

Postgraduale Weiterbildung zum/r Wissensmanager/in

Richard Pircher
Donau-Universität Krems

Die kulturellen, intellektuellen und technologischen Bedingungen und Möglichkeiten des Umganges mit Daten, Informationen und Wissen befinden sich im Wandel. Führungskräfte von Organisationen sind mit Konkurrenten konfrontiert, die durch professionelles Wissensmanagement Wettbewerbsvorteile erringen. Vor allem in den USA ansässige und global tätige Unternehmen verfügen teilweise über einen Vorsprung im Umgang mit diesen Möglichkeiten.

Die Zielsetzung des Managements der Ressource Wissen stößt auf zahlreiche Problemstellungen unterschiedlichster Ebenen: mangelnde Vertrauensbasis, psycho-soziale Widerstände, mangelhafte Infrastruktur, fehlende Soft Skills der Mitarbeiter, reduzierte Controlling-Instrumente, und vieles mehr.

Der/die Wissensmanager/in bzw. Top-Manager/in, der/die die Herausforderung der bewussten „Bewirtschaftung“ des verfügbaren Know-hows annimmt, findet sich vor einer vielschichtigen, transdisziplinären Problemstellung wieder. An ein postgraduales Weiterbildungsangebot Wissensmanagement stellen die Teilnehmer/innen die Anforderung, in berufsbegleitender Form die Grundlagen für den Erwerb der Fähigkeit zur Lösung dieser Problemstellung zu erhalten.

Mit dem zweisemestrigen, berufsbegleitenden Universitätslehrgang Wissensmanagement wurde unter Einbeziehung eines internationalen Expertenkreises ein Curriculum entwickelt, das ein adäquates Unterrichtsprogramm der wesentlichen Disziplinen einschließt. Als wesentliche Erweiterung des erarbeiteten Konzeptes ist die Erkenntnis zu sehen, dass das Informationsmanagement auf inhaltlicher Ebene (Library and Information Science) als Teilbereich des Wissensmanagements verstanden wird. So traf Karl-Erik Sveiby die Aussage: „Many early initiatives to transfer skills an information can be labelled „Knowledge Management“, libraries being one, schools and apprenticeships others.“ Bukowitz und Williams stellen in The Knowledge Management Fieldbook fest: „Teamed up with knowledge managers and subject matter experts, cybrarians can guide employees to Internet sites that contain useful information. Cybrarians add Internet expertise to their already considerable skills in deftly searching on-line databases. For example ... corporate information specialists help content developers locate highly specific information on business processes even when research requests begin as nebulous.“

Neben der Konzeption der Lehrgangsinhalte wird im Vortrag auch die Planung eines Forschungsprojektes vorgestellt. Der Universitätslehrgang Wissensmanagement wird empirisch begleitet durch eine quantitative und zwei qualitative Befragungen von österreichischen Unternehmen bzw. Managern/innen, um die Praxistauglichkeit der angebotenen Inhalte sowohl vor als auch nach Beginn und Absolvierung des Lehrganges zu evaluieren.

Themenbereiche

Die Inhalte des Lehrganges setzen sich aus folgenden Themenbereichen zusammen, wobei wir laufend bestrebt sind, aktuelle Entwicklungen zu berücksichtigen und dafür qualifizierte Lehrbeauftragte zu gewinnen.

Konzepte und Grundlagen des Wissensmanagements

Die Grundlagen umfassen die Behandlung der wichtigsten Konzepte und Vertreter mit einer Einführung in die Terminologie des Wissensmanagements. Fallstudien illustrieren diese Einfüh-

rung. Die Kernaktivitäten im Management expliziter Information – Information Retrieval, Informationserschließung und -strukturierung – sind ebenfalls Teil der Grundlagen. Vor allem in diesem Bereich wird die interdisziplinäre Kommunikation mit den Mitgliedern des inhaltlich verwandten Lehrganges Bibliotheks- und Informationsmanagement gefördert.

Mensch und Organisation

Dieser Bereich der Veranstaltungen beinhaltet folgende Themengebiete:

- Personelle Aspekte: Führungsdisziplinen, Psychologie, Change Management, Coaching, Moderation, etc.
- Kommunikationsmanagement
- Instrumente, Praktiken (Barrieren, Erfolgsfaktoren, Gestaltungsmaßnahmen, organisatorische Verankerung; z. B. Yellow Pages, Skill Matrix, Wissensgemeinschaften, Wissensmeetings, Organisationsstrukturierung, Space Management, Lessons Learned-Aktionen, Audit-Werkzeuge, Wissenserhebungstechniken, Gratifikationssysteme/Incentives, ...)

Technologie

Als technologisch orientierte Inhalte werden vermittelt:

- Wissensrepräsentation und Wissensmodellierung
- Dokumentenmanagement
- Aufbau von strukturierten Datenbanken und von Intranet-basierten Informationssystemen, Organizational Memories, Aufbau und Betrieb von Knowledge-Bases/Systemen und von Knowledge-Centres
- „Business Intelligence“ (Data Warehouses, Data Mining, CRM, Workflowmanagement- und Groupware-Programme, ...)
- Competitive Intelligence, Environmental Scanning

Etablierung des Wissensmanagements

Anhand von **Case Studies** werden Problemstellungen aus der Praxis veranschaulicht. Diese verdeutlichen transparent die unterschiedlichsten Herausforderungen und Lösungswege exemplarisch und praxisrelevant.

In diesem thematischen Modul wird der **Prozessaspekt** des Wissensmanagements betont. Es handelt sich dabei um einen kontinuierlichen Prozess, der nach der Durchführung eines Wissensmanagement-Projekts keineswegs als abgeschlossen betrachtet werden kann. Um die Pflege der Wissensbasis und deren Ausbau sicherzustellen, ist Wissensmanagement systematisch und langfristig in die Geschäftsprozesse zu integrieren.

Adressen der Autoren

Mag. Richard Pircher
Donau-Universität Krems
Zentrum für Informationsmanagement
und Technische Dokumentation
Dr. Karl Dorek Str. 30
3500 Krems
Österreich
pircher@donau-uni.ac.at