

Im Bereich Human Resources gibt es einige spezielle Anforderungen und Rahmenbedingungen, die sich auf das Teilen von Wissen auswirken:

- Es gibt typischerweise eine große Bandbreite an Aufgabenstellungen und Themen mit sehr unterschiedlichem Detaillierungsgrad
- Gleichzeitig gibt es regelmäßige gesetzliche und regulatorische Änderungen in den internen Prozessen und somit eine hohe Anforderung, immer das Wissen immer up to date zu halten. Und das ist auch eine klare Erwartung der internen Kunden.
- Es gibt verschiedene berufliche Einstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten. Der klassische Weg in den Personalbereich geht entweder über eine kaufmännische Ausbildung oder eine betriebs- bzw. juristisches Studium. Damit sind jedoch nur die Grundlagen gelegt, das eigentliche Lernen für den Job z.B. als Personalreferent/in beginnt im Doing und der Erfahrungsschatz wächst mit der Anzahl an Berufsjahren.
- Gerade im Personalbereich sind häufig moderne Arbeitszeitmodelle und Teilzeitlösungen zu finden, wodurch in der Regel die gemeinsam verbrachte Arbeitszeit der Kollegen sinkt und der Bedarf an strukturiertem und verbindlichem Wissensmanagement steigt.

Aufgrund dieser Rahmenbedingungen ergibt sich die Notwendigkeit, trotz wachsender Arbeitsverdichtung Raum für regelmäßige Reflexion und Austausch von expliziten und impliziten Wissen im Arbeitsalltag zu ermöglichen.



Folgende Maßnahmen können dies ermöglichen:

1. eine **IT-Plattform**, auf der relevantes Fachwissen benutzerfreundlich und aktuell gehalten wird. Viele Unternehmen nutzen Websites sowohl für die interne Vermarktung ihrer HR Dienstleitungen aber auch als Wissensdatenbank für die HR Community. Akzeptanz findet eine solche Seite, wenn sie nicht nur aktuell ist, sondern auch eine gute Suchfunktion und einen interaktiven Bereich hat, der nach klaren Regeln funktioniert und „gewartet“ wird. Kleinere Unternehmen nutzen gerne Wikis als Plattform als verbindlichen Auskunftsort, wo auch all die Beschlüsse in Detailfragen hinterlegt sind. Dies gibt allen Beteiligten Sicherheit in der täglichen Arbeit.

2. Eine **Kommunikationskultur**, in der das Teilen von Wissen über eine interne Social Media Plattform und/oder in jedem Teammeeting selbstverständlich ist. Dies setzt jedoch voraus, dass das Teilen von Wissen Bestandteil der Unternehmenskultur und in jeder Zielvereinbarung verankert ist. Nur wenn sich das Teilen von Wissen für jeden einzelnen lohnt, weil es im Unternehmen anerkannt und deren Wert geschätzt wird, ist Selbstverständlichkeit möglich.
3. eine **Willkommenskultur** für neue HR-Mitarbeiter/innen, die nicht nur mit Einarbeitungsschecklisten und umfangreichen Dokumenten versorgt werden. Im HR Bereich werden oft umfangreiche Welcome-Packages für neue Mitarbeiter konzipiert und implementiert. Dabei wird jedoch oft ein wesentlicher Aspekt der Kommunikation, z.B. der Transfer kultureller, unternehmensinterner und stellenspezifischer Besonderheiten außer Acht gelassen.
4. einen moderierten **Wissenstransfer** bei jedem Stellenwechsel. Aufgrund der Vielfalt an Themen und der hohen Kundenindividualität ergibt sich - um wieder beim Beispiel des Personalreferenten zu bleiben - ein komplexes Aufgabengebiet mit vielen Erfahrungswerten. Um diese für den Nachfolger/in nutzbar zu machen, hat sich ein extern moderierter Wissenstransferprozess in der Praxis bewährt.
5. einheitliche **Ablagestrukturen** für relevante Dokumente mit einem Owner, der regelmäßig für Ordnung und Aktualität sorgt. Oft scheidet die Nutzung effizienter Ablagestrukturen an der weiteren Pflege, die häufig als lästiges Übel statt Mittel zum Zweck der Wissenssicherung gesehen wird. Es gibt jedoch in jedem Unternehmensbereich Mitarbeiter, zu deren Talent *Strukturiertes Denken und Handeln* zählt. Wenn man diese Talente als „Gärtner“ gewinnt und verbindliche Spielregeln für die Arbeit mit den internen Ablagestrukturen vereinbart, ist die erfolgreiche Nutzung gesichert. Auch die Aufteilung von Themenbereichen an unterschiedliche „Owner“ hat sich bewährt.

Wenn es dem HR Bereich gelingt, im Bereich Wissensmanagement eine Vorreiter-Rolle einzunehmen, kann es gelingen, sich auch als Wissensmanager und Promoter für dieses wichtige Thema im eigenen Unternehmen zu positionieren.