

# Knowledge Management 2018

Trendstudie – Ein Vergleich zum Jahr 2008

*iProcess AG – Oktober 2018*



# EINLEITUNG

*„Zu wissen, was man weiss, und zu wissen, was man tut, das ist Wissen.“  
(Konfuzius, 551 - 479 v. Chr.)*

## Motivation

Seit der Herausgabe der letzten Studie im Jahr 2008 hat sich der Fokus unserer Arbeitswelt stark gewandelt. Stand vor 10 Jahren beispielsweise noch die Konkurrenz aus dem asiatischen Raum im Vordergrund, dominiert heute vor allem ein Thema: Die Digitalisierung! Inwiefern hat diese Einfluss auf die Zielsetzungen und Erwartungen ans Knowledge Management?

## Knowledge Management (KM)

Ein gut geführtes und institutionalisiertes Knowledge Management stellt den Wissenstransfer als wichtige Querschnittsfunktion innerhalb einer Unternehmung sicher.

Bedient man sich eines strukturierten Ablaufs, kann man das Knowledge Management in die drei Phasen «Wissenserfassung», «Wissensverarbeitung» und «Wissensverteilung» einteilen.

## Ziele der Untersuchung

Der vorliegenden Untersuchung werden die Ergebnisse der Studie aus dem Jahre 2008 gegenübergestellt. Der Fokus liegt dabei auf der Trendentwicklung über die vier Dimensionen (Organisation, Prozesse, Methode und Kultur) des Knowledge Managements.

Die Studie zeigt auf, wie das Knowledge Management durch die Digitalisierung beeinflusst wurde. Der Bezug zur Praxis aus konkreten Projekterfahrungen der *iProcess AG* liefert zusätzliche Anhaltspunkte für die weitere Trendentwicklung des Knowledge Managements.

**Unsere Leistungen im Bereich  
Knowledge Management**

**Erfahren Sie mehr auf [Seite 14](#).**

# METHODIK

*Eine Untersuchung von iProcessResearch. Für Organisationen, die ihr Knowledge Management auf das nächste Level heben wollen.*

## Zielgruppe

Die Befragung richtete sich an Fachkräfte aus Organisationen im deutschsprachigen Europa.



## Fragebogen

Der Fragebogen wurde auf der Basis des aktuellen Forschungsstands und der Knowledge Management Studie aus dem Jahr 2008 entwickelt.



## Forschungsdesign

Bei der vorliegenden Untersuchung, handelt es sich um eine empirisch quantitative Trendstudie, bei der die Daten mittels eines Online-Fragebogens erhoben wurden. Es galt zu überprüfen, wie sich Trends des Knowledge Managements (KM) innerhalb des letzten Jahrzehnts verändert haben.

## Analyse und Auswertung

Anhand der aufbereiteten Rohdaten wurden mittels unterschiedlicher Instrumente der deskriptiven Statistik diverse Analysen erstellt.



## Datenerhebung

Der Fragebogen wurde auf der Website der iProcess AG sowie auf weiteren Online-Plattformen für die anonyme und personalisierte Teilnahme zur Verfügung gestellt. Die Datenerhebungsphase belief sich auf knapp ein Jahr.



# UNTERSUCHUNGSERGEBNISSE



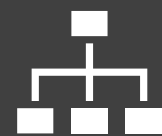
Demographische Daten



Aktualität und Aktivität



Ziele des Knowledge Managements



Dimension 1 - Organisation



Dimension 2 - Prozesse



Dimension 3 - Methode



Dimension 4 - Kultur



Erfolg durch Knowledge Management

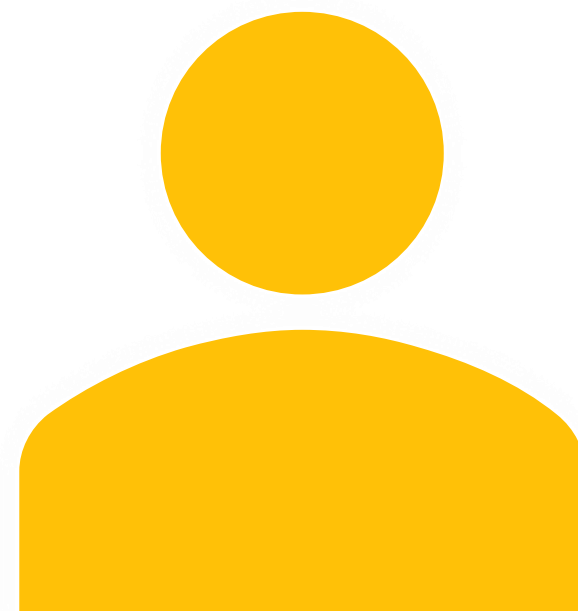
# DEMOGRAPHISCHE DATEN



*Knapp ein Viertel der 106 Befragten gaben an, im Funktionsbereich Business Analyse oder Prozessmanagement tätig zu sein. Rund 15% der Befragten sind in einer leitenden Position tätig.*



