

Unterstützung des Wissensmanagements mit Electronic- Learning

Bachelorarbeit

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

vorgelegt von

Name: Thurk



Vorname: Ines- Jacqueline



Prüfer: Prof. Dr. Michael H. Breitner

Hannover, den 11.08.2016

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	V
Abbildungsverzeichnis	V
Tabellenverzeichnis.....	V
1 Einleitung.....	1
2 Grundlagen	2
2.1 Definition und Einordnung des Wissensmanagements.....	2
2.1.1 Typologie des Wissens.....	3
2.1.2 Bausteine des Wissensmanagements	4
2.2 Strukturen des Electronic Learning.....	8
2.2.1 Lernen	8
2.2.2 Definition und Formen des E-Learnings.....	8
2.2.3 Mobile Learning.....	11
3 Aktueller Forschungsstand	12
3.1 Literaturrecherche nach Webster und Watson (2002)	12
3.2 Analyse der Literaturlauswertung	18
4 Experteninterviews zur Problemstellung.....	26
4.1 Interviewführung.....	26
4.2 Zusammenfassung der Ergebnisse	28
5 Diskussion der Ergebnisse.....	38
6 Limitationen.....	44
7 Fazit und Ausblick.....	45
Literaturverzeichnis.....	47
Anhang	54

1 Einleitung

„Wissen ist Macht“ – sprach sinngemäß ein bedeutender Philosoph, Francis Bacon, bereits im 16. Jahrhundert. Heutzutage stellt Wissen als Unternehmensressource in der Wirtschaft einen der wichtigsten Wettbewerbsfaktoren dar (vgl. North, 2011, S. 9). Die heutige Wissensgesellschaft wird geradezu durch das Volumen und die Geschwindigkeit der Modifikation des Wissens gekennzeichnet (vgl. Bentz, 2002, S. 2). Die Globalisierung beschleunigt weltweit die Lernprozesse, sodass Wettbewerber leichter in den Markt eintreten können. Zudem ermöglicht die Weiterentwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) neue Optionen hinsichtlich der Generierung und Vermittlung von Wissen (vgl. North, 2011, S. 14f.). Problematisch gestaltet sich in diesem Kontext die sinkende Halbwertszeit von Wissen. Ferner führt die Fluktuation von Wissensträgern in einer Organisation dazu, dass nicht gespeichertes Erfahrungswissen verloren geht (vgl. Eppler, 2002, S. 2). In diesem Zusammenhang hat sich das Konzept des Wissensmanagements etabliert. Dieser Ansatz rückt die Frage in den Vordergrund, wie Organisationen systematisch mit Wissen umgehen können. Die Mitarbeiter der Organisationen stehen hierbei im Mittelpunkt. Wissen wird von den Beschäftigten in Ausführung ihrer Tätigkeiten erworben, angewandt und gespeichert (vgl. Bock et al., 2005, S. 88). Den Arbeitnehmern müssen fortlaufend Aus-, Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen zur Verfügung stehen, um den Erfordernissen der Marktdynamik und einer modernen Arbeitsorganisation nachkommen zu können. Traditionelle Methoden werden vermehrt von flexibel in den Arbeitsprozess zu integrierenden Lernformen verdrängt (vgl. Bentz, 2002, S. 2). Eine dieser Formen ist das Electronic Learning (E-Learning), das durch Informations- und Kommunikationstechnologien unterstützt wird (vgl. Back, 2001, S. 4). Wie auch das betriebliche Wissensmanagement hat das E-Learning zum Ziel, dass Wissen effizient und effektiv im Sinne der Organisation genutzt werden kann (vgl. Back, 2001, S. 6). Zurzeit werden E-Learning und Wissensmanagement Initiativen jedoch häufig noch getrennt behandelt (vgl. Bentz, 2002, S. 4), obwohl Lernen und Wissen eng miteinander verknüpft sind.

