

Jörg Faber

Entwurf einer konzeptionellen Integration von Wissensmanagement und e-learning

Diplomarbeit

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2003 Diplom.de
ISBN: 9783832476137

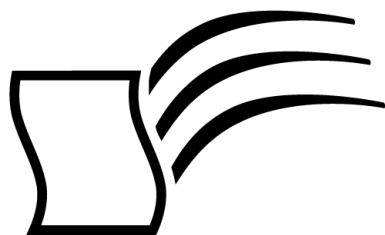
Jörg Faber

Entwurf einer konzeptionellen Integration von Wissensmanagement und e-learning

Jörg Faber

Entwurf einer konzeptionellen Integration von Wissensmanagement und eLearning

Diplomarbeit
Universität des Saarlandes
Fachbereich Rechts- und Wirtschaftswissenschaft
Institut für Wirtschaftsinformatik
Abgabe Juli 2003



Diplom.de

Diplomica GmbH ———
Hermannstal 119k ———
22119 Hamburg ———

Fon: 040 / 655 99 20 ———
Fax: 040 / 655 99 222 ———

agentur@diplom.de ———
www.diplom.de ———

ID 7613

Faber, Jörg: Entwurf einer konzeptionellen Integration von Wissensmanagement und eLearning

Hamburg: Diplomica GmbH, 2004

Zugl.: Universität des Saarlandes, Universität, Diplomarbeit, 2003

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Diplomica GmbH

<http://www.diplom.de>, Hamburg 2004

Printed in Germany

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	ii
Abbildungsverzeichnis.....	iv
Tabellenverzeichnis.....	v
Tabellenverzeichnis.....	v
Abkürzungsverzeichnis.....	vi
Danksagung.....	vii
1. Einleitung.....	1
1.1. Problematisierung.....	1
1.2. Zielsetzung und Methodik der Arbeit.....	2
2. Wissensmanagement.....	4
2.1. Der Begriff des „Wissens“.....	7
2.2. Bausteine und Werkzeuge des IuK-gestützten Wissensmanagements.....	14
2.2.1. Prozesse des Wissensmanagement.....	14
2.2.2. Werkzeuge des Wissensmanagement.....	18
2.2.2.1. Kernprozess „Lokalisieren und Dokumentieren“.....	18
2.2.2.2. Kernprozess „Transferieren und Teilen“.....	20
2.2.2.3. Kernprozess „Generieren“.....	23
2.2.2.4. Integration der Wissensprozesse.....	24
2.2.3. Kapitelresumee.....	26
3. eLearning.....	28
3.1. Das Konzept des „Lernens“.....	29
3.1.1. Eine Definition von eLearning und begriffliche Abgrenzung.....	31
3.1.2. Ein konzeptuelles eLearning-Modell.....	34
3.2. Instrumente der IuK-Technologien für eLearning.....	36
3.3. Vergleich mit dem Wissensmanagement und Zusammenfassung.....	43
4. Entwurf für eine Integration der Ansätze Wissensmanagement und eLearning.....	46
4.1. Einflusspotenziale einer Integration.....	47
4.1.1. Potenziale der Einbindung von Werkzeugen des Wissensmanagement für eLearning.	47
4.1.2. Potenziale der Einbindung von Werkzeugen des eLearning für Wissensmanagement.	54
4.1.3. Differenzen der Ansätze.....	58

4.2.	Entwurf eines integrierten Ansatzes	62
4.2.1.	Drei treibende Kräfte	62
4.2.2.	Kompetenzmanagement	63
4.2.3.	Aufgaben eines integrierten Konzeptes	65
4.2.3.1.	Cluster 1: Wissenszugriff und Abfrage.....	66
4.2.3.2.	Cluster 2: Learning Management.....	70
4.2.3.3.	Cluster 3: Persönlicher Bereich.....	73
4.2.3.4.	Zusammenfassende Darstellung	76
4.3.	Benchmarking	82
4.3.1.	Über Benchmarking	83
4.3.2.	Benchmarking des integrierten Ansatzes	84
4.4.	Zusammenfassung.....	91
5.	Fazit.....	91
	Literaturverzeichnis.....	viii

