

1. Bitte definieren Sie Wissen in Ihren eigenen Worten, nehmen Sie dabei Bezug auf die Abgrenzung zu Daten und Informationen. Zeigen Sie auf welche Wissenarten bestehen und wie sich diese voneinander abgrenzen. (4 Pkt)

Wissen wird nach Gabler(vgl. [4]) als “Gesamtheit der Kenntnisse und Fähigkeiten, die Individuen zur Lösung von Problemen einsetzen.” definiert. Es beschreibt die Fähigkeit aus Daten und Informationen Entscheidungen für Handlungen zu treffen. Nach Lehner (vgl. [1] S.54) kann man Wissen auch als “...Zugang zu Möglichkeiten im Sinne von Wahlmöglichkeiten, Handlungsmöglichkeiten sowie Entwicklungs- und Entscheidungsmöglichkeiten charakterisieren”. Dazu werden jedoch Daten und Informationen benötigt, die als Grundlage für dieses Wissen dienen(vgl. [5]).

Daten können nach Lehner (vgl. [1] S.52) als Abbildung der Realität verstanden werden. Diese sind jedoch unstrukturiert und in keinem Kontext zu sehen. Es sind lediglich Fakten ohne jeden Bezug. Dadurch grenzen sie sich von den Informationen ab, denn Informationen lassen sich als Daten im Kontext beschreiben.

Für die Information gibt es zahlreiche verschiedene Definitionen, die sich vor allem am jeweiligen Kontext orientieren. Denn die wichtigste Eigenschaft von Informationen besteht darin, dass sie immer einen Kontext benötigen, in dem sie sich befinden, ansonsten wären die Informationen nutzlos.

Aus diesen Informationen, die auf Daten basieren, können dann bewusste Entscheidungen getroffen werden.

Wissen lässt sich unterschiedlich definieren (vgl. [1] S.54f), wobei sich die unterschiedlichen Sichtweisen stets aus dem jeweiligen Kontext ergeben, der bei der Betrachtung zu Grunde gelegen hat.

Eine einfache Unterscheidungsmöglichkeit ist die Differenzierung in prozedurales und deklaratives Wissen. Deklaratives Wissen ist das z.B. in der Schule erlernte Wissen, während prozedurales Wissen durch Übung erlerntes Wissen darstellt.

Eine weitere bekannte Definition von Wissen stellt die Unterscheidung in explizites und implizites Wissen da, wobei explizites Wissen leicht erlernbares Faktenwissen, z.B. Schulwissen darstellt und implizites Wissen ist schwer vermittelbares persönliches Wissen, welches aus eigenen Erfahrungen gewonnen wurde und nicht oder nur schwer anderen mitgeteilt werden kann.

Des Weiteren kann Wissen z.B. auch nach der Speicherbarkeit oder nach der Verarbeitbarkeit in Computersystemen unterschieden werden.

2. Skizzieren Sie die Prozesse der Wissensumwandlung nach Nonaka und Takeuchi, und ordnen Sie diesen adäquate Methoden und Softwaresysteme zu. (10 Pkt)

Das so genannte SECI Modell, welches von den Japanern Nonaka und Takeuchi entwickelt und vorgestellt wurde, beschreibt ein Verfahren zur Wissensgenerierung innerhalb eines Unternehmens. Das Modell geht davon aus, dass sämtliche Wissenserzeugung vom Individuum ausgeht (vgl. [1] S.72). Dazu notwendig ist zuerst die bereits zuvor beschriebene Differenzierung zwischen impliziten und expliziten Wissen, welche in dem SECI Modell in vier verschiedene Formen der Wissensumwandlung kombiniert werden. Zum einen die Sozialisation, bei der zwei Personen implizites Wissen austauschen, die Externalisierung, bei der Implizites Wissen in explizites direkt nutzbares Wissen umgewandelt wird, die Kombination, bei der durch die Kombination von unterschiedlichem expliziten Wissen neues explizites Wissen erzeugt wird und schließlich die Internalisierung bei der explizites Wissen in implizites Wissen umgewandelt wird.

Nach Nonaka und Takeuchi ist es notwendig, dass für die Erzeugung von neuem Wissen innerhalb eines Unternehmens alle vier Formen der Wissensumwandlung regelmäßig durchlaufen werden müssen bzw. dass z.B. bei der Entwicklung eines neuen Produktes eben diese vier Formen spiralförmig durchlaufen werden und so neues Wissen entsteht. Wissen wird nicht nur innerhalb eines Teams generiert, sondern auch durch das Zusammenspiel von Abteilungen eines Unternehmens. Es wird davon ausgegangen, dass zuerst durch die vier Formen der Wissensumwandlung implizites Wissen zusammengetragen wird, welches dann immer weiter im Unternehmen nach "oben" bzw. in höhere Schichten des Unternehmens gebracht und schließlich neues Wissen generiert wird. Welches dann wieder in den unteren Schichten genutzt wird. Die beiden Formen der Wissensumwandlung, die hier beschrieben sind, gründen sich auf der epistemologischen und ontologischen Dimension (vgl. [1] S.72).

