

Tools im Überblick

Tool	angewandt	in Erprobung	in Entwicklung
W-Fragen zur Situationsklärung	X		
Wissensquellenkarte		X	
Expertenbefragung / „Lautes Denken“	X		
Komponentenkarte		X	
Funktionalitätslandkarte			X
In-das-Umfeld-gucken		X	
Reglement-Datenbank	X		
Wissenspäckchen packen	X		

W-Fragen zur Situationsklärung (1. und 2. Stufe)

Wer woher will was wie-so von wem wofür und wie wohin bis wann?

Frage	Erläuterung	Frage	Erläuterung
Wer?	Wer hat ein Problem und fragt etwas nach?	Warum der?	Weshalb meldet dieser und kein anderer den Bedarf an?
Woher?	Wo, für welchen Arbeitsbereich?	Warum (von) dort?	Von wo aus muss die Anfrage gestartet werden?
will was?	Was wird nachgefragt?	Warum das?	Warum erhofft sich jemand davon eine Lösung?
wie-so?	Wie ist es zum Problem gekommen?	Warum überhaupt?	Was ist eigentlich das Problem?
von wem?	Von wem soll es erbracht werden?	Warum von dem?	Wer kann eigentlich die Problem-lösung am besten erbringen?
wofür?	Was wird mit der Lösung bezweckt?	Warum dafür?	Welches Ziel soll eigentlich mit der Lösung erreicht werden?
und wie?	Wie soll die Lösung aussehen und erbracht werden?	Warum so?	Wie sieht die beste Lösung aus, wie kann sie erstellt werden?
wohin?	Wo wird die Lösung benötigt?	Warum dort(hin)?	Wo muss das Problem eigentlich gelöst werden?
bis wann?	Wann soll geliefert werden?	Warum dann?	Bis wann kann das Problem gelöst werden?

W-Fragen zur Situationsklärung (3. Stufe)

Wer woher will was wie-so von wem wofür und wie wohin bis wann?

Frage	Frage	Erläuterung
Wer?	Was ist <u>sein</u> / <u>ihr</u> Problem? Was das von anderen?	Herausfinden, wer welches Problem hat
Woher?	Was genau ist dort das Problem und welche Auswirkung hat es?	Abschätzen, wo das Problem liegt und welche Auswirkung es hat
will was?	Hypothese 1: Was ist vermutlich wirklich das Problem?	Hypothesen darüber bilden, was das eigentliche Problem sein könnte
wie-so?	Hypothese 2: Was sind vermutlich die wahren Ursachen?	Hypothesen darüber bilden, welche Ursachen das Problem haben könnte
von wem?	Mit wem könnte es am schnell-sten und besten gelöst werden	Abschätzen, wer der richtige Ansprechpartner für die Problemlösung ist
wofür?	Wem und wozu soll es dienen? Was passiert, wenn nicht gehandelt wird?	Hypothesen darüber bilden, was das Ziel sein könnte, abschätzen, ob und wie dringend Handlungsbedarf besteht
und wie?	Wie könnte es gelöst werden? Wieviel Aufwand bedeutet das?	Erste Lösungsideen skizzieren und Aufwand schätzen
wohin?	Wo könnte eine Lösung optimale Wirkung entfalten?	Erste Ideen generieren, wo das Problem gelöst werden müsste
bis wann?	Wann kann die Lösung beginnen, wann kann sie vorhanden sein?	Erste Ideen über realistische Termine für die Auslieferung skizzieren

Nr. und Titel
des Wissenspäckchens



Expertenbefragung und Lautes Denken

Es ist eine Illusion, alles Erfahrungswissen einer Organisation in Datenbanken speichern und auf diese Weise anderen auf einfache Weise zugänglich machen zu wollen. Erfahrungswissen aktiviert sich in der Regel in einem komplexen Kommunikations- und Denkprozess angesichts einer konkreten Herausforderung, in dem viele Einzelfaktoren zusammen wirken. Und kommunizieren und denken lässt sich nur schlecht ohne Menschen, insbesondere ohne den jeweiligen Experten.

