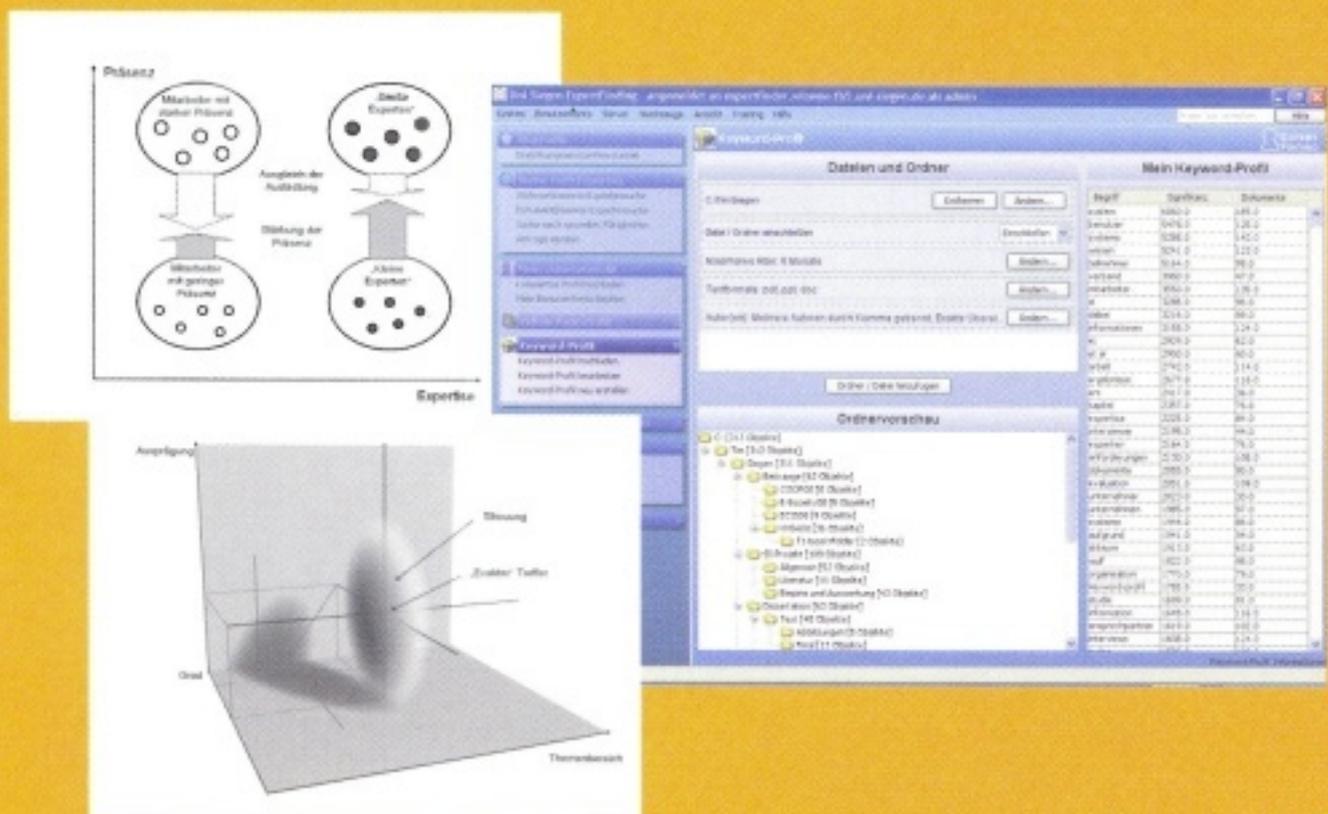


Tim Reichling

Wissensmanagement in einer Netzwerkorganisation



Inhaltsverzeichnis

Geleitwort.....	V
Vorwort	VII
Inhaltsverzeichnis	IX
Abbildungsverzeichnis	XIII
Tabellenverzeichnis	XV
Abkürzungsverzeichnis.....	XVII
1 Einleitung	1
2 Stand der Forschung	11
2.1 Wissen und Lernen	11
2.1.1 Die Natur des Wissens	11
2.1.2 Lernen.....	17
2.2 Wissensmanagement.....	21
2.2.1 Wissensmanagement der ersten Generation	22
2.2.2 Wissensmanagement der zweiten Generation.....	24
2.3 Technologien des Wissensmanagements	28
2.3.1 WM-Technologien der Ersten Generation	28
2.3.2 WM-Technologien der Zweiten Generation.....	29
2.3.3 Experten-Recommend-Systeme	31
2.3.4 Merkmale von ERS.....	37
2.4 Stand der Forschung im Bereich der ERS	40
2.4.1 Empirische Vorstudien.....	40
2.4.2 Technische Implementierungen	50
2.4.3 Evaluationsstudien	56
2.5 Diskussion	59
3 Anwendungsfeld und Forschungsmethoden.....	65
3.1 Theoretischer Hintergrund.....	65
3.1.1 Aktionsforschung	66

3.1.2	Organisations- und Technikentwicklung.....	69
3.1.3	Grounded Theory	70
3.2	Einordnung der eigenen Forschungsarbeiten	71
3.3	Forschungskontext.....	73
3.3.1	Das Anwendungsfeld.....	73
3.3.2	Der organisatorische Rahmen	76
3.4	Forschungsaktivitäten im Anwendungsfeld.....	77
3.4.1	Anforderungsanalyse.....	78
3.4.2	Einführung eines Experten-Recommend-Systems	81
3.4.3	Evaluation	83
3.5	Zusammenfassung.....	86
4	Fallstudie Industrieverband.....	87
4.1	Arbeitspraxis im Industrieverband	87
4.1.1	Arbeitsprozesse	87
4.1.2	Soziales Netzwerk	89
4.1.3	Transparenz der Organisation.....	90
4.1.4	Betreuung von Mitgliedern.....	92
4.1.5	Die Problematik des Dachverbandes	94
