

Integration von Wissens- und Lernprozessen in Unternehmensportale: Erfolgsfaktoren der Umsetzung

**E(lectronic)-Learning – Technologiebasiertes Lehren und Lernen
als Teilkonferenz der Multikonferenz Wirtschaftsinformatik 2008**

26. Februar 2008

Christian Zietz, Jon Sprenger, Karsten Sohns, Michael H. Breitner
Institut für Wirtschaftsinformatik
Leibniz Universität Hannover

{zietz, sprenger, sohns, breitner}@iwi.uni-hannover.de

■ Einführung

- **Wissens- und Lernprozesse im Unternehmen**
- **Unternehmensportale als Instrument für die Integration von Wissens- und Lernprozessen**
- **Kritische Erfolgsfaktoren bei der Einführung von Unternehmensportalen**
- **Fazit und Ausblick**

Problemstellung

- Effiziente Verarbeitung von Informationen und Aneignung von prozessrelevantem Wissen zum Zeitpunkt, zu dem dieses gefordert ist
 - ➔ Traditionelle Lernarrangements nur bedingt/ nicht geeignet
- Schulungen und Weiterbildungen führen nur zu einer Verbreiterung der Wissensbasis des einzelnen Individuums
 - ➔ Organisationale Wissensspeicher (Intranet, Unternehmensportal) werden nicht erweitert

Forschungsfragen

- Wie lassen sich Wissens- und Lernprozesse mit Hilfe eines Portals effektiv miteinander verzahnen?
- Welche kritischen Erfolgsfaktoren existieren bei der Einführung und dem Betrieb eines solchen Unternehmensportals zur Unterstützung von Wissens- und Lernprozessen?

Eingesetzte Methoden

- Analyse der Literatur
- Expertenbefragung

- **Einführung**

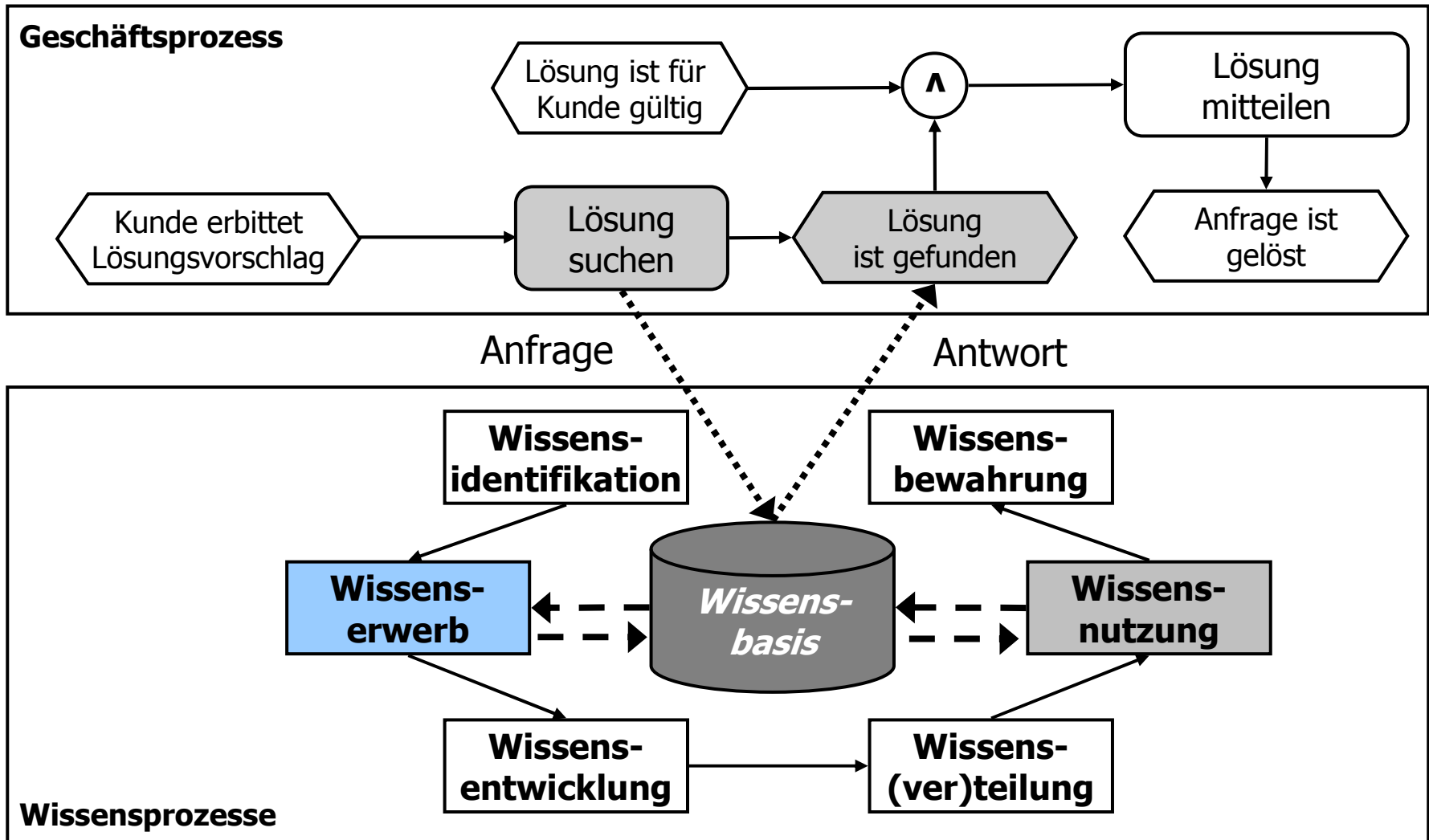
- **Wissens- und Lernprozesse im Unternehmen**

