

IT-gestütztes Wissensmanagement

Sendelbach, Kay

Veröffentlichungsversion / Published Version

Zeitschriftenartikel / journal article

Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:

GESIS - Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Sendelbach, K. (2001). IT-gestütztes Wissensmanagement. *Sozialwissenschaften und Berufspraxis*, 24(4), 361-369.
<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-37721>

Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.



IT-gestütztes Wissensmanagement

Kay Sendelbach

In nahezu allen Kulturen dieser Welt hat eine „Technologie“ beim Management von Wissen einen festen Platz. Es gibt wohl kaum einen Bereich, in dem diese nicht eingesetzt wird: sei es in öffentlichen Verwaltungen, in Wirtschaftsbetrieben, in Forschung und im Erziehungswesen. Ihre Erstellung und Anwendung sind weltweit und kulturübergreifend fester Bestandteil des Bildungskanons.

Die hier gemeinte Technologie existiert bereits seit 500 Jahren. Unterstützt wurde ihr Siegeszug durch Traditionen, auf deren Grundlage ihre Verbreitung erfolgen konnte. Die Verfahren zur Nutzung waren schon vorher bekannt, über Jahrhunderte erprobt und methodisch verfeinert worden. Es ist klar: es ist vom geschriebenen Buch bzw. später dem Buchdruck die Rede.

Ein Blick auf das Buch als „Informationstechnologie“ ist lohnenswert. Die „Hardware“ (Buch) und die sie umgebenden organisatorischen Strukturen und Methoden geben wertvolle Hinweise auf die Art und Weise, wie mit Hilfe von Technologie Wissen organisiert wird.

Es wird gezeigt, dass es eine Reihe technologischer Merkmale gibt, die struktureller Natur sind. Diese Merkmale sind unabhängig davon, ob ein Buch das zu Grunde zu legende technologische Basissystem ist, oder ein EDV-System. Die Betrachtung des Buches als „Informationstechnologie“ führt zu einer Checkliste, mit der auch jedes EDV-gestützte Wissensmanagement-System auf den Prüfstand gestellt werden kann.

Mit Hilfe dieser Checkliste wird es möglich, auch bei einer stark technikzentrierten Betrachtungsweise von Wissensmanagement sozialwissenschaftliche bzw. sozialpsychologische Aspekte mit einzubringen.

Die Hardware

Die „Hardware Buch“ weist eine Reihe von Charakteristika auf, die aktiv den Prozess des Managements von Wissen unterstützen: Noch bevor ein Buch aufgeschlagen wird, sind wesentliche Informationen sichtbar. Schon der Einband des Buches, sein Format sowie das Gewicht des Buches verraten einiges über den Inhalt oder können ein Schlüssel beim Zugriff darauf sein.

Die äußere Gestalt der Hardware, die „technologische Basisplattform“, vermittelt visuelle Eindrücke und erleichtert den Zugriff unabhängig von einer alphabetischen Suche nach Titel oder Autor. Diese Gestaltung ermöglicht es, sich vor ein meterlanges Regal zu stellen und sich zu fragen: „Wo war noch einmal das große, rote Buch über Quantenphysik mit dem schönen Bild auf der Titelseite?“ Ist es im Regal, wird es schnell gefunden sein.

Sobald das gesuchte Buch, das gesuchte Stück Information vorliegt (= aufgerufen, im Zugriff, „retrieval“) lassen weitere Bestandteile („features“) Rückschlüsse auf den Inhalt zu. Noch vor dem Aufklappen des Buches sind aufbereitete Informationen erhältlich: Klappentext bzw. „Waschzettel“ des Einbandes geben in knapper Form einen Ausblick.

Ist das Buch aufgeschlagen, ist eine sofortige Orientierung möglich. Tradierte, eingeübte Methoden der Strukturierung stehen zur Verfügung. Vorne gibt es ein Inhaltsverzeichnis: ein hierarchisch und baumartig (= „tree view“) aufgebauter Überblick über die Inhalte des Buches. Eine durchgehende Nummerierung mit Seitenzahlen erlaubt einen direkten Zugriff auf die gewünschte Informationseinheit.

