
Forum 3

Instrumente für Innovation: „Organisationale Konzepte lernender Betriebe“

Fraunhofer  Institut
Angewandte
Informationstechnik

Prof. Dr. Peter Mambrey

Überblick

Fraunhofer FIT – Kooperationssysteme
Wissensteilung in Organisationen
 organisationale Konzepte und lernende Betriebe
Lösungen
Diskussion

Seite 2

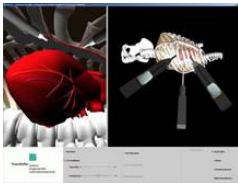
FIT – das Fraunhofer-Institut für Angewandte Informationstechnik

erforscht und entwickelt nutzerorientierte Informations- und Kooperationsysteme in ihrem Wechselspiel mit Handlungspraxis, Organisation und Prozess

kooperiert eng mit seinen Auftraggebern aus Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung
hat rund 80 wissenschaftliche Mitarbeiter



Life Science Informatik



Information im Kontext

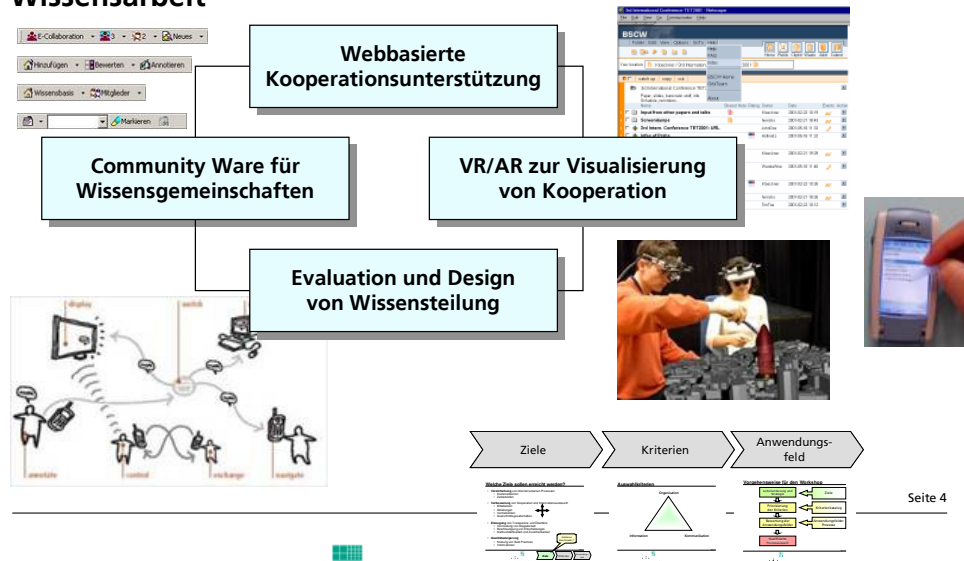


Kooperation CSCW



Seite 3


Kooperation: sozio-technische Unterstützung von Wissensarbeit



Seite 4

Organisationale Konzepte lernender Betriebe - Begriffe

Aufmerksamkeitswechsel

Individuum  Community of Practice (Organisationen; Betriebe)

Wissensteilung in Betrieben  Kooperation, Innovation

Gründe:

Selbständige Problemlösung für Mitarbeiter
Reduktion der Mitarbeiterzahlen
Fusion von Unternehmenskulturen
Reaktion durch äußere Faktoren für die Organisation

Kann man diesem Problem mit Technik beikommen?

Seite 5

Wissen

Wissen: ein umfassendes Verständnis

erfahrungsgelitet und kontextgebunden

affirmativ und emotional

wertend und handlungsorientiert

Liegt in Form von handlungsrelevanten nicht nur kognitiv-intellektuellen Kompetenzen von Personen vor

Position 1: Wissen ist immer leibgebunden (Merleau-Ponty)

Position 2: Wissen lässt sich durch Kulturtechniken vom Wissensträger lösen

Seite 6

Ansätze des Wissensmanagement aus Sicht der Informatik

KI-orientierte Ansätze

Wissen kann expliziert, formalisiert und automatisch bearbeitet werden

Beispiel: Expertensysteme

Repository-orientierte Ansätze

Wissen kann expliziert und textuell oder multimedial kommuniziert werden

Beispiel: Content Management Systeme

Community-orientierte Ansätze

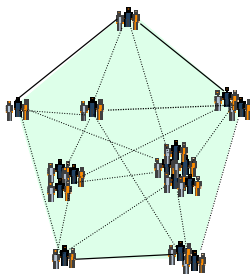
Wissen kann nicht vollständig expliziert werden, verbleibt in informellen sozialen Beziehungen

Beispiel: Diskussionsforen

Seite 7

Das Problem: Wissensteilung und Kooperation in Organisationen

Wissen = (Individuen + betriebliche Kultur der Wissensteilung + technische Infrastruktur + Informationen)



