



# Mehr oder weniger Mobilität durch Virtualität?

## Wissens- und Informationsmanagement über interaktive Netzwerke

*Steffen H. Elsner*

Bahnhofstraße 32a  
D-94099 Ruhstorf/Rott  
Fax: +49 (0) 85 03 - 85 75  
elsner@wissdok.net

### Zusammenfassung

Am Beispiel von Knowledge Communities (Wissensgemeinschaften) wird problematisiert, ob - und in welcher Weise - Virtualität mehr oder minder Mobilität bedeutet.

### Abstract

By the example of Knowledge Communities (Wissensgemeinschaften) it will be discussed, whether - and in which particular way - virtuality means more or less mobility.

Obgleich sich die Ursprünge des 'Netzwerk-Phänomens' weit zurückverfolgen lassen, so haben Netzwerk-Konzepte, ausgelöst durch die geradezu revolutionären Entwicklungen im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie, in jüngster Zeit einen bemerkenswerten Aufschwung erfahren. Keine Branche vermag sich heutzutage auf Dauer erfolgreich der gezielten Einführung und Förderung netzartiger Organisationsformen und Beziehungsgeflechte zu entziehen.

Dabei taucht das Konzept des Netzwerks in der Managementliteratur zum ersten Mal in den siebziger Jahren auf. Inspiriert durch das Aufkommen von lokalen Computernetzen (LAN) und die Neuerungen im weiteren Bereich der Kommunikationstechnologien entsteht ein neues Paradigma: „Das Unternehmen als kommunizierende Organisation.“<sup>1</sup> Netzwerke dienen der Verbreitung von Informationen und ermöglichen Teamwork an verschiedenen Standorten. Netzwerkstrukturen setzen sich fortan mehr und mehr durch und transformie-

---

<sup>1</sup> Sveiby/Lloyd 1990: S.63.



ren die ehemals klar strukturierten und vergleichsweise leicht zu managenden Organisationseinheiten zu vielfach verwobenen Netzwerkgebilden mit unscharfen Grenzen.

Im Vergleich zu traditionellen Organisationsstrukturen früherer Zeiten unterliegen (virtuelle) Netzwerke heutzutage - jedenfalls vom Prinzip her - keinen geographischen und raum-zeitlichen Begrenzungen. Virtualität erweitert ihren Wirkungskreis auf immer mehr Menschen, institutionelle bzw. organisationale Einheiten und geographische Räume. Insofern kann auch das Potential des Internets zur Herstellung, Aufrechterhaltung und Festigung von (virtuellen) Beziehungen (sog. 'Online Relations') schwerlich überschätzt werden. Zudem entwickeln sich darauf aufbauend neue Arbeitsformen wie etwa *eWorking* oder Telearbeit bzw. die sog. Homeoffice-Lösungen.

Obgleich sie aufgrund dieser Entwicklungen etwas in den Hintergrund geraten sind, haben persönliche Kontakte außerhalb der virtuellen Netzwerke nichts von ihrer Wichtigkeit eingebüßt. Der zwischenmenschliche Kontakt lässt sich durch Computernetze schlechterdings nicht substituieren. Doch können diese zur Stärkung bestehender Beziehungen ebenso beitragen, wie sie es ermöglichen, sehr viel umfangreichere Netzwerke zu schaffen und zu unterhalten, als dies bisher möglich war. Von daher gesehen verdienen Netzwerke, sowohl virtuelle als auch persönliche, die vollste Aufmerksamkeit und den ihnen gebührenden Stellenwert nicht nur innerhalb organisationstheoretischer Erörterungen, sondern gerade auch im realen Unternehmensalltag.

Das gilt für den Bereich des Wissens- und Informationsmanagements sicherlich im besonderen Maße: Von der zugrundeliegenden Idee her funktionieren die Wissensorganisation und der Wissensaustausch primär durch formelle oder informelle Wissensgemeinschaften, auch als 'Knowledge Communities' bezeichnet. North et al. verstehen darunter „... über einen längeren Zeitraum bestehende Personengruppen, die Interesse an einem gemeinsamen Thema haben und Wissen gemeinsam aufbauen und austauschen wollen. Die Teilnahme ist freiwillig und persönlich. Wissensgemeinschaften sind um spezifische Inhalte gruppiert.“<sup>2</sup>

