

# ÜBERGABE- & WISSENSMANAGEMENT

## Ausgangslage

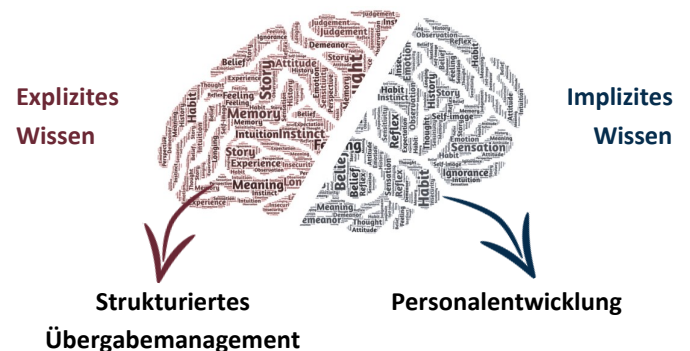
Know-How ist die wichtigste Ressource in öffentlichen Verwaltungen und Betrieben. Hierzu gehört das Wissen um bestimmte Abläufe, Strategien und Lösungswege innerhalb der Organisationseinheit. Dabei trägt jeder Mitarbeiter mit seinem individuellen Wissensschatz zum Gesamt-Know-How der Organisation bei.

Der Weggang jedes Mitarbeiters\* hinterlässt zwangsläufig eine Wissenslücke. Das Ausscheiden von Leistungsträgern und Beschäftigten mit Schlüsselfunktionen kann zu einem Wissensverlust führen, der die Organisation nachhaltig belastet.

Individuelles Wissen teilt sich in die beiden Kategorien **implizites** und **explizites Wissen** auf. Implizites Wissen (oder Erfahrungswissen) bezieht sich auf das individuelle Können seines Trägers, ohne dass der Träger selbst sagen könnte, wie es geht. Sein Wissen steckt implizit im Können. Diese Form von Wissen basiert auf Erfahrungen, Interaktion mit anderen Menschen und Entscheidungsprozessen und ist i.d.R. nicht dokumentationsfähig.

Explizites Wissen (oder Faktenwissen) bezeichnet Wissen, das formal artikulierbar ist (z.B. Regeln, For-

meln, Dokumentationen, Abläufe, Routinen) und wird vom Wissensträger nach Bedarf und bewusst angewandt.



## Unser Ansatz

Ziel des Übergabe- und Wissensmanagements ist es, individuelles Know-How in der Organisation zu sichern und zugänglich zu machen. Im Mittelpunkt steht der Grundgedanke, bereits dokumentiertes und abgelegtes Wissen für die Organisation nutzbar zu machen bzw. weiße Flecken in der Dokumentation zu identifizieren und zu ergänzen. Hier setzt das strukturierte Übergabemanagement an.

## Unsere Leistungen

Das strukturierte Übergabemanagement basiert auf einer mehrstufigen und praxisbewährten Kombination von Fragebogen- und Interviewverfahren:

Schritt 1: Der Stelleninhaber erhält einen individuell zugeschnittenen Fragebogen, der den Rahmen für die Interviews bildet. Hierfür benötigen wir im Vorfeld die üblichen Organisationsdokumente (z.B. GVP, Stellenbeschreibung).



Schritt 2: Ziel der Interviews ist es, das beim Stelleninhaber vorliegende Faktenwissen möglichst umfangreich abzufragen. Grundvoraussetzung hierfür ist, dass auch der Interviewpartner über ein grundsätzliches Wissen hinsichtlich der Aufgaben und Tätigkeiten des Stelleninhabers sowie über entsprechende betriebliche Erfahrung verfügt. In Kombination mit den Informationen des Fragebogens, werden so schrittweise alle Aufgabenbereiche des Stelleninhabers durchgegangen und systematisch dokumentiert:

- Inhaltliche Tätigkeitsbeschreibung/Ergebnis
- Häufigkeit/Frequenz
- Vorliegende Dokumente/Ablageorte/...
- Rechtliche Grundlagen/Rahmenbedingungen
- Ansprechpartner/Schnittstellen
- Arbeits-/Hilfsmittel
- ...

Schritt 3: Mit der Zusammenführung der Informationen erfolgt eine inhaltliche Überprüfung auf Vollständigkeit und Nachvollziehbarkeit der Wissensdokumentation. Die Daten werden in das standardisierte Dokumentationsformat überführt und die zugehörigen Unterlagen strukturiert und katalogisiert.

Schritt 4: Zur Sicherung der Qualität der Ergebnisse sehen wir eine abschließende inhaltliche Abstimmung mit dem Stelleninhaber vor.

Im Rahmen eines Gesprächs wird die Dokumentation final auf Vollständigkeit überprüft und bedarfsweise ergänzt.

Schritt 5: Nach Fertigstellung der redaktionellen und formalen Abschlussarbeiten wird der Ergebnisbericht in digitaler Form an den Auftraggeber übergeben.

Schritt 6 (optional): Im Idealfall kann auf Basis der Wissensdokumentation eine persönliche Übergabe vom bisherigen auf den neuen Stelleninhaber erfolgen. Sollte dies nicht möglich sein, besteht optional die Möglichkeit, dass die Übergabe durch den Berater erfolgt, der die Dokumentation erstellt hat. Hierdurch kann vor Ort eine inhaltliche Erläuterung der Wissensdokumentation erfolgen, mögliche Verständnisfragen geklärt und zusätzliche Hinweise gegeben werden.

\* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

## >> IHRE ANSPRECHPARTNER



**Christian Herr**  
Dipl.-Verw., B.A.

Senior-Berater und Prokurist  
c.herrn@teamwerk.ag  
0621 / 29 99 79 - 94



**Julia Gramlich**  
B.Sc. Wirtsch.-Päd.

Berater  
j.gramlich@teamwerk.ag  
0621 / 29 99 79 - 60

WILLY-BRANDT-PLATZ 6  
68161 MANNHEIM

TEL: 0621 / 29 99 79 - 0  
FAX: 0621 / 29 99 79 - 99

[www.teamwerk.ag](http://www.teamwerk.ag)