Es liegt nahe, die Experten schlicht zu befragen. Nur wonach soll man sie fragen? In dem Fall, wo bloße Informationsgespräche – per Telefon oder im persönlichen Kontakt – nicht ausreichen, hat sich die Methode des „Lauten Denkens“ bewährt:

Vorgehen:

1. Ein oder mehrere Experten werden in den Kreis der Kolleg/inn/en eingeladen, die von dem Expertenwissen profitieren wollen (Wissennutzer). Er wird vorab über die Methode des Lauten Denkens und den weiteren Verlauf des Meetings informiert.
2. Der Experte setzt sich so, dass die Wissennutzer ihn beobachten können.
3. Der Experte erhält eine reale komplexe Aufgabe, die die Wissennutzer zurzeit lösen müssen (und aufgrund des fehlenden Know-Hows nicht richtig lösen können). Diese Aufgabe kann z.B. ein Beschaffungs-Auftrag oder eine Anfrage aus der Organisation, die schwer zu beantworten ist, sein. Wichtig ist: Der Experte kennt die Aufgabe vor dem Meeting nicht, sondern wird erst jetzt in dem Meeting mit dieser Aufgabe konfrontiert.
4. Der Experte wird gebeten, die Aufgabe vor dem Hintergrund seines Erfahrungswissens zu lösen, während die anderen zuschauen.
5. Der Experte löst die Aufgabe und verbalisiert dabei jeden Gedankengang. Er spricht laut aus, was er sich fragt, an wen er sich wendet, zu welchen Schlüssen er gelangt, welche Informationen auch ihm fehlen usw. usf. Er bemüht sich dabei um keinerlei Systematik oder Struktur, sondern tut dies spontan und intuitiv, so wie er auch ohne Beobachter wahrscheinlich vorgehen würde. Das Laute Denken funktioniert dann besonders gut, wenn der Experte dabei einen Ansprechpartner hat, mit dem er seine Vorgehensweise berät. Das kann entweder ein weiterer Experte sein, oder eine Person aus dem Kreis der Wissennutzer, die er als Ansprechpartner nutzen darf.

