
FREIE WISSENSCHAFTLICHE ARBEIT ZUR ERLANGUNG
DES GRADES EINES DIPLOM-WIRTSCHAFTSINFORMATIKERS
MIT DEM THEMA:

**WISSENSTRANSFER IM UNTERNEHMEN
LEARNING COMMUNITIES FÜR MEHR
INFORMATIONSKOMPETENZ**

EINGEREICHT BEI: **PROF. DR. ERIC SCHOOP**

LEHRSTUHL FÜR WIRTSCHAFTSINFORMATIK,
INSBES. INFORMATIONSMANAGEMENT
FAKULTÄT WIRTSCHAFTSWISSENSCHAFTEN
TECHNISCHE UNIVERSITÄT DRESDEN

EINGEREICHT AM: **12. DEZEMBER 2008**

EINGEREICHT VON: **STERNBERG, PHILIPP**

WISSENSTRANSFER IM UNTERNEHMEN LEARNING COMMUNITIES FÜR MEHR INFORMATIONSKOMPE- TENZ

PHILIPP STERNBERG

1. Schlüsselworte

Wissenstransfer, Wissensmanagement, Wissenskodifizierung, Rechercheprozess, Informationskompetenz, Information Literacy, Personalisierungsstrategie, Kodifizierungsstrategie

2. Kontext der Arbeit

Informationen und Wissen stellen zunehmend wichtige Wirtschaftsgüter dar. Wissen ist der Schlüssel zur Lösung von Problemen, die Menschen im Rahmen ihres Arbeitsalltags oder ihrer Ausbildung bewältigen müssen. Der Erwerb von Wissen durch Recherche stellt eine immer bedeutendere Kompetenz dar. Mit dieser Arbeit wird eine Methode vorgestellt, die Menschen darin unterstützen soll, ihre individuelle Recherchekompetenz als Teil einer allgemeineren Informationskompetenz zu verbessern. Die Unterstützung dieses Lernens soll dabei mit Hilfe von Learning Communities erfolgen. Diese Diplomarbeit bewegt sich im Spannungsfeld der Fachgebiete Informations- und Bibliothekswissenschaften, dem Wissensmanagement sowie der Organisationslehre und berührt des Weiteren die Thematik kollaborativer informationstechnologisch gestützter Lernprozesse in Communities.

3. Motivation zu diesem Thema

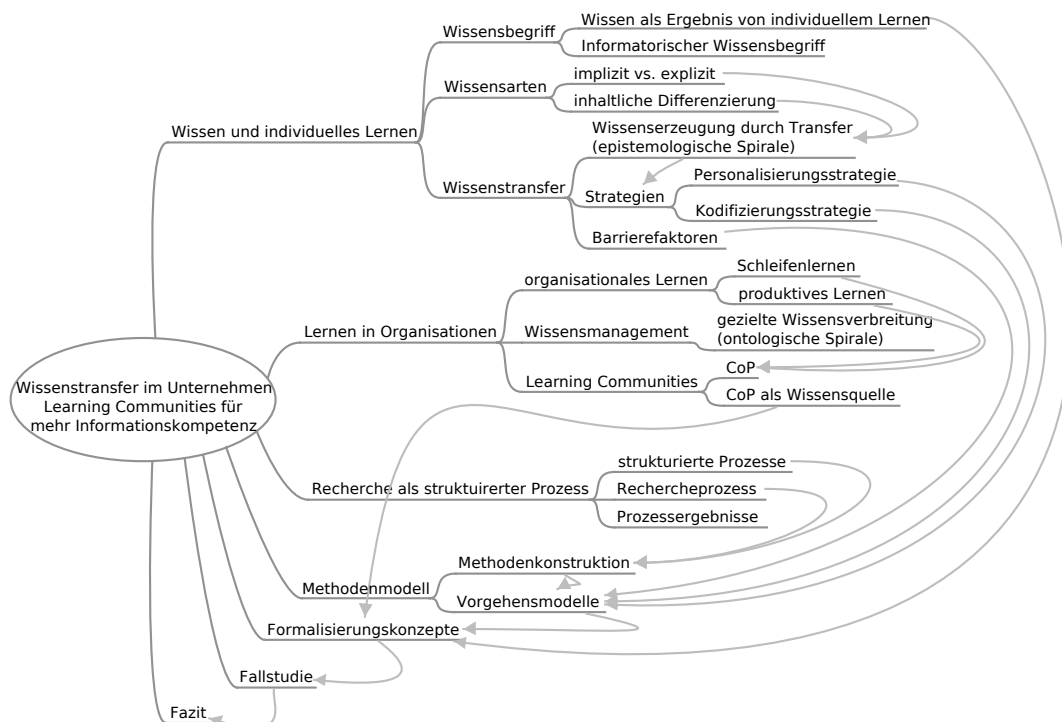
In einer vorangegangenen Studienarbeit wurde durch den Autor untersucht, wie die Rahmenbedingungen strukturierter, kollaborativer Lernprozesse den Inhalt dieser Prozesse beeinflussen. Die hohe Komplexität offener, konstruktivistischer Lernprozesse, die in diesem Rahmen betrachtet wurden, stellte sich dabei als gravierendes Problem dar. In der anschließenden Diskussion ergab sich die Frage, wie sich Semantik in strukturierten Prozessen dazu nutzen lässt, einen Prozess in einer unstrukturierten Umgebung besser zu erlernen. Zur angemessenen Komplexitätsreduktion soll diese Frage daher auf einen einfacheren, konkreten Prozess, den Rechercheprozess, bezogen werden.

