

3. Treffen der KM4Dev Austria Gruppe

am 16. Februar 2016, 16-18:00h

im Büro von HORIZONT3000

THEMA

„Lernen aus Erfahrungen

*“Dealing with failure is a culture we need to cultivate – otherwise there will be no vision.”
(Titus Mwangi, MFCp – Projektpartner von HORIZONT3000)*

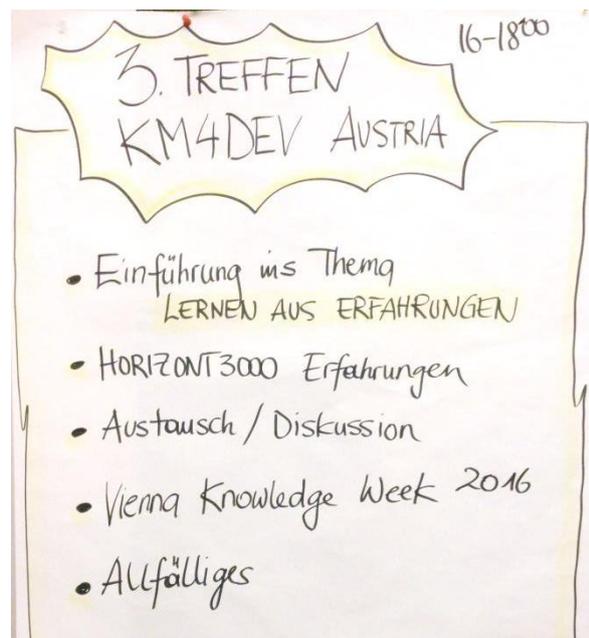
PROGRAMM

- Einführung ins Thema „Lernen aus Erfahrungen“
- HORIZONT3000 Erfahrung: KNOWLYMPICS2015
- Austausch/ Diskussion zum Thema
- Vienna Knowledge Week 2016: Knowledge 4 Development Conference
- Allfälliges aus den Organisationen

TeilnehmerInnen:

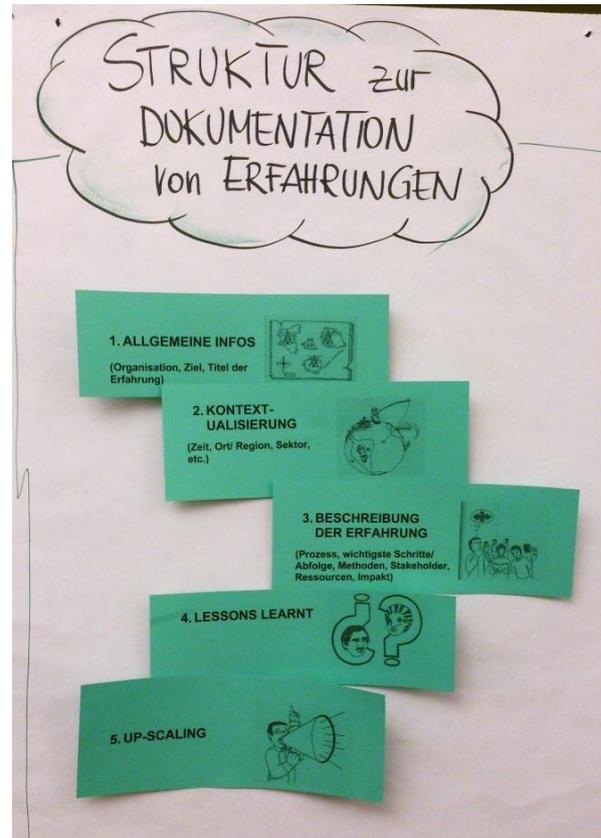
Herout Petra (HORIZONT3000)
Pardo Georg (HORIZONT3000)
Brandner Andreas (KM-A)
Molitor Ruckebauer Josefa (Projektwerkstatt)
Vogel Thomas (HORIZONT3000)
Mychalewicz Edith (ADA)
Schmid Andrea (ADA)
Ebenhöh Klaus (HORIZONT3000)
Kristina Kroyer (HORIZONT3000)

