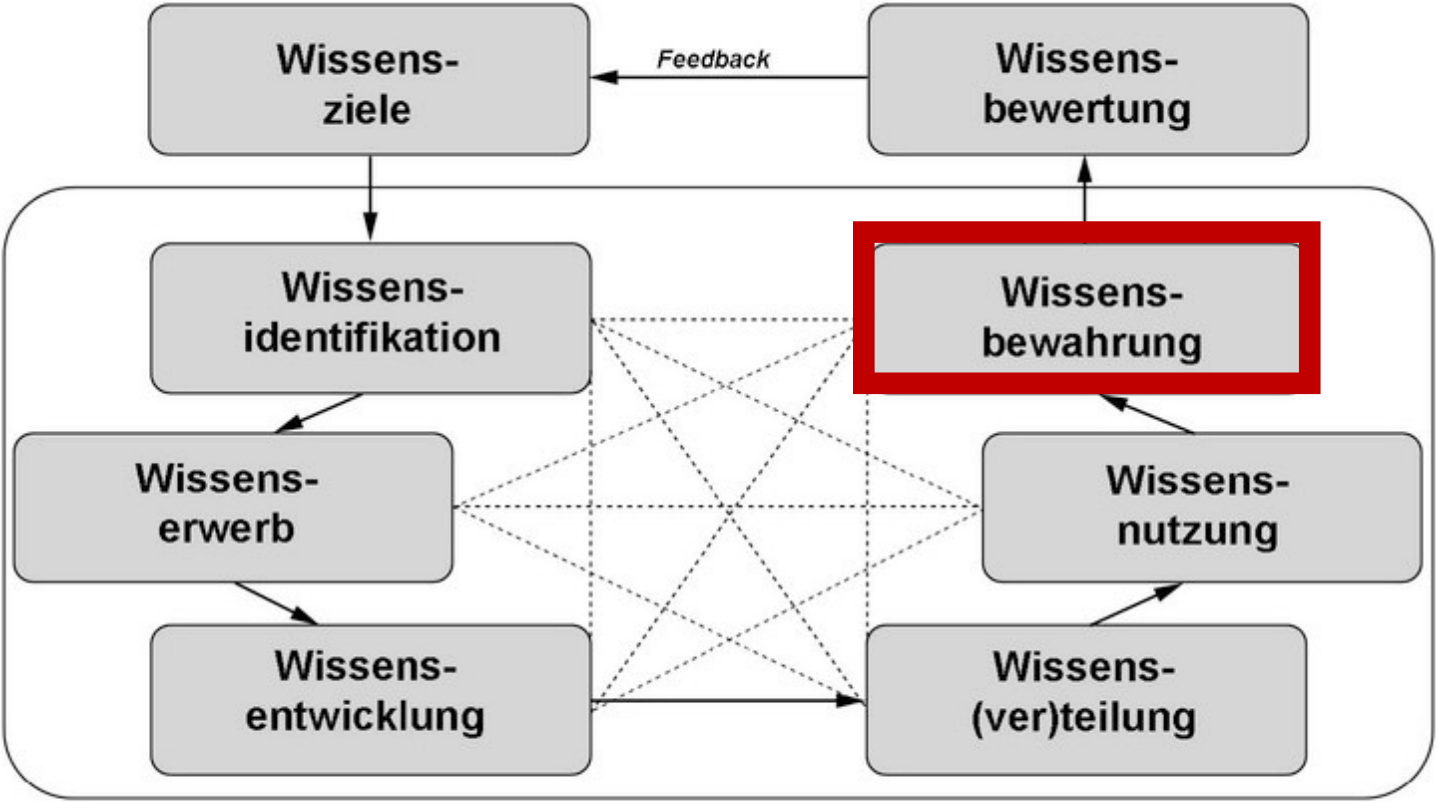
Ordnerplan Bibliothek Krailing

M	Managementprozesse	M	Managementprozesse	K	Kernprozesse
M1	Strategie planen und anwenden	M5	Partnerschaften managen	K1	Benutzungsdienst durchführen
M1-01	Ideen sammeln	M5-00	Hilfsdokumente	K1-00	Hilfsdokumente
M1-02	Strategische Ausrichtung planen	M5-01	Kindergärten	K1-01	Ausleihe und Rückgabe durchführen
M1-03	Bibliothekskonzeption erstellen	M5-02	Schulen	K1-02	Fernleihe durchführen
M2	Jahresplanung betreiben	M5-03	Würmtalbibliotheken	K1-03	Mahnwesen abwickeln
M2-01	Haushalt planen	M5-04	netBIB24-Verbund	K1-04	Medien einstellen
M2-02	Bestandskonzept planen	M5-05	Andere Kooperationspartner	K1-05	Neuanmeldung durchführen
M2-03	Zuschüsse beantragen	M6	Externe Wissensdokumente	K1-06	Internet-PC und WLAN betreuen
M2-04	Jahresprojektplanung betreiben	M6-01	Wissensdokumente zum Bibliothekswesen	K1-07	Auskunft und Beratung durchführen
M3	Zielerreichung überprüfen	M6-02	Rechtliche Wissensdokumente	K1-08	Lob & Tadel managen
M3-01	Gültige Statistiken	K2	Medien bereitstellen	K2-00	Hilfsdokumente
M3-02	Jahresberichte erstellen	K2-01	Medien auswählen	K2-01	Medien auswählen
M3-03	Jahresziele auswerten	K2-02	Medien erwerben	K2-02	Medien erwerben
M3-04	Statistiken erstellen	K2-03	Medien erschließen	K2-03	Medien erschließen
M4	Mitarbeiter führen & managen	K2-04	Medienpräsentation festlegen	K2-04	Medienpräsentation festlegen
M4-00	Hilfsdokumente	K2-05	Zeitschriften und Zeitungen bereitstellen	K2-05	Zeitschriften und Zeitungen bereitstellen
M4-01	Personalunterlagen	K2-06	Etiketten ausdrucken	K2-06	Etiketten ausdrucken
M4-02	Personal beschaffen	K2-07	Neue Medienangebote prüfen	K2-07	Neue Medienangebote prüfen
