

WBT-Skizze von Team H: KnowledgeSolvent AG

Datum: 22.11.2008

Teammitglieder:

Sandra Dezort,
Andreas Herder,
Grigorij Hmelnickij,
Michael Ksoll

WBT-Name: *Wissenslandkarten: Ein Instrument des Wissensmanagements*

Lernziele: *Inhaltliche Lernziele, Medienkompetenzen, ...*

- Was ist Wissen ? Welche Wissensarten gibt es ?
- Was versteht man unter Wissensmanagement ?
- Welche Kernprozesse existieren bezüglich des Wissensmanagements
- Wie wird Wissen transferiert ?
- Was versteht man unter Wissensmanagementstrategien ?
- Anhand welcher Kriterien wählt ein Unternehmen eine entsprechende Wissensmanagementstrategie ?
- Was sind Wissenslandkarten ?
- Welche Arten, Formen von Wissenslandkarten werden unterschieden ?
- Anhand welcher Kriterien implementiert man Wissenslandkarten in eine Unternehmenslandschaft ?
- Was sind Vor- und Nachteile von Wissenslandkarten ?

Zentrale Begriffe: *Begriffe, die innerhalb des WBT definiert oder im Glossar erläutert werden*

- Wissen
- Wissensmanagement
- Wissensmanagementstrategien
 - Personifizierung
 - Kodifizierung
- Wissenslandkarten
 - Wissensträgerkarten (knowledge source maps)
 - Wissensbestandskarten (knowledge asset maps)
 - Wissensstrukturkarten (knowledge structure maps),
 - Wissensanwendungskarten (knowledge application maps),
 - Wissensentwicklungskarten (knowledge development maps)

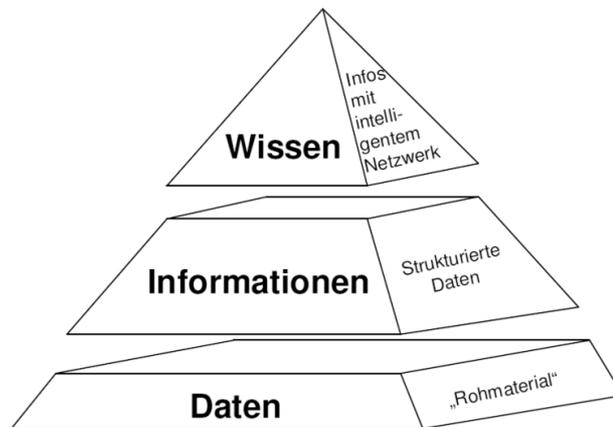
Didaktische Alternativen

Wie sollen die Inhalte vermittelt werden?

- Als Einstieg in das Lernmodul soll ein Negativbeispiel dienen, welches sich als roter Faden durch das Lernmodul zieht und von Kapitel zu Kapitel „aufgelöst“ wird (evtl. in Verbindung mit einem Maskottchen)
- Wissensarten, Bausteine des Wissensmanagements, Wissensmanagementstrategien und die unterschiedlichen Formen von Wissenslandkarten sollen durch teilweise interaktive Grafiken und Animationen dargestellt werden.
- Zur Förderung des allgemeinen Verständnisses werden grundlegende Bausteine des WBT's zusätzlich mit Audiokommentaren versehen.
- ...

Inhalte / Abbildungen / Animationen / Videos

- **Wissen**
Als Einstieg in das WBT soll zunächst grundsätzlich vermittelt werden, was man unter dem Begriff Wissen versteht und welche unterschiedlichen Wissensarten existieren.

