



Hochschule Neubrandenburg
University of Applied Sciences

Dipl. Päd. Heiko Miedlich

Modul: **Innovatives Daten- und Wissens-** **management**

Studienbrief

Master-Studiengang:
Digitalisierung und Sozialstrukturwandel

Stand: Sommersemester 2018

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| Abbildungsverzeichnis | II |
| Vorwort | 1 |
| Begriffserklärungen | 2 |
| Handlungsrahmen und Aufgabe für die Projektarbeit: | 3 |
| 0 Einführung | 4 |
| 0.1 Informationstechnologie, Daten- und Wissensmanagement und deren Einfluss auf Wertschöpfungsprozesse | 5 |
| 0.2 Wissen als Rohstoff – strategische Bedeutung für die Wirtschaftsregion Deutschland und internationaler Kontext | 6 |
| 0.3 Wissensmanagement und deren Einfluss auf „Können“ – Voraussetzungen für Erfolg in dynamikgeprägten Prozessen (kurzer Ausflug in die Systemtheorie) | 7 |
| 1 Grundlagen des Informations- und Wissensmanagements | 9 |
| 1.1 Informations- und Wissensmanagement im Spiegel der Geschichte (Abriss) | 9 |
| 1.2 Modelle und Konzepte als Rahmen für den Aufbau von Wissensmanagementsystemen | 10 |
| 1.3 Praxisbeispiel Teil 1 - Beschreibung der Ausgangssituation | 14 |
| 2 Methodische und softwaretechnische Unterstützung des WMS | 15 |
| 2.1 Methoden des WMS | 15 |
| 2.1.1 Methoden zur Förderung des Wissensaustausches und der Wissensnutzung | 15 |
| 2.1.2 Methoden zur Repräsentation/Erhebung von Wissen | 18 |
| 2.1.3 Methoden der Kommunikationsförderung | 22 |
| 2.1.4 Bewertungsmethoden | 25 |
| 2.1.5 Praxisbeispiel Teil 2 – Auftakt der Umsetzung | 26 |
| 2.2 Werkzeuge des WMS | 27 |
| 2.2.1 Kommunikationssysteme | 28 |
| 2.2.2 Kooperationssysteme | 29 |
| 2.2.3 Portalsysteme | 30 |
| 2.2.4 Expertensysteme | 31 |
| 2.2.5 Social Software | 32 |
| 2.2.6 Usability und gute Systemgestaltung | 37 |
| 2.2.7 Praxisbeispiel Teil 3 – Auswahl und Einsatz der WMS-Werkzeuge | 39 |
| 3 Exkurs – Anforderungen der ISO 9001:2015 an ein WMS | 41 |
| 4 Schluss | 47 |
| 5 Nachwort | 49 |
| Literaturverzeichnis | 50 |
| Weiterführende Literatur | 50 |

Abbildungsverzeichnis

| | | |
|---------------|---|----|
| Abbildung 1: | Daten-Information-Wissen | 4 |
| Abbildung 2 | Implizites und explizites Wissen nach Nonaka und Takeuchi (2012) | 10 |
| Abbildung 3: | Implizites Wissen wird durch Externalisierung zu explizitem Wissen | 11 |
| Abbildung 4: | Explizites Wissen wird via Kombination vermehrt | 11 |
| Abbildung 5: | Wissensspirale nach Nonaka & Takeuchi (2012) | 11 |
| Abbildung 6: | Spirale der Wissensbeschaffung im Unternehmen nach Nonaka & Takeuchi (2012) | 12 |
| Abbildung 7: | Landkarte Wissensmanagement | 13 |
| Abbildung 8: | Wissensquellenkarte nach Eppler (2003) | 19 |
| Abbildung 9: | Wissensanlagekarte nach Eppler (2003) | 19 |
| Abbildung 10: | das Vier-Quadrantenmodell des Wissens | 20 |
| Abbildung 11: | Übersicht über Kommunikationssysteme | 28 |
| Abbildung 12: | Strukturlandkarte einer Organisation mit den verschiedenen Ebenen | 43 |
| Abbildung 13: | Gesteuerte Kommunikation von Innen nach Außen | 44 |
| Abbildung 14: | Gesteuerte und ungesteuerte Kommunikation von Außen nach Innen | 44 |
| Abbildung 15: | Gesteuerte Kommunikation von Innen nach Innen und von Innen nach Außen | 45 |

