

2 Einführung

Dieses Kapitel stellt eine Einführung in das Themengebiet dar, indem es zusammenfassend Antworten auf folgende Fragen gibt: Warum ist das Thema Wissensmanagement nach wie vor aktuell? Warum ist es von hohem gesellschaftspolitischem Interesse? Welche Motivation haben privatrechtliche und öffentliche Organisationen, sich mit diesem Thema neu oder auch weiterhin zu beschäftigen? Warum ist der richtige Umgang mit Wissen für jeden einzelnen von Bedeutung? Welchen Beitrag leistet die Wissenschaft? Wie manifestiert sich Wissensmanagement in der Unternehmenspraxis? Welche Rolle spielt in diesem Zusammenhang die Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT)?

Entsprechend dieser Fragen ergeben sich die Lernziele für das zweite Kapitel:

- Die gesellschaftliche Bedeutung und die Bedeutung von Wissensmanagement für Organisationen und Privatpersonen kennen lernen und verstehen
- Beiträge der Wissenschaft überblicksartig kennen; dazu gehören:
 - unterschiedliche Herangehensweisen je nach Fachgebiet und damit je nach Sichtweise des Betrachters
 - die Definition und Abgrenzung der Begriffe Daten, Information, Wissen und Kompetenz
- die Bedeutung und wesentliche Inhalte des Wissensmanagements für die Unternehmenspraxis überblicksartig kennen
- IKT als ein Treiber für die Möglichkeiten im Umgang mit Wissen kennen lernen und verstehen

2.1 Bedeutung von Wissensmanagement

Seit Jahren ist der Wandel von der Industrie- zur Informations- und Wissensgesellschaft ein sowohl in der Theorie als auch in der Praxis viel diskutiertes Thema. Im Mittelpunkt des gesellschaftspolitischen Interesses steht die Frage, welche wirtschafts-, sozialpolitischen und letztendlich gesetzgeberischen Maßnahmen getroffen werden müssen, um dem globalen Wettbewerb standhalten und langfristig die Wohlfahrt unserer Gesellschaft sichern zu können.

Bereits im Jahr 1969, lange vor dem sogenannten Internet-Zeitalter, beschreibt der amerikanische Managementtheoretiker Drucker¹ in seinem Buch „The Age of Discontinuity“ die globale Welt und den globalen Markt und führt den Begriff des „knowledge workers“, des Wissensarbeiters, ein. Zu diesem Thema aus dieser Zeit

1 Vgl. Drucker 1969 und Drucker 1993

am bekanntesten wurde eine Studie von Bell² aus dem Jahr 1973. Er spricht über die Wissensgesellschaft wie folgt: "Die nachindustrielle Gesellschaft ist in zweifacher Hinsicht eine Wissensgesellschaft: einmal, weil Neuerungen mehr und mehr von Forschung und Entwicklung getragen werden [...]; und zum anderen, weil die Gesellschaft – wie aus dem aufgewandten höheren Prozentsatz des Bruttosozialprodukts und dem steigenden Anteil der auf diesem Sektor Beschäftigten ersichtlich – immer mehr Gewicht auf das Gebiet des Wissens legt."³

Ob als fünfter Kondratieff-Zyklus⁴ oder als eigenständiger Informationsbereich neben den klassischen Sektoren Landwirtschaft, Produktion und Dienstleistungen beschrieben; der Ressource Wissen⁵ wird eine wachsende Bedeutung zugesprochen.