Diese offensichtliche Banalität wird bei einem System dann von erheblichem Interesse sein, wenn die Funktionalität einer strukturierten Gesamtübersicht nicht bereitsteht. EDV-Systeme, die nur ein seitenweises Durchblättern erlauben, sind mittlerweile (hoffentlich) durch moderne Anwendungen ersetzt.¹

Neben Inhaltsverzeichnis, Kapitelüberschriften und Seitenzahlen stehen weitere „Navigationselemente“ zur Verfügung: Fußnoten geben weiterführende Hinweise, Anhänge und Literaturverzeichnisse vertiefen Aspekte oder geben Quellen preis. Selbst eine Reihe von qualifizierten „Hyperlinks“ stehen im Index bereit, den Inhalt des Buches nach Stichworten zu durchforsten.

Innerhalb des Buches erleichtern Layout und Satz, Bilder und Überschriften, Inhalte hervorzuheben und individuelle Orientierungspunkte zu setzen. Ein schnelles Durchblättern wird möglich, Überschriften können quer gelesen werden, Graphiken sowie Bilder lassen einen Leser beim Durchblättern innehalten.

Die Strukturierungsmerkmale des Buches können erweitert werden. Persönliche

¹ Manche moderne Systeme sind jedoch gegen diese Erkenntnis resistent. Ein anschauliches Beispiel dafür ist die Trefferanzeige von www.telefonbuch.de.

Lesezeichen wie Zettel oder „Eselsohren“ können an beliebiger Stelle angebracht werden. Ebenso können Textstellen unterstrichen oder am Rand ergänzende Kommentare angebracht werden. Die Hardware des Buches erlaubt demnach ein umfassendes „customizing“, die Anpassung an die Gewohnheiten eines einzelnen Nutzers.

Beim Buch ist es im Allgemeinen sicher, wo die gewünschte Information zu finden ist. Vorne geht es los, hinten, insbesondere bei Kapiteln befinden sich Zusammenfassungen (zumindest bei Büchern, die aus dem westlich geprägten Kulturkreis stammen).

Auf jeden Fall gibt es eine Begrenzung. Eine Banalität? Keineswegs! Bei im Internet existierenden Suchmaschinen - hier genannt als Beispiel für IT-gestütztes Wissensmanagement -, stellt sich diese Frage durchaus. Wo ist vorne und wo ist hinten? Was ist von der Angabe in einer Suchmaschine zu halten, dass der gesuchte Begriff in „ca. 1000 Dokumenten“ gefunden wurde? Wie ergibt sich die Reihenfolge der Suchergebnisse? Bei vielen Suchmaschinen ist es übrigens eines der am besten gehüteten Geheimnisse, welche Einträge als „erstes“ stehen.

Bei einem Buch oder einem Artikel/ Beitrag innerhalb eines Buches ist die Ordnung relativ sicher - es sei denn, jemand möchte bewusst die klassische Ordnung durchbrechen - wo Einleitung, Hauptteil und Schluss zu finden sind.

Zu guter Letzt die Haltbarkeit des Mediums selbst: Wenn eine Diskette längere Zeit in der Sonne lag oder für einige Zeit dem angeschalteten häuslichen Backofen ausgesetzt war, kann bezweifelt werden, ob noch Zugriff auf die gespeicherten Informationen besteht.