Die Verknüpfung der aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnisse zur Zusammenführung des betrieblichen Wissensmanagements und des E-Learnings steht in Form einer Literaturrecherche und der Auswertung von Expertengesprächen im Fokus dieser Arbeit. Der Vergleich des Forschungsstandes mit den Einschätzungen aus der Praxis soll mögliche Forschungslücken aufzeigen. Im Rahmen dieser Arbeit wird daher der Frage nachgegangen werden, wie und warum das betriebliche Wissensmanagement mit E-Learning unterstützt werden kann.

Zunächst werden in Kapitel 2 die notwendigen theoretischen Grundlagen präsentiert, um ein grundlegendes Verständnis zu schaffen. Dies beinhaltet neben der Definition des Wissensmanagements und des E-Learnings die Darstellung von zentralen Konzepten in der Wissens- und Lernforschung. Folgend werden im dritten Kapitel die Literaturrecherche nach Webster und

Watson (2002) und im vierten Kapitel der Aufbau der Interviews vorgestellt, die sich beide an den theoretischen Konzepten des zweiten Kapitels orientieren und dahingehend ausgewertet werden. Aufbauend darauf wird eine kritische Diskussion der Ergebnisse angeführt, um die möglichen Verbindungslinien zwischen dem Wissensmanagement und E-Learning aufzuzeigen. Nach der Darstellung der Limitationen in Kapitel 6 werden die Erkenntnisse abschließend in einem Fazit zusammengefasst.

2 Grundlagen

Im Folgenden werden Grundbegriffe beleuchtet, die für die Gestaltung des unternehmerischen Wissenserwerbs und -transfers von Bedeutung sind. Aufbauend auf der Darstellung der Wissenstypologie und dem Rahmenwerk des Wissensmanagements wird erläutert, in welche Rahmenbedingungen das E-Learning Konzept eingeordnet wird.

2.1 Definition und Einordnung des Wissensmanagements

Für die Darstellung des Wissensmanagements ist es zunächst sinnvoll, den Wortbestandteil Wissen für sich zu betrachten. Die Unterscheidung verschiedener Begrifflichkeiten ermöglicht einen ersten Anhaltspunkt für die Ausgestaltung von Wissen (Abbildung 1).