M4-03	Beschäftigung nicht-ständiger Mitarbeiter	K2-08	Digitale Medien anbieten	K2-08	Digitale Medien anbieten
M4-04	Mitarbeiter beurteilen	K3	Bestandspflege durchführen	K3-00	Hilfsdokumente
M4-05	Fortbildungen anbieten	K3-01	Medienreparatur durchführen	K3-01	Medienreparatur durchführen
M4-06	Arbeitszeiten einteilen	K3-02	Medien aussondern	K3-02	Medien aussondern
M4-07	Arbeitsicherheit gewährleisten	K3-03	Medienersatz einarbeiten	K3-03	Medienersatz einarbeiten
M4-08	Feiern organisieren	K3-04	Unvollständige Medien bearbeiten	K3-04	Unvollständige Medien bearbeiten

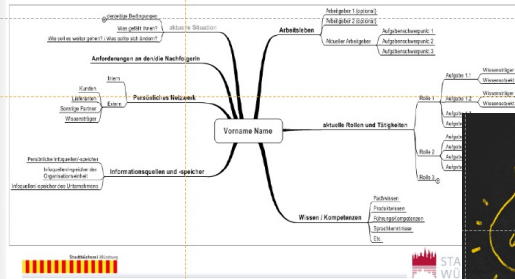


Modelle des Wissensmanagements

Bausteine des Wissensmanagements nach Probst



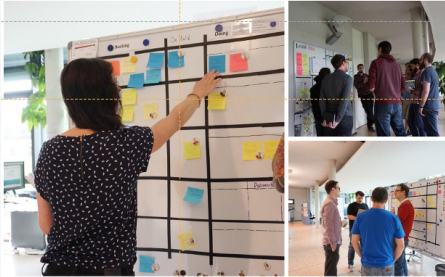
Wissen identifizieren & bewahren Expertenprofil



Wissen identifizieren & bewahren Wissensbestandskarte

Name	IT-Kenntnisse	Module	MSK	Inklusion	Leserziehung	Gewaltprävention	Homepage	PR-Maßnahmen	IT-Support
Häcker	*****		**	***		****	*****		*****
Sabrina									
Häcker Stefan	*****	***				****			***
Merza Georg	*****						*****		*****
Ehgang Robert	***		*****	*****	*****	****		*****	
Hammelbach Martina	****		*****	*****	*****	*****			***
Benko Lukas	***	***	***						

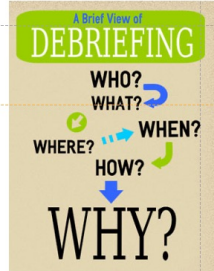
Wissen (ver)teilen & bewahren Stand Ups



Wissen entwickeln, (ver)teilen & bewahren

Debriefing & Lessons Learned

- Systematische Abschlussbesprechungen nach Projekten
- Strukturierte Nachbetrachtungen, die dem Festhalten von Lessons Learned dienen.
- Diskussion von Erfahrungen, Erfolgsfaktoren, Fehlern & Irrtümern
- Zusammenfassung und Dokumentation in konsumierbarer Menge & Form

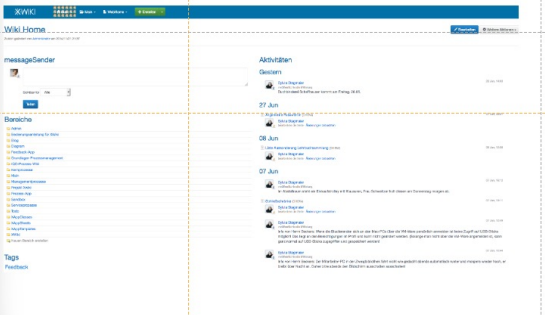


Wissen (ver)teilen, nutzen & bewahren Wissensdokumentation im Dokumentenmanagement