4.1.6	Wissenstransfer	95
4.1.7	Technische Infrastruktur und Informationsmanagement.....	97
4.2	Bedarf an Wissensmanagement	98
4.2.1	Schaffen von Transparenz	99
4.2.2	Expertise Sharing	101
4.3	Anforderungen des Industrieverbandes und technische Lösungen.	103
4.4	Zusammenfassung.....	109
5	Das ExpertFinding-System	115
5.1	Konzeption und Systemarchitektur des ExpertFindings.....	115
5.1.1	Aufbau des Systems.....	116
5.1.2	Interne Systemarchitektur.....	118
5.1.3	Entwicklung und Konzeption des EF	121

5.1.4	Konzept der Expertensuche im EF	124
5.1.5	Der Benutzer-Client	127
5.2	Ausgestaltung für den Industrieverband	131
5.2.1	Das Expertenprofil	134
5.2.2	Die Expertensuche	140
5.2.3	Das interne Kommunikationssystem	149
5.3	Zusammenfassung.....	153
6	Evaluation	157
6.1	Erzeugung der Expertenprofile.....	157
6.1.1	Dateiauswahl für das Keyword-Profil.....	158
6.1.2	Beurteilung der Keyword-Profile	162
6.1.3	Probleme bei der Erzeugung des Keyword-Profiles.....	166
6.1.4	Verfeinerung des Keyword-Profiles	166
6.1.5	Alternative Datenquellen	168
6.1.6	Wertigkeit der Profilkomponenten	169
6.1.7	Probleme bei der Modellierung von Expertenwissen	171
6.1.8	Datenschutz und Privatsphäre	173
6.2	Expertensuche	175
6.2.1	Suchoptionen.....	175
6.2.2	Präsentation der Ergebnisse	176
6.2.3	Qualität der Suchergebnisse	178
6.3	Aneignung des Systems im Verband	179
6.3.1	Typische Verhaltensweisen der Benutzer	180
6.3.2	Nutzungsformen und Visionen	183
6.3.3	Akzeptanz gegenüber dem System.....	187
6.3.4	Hemmnisse und Gefahren.....	188
6.3.5	Anbindung von Mitgliedern	191
6.4	Diskussion der Evaluationsergebnisse	195
6.4.1	Bedeutung und Aneignung des Systems	195

