



universität  
wien

## Seminar Wissensmanagement

Wintersemester 2006/07

Prof. Dr. Knut Hinkelmann

**n|w** Fachhochschule Nordwestschweiz  
Hochschule für Wirtschaft



universität  
wien

## Agenda

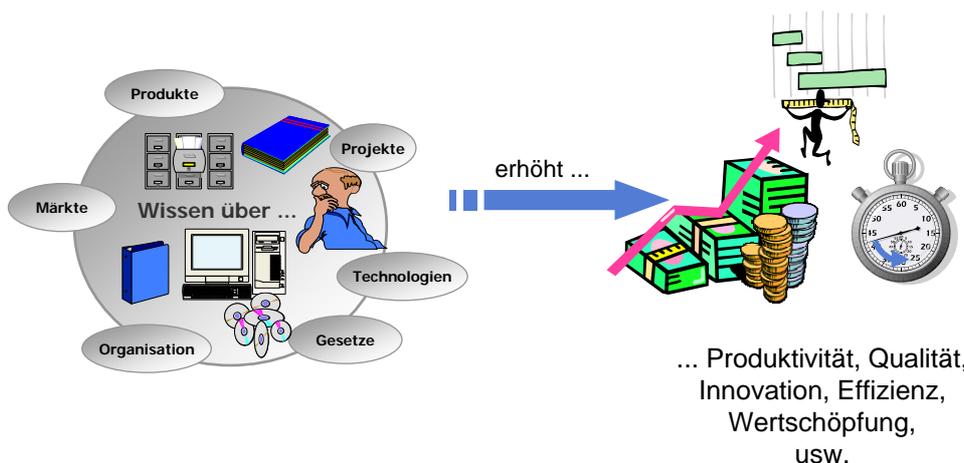
- Zielsetzung
- Einführung Wissensmanagement
- Organisatorisches
- Themenvergabe



## Zielsetzung

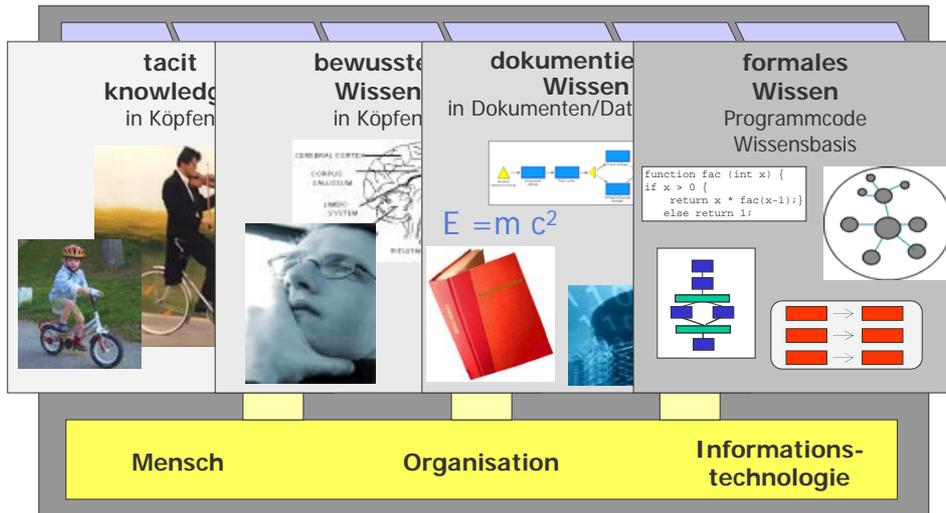
- Aufgabenstellung
  - ◆ mündliche Präsentation: 30-45 Minuten
  - ◆ schriftliche Seminararbeit: ca. 20 Seiten
- Hinweise:
  - ◆ Bearbeitung der Arbeit von je 2 Personen
  - ◆ Seminararbeit und Präsentation in englischer Sprache
- Wissenschaftliche Ausarbeitung:
  - ◆ Das Seminar zielt auf das wissenschaftliche Arbeiten zu einer bestimmten Fragestellung aus dem Bereich Wissensmanagement.
  - ◆ Die Arbeiten sollen sowohl wissenschaftliche Erkenntnisse als auch praktische Implikationen berücksichtigen.
  - ◆ Die Arbeit sollte in den grösseren Kontext des Wissensmanagement eingeordnet werden, z.B. durch Bezug zu
    - Wissensarten: tacit, implizit, explizit, Metawissen
    - Unterstützte Wissensmanagement-Strategie: Personifizierung/Kodifizierung
    - Anwendungskontext: Unterstützung von Geschäftsprozessen, Unternehmenszielen