Ordnerrplan Bibliothek Krailing

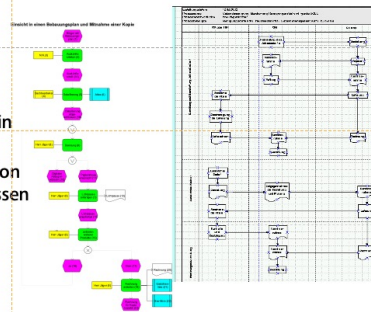
M	Managementprozesse	M	Managementprozesse	K	Kernprozesse
M1	Strategie planen und anwenden	M5	Partnerschaften managen	K1	Benutzerservice durchführen
M1-01	Ideen sammeln	M5-01	Hilfsdokumente	K1-01	Hilfsdokumente
M1-02	Strategische Ausrichtung planen	M5-02	Konzeption	K1-02	Ausgabe und Rückgabe durchführen
M1-03	Bibliotheksorganisation erstellen	M5-03	Schulen	K1-03	Formulare durchführen
M2	Jahresplanung betreiben	M5-04	Wissensbibliotheken	K1-04	Mahnenwesen abwickeln
M2-01	Haushalt planen	M5-05	netBIB24-Verbund	K1-05	Medien erstellen
M2-02	Ressourcen planen	M5-06	Andere Kooperationspartner	K1-06	Erwerbmedien durchführen
M2-03	Statistiken betreiben	M6	Externe Wissensdokumente	K1-07	Interne PC und WLAN betreiben
M2-04	Jahresprognose betreiben	M6-01	Wissensdokumente zum Bibliothekswissen	K1-08	Ausleih und Bestimmung durchführen
M3	Zielerreichung überprüfen	M6-02	Rechtliche Wissensdokumente	K2	Medien bereitstellen
M3-01	Gültige Statistiken			K2-01	Hilfsdokumente
M3-02	Jahresberichte erstellen			K2-02	Medien auswählen
M3-03	Jahresziele auswerten			K2-03	Medien erwarben
M3-04	Statistiken erstellen			K2-04	Medien erschaffen
M4	Mitarbeiter führen & managen			K2-05	Medienqualitätskontrollen festlegen
M4-01	Hilfsdokumente			K2-06	Zustellungen bereitstellen
M4-02	Personalkürzellegen			K2-07	Elektronen ausstrahlen
M4-03	Beschäftigte teilzeitschäftig			K2-08	Neue Medienangebote prüfen
M4-04	Mitarbeiter beurteilen			K2-09	Digital Medien anbieten
M4-05	Fortbildungen anbieten			K3	Bestandpflege durchführen
M4-06	Abschichten erstellen			K3-01	Hilfsdokumente
M4-07	Arbeitsicherheit gewährleisten			K3-02	Medienreparatur durchführen
M4-08	Feiern organisieren			K3-03	Medien ausleihen
				K3-04	Unvollständige Medien bearbeiten

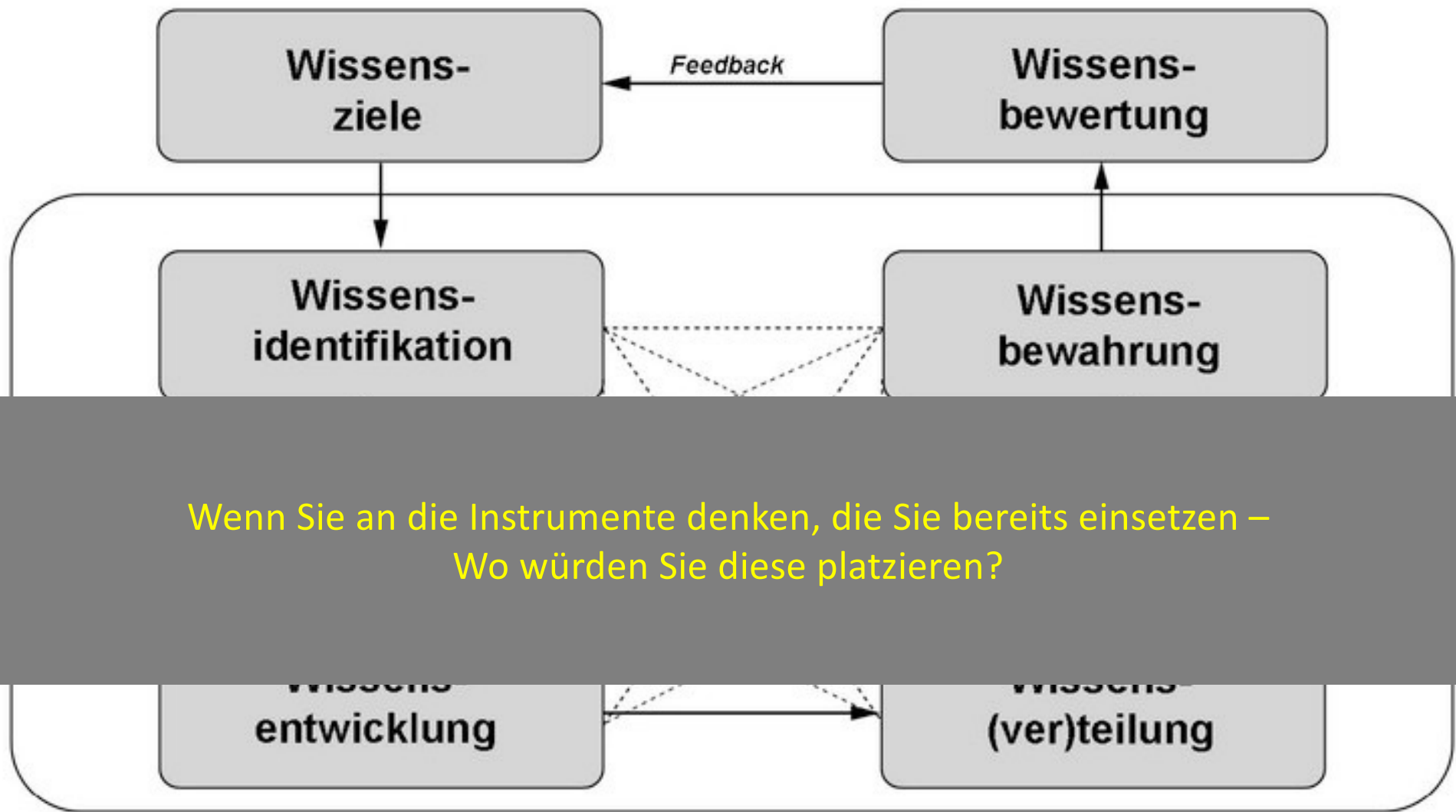
Wissen (ver)teilen, nutzen & bewahren Wissensdokumentation in einem Wiki



