Frank Keuper | Fritz Neumann (Hrsg.)

Wissens- und Informationsmanagement

Frank Keuper | Fritz Neumann (Hrsg.)

Wissens- und Informationsmanagement

Strategien, Organisation und Prozesse

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über
<<http://dnb.d-nb.de>> abrufbar.

1. Auflage 2009

Alle Rechte vorbehalten

© Gabler | GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden 2009

Lektorat: Barbara Roscher | Jutta Hinrichsen

Gabler ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media.

www.gabler.de

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: Ulrike Weigel, www.CorporateDesignGroup.de

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

ISBN 978-3-8349-0937-4

Vorwort

Der Wandel von einer reinen Industrie- zu einer integrierten Informations- und Dienstleistungsgesellschaft weist den Mitarbeitern von Unternehmen und damit der in ihnen verkörperten Ressource Wissen eine zentrale Stellung innerhalb der Organisation und ihrer Prozesse zu. Globalisierung, Digitalisierung, Kurzlebigkeit, fortwährender und sich immer schneller vollziehender Wandel und Innovationen rufen die Notwendigkeit hervor, das in Organisationen bereits vorhandene Wissen vollständig aufzudecken, hinsichtlich seines Beitrags zur Zielerreichung der Organisation zu bewerten, zwischen den Mitarbeitern zu verbreiten und für sie zugänglich zu speichern sowie weiterzuentwickeln. Mit anderen Worten: Es bedarf eines Managements von Wissen.

Gleichzeitig sehen sich Organisationen einer Informationsüberflutung ausgesetzt. Unmengen von Informationen zu einem bestimmten Thema lassen die Komplexität von Entscheidungsprozessen in Unternehmen stetig ansteigen – und damit auch ihre Dauern. Gerade in einer immer dynamischer werdenden Umwelt stellen langwierige Entscheidungen aber einen Wettbewerbsnachteil für Unternehmen dar. Der schneller agierende Akteur kann sich hingegen auf dem Markt behaupten. Neben der Unterstützung des organisationalen Lernens liegt demnach die Aufgabe des Wissens- und Informationsmanagements in der Bereitstellung von Instrumenten zur Handhabung des Information Overload. Darüberhinaus soll eine zweckorientierte Informations- und Kommunikationsstruktur aufgebaut werden.

Insofern ist das Wissens- und Informationsmanagement durch unternehmensbereichsübergreifende Aufgaben gekennzeichnet, deren Erfüllung die Analyse aktueller und zukünftiger Situationen bedarf. Von zentraler Bedeutung sind vor allem

- organisatorische Aspekte,
- informationstechnologische Aspekte,
- strategische und wertmäßige Aspekte sowie
- die Prognose und Bewertung zukünftiger Trends und Entwicklungen.

Diese ganzheitlichen Aufgaben weisen dem Wissens- und Informationsmanagement einen interdisziplinären Charakter zu. Aktuelle Forschungsbeiträge stammen nicht nur aus den Wirtschaftswissenschaften, der Informatik und dem Informationsmanagement, sondern vielfach auch aus den Sozialwissenschaften. Bemerkenswert ist zudem die Vielzahl an praktischen Studien und das ungebremsste Interesse von Unternehmensberatungen an diesem Thema, was die außerordentliche Bedeutung und hohe Aktualität des Wissens- und Informationsmanagements für Organisationen unterstreicht. Aus diesem Grund bietet der vorliegende Sammelband einen Mix fächerübergreifender sowohl theoriegeleiteter als auch praxisinduzierter Beiträge.

Entsprechend der notwendigen unternehmensbereichsübergreifenden Betrachtung eines modernen Wissens- und Informationsmanagements wurde für den Aufbau des Sammelbands eine Struktur gewählt, die sich aus vier inhaltlichen Bereichen zusammensetzt, die miteinander verwoben sind (siehe Abbildung 1).

