

7.5.3 Managementinstrument: Lessons Learned

Bei den *Lessons Learned* geht es darum, Erfahrungen über einen bestimmten Gegenstand zu sammeln und auszutauschen. Ziel ist es, die Einzelerfahrungen zu fundierten Erkenntnissen für die Organisation zu verdichten. Häufig wird dieses Instrument nach Abschluss von Projekten eingesetzt. Gegenstände der Lessons Learned können aber auch Seminarinhalte oder -abläufe, Fallverläufe, Beratungsprozesse, Veranstaltungen oder andere wiederkehrende Arbeitsprozesse sein.

Fragenkatalog der Lessons Learned:

- Was lief besonders gut?
- Was habe ich/haben wir konkret gemacht, dass es besonders gut lief?
- Welche (Zwischen-)Ziele wollte ich/wollten wir erreichen?
- Was habe ich/haben wir tatsächlich erreicht? Was hat dazu beigetragen?
- Was lief nicht gut, und warum lief es nicht gut, bzw. was hat zum Scheitern beigetragen?
- Was hätte ich/hätten wir tun müssen, damit es besser gelaufen wäre?
- Was muss ich/müssen wir in Zukunft beachten?
- Woran sollte auf jeden Fall weiterhin festgehalten werden?
- Woran haben unsere Kundinnen und Kunden gemerkt, dass es gut gelaufen ist?
- Woran haben unsere Kundinnen und Kunden gemerkt, dass es nicht gut gelaufen ist?
- Was ist meine/unsere Lernerfahrung zusammengefasst in einem Satz?
- Für wen ist dieses Wissen in der Organisation noch relevant?

Um ein möglichst differenziertes Bild über den Reflexionsgegenstand zu erarbeiten, sodass eine facettenreiche und aussagekräftige Auswertung erfolgen kann, hat es sich bewährt, zunächst jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter den Fragenkatalog einzeln beantworten zu lassen und erst dann die jeweiligen Antworten gemeinsam zu diskutieren. Die Diskussion sollte durch eine Moderatorin oder einen Moderator und durch Visualisierung an einer Pinnwand unterstützt werden. Das Endergebnis kann in Form einer gemeinsamen Beantwortung des Fragebogens zusammengetragen oder in anderer expliziter Form allen interessierten Mitarbeitenden zugänglich gemacht werden.