

Web 2.0 im Wissensmanagement von Non-Profit - Organisationen nutzen

Web 2.0 Tools sind besonders für den Einsatz zum Wissensmanagement mit Ehrenamtlichen in Non-Profit-Organisationen (NPOs) geeignet, denn sowohl in NPOs als auch beim Web 2.0 spielt Freiwilligkeit eine zentrale Rolle. Allerdings müssen die Rahmenbedingungen stimmen.

Non-Profit-Organisationen und Web 2.0

NPOs verfolgen gemeinnützige Ziele und erfüllen wichtige gesellschaftliche Funktionen. Sie müssen genau wie profitorientierte Organisationen effizient arbeiten und sich konstant weiter entwickeln. Das Wissen und der Erfahrungsschatz der Mitarbeitenden ist wie in profitorientierten Organisationen ein zentrale Ressource und der Austausch dieses Wissens für den Erfolg einer NPO häufig entscheidend. Anders als bei profitorientierten Organisationen sind aber ein Großteil der Mitarbeitenden Ehrenamtliche, ohne die NPOs ihre Ziele kaum erreichen würden. Wissensaustausch muss also freiwillig und zusätzlich zum bereits bestehenden Engagement stattfinden. NPOs stehen dabei keine oder nur begrenzte externe Anreizmöglichkeiten zur Verfügung, ihre Ehrenamtlichen zum Wissensaustausch zu motivieren.

Bei Web 2.0 Technologien steht Freiwilligkeit ebenfalls im Vordergrund. Sie ermöglichen Konsumenten, gleichzeitig Produzenten zu sein und nicht nur zu lernen, sondern auch Wissen weiterzugeben und zu -entwickeln. Nutzer(innen) entscheiden dabei selbst, wann und wie sie welches Wissen in welchem Ausmaß und auf welche Weise anderen zur Verfügung stellen. Auf den ersten Blick erscheint dieses offene, freie Tools für engagierte Freiwillige zum Wissensmanagement in NPOs also optimal. Es ist gut vollstellbar, dass Ehrenamtliche mit Begeisterung kreativ Web 2.0 Technologien nutzen, um ihr Wissen zu teilen. Bei aller Freiwilligkeit kann es aber auch sein, dass keine(r) der Ehrenamtlichen sich zusätzlich noch im Wissensaustausch innerhalb der Organisation engagiert und der Wissensaustausch stagniert. Was sind die Umstände, unter denen sich auch Ehrenamtliche am Wissensaustausch mit Web 2.0 beteiligen?

Gute Umstände sind entscheidend

Die Forschung hat gezeigt, dass Mitarbeitenden allgemein stärker Wissen austauschen, wenn sie ein starkes Interesse am Thema haben. Wer Spaß an einem Thema hat, beschäftigt sich natürlich mehr damit, diskutiert es gerne und entwickelt neue Ideen. Auch eine hohe Identifikation mit der Organisation führt zu größerer Aktivität beim Wissensaustausch, denn wenn man sich selbst als Teil der Organisation wahrnimmt, liegt einem das Fortkommen der Organisation persönlich am Herzen. NPOs haben in dieser Hinsicht einen großen Vorteil gegenüber profitorientierten Organisationen, denn Ehrenamtliche sind in der Regel stark am Thema interessiert und stark identifiziert mit der Organisation.

Neben Interesse und Identifikation wirkt sich auch ein starkes Vertrauen der Mitarbeitenden untereinander

und sog. „Metawissen“, d.h. dass Mitglieder voneinander wissen, was die anderen wissen und welches Wissen sie brauchen, förderlich auf die aktive Teilnahme am Wissensaustausch aus. Ehrenamtliche Mitarbeitende in NPOs arbeiten aber häufig sehr stark spezialisiert, in kleinen Teams und zu unregelmäßigen Zeiten. Innerhalb der ganzen Organisation und auch zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen sind Vertrauen und Metawissen in NPOs also keine Selbstverständlichkeit.

Rahmenbedingungen verbessern mit:

- Kennenlernen durch Weihnachtsfeiern & Co.
- Leichte Ansprechbarkeit von Haupt- und Ehrenamtlichen durch offene Türen, Mail- und Handykontakt, informelle „Kaffeemaschinen-Gespräche“ und räumliche Nähe der Arbeitsplätze.
- Persönliche Expertise in der NPO durch die Nutzung von Social Networking Tools aufzeigen.

Optimierung der Voraussetzungen

Wer langfristig in seiner NPO Metawissen und Vertrauen fördern möchte, sollte v.a. darauf achten, dass sich die Mitglieder persönlich kennenlernen. Persönliche Bekanntschaften sind der Kitt, der besonders zu Anfang Mitarbeitende an die Organisation und ihre Ziele bindet. Leuten, die man kennt, vertraut man leichter und weiß besser, was sie wissen und brauchen. Weihnachtsfeiern & Co. sind also keine Zeitverschwendung! Informelle Treffen an der Kaffeemaschine, leichte Ansprechbarkeit untereinander und kurze Wege fördern den Aufbau von Metawissen und Vertrauen. Ergänzt werden können persönliche Treffen durch Social Networking Tools, die es den Ehrenamtlichen zusätzlich ermöglichen, ihre Expertise in der Organisation aufzuzeigen.

Wenn in einer NPO Interesse am Thema, eine starke Identifikation, großes Vertrauen und hohes Metawissen zusammen kommen, dann sind Web 2.0 Technologien optimal geeignet, um Wissensmanagement innerhalb von NPOs zu fördern. Sie bieten Freiwilligen offene und kreative Möglichkeit, Wissen auszutauschen und gemeinsam neue Ideen zu entwickeln.

Matschke, C., Moskaliuk, J., & Cress, U. (2012). Knowledge exchange using Web 2.0 technologies in NGOs. *Journal of Knowledge Management*, 16, 159-176.



Dr. Christina Matschke

Schreibt auf wissensdialoge.de zu den Themen Neulinge, Identitätsmanagement und Motivation zum Wissensaustausch.