Abbildung 1: Struktur des Sammelbands

Der *erste Teil* des Sammelbands beleuchtet organisatorische Aspekte des Wissens- und Informationsmanagements. Einleitend gibt *CARSTEN VON GLAHN* einen definitorischen Rundumschlag über die Begriffe Informationen, Wissen, Lernen und Wissensmanagement und legt damit den Grundstein für alle weiterführenden Fragen des Wissens- und Informationsmanagements. *INES WÖBLING* und *FRANK KEUPER* widmen sich der produktionstheoretischen Analyse der Wissensentwicklung. Ihr Beitrag stellt die Besonderheiten der Wissensentwicklung in Organisationen heraus und zeigt Ansatzpunkte zur produktionstheoretischen Erfassung dieser Charakteristika auf. Mit Wissensmanagement in Projektorganisationen beschäftigen sich anschließend *EVA-MARIA KERN*, *SONJA SACKMANN* und *MICHAEL KOCH*. In ihrem Beitrag stellen die Autoren ein Instrumentarium zur zielorientierten Identifikation und Überwindung von Wissensbarrieren in Projekten vor und illustrieren dieses anhand von Beispielen. Eine nicht zu unterschätzende Barriere in Wissensmanagement-Projekten sind Widerstände von Mitarbeitern gegenüber Veränderungen. *CHRISTIAN WOLTER* stellt dementsprechend Akzeptanz als einen Erfolgsfaktor bei der Einführung von Wissensmanagement dar.

Die Thematik netzwerkbasierter Wissensmanagements diskutiert *CARSTEN VON GLAHN*. Dabei beschäftigt er sich auch mit der Frage, ob Portale nicht nur als zentraler Eingang zu virtuellen Speicherorten von Wissen dienen, sondern darüberhinaus die Vernetzung von Organisationen in Unternehmen vorantreiben sollen. Schließlich verdeutlicht *SABINE SCHWARZ*, dass die Einführung eines Wissens- und Informationsmanagements für Organisationen Veränderungen bedeutet. In diesem Zug beleuchtet die Autorin die Vorteile eines Change Management.

Der zweite Teil des Sammelbands widmet sich informationstechnologischen Aspekten des Wissens- und Informationsmanagements. Einleitend stellen *KLAUS SCHAFFRANIETZ* und *FRITZ NEUMANN* Data Mining als einen Prozess zur Verbreitung von Wissen durch kontextbezogenen Zugriff in Unternehmen vor. Anhand von Beispielen werden konkrete Anwendungsgebiete der Wissensgenerierung aus Datenbanken aufgezeigt. Anschließend analysiert *RÜDIGER FELKE* Faktoren des Informationsmanagements, die Unternehmen in der Ausschöpfung zukünftiger Potenziale von Informationstechnologien einschränken. Als limitierende Faktoren werden in diesem Beitrag insbesondere eine durchgängige Stammdatenharmonisierung, unbekannte Auswertungsanforderungen und Komplexität untersucht. Mit der Problematik der Informationsüberflutung von und in Unternehmen setzt sich anschließend *NORBERT SCHÄDLER* auseinander. Informationsmanagement wird in diesem Beitrag als erfolgreich angesehen, wenn es eine zielorientierte Informationsgewinnung und -nutzung ermöglicht.

Die Bedeutung von Internet-Suchmaschinen für das Wissensmanagement diskutieren anschließend *CHRISTIAN MAASS* und *GOTTHARD PIETSCH*. Neben einer kritischen Analyse algorithmenbasierter Suchmaschinen untersuchen die Autoren die Potenziale semantischer Suchmaschinen. Anschließend erörtert *KARSTEN OEHLER* die Frage, inwieweit Vorkonfigurationen betriebswirtschaftlicher Lösungen im Performance Management zu einer wirklichen Projektverbesserung führen können. Neben einem Bewertungsmodell für solche Vorlagen arbeitet der Autor Anforderungen für ihre Gestaltung und die Ausgestaltung des entsprechenden Trägersystems heraus. *TORSTEN HAGEDORN*, *JÜRGEN SCHMID*, *PATRICK BLUME*, *BERNHARD FISCHER* und *MARCELL VOLLMER* geben schließlich einen Einblick in die Einführung einer Wissensdatenbank beim Aufbau eines Shared-Service-Centers. Anhand eines konkreten Praxisfalls werden die Planung und die Realisierung eines Wissensmanagementprojekts erläutert.

