

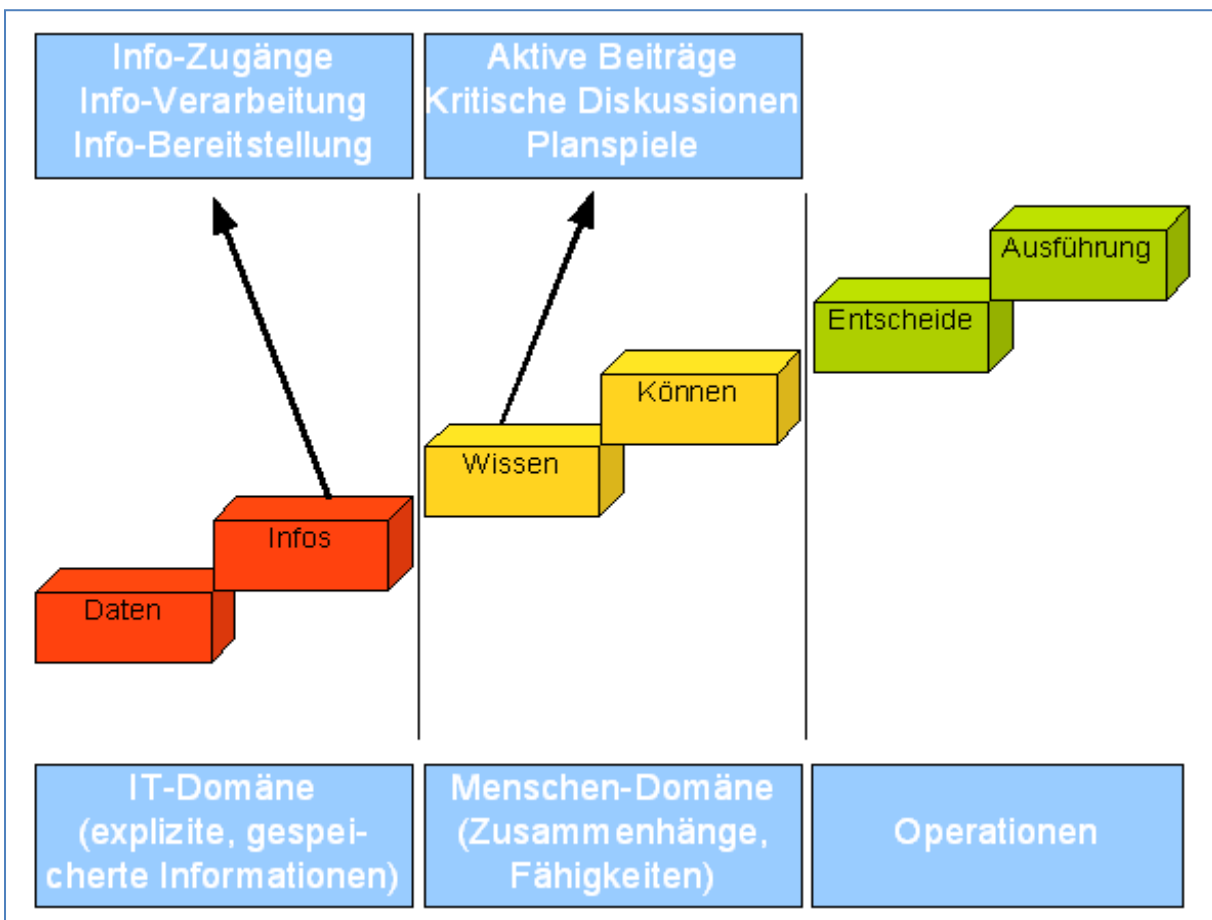
## WISSENSMANAGEMENT

Wissensmanagement kann wichtige Bausteine auf dem Weg zu vereinfachten Vorgehensweisen und Arbeitsabläufen liefern und in allen Phasen und Methodenarten des Projektmanagements eine große Rolle spielen. Es unterstützt hierbei in aller Regel Prozesse der Information/Kommunikation/Dokumentation.