Wissen identifizieren & bewahren Prozessdokumentation

- Das Wissen einer Organisation steckt in ihren Prozessen
- Prozessdokumentation macht implizites Wissen explizit





WIE WIRD WISSEN BEWAHRT?



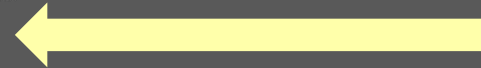
NATÜRLICH

- Mensch als Wissensträger
- Implizit vorhanden
- Wissen muss externalisiert und formalisiert werden



TECHNISCH UNTERSTÜTZT

- Wissen liegt in Datenbanken, Wikis etc.
- Dokumentierte Geschäftsprozesse
- Explizit vorhanden



KULTURELL

- Wissen innerhalb der Organisation
- Organisatorische Routinen, Schwarmintelligenz
- Kann explizit (z. B. Verhaltensrichtlinien) oder implizit (Routinen) sein



Prozessmanagement



These 1: Alles was wir tun, tun wir in Prozessen.

These 2: Um das zu tun, was wir tun, benötigen wir Wissen und erzeugen wir Wissen (implizites & explizites).

These 3: Dokumentierte Prozesse sind Wissenspeicher.

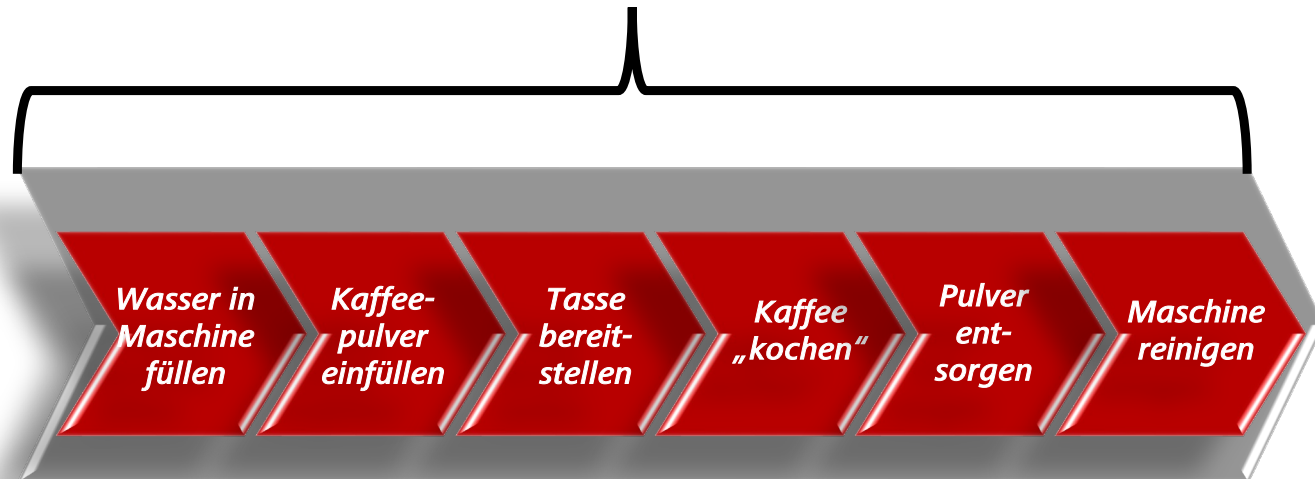


Sie haben heute schon mindestens einen Prozess bewältigt...

Annäherung ans Thema

Langer Weg zum hmmm.... lecker!

Lieferant	Input	Prozess	Output/Produkt	Kunde
Elektrohändler	Kaffeemaschine	Kaffee kochen	Kaffee	Kaffeetrinkerin
Lebensmittel- händler	Kaffeepulver		Ausgelaugtes Kaffeepulver	Biotonne
Elektrizitätswerk	Strom		Abwärme	Umwelt
Wasser- versorger	Wasser		Kaffee / Abwasser	Kaffeetrinker/ Rohre



Begriffsklärungen: Was ist ein Prozess?