Abteilungsleiter/in  
**15.1%**



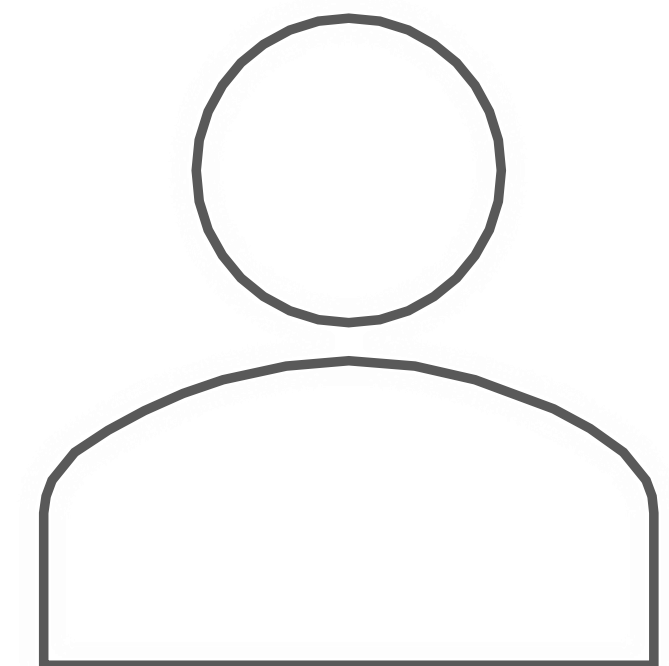
Projektleiter/in  
**12.2%**



Business Analyst  
**11.3%**



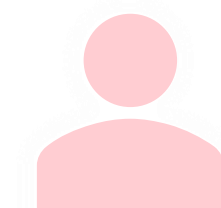
Leiter/in Fachbereich  
**10.4%**



Andere Positionen  
**36.8%**



Prozess-  
verantwortliche/r  
**7.5%**



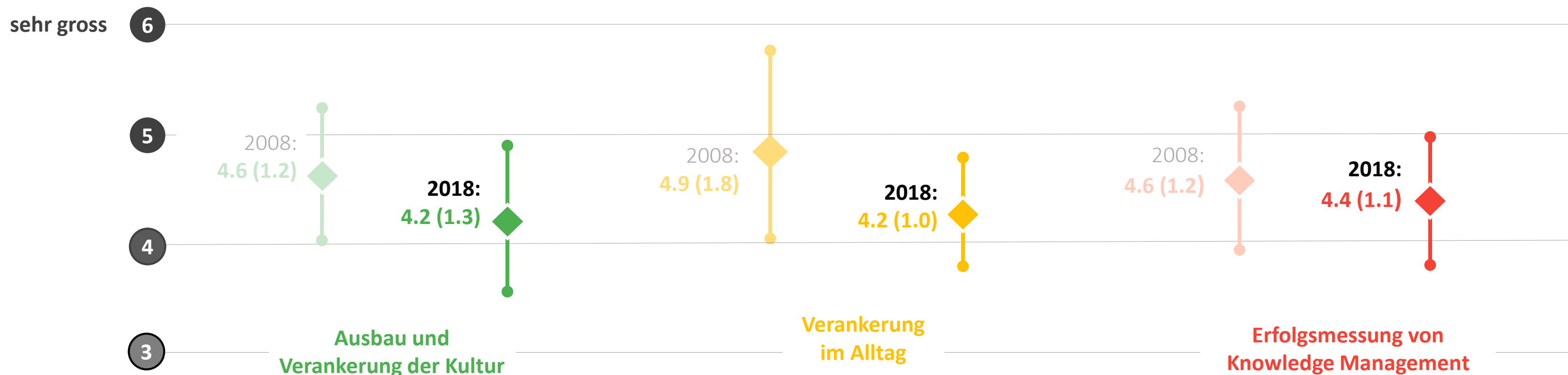
Leiter/in  
Geschäftsprozess-  
management  
**6.7%**

Durchschnittlich verfügen die Befragten knapp über 20 Jahre Berufserfahrung und 7.5 Jahre Erfahrung mit Knowledge Management.

# AKTUALITÄT UND AKTIVITÄT 😊

*Gut die Hälfte aller Befragten betreibt Knowledge Management «aktiv». Die grösste Herausforderung stellt die Erfolgsmessung des Knowledge Managements dar.*

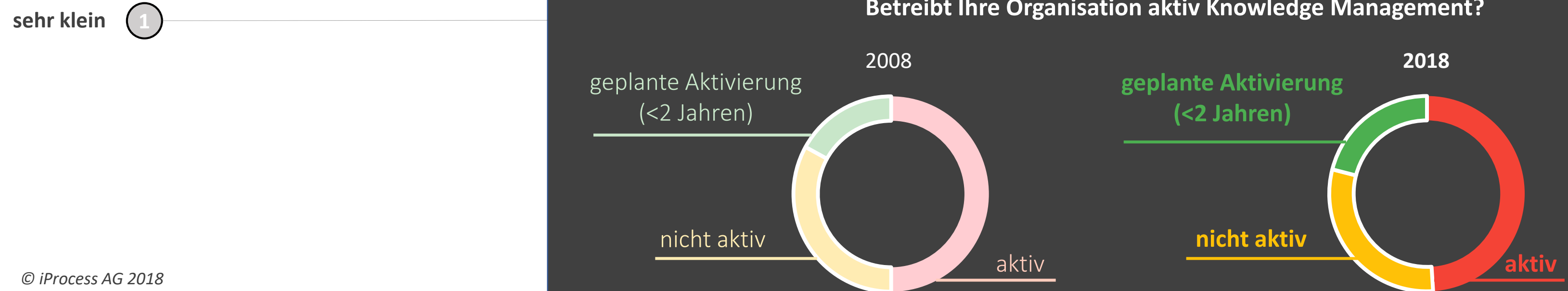
## Die grössten Herausforderungen im Knowledge Management



**Aus der Praxis:** Knowledge Management in die Kultur einer Organisation aufzunehmen, bedingt ein wahrnehmbares Commitment des Führungsteam.