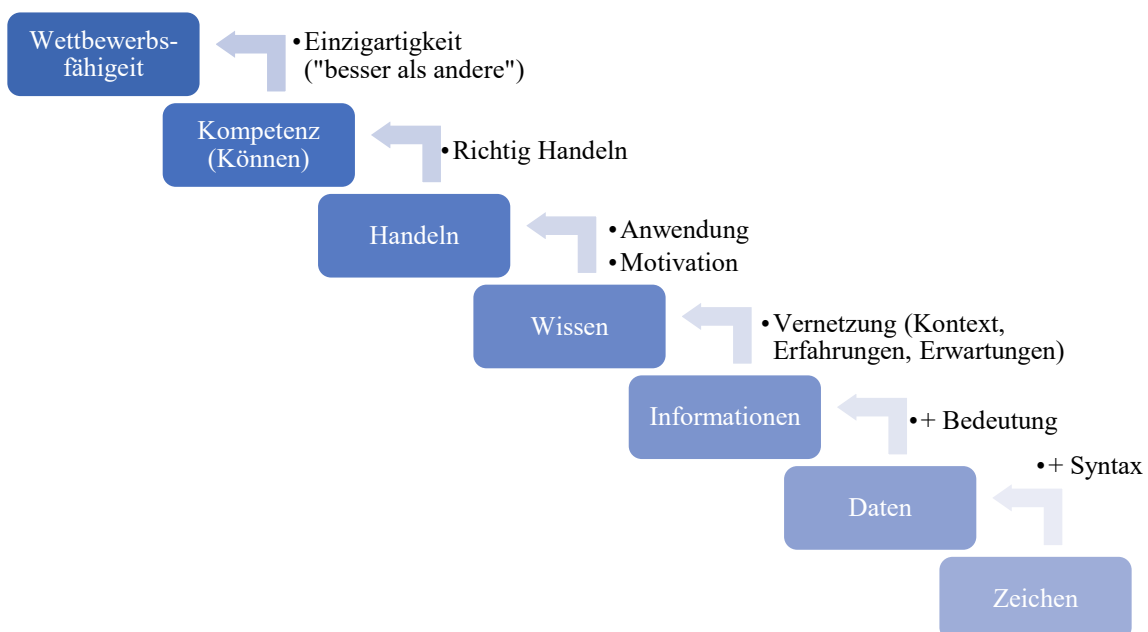


Abbildung 1: Wissenstreppe

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an North, 2001, S. 36

Die unterste Stufe dieses Modells stellen die **Zeichen** dar. Diese bilden das kleinste Datenelement. Beispiele für Zeichen sind Ziffern oder Satzzeichen. Zeichen werden durch Syntaxregeln zu Daten. **Daten** stehen zwar in einer strukturellen Beziehung zueinander, sind aber noch ein

betrieblichen Wissensmanagements durch E-Learning zu beleuchten und da es kein allgemeingültiges Modell zum Wissensmanagement gibt. Überwiegend wird das Wissensmanagement jedoch nicht in dieser detaillierten Form behandelt. Ebenso gibt es verschiedene Auffassungen zur Definition des E-Learnings, sodass denkbar ist, dass die Ergebnisse variieren, wenn ein anderes Modell zu Grunde gelegt wird. Die Experteninterviews wurden ergänzend zu der Literaturrecherche durchgeführt, um die praktische Relevanz der abgeleiteten Ergebnisse zu eruieren. Die Fragestellung wurde so konzipiert, dass sie die Gesprächspartner in der Antwortfindung möglichst wenig beeinflusst. Dies erforderte teilweise Nachfragen seitens der Befragten, begünstigte aber gleichzeitig die Diskussion über verschiedene Möglichkeiten. Die Erkenntnisse können nicht mit anderen Studien verglichen werden, da es an Vergleichsmaterial fehlt. Für weitere Untersuchungen in diesem Bereich bietet sich eine Erhöhung des Stichprobenumfangs an sowie die Einbeziehung systemtechnischer Möglichkeiten. Die Fragen wurden lediglich deutschen Spezialisten gestellt. Die Befragung ausländischer Experten könnten die Erkenntnisse aufgrund von anderen Unternehmenskulturen und gesetzlichen Bestimmungen erweitern.

7 Fazit und Ausblick

Der systematische Umgang und gewinnbringende Einsatz von Wissen stellt eine zentrale Herausforderung für Organisationen dar. Wissensmanagement Initiativen helfen die stetig wachsenden Daten- und Informationsmengen zu strukturieren und einen systematischen Zugang innerhalb und zwischen Unternehmen zu organisieren. Mithilfe von Electronic Learning Anwendungen werden allgemeine Inhalte bis hin zu hochspezifischen und komplexen Zusammenhängen vermittelt. Beide Ansätze zielen darauf ab, die Beschäftigten bestmöglich zu qualifizieren und die Performances zu steigern, um den Unternehmenserfolg sicherzustellen. Trotz einer engen thematischen Verzahnung von Wissensmanagement und E-Learning, wird die Verbindung kaum untersucht. Mithilfe einer Literaturlauswertung und Experteninterviews sind Möglichkeiten abgeleitet worden, wie das betriebliche Wissensmanagement durch E-Learning unterstützt werden kann. Ein gut aufgestelltes Wissensmanagement ermöglicht eine präzise Bestimmung von Wissensträgern und erlaubt die Ableitung von Wissensbedarfen, die in unternehmensspezifische Lernerfordernisse übertragen werden können. E-Learning Initiativen stellen eine Alternative dar, diese Bedarfe zeitnah, organisationsweit und in einem modernen Format zu decken. Der Einsatz von E-Learning bietet sich an, um den Erwerb von Wissen auf individueller Ebene zu begünstigen sowie die Verteilung von komplexen Inhalten an einen bestimmten Adressatenkreis zu ermöglichen. Die Entwicklung von internem Wissen wird durch Lernprozesse gefördert. Diese können durch E-Learning aber auch traditionelle Lernformate angestoßen werden. Die Akzeptanz und Nutzung von Wissens- und Lernangeboten ist stark abhängig von der Einstellung und Motivation der Zielpersonen und Faktoren wie Personalisierungsmöglichkeiten, Design und Relevanz der Inhalte. E-Learning unterstützt die Wissensnutzung insofern, dass