6.4.2	Tauglichkeit der automatischen Profilerzeugung.....	198
6.4.3	Auswirkungen auf die Organisation.....	203
6.4.4	Technische Aspekte	206
6.4.5	Erweiterte Anforderungen.....	208
7	Zusammenfassung und Ausblick.....	213
	Referenzen	219
	Anhang I Interviewleitfäden der empirischen Vorstudie	231
	Anhang II Interviewleitfaden der empirischen Evaluationsstudie	249
	Anhang III Angaben bei Skill-Management-Systemen.....	251
	Anhang IV Eintragungen in das YP-Profil.....	255
	Anhang V Zentrale Klassen des ExpertFinding-Systems.....	257
	Anhang VI Methoden der automatischen Textanalyse.....	263
	Statistische Methoden	263
	Stemming	264
	Vektorraummodell und Latent Semantic Indexing (LSI).....	265
	Weitere Methoden	268

JOSEF EUL VERLAG

Schriften zu Kooperations- und Mediensystemen

Wissen in Unternehmen gilt als immer bedeutsamer werdende Ressource, die maßgeblich zur Wettbewerbsfähigkeit beiträgt. Dabei ist ein guter Teil des relevanten Wissens nicht in expliziter Form verfügbar, sondern nur implizit an menschliche Akteure gebunden. Experten-Recommend-Systeme versprechen auch implizite Formen von Wissen zum Gegenstand eines technisch unterstützten Wissensmanagements zu machen. Dabei zielen diese Systeme auf eine Modellierung des Expertenwissens auf Basis der Erfassung existierender Indikatoren wie Textdokumente, Forenbeiträge, Bookmarks usw. der Benutzer ab.

Diese Systeme sind bislang jedoch nicht hinreichend auf Bedarfe und Anforderungen in realen Organisationen sowie auf ihren praktischen Nutzen und organisationale Aneignung hin untersucht worden. Zudem sind Fragen hinsichtlich der Privatheit und des Datenschutzes, die die Nutzung eines entsprechenden Systems negativ beeinflussen können, bisher nicht hinreichend beforscht worden. Diese Fragestellungen lassen sich nur – wie in dieser Arbeit geschehen – in der Unternehmenspraxis durch einen Dreischritt aus empirischer Vorstudie, technischem Design und empirischer Evaluation erforschen. Mit der in dieser Arbeit durchgeführten Studie wird folglich wissenschaftliches Neuland betreten. Die Ergebnisse sind interessant und teilweise überraschend.

Dieses Buch stellt insbesondere in seiner Ausführlichkeit und konsequenten Praxisorientierung eine der bislang wenigen Studien zu diesem Thema dar. Sie zeigt, dass es möglich ist, ein effektives Wissensmanagement in Organisationen zu betreiben, weist jedoch auch auf teils subtile „Stolpersteine“ hin, die sich erst im praktischen Einsatz bemerkbar machen.

Tim Reichling hat Informatik an der Rheinischen Friedrich-Wilhelms-Universität in Bonn studiert. Während des Studiums war er in verschiedenen Forschungsprojekten tätig, in denen es um Kooperationsprozesse in virtuellen Organisationen sowie Kooperationsunterstützung in Lernplattformen ging. Im Rahmen seiner anschließenden Tätigkeit als wissenschaftlicher Mitarbeiter im Fachbereich Wirtschaftsinformatik der Universität Siegen setzte er diese Forschungsausrichtung fort. Dabei ging es vor allem um Wissensmanagement in großen Organisationen. Im Rahmen eines dreijährigen Forschungsprojektes erforschte er Wissensprozesse in einem Industrieverband und entwickelte Möglichkeiten, diese technisch zu unterstützen. Im Jahr 2008 promovierte er zum Dr. rer. pol. und schloss damit das Forschungsprojekt ab.