**Aus der Praxis:** Messen kann man nur, sofern konkrete Leistungsindikatoren definiert werden können. Die Etablierung eines Prozessmanagements unterstützt dabei die Verortung von Wissen in der Organisation.

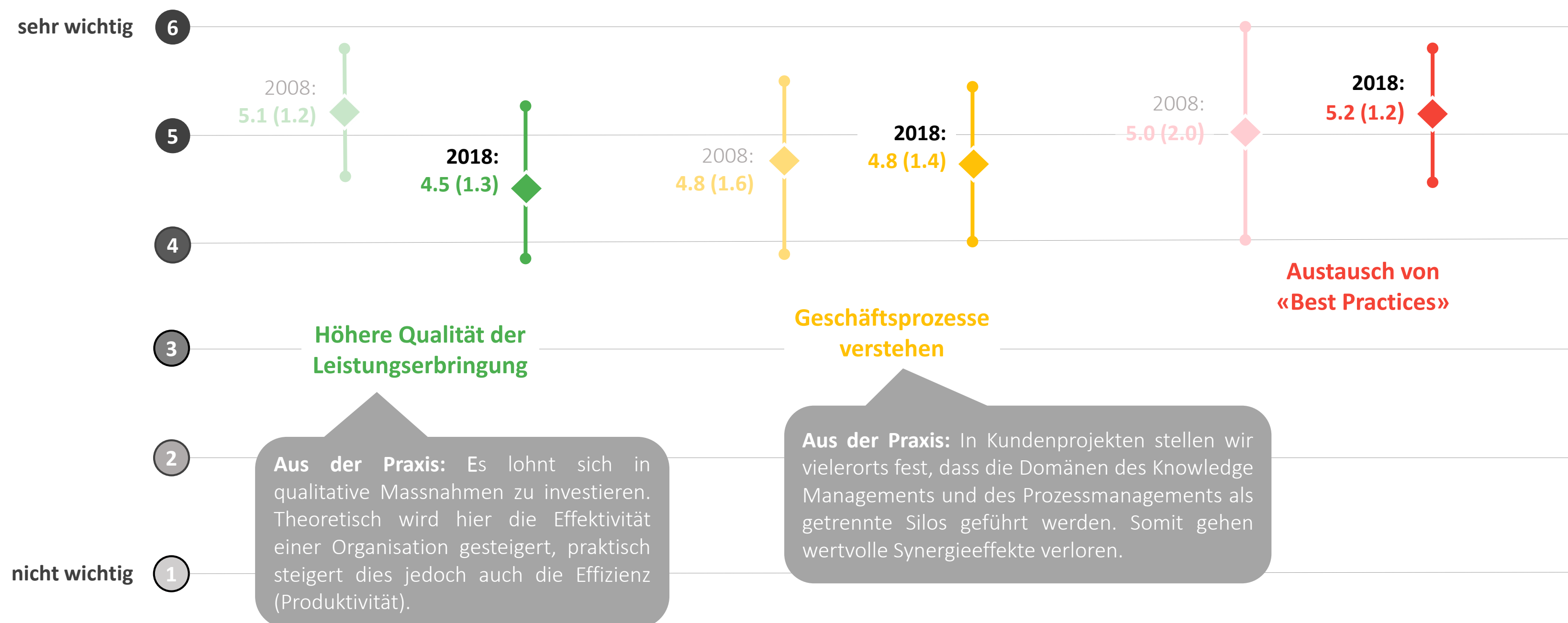
### Betreibt Ihre Organisation aktiv Knowledge Management?



# ZIELE DES KNOWLEDGE MANAGEMENTS

Als wichtigstes Ziel wurde der Austausch von «Best Practices» angegeben. Ebenfalls wurden das Verständnis der betroffenen Geschäftsprozesse sowie die Qualitätserhöhung der Leistungserbringung als wichtige Ziele bewertet.

## Die wichtigsten Ziele, die mit Knowledge Management erreicht werden sollen



n=16

# DIE VIER DIMENSIONEN DES KNOWLEDGE MANAGEMENTS

*Die vier Dimensionen werden als Basis des Knowledge Managements verstanden. Sie werden vorausgesetzt, um die Zielerreichung des Knowledge Managements zu steuern.*