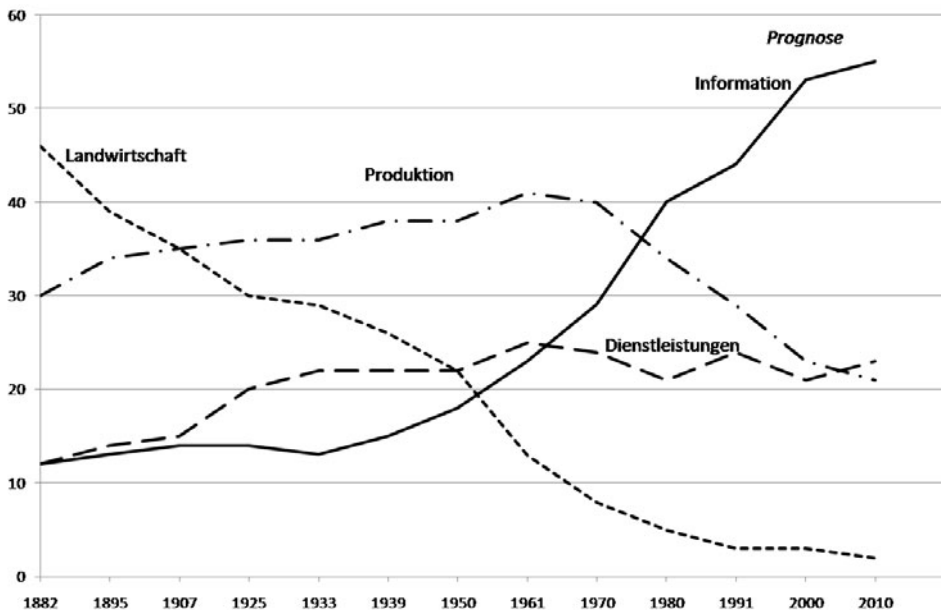


Abbildung 2-1: Entwicklung des Informationsbereichs 1882 bis 2010⁶

² Vgl. Bell 1973

³ Aus Bell 1996, S. 219; Die amerikanische Ausgabe „The Coming of Post-Industrial Society. A Venture in Social Forecasting“ erschien 1973 bei Basic Books Inc., New York.

⁴ Weiterführende Informationen siehe North 2002, S. 16ff.

⁵ Eine Definition der Begriffe Wissen und Information und eine gegenseitige Abgrenzung beider Begriffe erfolgt in Kapitel 2.2.1 und Kapitel 2.2.2.

⁶ Aus Dostal 1995, S. 529

Abbildung 2-1 zeigt die prognostizierte Entwicklung des Informationsbereichs von 1882 bis 2010 nach Dostal⁷. In diesem Modell werden diejenigen Erwerbstätigen dem Informationsbereich zugerechnet, deren Tätigkeitsschwerpunkt auf der Verarbeitung von Informationen liegt.⁸ Wie allgemein bekannt ist, nahm die Anzahl der im landwirtschaftlichen Sektor beschäftigten Personen im vergangenen Jahrhundert rapide ab. Auch in der Produktion werden seit den sechziger Jahren des vergangenen Jahrhunderts kontinuierlich weniger Personen beschäftigt. Werden aus dem Dienstleistungssektor diejenigen Personen herausgenommen, die ihren Tätigkeitsschwerpunkt in der Informationsverarbeitung haben, kommt es hier mehr oder weniger zu einer Stagnation der Beschäftigtenzahl. Dagegen steigt die Zahl der Erwerbstätigen, die dem Informationsbereich zugeordnet werden können, rapide an.

Willke schreibt über die Wissensgesellschaft: „Die gegenwärtig sich herausbildende Wissensgesellschaft bringt einen neuen Produktionsfaktor ins Spiel: Wissen. Natürlich war Wissen auch früher von Bedeutung. Auch der Eingeborene, der aus dem Baumstamm ein Kanu fertigt, braucht dazu Wissen. Und ganz sicherlich spielen Wissen und Expertise auch in der Industriegesellschaft eine große Rolle. Was sich in der Wissensgesellschaft ändert, sind die relativen Gewichte: Wissen wird zum dominanten Produktivfaktor. Das heißt, dass die anderen Faktoren (Land, Kapital, Arbeit) keinesfalls bedeutungslos sind, aber doch in ihrem relativen Gewicht von Wissen als kritischer Ressource übertrumpft werden.“⁹ Ein anschauliches Beispiel hierfür liefern Google und Facebook, die aus den von ihnen gesammelten Daten sehr ansehnliches Kapital schlagen.