Wissen steht für vernetzte - durch Lebewesen (individuell oder kollektiv) interpretierte - Informationen (Erfahrungen, Wertvorstellungen, Kontextinformationen, Fachwissen, etc. mit Handlungsrelevanz. Wissen hat also immer auch eine „pragmatische“ Komponente.

Quelle: Davenport, T. H.; Prusak, L.: Wenn Ihr Unternehmen wüßte, was es alles weiß: Das Praxishandbuch zum Wissensmanagement. Moderne Industrie, Landsberg am Lech 1998, S.32)

- Beispiel: Wenn ein Mensch die Erfahrung gemacht hat, dass ein Marder gerne in Schläuche beißt (Information) und hierdurch eventuell Autos beschädigt werden (Information), wird er diese Informationszusammenhänge - wenn Wissen vorliegt - so interpretieren und in seiner Tragweite antizipieren, dass er den Marder möglichst schnell los werden will. (HANDLUNG).

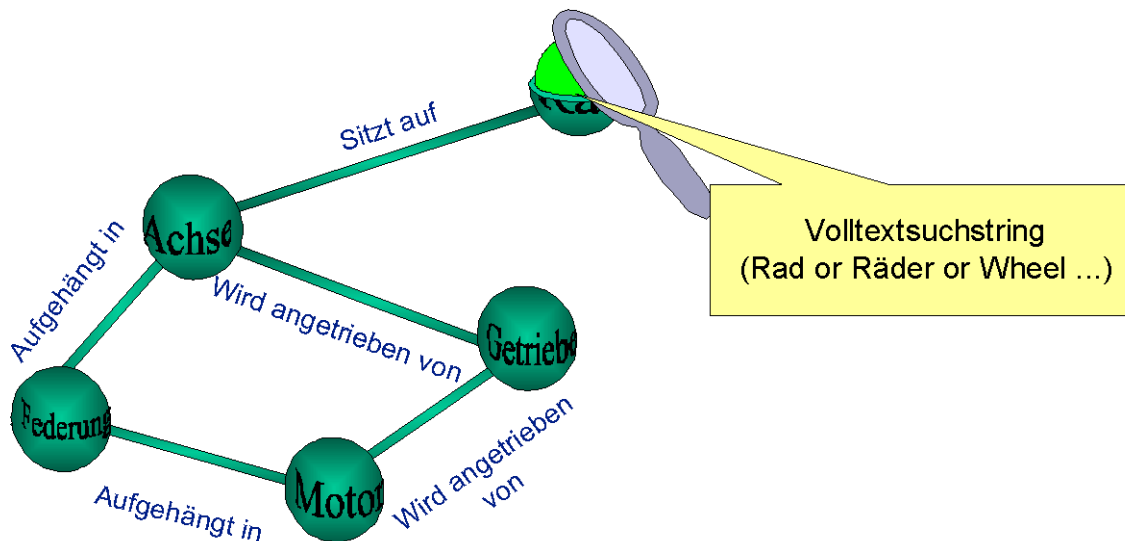


Quelle: Eigene Abbildung in Anlehnung an Aamodt, A.; Nygård, M.: Different roles and mutual dependencies of data, information, and knowledge - an AI perspective on their integration. Data and Knowledge Engineering 16 (1995), 191-222

Da Wissen die Interpretation durch ein Lebewesen voraussetzt, kann es auch nicht vollständig elektronisch gespeichert werden. Elektronisch gespeichert werden können Daten, unstrukturierte Informationen, schwach-strukturierte Informationen, stark-strukturierte Informationen und im Idealfall „wissensnahe Informationen“.

### Wissensnahe Informationen

Beim Aufbau eines Wissens-Management spielen „wissensnahe Informationen“ eine große Rolle. Wissensnahe Informationen könnten z.B. rund um zentrale betriebliche „Topics“ aufgebaut werden. Ergebnis wären dann Vernetzungs-Maps nach Art der folgenden Abbildung.