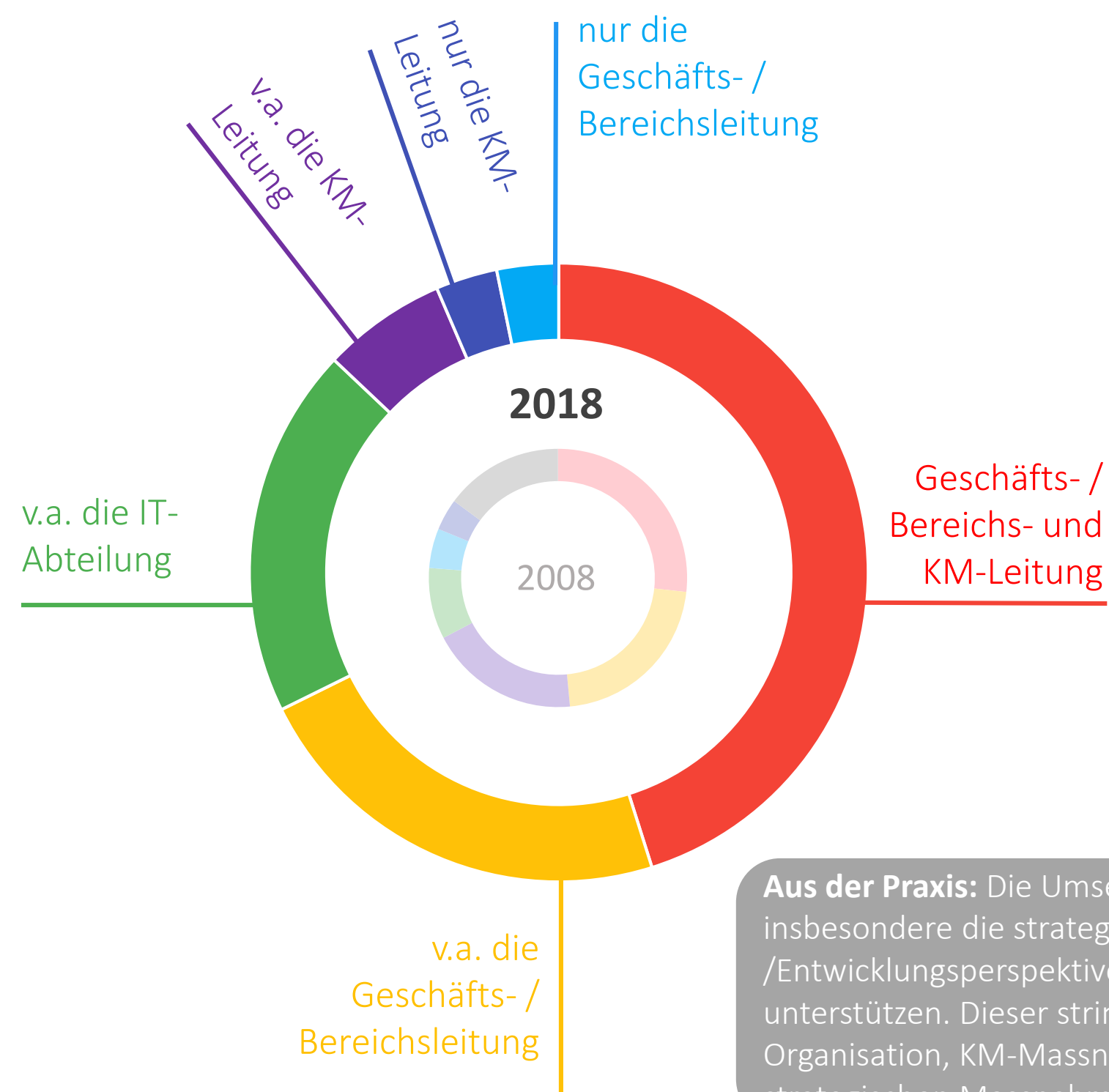
Quelle: Turner, G. and Minonne, C., 2009, *Measuring the Effects of Knowledge Management Practices*