Sogenannte wissensintensive Gesellschaften zeichnen sich durch ein hohes Bildungsniveau, hohe Investitionsausgaben in Forschung und Entwicklung und einen hohen Durchdringungsgrad durch IKT aus.¹⁰

7 Vgl. Dostal 1995; diese Untersuchung geht zurück auf die Studie zur Informationswirtschaft von Porat 1977, der versucht hat, die Beschäftigung nach ihrem Informationsbezug zu klassifizieren und dabei mehrere Modelle entwickelte. Diese Modelle wurden von Dostal auch für Deutschland erprobt.

8 „Über den Tätigkeitsschwerpunkt des Mikrozensus wurden jene Erwerbstätigen separiert, die auf intensiven Informationsbezug schließen lassen. In einer Matrix Tätigkeitsschwerpunkt/Beruf wurden jene Berufe als Informationsberufe klassifiziert, in denen mehr als 75 % der Berufsangehörigen Informationstätigkeitsschwerpunkte angegeben hatten. In einer Matrix Beruf/Wirtschaftszweig wurden dann alle diese Berufsangehörigen der als Informationsberufe klassifizierten Berufe aus den angegebenen Wirtschaftszweigen separiert und in einem eigenen „Informationsbereich“ zusammengefasst. So konnte dieser Informationsbereich quantifiziert werden.“ Aus Dostal 1995, S. 528

9 Aus Willke 2004, S. 21

10 Interessante Ausführungen finden sich hierzu auf der Website der Weltbank unter www.worldbank.org/kam (zuletzt zugegriffen am 26.06.2012)

Wie wird sich die Gesellschaft in den nächsten Jahren und Jahrzehnten aufgrund dieses Wandels hin zu einer Wissensgesellschaft verändern? Welche Auswirkungen haben diese Veränderungen national, international und global gesehen? Gibt es nur Gewinner oder auch Verlierer? Auf diese Fragen kann das Buch aufgrund einer Fokussierung auf IT-spezifische Fragestellungen leider nicht eingehen. Zur Vertiefung dieses Themas sei der interessierte Leser stattdessen auf folgende Quellen verwiesen:

- Kübler: „Mythos Wissensgesellschaft – Gesellschaftlicher Wandel zwischen Information, Medien und Wissen“ (2005)
- Willke: „Smart Governance – Governing the Global Knowledge Society“ (2007)

Wie die nachfolgend genannten Beispiele politischen Engagements zeigen, hat man auch auf höchster politischer Ebene die gesellschaftliche Bedeutung des professionellen Umgangs mit der Ressource Wissen erkannt. Aufgrund der inhaltlichen Ausrichtung des vorliegenden Buches auf IKT werden solche Initiativen genannt, die diesem Bereich zugeordnet werden können:

- Bereits im Jahr 1998 hat der Deutsche Bundestag die Enquete Kommission „Zukunft der Medien in Wirtschaft und Gesellschaft – Deutschlands Weg in die Informationsgesellschaft“ eingesetzt, um Hinweise auf Auswirkungen der Informations- und Kommunikationstechnologie und entsprechende Handlungsempfehlungen zu erhalten. Verschiedene Initiativen wurden seitdem ins Leben gerufen, um die deutsche (und auch europäische) Gesellschaft für den „Wissenswettbewerb fit zu machen“.
- In der Strategie von Lissabon formulierte der Europäische Rat (ER) im März 2000 das ehrgeizige Ziel, die Europäische Union (EU) bis zum Jahr 2010 zum wettbewerbsfähigsten und dynamischsten wissensbasierten Wirtschaftsraum der Welt zu machen. Der Halbzeitbericht zum aktuellen Stand der Lissabon-Strategie, der im November 2004 vorgelegt wurde, machte allerdings Umsetzungsdefizite deutlich. Diese führten dazu, dass die Europäische Kommission (EK) im Februar 2005 ein Aktionsprogramm vorlegte, das die Ziele der Lissabon-Strategie modifizierte und ergänzte.¹¹
- Im März 2006 hat das Bundeskabinett den Bundesminister für Wirtschaft und Technologie beauftragt, ein Aktionsprogramm „Informationsgesellschaft Deutschland 2010“ auszuarbeiten und dessen Umsetzung zu koordinieren. Im November 2006 erschien hierzu ein Aktionsprogramm mit dem Titel: „iD2010 - Informationsgesellschaft Deutschland 2010“.¹²