Protokoll: Kristina Kroyer



Einführung ins Thema „Lernen aus Erfahrungen“

Petra Herout



HORIZONT3000 Erfahrung: KNOWLYMPICS 2015

Kristina Kroyer

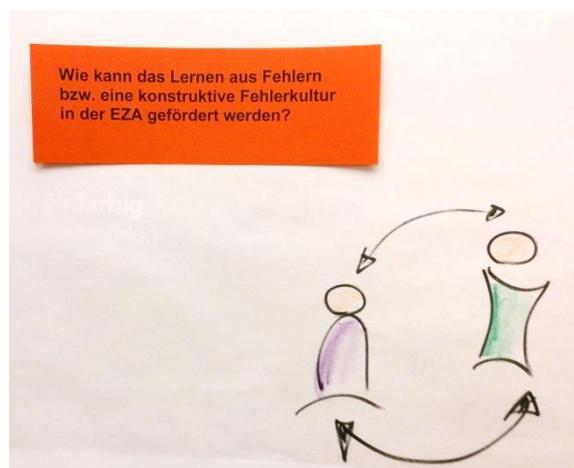
(Siehe Anhang)

Austausch/ Diskussion zum Thema

Wie kann das Lernen aus Fehlern bzw. eine konstruktive Fehlerkultur in der EZA gefördert werden?

Andreas: Wirft die Frage auf, wie Lernen zu einem substantielleren Bestandteil der Projektarbeit gemacht werden kann; Lessons Learned werden oft halbherzig auf Seite xy im Bericht knapp abgehandelt; Upscaling würde auch bedeuten, aus Lessons Learned wiederum Aktivitäten zu entwickeln! → Up-Scaling Plan bzw. Knowledge Transfer- Plan notwendig

Petra: H3 verwendet bei Evaluierungen/Reviews Management Response zum Umgang mit Empfehlungen → sollte eigentlich auch bei Erfahrungslernen passieren



...ad Erfahrungskapitalisierung

Thomas: Ressourcenfaktor: bei welcher Erfahrung gibt es eine Nachfrage und soll daher das Up-Scaling/Sharing gefördert werden. Es zahlt sich nicht aus alles zu übersetzen und jedem zur Verfügung zu stellen wenn keine Nachfrage besteht; Differenzieren notwendig

Andreas: Kritik an „Lessons Learned Dokumenten“ – in vielen Fällen gibt es kein Interesse bzw. werden nicht gelesen → besser kurze & knappe Review: Was wurde wirklich gelernt und mit zukünftigen Aktivitäten verbinden; Portfolio mit Maßnahmen, die man wirklich braucht, produzieren

Thomas: Zu Beginn Versuch möglichst viel zu Dokumentieren und abrufbar aufzubereiten – aber man kann Wissen nicht einfach speichern → führte zu der Entscheidung kurze Dokumente zu produzieren (Experience at a Glance) und wichtig: mit Kontaktinfos zu versehen – wenn ich mich wirklich dafür interessiere, kann ich den Experten kontaktieren; Kontextwissen/ Kontexterfahrung zu übertragen funktioniert nur im direkten Kontakt

Andrea: Leute haben wenig Zeit und wollen wenig lesen; persönlicher Austausch und Darstellungsweise wichtig; oft ist weniger mehr

Petra: Betont, dass nicht nur das Produkt, das geteilt werden kann, sondern vor allem der Prozess dahinter/ Prozess der Aufarbeitung für den Projektpartner produktiv und wichtig sein kann.

