

Thema der Arbeit

*Arbeitsplatz der Zukunft: Wissensmanagement auf Basis eines
sozialen Netzwerkes*

Bachelorarbeit

Zur Erlangung des akademischen Grades „Bachelor of Science (B.Sc.)“ im Studiengang Wirtschaftswissenschaft der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Leibniz Universität Hannover

vorgelegt von

Kristina Burmeister



Prüfer: Prof. Dr. Michael H. Breitner

Hannover, den 11.09.2010

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Abbildungsverzeichnis	II
Tabellenverzeichnis.....	II
Abkürzungsverzeichnis	III
1. Einleitung und Motivation.....	1
1.1 Ausgangspunkt und Relevanz der Arbeit	1
1.2 Zielsetzung und Gang der Arbeit.....	2
2. Theoretische Grundlagen	3
2.1 Daten, Informationen und Wissen	3
2.2 Wissensmanagement	6
2.3 Soziale Netzwerke	9
3. Wissensmanagement auf Basis eines sozialen Netzwerkes	11
3.1 Integration eines sozialen Netzwerkes in das Unternehmensnetz	11
3.2 Wissensgenerierung.....	11
3.2.1 Wissensidentifikation.....	11
3.2.2 Wissenserwerb	16
3.2.3 Wissensentwicklung	17
3.3 Wissensspeicherung.....	19
3.3.1 Selektion	19
3.3.2 Speicherung.....	21
3.3.3 Aktualisierung.....	22
3.4 Wissensverteilung und Anwendung	23
4. Kritische Erfolgsfaktoren	24
4.1 Dimension Mensch	24
4.2 Dimension Organisation	25
4.3 Dimension Technologie.....	26
5. Fazit und Ausblick	27
5.1 Fazit	27
5.2 Ausblick.....	29
Literaturverzeichnis.....	30
Ehrenwörtliche Erklärung	34

1. Einleitung und Motivation

1.1 Ausgangspunkt und Relevanz der Arbeit

Heutzutage ist Wissen ein zentraler Produktionsfaktor, der für die Erlangung von Wettbewerbsvorteilen essentiell ist. Im Laufe der letzten Jahre hat sich ein gesellschaftlicher Wandel von einer arbeitsintensiven zu einer wissensintensiven Gesellschaft vollzogen.¹

Die in vielen Bereichen zunehmende Globalisierung macht Wissensmanagementsysteme notwendig. Weltweit agierende Unternehmen beziehen ihr Wissen aus zahlreichen Wissensquellen.² Zusammenhänge, die in der Vergangenheit mit Stift und Papier erfasst werden konnten, erfordern nun, aufgrund der immensen Menge an Wissen, ein strukturierteres Vorgehen. Die Verfügbarkeit des Arbeitsplatzcomputers mit seinen Möglichkeiten zur Erfassung von Daten, Informationen und Wissen stellt im Bereich des Arbeitsplatzes die bisher größte Revolution dar.³ Mittlerweile existieren zahlreiche Systeme für ein effizientes Wissensmanagement, wie z. B. Solvatio und Assist.⁴ Der neueste Trend ist die Eingliederung von Werkzeugen des Web 2.0. Das Web 2.0 ist durch Kommunikation und Interaktion gekennzeichnet.⁵

Besonders im Bereich des impliziten Wissens, welches ebenfalls als „Können“ bzw. Know-how anzusehen ist, versagen die herkömmlichen Wissensmanagementsysteme.⁶ Während die Menge an Wissen ständig steigt und dessen Verfügbarkeit an Relevanz zunimmt, gefährdet der demographische Wandel die Qualität des unternehmerischen Know-hows. Der Begriff „Demographischer Wandel“ beschreibt die zunehmende Überalterung der Gesellschaft. Nach dem Jahr 2050 werden in der Weltbevölkerungsverteilung erstmals mehr ältere als jüngere Menschen vertreten sein.⁷ Aufgrund dieser global auftretenden Überalterung der Gesellschaft sind Unternehmen mit einem Fähigkeits- sowie einem Know-how-Verlust konfrontiert, da Know-how insbesondere an den Erfahrungsschatz älterer Personen gebunden ist.⁸

¹ Vgl. North (2005), S. 1.

² Vgl. Voigt, Seidel (2009), S. 9.

³ Vgl. Sauer mann (2006), S. 163.

⁴ Vgl. Lehner (2009), S. 258.

⁵ Vgl. Alby (2008), S. 15.

⁶ Vgl. Neuweg (1999), S. 12ff.

⁷ Vgl. Winkels (2007), S. 35.

⁸ Vgl. Rump, Eilers (2007), S. 47.