Neben diesen scherzhaft zu verstehenden Experimenten ist die Frage der technischen Lesbarkeit von elektronisch gespeicherten Informationen eine durchaus relevante Frage. Dies gilt insbesondere dann, wenn Informationen über längere Zeiträume (> 10 Jahre) gespeichert werden sollen. Abgesehen von der physikalischen Haltbarkeit elektronischer Datenträger ist insbesondere von Relevanz, ob die notwendigen Lesegeräte und zugehörige Programme nach einem gewissen Zeitraum überhaupt noch zur Verfügung stehen. Welcher heimische PC hat noch ein 5 1/4 Zoll-Laufwerk? Von Lochkarten oder Papierstreifen eines Fernschreibers ganz zu schweigen. Und selbst wenn es noch möglich sein sollte, den Datenträger physisch zu bearbeiten, stellt sich die Frage, ob die notwendigen Leseprogramme noch existieren. Wahrscheinlicher ist, dass sie im Zuge jährlicher technologischer Neuerungen auf dem IT-Markt nicht mehr lauffähig sind.

Operating - Der Betrieb

Das Buch als Hardware, als technologisches Basissystem, weist bereits eine Vielzahl von Merkmalen bzw. „Systemeigenschaften/Features“ auf. Diese Features sind selbstverständlich und können intuitiv genutzt werden. Dahinter stehen natürlich eine Vielzahl von Kulturleistungen, die uns den Umgang mit einem Buch erlernen lassen. „Selbsterklärend“ ist ein Buch per se nicht. Durch seine Allgegenwart wird es dann aber selbsterklärend. Neben dem Basissystem gibt es, wie in einer EDV-geprägten Landschaft, zugeordnete administrative und organisatorische Einrichtungen bzw. Services. Diese im Folgenden

beschriebenen Services unterstützen die Nutzung des „Systems Buch“ bzw. machen eine Nutzung erst möglich.

Ein Buch kommt selten allein: Es benötigt Platz und eine wie auch immer geartete Systematik, in der es aufgestellt wird. Archive und Bibliotheken sind die klassischen Institutionen (bzw. „organisatorische Einheiten“), die sich mit dieser Fragestellung beschäftigen.

Wie ist die Aufstellung in der Bibliothek? Wie ist der „Primärschlüssel“ für den Zugriff auf die elementare Subeinheit „Buch“? Letztlich gibt es nicht *die* universelle Sortierung und Zugriffsstrategie für Bibliotheken. Jede der nachfolgend genannten Beispiele hat ihre Berechtigung: Nach Sachthemen? (Es schließt sich direkt die Frage an: welche Sachthemen? Gibt es Kürzel für Sachthemen usw.) Alphabetisch? (nach Titel, Verlag, Autorennamen? Was ist zu tun, wenn mehrere Autoren vorhanden sind usw.) Datum des Erscheinens, oder (auch sehr schön und durchaus anzutreffen) nach den Geburtsdaten der Verfasser. Kurzum: Es sind Vereinbarungen über die primäre Zugriffsstrategie zu treffen. Auch die Volltextsuche, die in jüngster Zeit stark verbessert wurde, macht eine sinnvolle Untergliederung in Kategorien nicht überflüssig. Nicht umsonst ist www.yahoo.com, ein redaktionell bearbeitetes, auf Kategorien aufgebautes Verzeichnis von Webseiten, einer der am meisten genutzten Suchdienste im Internet.

Um die Aufstellung, den „Primärschlüssel“ herum gruppiert sich der „Katalog“ und das Schlagwortregister. Katalog und Register dienen als Kategorien, die Wissensgebiete unterteilen. Entscheidend ist, dass es ein wie auch immer geartetes Ordnungsschema gibt, mit dem die einzelnen Subeinheiten verfügbar sind.²

Bei EDV-gestützten Systemen müssen keine physischen Gegenstände bewegt werden. Die Sortierung, die Aufstellung ist daher leichter änderbar. Ob nun nach Titel, Name des Autors, Abteilung, oder ob (wie es übrigens am häufigsten zu sein scheint) der neueste Eintrag „oben/vorne“, an erster Stelle steht (zur Problematik des „vorne“ siehe oben) ist im Endeffekt egal. Nur: festzulegen ist es schon. Erfolgt die Sortierung anhand der Analyse von Zeichenketten (wie zum Beispiel: Titel, Autor, Datum des Erscheinens usw.), spielt ein EDV-gestütztes System seine Stärken aus.