auf spezifische Module zurückgegriffen werden kann, wenn Bedarfe entstehen. Zudem kann die Anwendung von Wissen mithilfe von E-Learning trainiert und bei Bedarf beliebig oft wiederholt werden. Diese Möglichkeiten führen dazu Wissen auf individueller Ebene zu bewahren. Aufgabe des Wissensmanagements ist es das individuelle Wissen zu bündeln, systematisch aufzubereiten und für die gesamte Organisation zu bewahren, um den Ausbau von organisationalen Fähigkeiten zu erleichtern. Für die Bewertung der Maßnahmen ist es schwierig geeignete Messindikatoren zu bestimmen. Diese müssen für die jeweilige Organisation passend zur Zielsetzung entwickelt werden. Lernprozesse mit Tests oder Zugriffszahlen zu bewerten ist zu kurz-sichtig. Wie E-Learning im Einzelfall das betriebliche Wissensmanagement direkt oder indirekt unterstützen kann ist für jede Organisation zu bestimmen. In den Gesprächen mit den Spezialisten wurde deutlich, dass der Unternehmenskontext und die Zielsetzung, die mit Wissensmanagement und E-Learning Ansätzen verfolgt werden, bestimmen in welchen Bereichen Unterstützungspotenziale bestehen. Auch dadurch bedingt, dass das Verständnis von Wissensmanagement und E-Learning in jedem Unternehmen verschieden ist. Zudem ist zu berücksichtigen, dass auch in der kleinsten Organisationseinheit ein bestimmter Umgang mit Wissen gepflegt wird, während didaktische E-Learning Anwendungen in der Regel nur in bestimmten Fachbereichen entwickelt und über diese verteilt werden können. Als Ergebnis ist festzuhalten, dass Wissensmanagement beim Menschen anfängt und dort auch aufhört. Technische Lösungen sind geeignet, um das Wissensmanagement über die gesamte Organisation und über Organisations- und Ländergrenzen hinweg auszurollen. Ein unterstützendes Medium können E-Learning Formate sein. Das ausschlaggebende Kriterium für den Einsatz von E-Learning ist jeweils die Wirtschaftlichkeit. Dennoch ist festzuhalten, dass eine gemeinsame Betrachtung von Wissensmanagement und E-Learning als ein mögliches Lernformat sinnvoll ist. Die Akzeptanz und Nutzung der bereitgestellten Instrumente ist in vielen Bereichen mit den gleichen Erfolgsfaktoren verbunden, da Wissensmanagement und E-Learning Konzepte von der Beteiligung der Beschäftigung abhängig sind. Eine enge Abstimmung vermeidet Doppelarbeiten. Systeme können aufeinander aufgesetzt werden und so den Wissensaustausch fördern. Insbesondere zur Gestaltung einer Integration auf der technischen Basis fehlen zurzeit noch Forschungsarbeiten. Trotz einer großen Anzahl an Forschungsliteratur zu einzelnen Instrumenten und Einflussfaktoren im Bereich des Wissensmanagements und E-Learnings fehlen noch ganzheitliche Analysen zu Möglichkeiten verschiedene Bereiche und Instrumente zu verknüpfen. Durch den Trend zur Digitalisierung wird die Verbindung von Wissensmanagement und E-Learning weiter in den Fokus der Forschung als auch in der Praxis rücken.