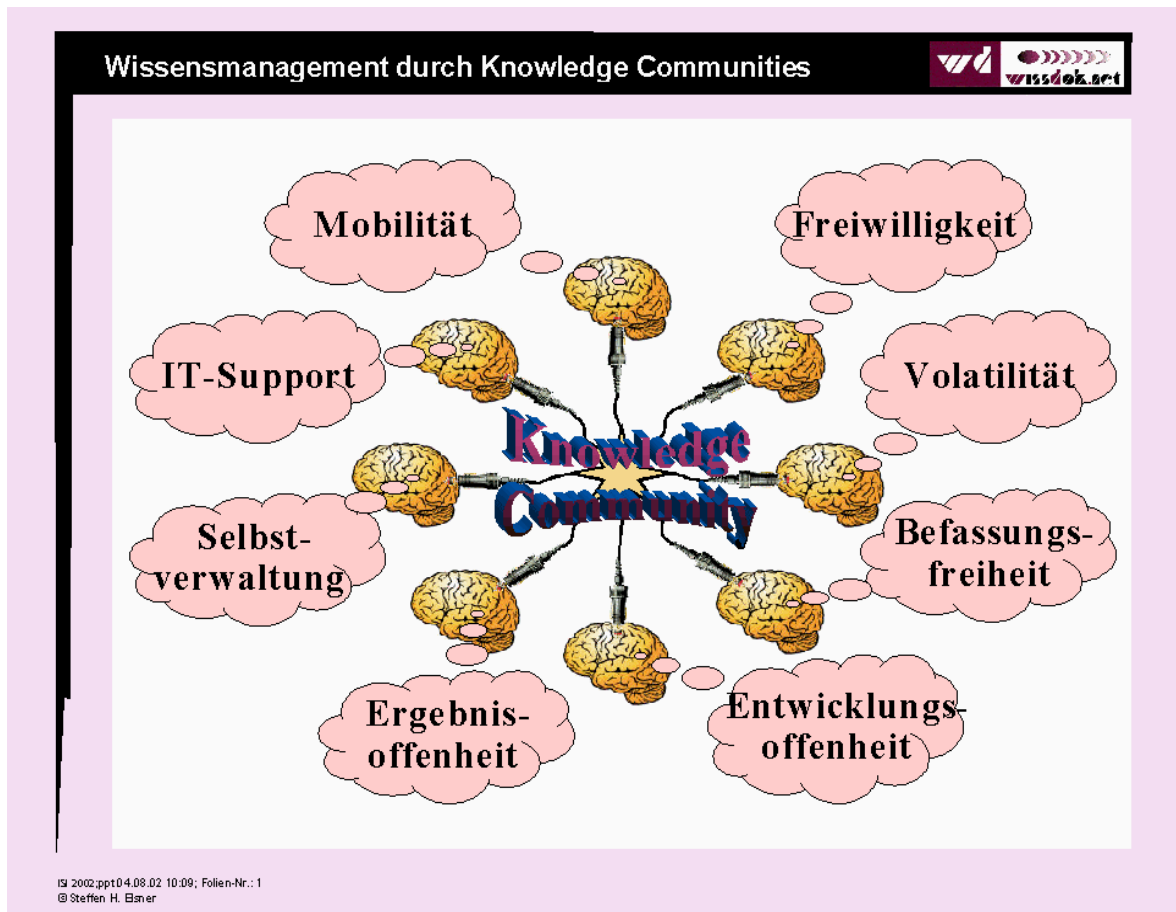
Ein spezifisches Ziel des ganzheitlich ausgerichteten Knowledge Managements muss demzufolge im Aufbau und in der Kultivierung von vernetzten Wissensgemeinschaften zum (virtuellen) Austausch von Informationen, Wissen, Meinungen und Know-how bestehen.<sup>3</sup> Denn schließlich hat das Know-

---

<sup>2</sup> North/Romhardt/Probst 2000: S. 54.

<sup>3</sup> Vgl. hierzu etwa Elsner 2002, insbesondere S.270ff.

ledge Management zur maßgeblichen Aufgabe, 'den Wissensschatz' einer Organisation transparent(er) und damit möglichst breit zugänglich und nutzbar zu machen.



Für einen prosperierenden Wissensaustausch ist eine effektive Kommunikationsinfrastruktur unerlässlich. IT nimmt hierbei die Rolle eines Hilfsmittels ein, um Informationen und explizierte Wissensbestände einspeichern und zwischenlagern zu können sowie umfassende Kommunikationsmöglichkeiten zu eröffnen. Das Unterstützungspotential innovativer Technologien für den Zugriff auf und die Verteilung von Wissen ist unbestritten – insofern lässt sich räumliche Mobilität von Mitarbeitern zumindest partiell vermeiden. Gleichwohl können IT-gestützte Informationssysteme den direkten interpersonellen Wissens- und Erfahrungsaustausch niemals vollständig ersetzen. Letztlich gilt, dass die adäquate Kommunikationsform maßgeblich von der Art des auszutauschenden Wissens abhängig ist. Als grobe 'Faustregel' kann hier gelten: Je mehr implizite Wissensbestandteile ausgetauscht werden sollen, desto stärker ist auf den Face-to-Face-Kontakt zu setzen. Je mehr explizites Wissen ausgetauscht wird, desto mehr kann auf virtuelle Kommunikationsstrukturen zurückgegriffen werden.

## **Literaturverzeichnis**

- Elsner, Steffen H.*, 2002: »Brain gain statt Brain drain!« – Wissensmanagement durch Knowledge Communities, S. 265-282 in: Ralph Schmidt (Hg.), Content in Context – Perspektiven der Informationsdienstleistung. 24. Online-Tagung der DGI, Frankfurt a.M. 3.-5. Juni 2002. Frankfurt a.M.: Deutsche Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis.
- North, Klaus / Romhardt, Kai / Probst, Gilbert*, 2000: Wissensgemeinschaften – Keimzellen lebendigen Wissensmanagements, in: IO-Management, Nr. 7/8 2000, S. 52-62 sowie – in leicht modifizierter Form (Vorabversion) – unter Url: <http://www.cck.uni-kl.de/wmk> (04.08.2002).
- Sveiby, Karl Erik / Lloyd, Tom*, 1990: Das Management des Know-how. Führung von Beratungs-, Kreativ- und Wissensunternehmen. Frankfurt a.M. / New York: Campus.