11 Ausführliche Informationen zur Lissabon-Strategie finden sich unter: http://ec.europa.eu/growthandjobs/index_de.htm (zuletzt zugegriffen am 10.01.2010)

12 Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) 2006: iD2010 – Informationsgesellschaft Deutschland 2010; <http://www.bmwi.de/BMWi/Navigation/Service/publikationen,did=175530.html> (zuletzt zugegriffen am 10.01.2010)

- Im Juni 2006 hat die Europäische Kommission eine „Task Force zur Förderung der Wettbewerbsfähigkeit der IKT-Industrie Europas“ eingerichtet, mit deren Hilfe gewährleistet werden soll, dass Europa die führende Rolle in der IKT-Branche behaupten kann.
- Im Jahr 2007 initiierte das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie das Forschungsprogramm THESEUS. Dieses hatte zum Ziel, eine neue internetbasierte Wissensinfrastruktur zu entwickeln, um das Wissen im Internet besser nutz- und verwertbar zu machen. In einem Konsortium von Forschungseinrichtungen, Universitäten und Unternehmen wurden hierzu anwendungsorientierte Basistechnologien und technische Standards entwickelt und erprobt. Als Ergebnisse wurden neuartige Produkte, Werkzeuge, Dienste und Geschäftsmodelle für das World Wide Web (WWW) sowie für die Dienstleistungs- und Wissensgesellschaft von morgen erwartet. Im Rahmen eines Abschlusskongresses wurden im Februar 2012 die Ergebnisse dieses Forschungsprogramms vorgestellt.
- Im November 2010 legte die Bundesregierung eine neue IKT-Strategie unter dem Motto „Deutschland Digital 2015“¹³ vor. Die Strategie, die eine klare wirtschaftspolitische Ausrichtung hat, soll helfen, den IKT-Standort Deutschland nachhaltig zu stärken. Hierzu hat die Bundesregierung ambitionierte Ziele formuliert, z. B. beim weiteren Ausbau von Breitbandnetzen, beim Cloud Computing oder beim Einsatz von IKT im Bereich Mobilität.
- Im Dezember 2012 belegte der vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie ausgerichtete 7. Nationale IT-Gipfel in Essen die Bedeutung, die IKT auf nationaler Ebene zugewiesen wird. Unter dem Motto "digitalisieren_ vernetzen_ gründen" war es Ziel des Gipfels, den Standort Deutschland in Sachen IKT zu stärken, indem sich neben Politik, auch Wirtschaft und Wissenschaft über zentrale Fragen der IKT austauschten und mögliche Initiativen diskutierten.¹⁴

Neben gesellschaftspolitischen Herausforderungen, die es in einer schnelllebigen Zeit zu meistern gilt, sehen sich auch öffentliche und privatrechtliche Organisationen einem zunehmenden Innovationsdruck ausgesetzt. So unternehmen öffentliche Organisationen immense Anstrengungen, um Behördendienstleistungen für Kunden (behördeninterne und externe) elektronisch zugänglich zu machen. Diese werden unter dem Begriff E-Government zusammengefasst. Er umfasst alle Prozesse der Leistungserstellung in der öffentlichen Verwaltung, die unter Nutzung von IKT stattfinden. Gemäß veröffentlichter Zahlen der Europäischen Kommission steigerte sich in Deutschland der Prozentsatz der Bürger, die E-Government-

13 <http://www.bmwi.de/Dateien/BBA/PDF/ikt-strategie-der-bundesregierung,property=pdf,bereich=bmwi,sprache=de,rwb=true.pdf> (zuletzt zugegriffen am 09.03.2012)

14 <http://www.it-gipfel.de/IT-Gipfel/Navigation/start.html> (zuletzt zugegriffen am 29.01.2013)

Dienste nutzten im Jahr 2007 auf 43% (im Vergleich zu 32% im Jahr 2006). Von allen 27 Ländern der Europäischen Union landet Deutschland damit auf Platz sechs.¹⁵