1.2 Zielsetzung und Gang der Arbeit

Ziel dieser Arbeit ist, die herkömmlichen Prozesse des Wissensmanagements in ein soziales Netzwerk zu integrieren. Es soll aufgezeigt werden, wie sich die einzelnen Prozesse durch das soziale Netzwerk und verwandte Technologien des Web 2.0 beeinflussen und verbessern lassen. Weiterhin werden die für den Einsatz eines solchen partizipativen Wissensmanagementsystems kritischen Erfolgsfaktoren identifiziert und entsprechende Handlungsmöglichkeiten aufgezeigt.

Hierfür wird zunächst in Kapitel 2, den theoretischen Grundlagen, ein Überblick über das Wissen gegeben, da ein Verständnis von Wissen unmittelbare Voraussetzung für das Wissensmanagement ist. Es wird aufgezeigt, wie aus Zeichen Wissen generiert wird und es wird zwischen explizitem und implizitem Wissen differenziert. Im Folgenden werden die pragmatischen und operativen Prozesse des Wissensmanagements betrachtet. Das Kapitel schließt mit einer Darstellung von sozialen Netzwerken.

Nach Darstellung und Betrachtung der wichtigsten Merkmale des Wissensmanagements und der sozialen Netzwerke beinhaltet Kapitel 3 ihre Zusammenführung. Zu Beginn werden die Grundlagen für die Eingliederung eines sozialen Netzwerkes in das Unternehmensnetz beschrieben. Nachfolgend wird gezeigt, wie sich die operativen Prozesse des Wissensmanagements mittels eines sozialen Netzwerkes verknüpfen lassen.

In Kapitel 4 werden die kritischen Erfolgsfaktoren des in Kapitel 3 beschriebenen Wissensmanagements auf der Basis eines sozialen Netzwerkes behandelt. Eine Aufteilung dieser Erfolgsfaktoren erfolgt nach drei Gesichtspunkten: Mensch, Organisation und Technologie.⁹ Mittels einer Analyse dieser Faktoren wird ein Rückschluss auf die Machbarkeit der in dieser Arbeit behandelten Thematik gezogen.

In Kapitel 5 werden die wichtigsten der in dieser Arbeit gewonnenen Erkenntnisse zusammengefasst. Die Arbeit schließt mit einem Ausblick auf eine Zukunftsvision.

Abbildung 1 verdeutlicht den Aufbau der Arbeit, wobei die Strukturierung der Übersichtlichkeit wegen nur bis zu der zweiten Gliederungsebene durchgeführt wurde.

⁹ Vgl. Reinmann-Rothmeier, Mandl (2000), S. 16.

Selbst wenn die Zugriffsfreundlichkeit gegeben ist, besteht jedoch die Möglichkeit, dass die Benutzer das System trotzdem aus Datenschutzbedenken sowie Sorge um ihre **Privatsphäre** ablehnen. Insbesondere, wenn die Profildaten mittels des unternehmerischen ERP-System erstellt und aktualisiert werden, muss in einem internen Konsens festgehalten werden, welche Daten welchen Nutzern zur Verfügung stehen. Werden die Profildaten hingegen von den Mitarbeitern selbst gepflegt, müssen nur Pflichtfelder ausgefüllt werden. Jedem Mitarbeiter, der somit die Kontrolle über seine eigenen Daten hat, steht es dann frei, zusätzliche freiwillige Angaben zu machen. In beiden Situationen muss ein besonderes Augenmerk auf den Schutz der persönlichen Daten gelegt werden. Insbesondere bei einem möglichen Zugriff auf das soziale Netzwerk via Internet sind die Daten besonders gegen externe Angriffe zu schützen. Ebenfalls müssen die Anwendungsarten der Daten publiziert werden.

Wie in dieser Dimension erkennbar zielt sie in erster Linie auf die Unterstützung und das Erreichen der kritischen Erfolgsfaktoren der Dimensionen Mensch und Organisation. Die Dimension Technik ist grundlegend als Mittel zum Zweck anzusehen.¹⁰⁹

5. Fazit und Ausblick

5.1 Fazit

Ein soziales Netzwerk eignet sich nur bedingt als Basis für die Prozesse des Wissensmanagements.

Es wurde jedoch gezeigt, dass ein soziales Netzwerk insbesondere die Aktivitäten bei der Wissensgenerierung unterstützt. Wenn man sich der Funktionen eines sozialen Netzwerkes sowie der Werkzeuge des Web 2.0 und der Methode des Taggings bedient, lassen sich Wissensquellen- sowie Wissensanlagekarten automatisch erstellen.¹¹⁰ Diese Wissenskarten bilden die Grundlage für Expertenverzeichnisse wie z. B. Yellow und Blue Pages, welche auf diese Weise ebenfalls optimiert werden, da sie aufgrund der Automatik erforderliche Änderungen nahezu in Echtzeit erfahren. Im Bereich des Wissenserwerbs bietet die Struktur eines sozialen Netzwerkes, insbesondere hinsichtlich der schwachen Beziehungen, Vorteile beim Auffinden geeigneter externer Wissensquellen. Die Schaffung neuen Wissens, die Wissensentwicklung, wird durch die dynamischen Merkmale von Wikis und Blogs unterstützt. Blogs eignen sich in

¹⁰⁹ Vgl. Jamm (o. J.), S. 6.

