

Vorwort zur siebten Auflage

Dieses Buch zum Thema Wissensmanagement und der effiziente Umgang mit Wissen hat in keiner Weise an Relevanz verloren. Schlagwörter wie „Wissen generieren, erhalten und nutzen“ charakterisieren die derzeitigen Themen. Restrukturierungen, Mitarbeiterentlassung, neue gesellschaftliche und wettbewerbsrelevante Rahmenbedingungen, weltweite Umverteilung und Neuorganisation der Wissensressourcen und zunehmende virtuelle Strukturen der Zusammenarbeit und Wissensteilung prägen unsere aktuelle Situation. Die „Wissensumwelt“ von Unternehmen wird dynamischer und Produkte, Dienstleistungen und Prozesse werden wissensintensiver. Umso wichtiger ist die optimale Nutzung der strategischen Ressource Wissen. Dieses Buch bietet einen Überblick über Methoden und Konzepte, die für ein systematisches und integriertes Wissensmanagement nötig sind.

Dynamische Veränderungen machen auch vor dem Gebiet des Wissensmanagements nicht halt. Aus diesem Grund wurden für diese 7. Auflage des Buches die Fallbeispiele aktualisiert und wiederum bezüglich neuer relevanter Themengebiete erweitert. Insbesondere Themen des Wissensverlustes und virtueller Führung sowie der Umgang mit weltweit verteiltem Wissen stehen im Vordergrund. Dazu kommen neue Themen wie die Entwicklung von Kundenbedürfnissen und entsprechend weltweite Gesamtlösungen, die Nutzung von dokumentiertem Wissen in globalen Netzwerken sowie interdisziplinäre und innovative Ansätze der Wissensentwicklung.

Um in wirtschaftlich schwierigen Zeiten Kosten zu senken, greifen viele Unternehmen auf Downsizing-Maßnahmen zurück. Die Kosteneinsparungen werden schnell quantifiziert während die langfristig negativen Konsequenzen des Einschnitts in die Wissensbasis oft vernachlässigt werden. Eine aktuelle Forschung des GENEVA KNOWLEDGE FORUMS zeigt, dass bei erfolgreichen Restrukturierungen kurzfristig ausgerichtete Strategien zur Effizienzsteigerung mit langfristig ausgerichteten Wachstumsstrategien kombiniert werden [1]. Die Konsequenzen für das Wissensmanagement illustrieren wir im Kapitel 1 „Herausforderung Wissensmanagement“. Nach Durchschreiten der „Emergency Stage“ können Restrukturierungsaktivitäten jedoch auch den Impuls für die erstmalige Implementierung oder die Verbesserung des Wissensmanagements geben, um das strategisch wichtige Wissen effizienter zu nutzen. Dabei sind auch die neuen Möglichkeiten zu berücksichtigen, die sich für das Wissensmanagement aus dem Fortschritt der Informations- und Kommunikationstechnologien, insbesondere der Entwicklung von „Social Software“, ergeben. Vor diesem Hintergrund haben wir das Kapitel 12 „Verankerung des Wissensmanagements“ aktualisiert und um interessante Applikationsmöglichkeiten des Web 3.0 ergänzt.

Die Möglichkeiten der „Social Software“ halten auch verstärkt Einzug in den Prozess der Wissensgenerierung in Communities of Practice (CoPs). Durch eine aktuelle Studie des GENEVA KNOWLEDGE FORUMS haben wir Erkenntnisse hinsichtlich des erfolgreichen Managements von CoPs erhalten [2], die wir Ihnen im Kapitel 8 „Wissen (ver)teilen“ vorstellen. Neben den bereits erwähnten Studien zu Communities of Practice und der Restrukturierung wurden am GENEVA KNOWLEDGE FORUM in jüngster Zeit zudem Forschungsprojekte zu der Balance von Innovation und Effizienz allgemein [3] und Innovationsteams speziell [4] durchgeführt. Eine

weitere Studie ist der Etablierung einer angemessenen Wissenskultur gewidmet [5]. Auch sie deutet darauf hin, dass trotz des fortgeschrittenen Reifegrads des Themas Wissensmanagement an der praktischen Implementierung des Konzepts in Unternehmen weiterhin gearbeitet werden muss.

Falsches oder ungenaues Wissen kann in vielen Bereichen schwerwiegende Konsequenzen haben. Wir haben in verschiedenen Kapiteln neue Ergebnisse und Beispiele aus dem medizinischen und sozialen Bereich aufgearbeitet. Im medizinischen Bereich werden immer mehr gesundheitsbezogene Informationen mittels modernster Technologien wie Cloud Computing und Web 3.0 aus dem Internet aufgenommen, verarbeitet und einer breiten Anzahl von Nutzern zur Verfügung gestellt.

