

Abstract

Titel: Wenn wir wüssten, was wir wissen

Kurzzusammenfassung: Die Masterarbeit beschäftigt sich mit dem Problem, dass Unternehmen aufgrund eines fehlenden Wissensmanagement vorhandenes Wissen nicht ausschöpfend nutzen und ihre Mitarbeiter dadurch wertvolle Arbeitszeit verschwenden. Mit Hilfe der anwendungsorientierten Forschung wird eine praxisbezogene Handlungsempfehlung für ein im Finanzsektor tätiges Unternehmen erarbeitet, welche diesem ermöglicht, ein eigenes Wissensmanagement aufzubauen. Im theoretischen Bezugsrahmen wird das Thema Wissen und Wissensmanagement ausführlich behandelt. Der Praxisteil umfasst neben einem möglichen „Best Practice“ Ansatz auch eine spezifische Handlungsempfehlung, welche unter anderem die generelle Beschreibung des Transformationsprozess zur Wissenskultur, den Ausbau des Intranet zur zentralen Anlaufstelle, Qualitätssicherungsmassnahmen und Ideen für die Einbindung von Web 2.0 Anwendungen beinhaltet.

Verfasser/in: Roland Guillod
Herausgeber/in: Dr. Stefan Odenthal
Veröffentlichung (Jahr): 2012
Zitation: Roland Guillod, 2012, Wenn wir wüssten, was wir wissen.
FHS St.Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften:
Masterarbeit
Schlagworte: Wissensmanagement, Informationsmanagement,
Unternehmenskultur, Qualitätsmanagement

Ausgangslage

Der anhaltende Globalisierungsdruck verlangt von den Unternehmen grosse Flexibilität und Innovationskraft. Gleichzeitig fordert der wachsende Wettbewerb immer kürzere Produkt-Lebenszyklen und erzwingt so den Wandel von einer Industrie- zu einer Wissensgesellschaft. Es werden in diesem Umfeld nur die Unternehmungen längerfristig erfolgreich sein, die kontinuierlich Wissen entwickeln, aktualisieren und sichern. Dabei nimmt das Wissensmanagement, also der effiziente Umgang mit der Ressource Wissen eine entscheidende Rolle ein. Wissensmanagement kann jedoch nur dann erfolgreich eingeführt werden, wenn es von allen Mitarbeitern getragen und mitgelebt wird.

Ziel

Unternehmen müssen sich fragen, wie es ihnen gelingt, längerfristig ein an ihre Bedürfnisse angepasstes Wissensmanagement zu verankern, welches einen effizienten Umgang mit der Ressource Wissen ermöglicht. Da diese Vorhaben nur mit einer entsprechenden Veränderung der Unternehmenskultur gelingen kann, müssen die betroffenen Unternehmen zusätzlich abklären, wie diese Transformation erfolgreich und bleibend vollzogen werden kann. Aufgrund der engen Anbindung des Wissensmanagement an zentrale Themen des Web 2.0 Umfeldes, wie gleichzeitige Beteiligung, freie Zusammenarbeit, Kommunikation, Dokumentation oder Kategorisierung, stellt sich auch die Frage, wie weit derartige Anwendungen in den Wissensmanagement-Prozessen miteinbezogen werden können. Schliesslich braucht es für ein langfristiges Wissensmanagement entsprechende Qualitätssicherungsmassnahmen. Hier muss sich das Unternehmen festlegen, welche in Betracht kommen.

Vorgehen

Da das primäre Ziel eine unternehmensspezifische praxisbezogene Handlungsempfehlung ist, wird als Basis für das wissenschaftliche Vorgehen die anwendungsorientierte Forschung gewählt. Nachdem die praxisrelevanten Probleme anhand einer Ist-Aufnahme erhoben worden sind, werden daraus die Ziele und Forschungsfragen für das geplante Vorhaben abgeleitet. Die für die Bearbeitung der Problemstellung relevanten Theorien identifiziert man anschliessend mit Hilfe einer Literaturanalyse und interpretiert sie entsprechend. Nachdem der relevante Anwendungszusammenhang bestimmt worden ist, werden die Ansatzpunkte für eine praktische Lösung abgeleitet. Auf diese aufbauend erarbeitet man danach eine wissenschaftlich fundierte Handlungsempfehlung für das praktische Vorgehen, wobei zwei grössere empirische Studien als Datenbasis mitverwendet werden. Das in der anwendungsorientierten Forschung auch vorgesehene Überprüfen der erarbeiteten Regeln und Modelle im Praxisumfeld und der Transfer der Ergebnisse mittels Beratung sind ressourcenbedingt nicht Bestandteil dieser Arbeit.

Erkenntnisse

Wissen ist intangibel, kontextabhängig, breitet sich aus und vermehrt sich durch Teilung. Es lässt sich in implizites (engl. Tacit) und explizites Wissen unterteilen, wobei sich nur letzteres dokumentieren und direkt übertragen lässt. Das explizite Wissen stellt nur einen kleinen Bruchteil des vorhandenen Wissens dar. Der weitaus grössere implizite Teil beruht auf subjektiven Einsichten, Intuitionen und Mutmassungen. Ob Wissen in einem Unternehmen genutzt wird, hängt stark davon ab, ob das kulturelle Umfeld vorhanden ist, welches ein Wissensmanagement, bzw. einen systematischen Umgang mit Wissen, ermöglicht. Nur in einer Atmosphäre des Vertrauens und der Wertschätzung sind die Mitarbeiter bereit, ihr Wissen zu teilen. Die Unternehmenskultur muss so geprägt sein, dass persönliches Wissen als wertvoller Baustein zur Wert- und Wettbewerbssteigerung gesehen wird. Das Top-Management muss sich kompromisslos für die Einführung des Wissensmanagements einsetzen und die personellen und finanziellen Ressourcen müssen entsprechend geplant und gesprochen werden. Wissen darf nicht in „Wissensdatenbanken“ verschwinden, sondern muss fortwährend geteilt, kommentiert und verknüpft werden, damit es dem Unternehmen zu Gute kommt. Web 2.0 Anwendungen bieten dazu die ideale Plattform. Sie vernetzen die Mitarbeiter, ermöglichen Kommentar- und Bewertungsfunktionen tragen so zu einer offeneren Unternehmenskultur bei.

Literaturquellen

Bünnagel, W. (2010). *Handbuch zur Einführung einer modernen Wissenswirtschaft, eBook*. München: Rainer Hampp Verlag.

Davenport, T., & Prusak, L. (1999). *Wenn ihr Unternehmen wüsste, was es alles weiss - Das Praxishandbuch zum Wissensmanagement (2. Aufl.), eBook*. Landsberg / Lech: Moderne Industrie.

Richter, A., Stocker, A., & Koch, M. (4 2012). Einführungsstrategien von Corporate Social Software. *HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik Nr. 284, 49. Jahrgang*, S. 97-106.

Sollberger, B. (2011). Wissensmanagement einführen - Die Erfolgsfaktoren. *wissensmanagement 7/11*, S. 30-32.

Staiger, M. (2008). *Wissensmanagement in kleinen und mittelständischen Unternehmen, eBook*. München und Mering: Rainer Hampp Verlag.