¹¹⁰ Es existieren noch weitere Arten von Wissenskarten, auf die in dieser Arbeit jedoch nicht eingegangen wurde.

besonderer Weise zur Generierung von implizitem Wissen, während Wikis eher auf explizites Wissen abzielen. Natürlich bietet das Web 2.0 noch zahlreiche weitere Hilfsmittel, auf die allerdings im Rahmen der vorliegenden Arbeit nicht eingegangen werden kann.

Die Wissensspeicherung wird hingegen nur bedingt durch die Existenz eines sozialen Netzwerks beeinflusst. Der Einsatz von Bewertungs- und Aktualisierungsbuttons dient natürlich der Unterstützung der Selektion und Aktualisierung von Wissen. Durch die Vergabe eines „Ablaufdatums“ für das jeweils gespeicherte Wissen besteht auch die Möglichkeit, mittels einer Portalseite auf älteres und somit vielleicht der Überarbeitung bedürftiges Wissen aufmerksam zu machen. Dies fördert selbstverständlich die aktive Partizipation der Unternehmensmitglieder. Die Speicherung des Wissens in einer Wissensdatenbank wird durch ein soziales Netzwerk jedoch nicht ersetzt. Es besteht, wie zuvor beschrieben, die Möglichkeit, dass die Datenbank des sozialen Netzwerkes Redundanzen aufweist. Daher ist die Einrichtung einer separaten Wissensdatenbank zu empfehlen. Allerdings bietet die Verwendung von Videos innerhalb des sozialen Netzwerkes gewisse Vorteile, da diese einen Transfer impliziten Wissens durch Beobachtungen erlauben und somit eine direkte Speicherung impliziten Wissens darstellen.

Die Wissensverteilung und Wissensanwendung ist der wesentliche Vorteil bei der Nutzung der stets aktualisierten Expertenverzeichnisse. Wird allerdings auf die kritischen Erfolgsfaktoren wie Akzeptanz, Unternehmenskultur, Datenqualität und Privatsphäre keine geeignete Einflussnahme ausgeübt, ist der erfolgreiche Betrieb eines sozialen Netzwerkes zum Wissensmanagement nicht möglich. Sobald die Benutzer sich weigern, das soziale Netzwerk sowie die weiteren Werkzeuge des Web 2.0 zu nutzen, entfallen alle Vorteile des Wissensmanagements auf Basis eines sozialen Netzwerkes, da dieses ausschließlich vom nutzergenerierten Kontext lebt. Ebenfalls birgt die Einführung eines solchen Projektes weitere Gefahren, auf die jedoch in dieser Arbeit nicht eingegangen wurde.

Zusammenfassend ist der Betrieb eines sozialen Netzwerkes für das Wissensmanagement durchaus zu empfehlen, da es dazu dient, implizites Wissen zu transferieren. Zusätzlich werden die einzelnen Mitarbeiterpotentiale durch die aktive Einbindung in das Wissensmanagementsystem besser ausgeschöpft.

5.2 Ausblick

Als Zukunftsvision ist ein Wissensmanagement auf Basis von Web 3.0 Technologien denkbar. Das Web 3.0 umfasst zusätzlich den Einsatz von Software basierend auf Algorithmen der künstlichen Intelligenz.¹¹¹ Vor diesem Hintergrund ist z. B. ein automatisches Tagging, eine automatische Generierung von sozialen Kontakten anzustreben. Werden mit dem Web 3.0 separat gewartete Wissensdatenbanken benötigt? Das ist nicht zwangsläufig der Fall, wenn die künstliche Intelligenz in der Lage ist, die Blogs etc. nach Wissen zu durchsuchen und dieses automatisch herauszufiltern und bspw. in einem Wiki zu speichern. Somit sind keine Bewertungs- und Aktualisierungsbuttons mehr notwendig, und das System ist in der Lage, selbstständig Wissen zu bewerten sowie einen Aktualisierungsbedarf zu erkennen.

Wird zukünftig ein großer Anteil der Unternehmen das Wissensmanagement mittels der Web 2.0 bzw. Web 3.0 Technologien einführen? Sollte dies der Fall sein, ist ein modularer Aufbau derartiger Systeme zu entwickeln. Es besteht die vielversprechende Möglichkeit, die einzelnen Module miteinander zu kombinieren und die Schnittstellen zwischen den Softwarekomponenten zu standardisieren.

¹¹¹ Vgl. Alby (2008), S. 180ff.