Hochschule Konstanz
Fakultät Wirtschafts-, Kultur- und Rechtswissenschaften

DIE KONSTANZER BWL

Masterthesis: Wissensmanagement in KMU Anforderungen verschiedener Persona für ein erfolgreic

Masterstudiengang: BWM5

Verfasser: Nico Fliegauf

Betreuer: Prof. Dr. Stefan Schweiger / Gloria Bohn

Abgabedatum: 21.02.2023

Praxis **Theorie**

Ausgangslage und Problemstellung

Wissensmanagement erlangt für KMU in der Investitionsgüterindustrie eine immer größere Bedeutung. Der demografische Wandel und die VUCA-World machen es unerlässlich Wissen im Unternehmen zu organisieren, besonders wenn das Knowhow bei hochspezialisierten KMU ein Alleinstellungsmerkmal darstellt. Für die optimale Wissensorganisation bedarf es der Teilnahme sämtlicher Mitarbeiter. Diese müssen im Wissensaustausch dazu bereit sein, ihr Wissen zu Teilen und das Wissen anderer anzunehmen. Dies geschieht unter Umständen aufgrund menschlicher Teilungs- und Nutzungsbarrieren nicht im ausreichenden Maß.

Lösungsansätze

Ziel der Arbeit ist es, die Teilungs- und Nutzungsbarrieren zu identifizieren um Maßnahmen für einen erfolgreichen Wissensaustausch abzuleiten. Diese können von Anreizsystemen bis hin zur gezielten Beeinflussung der Unternehmenskultur reichen, um eine Dynamik im Wissensaustausch durch die Teilhabe der Mitarbeiter zu schaffen. Die Teilungs- und Nutzungsbarrieren sollen als Eigenschaften verschiedener Persona ermittelt werden. Diese orientieren sich an der geläufigen Generationeneinteilung. Die Erkenntnisse werden mittels qualitativer Forschung in Form einer Expertenbefragung erlangt.

Masterthesis: Wissensmanagement in KMU Anforderungen verschiedener Persona für ein erfolgreic

Ergebnisse

Als Kernergebnis der Arbeit stellte sich heraus, dass sich KMU nicht mit einer generellen Differenzierung zwischen den Altersgruppen auseinandersetzen sollen. Mögliche Unterschiede zwischen Personen gleichen Alters scheinen zu groß zu sein, sodass nur wenige generelle Eigenschaften und Bedürfnisse je Personengruppe identifiziert werden konnten. Diese können als Konfliktpunkte zwischen den Generationen angesehen werden. Darunter einzuordnen sind die unterschiedliche Work-Life-Balance, Wissensnutzung als Machtbasis und die Betriebsblindheit.
Aus den Erkenntnissen der Befragung sowie der Literatur konnten vier Erfolgsfaktoren abgeleitet werden:
1. Erfolgsfaktor Das Wissensmanagement und das dazugehörige Anreizsystem muss für alle Mitarbeiter gleich sein.
2. Erfolgsfaktor Es dürfen keine monetären Anreize für die Teilnahme am Wissensaustausch eingerichtet werden.
3. Erfolgsfaktor Implementierung von persönlichen Motivationsfaktoren wie Anerkennung, Autonomie und Sinn für alle Mitarbeiter. Dabei Fairness wahren, bspw. Mitarbeiter sich nicht öffentlich gegenseitig bewerten lassen.
4. Erfolgsfaktor Große Unterschiede und Konfliktfaktoren zwischen Altersgruppen transparent behandeln. Bspw. unterschiedliche Work-Life-Balance fair ermöglichen, Betriebsblindheit mit System unterbinden.

Für einen erfolgreichen Wissensaustausch sollten sich die Unternehmen mit der Behandlung dieser Konfliktpotenziale beschäftigen. Bei der Einführung eines Wissensmanagament-Systems sollten dei Unternehmen auf die Erfolgsfaktoren eins und zwei achten. Sozialkompetente Führungskräfte haben dann zur Aufgabe die Motivationsstruktur der einzelnen Mitarbeiter zu erschließen und diesen den jeweils persönlichen Mehrwert aufzuzeigen (Erfolgsfaktor 3).

Fazit und Ausblick

Die Ergebnisse der Ausarbeitung beruhen auf der Grundlage von fünf Expertenbefragungen. Literatur diente der Hinführung zur Befragung und der Generierung von Erfolgsfaktoren auf Basis der Befragung. Durch die teilnehmenden Unternehmen, bzw. der Personen, besteht die Gefahr subjektiver Einschätzungen und persönlicher Meinungsbilder. Eine scharfe Abgrenzung zwischen den Altersgruppen, bzw. Persona, in der Befragung nicht möglich, weshalb die erlangten Aussagen nur induktiv für die Bewertung der Thesen und die daraus abgeleiteten Ergebnisse sind. Ein aussagekräftigeres Gesamtbild wäre mit einer wesentlich aufwändigeren quantitativen Befragung möglich gewesen. Dabei wäre eine strikte Auswertung nach Altersgruppe für die Ergebnisse je Persona möglich gewesen. Die hier vorliegende Arbeit bildet jedoch die Grundlage, aus der weitere Forschungsfragen entstehen oder eine intensivere quantitative Befragung durchgeführt werden kann. Da die abschließend benannten Erfolgsfaktoren das Ergebnis der Befragung und Literaturarbeit sind, bieten sich diese zur Überprüfung in der Arbeitswelt an. Auch eine Betrachtung der Ergebnisse aus der Sichtweise anderer Forschungsfelder könnte zur Präzisierung der Erfolgsfaktoren beitragen. So könnte bspw. die Sozialpädagogik und Psychologie mitwirken und die Informatik sich um die Möglichkeiten zur Stimulierung der intrinsischen Motivation im Wissensmanagement-System bemühen.

Das Wissensmanagement gewinnt weiterhin an Bedeutung, der demografische Wandel und die schnelllebige Welt tragen dazu maßgeblich bei. Der Erfolg wird besonders vom Wissensaustausch, bzw. der Bereitschaft der Mitarbeiter zur Wis-sensteilung und Nutzung abhängen. Für KMU wird die Sozialkompetenz der Führungskräfte eine gesteigerte Bedeutung erlangen.