

Thema:

Konzeption und Realisation eines Lernmoduls

zum Thema

Web 2.0 und Wissensmanagement

Diplomarbeit

zur Erlangung des Grades eines Diplom-Ökonomen der

Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Leibniz Universität Hannover

vorgelegt von

Name: Dünnbier.....

■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■ ..

Vorname: Vera Maria.....

■ ■■■■■■■■■■ ..

Erstprüfer: Prof. Dr. Michael H. Breitner.....

Hannover, den 24.07.2007

# Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	I
Abbildungsverzeichnis.....	IV
Tabellenverzeichnis.....	VIII
Abkürzungsverzeichnis.....	IX
<b>1. Einleitung</b> .....	<b>1</b>
1.1. Problemstellung und Motivation der Arbeit.....	1
1.2. Zielsetzung und Vorgehensweise.....	6
1.1. Aufbau der Arbeit.....	7
<b>2. Grundlagen</b> .....	<b>9</b>
2.1. Lerntheorien.....	9
2.1.1. Behaviorismus.....	9
2.1.2. Kognitivismus.....	10
2.1.3. Konstruktivismus.....	11
2.1.4. Lerntheorien im Vergleich.....	11
2.2. Begriffe.....	12
2.2.1. E-Learning.....	12
2.2.2. Rapid Authoring.....	15
2.2.3. Multimedia.....	16
2.2.4. Interaktivität.....	17
2.2.5. Edutainment.....	19
2.3. Rahmenbedingungen.....	19
2.3.1. Zielgruppe.....	20
2.3.2. Lernziele.....	21
2.3.3. Motivation der Lernenden.....	22
2.3.4. Vorwissen der Lernenden.....	24
2.3.5. Lernort.....	24
2.3.6. Technische Ausstattung der Lernenden.....	25

2.3.7. Verfügbare Zeit der Lernenden .....	25
2.4. LECTURNITY .....	25
2.4.1. Einsatzmöglichkeiten.....	26
2.4.2. Technische Voraussetzungen .....	27
2.4.3. Kosten.....	28
2.4.4. Vorbereitung .....	29
2.4.5. Aufzeichnung.....	29
2.4.6. Nachbearbeitung.....	30
2.4.7. Verarbeitung.....	30
2.4.8. Wiedergabe .....	32
2.4.9. Vor- und Nachteile.....	33
<b>3.0. Web 2.0.....</b>	<b>35</b>
3.1. Definition .....	36
3.2. Geschichtliche Entwicklung .....	37
3.3. Anwendungen und Technologien von Web 2.0 .....	39
3.3.1. Ajax .....	39
3.3.2. Bookmarks und Bookmarklets .....	40
3.3.3. Communities .....	41
3.3.4. Folksonomy .....	44
3.3.5. Kollektive Intelligenz.....	44
3.3.6. Podcasts.....	45
3.3.7. RSS .....	47
3.3.8. Tagging.....	48
3.3.9. Weblogs.....	48
3.3.10. Wikis .....	53
<b>4. Wissensmanagement .....</b>	<b>56</b>
4.1. Wissen.....	57
4.1.1. Definition .....	57
4.1.2. Zeichen, Daten, Nachrichten, Informationen.....	57
4.1.3. Arten von Wissen .....	58

4.2. Aufgabe(n) des Wissensmanagement .....	60
4.3. Definition von Wissensmanagement.....	61
4.4. Modell nach PROBST .....	65
4.5. Wissen managen mit Web 2.0.....	69
4.5.1. Bildung von Communities .....	72
4.5.2. Podcasts.....	76
4.5.3. Weblogs.....	77
4.5.4. Wikis .....	83
<b>5. Konzeption und Realisation des Lernmoduls .....</b>	<b>86</b>
5.1. Methodische und didaktische Überlegungen .....	86
5.2. Lernziele.....	87
5.3. Rahmenbedingungen.....	88
5.4. Lerninhalte und Gliederung.....	88
5.5. Drehbuch .....	89
5.5. Realisation .....	167
<b>6. Evaluation .....</b>	<b>168</b>
6.1. Definition .....	168
6.2. Zielsetzung von Evaluation .....	169
6.3. Evaluationsmethoden.....	169
6.4. Evaluationsmodelle und ihre Anwendung auf das vorliegende Lernmodul .....	170
<b>7. Zusammenfassung und kritische Würdigung .....</b>	<b>175</b>
Literaturverzeichnis.....	178
Anhang .....	189
Anhangsverzeichnis.....	190
Erklärung .....	214

## "Lebenslanges Lernen" als "freiwillige Pflicht"

Also lautet ein Beschluss,  
dass der Mensch  
was lernen muss.