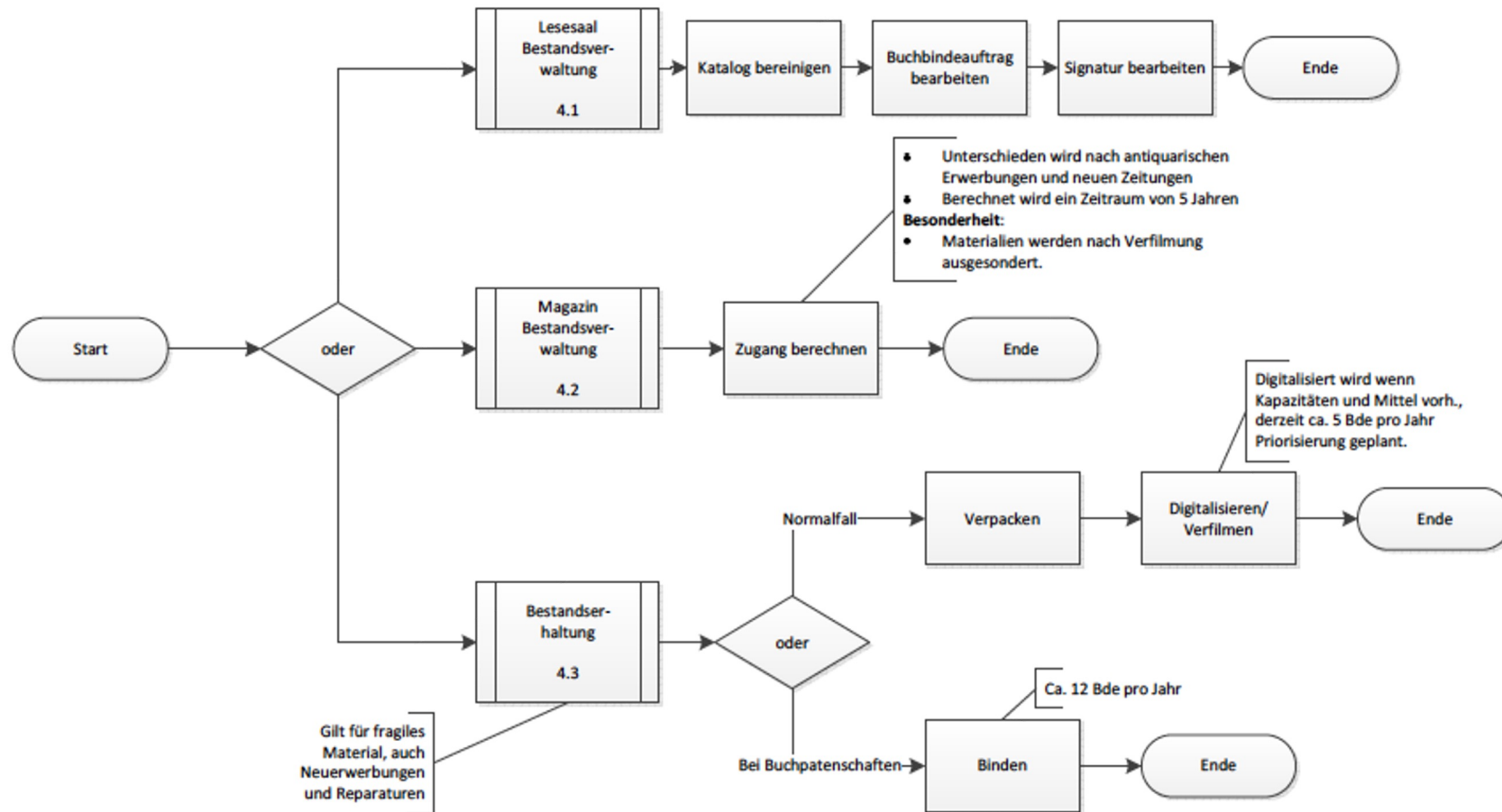
Prozess:

Gesamte Abfolge von Tätigkeiten, Aktivitäten, Verrichtungen zur Erstellung eines Produktes oder einer Dienstleistung für einen externen oder internen Kunden