...ad Fehlerkultur

Klaus: Kulturelle Aspekte beim Umgang mit Fehlern und Misserfolgen müssen mitgedacht werden; sehr hierarchische vs. horizontale Kommunikationskultur: von Partner zu Partner unterschiedlich

Andreas: Führungspersönlichkeit und Führungsstil zentral um Wissensaustausch und Reflektieren über Fehler/ Missverständnisse zu fördern oder einzuschränken

Andrea: Fehlerkultur wird in den letzten Jahren erst mehr und mehr akzeptiert – obwohl das zentral ist in der EZA! Bis vor kurzem was das Teilen von Fehlererfahrungen jedoch noch nicht üblich

Josefa: Im Umgang mit Fehlern auch die Frage des Zeitpunktes und der Perspektive wichtig, wann ich auf Fehler zurückblicke → denn oft stellen sich Niederlagen rückblickend als große Chancen heraus

Thomas: Gratwanderung – das Ziel darf nicht nur sein eine gute Fehlerkultur zu leben, sondern auch dem Leistungsdruck standzuhalten und entgegenzukommen. Man möchte nicht suggerieren, dass „wir es bei uns“ nicht so genau nehmen mit Misserfolgen... Gleichzeitig können kleine Fehler zu Größeren werden wenn sie kaschiert werden und kein Klima besteht das es den MitarbeiterInnen ermöglicht sie einzugestehen. Daher Gratwanderung zwischen Verständnis zeigen und Klima schaffen, das Ehrlichkeit fördert, einerseits und Leistung aufrechterhalten andererseits.

Thomas: In diesem Zusammenhang Kommunikations- und Diskussionskultur, aber auch andere kulturelle Rahmen wichtig, wie das Anreizsystem: honoriert wird nicht das Finden von Lösungen, sondern das „nicht Auffallen“ – Beamtensystem. Boni oder speziellen Anreize nicht vorgesehen

Georg: Leistungsorientierte Entlohnungssysteme tendieren dazu nur mehr die Leistungen zu honorieren und die Basis zu vernachlässigen – führt zu Konkurrenzkampf zwischen MitarbeiterInnen

Josefa: Gerade bei NGOs ist der Umgang mit Fehlern sehr gut und besser als in leistungsorientierten Bereichen, da dies ein besseres Klima darstellt um Fehler einzugestehen

...ad Teilen von Erfahrungen/ Fehlern

Andreas: Die Frage ist nicht nur, wie ich aus eigenen Fehlern lernen kann, sondern vor allem auch wie ich aus Fehlern von Anderen lernen kann, Frage ob Netzwerke für dieses Lernen lokal vorhanden sind um das auch zu ermöglichen.

Petra: Netzwerke sind vorhanden, aber oft funktionieren diese nicht unbedingt zielgerichtet. H3 Konzept der Communities of Practice möchte dies fördern: Fördergeber sind nicht dabei, geschützter Rahmen für Partnerorganisationen zum Austausch

Andreas: Communities als wichtige Infrastruktur des Fehleraustausches; oft ist es leichter sich mit anderen Organisationen auszutauschen bzw. „über die eigenen Themen“ des konkreten Arbeitsbereiches zu reden als mit Chef oder Kollegen anderer Bereiche/Abteilungen

Klaus: vor Ort Meetings, Treffen und Veranstaltungen als guter Weg um Erfahrungsaustausch lokal anzuregen – face-to-face Austausch

Andrea: Fördern dieser Austauschräume notwendig: Zeit und Ressourcen Verfügung stellen! Verweis auf ADA Rahmen

Thomas: Neben materiellem Rahmen (Zeit und Ressourcen) auch bestimmte Kultur notwendig: Kultur des Austausches und des Vertrauens; Furcht vor Sanktionen runtersetzen → z.B. ein guter Zeitpunkt um mit PP über Misserfolge oder Kritik zu sprechen ist unmittelbar nach einer Förderbewilligung – bzw. langjährige ehemalige Partner, die nicht befürchten müssen, dass Gesagtes einen Nachteil hat

...ad Follow-Up/ Messung

Petra: Welche Art von Rückmeldung brauchen wir von den Communities of Practice und Austauschtreffen im Rahmen unseres Wissensmanagement? Auch bzgl „Knowledge Transfer Plan“

Andreas: Ansatz, dass man wissen will, wie diese Foren genutzt werden ja, aber aufpassen nicht ins Micro-Management abzugleiten, wo alles bis ins letzte Detail geprüft und nachgewiesen werden müsste → gerade bei Wissen ist dies besonders schwierig; daher bewusst Grenzen des Messens und Evaluierens setzen. Feedbacks und ein paar Testimonials einholen, aber Grenzen setzen

Thomas: Frage nach großen Playern der Privatwirtschaft – wie messen diese den Mehrwert des Wissensmanagement?