Sobald jedoch eine (oftmals notwendige) inhaltliche Aufstellung und Kategorisierung gewünscht wird, wenn sich die Frage nach der Notwendigkeit eines „Thesaurus“ stellt, hilft die „Technik“ an der Stelle nur noch bedingt weiter. Hier entstehen Aufwände, die oft nicht bedacht werden, was dann zu der inhaltlich selten hilfreichen Sortierung des „Last in First Out“ oder „First in First Out“ führt. Besser ist eine Mischung. Es ist gut, auf einen Blick zu einem bestimmten Themenbereich zu erkennen, was „neu“ und was „wichtig“ ist.

² Die Arbeit mit einem Katalog ist ggf. nicht trivial. Führungen und „Einführungsveranstaltungen“ insbesondere in Universitätsbibliotheken dokumentieren diesen Bedarf. Umgekehrt wird jedoch oft von einem EDV-gestützten System verlangt werden, dass die Navigation (=Katalog) im Wissensbestand „einfach“, „intuitiv“ und möglichst „ohne Schulungsaufwand“ erfolgen soll. Es ist fraglich, ob dies so ohne weiteres möglich ist.

Eine Aufgabe der Bibliotheken ist es, für die Einhaltung der Sortierung zu sorgen, also: aufzuräumen. Bücher, die nicht an der richtigen Stelle stehen, sind wieder in die Sortierreihenfolge einzugliedern. Die Kontrolle der Aufstellung, ein technisch-administratives „Review“ ist daher essentiell, um die Funktionalität der Bibliothek (= des Wissensmanagement-Systems) zu gewährleisten.

Bei einem EDV-gestützten System scheint dieses Problem nicht zu existieren: Informationen können von mehreren gleichzeitig genutzt werden. Kopien können in beliebiger Zahl erstellt werden. Die Frage des „Aufräumens“ ist daher irrelevant ... oder etwa doch nicht? Wie oft werden Sie im Zusammenhang mit EDV-Systemen mit der Aussage konfrontiert „In diesem System finde ich nichts!“ Wo immer auch die Ursache für diese Aussage stecken mag: eine könnte vielleicht sein, dass die Vergabe einer inhaltlichen Kategorie zu einer Informationseinheit (die in Bibliotheken von entsprechend qualifiziertem Fachpersonal vorgenommen wird) nicht den Vereinbarungen gemäß erfolgt ist.

Nicht zu unterschätzen ist die Beratung, die einem in einer Bibliothek oder auch im Buchhandel zuteil wird. Vorbei an allen Kategorien, Aufstellungskriterien und ähnlichem reicht oft eine einfache Frage, um an das Gewünschte zu kommen („Wo finde ich den neuen Harry Potter?“). Diese Zugriffsstrategie deckt sich übrigens mit den Ergebnissen einer internen Umfrage, die in einem großen Unternehmen zum Thema Wissensmanagement durchgeführt wurde. Dort wurde gefragt, welche die am häufigsten angewandte Strategie zum Schließen von Wissenslücken ist. Antwort: „Ich frage jemanden, von dem ich annehmen kann, dass er es weiß, oder der kennt wiederum jemanden, der mir höchstwahrscheinlich weiterhelfen kann.“

Weiterhin gibt es Bereiche in der Bibliothek, die nicht jedem zugänglich sind bzw. von jedem geändert werden können. So darf nicht jeder in Kataloge eingreifen, Kategorien definieren, oder gar Bücher aus dem Bestand entfernen. Es gibt „Giftschrank“ oder „Kostbarkeiten“: Dinge, die zu wertvoll sind oder vertrauliche/geheime Informationen beinhalten, um sie allgemein zugänglich zu machen. Hier entsteht letztlich die Frage nach einem administrativen Berechtigungskonzept, insbesondere die Frage: Wer darf etwas hinzufügen, löschen oder ändern³ - und vor allem nach einem inhaltlichen Berechtigungskonzept: wer darf welche Informationen sehen?