Innovationsfähigkeit ist für Unternehmen von besonderer Bedeutung. Technologisch anspruchsvolle Produkte und Dienstleistungen mit immer kürzeren Lebenszyklen, die zudem meist noch individuell nach Kundenwunsch konzipiert und angefertigt werden müssen, müssen den Unternehmenserfolg langfristig sichern. Hierbei ist man vor allem auf sehr gut ausgebildetes Personal angewiesen. Neben Großunternehmen sind auch kleine und mittlere Unternehmen (KMU) gezwungen, sich global agierenden Märkten zu öffnen und sich verändernden wirtschaftlichen Rahmenbedingungen möglichst schnell anzupassen. Dabei soll die Wettbewerbsfähigkeit durch einen effektiven und effizienten Umgang mit der Ressource Wissen gesichert werden. Neben hoch qualifiziertem Personal sind diese Unternehmen auch auf eine leistungsstarke Infrastruktur in Bezug auf Informations- und Kommunikationssysteme angewiesen. Diese umfassen neben Systemen zur Abwicklung ihrer Geschäftsprozesse auch Systeme, die die Zusammenarbeit vereinfacht und die den Zugriff auf und den Austausch von vorhandenem Wissen unterstützen.

Darüber hinaus gewinnen neben Finanz- und Anlagevermögen immaterielle Vermögenswerte bei der Bewertung von Unternehmen an Bedeutung. Wie aus Abbildung 2-2 ersichtlich wird, setzt sich das intellektuelle Vermögen aus Humankapital, organisationalem Kapital und Beziehungskapital zusammen.¹⁶

15 Gemäß Publikation der Europäischen Kommission unter dem Titel „Vorbereitung der digitalen Zukunft Europas i2010 – Halbzeitüberprüfung“, S. 108, http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/annual_report/2008/i2010_mid-term_review_de.pdf (zugegriffen am 10.01.2010)

16 Eine sehr gute Übersicht über materielle und immaterielle Vermögenswerte findet sich bei Peinl et al. 2009, S. 11

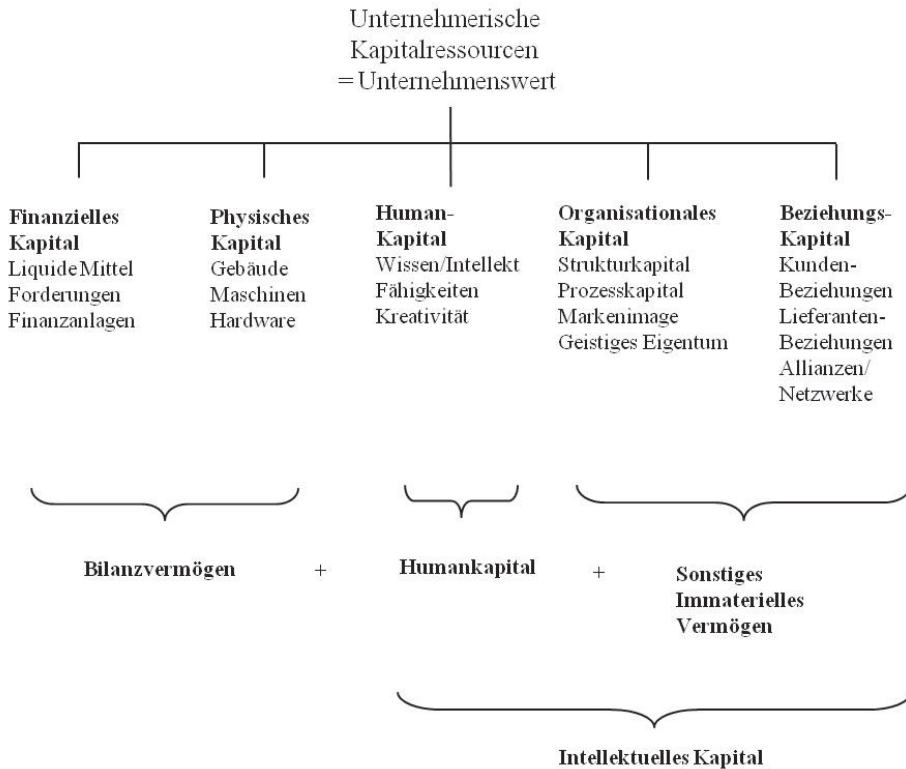


Abbildung 2-2: Das intellektuelle Kapital als Bestandteil des Unternehmenswertes¹⁷