**Lernen** kann man,  
Gott sei Dank,  
aber auch sein **Leben lang**

Wilhelm Busch



Abb.1: Lebenslanges Lernen;

Quelle: <http://www.iaq.uni-due.de/iat-report/logos/2003-08.jpg>

Schulen wissen nicht, ob das, was sie ihren Schülern beibringen, in 30 Jahren noch brauchbar ist.<sup>1</sup> Lernen ist heutzutage kein abgeschlossener Vorgang mehr, sondern ein lebenslanger Prozess, der sich aus den Anforderungen der letzten Jahre entwickelt hat. Im Zuge der Globalisierung und der immer stärkeren Vernetzung durch Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) wird Wissen zum entscheidenden Erfolgsfaktor.<sup>2</sup> Es gilt eine neue Lernkultur aufzubauen, bei der Lernen so selbstverständlich wie Arbeiten ist.<sup>3</sup>

Da sich der Informationsstand etwa alle fünf Jahre verdoppelt<sup>4</sup>, müssen Aus- und Weiterbildung ständig aktualisiert werden, um eine hohe Qualität zu gewährleisten. Dank der Möglichkeiten von DSL, WLAN und Flatrate können Internetnutzer auf eine Unmenge von Daten und Informationen beliebig, also zeit- und nahezu ortsunabhängig, zugreifen. Diese Daten und Informationen liegen jedoch größtenteils unstrukturiert vor. Eine Möglichkeit der gezielten Suche nach Informationen bieten Anwendungen, Prinzipien und Technologien von Web 2.0. Ein Beispiel hierfür ist das weltweit größte Wiki-Projekt, die Online-Enzyklopädie Wikipedia.<sup>5</sup> Viele Internetnutzer, sei es privat oder am Arbeitsplatz, nutzen Wikipedia als Nachschlagewerk und/oder stellen dort ihr eigenes Wissen als Eintrag zur Verfügung. Auch News-Ticker oder RSS-Feeds versorgen Internetnutzer gezielt mit neuen Informationen. Angesichts des großen Erfolges dieser Anwendungen stellt sich die Frage, wie diese nicht nur von Einzelnen, sondern allgemein für die Aus- und Weiterbildung ge-

---

<sup>1</sup> Vgl. Spitzer [2004, S. 74]

<sup>2</sup> Vgl. Willke [2004, S. 21]

<sup>3</sup> Vgl. Reinmann-Rothmeier, Mandl [2001, S. 10]

<sup>4</sup> Vgl. Probst, Raub, Romhardt [2006, S. 6]

<sup>5</sup> Die „Wikimedia-Gesellschaft zur Förderung freien Wissens e.V.“ wurde von Jimmy Wales gegründet und ist eine internationale freie Enzyklopädie. Die Adresse [www.wikipedia.de](http://www.wikipedia.de) führt zu den deutschen Inhalten auf [de.wikipedia.org](http://de.wikipedia.org).

nutzt werden können. Diese Nutzbarmachung ist umso bedeutsamer, als dass aufgrund der oben angesprochenen rasanten Entwicklung des Informationsstandes Unternehmen gezwungen sind, ihr Wissen – und damit in den Köpfen ihrer Mitarbeiter – ständig zu erneuern und zu erweitern, da sie sonst an den (inter-)nationalen Märkten nicht wettbewerbsfähig bleiben.<sup>6</sup> Knappe Geldmittel und die hohe Arbeitsbelastung von Mitarbeitern führen jedoch zu dem Problem, dass die Beschäftigten nicht für notwendige Qualifizierungsmaßnahmen freigestellt werden können. Hinzu kommt, dass Maßnahmen der Organisations- und Personalentwicklung einen neuen, differenzierten Bedarf erfordern, der allein nicht über Seminare abzudecken ist. Alternativen zu Seminaren sind somit wichtig wie auch notwendig. E-Learning-Produkte stellen eine solche Alternative dar.