Im Rahmen dieses Artikels kann nur ein kleiner Ausschnitt der Tätigkeiten einer Bibliothek gegeben werden. Zielsetzung ist es allerdings aufzuzeigen, dass es administrativ-organisatorische Tätigkeiten gibt, die für die Gewährleistung des Betriebes erbracht werden müssen ... unabhängig davon, ob es sich um das Medium „Buch“ oder um ein EDV-gestütztes System handelt.

³ wobei es hier nur um die Frage des „Einsortierens“ geht. Zu inhaltlichen Fragestellungen siehe den nächsten Abschnitt.

Editorial Services

Die Darstellung in diesem Artikel folgte bisher den Anforderungslinien im Bereich der „Hardware“ und der administrativ-inhaltlichen Verwaltung. Ein wesentlicher Aspekt ist, wie Inhalte ihren Weg auf/in das Medium „Buch“ finden, welche redaktionellen Prozesse notwendig sind, um die leeren Seiten eines Buches mit „Leben“ und Wissen zu füllen.

Jeder, der bereits ein Buch mit verschiedenen Autoren herausgegeben hat, kennt den Aufwand, der dabei entsteht und die Vielzahl der notwendigen inhaltlichen Arbeitsschritte: Es gilt, Autoren nach (festzulegenden) Kriterien auszuwählen und anzusprechen. Themen und Inhalte sind abzuklären. Vielleicht gibt es Ausschlusskriterien, nicht jeder kann berücksichtigt werden. Der Prozess der Produktion der Inhalte ist ggf. zu begleiten (die klassische Arbeit eines Verlagslektors). Vielleicht benötigen die Autoren Unterstützung, es gilt Fragen zu beantworten usw..

Insbesondere im wissenschaftlichen Umfeld ist es üblich, Beiträge einen „Qualitätssicherungsprozess“ durchlaufen zu lassen. Nur wer den wie auch immer gestalteten Kriterien genügt, erhält die Möglichkeit, seine Inhalte zu veröffentlichen.

Nach Abschluss der inhaltlichen Arbeit wird das Produkt in eine Form gebracht (Layout, Korrekturlesen usw.), Veröffentlichung und Vertrieb werden eingeleitet.

Auch für Wissensmanagement-Systeme innerhalb von Unternehmen stellen sich diese Fragen. Selbst wenn das „System“ nur dazu genutzt wird, Präsentationen unternehmensweit zur Verfügung zu stellen, ergibt sich die Notwendigkeit, die „corporate identity“ sicherzustellen und die inhaltlichen Aussagen zu überprüfen.

Der Erstellung der Inhalte von Büchern liegt auf jeden Fall ein redaktioneller Prozess zugrunde. Sicher spielen in diesem Prozess auch ökonomische oder sonstige interessensgeleitete Aspekte eine Rolle. Allerdings gibt es einen Kanon von Kriterien, die einer Veröffentlichung zugrunde liegen, die sicherstellen, dass etwas „bereit“ ist, publiziert zu werden.

Im Internet ist zu beobachten, was passiert, wenn diese Prozesse außer Kraft gesetzt sind. Dies gilt sowohl im positiven als auch im negativen Sinne. Es kursiert der Spruch: Das Gute am Internet ist: jeder kann publizieren. Das Schlechte am Internet ist: jeder kann publizieren. Die Wissensflut, die unsortiert und zum großen Teil qualitativ-inhaltlich unbewertet auf den Nutzer einer Suchmaschine einrauscht, ist hierfür ein gutes Beispiel. Keine Technik kann den inhaltlich-redaktionellen Prozess ersetzen.