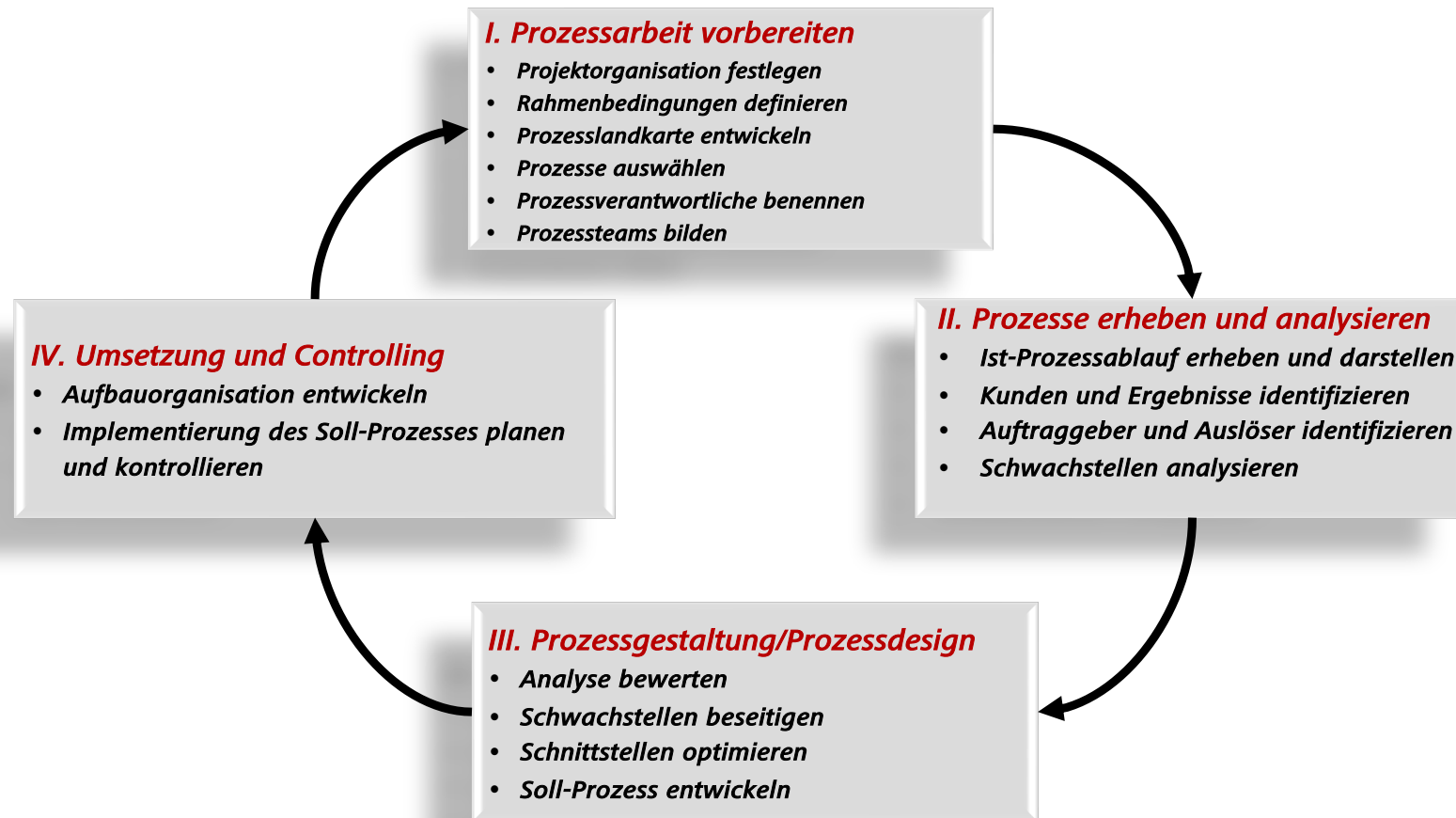
Hauptprozess: 4 Bestandsverwaltung

Alle Teilprozesse/Stand: 07.07.2014/hb

III H



Wie geht man bei der Prozessdokumentation vor?



Prozessmanagement in Krailing

- Warum Prozessmanagement?