Im dritten Teil des Sammelbands werden strategische und wertmäßige Aspekte des Wissens- und Informationsmanagements analysiert. Zunächst berichten *HANS-JÖRG BULLINGER* und *JÖRG HOFFMANN* von ihren Erfahrungen im Wissensmanagement. Sie ziehen das Fazit, dass der Erfolg von Wissensmanagementprojekten an erster Stelle vom Menschen als Wissensträger abhängt. *FRANK LINDE* erörtert anschließend die ökonomischen Besonderheiten von Informationsgütern gegenüber physischen Gütern. Er stellt vier Charakteristika vor, die Anbieter von Informationsgütern am Markt beachten müssen, um erfolgreich zu sein. Unterschiedliche Aspekte des Wissens- und Informationsmanagements in Bezug auf Planungs- und Steuerungsprozesse in Unternehmen beleuchten *CARSTEN BORK*, *BERNHARD COLSMAN*, *CHRISTIAN MADER* und *SASCHA BROSIG*. In ihrem Beitrag arbeiten sie verschiedene Handlungsempfehlungen heraus.

Das Management von Erfahrungswissen stellt *CHRISTIAN SCHILCHER* in den Mittelpunkt seines Beitrags. Als herausragende Instrumente analysiert er das Storytelling und Communities of Practice. Demgegenüber fokussiert *ROBERT KNACK* die Bedeutung des Wissens über Wettbewerber in einer globalisierten Welt. Der Autor untersucht nicht nur Konzepte der Wettbewerberanalyse, sondern beschreibt auch Möglichkeiten der eigenen Abwehr von Analysetätigkeiten durch andere Marktakteure. Mit einer auf Nachhaltigkeit ausgelegten Wertschöpfung stellen *KORAY EREK* und *RÜDIGER ZARNEKOW* eine Möglichkeit vor, mit denen sich Unternehmen von Wettbewerbern differenzieren können. Die Autoren beschreiben drei Beispiele, in denen der Faktor Nachhaltigkeit in das Informationsmanagement integriert wird.

SÖREN LANGE und *STEPHAN KRAEMER* beschäftigen sich schließlich mit der Frage, welche Möglichkeiten es für die Bewertung von Intangibles gibt. In ihrem Beitrag untersuchen die Autoren, ob die Wissensbilanz und monetäre Steuerungskonzepte bei immateriellen Ressourcen wie Informationen und Wissen zum Einsatz kommen können. Auch *TORSTEN MINDERMANN* und *GERRIT BRÖSEL* fokussieren die Bewertungsmöglichkeiten von Wissen – allerdings in Bezug auf die Rechnungslegung nach US-GAAP. Bei der Erläuterung der Rechnungslegungsvorschriften stellen die Autoren aus diesem Grund die Regelungen zu immateriellen Vermögenswerten in den Mittelpunkt ihrer Ausführungen.

Der letzte Teil des Sammelbands stellt die Frage: Wissens- und Informationsmanagement – Quo vadis? Zu Beginn beschäftigt sich *WOLFGANG STURZ* mit der Fragestellung, ob Wissensmanagement als Technologie oder als Kultur aufzufassen ist. Bei der Suche nach einer Antwort wirft der Autor einerseits einen Blick in die Geschichte, auf der anderen Seite diskutiert er aktuelle Trends, Entwicklungen und mögliche Zukunftsperspektiven. Anschließend analysiert *GABRIELE A. HANTSCH* die Bedeutung von Kollaborationstechnologien für zukünftige Unternehmenskulturen. Dabei geht die Autorin insbesondere auf das Web 2.0 und Unified Communications als zukünftige Standards ein. Demgegenüber erörtert *STEPHAN REIMANN* die Möglichkeiten und Grenzen von Business Intelligence. Der Autor stellt in seinem Beitrag die technischen Möglichkeiten den organisatorischen und ethischen Grenzen von Wissensmanagement gegenüber.