- **Unternehmensportale als Instrument für die Integration von Wissens- und Lernprozessen**

- **Kritische Erfolgsfaktoren bei der Einführung von Unternehmensportalen**

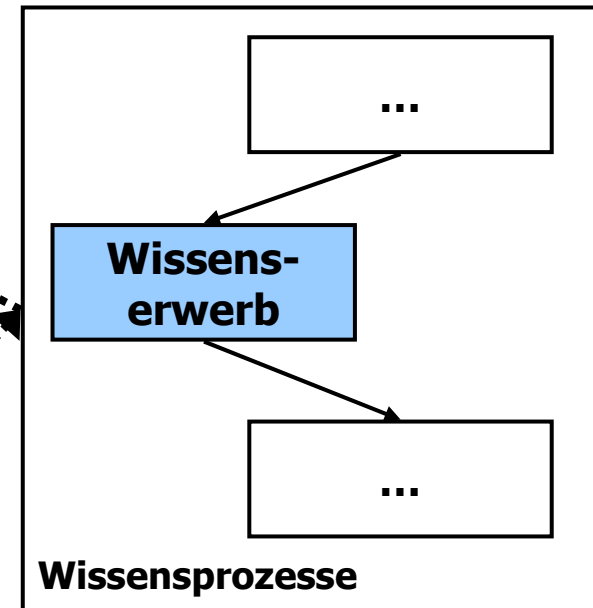
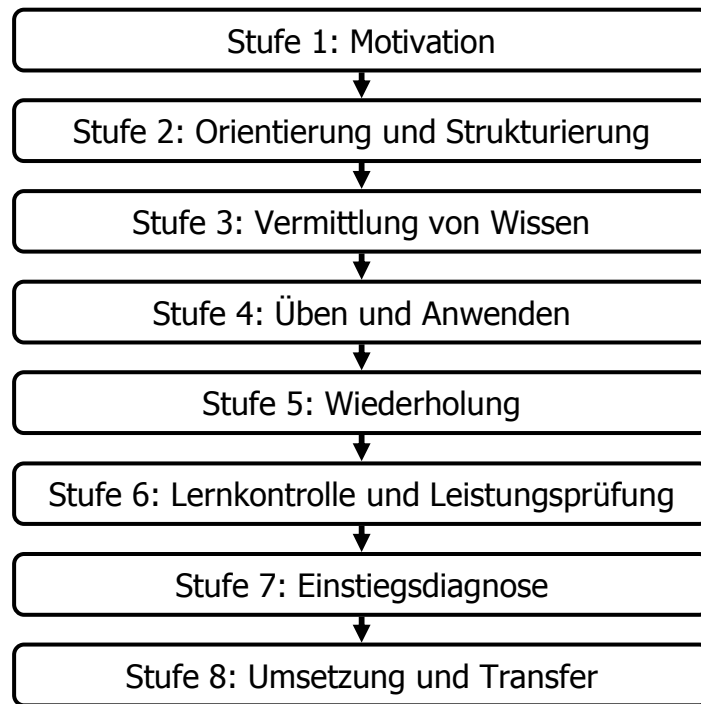
- **Fazit und Ausblick**