4. Forschungsdesign

Mit der vorzulegenden Diplomarbeit soll eine Methode zur zielgerichteten Auswahl und Entwicklung von Formalisierungskonzepten für eine Personalisierungs- und Kodifizierungsstrategie (im Folgenden lediglich als Formalisierungskonzepte bezeichnet)

vorgestellt werden. Durch diese Formalisierungskonzepte soll die individuelle Recherchekompetenz und das organisationale Lernen gefördert werden. Im Kern steht das kausale Erkenntnisinteresse an der Wirksamkeit von Formalisierungskonzepten zur Unterstützung von Wissensmanagementstrategien. Dieses Interesse ist durch die folgende Frage gekennzeichnet: Welche Formalisierungskonzepte sind zur Unterstützung einer Kodifizierungs- und Personalisierungsstrategie zum Transfer von Wissen über den Rechercheprozess in solchen Umgebungen geeignet, deren Kommunikation ausschließlich informations- und kommunikationsgestützt ist und warum? Eine theoriegeleitete Exploration des Wissensbegriffes und der verschiedenen Arten von Wissen soll die Verknüpfung einzelner Teilergebnisse des Rechercheprozesses mit einer der beiden oben genannten Wissensmanagementstrategien (Kodifizierungs- und Personalisierungsstrategie) ermöglichen. Ebenfalls basierend auf theoriegeleiteter Exploration erfolgt die Untersuchung des Begriffes der Learning Community und die Einbindung der Formalisierungskonzepte in den Kontext der Learning Community. Es wird die Hypothese aufgestellt, dass die am Ende der Arbeit diskutierten Potentiale mit Hilfe der Methode voll ausgeschöpft werden können. Die prinzipielle Anwendbarkeit der Methode wird in einer Fallstudie gezeigt. Eine Umsetzung in Form eines unterstützenden Softwaretools mit einer anschließenden Evaluation erfolgt aus Gründen des begrenzten Umfangs dieser Arbeit nicht.

5. Zusammenhänge in der Arbeit



6. Erkenntnisse

Die Haupteckdaten der Arbeit lässt erkennen, wie der Wissenstransfer theoretisch strukturiert unterstützt werden kann. Es wurde eine Methode entwickelt, in der der Transferprozess strukturiert abgebildet ist, wodurch ein methodisches Transfervorgehen ermöglicht wird. Aus dem konstruierten Vorgehensmodell wurden Formalisierungskonzepte abgeleitet, die die Nutzer des Vorgehensmodells detailliert unterstützen, Entscheidungen zur Transfervorbereitung und -durchführung zu treffen. Insbesondere werden dabei die Eigenheiten der Situativität der Konstruktion von Wissen berücksichtigt. Die entwickelte Methode ist universell einsetzbar. Zur praktischen Anwendung der Methode muss das konzipierte Transfermodell allerdings in weitere Modelle integriert werden. Die Methode liefert aber strukturiert Anhaltspunkte für eine solche Integration. Dadurch wird es ermöglicht, Probleme des Wissensmanagements und des Informationsmanagements voneinander zu isolieren, wodurch insbesondere die Probleme des Informationsmanagements leichter zu lösen sind.

7. Weiteres Forschungspotential

Die Auswirkungen der Anwendung der Methode sind aufgrund einer fehlenden empirischen Untersuchung ungeklärt. Insbesondere sollten die Auswirkungen auf die umgebende Learning Community untersucht werden. Auch sollte beachtet werden, dass mit dem wahrscheinlich besseren Transfer auch eine höhere Dispersions- und Imitationsgefahr einhergeht. Wie Dispersion und Imitation verhindert und Wissenstransfer gleichzeitig aufrechterhalten werden können, sollte daher ebenfalls näher untersucht werden.