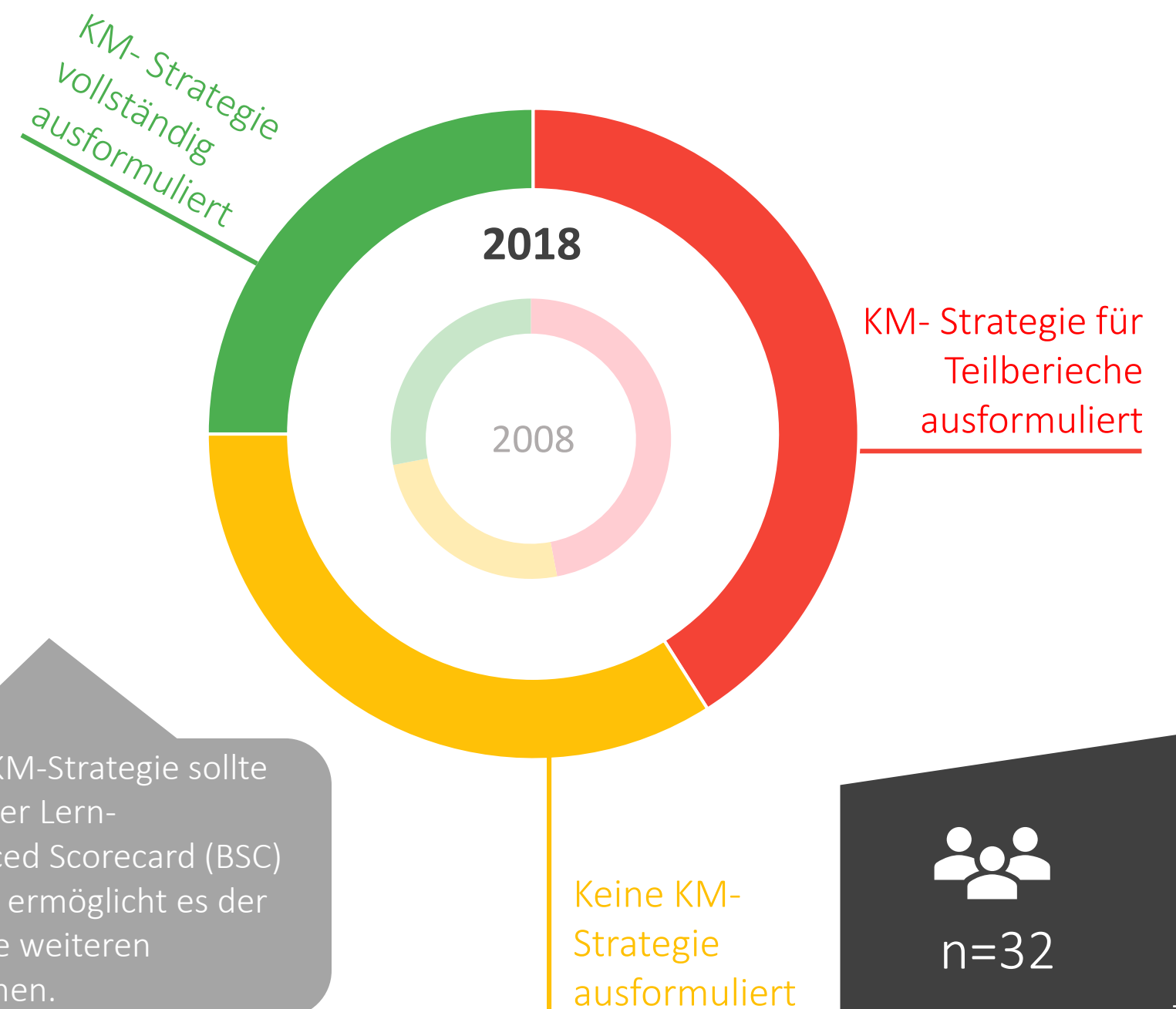
# DIMENSION 1 - ORGANISATION

Die Verankerung des Knowledge Managements wird meistens von der Geschäfts-, Bereichs-, und der KM-Leitung selbst angestrebt. Dabei gaben nur ein Viertel der Befragten an, eine vollständig ausformulierte Knowledge Management Strategie zu besitzen.

Wer strebt in Ihrer Organisation eine Verankerung der Ressource Wissen in der Strategie (Konzept) bzw. im Auftrag der Organisation an?



Gibt es in Ihrer Organisation eine ausformulierte Knowledge Management Strategie (Konzept) oder ein Knowledge Management Programm?



**Aus der Praxis:** Die Umsetzung einer KM-Strategie sollte insbesondere die strategischen Ziele der Lern-/Entwicklungsperspektive einer Balanced Scorecard (BSC) unterstützen. Dieser stringente Ansatz ermöglicht es der Organisation, KM-Massnahmen auf die weiteren strategischen Massnahmen abzustimmen.

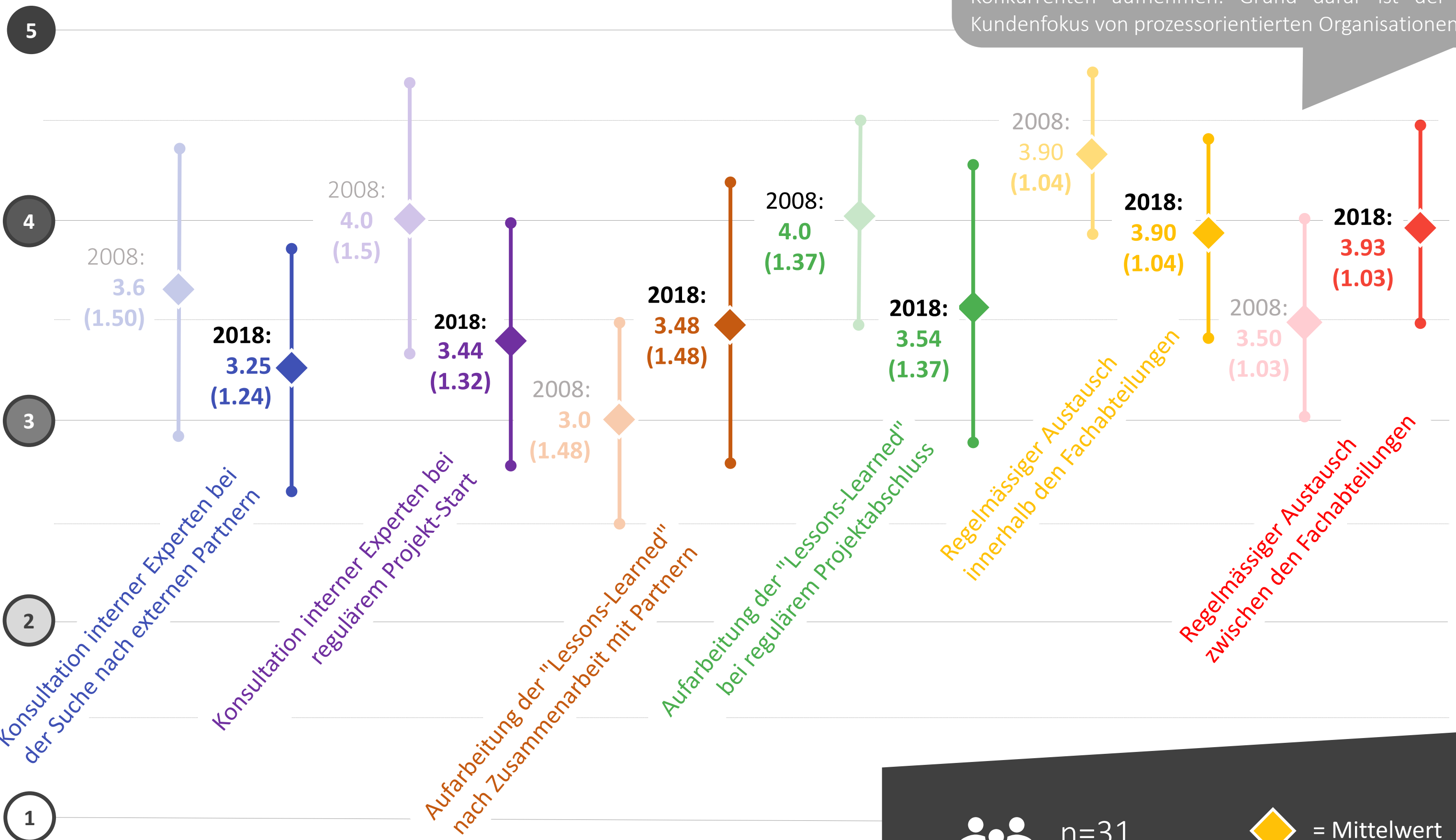
  
n=32

# DIMENSION 2 - PROZESSE

*Von innen nach aussen. Der Austausch zwischen Fachabteilungen hat gegenüber der Studie aus dem Jahre 2008 und im Gegensatz zum Austausch innerhalb der Fachabteilungen stark zugenommen.*