Die Zukunft von Content-Management-Systemen beleuchten *CATALDO MEGA*, *KATHLEEN KREBS*, *FRANK WAGNER*, *NORBERT RITTER* und *BERNHARD MITSCHANG*. Die Autoren analysieren sowohl den aktuellen Stand der Technik als auch Möglichkeiten ihrer Weiterentwicklung und Markttrends. Anschließend wagen *THILO LIEDLOFF* und *HEIKO BROMBERGER* eine Prognose hinsichtlich der zentralen Datenhaltung im Jahr 2020. Neben neuen Herausforderungen arbeiten die Autoren Lösungskonzepte und eine Zukunftsvision heraus. Der Sammelband endet mit einem Beitrag von *MICHAEL SIGMUND*, der mit einem schmunzelnden Auge eine Zusammenfassung der Entwicklung des Wissens- und Informationsmanagements gibt und einen Blick auf die Zukunft wirft.

Ein besonderer Dank gilt den Autorinnen und Autoren, denn ohne die einzelnen Beiträge wäre das Buch nicht zustande gekommen. Trotz des engen Zeitplans haben es die Autorinnen und Autoren geschafft, mit außerordentlichem Engagement und in hoher Qualität ihre Beiträge für diesen Sammelband zu erstellen.

Die Einhaltung der Projektdurchlaufzeit vom Projektstart im Dezember 2007 bis zur Abgabe des repressiven Skripts an den Gabler-Verlag in 2008 war zudem nur möglich, weil wie immer viele „virtuelle Hände“ im Hintergrund agierten.

Vor diesem Hintergrund gilt der Dank der Herausgeber insbesondere Frau *INES WÖBLING*, die als Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Sales & Service Research Center Hamburg (Förderer ist die Telekom Shop Vertriebsgesellschaft mbH) der Steinbeis-Hochschule Berlin die Organisation der mit der Erstellung und Publikation des Sammelbands anfallenden Aufgaben übernahm. Daneben stand sie den Autorinnen und Autoren bei Fragen mit Rat und Tat zur Seite und leistete unermüdliche Formatierungsarbeit.

Besonderen Dank schulden die Herausgeber darüber hinaus auch Frau *BARBARA ROSCHER* und Frau *JUTTA HINRICHSSEN* vom Gabler-Verlag für die hilfreiche Kooperation bei der Publikation dieses Sammelbands.

Hamburg/Frankfurt, im November 2008

PROF. DR. FRANK KEUPER und *FRITZ NEUMANN*

Inhaltsverzeichnis

Erster Teil

Organisatorische Aspekte des Wissens- und Informationsmanagements **1**

Wissensmanagement als Fundament der lernenden Organisation –
Ein definitorischer Rundumschlag **3**

CARSTEN VON GLAHN

(Siemens)

Produktionstheoretische Analyse der Wissensentwicklung **31**

INES WÖLBLING und FRANK KEUPER

(Steinbeis-Hochschule Berlin)

Wissensmanagement in Projektorganisationen –
Instrumentarium zur Überwindung von Wissensbarrieren **53**

EVA-MARIA KERN, SONJA SACKMANN und MICHAEL KOCH

(Universität der Bundeswehr München)

Akzeptanz als Erfolgsfaktor in Wissensmanagement-Projekten –
Aspekte der personellen Implementierung **71**

CHRISTIAN WOLTER

(BearingPoint. Management & Technology Consultants)

Von netzwerkbasiertem Wissensmanagement
und Portalen in Netzwerken **93**

CARSTEN VON GLAHN

(Siemens)

Wissens- und Informationsmanagement – Change-Management-Perspektiven	119
<i>SABINE SCHWARZ</i>	
<i>(BearingPoint. Management & Technology Consultants)</i>	

Zweiter Teil

Informationstechnologische Aspekte des Wissens- und Informationsmanagements	147
--	------------

Wissensgenerierung aus Datenbanken	149
<i>KLAUS SCHAFFRANIETZ und FRITZ NEUMANN</i>	
<i>(BearingPoint. Management & Technology Consultants)</i>	

Limitierende Faktoren des Informationsmanagements	179
<i>RÜDIGER FELKE</i>	
<i>(BearingPoint. Management & Technology Consultants)</i>	

Datenfriedhof oder Schatzgrube – Jeder hat es selbst in der Hand	189
<i>NORBERT SCHÄDLER</i>	
<i>(IBM Deutschland)</i>	

Die Bedeutung von Internet-Suchmaschinen für das Wissensmanagement – Problemfelder und Entwicklungstendenzen	197
<i>CHRISTIAN MAASS UND GOTTHARD PIETSCH</i>	
<i>(Lycos Europe und FernUniversität in Hagen)</i>	