IT-gestütztes Wissensmanagement in einem Schritt

In den Werbeaussagen von Softwareherstellern finden sich oft Aussagen wie: „Mit <Produktname> erhalten sie für ihr Unternehmen ein vollständiges, IT-gestütztes Wissensmanagement.“

Was erhalten Sie wirklich?

Sie erhalten, zugegeben stark vereinfacht, eine Druckerpresse und ein leistungsfähiges Distributionssystem.

Dieses technische System kann nun auf den Prüfstand der Kriterien gestellt werden, die in den vorhergehenden Abschnitten entwickelt worden sind. Die Merkmale und Anforderungen sind mehr oder minder „technikunabhängig“. Ob ein Buch oder ein EDV-System zur Speicherung verwandt wird: die technikbezogenen, strukturellen Fragen bleiben die gleichen.

Dass die verschiedenen auf dem Markt befindlichen Systeme in der Lage sind, Inhalte verschiedener Formate zu verwalten und definierten Nutzergruppen über einen PC, einen Browser oder ein sonstiges Terminal zur Verfügung zu stellen, davon ist erst einmal auszugehen. Selbst über diesen Vorgang kann, wie bei jedem IT-Projekt, hervorragend diskutiert werden: Es müssen Systementscheidungen getroffen werden, so dass das neue System in die unternehmenseigene IT-Landschaft passt. Migration von Altsystemen und Schaffung von Schnittstellen sind zu diskutieren. Aufbau von Know-how zur Wartung des Systems ist sicherzustellen und vieles mehr. Dies sind eine Reihe von Aufgaben, die im Allgemeinen in einem etwas unverständlichen technischen Fachvokabular behandelt werden.

Im Grunde ist dies erst gerade der Prozess, die Druckerpresse aufzustellen und dafür zu sorgen, dass die Erzeugnisse dieser Presse wie versprochen zu den Adressaten kommen. Weitere grundlegende, noch stark auf die Technik bezogene Fragen sind zu klären. In den vorherigen Abschnitten ist die Checkliste für die Hardware entwickelt worden:

- Verfügt das System über einen Index?
- Wo ist vorne, wo ist hinten?
- Wo stehen Einführungen, wo Zusammenfassungen, wo die Details?
- Wie können persönliche Notizen aufgenommen werden?
- Kann ich Lesezeichen setzen?
- Gibt es nutzerspezifische Einstellungen?
- Wie wird im System etwas visualisiert, wie etwas hervorgehoben?
- Wie kann sich ein Nutzer einen Überblick über den gesamten Inhalt verschaffen? (quasi: sich vor das Regal stellen).

Bereits die nächsten Fragen, die Fragen nach Operating und Betrieb können zwar technisch gelöst werden, bedürfen aber der Vorgaben von Anwendern und denjenigen, die für den Inhalt und methodischen Aufbau des Wissensmanagement-Systems verantwortlich sind.⁴

⁴ Bei fast allen Projekten dieser Art ist ein Verantwortlicher für den Bereich „Technik“ zu finden. Ob auch ein Verantwortlicher für den Bereich "Inhalt und Systematik" existiert, der NICHT gleichzeitig der Verantwortliche für den Bereich Technik ist, ist schon eher fraglich.

Einige Stichpunkte, die eine Checkliste für den Bereich Betrieb/Operating enthalten sollte:

- Wie sind die Inhalte abgelegt?
- Wie ist die Sortierung?
- Welche Typen von Informationen kann ich abrufen?
- Welchen Metakatalog habe ich zur Verfügung?
- Wie wird die Vollständigkeit der Informationen sichergestellt?
- Wer sortiert veraltete Inhalte aus?
- Wer kümmert sich um Aktualisierungen?
- Wer darf auf welche Informationen zugreifen, wer darf sie verändern, wer darf sie löschen? (Berechtigungskonzept)

Der Fragenkomplex zu den Editorial Services, den redaktionellen Tätigkeiten, verlässt den originären Bereich der Technik. Seine Aspekte sind jedoch entscheidend für den Erfolg von Wissensmanagement:

- Wer darf/kann/soll Inhalte einstellen?
- Wie wird die Qualität sichergestellt?
- Gibt es Verantwortliche für bestimmte Themenbereiche?
- Gibt es ein Ranking der Inhalte?
- Was sind Standardwerke und wer legt fest, was Standards sein sollen?
- Wer wählt Experten aus (oder sollen alle die gleichen Rechte haben?)

