

# Kundenorientierung im berufsbegleitenden Master Wissensmanagement

## Wissenschaftlich fundierte & praxisorientierte Qualifikation im Wissensmanagement



**Immer mehr Unternehmen und Organisationen erkennen den Wert von Information und Wissen für ihren Unternehmenserfolg. Um Informations- und Wissensmanagement zu nutzen, implementieren sie entsprechende Funktionen bzw. Einzelaspekte in den Unternehmensablauf. Dadurch verändern sich die Aufgaben von Mitarbeitern, die häufig ohne eine zusätzliche Qualifikation in die Rolle von Informations- und Wissensmanagern hineinwachsen.**

Schaut sich der angehende Wissensmanager nach geeigneten Qualifikationsmöglichkeiten um, so findet er eine Fülle von Seminarangeboten und Fortbildungskursen zu Einzelaspekten des Informations- und Wissensmanagement. Für ein umfassendes Programm, das ihn grundlegend und ganzheitlich für die Funktion des Wissensmanagers qualifiziert, findet er kaum Angebote.

Die Fachhochschule Hannover (FH Hannover) schließt mit dem Masterstudiengang Informations- und Wissensmanagement diese Lücke.

Seit 2006 bietet die FH Hannover eine wissenschaftlich fundierte Qualifikation für Wissensmanager an. Im Laufe von fünf Semestern werden die für das Wissensmanagement wichtigen Kompetenzen vermittelt. Sowohl Theorie- als auch Praxiswissen zum Informations- und Wissensmanagement sind auf dem neuesten Stand. Das Studium ist darüber hinaus ganzheitlich ausgerichtet und berücksichtigt gleichermaßen die Aspekte Mensch, Organisation und Technik. Die Absolventen erlangen über das berufs begleitende Studium einen formal anerkannten Abschluss als Master (Master of Arts).

Inzwischen liegen praktische Erfahrungen aus zwei Jahrgängen vor. Der dritte Jahrgang startete im Oktober 2010.

Ergebnis ist ein Studiengangskonzept, das inzwischen als Best Practice für die Konzeption neuer Programme herangezogen wird.

Im Folgenden sollen die Grundsätze, die für die grundlegende Konzeption maßgebend waren, dargelegt und erläutert werden.

Die Grundsätze lassen sich im Wesentlichen auf drei Aspekte konzentrieren:

1. Angebot einer wissenschaftlich fundierten und praxisorientierten Qualifikation im Wissensmanagement
2. Erfüllung von Qualitätsstandards
3. kundengerechte Gestaltung des Programms

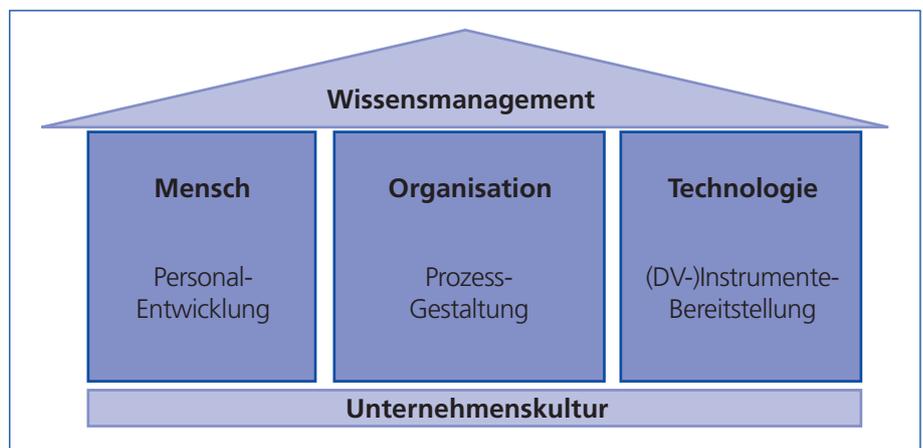
Im nächsten Schritt wird aufgezeigt, wie die Umsetzung der Grundsätze und die praktische Ausgestaltung – auch in Zusammenarbeit mit den bisherigen Studierenden – erfolgte:

Mit dem Masterprogramm wird eine wissenschaftlich fundierte Ausbildung in der Disziplin Wissensmanagement angeboten. Grundlage hierfür ist eine Kombination aus Theorie nach dem neuesten Stand der Wissenschaft und anwendungsorientierter Praxis.

Verantwortlich hierfür ist ein Team aus hauptamtlichen Lehrenden der Fakultät und Gastdozenten. Diese sind zum einen Experten aus der Praxis des Wissensmanagements und zum anderen Wissenschaftler, die Themen aus ihren aktuellen Forschungsprojekten einbringen. Wo immer möglich werden im Studium selbst Tools und Methoden des Wissensmanagements aktiv eingesetzt: sei es das E-Learning als Lern- und Arbeitsform, die Arbeit in virtuellen Teams, der Aufbau eines Content-Management-Systems, der Einsatz von Social Media für das persönliche Wissensmanagement, die Durchführung von Lessons learned z.B. für die Weiterentwicklung des Studiengangs.

Darüber hinaus erhalten alle Master-Studierenden die Gelegenheit (und finanzielle Unterstützung), an Fachtagungen teilzunehmen, wie z.B. an den Wissensmanagement-Tagen 2010 in Stuttgart. Damit bietet sich ihnen nicht nur ein Einblick in die jüngsten Entwicklungen sondern insbesondere die wichtige Möglichkeit des Networking im (künftigen) Berufsfeld.