Andreas: mittels des Akquirierungsprozesses: Wer braucht welche Wissensressourcen um erfolgreicher zu sein → ein Erfolg/ ein Projekt mehr bedeutet einen hohen Gewinn, mit dem Wissensmanagement Aktivitäten automatisch gedeckt werden; am Ende wird gefragt, was zum Erfolg geholfen hat; Erhebung ob mit Wissensmanagement erfolgreicher oder nicht

Petra: H3 Ansatz – Befragungen, ob spezifische Trainings / Austauschräume der Organisation etwas gebracht haben. Aber größere Herausforderung: Aussagen treffen zu können wie sich WiMa Aktivitäten in der Zielbevölkerung der teilnehmenden Partnerorganisationen auswirken – kann nicht oder nur schwer gemonitored werden

Andrea: unmöglich, Versuch würde einer Wirkungsstudie gleichkommen – WiMa muss als Methode verstanden werden, die zusammen mit anderen Methoden zur Zielerreichung eingesetzt wird

Georg: Anderes Beispiel aus Uganda - Austausch zwischen Krankenhäusern zur technischen Umsetzungen ähnlicher Sanitation- und Hygienelösungen; jedoch keine Dokumentation bekommen. Wäre interessant gewesen um zu erheben, was die Krankenhäuser mitgenommen haben bzgl. Maintenance, etc. also wie sich Wissensmanagementaktivität auf Partner auswirkt

Petra: Wirkungsbezug könnte in diesem Bereich einfacher hergestellt werden, doch sind nicht in alle Bereiche so standardisierte Prozesse anzutreffen wie bei Krankenhäusern; Bsp. Bereich Menschenrechte.

Andreas: Zentrale Fragen die sich TeilnehmerInnen fragen können: Habe ich das nötige Wissen um erfolgreich arbeiten zu können; Inwiefern hat mir die Teilnahme an Veranstaltung xy geholfen,...

Andreas: Verweis zu KM Ressource Matrix → Referenzgröße um Erfahrungen/Wissen hinein zu transferieren als große Hilfestellung – Verschmelzen von Wissens- und Prozessmanagement

Thomas: Gratwanderung – H3 im Moment in einer Situation wo Prozesse konkretisiert werden müssen, aber es gab auch Phasen wo Prozesse „zu detailliert“ dargestellt war → Dokumente müssen aktualisiert werden; falls dies nicht passiert, liest sie auch keiner mehr

Andreas: das richtige Maß vonnöten → in ihrem Referat sehr gut organisiert; benötigt Zeit aber zahlt sich aus

Vienna Knowledge Week, 10.-14. October 2016

Andreas Brandner

- 10.-11.: International Conference for KM
- 12.-13.: Knowledge City World Summit
- 14.: Knowledge 4 Development: Knowledge4 Development Agenda
- 15.: Eventuell: Jahrestag der globalen KM4Dev Community (www.km4dev.org) – Anfrage wie Jahrestreffen gewünscht ist (Petra)

Anmerkungen:

- KM4Dev Community: Raum für informellen Austausch wichtig
- KM4Dev Community: keine Eigenmittel; Finanzierungsschienen?
- Knowledge City Award – afrikanische Städte: weder Gewinner – noch Bewerber; Anregen, dass eigener Award für afrikanische Städte/ Städte des Südens vergeben werden könnte
- Einbindung ADA: Ansprechperson Erwin Künzi

Allfälliges

Planung nächstes Treffen:

- Anfrage wer das nächste Treffen hosten möchte und aktualisierte Liste potentieller Themen wird gemeinsam mit Protokoll ausgeschickt (Möglicher Schwerpunkt: Vorbereitung der KM Week)
- Zeitpunkt: Juni, Uhrzeit sollte auf Vormittag verschoben werden, da elternfreundlicher - Veranstalter schickt doodle mit Terminvorschlägen aus