Damit diese Vorgänge funktionieren können, muss das Unternehmen jedoch folgende fünf Voraussetzungen erfüllen: Intention, welches dem Unternehmen vorgibt, bestimmte Ziele erreichen zu wollen, Autonomie, welche den Mitarbeitern möglichst viel Freiraum bei ihrer Arbeit lässt, Fluktuation und kreatives Chaos, soll den Mitarbeitern ermöglichen gegebene Prozesse regelmäßig zu durchdenken, Redundanz, welche hier zusätzliche Informationen z.B. aus anderen Abteilungen zu haben meint und interne Vielfalt, welche z.B. den Zugang zu vielen Informationen und geringe Hierarchie beschreibt.

Um dem Unternehmen bei den vier Formen der Wissensumwandlung zu unterstützen können verschiedene Methoden und/oder Softwaresysteme genutzt werden (vgl. [1] S.193-246 & [2] S.71ff).

Für die Sozialisation ist es sinnvoll innerhalb des Unternehmens Raum für Gespräche und Kommunikation zu lassen, z.B. durch einen Pausenraum und oder die Möglichkeit Pausen frei zu gestalten. Sinnvolle Tools zur Unterstützung sind Brainstorming Anwendungen und Kooperationssysteme. Passende Methoden sind z.B. Community of Practice oder Wissensfördernde Organisationsformen.

Die Externalisierung kann technisch z.B. durch die Möglichkeit von Dokumentation, wie Wikis oder Dokumentenmanagement Systemen erfolgen. Passende Tools sind z.B. OLAP Systeme oder Agentensysteme. Sinnvolle Methoden sind Wissenskarten oder Prozessmodellierung.

Für die Kombination sind Tools wie Expertensysteme und Groupware Systeme passend. Folgende Methoden sind geeignet: Knowledge Sharing oder Knowledge Maps.

Für die Internalisierung sind Tools, wie Visualisierungssysteme oder Best Practice Sharing geeignet. Als Methoden sind Wissensprofile und Bewertungsmethoden als Beispiele zu nennen.

3.(Transferaufgabe / weitere Eigenleistung) Stellen Sie mögliche Kritikpunkte des Wissensmanagements dar. (6 Pkt)

Wissensmanagement basiert auf dem Begriff "Wissen", welcher jedoch schwierig bzw. sehr unterschiedlich definiert ist (vgl. [1] S.54ff) und somit zahlreiche verschiedene Ansätze von Wissensmanagement erlaubt. Oft wird dabei Wissensmanagement aus sehr speziellen Sichtpunkten betrachtet, z.B. Betriebswirtschaftlich oder Philosophisch, was für die praktische Anwendung bedeutet, dass viele der vorhandenen Arbeiten sich nicht einfach auf einen anderen Sachverhalt übertragen lassen. Viele davon sind sehr abstrakt und wenig detailliert oder stellen hohe Anforderungen an das Unternehmen. Dadurch folgt, dass für Umsetzung bzw. Anpassung an die jeweilige Unternehmenstruktur eventuell hohe Kosten entstehen können.

Auch lässt der Begriff Wissensmanagement die Vermutung aufkommen, man könnte Wissen genauso managen, wie sich andere Bereiche eines Unternehmens managen lassen. Dabei leitet sich das Verb managen von "Management" ab, welches unter anderem die Planung, Steuerung und die Zielsetzung eines Unternehmens beinhaltet (vgl. [3]). Diese Vorgänge lassen sich jedoch nicht einfach auf Wissen genauso Anwenden, wie dies auf anderen Bereiche eines Unternehmens geschieht, denn Wissen lässt sich nicht einfach bewerten oder lenken, wie es z.B. bei den Finanzen der Fall ist, denn Kennzahlen lassen sich nur schwer aus dem Wissen der Belegschaft ermitteln, genauso ist es schwer zu bewerten, wie viel Wissen neu entstanden ist bzw. wie sehr Wissen innerhalb eines Unternehmens verteilt ist.

Ein weiterer Ansatzpunkte wäre die Frage, ob sich implizites Wissen überhaupt in explizites Wissen umwandeln lässt bzw. wie z.B. soziale Fähigkeiten sinnvoll in explizites Wissen gewandelt werden können. Sollte dies tatsächlich nicht möglich sein oder zumindest bei bestimmten Bereichen nicht zu realisieren sein, stellt sich die Frage, in wie weit dies Auswirkungen auf den gesamten Prozess der Wissensgenerierung hat.

Quellen

[1] Franz Lehner (2012), Wissensmanagement - Grundlagen, Methoden und technische Unterstützung, Hanser Verlag München

[2] Gabi Reinmann (2009), Studententext: Wissensmanagement
(http://gabi-reinmann.de/wp-content/uploads/2009/07/WM_Studententext09.pdf)

Links

[3] <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/management.html> (26.11.2012)

[4] <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/wissen.html> (21.11.2012)

[5] <http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Wissen&oldid=110718254> (25.11.2012)