

Abstract

Titel: Ein Strukturierungsvorschlag des Wissens auf SharePoint und ein Konzept zur Wissensteilung für ein Unternehmen

Kurzzusammenfassung: Die Bachelor Arbeit zeigt auf, wie vorhandenes Wissen in einem Unternehmen auf einer Wissensmanagementplattform wie SharePoint strukturiert und geteilt werden kann. Eine Strukturierung des Wissens hilft den Mitarbeitern bei der täglichen Arbeit und soll die Bereitschaft, das Wissen zu teilen, erhöhen. Die Mitarbeiter teilen Wissen auf einer Wissensmanagementplattform nur, wenn es für sie einen Nutzen ergibt. Die Akzeptanz der Wissensmanagementplattform und die intrinsische sowie extrinsische Motivation Wissen zu teilen, soll deswegen durch Massnahmen erhöht werden.

Verfasser/-in: Milan Capljak

Herausgeber/-in: **Lars Henning**

Publikationsformat: BATH
 MATH
 Semesterarbeit
 Forschungsbericht
 Anderes

Veröffentlichung (Jahr): 2017

Sprache: Deutsch

Zitation: Capljak, M. (2017). Ein Strukturierungsvorschlag des Wissens auf SharePoint und ein Konzept zur Wissensteilung für ein Unternehmen. FHS St. Gallen, Hochschule für angewandte Wissenschaften

Schlagwörter (3-5 Tags): SharePoint, Wissensmanagement, Wissensteilung, Wissen, Information

Ausgangslage

Bei der Einführung einer Wissensmanagementplattform wie SharePoint in einem Unternehmen muss das Wissen neu strukturiert werden. Daten werden in das neue System migriert und es bietet sich für das Unternehmen die Chance, dass Wissen im Rahmen der Möglichkeiten des neuen Systems zu ordnen und zu strukturieren. Wissen beinhaltet Produktwissen, Marktwissen und Applikationswissen. Das Applikationswissen beinhaltet Wissen über spezifische Kundenprojekte.

Das in der Bachelor Arbeit untersuchte Unternehmen hatte bereits erste Strukturen auf der Wissensmanagementplattform definiert. So sind sogenannte Arbeitsräume eingeführt worden. In diesen kann Wissen mithilfe von integrierten Funktionen gemanagt werden. Dies umfasst Funktionen wie zum Beispiel ein Forum, eine integrierte Dokumentenablage und eine Office Integration. Die neue Wissensmanagementplattform hat das Ziel, mittels den erwähnten Funktionen, den Wissensaustausch zwischen den Mitarbeitern zu erhöhen.

Nur das Einführen einer neuen Wissensmanagementplattform genügt nicht. Die Mitarbeiter müssen an der Plattform einen Nutzen erkennen. Das Teilen von Wissen auf der Wissensmanagementplattform soll einen Nutzen bringen und den Mitarbeitern die Arbeit erleichtern. Verschieden Massnahmen sollen die Bereitschaft zur Wissensteilung erhöhen.

Ziele

Die vorliegende Bachelor Arbeit hat das Ziel, eine mögliche Wissensstrukturierung auf einer Wissensmanagementplattform aufzuzeigen und ein Konzept zur Wissensteilung zu erstellen.

Der Vorschlag zur Wissensstrukturierung soll das bereits vorhandene Wissen des Unternehmens im Rahmen der Möglichkeiten der Wissensmanagementplattform gliedern. Eine Strukturierung ermöglicht es den Mitarbeitern, das Wissen leichter zu managen. Ausserdem verbessert eine effiziente Strukturierung die Kommunikation der Mitarbeiter nach aussen und nach innen.

Wissensbarrieren hindern das Teilen von Wissen. Diese Wissensbarrieren identifiziert der Verfasser und versucht sie mittels vorgeschlagenen Massnahmen zu mindern, oder zu beseitigen.

Zusammengefasst ergeben sich für die Bachelor Arbeit folgende Ziele:

1. Die Benutzer/innen sind über die User Stories abgeholt und die funktionalen Anforderungen zur Lösung auf der Wissensmanagementplattform erstellt worden.
2. Ein Vorschlag zur Strukturierung des Wissens auf der Wissensmanagementplattform ist erstellt.

3. Die Anforderungen an ein Konzept zur Wissensteilung sind erfasst.
4. Das Konzept zur Wissensteilung ist auf Basis der Anforderungen erstellt und entsprechende Massnahmen sind formuliert

Vorgehen

Die Anforderungen an eine Wissensstrukturierung werden mithilfe eines Workshops und sogenannten User Stories erfasst. User Stories sind in einem ersten Schritt erfasste Anforderungen aus Sicht des Nutzenden. Diese User Stories analysiert der Verfasser und leitet daraus Anforderungen an eine Wissensstrukturierung ab. Aufgrund der Anforderungen wird eine Wissensstrukturierung vorgeschlagen. Das Wissensmanagement beschäftigt sich eindrücklich mit dem Thema Wissensteilung. Um effektive Massnahmen zur Erhöhung der Bereitschaft zur Wissensteilung vorzuschlagen, müssen zuerst Wissensbarrieren identifiziert werden. Diese werden mithilfe von Experteninterviews erkannt und analysiert. Aufbauend auf den Wissensbarrieren werden Anforderungen und Ziele formuliert. Schliesslich formuliert der Verfasser Massnahmen, um diese Ziele zu erreichen.

