
Michèle Schärer: Kennzahlen im Wissensmanagement. Theoretische Grundlagen – Experteninterviews. Oktober 2005.

In den letzten Jahren fand ein stetiger Umbruch von einer Informations- in eine Wissens- und Dienstleistungsgesellschaft statt. In diesem Wissenszeitalter wird deshalb für Unternehmen das Management von Wissen immer wichtiger. Wenn es ihnen nicht gelingt, Wissensmanagement effektiv und effizient zu gestalten, riskieren sie, dass ihre Wettbewerbsfähigkeit stark einbüsst. Es ist für die Unternehmen folglich wichtig zu wissen, was ein gutes Wissensmanagement kennzeichnet und Kontrolle darüber zu haben, ob ihr umgesetztes Wissensmanagement auch effizient ist. Inzwischen sind in der Literatur viele verschiedene Ansätze zur Wissensbewertung vorzufinden, doch eine allgemein gültige Messmethode existiert bisher nicht.

Die vorliegende Arbeit setzt an diesem Punkt an. Zum einen wird ein Überblick über die verschiedenen Messmethoden für die Ressource Wissen gegeben. Basierend auf dem Literaturstudium hat die Autorin versucht, mögliche Indikatoren im Wissensmanagement in einem Kennzahlensystem zusammenzustellen. Dieses Kennzahlensystem wurde branchenunabhängig erstellt und soll somit einen Vergleich der darin erfassten Kennziffern zwischen verschiedenen Unternehmen ermöglichen. Die Validität der aufgestellten Kennzahlen wurde anhand von Experteninterviews beurteilt. Ein Schlusswort rundet die Arbeit schliesslich ab.