**Aus der Praxis:** Wenn es um einen konstanten Wissensfluss geht, können es Organisationen, welche nicht einer Prozessorientierung folgen, sondern im Silodenken verharren, erfahrungsgemäss nicht mit der Agilität ihrer Konkurrenten aufnehmen. Grund dafür ist der stärkere Kundenfokus von prozessorientierten Organisationen.

sehr wichtig



nicht wichtig

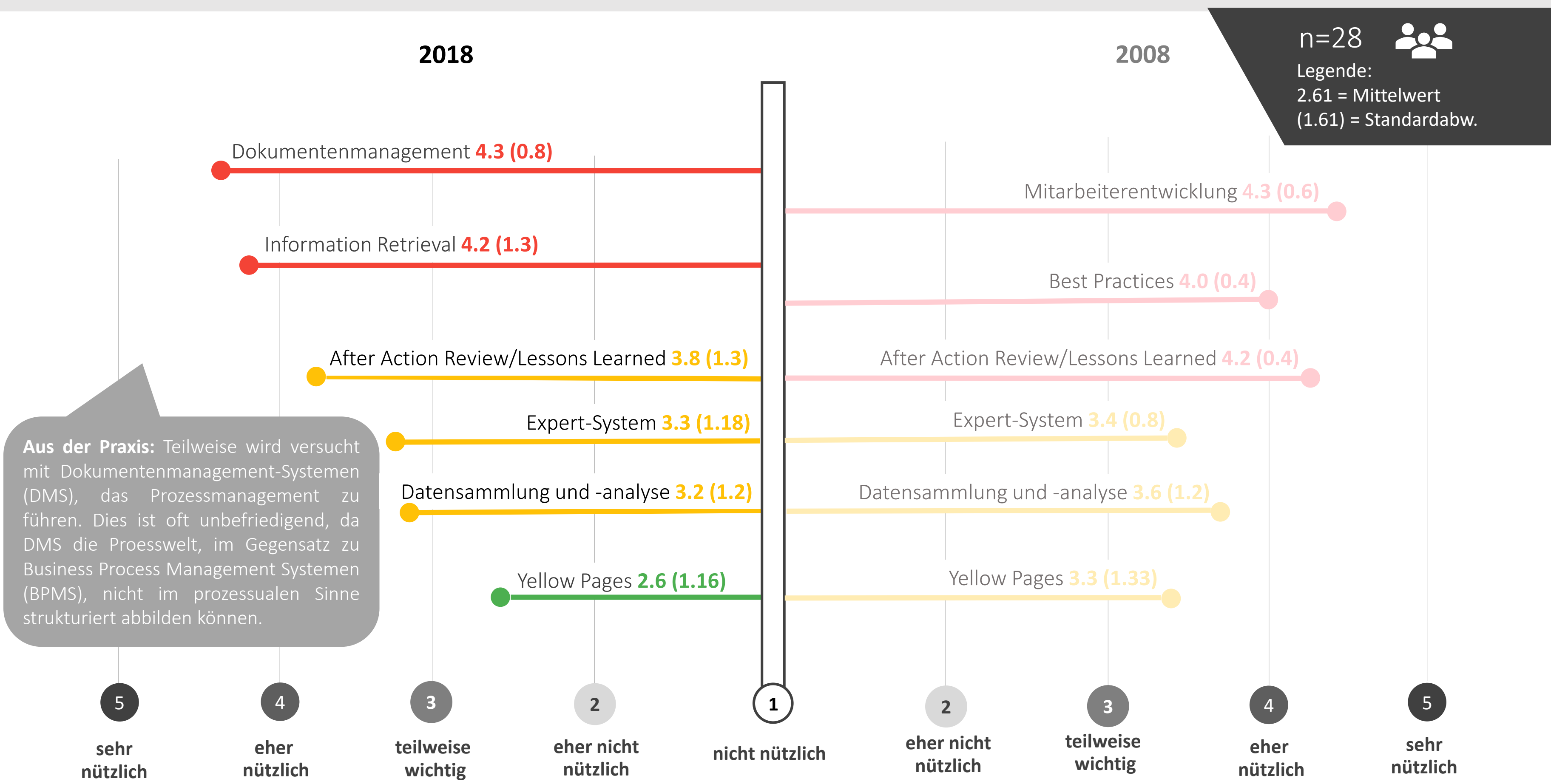
 n=31

 = Mittelwert

 = Standardabw.

# DIMENSION 3 - METHODE



*Eine besonders grosse Relevanz zeigt das Dokumentenmanagement.  
Die Verwendung von Yellow Pages hingegen hat abgenommen.*



# DIMENSION 4 - KULTUR

Die drei meist eingesetzten Kulturmassnahmen, die das Knowledge Management unterstützen, zeigen auch dementsprechend eine hohe Effektivität. In der Intensität unterscheiden sich diese kaum voneinander.