Erkenntnisse

Das Unternehmen hat bei der Einführung der neuen Wissensmanagementplattform bereits erste Strukturen wie zum Beispiel die Arbeitsräume definiert. Analysen des Verfassers haben ergeben, dass das Wissen nicht klar den Arbeitsräumen zugeordnet wurde. Das Produkt- bzw. Marktwissen ist nicht klar der jeweiligen Struktur zugeordnet worden. Es ist nicht klar, welche Funktion bzw. welcher Arbeitsraum welches Wissen enthält. Der Verfasser kommt zum Schluss, dass das Wissen in den Arbeitsräumen neu definiert werden muss.

Die User Stories erfasst der Verfasser aus dem durchgeführten Workshop mit den Mitarbeitern des Unternehmens. Aus diesen ergeben sich die Anforderungen an eine Wissensstrukturierung. Zwei Arten von Anforderungen sind identifiziert worden:

- Anforderungen, welche bereits auf den vorhandenen Arbeitsräumen angewandt werden können.
- Anforderungen, welche nicht durch vorhandenen Arbeitsräume bzw. Strukturen abgedeckt werden können.

Für beide Arten wird ein Wissensstrukturierungsvorschlag erstellt.

Aus den Experteninterviews ergeben sich Wissensteilungsbarrieren, welche es zu verhindern, oder zu mindern gilt. Als Gründe für eine mangelnde Wissensteilung werden beispielsweise die Angst vor einer Blamage, oder die Unzulänglichkeit des Wissensmanagementsystems genannt. Diese Wissensbarrieren müssen mit Massnahmen gemindert oder

verhindert werden. Primärziel ist es die Nutzenden dazu zu bringen, ihr Wissen zu teilen. Um das Primärziel zu erreichen werden folgende Unterziele definiert:

- Ziel 1: Der Nutzen der Wissensmanagementplattform wird aufgezeigt.
- Ziel 2: Die Technikakzeptanz der Wissensmanagementplattform wird erhöht.
- Ziel 3: Eine Kultur der Wissensteilung wird etabliert.

Schlussfolgerungen

Für den Vorschlag einer Wissensstrukturierung sind bei den Analysen folgende drei Punkte herausgetreten:

- Das Wissen in den bereits vorhandenen Arbeitsräumen ist nicht klar strukturiert.
- Kein Arbeitsraum bildet Innovationsprozesse ab, oder beinhaltet Prozesse zur Ideengenerierung.
- In keinem Arbeitsraum werden Business Cases zu Applikationen behandelt.

Das Wissen wird in den bereits vorhandenen Arbeitsräumen neu strukturiert. Produktwissen, Marktwissen und Applikationswissen wird klar getrennt und jedem Arbeitsraum neu zugewiesen. Zudem ist entsprechendes Wissen in entsprechenden Funktionen gespeichert. Somit beinhaltet beispielsweise die Funktion *Diskussion* bzw. *Forum* nur Wissen, welches in der jeweiligen Funktion nach Meinung des Verfassers Sinn macht.

Es wird ein Innovationsarbeitsraum erstellt. In diesem Arbeitsraum werden Ideen bzw. Innovationen in einem Forum von verschiedenen Anspruchsgruppen diskutiert und weiterentwickelt.

Der zweite neue Arbeitsraum nennt sich Applikationsarbeitsraum. In diesem Arbeitsraum werden Business Cases zu Applikationen in Form eines Templates auf OneNote gespeichert. OneNote ist mit der Wissensmanagementplattform synchronisiert.

Um die Wissensteilung im Unternehmen auf der Wissensmanagementplattform zu erhöhen müssen die in den Erkenntnissen erwähnten Unterziele eins bis drei erfüllt werden. Der Verfasser formuliert pro Unterziel Massnahmen, welche benötigt werden, um das Unterziel zu erreichen. Für das Unterziel eins schlägt der Verfasser die Einführung von zusätzlichen Ferientagen (wenn bestimmte Ziele erreicht wurden), das Einführen eines User des Monats, sowie von Schulungen vor. Ausserdem soll ein Video mit Tipps und Tricks zu Funktionalitäten erstellt werden.

Das Unterziel zwei wird erfüllt, in dem alle Nebensysteme aufgelöst und Schnittstellen implementiert werden. Zudem sollen die Rechte auf Fileebene verteilt werden können. Dies ermöglicht den Nutzern die eigene Verwaltung ihrer Daten und sie müssen nicht mehr länger Angst haben, dass ihre Daten von Drittpersonen gelöscht werden.

Für das Unterziel drei müssen Kommunikationskurse eingeführt werden, in dem die Mitarbeitenden lernen mit Fehler umzugehen und diese offen anzusprechen. Zudem sollen die Mitarbeitenden ermutigt werden, Fragen die alle etwas angehen, im dafür vorgesehenen Forum zu stellen. Die Führungskräfte müssen mit gutem Beispiel voran gehen und die Diskussionen im Forum würdigen.

Wichtigste Literaturquellen

Expertenquellen

Frey-Luxemburger, M. (Hrsg.). (2014). Wissensmanagement - Grundlagen und praktische Anwendung: Eine Einführung in das IT-gestützte Management der Ressource Wissen (2., aktualisierte Aufl.). IT im Unternehmen. Wiesbaden: Springer Vieweg.

Hubner, M. (2013). Intrinsische und extrinsische Motivation. Grin Verlag.

Probst, G. J. B., Raub, S. & Romhardt, K. (1999). Wissen managen: Wie Unternehmen ihre wertvollste Ressource optimal nutzen (3. Aufl.). Frankfurt am Main: Frankfurter Allg. Zeitung für Deutschland.

Rosenstiel, L. von. (2015). Motivation im Betrieb: Mit Fallstudien aus der Praxis (11. Aufl. 2010, Nachdruck 2015). Edition Rosenberger. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.