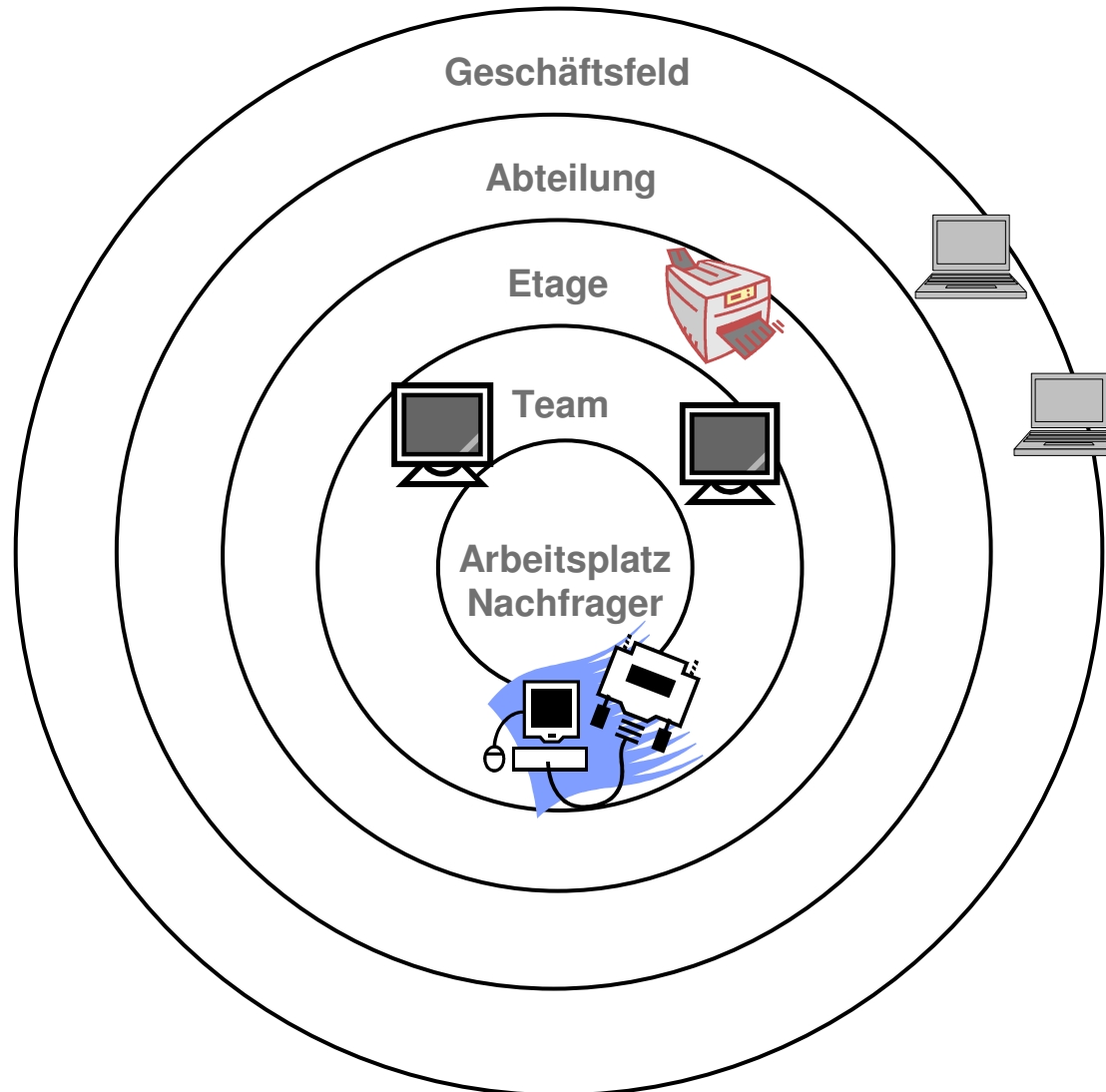
Expertenbefragung und Lautes Denken

6. Die Wissennutzer schauen und hören zu, um zu erfahren, auf welche Weise der Experte an die Lösung der Aufgabe heran geht, welche Fragen er stellt, welche Antworten er findet, wie er vorgeht, an wen er weitergehende Anfragen stellen würde, welche Schlüsse er aus (eventuell) erhaltenen Informationen zieht usw. usf. Die Wissennutzer notieren sich einzeln die für sie erkennbaren Elemente und Schritte bei der Lösung des Problems.
7. Einer der Wissennutzer veröffentlicht im Anschluss daran seine Beobachtungen, indem er den anderen Wissennutzern seine Notizen auf einem Flipchartpapier vorstellt.
8. Die anderen Wissennutzer diskutieren und ergänzen auf der Grundlage ihrer eigenen Beobachtungen und Mitschriften die vorgestellten Inhalte.
9. Der Experte ergänzt oder reformuliert auf der Grundlage seines Erfahrungswissen das visualisierte Know-How. Häufig ist dies auch für den Experten ein Akt der Qualifizierung, wenn er schwarz auf weiß sieht, wie er vorgeht, wo er anders hätte vorgehen können, Lösungsschritte hätte einsparen können usw. usf.
10. Das Ergebnis ist die Rohfassung eines Wissenspäckchens.

Nutzen:

- Komplexes Erfahrungswissen wird durch „Lernen am Modell“ gleich mehreren anderen Organisationsmitgliedern zugänglich.
- Die zeitaufwendige und langwierige Informationssuche wird komprimiert.
- Anstatt allein und „wie der Ochs' vorm Scheunentor“, kann der Problemlösungsprozess in einem kreativen, motivierenden Gruppenprozess absolviert werden.

Nr. und Titel
des Wissenspäckchens



In das Umfeld gucken

Das Tool „In das Umfeld gucken“ ist eine Visualisierungshilfe, um auf systematisierte Weise die technische Umgebung einer angestrebten Lösung unter Berücksichtigung der vorhandenen Lokalitäten / Funktionalitäten in ihren relevanten Elementen und Faktoren zu erschließen.