Verzahnung von Geschäfts- und Wissensprozessen



Integration von Lern- und Wissensprozessen (traditionell)

Lernprozess (traditionell)



Die individuelle Wissensbasis wird verbreitert, das neu erworbene Wissen wird jedoch nicht explizit gemacht. Die organisationalen Wissensspeicher werden nicht erweitert, weil keine neuen Materialien eingestellt werden.

Quelle: Meier, R. - Praxis E-Learning (2006), S. 92 ff.

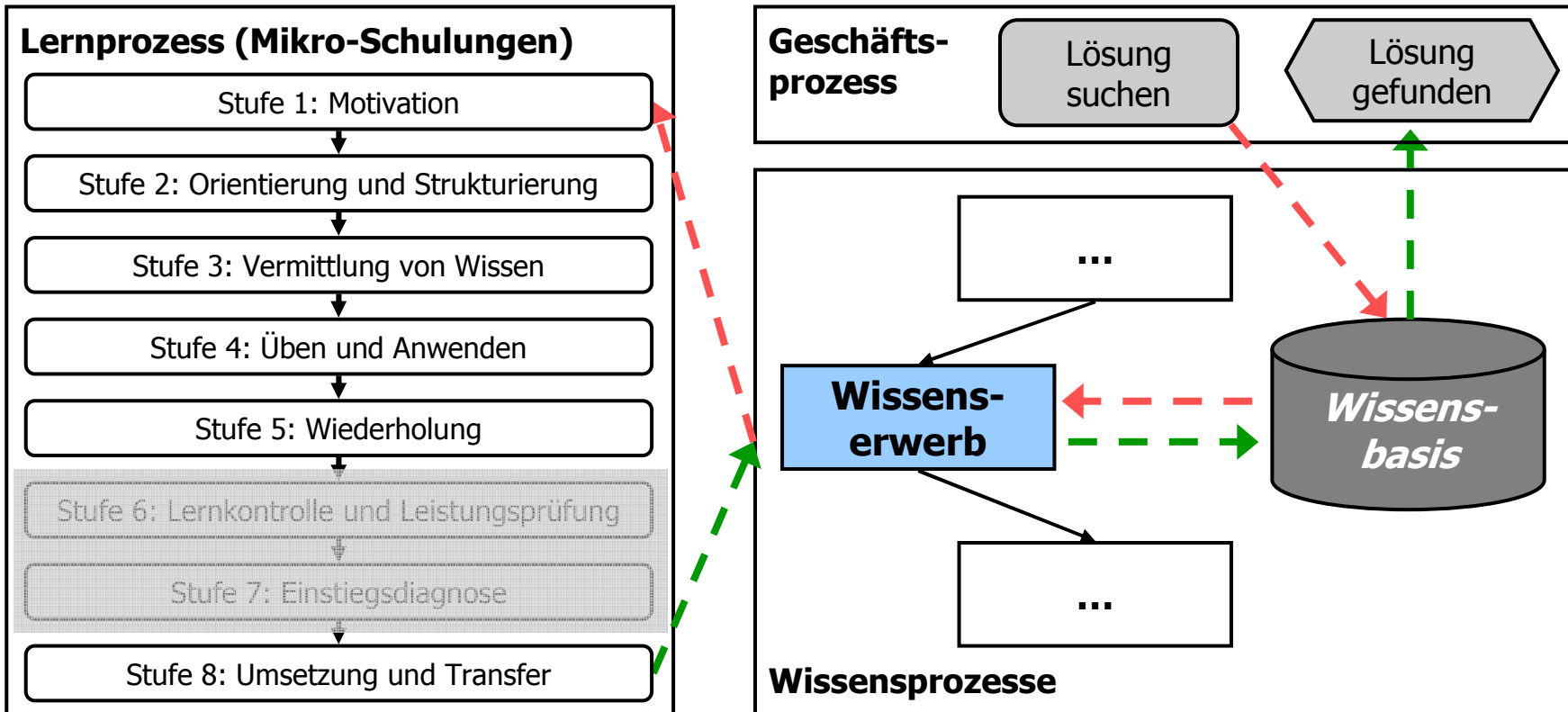
Charakteristika

- Relativ kurzer Zeitrahmen (bis zu 15 Minuten)
 - Geringer Aufwand für die Erstellungen der Schulungen (z.B. Mitschneiden von Transaktionen in SAP ...)
 - Übungen umfassen kleine Einheiten (Lösungsskizzen oder Leitfäden)
 - Lernprozess findet arbeitsbegleitend statt (situative Aktivitäten und Methoden)
- ➔ Ziel ist ein problemorientiertes Lernen am Beispiel oder einer tatsächlichen Aufgabe

Potenziale

- Verstärkte Verbindung von Wissensgenerierung, -erwerb und -nutzung
- Ständige Verbreiterung der unternehmensweiten Wissensbasis (Weitergabe von „Lessons Learned“)
- Integration von Geschäfts- und Lernprozessen über das Portal

Integration von Lern- und Wissensprozessen mit Mikro-Schulungen



Im Gegensatz zu den klassischen E-Learning Aktivitäten, die zwar über ein Portal aufgerufen werden, aber in der Regel wenig mit den Geschäftsprozessen im Unternehmen verzahnt sind, kann über das Konzept der Mikro-Schulungen eine Integration von Geschäfts- und Lernprozessen erreicht werden.

- **Einführung**
- **Wissens- und Lernprozesse im Unternehmen**
- **Unternehmensportale als Instrument für die Integration von Wissens- und Lernprozessen**
- **Kritische Erfolgsfaktoren bei der Einführung von Unternehmensportalen**
- **Fazit und Ausblick**

