

## Wissensmanagement mit System

In der ersten Generation des Wissensmanagements wurden als zentrale Bausteine im Wissensmanagement IT-Lösungen angesehen. Dokumentenmanagement und vor allem Projekt- und Kundendatenbanken standen im Vordergrund von so genannten Wissensmanagement-Systemen, welche die Dateien verknüpften und nutzerfreundlich visualisierten.

Aber was ist überhaupt ein Wissensmanagement-System? Nachfolgende Definition findet sich bei Wikipedia: „Ein Wissensmanagementsystem ist ein Informationssystem, das den Prozess der Sammlung, Aufbereitung und Verfügbarmachung des gesamten Wissens einer Organisation (Wissensmanagement) mit Hilfe von Computern unterstützt. Das gesamte Wissen einer Organisation wird dabei so verstanden, daß Daten und Informationen in Rechnern, auf Papier oder in den Köpfen der Mitarbeiter vorhanden sind, die zum Gesamtwissen der Organisation gehören und allen anderen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden sollten. Der Fokus liegt dabei auf der geeigneten Präsentation von Wissen im Unterschied zu reinen Daten oder Einzelinformationen“.

Ein Wissensmanagement-System bietet also Funktionen an, die zur Weiterentwicklung von Informationen und Wissen beitragen, um zum Beispiel neu gefundene Wissens Elemente zu generieren und automatisch einzuordnen. Neue Basistechnologien ermöglichen einen dynamischen und automatischen Zugang zu Informationen. Semantische Webs oder Agenten können beispielsweise gezielte Suchprozesse initiieren. Neben den bisherigen bestehenden Wissensquellen und den Single-Datenbanken gewinnen semantische und vernetzte Wissensquellen mit universellen Softwareagenten an Bedeutung.

Die technische Architektur der Informationssysteme hat große Fortschritte erzielt: Visualisierungen oder komplexe Tools im unternehmenseigenen Portal oder netzwerkbasierter Austausch mit anderen Unternehmen und der Umwelt sind heute realisierbar. Anwendungen können mehrere Ebenen gleichzeitig auswerten oder darstellen. Mit den bislang erwähnten Systemen wird es Anwendern und Anwenderinnen ermöglicht durch die Indexierung aktiv mit den Inhalten der erzeugten Informationen umzugehen. Die gewonnenen Metadaten werden in Wissensdatenbanken abgespei-

chert. In ihnen entstehen Relationen zu anderen Metadaten und damit zu anderen Inhalten ähnlich indizierter Informationen. Gleichzeitig entstehen mehrdimensionale Informationsstrukturen. Informationen müssen nicht wie in Dateimanagern einen bestimmten Pfad erhalten, der Speicherort hat aufgrund der Indices an Bedeutung verloren.

In diesem Zusammenhang gilt es, die Problematik der fehlenden Akzeptanz der zur Verfügung gestellten Technik bei den Benutzern nicht aus den Augen zu verlieren. Eine wichtige Ursache in Bezug auf dieses Nutzungsverhalten liegt darin, dass die Erwartungen, die in ein solches System hinsichtlich seiner Unterstützung für das Wissensmanagement gesetzt werden, häufig nicht erfüllt werden können.

Technik ist nicht alles, aber alles ist nichts ohne Technik? Diese Frage ist noch nicht beantwortet.



Ihr

Oliver Lehnert