Der Abbau von starren Hierarchien hin zu Projekt- und Teamarbeit in Unternehmen fördert eine zunehmend erwünschte Flexibilität und den Wissensaustausch innerhalb der Gruppen. Im Gegenzug birgt diese erwünschte Flexibilität allerdings auch die Gefahr, dass aufgrund fehlender Zuordnung von Aufgabengebieten Arbeiten unerledigt bleiben. So kann das häufige Fehlen einer eindeutig geregelten Zuständigkeit für die Wissensidentifikation Ursache für mangelnde Wissenstransparenz sein.<sup>7</sup>

Gängige Office-Programme stoßen an ihre Grenzen, denn sie stammen aus einer Zeit, als PCs noch isolierte Systeme waren und Daten höchstens mittels Disketten ausgetauscht wurden. Mittlerweile ermöglichen multimediale, untereinander vernetzte PCs, DSL und Flatrate eine schnelle und kostengünstige Kommunikation. Dennoch werden in Unternehmen für gewöhnlich gemeinschaftlich zu erstellende Dokumente von den Teammitgliedern mühsam per email hin- und hergeschickt. Ein Versionschaos ist damit nahezu vorprogrammiert.

Manager müssen erkennen, dass formale und inhaltliche Kompetenzen auseinander fallen; in der Regel verfügt kein Vorgesetzter mehr über das für komplexe Geschäfts- und Produktionsprozesse notwendige Wissen. Dieses ist vielmehr dezentral verteilt auf viele Mitarbeiter, Teams, Projekte, Niederlassungen etc..<sup>8</sup> Infolge dessen ergeben sich weitere

---

<sup>6</sup> Vgl. Littig [2002, S. 20]; Dittler [2003, S. 11]

<sup>7</sup> Vgl. Probst, Raub, Romhardt [2006, S. 65]

<sup>8</sup> Vgl. Willke [2004, S. 18]

Probleme: einzelne Projekte innerhalb der Unternehmen sind oftmals nicht untereinander vernetzt; A weiß nicht, was B tut. Dadurch werden Synergiepotentiale verschenkt. Würden die Ergebnisse in andere Abteilungen transferiert, ergäbe sich die Möglichkeit, voneinander lernen zu können. Globalisierung, Dezentralisierung, Outsourcing und steigende Mitarbeiterfluktuation erhöhen diese interne Intransparenz.

Nach einer Studie der Fraunhofer-Wissensmanagement Community zum Thema Wissensmanagement im Jahr 2005 bewerteten 91% der befragten Unternehmen die Bedeutung von Wissensmanagement mit „sehr wichtig“ und „wichtig“.<sup>9</sup> Demgegenüber schätzten jedoch nur 24% der Unternehmensvertreter die Nutzung vorhandenen Wissens als „sehr gut“ oder „gut“ ein. Befragte Mitarbeiter erteilten sogar eine noch schlechtere Note. Dies ist besonders kritisch zu sehen, da auf dieser Ebene die operative Wissensarbeit stattfindet und das spezifische Wissen der Mitarbeiter eine wichtige Grundlage für den Unternehmenserfolg darstellt. Der größte Handlungsbedarf wurde laut Studie in der Sicherung von Expertenwissen gesehen, gefolgt von Maßnahmen für Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter und einer Förderung der internen Kommunikation. Schwerpunkt dieser Arbeit ist es daher, Möglichkeiten aufzuzeigen, wie vorhandenes Wissen in Unternehmen/Organisationen oder im Lehrbetrieb aufgefunden und nutzbar gemacht werden kann.

Auch im Bereich E-Learning ist Wissen ein zentraler Bereich. In Arbeiten zum Thema E-Learning wird jedoch selten auf organisatorische Aspekte bezüglich des Umgangs mit Wissen Rücksicht genommen. Vielen E-Learning-Anwendungen fehlt zudem die Ausrichtung des Lernens auf strategische Unternehmensziele. Hier kann Wissensmanagement helfen, E-Learning an den unternehmerisch wettbewerbsrelevanten Kompetenzen und Skills auszurichten.