Der Einsatz adäquater IT-Infrastruktur, Medienausstattung und Informationsver-



sorgung an der FH Hannover bietet die Voraussetzung für moderne Wissensmanagement-Tools und IT-Anwendungen.

### Qualitätsstandards

Die Erfüllung von Qualitätsstandards erfolgt dadurch, dass der Master als anerkannter akademischer Abschluss häufig für die Übernahme von Leitungsfunktionen in der Berufspraxis vorausgesetzt wird. Andererseits eröffnet er den Zugang zur Promotion und damit den Einstieg in eine wissenschaftliche Laufbahn.

Die Qualität hinsichtlich der Inhalte, Lehr- und Lernmethoden, Dozenten, Beratung und Betreuung wird intern durch studentische Evaluation gesichert. Die Reakkreditierung des Studiengangs als externe Qualitätssicherung ist in Arbeit.

Die 2010 durchgeführte Befragung der Absolventen und Studierenden des zweiten Jahrgangs sowie eine extrem niedrige Abbrecherquote zeugen für eine sehr hohe Zufriedenheit mit dem Weiterbildungsstudium. Alle Befragten empfehlen das Programm weiter und würden es wieder studieren.

### Kundenorientierung

Mit der Einführung eines Weiterbildenden Studiengangs spricht die Fachhochschule Hannover eine neue Zielgruppe an. Da die Studienorganisation der „normalen“ Vollzeitstudiengänge hier nicht übertragbar ist, löste sich die Fakultät von bestehenden Konzepten und entwickelte das Programm vollständig neu aus der Kundenperspektive heraus. Es entstand ein berufsbegleitender Teilzeit-Studiengang, der Präsenzphasen und E-Learning mit einander kombiniert, und sich dadurch mit einer Berufstätigkeit verbinden lässt. Terminierung und Abstand der Präsenzphasen (alle drei Wochen Donnerstag bis Samstag ganztägige Präsenzphasen in Hannover) sind aus den Erfahrungen des ersten Jahrgangs erwachsen und haben sich inzwischen bei den Studierenden, die aus ganz Deutschland anreisen, bewährt. Die Präsenzphasen werden ca. drei Monate vor Semesterbeginn festge-



Daten – Informationen – Wissen

legt, so dass die berufstätigen Studierenden Planungssicherheit haben. Die Lehrinhalte orientieren sich sowohl an dem Vorwissen als auch am beruflichen Umfeld und dem Tätigkeitsbereich der Studierenden. Drei Pflicht-Module vermitteln die Kernkompetenzen für die angehenden Wissensmanager (s. Abb. 2 Studienstruktur). Über Wahlpflichtmodule können Wissensdefizite ausgeglichen oder auch spezielle Aspekte des Wissensmanagements vertieft werden (z.B. im Bereich der Sprach- und Wissensverarbeitung). Dadurch ermöglicht das Curriculum den Teilnehmern eine individuelle Profilbildung entsprechend ihrer persönlichen Ziele bzw. der angestrebten Position.

Die Masterstudierenden erleben schnelle Lernergebnisse und -fortschritte und sind durch die praktische Umsetzbarkeit des erweiterten Wissens motiviert. Die kleine Lerngruppe unterstützt das selbstgesteuerte Lernen und das Lernen von einander (Wissensaustausch) in idealer Weise sowohl in der Diskussion mit dem Dozenten in der Präsenzlehre als auch bei der Arbeit im virtuellen Team. Die semesterbegleitenden Prüfungen sind in der Regel in die Präsenzlehrveranstaltungen integriert (Präsentation statt Klausuren) oder dienen der individuellen Forschungsvertiefung (z.B. als Hausarbeit oder IT-Arbeit).

Auch die Beratungsangebote spiegeln ein hohes Maß an Kundenorientierung: vor der Bewerbung, bei der Organisation von Berufstätigkeit und Studium, während des Studiums und in der Abschlussphase (Erarbeitung der Master-

thesis) erfolgt eine zeitnahe Beratung durch einen zentralen Ansprechpartner. Eine wertvolle Ergänzung ist die Beratung aus studentischer Perspektive durch Studierende und Teilnehmer des vorjährigen Jahrgangs.

Was sich beim Master Informations- und Wissensmanagement so gut bewährt hat, soll nun als Best Practice an der FH Hannover für die Planung weiterer berufsbegleitender Studienprogramme zu Rate stehen. Wir sind gespannt, welche neuen inspirierenden Ideen dabei entstehen und freuen uns über Ihr Feedback!

Weiterführende Informationen zum Masterprogramm finden Sie unter: <http://www.fakultaet3.fh-hannover.de/>

### Kontakt

 Fachhochschule Hannover  
University of Applied Sciences and Arts

Prof. Dr. Gudrun Behm-Steidel  
Fakultät III – Medien, Information und Design (MID)  
Abt. Information und Kommunikation (IK)  
Fachhochschule Hannover –  
University of Applied Sciences and Arts  
Lehrgebiet Informations- und Bibliotheksmanagement  
Koordination Master Informations- und Wissensmanagement  
Expo Plaza 12  
30539 Hannover  
eMail: [gudrun.behm-steidel@fh-hannover.de](mailto:gudrun.behm-steidel@fh-hannover.de)  
<http://behm-steidel.fh-hannover.de>