## Wissensmanagement erhöht den Wissenswert

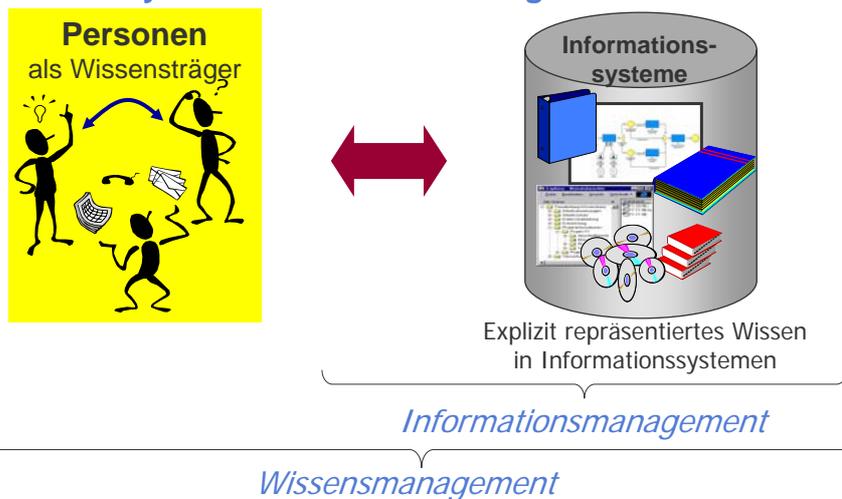


***Wissensmanagement muss dem Unternehmen nutzen!***

## Prozessbasiertes Unternehmensgedächtnis



## Organisationale Wissensbasis: Menschen und Informationssysteme im Wissensmanagement



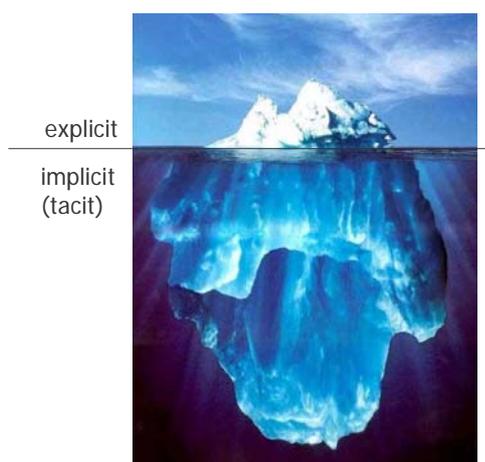
## Explizites Wissen im Organisational Memory



Wir können prinzipiell zwei Arten von **dokumentiertem** Wissen unterscheiden:

- Dokumente, die **im Rahmen der normalen Arbeit angelegt** werden, können wichtiges Wissen enthalten, z.B.
  - ◆ Projektberichte
  - ◆ Gutachten
- **speziell angelegt** für Wissensaustausch
  - ◆ Lessons Learned  
Dokumentation von Erfahrungen zum Zwecke des Wissensaustausch
  - ◆ Best Practices  
Bewährte Standards für Prozesse und Problemlösungen
- Dazu kommt formales (automatisierbares) Wissen in Form von Programmen, wissensbasierten Systemen

## Bewusstes Wissen vs. tacit Knowledge

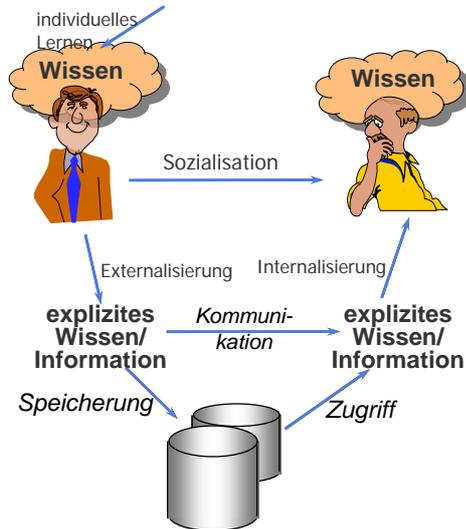


- Tacit knowledge ist ...
  - ... eine spezielle Form des impliziten Wissens
  - ... kann nicht explizit gemacht werden, da es dem Wissens-träger nicht bewusst ist
- Dazu gehören z.B. Fertigkeiten, die langes Üben erfordern
- Wird vermittelt durch Zusammenarbeit und Coaching – nicht durch Kommunikation

„we know more than we can tell“

Polanyi, 1966

## Arten des Wissenstransfers



### Individuelles Lernen, Erwerb

- ◆ Erfahrungen
- ◆ Schulungen
- ...

### Transfer durch ...

#### ... Zusammenarbeit

- ◆ Projektgruppen
- ◆ Coaching
- ...