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Durch Integration von Wissensmanagement in Geschäftsprozesse entsteht konkreter Nutzen für das Unternehmen.....	5
Abb. 2: Die Wissenstreppe.....	8
Abb. 3: Schichtenmodell des Wissens	11
Abb. 4: Die Wissensspirale	12
Abb. 5: Die Hauptprozesse der Wissensbewahrung	16
Abb. 6: Drei Kernprozesse des Wissensmanagement.....	17
Abb. 7: Wissensverteilung durch Content Management.....	22
Abb. 8: Die Wissenstreppe mit Abdeckungsbereich von Wissensmanagement und potenzieller Abdeckung durch eLearning	27
Abb. 9: Begriffsabgrenzung von eLearning.....	32
Abb. 10: Referenzmodell des eLearning.....	35
Abb. 11: Konzeptionelle Anforderungen an Lernplattformen	40
Abb. 12: Ausführliches eLearning-Referenzmodell	41
Abb. 13: Wissenstreppe mit Einordnung von Wissensmanagement und eLearning	44
Abb. 14: Möglicher Beitrag von Wissensmanagement zu E-HR.....	47
Abb. 15: Möglicher Beitrag von Wissensmanagement zu E-Training	49
Abb. 16: Möglicher Beitrag von Wissensmanagement zu E-Collaboration	51
Abb. 17: Möglicher Beitrag von Wissensmanagement zu Just-in-Time-eLearning.....	53
Abb. 18: Mögliche Beeinflussung von eLearning auf die erste Ebene des Wissensmanagement	54
Abb. 19: Mögliche Beeinflussung von eLearning auf die zweite Ebene des Wissensmanagement	56
Abb. 20: Mögliche Beeinflussung von eLearning auf die zweite Ebene des Wissensmanagement	57
Abb. 21: Schematischer Zugriff auf die Funktionen des Clusters (1).....	68
Abb. 22: Schematischer Zugriff auf die Funktionen des Clusters (2).....	72
Abb. 23: Schematischer Zugriff auf die Funktionen des Clusters (3).....	75
Abb. 24: Komponenten eines Organisational-Memory-Systems.....	77
Abb. 25: Aufgabenorientierte Sicht auf die Anforderungen eines WM und EL integrierenden Konzeptes	79
Abb. 26: Rollen, Komponenten und Prozesse am Beispiel Weiterbildung	80

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Barrieren zwischen Wissensmanagement und eLearning.....	59
Tabelle 2: Übersicht über die Cluster des Aufgabenprofils und die dazugehörigen Ausprägungen.....	66
Tabelle 3: Übersicht über die gegliederten Aufgaben des Clusters Persönlicher Bereich	73
Tabelle 4: Ganglinienuntersuchung der Cluster Strategischer Ausrichtung, Kompetenzmanagement und Einbindung in Unternehmenskultur	86
Tabelle 5: Ganglinienuntersuchung der Cluster Evaluation, Infrastruktur und Innovationen	88
Tabelle 6: Ganglinienuntersuchung der Cluster Coaching und Authoring	90

Abkürzungsverzeichnis

BPR	–	Business Process Engineering
CBT	–	Computer Based Training
CPI	–	Continuous Process Improvement
EL	–	eLearning
E-HR	–	E-Human Resources
ERP	–	Enterprise Resource Planning
HTML	–	Hypertext Markup Language
JIT	–	Just in Time
KM	–	Knowledge Management
LOM	–	Learning Objects Metadata
SAP	–	Systeme, Anwendungen, Produkte
WBT	–	Web Based Training
WfM	–	Workflow Management
WM	–	Wissensmanagement
www	–	World Wide Web
XML	–	Extensible Markup Language

Danksagung

Zur Entstehung dieser Arbeit haben die folgenden Menschen beigetragen und sich meine dankende Erwähnung verdient:

Carsten Ullrich, der mir mit freundschaftlichem Enthusiasmus und seinem enormen Fachwissen beratend und korrigierend zur Seite stand.

Mein Betreuer Gunnar Martin, der mir über die gesamte Entstehung dieser Arbeit seine Zeit auch zu unkonventioneller Stunde lieh und mich stets mit konstruktiver Kritik und wertvollen Hinweisen antrieb. Sein Einsatz für diese Arbeit ging weit über das übliche Betreuungsmaß hinaus.

Meine Schwester Sabine, die mir ihre geübten Augen für die Suche nach orthografischen und semantischen Fehlern lieh. Alle Fehler, die dennoch in die fertige Arbeit rutschten, sind meiner unvollständigen Übertragung anzulasten.

Meine Freundin Carmen Kallenborn, die die schwierige Aufgabe, mich auch in den finsternen Stunden zu motivieren, mit Bravour gemeistert und mich dabei ausgehalten hat.

Besonders danken möchte ich an dieser Stelle meinen Eltern, ohne deren Unterstützung mein Studium und damit diese Arbeit nicht denkbar gewesen wäre.