8. Wichtigste verwendete Literaturquellen

Wissenstransfer und Erfolgsfaktoren:

NONAKA, I. & TAKEUCHI, H. (1997). *Die Organisation des Wissens: Wie japanische Unternehmen eine brachliegende Ressource nutzbar machen*. Frankfurt am Main: Campus.

SZULANSKI, G. (1996). Exploring Internal Stickiness: Impediments to the Transfer of Best Practice within the Firm. *Strategic Management Journal*, 17 (Winter Special Edition). pp. 27–43.

HANSEN, M. T., NOHRIA, N. & TIERNEY, T. (1999). What's Your Strategy for Managing Knowledge? *Harvard Business Review*, 77 (2). pp. 106–116.

Individuelles Lernen & Wissenskonstruktion:

MANDL, H., FRIEDRICH, H. F. & HORN A. (1993). Psychologie des Wissenserwerbs. In: B. Weidenmann, A. Krapp, M. Hofer, G. L. Huber & H. Mandl (Hrsg.) *Pädagogische Psychologie: ein Lehrbuch* (S. 145–218). 3. Auflage, Weinheim: Beltz Psychologie-Verlags-Union.

Umgebende Learning Community:

WENGER, E. C. (1998a). *Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity*. Cambridge, United Kingdom: Cambridge University Press.

INHALT

	ABKÜRZUNGEN	III
	ABBILDUNGEN	IV
	TABELLEN	V
1	Einleitung	1
1.1	Hintergrund und Forschungsfragen	2
1.2	Aufbau der Arbeit	3
2	Wissen und individuelles Lernen	6
2.1	Wissen: Begriff und Konzept	6
2.1.1	Psychologisch-pädagogischer Wissensbegriff	7
2.1.2	Informationstechnischer Wissensbegriff	8
2.2	Wissensarten	10
2.2.1	Inhaltliche Wissensdifferenzierung	10
2.2.2	Explizites und implizites Wissen	11
2.3	Wissenstransfer	12
2.3.1	Wissenserzeugung durch Transfer	13
2.3.2	Erfolgsfaktoren des Wissenstransfers	15
2.3.3	Strategien für den effektiven Wissenstransfer	16
3	Lernen in Organisationen	20
3.1	Organisationales Lernen & Wissensmanagement	20
3.1.1	Organisationales Lernen	21
3.1.2	Wissensmanagement	24
3.2	Lernen in Learning Communities	26
3.2.1	Communities of Practice: Begriff und Merkmale	26
3.2.2	Erfolgs- und Barrierefaktoren der CoP	28
3.2.3	CoP's aus Sicht des Wissenstransfers	30
4	Recherche als strukturierter Prozess	31
4.1	Strukturierte Prozesse	31
4.2	Der Rechercheprozess	32
4.2.1	Rechercheziel und -durchführung	34
4.2.2	Recherchebarrieren	35
4.2.3	Strategien und Hilfsmittel	37
4.3	Ergebnisse des Rechercheprozesses	39
5	Methodenmodell	42

5.1	Vorgehen zur Methodenkonstruktion	42
5.2	Konstruktion der Vorgehensmodelle	44
5.2.1	Ablauf der Wissensbedürfniserfüllung	44
5.2.2	Ablauf der Wissensangebotsveräußerung	47
6	Formalisierungskonzepte	50
6.1	Informationelle Vorbereitung	50
6.1.1	Interne Recherche	51
6.1.2	Bestimmung der Metainformationen.....	53
6.2	Inhaltliche Aufbereitung	54
6.2.1	Bestimmung von Wissensart und Transferstrategie	54
6.2.2	Bestimmung eines Externalisierungskonzeptes	56
6.2.3	Wissenskodifizierung.....	58
6.2.4	Transferpartner und Experteninformationen.....	59
6.3	Transferdurchführung.....	60
6.3.1	Bestimmung des Transfermediums	60
6.3.2	Transfer	62
6.3.3	Stellen und Beantworten einer Anfrage.....	63
7	Fallstudie	65
7.1	Rechercheumgebung.....	65
7.2	Beispielhafte Recherche.....	66
7.2.1	Recherche planen.....	67
7.2.2	Eingangsplanung der Suchen.....	68
7.2.3	Suchkonstruktion -durchführung und -auswertung	71
8	Fazit, Potentiale und Ausblick	73
8.1	Beantworten der Forschungsfragen	73
8.2	Wegbereitung durch Integration	75
8.3	Auswirkungen und Forschungspotential	77
	LITERATUR	VI
	GLOSSAR	XI
	ANHANG	XIV