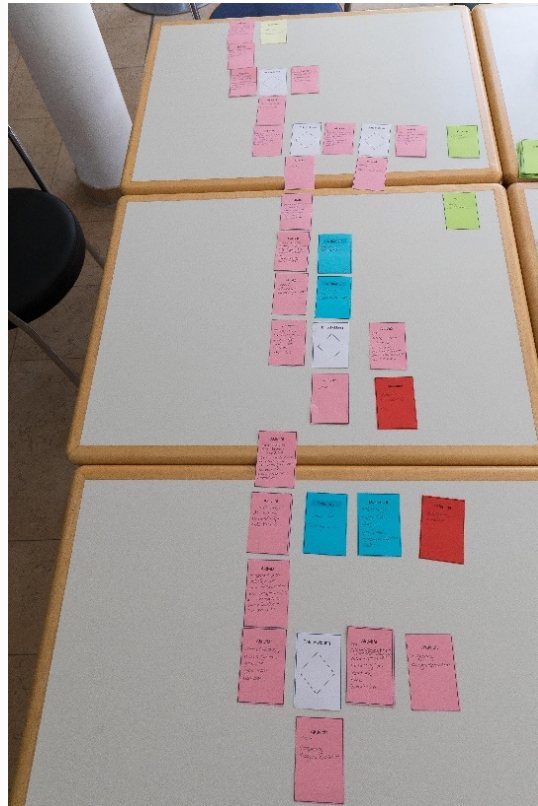


Prozessmanagement in Krailing

M	Managementprozesse	M	Managementprozesse	K	Kernprozesse
M1	Strategie planen und anwenden	M5	Partnerschaften managen	K1	Benutzungsdienst durchführen
M1-01	Ideen sammeln	M5-00	Hilfsdokumente	K1-00	Hilfsdokumente
M1-02	Strategische Ausrichtung planen	M5-01	Kindergärten	K1-01	Ausleihe und Rückgabe durchführen
M1-03	Bibliothekskonzeption erstellen	M5-02	Schulen	K1-02	Fernleihe durchführen
M2	Jahresplanung betreiben	M5-03	Würmtalbibliotheken	K1-03	Mahnwesen abwickeln
M2-01	Haushalt planen	M5-04	netBIB24-Verbund	K1-04	Medien einstellen
M2-02	Bestandskonzept planen	M5-05	Andere Kooperationspartner	K1-05	Neuanmeldung durchführen
M2-03	Zuschüsse beantragen	M6	Externe Wissensdokumente	K1-06	Internet-PC und WLAN betreuen
M2-04	Jahresprojektplanung betreiben	M6-01	Wissensdokumente zum Bibliothekswesen	K1-07	Auskunft und Beratung durchführen
M3	Zielerreichung überprüfen	M6-02	Rechtliche Wissensdokumente	K1-08	Lob & Tadel managen
M3-01	Gültige Statistiken			K2	Medien bereitstellen
M3-02	Jahresberichte erstellen			K2-00	Hilfsdokumente
M3-03	Jahresziele auswerten			K2-01	Medien auswählen
M3-04	Statistiken erstellen			K2-02	Medien erwerben
M4	Mitarbeiter führen & managen			K2-03	Medien erschließen
M4-00	Hilfsdokumente			K2-04	Medienpräsentation festlegen
M4-01	Personalunterlagen			K2-05	Zeitschriften und Zeitungen bereitstellen
M4-02	Personal beschaffen			K2-06	Etiketten ausdrucken
M4-03	Beschäftigung nicht-ständiger Mitarbeiter			K2-07	Neue Medienangebote prüfen
M4-04	Mitarbeiter beurteilen			K2-08	Digitale Medien anbieten
M4-05	Fortbildungen anbieten			K3	Bestandspflege durchführen
M4-06	Arbeitszeiten einteilen			K3-00	Hilfsdokumente
M4-07	Arbeitssicherheit gewährleisten			K3-01	Medienreparatur durchführen
M4-08	Feiern organisieren			K3-02	Medien aussondern
				K3-03	Medienersatz einarbeiten
				K3-04	Unvollständige Medien bearbeiten



Prozessmanagement in Krailing



Neuanmeldung durchführen



Fernleihe durchführen

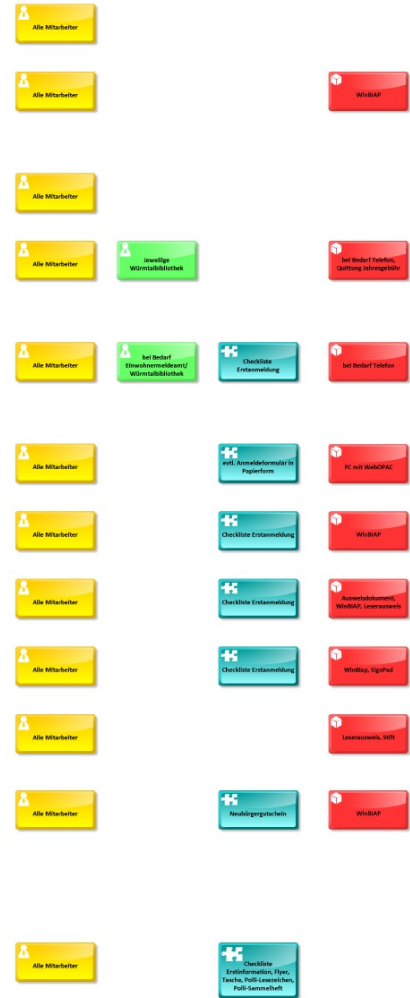
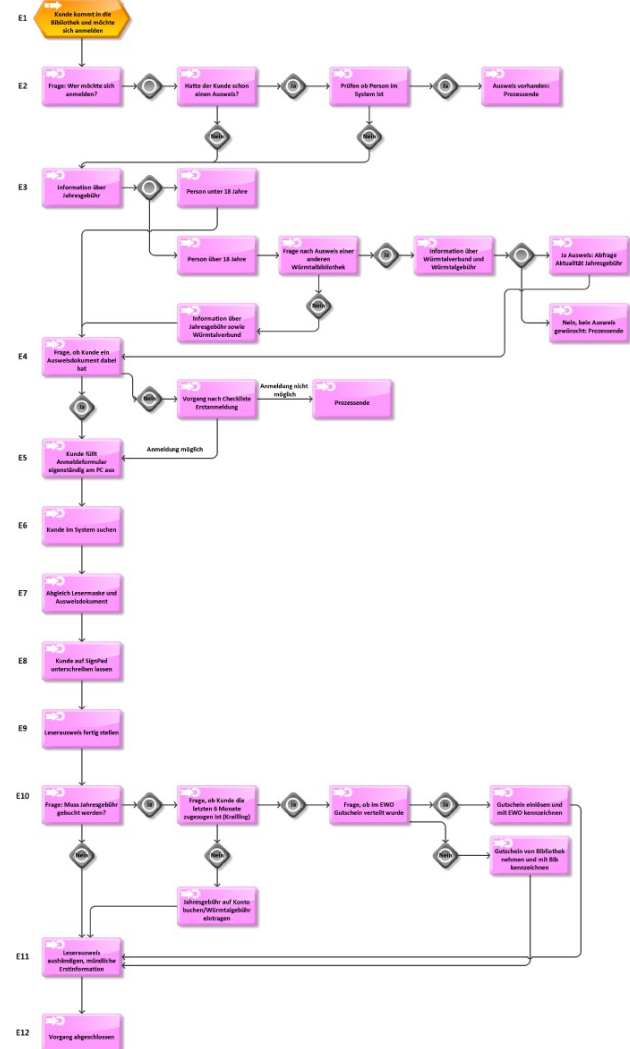