Vorlagen (Blueprints) im Performance Management – Wirkliche Projektverbesserung oder lediglich Marketinghülse?	215
<i>KARSTEN OEHLER</i>	
<i>(COGNOS)</i>	

Wissens- und Informationsmanagement in der Praxis – Einführung einer Wissensdatenbank beim Aufbau eines Shared-Service-Centers bei E.ON Energie	239
<i>TORSTEN HAGEDORN, JÜRGEN SCHMID, PATRICK BLUME, BERNHARD FISCHER und MARCELL VOLLMER (E.ON Energie und SAP)</i>	

Dritter Teil

Strategische und wertmäßige Aspekte des Wissens- und Informationsmanagements	265
---	------------

„Vor der IT kommt der Wissensträger“ – Erfahrungen im Wissensmanagement bei der Fraunhofer-Gesellschaft	267
<i>HANS-JÖRG BULLINGER und JÖRG HOFFMANN (Fraunhofer-Gesellschaft)</i>	

Ökonomische Besonderheiten von Informationsgütern	291
<i>FRANK LINDE (Fachhochschule Köln)</i>	

Planung im Spannungsfeld zwischen Wissens- und Informationsmanagement	321
<i>CARSTEN BORK, BERNHARD COLSMAN, CHRISTIAN MADER und SASCHA BROSIG (BearingPoint. Management & Technology Consultants)</i>	

Management von Erfahrungswissen	339
<i>CHRISTIAN SCHILCHER (Technische Universität Darmstadt)</i>	

Wissen über Wettbewerber vor dem Hintergrund der Globalisierung	371
<i>ROBERT KNACK (BearingPoint. Management & Technology Consultants)</i>	

Managementansätze für nachhaltiges Informationsmanagement <i>KORAY EREK und RÜDIGER ZARNEKOW</i> (<i>Technische Universität Berlin</i>)	413
Ansätze zur Bilanzierung – Immaterielle Ressourcen im Spannungsfeld von Wissenschaft und Praxis <i>SÖREN LANGE und STEPHAN KRAEMER</i> (<i>BearingPoint. Management & Technology Consultants</i>)	439
Die Berücksichtigung von Wissen in der Rechnungslegung nach US-GAAP <i>TORSTEN MINDERMANN und GERRIT BRÖSEL</i> (<i>Technische Universität Ilmenau und Hochschule Magdeburg-Stendal</i>)	463

Vierter Teil

Wissens- und Informationsmanagement – Quo vadis?	491
Wissensmanagement – Technologie oder Kultur? <i>WOLFGANG STURZ</i> (<i>Institut für Management und Kommunikation Dr. Sturz</i>)	493
Unternehmenskulturen von morgen erfordern effektiven Einsatz von innovativen und flexiblen Kollaborationstechnologien <i>GABRIELE A. HANTSCHERL</i> (<i>IBM Deutschland</i>)	511
Kann Wissensmanagement selbst zum Manager werden oder wo liegen die Grenzen für Business Intelligence? <i>STEPHAN REIMANN</i> (<i>IBM Deutschland</i>)	521

Content-Management-Systeme der nächsten Generation	539
<i>CATALDO MEGA, KATHLEEN KREBS, FRANK WAGNER, NORBERT RITTER und BERNHARD MITSCHANG</i>	
<i>(IBM Deutschland Research & Development, Universität Hamburg und Universität Stuttgart)</i>	
Informationen für morgen aus Systemen von gestern? – Der IBM* Mainframe im Mittelpunkt zentraler Datenhaltung im Jahr 2020	569
<i>THILO LIEDLOFF UND HEIKO BROMBERGER</i>	
<i>(IBM Deutschland)</i>	
Von „Daten“ über „Informationen“ zum „Wissen“ oder warum Mr. Spock und Commander Data von Raumschiff Enterprise wirklich zukunftsweisend waren – Ein populärwissenschaftliches Essay mit Ironie und Zukunftstauglichkeit	597
<i>MICHAEL SIGMUND</i>	
<i>(IBM Deutschland)</i>	
Autorenverzeichnis	625
Stichwortverzeichnis	635