Szenarioplanung ist kein neues Thema. Anfang der 70er-Jahren wurde die Szenario-Technik zum ersten Mal von Shell zur Evaluation von Langzeit-Entscheidungen eingesetzt. Mittlerweile machen verschiedenste Organisationen von dieser Technik Gebrauch. So basierte Unilever beispielsweise seine Marketingstrategie für Russland und Polen auf Szenarien. Electrolux entdeckte neue Märkte dank dem Einsatz dieser Technik. Siemens untersuchte mit Szenarien, wie es die Potenziale der Megatrends Urbanisierung, demographischer Wandel, Klimawandel, neuer alternativer Energien und Globalisierung innovativ nutzen kann. Das World Economic Forum (WEF) unterstützt mit der Szenario-Technik Wissensentwicklung, strategische Diskussionen und engere Zusammenarbeit zwischen unterschiedlichen Akteuren, sprich Interessenvertretern [6]. Diese Nutzung des Instrumentes der Wissenentwicklung haben wir in dieser Auflage vertieft und anhand vieler Beispiele aufgezeigt.

Unzählige neue Beispiele zeigen, wie das Wissensmanagement die medizinische Versorgung revolutioniert, sei es über „Patient Summaries“, das europäische Projekt der relevanten Gesundheitsinformationen über Web 3.0 zugänglich zu machen oder die Nutzung von e-learning. Nach einem regelrechten Hype und einem aufgrund von überhöhten Erwartungen und unsystematischen, partiellen Maßnahmen oftmals resultierenden Motivationstief scheint das Thema Wissensmanagement nun zu einer „gesunden“ Relevanz zurückgefunden zu haben. Allgemein anerkannt ist mittlerweile, dass die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen nur erhalten werden kann, wenn das Wissen in den Köpfen der Mitarbeiter besser identifiziert und genutzt wird. Nach wie vor mangelt es vielen Unternehmen jedoch an einer systematischen und damit erfolgreichen Umsetzung dieser Erkenntnis [6]. „Wissen managen“ kann den ersten Schritt zu einem ganzheitlichen und erfolgreichen Umgang mit Wissen darstellen. Besonders in Anbetracht der Tatsache, dass unternehmensintern oder -extern erstellte Ansätze zur Implementierung von Wissensmanagement häufig in der Schublade landen, findet ein abschließendes Kapitel mit dem Titel „Fangen Sie an!“ immer noch Rechtfertigung.

Ein spezieller Dank geht hier an die Mitglieder meines Teams in Genf. Lea Stadtler koordiniert weiterhin mit großem Wissensstand das Forum und vertritt ein bedeutendes und neues Thema der heutigen Zeit, die sogenannten Cross-Sector Partnerships. Sie hat viele neue Forschungsergebnisse eingearbeitet und im Rahmen unseres Forschungsteams zahlreiche Fallstudien zum Thema der Gestaltung, des Management und des Wissenstransfers und der Wissensnutzung erstellt. Caroline Kähr Serra setzt sich seit Jahren mit Fragen zur Innovation in Jung-

unternehmen sowie KMU auseinander. Ein besonderes Augenmerk richtet sie dabei auf Nachfolgeprozesse, bei welchen der Wissens- und Technologietransfer eine zentrale Rolle spielt. Dementsprechend haben diverse neue Themen zur Nutzung von Technologien sowie dem Wissenstransfer ergänzt werden können. Caroline Franck arbeitet in ihrer Forschungsarbeit sowohl an der medizinischen Fakultät wie auch am Institut für Betriebswirtschaft und in unserem Team des Wissen managen. Sie konzentriert sich auf das Projekt „Telemedicine and life-long learning models and their application for health workforce development in low-resource settings“. Viele globale Projekte aus dem medizinischen, entwicklungsorientierten Bereich haben daher auch hier Eingang gefunden.

Wir hoffen, dass unsere Beispiele und Implikationen Sie zu Denk- und Handlungsanstößen verleiten und letztlich in der Umsetzung unserer im Laufe dieses Buches entwickelten Empfehlungen enden. In jedem Fall freuen wir uns auch nach 15 Jahren der Forschung auf dem Gebiet des Wissensmanagements stets auf einen regen Erfahrungsaustausch mit interessierten Lesern.

Genf, im Herbst 2012

Prof. Dr. Gilbert Probst
Universität Genf und World Economic Forum

Wissen managen

Wie Unternehmen ihre wertvollste Ressource optimal
nutzen

Probst, G.; Raub, S.; Romhardt, K.

2012, XIII, 318 S., Hardcover

ISBN: 978-3-8349-4562-4