Verfügbar am richtigen
Ort zur richtigen Zeit

Organisationales Gedächtnis

Praktizierte Wissensnutzung

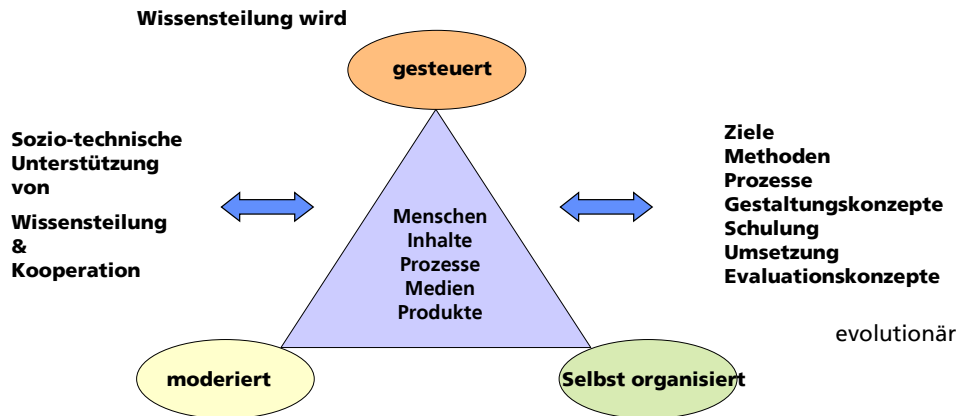
Aufbau neuen Wissens und Kompetenzen

Wissen

erwerben
entwickeln
strukturieren
(ver)teilen
nutzen
bewahren
bewerten

Seite 8

Ziele: Betriebliche Wissensorganisation



Seite 9

Organisatorische und technische Barrieren der Wissensteilung

Fehlender Nutzen für den einzelnen Mitarbeiter

Mangelndes gegenseitiges Vertrauen in Geben und Nehmen (Reziprozität)

Technikzentrierung statt alltäglicher Wissensarbeit: De-Kontextualisierung

Zuverlässigkeit der Aussagen

Fehlendes Meta-Wissen (wer braucht was wie von mir?)

Fehlendes Verständnis für die Bedeutung des eigenen Wissens für andere

Abteilungsegoismen, Konkurrenzdenken, Zeitdruck

Keine systematische Einführung, Schulung und Betreuung in die alltägliche Wissensarbeit

Fehlende innovative Nutzungskulturen

Mangelhafte technische Werkzeuge, Plattformen und multimediale Kanäle

Seite 10

Kooperation und Wissensteilung – zur Rolle von Technik

Wissensteilung -
alltägliche
Wissensarbeit in
einer Organisation

Wissenschleifen -
Prozesse innerhalb
und zwischen
Organisationen



Seite 11

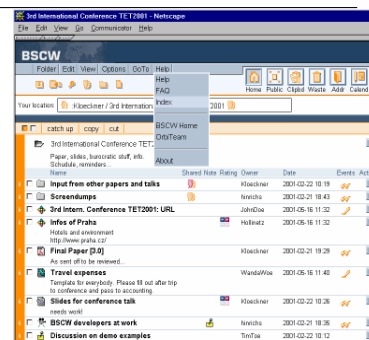
Kooperation und Wissensteilung durch Groupware

Schwerpunkte

- internetbasierte Groupwarelösungen
- kooperative Dokumentenmanagementsysteme
- mobile Kooperation
- Community building
- kooperative Wissensmanagementlösungen

Anwendungsgebiete

- kooperative Prozesse der Wissensteilung innerhalb der eigenen Unternehmung sowie mit externen Partnern
- firmen- oder standortübergreifende Prozessunterstützung
- Kooperationsportale



Seite 12

Kooperation und Wissensteilung durch Community Toolbars



Funktionen

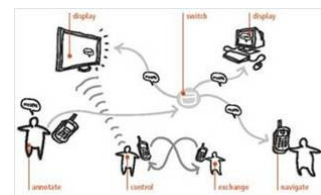
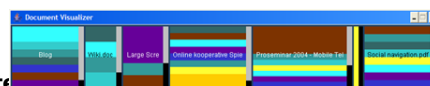
- Selbstorganisierte Verwaltung von Web-Communities
- Kooperative Informationssuche, -sammlung, -verwaltung
- Kontextgesteuerte Darstellung relevanter Communityinformationen
- Inhaltliche Strukturierung, Bewertung und Kommentierung von Informationen
- Spontane Kontaktaufnahme (ICQ, Email)
- Benachrichtigung über laufende Aktivitäten

Seite 13

Kooperation und Wissensteilung durch Awareness und soziale Interaktion

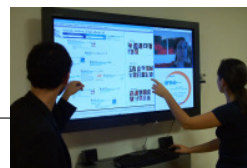
Unterstützung des Wissensteilung durch

- Visualisierung kooperativer Aktivitäten (business activity monitoring)
- Feedback über die Nutzung eigener Beiträge



Initiierung sozialer und themenfokussierter Interaktion durch

- kontextgesteuerte Darstellung relevanter Aktivitäten Anderer
- virtuelle Treffpunkte für verteiltes Arbeiten (virtuelle Kaffeemaschine)



Seite 14

Kooperation und Wissensteilung durch Verfahren und Methoden

- Unternehmenskultur (Ziele, Verfahren, Umgang miteinander: Vertrauen, Transparenz)
- Aktive Beteiligung der Mitarbeiter
- Zeit- und Finanzbudget
- Adäquate technische Unterstützung:
 - Community Centred Design
 - Community Interface Design
 - Zugang, Visualisierung, Barrierefreiheit, Vergegenwärtigung, Historie, Umgang, Integration in Alltagswelt

Seite 15

Vorsicht!

Ich habe nicht **die** Lösung des Problems

Ich habe
einige Erfahrungen
einige Ansätze
von der Technikerunterstützung ausgehend

Von der Innovationsrhetorik zur Innovation

Technology push – societal pull

Anpassung und Nutzung
Sozio-technische Erfindung

Pragmatisches Tun und Erproben

Seite 16