#### ... Kommunikation

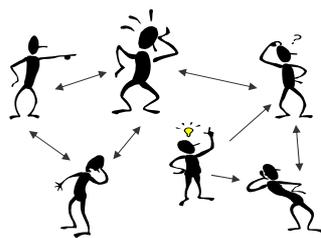
- ◆ persönliche Gespräche
- ◆ Besprechungen, Workshops
- ◆ Telefon, Email
- ...

#### ... gemeinsame Speicher

- ◆ Bücher, Anleitungen
- ◆ Dokumente, Dateien
- ◆ Informationssysteme
- ◆ Intranet
- ...

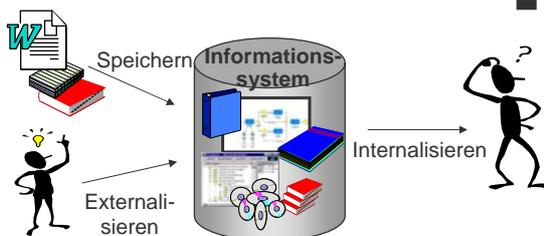
Informationstechnologie unterstützt Kommunikation, Speicherung und Zugriff

## Wissensmanagement-Strategien



### ■ Personifizierung

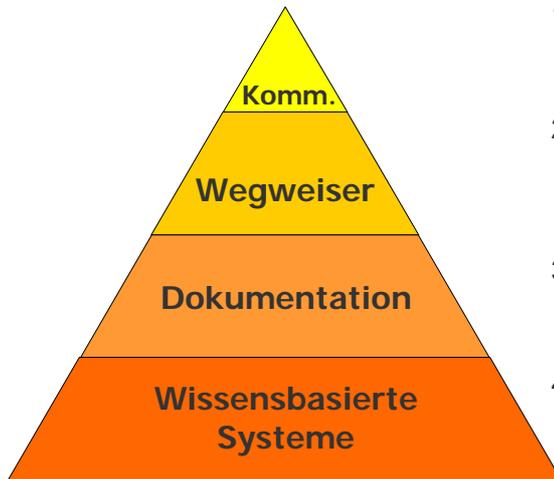
- ◆ Wissen an Personen binden
- ◆ Austausch durch Kommunikation und Sozialisierung



### ■ Kodifizierung

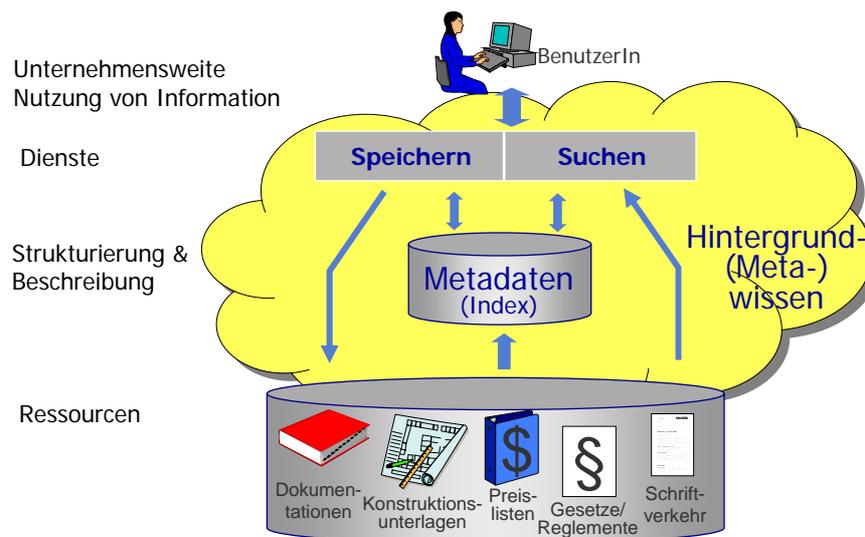
- ◆ Speicherung des Wissens in Informationssystemen
- ◆ Externalisierung von implizitem Wissen

## Grad der IT-Unterstützung: Zunahme von explizitem Wissen



1. Kommunikation  
Wissensaustausch  
(Telefon, Email)
2. Wissenswegweiser  
Verweis auf Wissensquellen und  
Wissensträger  
(Yellow Pages, Verzeichnisse)
3. Dokumentation  
Speicherung expliziten Wissens  
(Content Management)
4. Wissensbasierte Systeme  
Automatische Wissensverarbeitung  
(Programme, Expertensysteme)