Einen ersten Überblick über Gemeinsamkeiten und Schwerpunkte von Wissen in beiden Disziplinen bietet Abbildung 2:

---

<sup>9</sup> Vgl. Fraunhofer-Wissensmanagement Community [2005, S. 28]

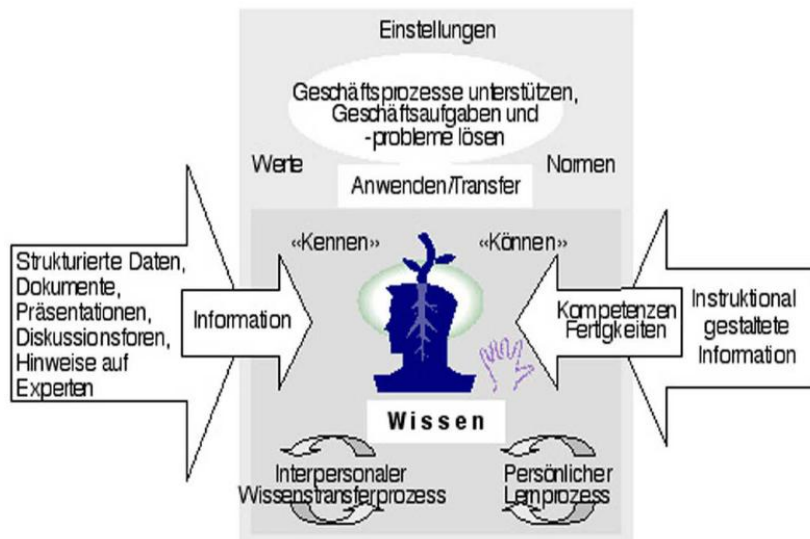


Abb. 2: Symmetrien bei Wissensmanagement und E-Learning; Quelle: Back [2007, S. 7]

Während in der Aus- und Weiterbildung Lernenden vorwiegend Wissen vermittelt wird, das zum „Können“ (Kompetenzen und Fertigkeiten) befähigt, liegt der Schwerpunkt beim Wissensmanagement vorwiegend auf dem „Kennen“ von vorhandenem Wissen und dem (Ver)teilen dieses Wissens zwischen Mitarbeitern oder Organisationseinheiten.

In Unternehmen wird E-Learning vor allem in der Weiterbildung eingesetzt. Erwartungen, die mit der Einführung von E-Learning gestellt werden, sind:

- Kosteneinsparungen, da Leer- und Wartezeiten entfallen bzw. genutzt werden können<sup>10</sup>
- Verkürzung der Lernzeit, da der Teilnehmer nur das lernen muss, was er benötigt und bereits Bekanntes überspringen kann<sup>11</sup>
- höhere Effizienz und Effektivität im Bildungsbetrieb<sup>12</sup>
- größere (räumliche und zeitliche) Flexibilität der Bildungsmaßnahmen<sup>13</sup>
- einfaches Aktualisieren der Bildungsmaßnahmen<sup>14</sup>
- bessere Nutzung vorhandener Informationssysteme
- mögliche Einbindung aller Niederlassungen in das Bildungssystem des Unternehmens, usw..

<sup>10</sup> Vgl. Littig [2002, S. 26]

<sup>11</sup> Vgl. Gröbriel [2004, S. 13]

<sup>12</sup> Vgl. Ludwigs, Timmler, Tilke [2006, S. 111]

<sup>13</sup> Vgl. Seufert, Back, Häusler [2001, S. 23]

<sup>14</sup> Vgl. Mair [2005, S. 31]



Auch an den Hochschulen hat E-Learning verstärkt Einzug erhalten. E-Learning wird dabei meist zur Unterstützung der Präsenzlehre eingesetzt. Die RWTH Aachen bietet z. B. seit Beginn des Sommersemesters 2007 ein Lehr- und Lernportal namens „L2P“ an, das in Zusammenarbeit mit Microsoft<sup>®</sup> realisiert wurde.<sup>15</sup>

Manche Universitäten bieten aber auch rein virtuelle Studiengänge an. Vorreiter hierfür ist die Universität Hagen. Daneben gibt es mittlerweile aber auch Hochschulverbände wie beispielsweise den Universitätsverbund Multimedia in Nordrhein-Westfalen oder die Virtuelle Hochschule Bayern. Die Motivation zur Nutzung von E-Learning und die sich daraus ergebenden Vorteile für die Hochschulen sind ähnlich wie bei Unternehmen. Auch wenn weder anfallende Reisezeiten und -kosten noch entfallende Arbeitszeiten von Studierenden und Dozenten den Ausschlag für die Nutzung von E-Learning geben, sind Hochschulen im Zuge einer immer weiter verbreiteten Sparpolitik und Budgetierung ebenfalls zu wirtschaftlichem Denken und Handeln gezwungen. Verkürzte Studienzeiten, die Einführung internationaler Studienabschlüsse und die Diskussion um die Einrichtung von Eliteuniversitäten zwingen zu einer Umstrukturierung der Hochschullehre, bei der neue Wege der Wissensvermittlung gesucht und beschritten werden müssen.