Vorwort

Es ist ein Trugschluss, wenn Menschen davon ausgehen, dass Wissensmanagement nur eine Notwendigkeit der heutigen Zeit ist. Natürlich ist Wissensmanagement enorm wichtig, aber nicht erst im Zeitalter der Digitalisierung. Seit Anbeginn der gesellschaftlichen Entwicklung, und diese beginnt schon in der Urgesellschaft, war es überlebensnotwendig Wissen zu „managen“. Über viele Generationen wurde das Wissen mündlich und über praktische Erfahrungen weitergegeben und dabei weiterentwickelt.

Mit der Erfindung der Schrift war eine Möglichkeit gefunden, dieses Wissen zu archivieren und auch ohne persönlichen Kontakt (also asynchron) weiterzugeben. Lesen und schreiben wurden zu einem Privileg und schriftliche Aufzeichnungen zu Schätzen.

Der Buchdruck, 1450 von Gutenberg entwickelt, wurde der zweite große Durchbruch bei der Verbreitung und Archivierung von Wissen. Es dauerte jedoch noch mehrere Generationen, bis diese Informationen einer breiten Bevölkerung zugänglich waren. Aktuell gelten LESEN und SCHREIBEN als Kulturtechniken, doch bei weitem nicht alle Menschen sind dazu in der Lage. Nach einem Presseartikel der ZEIT ONLINE¹ waren in 2016 7,5 Millionen Deutsche funktionale Analphabeten. Das sind weit über 10 % der Bevölkerung, die in dem Alter sind, von dem man ausgeht, dass man lesen und schreiben kann.

In der heutigen „Wissensgesellschaft“ sind die Möglichkeiten und Verfahren Wissen zu speichern und weiterzugeben sehr vielfältig. Und so manches Mal erreichen uns Informationen, die wir gar nicht gut finden und wollen. Im öffentlichen Sektor erleben wir mitunter eine Reizüberflutung und Stille ist für mich zu einem kostbaren Gut geworden.

Für die Gesellschaft ist Wissen und Wissensmanagement zu einem bedeutsamen Faktor geworden. Malik (2007) schreibt:

Nicht die einzige, aber die wichtigste Ressource ist in den entwickelten Wirtschaften schon heute Wissen. Es existiert maßgeblich außerhalb des Unternehmens, kommt am Morgen in den Köpfen der Mitarbeiter in die Firma und geht abends wieder nach Hause. Ob es am nächsten Morgen wiederkommt, ist nicht garantiert.²

Somit steht für Sie als Führungskräfte die Herausforderung u. a. bestehende Wissensmanagementsysteme auf Wirksamkeit zu prüfen und ggf. durch andere, wirksamere, zu ersetzen. Dieses Studienbuch soll Ihnen eine Orientierung geben, wie man sich dem Thema nähern kann. Außerdem bietet es die Basis für einen angeregten Austausch über nachhaltig wirksame Verfahren und Werkzeuge. Mein Wunsch ist es, dass Sie dieses Dokument als Basis für eigene Lösungsstrategien nutzen.

In diesem Text wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur die männliche Schreibweise genutzt, nichtsdestoweniger beziehen sich die Aussagen auf Angehörige beider Geschlechter.

Heiko Miedlich im Winter 2017/2018

¹ <http://www.zeit.de/gesellschaft/schule/2016-11/analphabetismus-deutschland-erwachsene-lesen-schreiben-studie>

² Malik (2007) S. 33