Legende:

-  = Mittelwert im Jahr 2018
-  = Mittelwert im Jahr 2008

KM ist zwingender Bestandteil von Geschäftsprozessen



Zusammenarbeit zwischen jungen und erfahrenen Mitarbeitenden



Teamplayer einstellen / entwickeln

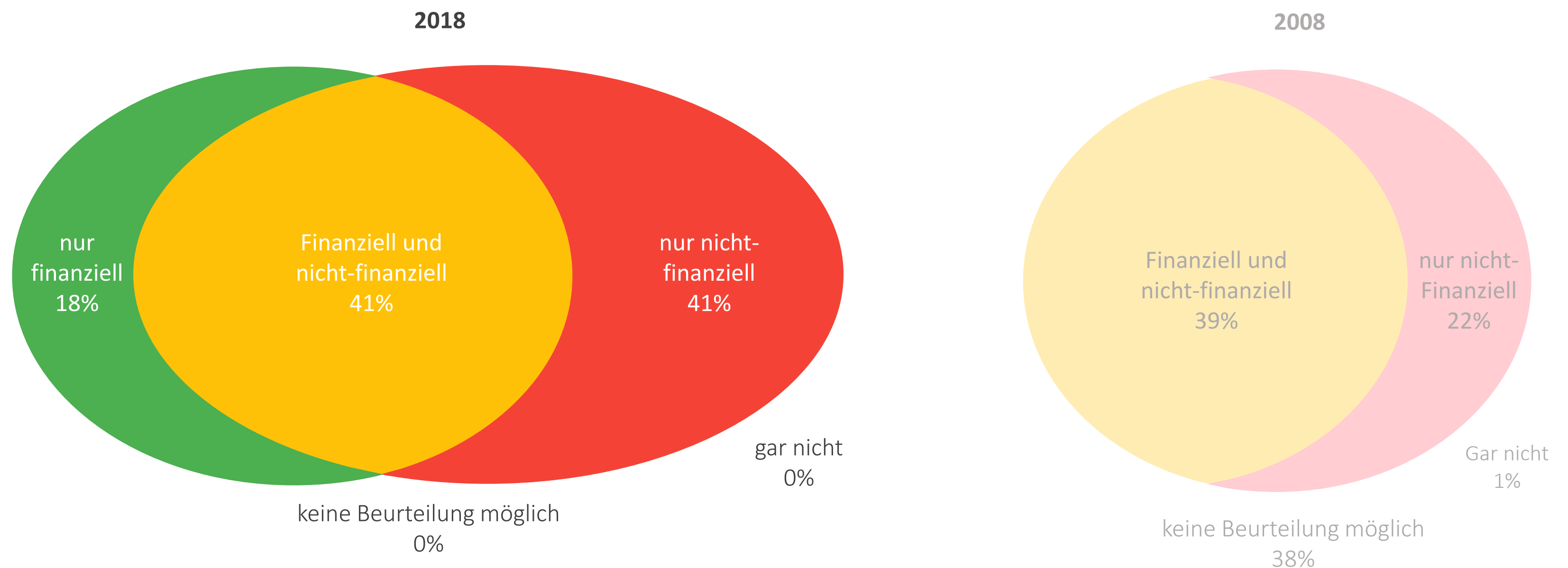


n=27

Alle Befragten waren der Meinung, dass sich das Knowledge Management in Ihrer Organisation in einer bestimmten Form gelohnt hat. Die folgenden drei Ziele wurden dabei mittels Knowledge Management besonders gut erreicht.

  
n=27

In welcher Hinsicht hat sich das Knowledge Management in Ihrer Organisation gelohnt?



**Ziele, die am besten mittels KM erreicht worden sind.**

1. Aufbau von Kompetenzen 93.7%
2. Besserer Austausch 93.3%
3. Höhere Wiederverwendung von Wissen 91%



# KNOWLEDGE MANAGEMENT – EFFEKTIV!

*Wir unterstützen Sie dabei.*

Wissen Sie, was Ihre Organisation weiss? Stehen Sie vor der Herausforderung, den Wissenstransfer zwischen Abteilungen in Ihrer Organisation sicherzustellen? Möchten Sie erfahren, für welche Vorhaben Sie auf interne Ressourcen zurückgreifen können?

Das Wissen Ihrer Mitarbeitenden ist eine Ihrer wichtigsten Ressourcen. Gleichzeitig stellt der effektive und effiziente Einsatz dieser Ressource eine veritable Herausforderung dar. Im Zeitalter der Digitalisierung ist ein adäquater Ansatz zum Aufbau und zum Einsatz von Fach- und Methodenwissen überlebenswichtig.

Unsere Business Architects verfügen über langjährige Erfahrungen im Bereich Knowledge Management. Unsere umfangreichen Projekterfahrungen zeigen auf, dass erfolgreiches Knowledge Management über das Business Process Management gesteuert werden sollte.

Kontaktieren Sie unsere Experten. Für weiterführende Informationen steht Ihnen Frau Angelika Albrecht gerne zu Verfügung:



**[Angelika Albrecht](#)**

Senior Business Architect

Leiterin *iProcessAcademy* und Mitglied der GL

[Academy@iProcess.ch](mailto:Academy@iProcess.ch)

# UNSERE LEISTUNGEN IM BEREICH KNOWLEDGE MANAGEMENT



## KM-Reifegraderhebung

### Ihr Nutzen:

Sie erhalten einen vertieften Einblick in die Stärken und Schwächen Ihres Knowledge Managements. Konkrete Massnahmen helfen Ihnen den Reifegrad zu steigern.