Um das zu vermittelnde Wissen zeitgerecht und kostengünstig aufbereiten zu können, benötigen Dozenten Produkte, mit denen ohne größere technische Kenntnisse solche Inhalte erstellt werden können. Rapid Authoring (siehe Kapitel 2.2.2.) bietet diese Möglichkeit. Durch die Einbindung von Multimedia und Interaktionen beinhalten derartige Anwendungen zudem einen Mehrwert.

Lernende verfügen über eine zunehmende Selbstlernkompetenz. Im Zuge dessen verändert sich aber auch ihr Lernverhalten: Lernende bestimmen zunehmend selbst, was und wann sie lernen wollen. Zugleich steigt ihr Anspruch: Die Inhaltsvermittlung soll nicht nur informativ sein, sondern Edutainment-Charakter haben. Moderne EL-Angebote erfahren daher einen Wandel wie er im Internet zu beobachten ist: weg vom „push“-Prinzip hin zum „pull“-Prinzip.

---

<sup>15</sup> Vgl. Lernen auf dem digitalen Campus  
[http://www.rwthachen.de/aw/main/deutsch/Themen/Einrichtungen/Verwaltung/dezernat/Pressemitteilungen\\_der\\_RWTH/~lnl/lernen\\_auf\\_dem\\_digitalen\\_campus/](http://www.rwthachen.de/aw/main/deutsch/Themen/Einrichtungen/Verwaltung/dezernat/Pressemitteilungen_der_RWTH/~lnl/lernen_auf_dem_digitalen_campus/)

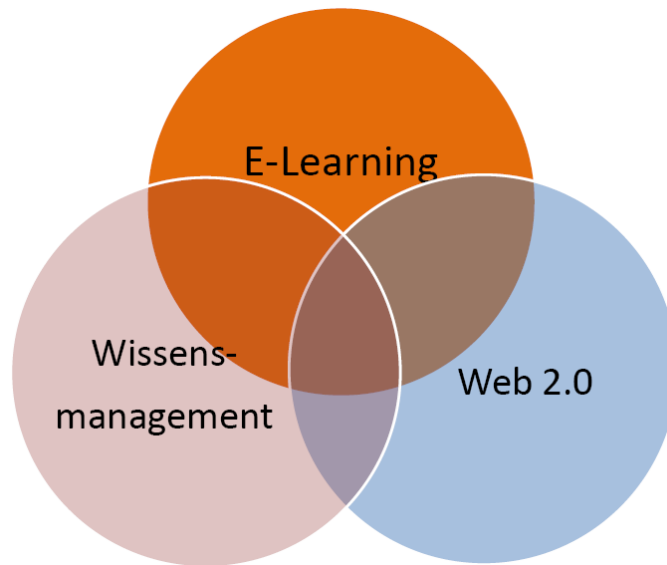


Abb. 3: Gegenstand der vorliegenden Arbeit; Quelle: eigene Darstellung

## 1.2. Zielsetzung und Vorgehensweise

Ziel dieser Arbeit ist es, exemplarisch anhand des zu erarbeitenden Lernmoduls aufzuzeigen, wie durch einen sinnvollen Einsatz der technischen Möglichkeiten von E-Learning und einem durchdachten didaktischen Konzept Wissen so zu vermitteln ist, dass die Fähigkeiten und Bedürfnisse der Lernenden (möglichst optimal) unterstützt werden. Technologien und Anwendungen von Web 2.0 werden mit dem Ziel vorgestellt, ihren Nutzen für Anwender aufzuzeigen. Sind sie zudem zur Wissensvermittlung geeignet, werden diese Möglichkeiten vorgestellt. Es wird hierbei darauf geachtet, dass sie für Organisationen/Unternehmen und Lehrende/Lernende einen echten Mehrwert bieten, denn nur dann werden sie auch eingesetzt und genutzt werden.

Die in dieser Arbeit verwendete Methode zur Wissensvermittlung ist ein Computer Based Training (CBT) bzw. Web Based Training (WBT). CBTs werden bereits seit den 80er Jahren gezielt zum Abbau von Wissensdefiziten bzw. zum Erwerb bestimmter Fertigkeiten und/oder Fähigkeiten eingesetzt.<sup>16</sup> Mit dieser Methode werden auch nahezu sämtliche Mitarbeiter von Unternehmen weitergebildet: seien es Top-Manager, Verwaltungskräfte oder Techniker.