Eine Frage – die „eigentliche Frage“ - ist in diesem Artikel nicht behandelt worden: was IST das Wissen, das durch ein Wissensmanagement effizient und gewinnbringend genutzt werden soll. Welche Art von Wissen ist gemeint: Projektorganisation, Adressen, projektrelevante Dokumente, Foren, Wissen über die Organisation, Organigramme? Was ist über Kunden bekannt, wie wird ein Angebot erstellt, welche Projekte sind geplant, was gehört zu einer Reisekostenabrechnung, wie stellt sich der „Markt“ dar, in dem sich das Unternehmen bewegt?

Natürlich sind dies die Kernfragen, die insbesondere eine sozialwissenschaftliche Betrachtung wert sind und auf jeden Fall bei einem Projekt „IT-gestütztes Wissensmanagement“ an erster Stelle beantwortet werden sollten. Dass dieser Aspekt ausgeklammert wurde, geschah jedoch bewusst.

Aus meiner Sicht sollte sich die sozialwissenschaftlich beeinflusste Betrachtungsweise nicht allein auf die zuletzt genannten Bereiche konzentrieren. IT-gestütztes Wissensmanagement hat natürlich eine starke technologische Komponente, und erfahrungsgemäß werden bei der betrieblichen Diskussion um die „Technik“ eine Reihe von Weichenstellungen vorgenommen. Diese Weichenstellungen, oder auch „technischen Sachzwänge“, strahlen stark auf die inhaltlichen und organisatorischen Aspekte von Wissensmanagement aus und werden oft parallel zu einer „strategischen“ Diskussion gesetzt.

Wenn eine technikzentrierte, gelegentlich auch technikverliebte Kultur herrscht, so können Sozialwissenschaftler, die ihr organisationstheoretisches und sozialpsychologisches Rüstzeug mitbringen, „hart an der Technik“ argumentieren und – entsprechend rhetorisch verpackt - entscheidende Beiträge in einer reinen Technikdebatte liefern.

Eine Revision der im Artikel behandelten Aspekte und eine Übersetzung in das jeweils projektspezifische Vokabular wird gerade für den technologischen Teil eines IT-gestützten Wissensmanagement-Systems entscheidende Impulse liefern, denn:

IT-gestütztes Wissensmanagement ist viel umfassender zu denken als die Thematik „Auswahl einer geeigneten Plattform und eines Herstellers“. Durch gezielte, technikorientierte Fragen können gerade durch Sozialwissenschaftler die technikbezogenen Kernfragen hervorgeholt werden, die oft in einer Debatte über verschiedene Betriebssysteme, Schnittstellen, Unmengen von komplexen technologischen Detailfragen verschüttet sind.

Gemessen an der Lautstärke des Wortgeklingels und an der Anzahl der Hochglanzbroschüren scheint Wissensmanagement ein reines IT-Thema zu sein. Es wurde gezeigt, dass die Grundfragen nach der Technik oft unabhängig von der zugrunde liegenden Technologie gestellt werden können.

Gerade Sozialwissenschaftler bringen wertvolle Sichtweisen und Kompetenzen in ein solches Projekt mit ein.

Kay Sendelbach
Untere Kirchgasse 2
55595 Roxheim
<http://www.comminn.de>

Kay Sendelbach, Dipl. Informatiker, Dipl. Sozialwissenschaftler; Jahrgang 1966, selbständiger Unternehmensberater. Seit 10 Jahren als Berater, Projektleiter, Moderator und Coach im Umfeld von IT-Projekten und Internetdiensten tätig.