Große Beachtung findet in diesem Zusammenhang die im Rahmen einer Initiative vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie entwickelte Wissensbilanz. Diese Initiative hat zum Ziel, kleine und mittlere Unternehmen für die Bedeutung intellektuellen Kapitals zu sensibilisieren und sie bei der Erstellung einer Wissensbilanz zu unterstützen.¹⁸

Wie der Humankapitalansatz zeigt, kommt dem Menschen als zentralem Wissensträger in einer wissensintensiven Gesellschaft eine entscheidende Bedeutung zu. Die ersten Wissensmanagement-Initiativen haben gezeigt, dass eine einseitige Konzentration auf Technologien und die Vernachlässigung des Faktors Mensch nicht den erwarteten Erfolg bringt. Nur wenn Menschen auch bereit sind, ihr Wissen zu teilen, kann der gewünschte Wissensaustausch erfolgen. Die Haltung „Wissen ist Macht“ und der damit verbundenen Hortung von Wissen widerstrebt den Bemühungen eines Unternehmens, eine unternehmensweite Wissensbasis aufzubauen. Der Mensch mit seinen persönlichen Kompetenzen ist deshalb in den Mit-

¹⁷ Nach Scholz 2004, S. 27

¹⁸ <http://lexikon.bmwi.de/BMWi/Navigation/Technologie-und-Innovation/wissensbilanz.html> und <http://www.akwissensbilanz.org> (zuletzt zugegriffen am 10.01.2010)

telpunkt des Interesses gerückt. Neue Konzepte wie Human Capital Management (HCM)¹⁹ oder Knowledge Based View (KBV)²⁰ belegen diese Entwicklung. In einer an Anzahl Personen schrumpfenden und zugleich stark alternden Gesellschaft gewinnt dieser Sachverhalt zudem an Bedeutung, wie die Diskussion um den Fachkräftemangel bereits heute belegt.

Sogenannte weiche Faktoren sind im Zusammenhang mit erfolgreichem Wissensmanagement besonders beachtenswert. Dabei handelt es sich um nicht quantifizierbare Größen, die Einfluss auf den Erfolg eines Unternehmens oder Projekts haben. Der Begriff geht auf das 7-S-Modell von Peters²¹ zurück, in dem "Shared Values", "Staff", "Skills" und "Style/Culture" neben drei sogenannten harten Faktoren als weiche, nicht buchhalterisch erfassbare Erfolgsfaktoren beschrieben werden. Sowohl diese Faktoren als auch Methoden des Change Managements sind zu beachten, wenn es im Rahmen von Wissensmanagement-Initiativen um die Einführung neuer und verbesserter Geschäftsprozesse geht und damit auch oft um die Anwendung neuer Technologien.

Doch die zunehmende Verfügbarkeit von Information und Wissen ist nicht nur Segen, sondern auch Fluch. Die Bewältigung des Überangebots an Informationen stellt sowohl für Organisationen als auch für Privatpersonen eine große Herausforderung dar. Neben den z.B. im Rahmen des oben beschriebenen Forschungsprogramms THESEUS²² entwickelten Basistechnologien und Anwendungsszenarien ist es deshalb von entscheidender Bedeutung, den Menschen in seiner Informationskompetenz zu fördern. Dies schließt die Schulung einer gewissenhaften und rechtschaffenen Nutzung dieser neuen Medien mit ein.