Das Modul wird mit LECTURNITY erstellt. LECTURNITY ist ein Autorentool, an dem aufgezeigt werden soll, wie Content mittels Rapid Authoring sinnvoll zusammengestellt werden

<sup>16</sup> Vgl. Riser et al. [2002, S. 60]

kann, um vorhandenes Wissen in den Köpfen der Teilnehmer gezielt zu erweitern und zu vertiefen.<sup>17</sup>

Ein wesentlicher Vorteil dieser Wissensvermittlung liegt in der Aktualität bei der Erstellung. Während Printmedien – vor allem Bücher – z. T. schon zum Zeitpunkt des Erscheinens nicht mehr auf dem aktuellen Stand sind, können derartige E-Learning-Module schon in wenigen Stunden erzeugt und für die Lernenden bereitgestellt werden. Im Zuge der immer weiter eingreifenden Einsparungen im Bildungsbereich stellt diese Form der Wissensvermittlung zudem eine kostengünstige Variante dar, deren Grenzkosten – im Gegensatz zu Kosten bei Printmedien – nahezu gegen Null gehen.

### 1.3. Aufbau der Arbeit

Da das zu entwickelnde Lernmodul Modellcharakter für weitere anspruchsvolle, didaktische Lernmodule haben soll, ist diese Arbeit deduktiv aufgebaut.

Nach der Einleitung werden in Kapitel 2 zuerst Grundlagen der Lerntheorie umrissen und zentrale Begriffe erläutert. Soweit keine einheitlichen Definitionen vorliegen, werden diese entwickelt. Es wird aufgezeigt, in welchem Maße bestimmte Faktoren die Erstellung von Lernmodulen beeinflussen. Es folgt eine allgemeine Beschreibung von Rahmenbedingungen, die bei der Konzeption von Lernmodulen zu beachten sind.

Das Autorentool LECTURNITY, seine Funktionsweise und Einsatzmöglichkeiten werden vorgestellt.<sup>18</sup>

Die Kapitel 3 und 4 bilden die inhaltliche Grundlage des Lernmoduls: Kapitel 3 beschäftigt sich mit Anwendungen und Technologien von Web 2.0. Funktionsweise und Nutzen werden für den Anwender erklärt. Kapitel 4 behandelt das Thema Wissensmanagement. Es wird erläutert, was Wissen ist und wie es „aufbereitet“ werden muss, damit es für Außenstehende, respektive Unternehmen, nützlich sein kann. Das Modell nach PROBST wird dargestellt und anhand dessen Ansätze aufgezeigt, wie Anwendungen und Technologien von Web 2.0 für das Wissensmanagement verwendet werden können.

---

<sup>17</sup> diese Wissensvermittlung deckt sich mit dem Anspruch des *learning on demand* bzw. dem *situativen Lernen*: „Lernen immer genau und genau dann, wenn man Wissen benötigt“ Meier [2006, S. 38]

<sup>18</sup> LECTURNITY wird bereits seit dem Wintersemester 2004/05 vom Lehrstuhl Wirtschaftsinformatik der Leibniz Universität Hannover für Lehrzwecke genutzt