Relevante Bestandteile von Unternehmensportalen

Informationen

Applikationen

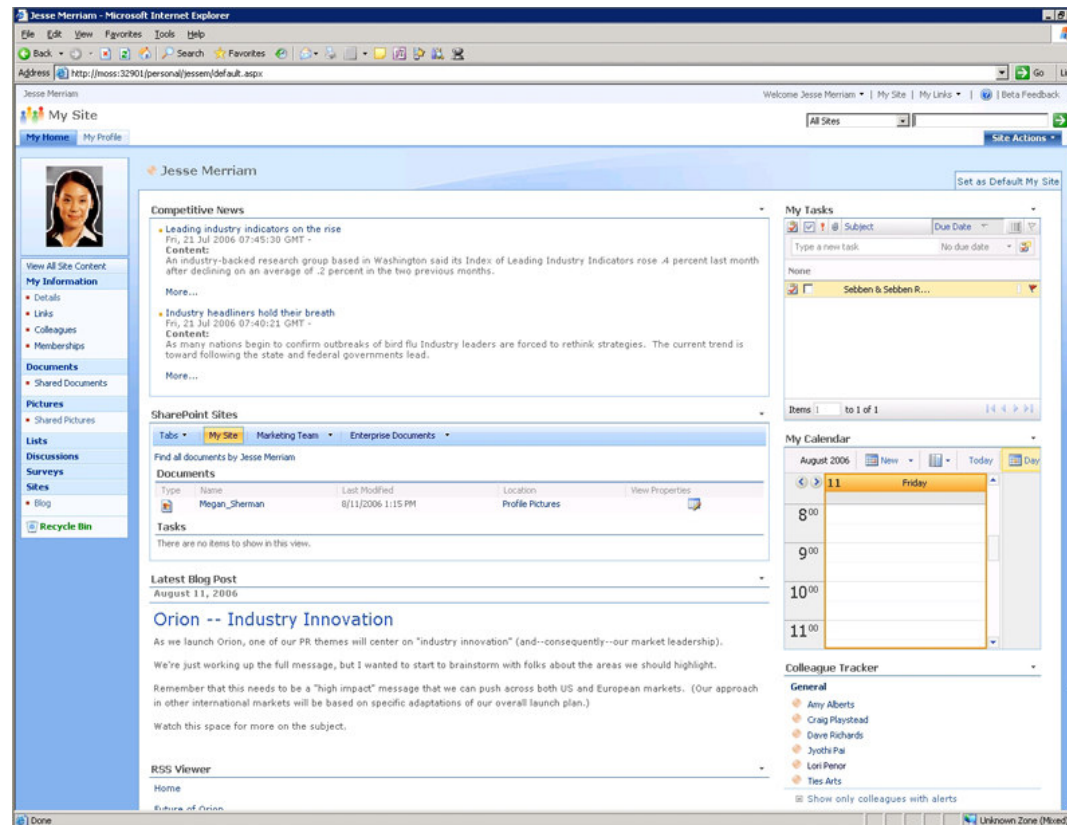
Services

Portalfunktionen:

- Layout- und Strukturmanagement
- Rechte- und Benutzerverwaltung
- Single-Sign-On
- Content Management
- Personalisierung

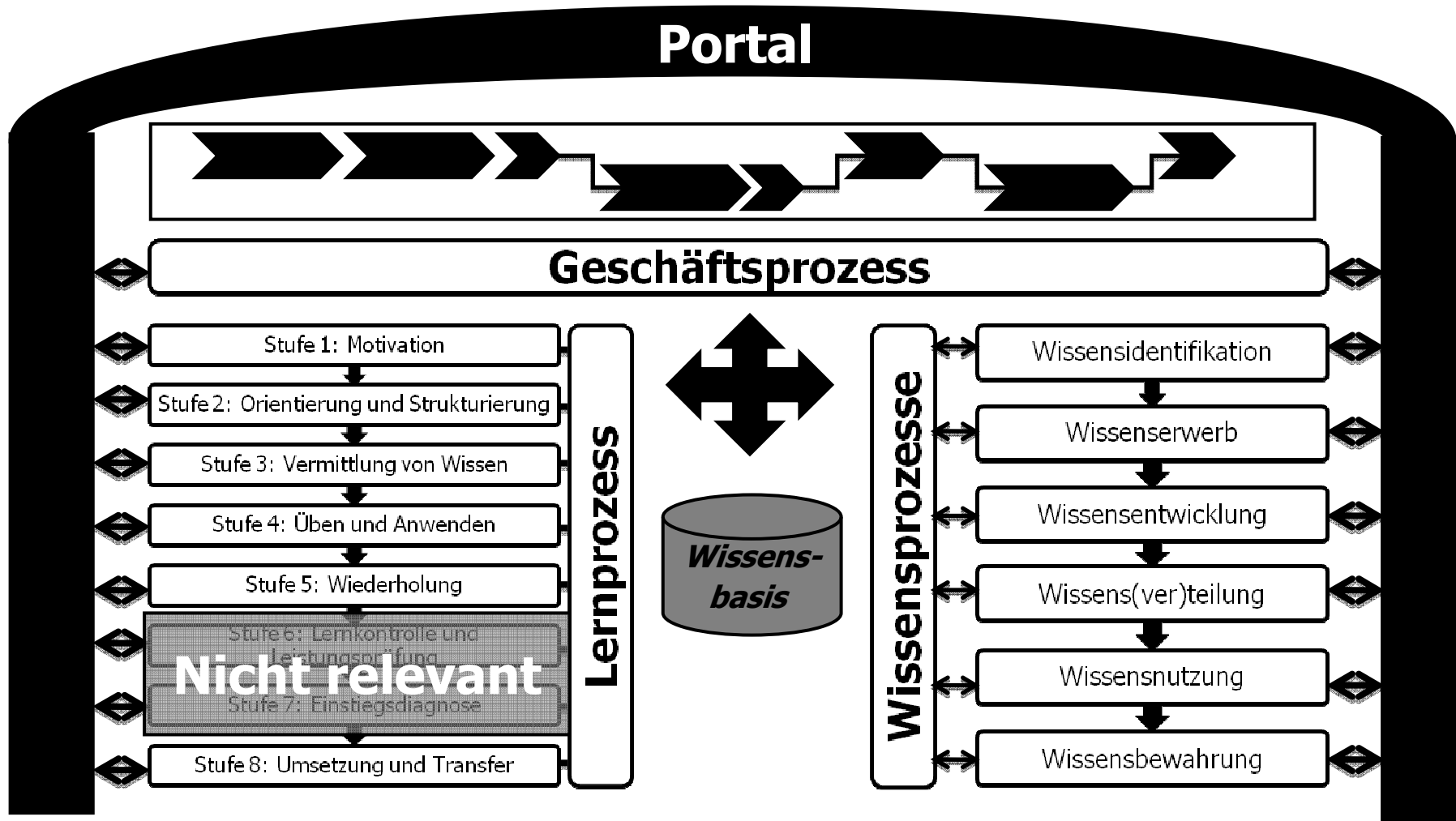
Bestandteile:

- Lernmanagement-System
- Dokumentenmanagementsystem
- Contentmanagementsystem
- Groupware



Quelle: <http://office.microsoft.com/global/images/default.aspx?AssetID=ZA101990411031>

Integration von Geschäfts-, Wissens- und Lernprozessen mit Hilfe eines Portals



- **Einführung**
- **Wissens- und Lernprozesse im Unternehmen**
- **Unternehmensportale als Instrument für die Integration von Wissens- und Lernprozessen**
- **Kritische Erfolgsfaktoren bei der Einführung von Unternehmensportalen**
- **Fazit und Ausblick**

Vorgehensweise zur Identifikation der kritischen Erfolgsfaktoren

Identifikation der kritischen Erfolgsfaktoren einer Portaleinführung

- Umfassende Literaturrecherche

Verwendung eines Ordnungsrasters nach den Dimensionen

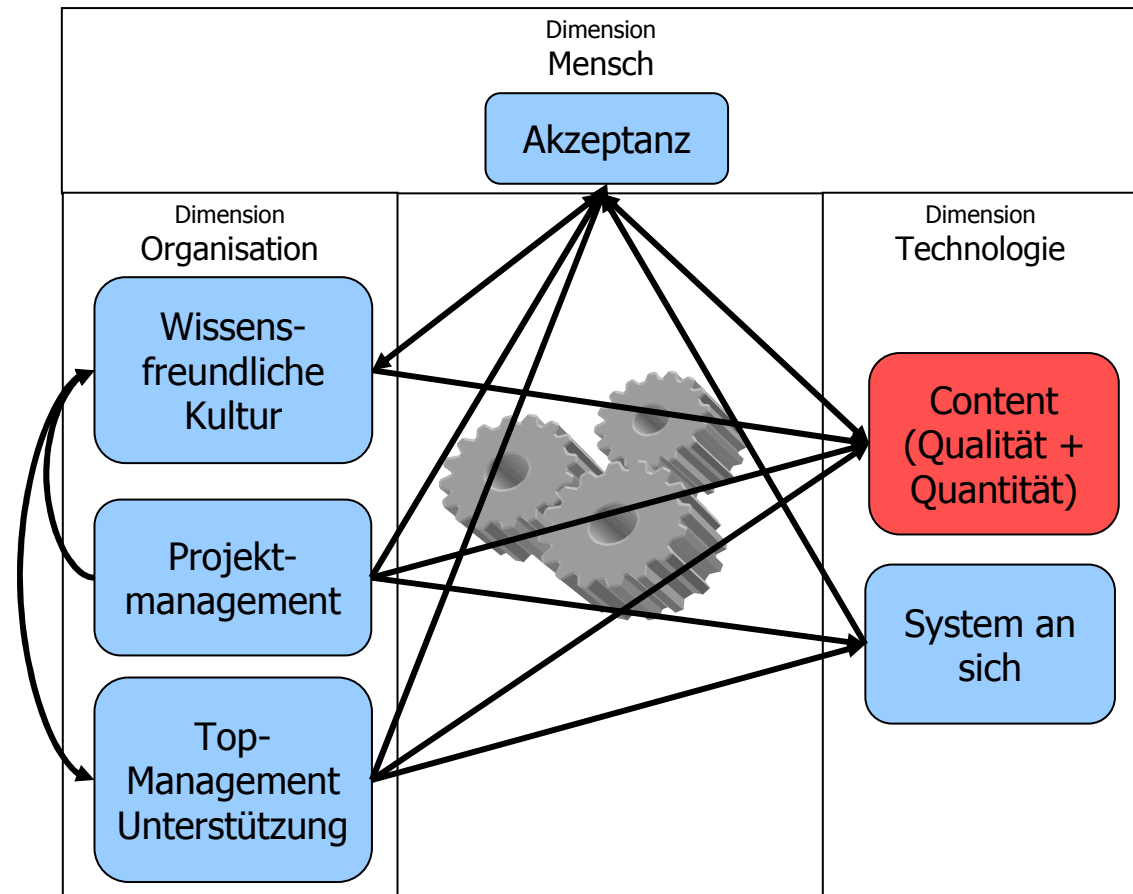
- Mensch
- Organisation
- Technik

Erste Ergebnisse

- Mittels Literaturrecherche ließen sich nur wenige kritische Erfolgsfaktoren identifizieren (wenig valide)
- ➔ Weitere Validierung über Untersuchung des Vorgehensmodells PADDEM des Fraunhofer IAO sowie einer empirische Erhebung notwendig

Empirischen Erhebung: Methode und Ergebnisse

- Leitfadengestützte Experteninterviews (n=10) und Online-Expertenbefragung (n=18)
- Im Zeitraum von Januar bis Februar 2007
- Unterschiedliche Branchen
- Unterschiedlich große Unternehmen
- Unterschiedliche Positionen
- Dauer der Gespräche zwischen 15 und 60 Minuten



Wirkungsgefüge der kritischen Erfolgsfaktoren

Dimension	Kritischer Erfolgsfaktor	Mittel der Einflussnahme
Mensch	Akzeptanz	<ul style="list-style-type: none"> ■ Früher Einbezug der Anwender ■ Arbeitserleichterungen bieten ■ Benutzerfreundliche Oberfläche ■ Schulungen und Hilfestellungen