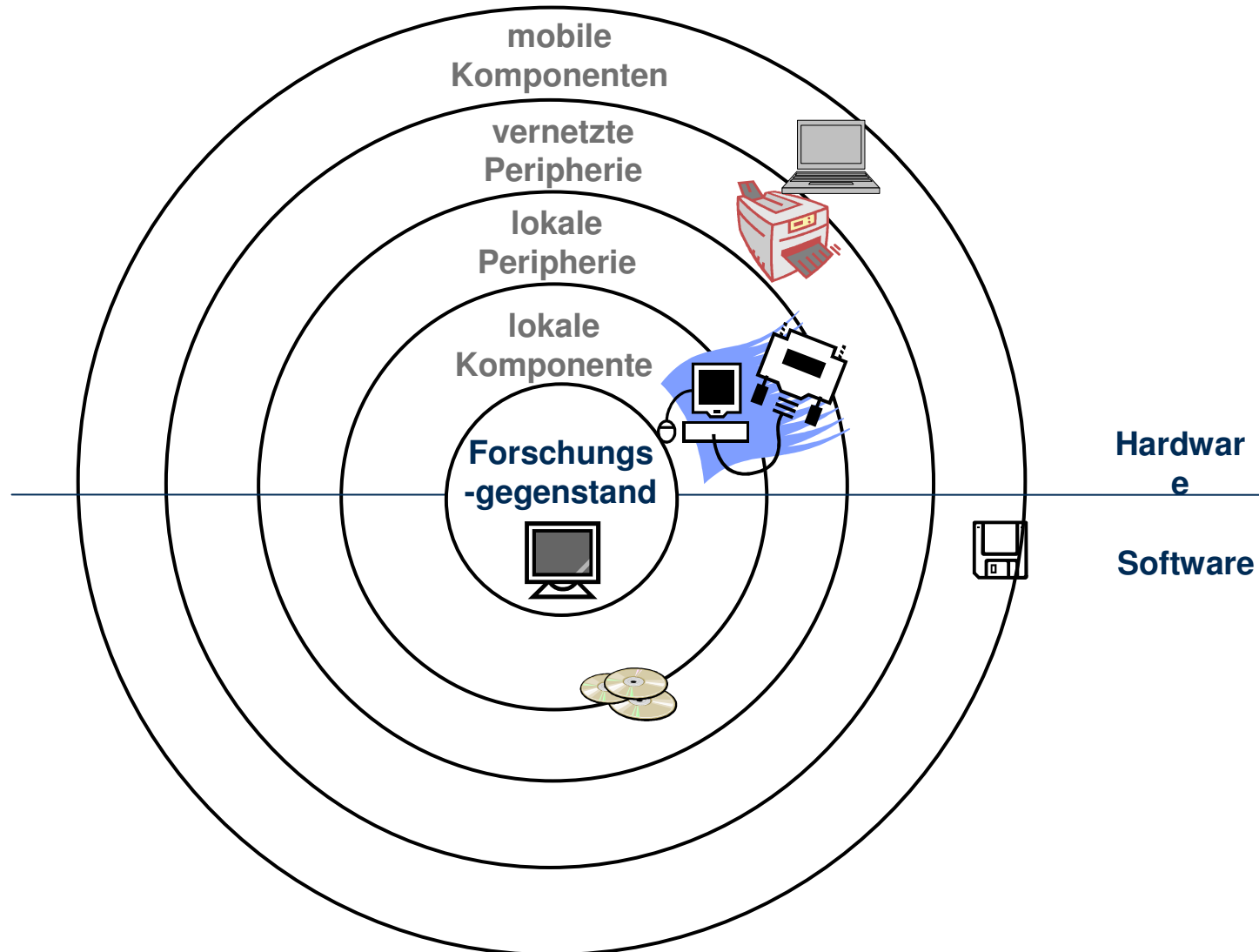
Vorgehen:

1. Der Arbeitsplatz, über den Nachforschungen angestellt werden, wird ins Zentrum gestellt.
2. Alle relevanten Gliederungselemente, die das technische Umfeld nach organisatorischen, funktionalen oder örtlichen Gesichtspunkten betrachtet ausmachen, werden in das Kreisdiagramm eingetragen (z.B. Gliederung nach Team, Abteilung, Etage, Geschäftsbereich)
3. Alle relevanten Technikkomponenten des gesamten Arbeitsumfeldes des Nachfragers werden als Symbol (z.B. Clip Art-Symbol) in das Kreisdiagramm eingetragen und in ihrer Funktionalität stichwortartig beschrieben.

Nutzen

- Anstatt eine angestrebte Lösung rein unter technischen Aspekten isoliert zu betrachten, rücken die Gegebenheiten und Funktionalitäten des Umfeldes der angestrebten (technischen) Lösung ins Blickfeld.
- Der tatsächliche Bedarf des Nachfragers kann aus den Funktionalitäten im Umfeld des Nachfragers geschlossen und auf vorhandene Funktionalitäten abgestimmt werden.
- Erhebliche Kosten für aus Sicht des Nachfragers zwar wünschenswerte, jedoch im Geschäftsumfeld unangemessene, dysfunktionale oder redundante Funktionalitäten können eingespart werden.

Nr. und Titel
des Wissenspäckchens



Komponentenkarte

Die Komponentenkarte ist eine Visualisierungshilfe, um auf systematisierte Weise die technische Umgebung einer angestrebten Lösung in ihren relevanten Komponenten zu erschließen.

Vorgehen:

- Der Gegenstand, über den Nachforschungen angestellt werden, wird ins Zentrum gestellt.
- Alle relevanten Gliederungselemente, die das technische Umfeld, logisch betrachtet, ausmachen, werden in das Kreisdiagramm eingetragen (z.B. Gliederung nach lokal – Peripherie - ... , oder Hardware-Software)
- Alle relevanten Technikkomponenten werden als Symbol (z.B. Clip-Art-Symbol) in das Kreisdiagramm eingetragen und ggf. mit Typenbezeichnungen, sonstigen Stichworten o.ä. versehen.

Nutzen:

- Anstatt eine technische Einzellösung isoliert zu betrachten, rückt das technische Umfeld ins Blickfeld.
- Die Kompatibilität von technischen Komponenten kann geprüft und Reklamationen aufgrund von dysfunktionalen Lösungen können vermieden werden.
- Der zeitintensive Austausch bzw. die Rückführung von Technikkomponenten erst während der Installation kann vermieden werden.

Die Wissenspäckchenmethode im Überblick

Prüfkriterien