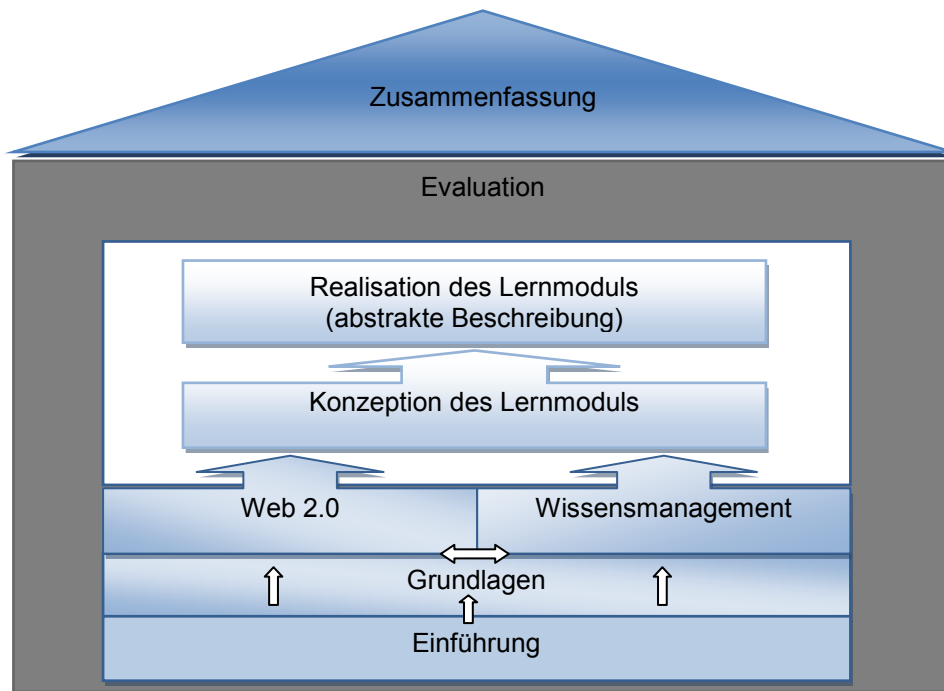


Abb. 4: Aufbau der Arbeit; Quelle: eigene Darstellung

Kapitel 5 bildet den Hauptteil der Arbeit. Es wird detailliert erläutert, wie bei der inhaltlichen und strukturellen Konzeption des Moduls vorgegangen wird. Angestrebte Lernziele und die für dieses Lernmodul gegebenen Rahmenbedingungen werden beschrieben. Zentrale Aussagen und Inhalte der vorliegenden Arbeit werden als PowerPoint-Präsentation aufbereitet. Im Drehbuch werden zudem Sprechertexte sowie die inhaltliche Ergänzung durch multimediale Elemente und Interaktionen aufgeführt.

Da die tatsächliche Realisierung des Moduls nach Abgabe der Arbeit erfolgt, wird sie abstrakt erläutert.

Kapitel 6 behandelt das Thema Evaluation sowohl allgemein für E-Learning als auch konkret für das vorliegende Modell. Es werden die Evaluationsansätze von KIRKPATRICK und SCHENKEL herangezogen und Techniken zur Evaluation aufgezeigt.

Die Arbeit schließt in Kapitel 7 mit einer Zusammenfassung, in der noch einmal die wesentlichen Ergebnisse angeführt werden.

Diese Arbeit richtet sich vornehmlich an Studierende im Hauptstudium. Gebräuchliche Begriffe aus der Wirtschaftsinformatik werden daher vorausgesetzt, ohne dass die Autorin diese explizit erklärt. Wichtige Begriffe und zentrale Aussagen werden im Text kursiv dargestellt, zusätzliche Abbildungen sollen den Lernprozess verstärken. Im weiteren Verlauf dieser Arbeit wird die männliche Form benutzt, die die weibliche mit einschließt.

Schulungen/Präsentveranstaltungen der universitären Lehre oder als Vergleich zwischen dem Kennen bzw. Können der betroffenen Personengruppe vor und nach der Schulung überprüft. Beide Ansätze haben ihre Berechtigung und es ist Einzelfall zu entscheiden, welcher Nutzenvergleich der richtige ist.

## **7. Zusammenfassung und kritische Würdigung**

Ziel der vorliegende Arbeit war es, ein Lernmodul zu konzipieren, das den heutigen Anforderungen an das Lernen entspricht, denn Maßnahmen der Organisations- und Personalentwicklung erfordern neue, differenzierte Lösungen, die nicht allein über Seminare abzudecken sind.

Die vorliegende Arbeit soll dem Leser aufzeigen, wie mittels Rapid Authoring Inhalte zeit- und kostengünstig ohne Programmierkenntnisse erstellt und bei Bedarf auch schnell und problemlos aktualisiert werden können. Lerninhalte bilden die Themen Web 2.0 und Wissensmanagement, denn dies sind zwei Themen, die für Unternehmen und in der Aus- und Weiterbildung hohe Bedeutung haben, denn Lernen ist heutzutage kein abgeschlossener Vorgang mehr, sondern ein lebenslanger Prozess, der sich aus den Anforderungen der letzten Jahre entwickelt hat.