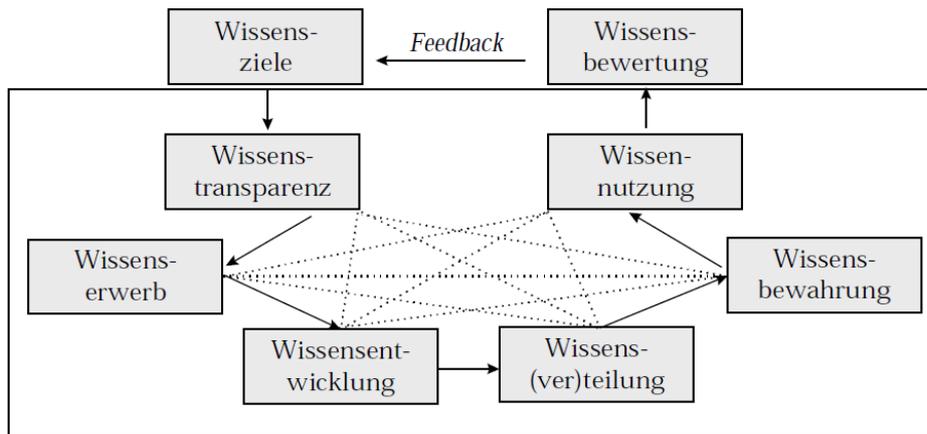


| Wissen ist ... | Individuell | Kollektiv |
|---|--|--|
| Explizit Zeitlich stabil, speicherfähig | Persönliche Unterlagen, Fachkenntnisse | Verfahrensanweisungen Organisationsdokumentation Prozessbeschreibungen Daten, Dokumente |
| Implizit schwer kommunizierbar, aktions-, personen- gebunden | Persönliche Erfahrung, Intuition, Abstraktions- vermögen | Gemeinsame Handlungsroutinen, Traditionelle Werte |

- **Wissensmanagement**

In einem nächsten Schritt soll explizit auf das Thema Wissensmanagement eingegangen werden. Es wird gezeigt, was man unter dem Begriff „Wissensmanagement“ versteht (Definition), welche Ziele es verfolgt und welche Kernprozesse das Wissensmanagement beinhaltet. Die Kernprozesse sollen dabei anhand des „Bausteinmodells des Wissensmanagements“ (nach Probst) verdeutlicht werden. Das „Bausteinmodell“ zielt darauf ab, Unternehmen eine Art Handlungsanleitung zur besseren Beschreibung und einem besseren Verständnis von Wissensproblemen innerhalb ihrer Organisation anzubieten. Innerhalb des WBT's werden die einzelnen Bausteine unter der Zuhilfenahme einer interaktiven Animation erläutert.

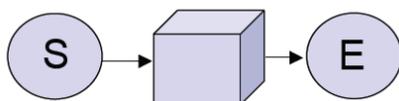
Bausteine des Wissensmanagements



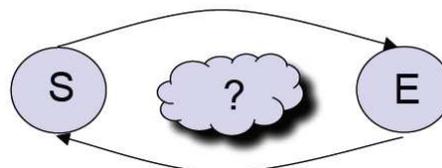
- **Transfer von Wissen**

Als Überleitung zwischen Wissensmanagement und den Wissensmanagementstrategien, soll im Weiteren auf den Punkt „Transfer von Wissen“ eingegangen werden. Hierfür wird einerseits das „technokratische“ Paketmodell betrachtet, welches Wissen als Input in einen Prozess versteht, das sowohl objektivierbar als auch kodifizierbar ist (Management **von** Wissen → Kodifizierung). Andererseits wird das „sozialorientierte“ Interaktionsmodell betrachtet, welches besagt, dass Wissen innerhalb eines Kommunikations- und Interaktionsprozesses entsteht und somit nicht objektivierbar ist (Management **für** Wissen → Personifizierung).

„technokratisches“ Paketmodell

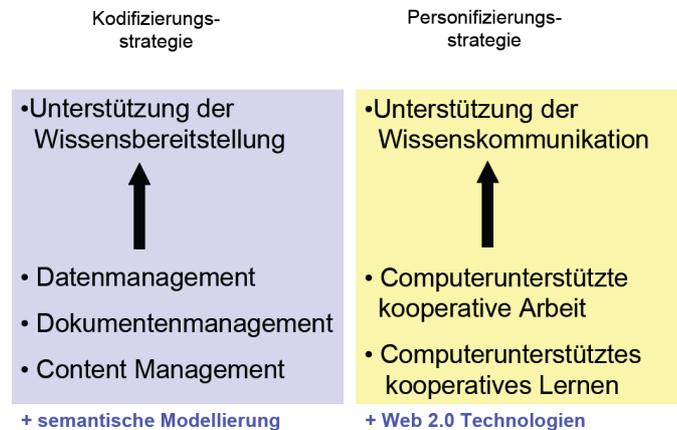


„sozialorientiertes“ Interaktionsmodell



- **Wissensmanagementstrategien**

Zunächst erfolgt eine eher allgemein gehaltene Einordnung der Wissensmanagementstrategien als Informationsinfrastruktur des Wissensmanagements unter der Zuhilfenahme von Beispielen zu den Themen „Web 2.0“ und „semantische Modellierung“.