Organisation	Wissensfreundliche Unternehmenskultur	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bedeutung der Ressource Wissen ■ Kommunikation und Kooperation
	Projektmanagement	<ul style="list-style-type: none"> ■ Abteilungsübergreifendes Team ■ Bestimmung der Projektziele
	Top-Management Unterstützung	<ul style="list-style-type: none"> ■ Projektvorschlag ■ Portalmarketing
Technologie	Content	<ul style="list-style-type: none"> ■ Qualität und Quantität der Inhalte ■ Contentverantwortliche benennen
	System	<ul style="list-style-type: none"> ■ Offene Standards ■ Ausgereifte IT-Infrastruktur

- **Einführung**
- **Wissens- und Lernprozesse im Unternehmen**
- **Unternehmensportale als Instrument für die Integration von Wissens- und Lernprozessen**
- **Kritische Erfolgsfaktoren bei der Einführung von Unternehmensportalen**
- **Fazit und Ausblick**

Untersuchung von zwei Fragestellungen als Ziel dieses Artikels

1. *Wie lassen sich Wissens- und Lernprozesse mit Hilfe eines Portals effektiv miteinander verzahnen?*

Dazu wurde das Konzept der Mikro-Schulungen als eine Möglichkeit vorgestellt.

2. *Welche kritische Erfolgsfaktoren müssen bei der Einführung und dem Betrieb eines Unternehmensportals zur Unterstützung von Wissens- und Lernprozessen beachtet werden?*

Es existieren jeweils einige wenige Erfolgsfaktoren in allen drei Dimensionen (Mensch, Organisation und Technik), die bei der Einführung eines Portals von der Projektleitung fortwährend z. B. über das Führen einer Erfolgsfaktoren- und Risikoliste zu beachten und mit konkreten Maßnahmen zu versehen sind.

Anschlussforschung

- Untersuchung der Wirkungsweise von Mikro-Schulungen auf die Durchführung von Geschäftsprozessen im Unternehmen.
- Analyse der kausalen Wirkungszusammenhänge bzw. Interdependenzen von Erfolgsfaktoren bei der Einführung von Portalen.