## Metadaten und -wissen



## Typen von Metadaten und -wissen

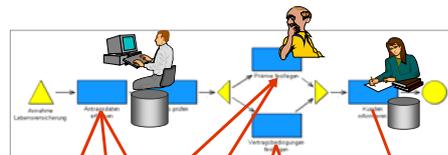
- Textindex
    - ◆ Bedeutungstragende (Schlüssel-)Wörter
  - Strukturierte Metadaten
    - ◆ Attribute und ihre Werte
  - Klassifikationssysteme/Taxonomien
    - ◆ (Hierarchie von) Kategorien
  - Thesaurus
    - ◆ Wörter und ihre Beziehungen
  - Semantische Netze / Ontologien
    - ◆ Konzepte und Beziehungen
  - Wissenskarten
    - ◆ graphische Darstellung von Strukturen
- Metadaten

Metawissen:  
Wissens-  
organisation



## Geschäftsprozessorientiertes Wissensmanagement

**Geschäftsprozessmanagement**



### Prozesswissen

- Wissen *über* Prozesse:
- Ablauf
  - Beteiligte
  - Ressourcen

### Wissensmanagementprozesse

**Wissensmanagement**



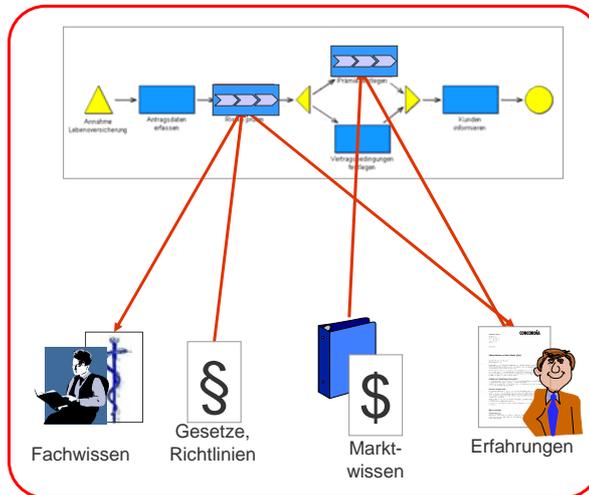
### Funktionswissen

- Wissen *in* Prozessen:
- Kenntnisse
  - Erfahrungen
  - Hintergrundwissen

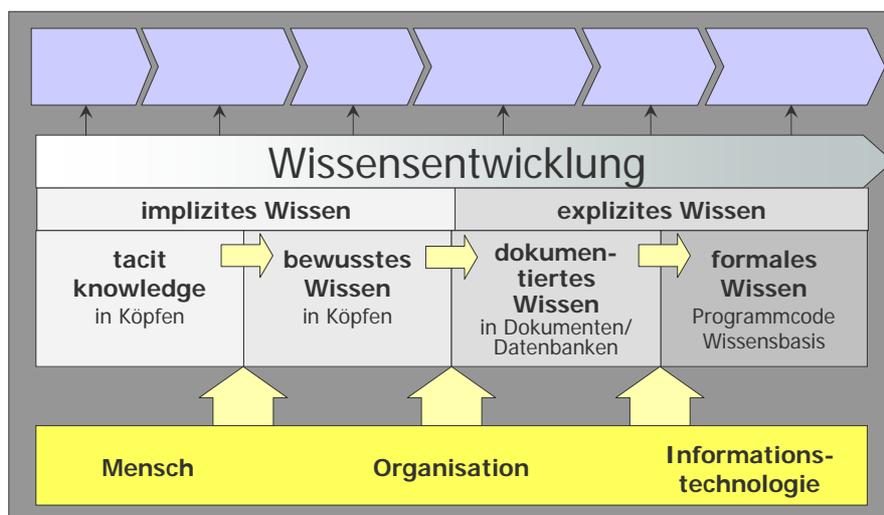


## Integrierte Betrachtung von Prozess- und Funktionswissen

**Unternehmensgedächtnis**  
(Organisational Memory)



## Prozessbasiertes Unternehmensgedächtnis



## Termine und Kommunikation

- Termine:
  - Themenvergabe: 19.10.06
  - Exposee per Email: 27.11.06
  - Zwischenbesprechung: 29.11.06
  - Seminar: 31.1. – 2.2.07  
Präsentationen  
Abgabe Seminararbeiten
  
- Kommunikation
  - ◆ Kommunikation im Wesentlichen via Email
  - ◆ Bitte Email-Adressen angeben
  - ◆ Die Arbeiten sind sowohl in Papierversion als auch elektronisch abzugeben.



## Themenvergabe

- Je Paar ein Wahlzettel
  - ◆ 4 Themen mit Prioritäten 1 bis 4
- Vergabe von Themen soweit möglich
- Auslosung bei Pattsituationen
  
- Für nicht vergebene Themen der ersten Runde:
  - ◆ weitere Wahlrunden
  - ◆ Absprachen zwischen den Betroffenen