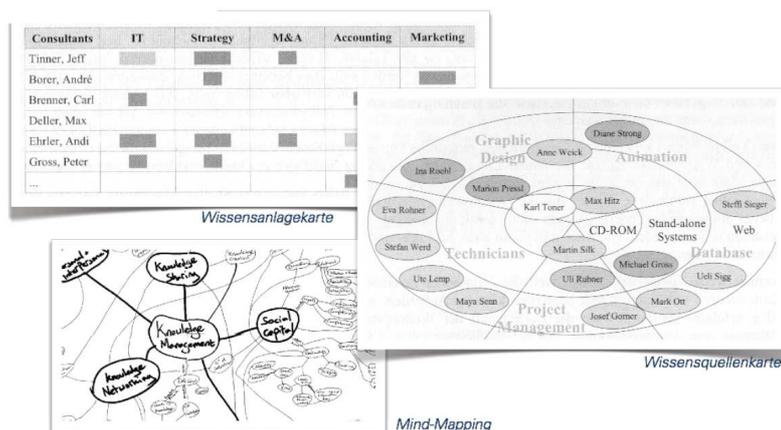
Das WBT bietet daraufhin die Möglichkeit an, die beiden Wissensmanagementstrategien Personalisierung und Kodifizierung detaillierter kennenzulernen. Neben Definition, sowie Vor- und Nachteile der jeweiligen Strategie, sollen Praxisnahe Beispiele das genaue Verständnis fördern. Abschließend soll verdeutlicht werden, anhand welcher Kriterien ein Unternehmen herausfinden kann, welche Strategie (nach der 80-20 Regel) in der jeweiligen heterogenen Unternehmenslandschaft dominieren sollte.

- **Wissenslandkarten**

Im letzten inhaltlichen Hauptkapitel des WBT's sollen die Wissenslandkarten dargestellt werden. Nach einer einführenden Definition, wird auf die fünf unterschiedlichen Arten von Wissenslandkarten eingegangen.

1. Wissensträgerkarten (knowledge source maps)
2. Wissensbestandskarten (knowledge asset maps)
3. Wissensstrukturkarten (knowledge structure maps)
4. Wissensanwendungskarten (knowledge application maps)
5. Wissensentwicklungskarten (knowledge development maps)

Diese werden jeweils definiert, es werden die damit verfolgten Ziele aufgezeigt, sowie beispielhaft unterschiedliche Formen verdeutlicht.



Abschließend wird anhand eines 5-Phasen-Modells der Ablauf der Implementierung von Wissenslandkarten in eine entsprechende Unternehmenslandschaft aufgezeigt, sowie eine finale Bewertung von Wissenslandkarten als Instrument des betrieblichen Wissensmanagements anhand von Vor- und Nachteilen geleistet.

Glossarbegriffe / Definitionen

Wissen

Wissen ist „die Gesamtheit der Erfahrungen, Kenntnisse und Fähigkeiten, die Personen zum Lösen von Problemen einsetzen“ (*Probst/ Raub/ Romhart 1998*)

Wissen ist das „Ergebnis eines Erkenntnisprozesses, in dem subjektive und objektive Fakten, sowie Schlussfolgerungen zu Überzeugungen über Ereignisse, Gegenstände und Beziehungen zwischen Gegenständen verarbeitet werden.“ (!?)

Wissensmanagement

Wissensmanagement heißt, die in der Organisation vorhandenen Informationen und Daten, das Wissen sowie die diversen externen Informationsquellen unter Ausnutzung der Informationstechnik mit einem offenen und effizienten Kommunikationsverhalten zu verknüpfen und dadurch Nutzen im Sinne der Zielsetzung des Unternehmens oder der Organisation zu schaffen. (!?)