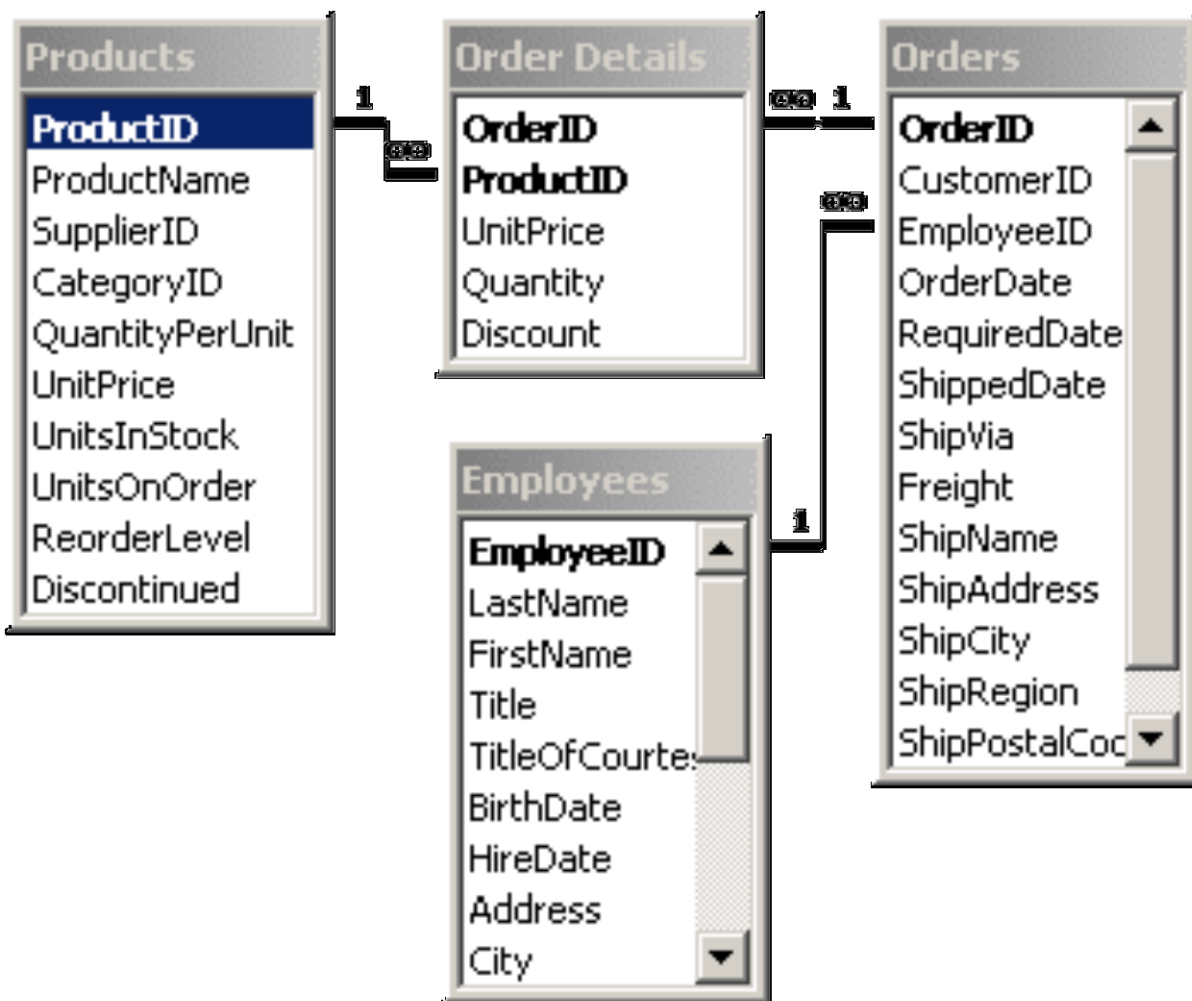
Sicherlich wäre jedes Unternehmen überfordert, wenn es für alle nur denkbaren „Topics“ die entsprechenden „Maps“ aufbauen würde. Stattdessen scheint es sinnvoller für die einzelnen betrieblichen Bereiche besonders wichtige „A-Topics“ zu identifizieren und zunächst nur diese in den Mittelpunkt des Aufbaus „wissensnaher Informationen“ zu stellen. Ein ähnliches Vorgehen ist sicherlich auch beim Projektmanagement vorstellbar.