Wie bereits erwähnt, wird die IKT als ein Treiber der oben genannten Entwicklung gesehen. Mit Hilfe der Internet-Technologie ist die Welt enger zusammengedrückt. Unternehmen und auch Privatpersonen ist, die entsprechende Infrastruktur vorausgesetzt, eine fast zeitgleiche Kommunikation über Grenzen und Kontinente hinweg möglich. Zudem steht eine nie dagewesene Menge an Informationen zur Verfügung, deren effektive und effiziente Verarbeitung sowohl Privatpersonen als auch Unternehmen vor eine zunehmende Herausforderung stellen. Die rasante Entwicklung des Internet-Zeitalters und die sich daraus ergebenden Änderungen im Umgang mit der Ressource Wissen wird in Kapitel 2.4 beschrieben. In Kapitel 4 werden aktuell verfügbare IKT-Werkzeuge zum Zugriff auf vorhandenes, zum

19 Vgl. Scholz 2004

20 Vgl. Spender 1996; siehe auch Di Tullio (2006): Theories Used in IS Research. Knowledge Based Theory of the Firm. Online verfügbar unter <http://www.istheory.yorku.ca/knowledgebasedtheory.htm>, zuletzt aktualisiert am 13.04.2006, (zuletzt zugegriffen am 09.03.2013)

21 Vgl. Peters 2006

22 <http://www.theseus-programm.de> (zuletzt zugegriffen am 9.3.2012)

Erwerb von neuem, zum Austausch, zur Dokumentation und zur Speicherung von Wissen vorgestellt.

Im Rahmen dieser umfassenden Veränderungen hat sich Wissensmanagement als eine interdisziplinäre Disziplin entwickelt. Im Mittelpunkt des Interesses steht die Frage nach einem effektiven und auch effizienten Umgang mit der Ressource Wissen. Wie kann das Generieren neuen Wissens, das Verteilen und das Bewahren von Wissen gefördert werden? Ungeachtet der Tatsache, dass es keine allgemein akzeptierte Theorie darüber gibt, was Wissen überhaupt ist und was man unter Wissensmanagement versteht, kann dessen Bedeutung für Gesellschaft, Organisationen und den Menschen an sich nicht hoch genug eingeschätzt werden.

2.2 Wissenschaftlicher Diskurs

Was versteht man unter dem Begriff Wissen? Wie wird Wissen von Information abgegrenzt? Gibt es überhaupt eine klare Abgrenzung? Wie funktioniert der Austausch von Wissen? Ist die Beschäftigung mit dem Thema Wissensmanagement nur eine Modeerscheinung oder steckt mehr dahinter?

Rund um das Thema Wissen und Wissensmanagement wird seit den achtziger Jahren des vergangenen Jahrhunderts eine rege Diskussion geführt, an der sich Fachkräfte aus unterschiedlichen Wissenschaftsgebieten beteiligen. Im Laufe der nächsten Seiten wird sowohl die Vielfältigkeit des wissenschaftlichen Diskurses als auch die Unmöglichkeit einer eindeutigen Definition relevanter Begriffe aufgezeigt. Dem eher anwendungsorientierten Leser steht es offen, diese theoretischen Ausführungen zum Wissensbegriff an sich und darüber, welche wissenschaftliche Disziplin welches Grundverständnis des Wissensbegriffs hat und welche Forschungsinhalte sich daraus ergeben (Kapitel 2.2.1), zu überspringen und direkt zum Kapitel 2.2.2 Wissen und Information überzugehen.

2.2.1 Wissen

Die Recherche nach einer allgemeingültigen Definition des Begriffs Wissen führt vom Hundertsten ins Tausendste. Getreu dem Motto von Sokrates „Umso mehr ich weiß, weiß ich, dass ich nichts weiß“ bietet die Literatur eine Fülle von Begriffsdefinitionen, die in Summe einen weiten Interpretationsspielraum zulassen.²³ In Anbetracht der generellen Bedeutung des Wissensbegriffs für die Wissenschaft ist es erstaunlich, dass es kein allgemeines Verständnis zum Inhalt dieses Begriffs gibt.²⁴ Brockhaus definiert Wissen wie folgt:

23 Eine umfangreiche Aufstellung von Begriffsdefinitionen findet sich beispielsweise bei Amelingmeyer 2004, S. 41ff. und bei Al-Laham 2003 S. 25ff.