Wissensmanagement umfasst alle möglichen human- und technikorientierten Interventionen und Maßnahmenpakete, um die Wissensproduktion, -reproduktion, -distribution, -verwertung und -logistik in einem Unternehmen optimieren zu können. Hauptaugenmerk muß auf der Mobilisierung der individuellen und kollektiven Wissensbestände bzw. auf den Lernprozessen zur Veränderung und Verbesserung der Wissenspotentiale liegen. (*Schüppel, J.: Wissensmanagement: organisatorisches Lernen im Spannungsfeld von Wissens- und Lernbarrieren. Gabler, Wiesbaden 1996.*)

Wissensmanagement meint die Gesamtheit organisationaler Strategien zur Schaffung einer "intelligenten" Organisation. Mit Blick auf die Personen geht es um das organisationsweite Niveau der Kompetenzen, Ausbildung und Lernfähigkeit der Mitglieder; bezüglich der Organisation um die Schaffung, Nutzung und Entwicklung der kollektiven Intelligenz und Gemeinschaftssinns; hinsichtlich der technologischen Infrastruktur um die Schaffung und effiziente Nutzung der zur Organisation passenden Kommunikations- und Informationsinfrastruktur. (*Willke, Helmut: Systemisches Wissensmanagement. Stuttgart: Lucius & Lucius, 1998.*)

Personifizierung:

Bei der Personalisierung verbleibt das Wissen im Besitz der einzelnen, die untereinander aber in regem Austausch stehen. In Firmen bleibt das Wissen eng an die Person gebunden, die es erworben hat. Weitergegeben wird es vor allem im persönlichen Gespräch. Der Computer dient hauptsächlich zum Wissensaustausch, nicht zur Speicherung.

Kodifizierung:

Bei der Kodifizierung werden persönliche Sach- und Fachkenntnisse elektronisch erfasst und lassen sich von den Zugriffsberechtigten immer wieder nutzen. Firmen rücken den Computer in den Mittelpunkt, kodifizieren Wissen mit seiner Hilfe und speichern es in Datenbanken. Dort ist es dann für jeden firmenangehörigen Berater leicht zugänglich und kann von ihm genutzt werden.

Wissenslandkarten (knowledge maps)

Als Wissenslandkarte bezeichnet man eine grafische Form der Darstellung von Wissen in Organisationen. Sie dienen vor allem der Identifikation von Wissen in Unternehmen, um Arbeitsabläufe effektiver und effizienter zu gestalten. Bei dieser Methode wird lediglich der Verweis auf das verankerte

Wissen geliefert und nicht das Wissen selbst dort abgelegt. Wissenslandkarten unterscheiden sich hinsichtlich ihrer Bezeichnung, ihrer graphischen Umsetzung und ihres Inhalts.

Wissensträgerkarten (knowledge source maps):

Wissensträgerkarten veranschaulichen welche Wissensart in welcher Ausprägung bei welchen Wissensträgern vorhanden ist. Wissensträger können Personen, aber auch Organisationseinheiten, Projekte usw. sein. Handelt es sich um Personen, kann man sich mit Hilfe von Wissensträgerkarten einen Überblick verschaffen, was von wem in welchem Detaillierungsgrad beherrscht wird. Die zentrale Fragestellung, auf die eine Wissensträgerkarte eine Antwort gibt, lautet „Wer hat welches Wissen?“

Wissensbestandskarten (knowledge asset maps):

Wissensbestandskarten zeigen an, wo und wie bestimmte Wissensbestände gespeichert sind und wie man sie zugänglich machen kann. Sie berücksichtigen den Aggregationszustand des Wissens und geben Auskunft über mögliche Weiterverarbeitungsschritte. Eppler hingegen versteht unter Wissensbestandskarten die quantitative Darstellung von Fähigkeiten, über die Mitarbeiter eines Unternehmens verfügen.