Prozess-Steckbrief

Prozessname	K1-05 Neuanmeldungen durchführen		
Prozessart			
Hauptprozess <input checked="" type="checkbox"/>	Kernprozess <input checked="" type="checkbox"/>	Managementprozess <input type="checkbox"/>	Serviceprozess <input type="checkbox"/>
Teilprozess <input checked="" type="checkbox"/>	Übergeordneter Hauptprozess: K1 Benutzungsdienst durchführen		
Prozessverantwortliche(r)	[REDACTED]		
Prozessteam	[REDACTED]		
Anfangsereignis des Prozesses	Neuer Kunde möchte einen Bibliotheksausweis.		
Endereignis	Bibliotheksausweis wird ausgestellt und Kunde wird über die Angebote der Bibliothek informiert.		
Wer sind die Kunden?	Alle Personen, die einen Bibliotheksausweis möchten.		
Welche Ergebnisse sollen mit diesem Prozess (je nach Kunde) erreicht werden?	Kunde meldet sich in der Bibliothek an und ist bestmöglich über die Angebote der Bibliothek und Regeln zur Benutzung informiert.		
Wer ist Auftraggeber / Auslöser?	Neukunde		
Welche Eingaben/Input benötigt der Prozess?	Ausweisdokument, SignPad, WebOPAC zur Registrierung, Anmeldeformular bei Bedarf, Infolyer, Bibliotheksausweis, WinBIAP, Bibliothekstasche/Lesezeichen als Willkommensgeschenk		
Häufigkeit des Prozesses (1 x <u>jährl.</u> , mehrmals, etc.)	Mehrmals wöchentlich zu den Öffnungszeiten		
Zeitdauer des gesamten Prozesses	Ist-Wert 5,67 Minuten pro Ausweis	Ziel-Wert 5-7 Minuten pro Ausweis	
Prozessziele / Prozesskennzahlen	Ist-Wert 5,67 Minuten pro Ausweis	Ziel-Wert 5-7 Minuten pro Ausweis	
Wesentliche Störfaktoren, schwierige Schnittstellen	Hoher Kundenandrang, Kunde hat keinen Ausweis dabei, Ermäßigungsberechtigungen fehlen, Kunde ist unter Zeitdruck, EDV-technische Probleme (z.B. WinBiap oder SignPad), Kunde gibt Name/Vorname vertauscht ein und WinBIAP meldet bei Eingabe einen evtl. Doppelausweis nicht, Sonstige Rechtschreibfehler des Kunden		
Besonderheiten des Prozesses	Wichtiger Prozess, da erster Eindruck von der Bibliothek		



K1-05 SB_V3.1_Neuansmeldung durchführen



Prozessmanagement in Krailing

- Jährliche Besprechung im Team
- Regelmäßige Anpassung („Störfaktoren“ werden ermittelt)
- Ziel: jährlich ein neuer Prozess im Detail
- Hohe Mitarbeiterzufriedenheit
- Neue Mitarbeiter haben Leitfaden



Weiteres Instrument: Wiki



WordPress navigation: Meine Website, Reader, Datenschutz, Impressum, Search

Teamblog Bibliothek Krailling

Home | Infos A-Z | Sonstiges

Bibliotheksbesuch [REDACTED]

Wir besuchen die [REDACTED] vor der nächsten Teamsitzung:

Weiterlesen →

Diana Widmann | 3. April 2024 | Bearbeiten

Newsletter Landesfachstelle

Klicken Sie hier, um den Newsletter April 2024 zu öffnen:

[Klicke, um auf newsletter_2024_04.pdf zuzugreifen](#)

- SUCHEN: Suche ...
- KATEGORIEN: Allgemein, Bibliothekswelt, Computer, Grundwissen, Kundeninfo Datro, Medienbestand, Onleihe netBIB24, Qualitätsmanagen, Rathausinfos
- Dropdown menu: Allgemeines, AIDA-Programm, Datenschutz & Sicherheit, Drucker & Kopierer, Ersatzexemplare, Exemplarhinweise, Fernleihe durchführen, Fernseher Infoanzeige, Fortbildungen, Leserwunsch, Hauptprozesse, Mahnungen, Medienbestand, Mediensersatz einarbeiten, Nachhaltigkeit



Diana Widmann

Gemeindebibliothek Krailling
Bibliotheksleitung
Margaretenstr. 53a
82152 Krailling
Tel. (089) 550605-19
E-Mail: widmann@krailling.de
www.bibliothek-krailling.de

Prof. Cornelia Vonhof

Hochschule der Medien Stuttgart
Nobelstr. 10
70569 Stuttgart
E-Mail: vonhof@hdm-stuttgart.de
www.hdm-stuttgart.de/iw