24 Vgl. hierzu Verweis bei Riempp 2004 S. 23, Fußnote 11: „Zu einer vergleichenden Einschätzung gelangt bspw. Pawlowsky 1994, S. 184: ‚Die Abgrenzung des Begriffs zu verwandten Konzepten wie beispielsweise Gedächtnis, Intelligenz, Bewusstsein, Fähigkeit-

„1) alle Kenntnisse im Rahmen alltäglicher Handlungs- und Sachzusammenhänge (Alltagswissen); 2) im philosophischen Sinne die begründete und begründbare (rationale) Erkenntnis im Unterschied zur Vermutung und Meinung oder zum Glauben. Wissen kann primär durch zufällige Beobachtung, durch systematische Erforschung (Experiment) oder deduzierende Erkenntnis gewonnen werden, sekundär durch lernende Aneignung von Wissensstoff.“²⁵

Das unter Punkt eins angesprochene Wissensverständnis im Sinne eines Sach- und Handlungswissens ist Gegenstand unzähliger Definitionsversuche.²⁶ Beispielfhaft sei hier die Unterteilung von Wissen gemäß Quinn et al.²⁷ in

- know what (erkenntnismäßiges Wissen)
- know how (hochentwickelte Fertigkeiten)
- know why (Verständnis systemischer Zusammenhänge) und
- care why (motivatorischer Aspekt)

zu nennen.

Punkt zwei der Brockhaus-Definition beschreibt die philosophische Sicht auf den Wissensbegriff. Hier wird Wissen in Form wahrer Erkenntnis Glauben und Meinen gegenübergestellt. Philosophische Diskussionen hierzu gehen zurück bis in die griechische Antike.²⁸ Ein sehr interessanter Aspekt, dessen Ausführung den Rahmen des vorliegenden Lehrbuchs allerdings sprengen würde.

Im allgemeinen Sprachgebrauch scheint die Verwendung des Wissensbegriffs unproblematisch und kaum reflektiert. „Wir wissen, wo's lang geht.“ deutet auf kompetente Zeitgenossen, die offensichtlich ein Ziel vor Augen haben und den Weg kennen, dieses Ziel zu erreichen. Immerhin: die umfangreiche Diskussion und die zahlreichen Veröffentlichungen zum Thema Wissensmanagement lassen den Schluss zu, dass man gemeinhin davon ausgeht, dass es Wissen gibt – unabhängig einer allgemeingültigen Definition und dass man dieses managen kann.

Je nach wissenschaftlicher Verortung allerdings finden sich unterschiedliche Sicht- und Herangehensweisen im Umgang mit dem Wissensbegriff zum Beispiel in der Organisations- und Managementlehre, in der Kognitionspsychologie, in der Pädagogik, in der Volkswirtschaftslehre, in der Soziologie, in der Wirtschaftsinformatik,

ten, Bildung, Erfahrungen, Einsicht, Einstellungen, Kognition und Erkenntnis ist fließend. Gemeinsam ist diesen Konzepten die Vorstellung, dass es sich um subjektive Repräsentationen von Wirklichkeit handelt, die in mehr oder minder ausgeprägter Form als Dispositionen von Wahrnehmung und Verhalten betrachtet werden können.“

25 Der Brockhaus: in 15 Bänden. Permanent aktualisierte Online-Auflage. Leipzig, Mannheim: F.A. Brockhaus 2002-2006.

26 Eine Übersicht verschiedener Wissenstypologien findet sich bei Roehl 2000, S. 22ff.

27 Vgl. Quinn et al. 1996

28 Die Frage „Was ist Wissen?“ führt zu Epistemologie (Wissenslehre, Erkenntnistheorie); vgl. hierzu eine zusammenfassend Darstellung bei Riempp 2004, S. 58 ff.

Wissensmanagement - Grundlagen und praktische
Anwendung

Eine Einführung in das IT-gestützte Management der
Ressource Wissen

Frey-Luxemburger, M. (Hrsg.)

2014, XII, 265 S. 73 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-04752-8