Wissensstrukturkarten (knowledge structure maps):

Wissensstrukturkarten zeigen Zusammenhänge und Abhängigkeiten zwischen Sachverhalten auf. Dabei stehen Beziehungsnetze zwischen den einzelnen Strukturelementen im Mittelpunkt. Demnach geben Wissensstrukturkarten eine Antwort auf die Frage „Welche Wissensgebiete gibt es und wie sind sie strukturiert?“

Wissensanwendungskarten (knowledge application maps):

Wissensanwendungskarten stellen dar, wer, wann welches Wissen benötigt. Somit geben sie Auskunft über Wissensträger und Wissensressourcen und verorten diese innerhalb eines konkreten Prozess- oder Projektschrittes. Oftmals beinhalten diese Wissenslandkarten auch Informationen, wo entsprechendes Wissen in Form von Dokumenten oder Daten abgefragt oder wie Spezialisten kontaktiert werden können.

Wissensentwicklungskarten (knowledge development maps):

Wissensentwicklungskarten zielen auf den Aufbau und die Weiterentwicklung von Wissen, um bestehende Wissenslücken schließen zu können. Demnach bilden sie notwendige Schritte ab, um als Fachkraft, Team oder Organisationseinheit zentrale Kompetenzen zu erweitern. Sie dienen als Grundlage für organisationale Lernprozesse.

Kontrollfragen / Interaktive Tests:

- Um den WBT Nutzer die Möglichkeit zu geben seinen Lernfortschritt zu überprüfen, sollen zwei getrennte Prüfblöcke in das WBT integriert werden, die auf unterschiedliche Testvarianten von Lersus basieren (Richtig / Falsch, Lückentext, Drag and Drop etc.). Der erste Prüfblock wird nach Abschluss der einführenden Kapitel integriert (Themen: Wissen, Wissensmanagement, Wissensmanagementstrategien) und könnte die folgenden Fragen beinhalten:
 - o Welche Wissensmanagementstrategien unterscheiden wir?
 - o Wovon hängt ab, welche Strategie die jeweilige Firma auswählt?
 - o Wo liegen die Vor- und Nachteile des dokumentenbasierten Wissensaustausches?
 - o Wo liegen die Vor- und Nachteile des interpersonellen Wissensaustausches?
 - o Wenn ein Unternehmen beide Strategien parallel benutzen, welche Gefahr läuft es?
 - o Unter welchen Bedingungen können parallel die beiden Strategien erfolgreich benutzt werden?

- Der zweite Prüfblock wird dann am Ende des WBT's integriert und umfasst das Thema Wissenslandkarten. Folgende Fragen könnte der zweite Test beinhalten:
 - o Zu welchem Zweck dienen Wissenslandkarten?
 - o Was visualisiert eine Wissenslandkarte?
 - o Welche Typen von Wissenslandkarten kennen Sie?
 - o Welche Vorteile haben Wissenslandkarten?
 - o Welche Nachteile haben Wissenslandkarten?

Literatur:

- Eppler, M. J. (2001). Making knowledge Visible through Intranet Knowledge Maps: concepts, elements, cases. System Sciences, 2001. Proceedings of the 34th Annual Hawaii International Conference on, CD-ROM, 1—10.
- Ganz, Walter; Hermann, Sibylle (2000): Vom Umgang mit der Zukunftsressource Wissen, in: Bullinger, H.-J.; Hermann, S. (Hg.): Wettbewerbsfaktor Kreativität, Gabler Verlag, Wiesbaden, S. 111 - 133
- Hansen, M. T., Nohria, N. & Tierney, T. (1999). What's Your Strategy for Managing Knowledge?. Harvard Business Review, 77 (2), 106—116.
- Hansen, M. T., Nohria, N. & Tierney, T. (1999). Wie managen Sie das Wissen in Ihrem Unternehmen?. Harvard Business Manager, 21, 85—98.
- Schüppel, J.: Wissensmanagement: organisatorisches Lernen im Spannungsfeld von Wissens- und Lernbarrieren. Gabler, Wiesbaden 1996.
- Willke, Helmut: Systemisches Wissensmanagement. Stuttgart: Lucius & Lucius, 1998.

Linkverzeichnis:

- Probst, G., Romhardt, K., Bausteine des Wissensmanagements - ein praxisorientierter Ansatz, in: Internet <http://www.wu-wien.ac.at/~kaiser/seiw/Probst-Artikel.pdf>