### Inhalt:

- ✓ Bestimmung Ihres Reifegrades
- ✓ Handlungsempfehlungen zur Steigerung des Reifegrades
- ✓ Grundlage für Vergleichsmessung

Anfragen



## KM-Potenzialanalyse

### Ihr Nutzen:

In einer Analyse «light» zeigen wir Ihnen auf, wie Sie Ihr Knowledge Management optimieren können.

### Inhalt:

- ✓ Erste Analyse Ihres Knowledge Managements
- ✓ Empfehlungen in Form von beschriebenen Arbeitspaketen.

Anfragen



## KM-Schulung

### Ihr Nutzen:

Sie lernen in Ihrem Team alltägliche Schwierigkeiten im Knowledge Management zu bewältigen.

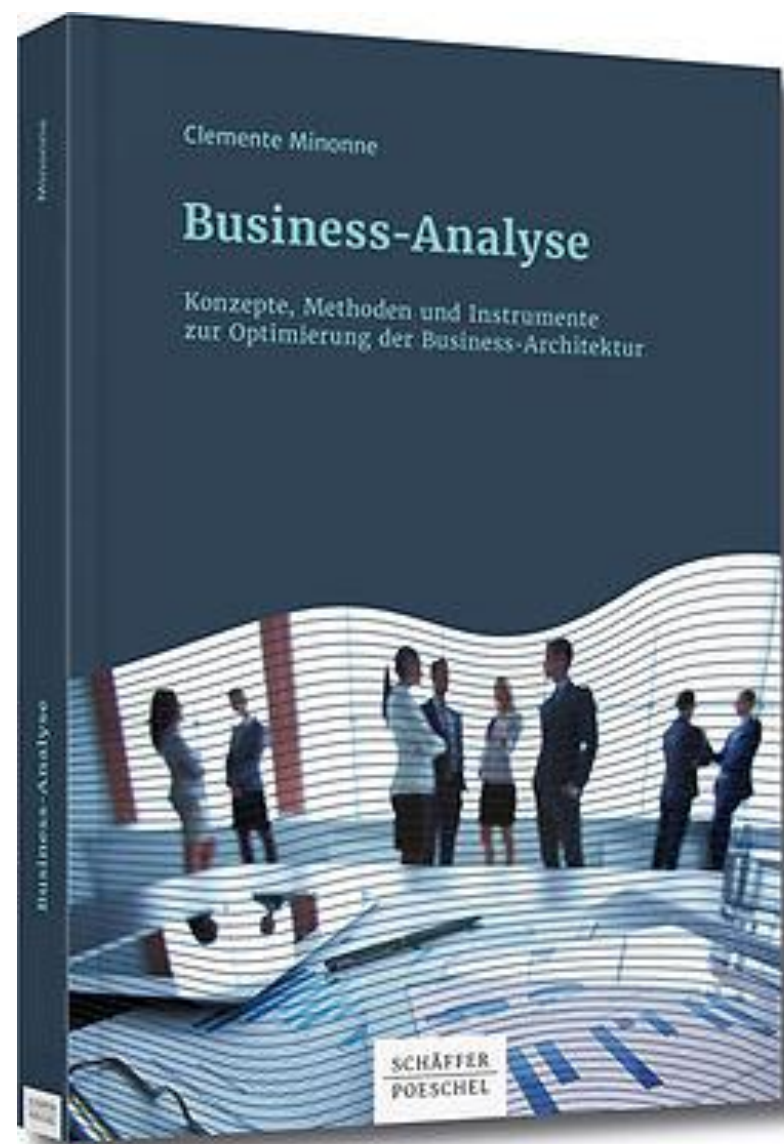
### Inhalt:

- ✓ Best Practices Modelle
- ✓ Interaktive Gruppenarbeiten
- ✓ Diskussion und Reflexion

Anfragen

## SCHLUSSWORT

*Herzlichen Dank für Ihr Interesse!  
Lesen Sie unser Buch zum Thema «Business-Analyse» und  
lernen Sie so unsere praxiserprobten Methoden kennen.*



Möchten Sie mehr über unsere Publikationen erfahren? Herr [Josua Kunz](#), Leiter *iProcessResearch*, gibt Ihnen gerne Auskunft. Weitere Informationen finden Sie zudem auf unserer [Webseite](#).

Egal, ob als Nachschlagwerk, zum Selbststudium oder als Vertiefungslektüre: Mit unserem Buch [«Business-Analyse; Konzepte, Methoden und Instrumente zur Optimierung der Business-Architektur»](#) haben Sie einen praktischen Methodenkoffer zur Optimierung Ihrer Business-Architektur zur Hand.



**Herausgeber/Eigenverlag**

iProcess AG (Ltd.) – *iProcessPublishing*

**Kontakt**

*Publishing@iProcess.ch*

**Autoren**

Dr. Clemente Minonne  
Dario Gugolz  
Josua Kunz  
Durim Ismaili  
Feto Mehmedi

**Publikationsdatum**

Oktober 2018

**ISBN**

978-3-9524470-3-1



Dieses Werk – einschliesslich aller seiner Teile – ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ausserhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Eigenverlages *iProcessPublishing* der iProcess AG unzulässig und strafbar. Das gilt besonders für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Speicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

©2018 iProcess AG – *iProcessPublishing*

**iProcess AG**

Langsägestrasse 2  
6010 Kriens

[www.iProcess.ch](http://www.iProcess.ch)

[info@iProcess.ch](mailto:info@iProcess.ch)

041 220 73 40