Wissensnahe Informationen verfügen zwar über Syntax und Semantik und zeigen auch Informations-Vernetzungen auf, sie haben aber ohne individuelle Interpretation und Reflexion noch keine Pragmatik.

Damit wissensnahe Informationen in Unternehmen handlungsrelevant interpretiert und reflektiert werden, müssen die Mitarbeiter die wissensnahen Informationen in Diskussionen, Planspielen, Simulationen, etc. mit Handlungsrelevanz „anreichern“.

(Stark-strukturierte) Informationen im Sinne von Fakten

Bei Fakten handelt es sich in der Regel um Informationen, die in einem standardisierten Layout aus datenbankgestützten Systemen bereitgestellt werden (z. B. formatierte Datensätze aus einer Datenbank).



Fakten-Informationen sind zwar weniger handlungsnah als „wissensnahe Informationen“. Sie sind aber - wie diese - syntaktisch korrekt (Grammatik) und semantisch eindeutig (Inhalt) beschrieben.

So handelt es sich z.B. bei Informationen zu einem in einer Tier-Datenbank gespeicherten „Marder“ nicht um Informationen zum Bundeswehr-Panzer „Marder“, sondern zum Tier.

Die semantische Klarheit von Informationen ist für den Aufbau eines Wissens-Management-Systems von großer Bedeutung. Nur so können unbrauchbar Suchergebnisse vermieden werden, wie sie z.B. als Resultat der Google-Suche nach „Marder“ entstehen (ca. 1,4 Mio Treffer).

### (Schwach-strukturierte) Informationen in Dokumenten

Dokumente werden zwar in aller Regel syntaktisch korrekt hinterlegt, sie sind aber von ihrem Informationsaufbau her meist „schwach-strukturiert“, das heißt weder standardisiert noch in ihrer Semantik eindeutig beschrieben. Die darin enthaltenen Informationen lassen sich insofern nicht einfach durch IT-Systeme „abfragen“ sondern müssen über eine Volltext-Suche bzw. Meta-Informationen gesucht und gefunden sowie interpretiert werden. Im letzteren Falle müssen die Dokumente zuvor zunächst (in der durch Mitarbeiter) mit den entsprechenden Meta-Informationen versehen werden.

Aus unterschiedlichen Gründen wird immer mehr dazu übergegangen, dass bei der Speicherung von Dokumenten „Content“ und „Layout“ voneinander getrennt abgelegt werden.

### (Unstrukturierte) Informationen

Hierbei handelt es sich um Content, dessen Inhalt durch IT-Systeme nicht direkt erschlossen werden kann. Beispiele hierfür sind Bilder, Videos und Sprachaufzeichnungen. In der Regel ist hier auch keine Trennung von Inhalt und Layout möglich. Gänzlich unstrukturierte Informationen lassen sich nur schwer ins Wissens-Management einzubeziehen. Speziell hier kann die Eingabe von Meta-Informationen sehr hilfreich sein.

### Daten

Daten sind syntaktisch korrekt beschrieben, weisen aber weder Syntax noch Pragmatik auf und damit allenfalls „Rohmaterial“ für ein Wissens-Management.

Der Weg in ein erfolgreiches Wissensmanagement führt also über ein effizientes Informations-Management. Informationsmanagement reicht aber nicht aus: Wissensmanagement fordert und fördert, dass Informationen in Unternehmen durch Diskussionen, Planspiele, Simulationen, etc. handlungsrelevant interpretiert und somit mit Handlungsrelevanz „angereichert“ werden. Hierzu müssen Unternehmen natürlich auch passende „kulturelle“ Umgebungen entwickeln, ihre Anreiz-/Beitrags-Systeme anpassen, etc.