Im Zuge der Globalisierung und der immer stärkeren Vernetzung durch Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) wird Wissen zum entscheidenden Erfolgsfaktor.<sup>230</sup> Unternehmen sind gezwungen, das Wissen in den Köpfen ihrer Mitarbeiter ständig zu erneuern und zu erweitern, da sie sonst an den (inter-)nationalen Märkten nicht wettbewerbsfähig bleiben. Viele Unternehmen haben die Bedeutung von Wissensmanagement erkannt. Dennoch wird das vorhandene Wissen zu einem Großteil nicht genutzt. Dies ist besonders kritisch zu sehen, da auf dieser Ebene die operative Wissensarbeit stattfindet und das spezifische Wissen der Mitarbeiter eine wichtige Grundlage für den Unternehmenserfolg darstellt.

Der größte Handlungsbedarf wird in einer Studie der Fraunhofer-Wissensmanagement Community 2005 in der Sicherung von Expertenwissen gesehen, gefolgt von Maßnahmen für Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter und einer Förderung der internen Kommuni-

---

<sup>230</sup> Vgl. Willke [2004, S. 21]

kation. Ein Schwerpunkt dieser Arbeit ist es daher, Möglichkeiten aufzuzeigen, wie vorhandenes (Experten-)Wissen in Unternehmen/Organisationen oder im Lehrbetrieb aufgefunden und nutzbar gemacht werden können. Web 2.0 Anwendungen, Prinzipien und Technologien werden vorgestellt, die die interne Kommunikation fördern und geeignet sind, Kernprozesse des Wissensmanagements zu unterstützen. Es werden Möglichkeiten aufgezeigt, wie sie in den täglichen Arbeitsablauf integriert werden können. Voraussetzungen für eine erfolgreiche Implementierung werden vorgestellt. Eine Überbetonung der technischen Komponente, der Nichteinbezug der Mitarbeiter, ihrer Wünsche und Bedürfnisse bei der Entwicklung und Umsetzung geeigneter Wissensmanagementinstrumente führte in der Vergangenheit aufgrund mangelnder Akzeptanz und Ablehnung immer wieder zu Misserfolgen.

Eine wichtige Voraussetzung für Unternehmen zum gegenwärtigen Zeitpunkt und zukünftig wettbewerbsfähig zu bleiben, ist es, ihre Kundenbeziehungen intensiv zu pflegen. Im Zeitalter von Web 2.0 ist dies von besonderer Bedeutung, da Unternehmen zunehmend die Kontrolle über ihr Bild in der Öffentlichkeit verlieren. Um Einsicht in das Meinungsbild und die Bedürfnisse ihrer Kunden zu erhalten, müssen sich Unternehmen um die Kommunikation mit Kunden, Nicht-Kunden oder potentiellen Kunden bemühen. Dies gelingt jedoch nur, wenn sie gewillt sind, sich transparent darzustellen und ehrlich mit der Öffentlichkeit umzugehen. Manche Unternehmen haben dies bereits erkannt. So äußerte NIES, Leiter „Information Coordination“ von der BASF AG, auf der Tagung „Online-Trust“ vom 26.04.07 in Hannover treffender Weise den Satz: „Web 2.0 ändert die Leute nicht, aber es macht sie „transparenter“ in ihrem Verhalten.“<sup>231</sup>

Für die Realisation des Lernmoduls wird die Software LECTURNITY der imc<sup>®</sup> AG eingesetzt. Bis zum jetzigen Zeitpunkt wurden am Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik der Leibniz Universität Hannover damit eLectures erstellt und den Studierenden als zusätzliches Lern-Angebot zur Verfügung gestellt. Das neue Release ermöglicht nun auch die Erstellung von interaktiven Lernmodulen. Dies ist ein deutlicher Mehrwert. Da das Release erst seit Juni dieses Jahres verfügbar ist, ist das in dieser Arbeit konzipierte Modul das erste seiner Art am Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik. Es ist daher nicht auszuschließen, dass

---

<sup>231</sup> Zitat von Nies auf der Tagung „Online-Trust“ vom 26.04.07

bei der Realisation Korrekturen bzgl. der geplanten Umsetzung erfolgen können, zumal die Autorin bis zu diesem Zeitpunkt keine Erfahrung im Umgang mit dieser Software hatte und lediglich am heimischen PC erste Erfahrungen im Umgang mit der Software sammeln konnte.

Die Evaluation des Lernmoduls wird zeigen, welche Schwächen das Modul aufweist und was zukünftig bei der Erstellung derartiger Lernangebote noch zu verbessern ist.