

# gfwm newsletter

Gesellschaft für  
Wissensmanagement e. V.

Ausgabe 3 / 2016

Mai + Juni

13. Jahrgang, Nr. 73

ISSN 1864-2098

## Inhalt

Editorial .....	2
<b>Aktivitäten der GfWM .....</b>	<b>3</b>
Bericht GfWM Mitgliederversammlung 2016 .....	3
GfWM-Mitgliederversammlung 2016 Dank an den Beirat .....	4
Veranstaltung Demokratisches Unternehmen / AugenhöheWege .....	4
Wissensmanagement-Praktiker Netzwerk Zweites Treffen bei thyssenkrupp Steel Europe .....	5
GfWM KnowledgeCamp Berlin 2016 Wissen, Prozessorientierung und Qualität .....	6
GfWM Knowledge Camp Österreich 2016 .....	6
VisionForum2016: ‚Innovation Valley‘, Berlin .....	7
Fachtagungen Verwaltungsinformatik und Rechtsinformatik 2016 .....	7
<b>GfWM regional .....</b>	<b>8</b>
Hannover Werkstattgespräch zur ISO 9001 / 2015 im Austauschforum Wissensmanagement Hannover .....	8
Berlin Vom Profi auf den Zahn gefühl! .....	10
Stuttgart Praxisbericht aus einer agilen Organisation .....	11
GfWM in OWL Wissensmanagement: Es wird konkret! .....	12
Kiel Arbeiten mit Wissen und Qualität .....	13
<b>Hinweise .....</b>	<b>14</b>
12. Internationale Konferenz für Wissensmanagement .....	14
<b>Termine .....</b>	<b>15</b>
<b>Impressum .....</b>	<b>17</b>

**Wissensmanagement vom Kopf auf die Füße gestellt ...** TeilnehmerInnen und OrganisatorInnen der GfWM in den Regionen berichten seit Jahresbeginn in der neuen Rubrik „GfWM regional“, wie sie das Thema Wissen im Alltag anwenden. In spannenden Diskussionen, Vorträgen und Werkstattgesprächen werden bei den regionalen Veranstaltungen nachvollziehbare Bezüge zwischen Wissensmanagement und Praxis vorgestellt.

Nicht nur in dieser Ausgabe des GfWM newsletters weisen alleine schon die markanten Stichworte auf eine aktive und alltagsnahe Auseinandersetzung hin: „Werkstattgespräch“ – „agile Organisation“ und „hautnahe Praxis“ – „Wissensmanagement konkret“ – aktuelle Anlässe aus der Politik – „vom Profi auf den Zahn gefühlt“ ...

„Das war der Hammer!“ ... so klingen dann die TeilnehmerInnen vor Ort, wenn sie ihre Eindrücke zu mancher GfWM Regionalveranstaltung schildern.

Redaktion und AutorInnen freuen sich über Ihr Interesse und über Ihre Rückmeldungen auch zu den weiteren Beiträgen in dieser Ausgabe des GfWM newsletters.

Wir wünschen Ihnen eine informative Lektüre.

Stefan Zillich

Ihr Ansprechpartner und Redakteur

Kontakt: newsletter@gfwm.de

Web: www.gfwm.de > "Aktuell"

## gfwm THEMEN Ignoranz

... der spannende Schwerpunkt der kommenden Ausgabe unserer fachlichen Publikation, den wir Ihnen in Kürze in Ausgabe 11 vorstellen werden.

Die AutorInnen dieser Ausgabe präsentieren Ihnen ungewöhnliche Beiträge, in denen u. a. auch die Fähig-

keit zum bewussten Ausblenden von Information und Wissen kritisch beleuchtet wird.

Wir freuen uns auch über diesen Beitrag: **Leif Edvinson und Günther M. Szogs: Wir 4.4 – Integration, Ignoranz, Industrie 4.0 – Was bewegt Wirtschaft und Beruf, was das Corporate Learning?**

## Editorial

*Liebe Mitglieder der Gesellschaft für Wissensmanagement,  
liebe Leserin, lieber Leser,*

mit der Mitgliederversammlung vom 3. Juni hat eine neue Legislaturperiode im Vorstand begonnen. Der neue Vorstand ist in Teilen der alte, mit **Ute John** und **Annette Hexelschneider** sind aber auch zwei neue Mitglieder an Bord. Kontinuität und Wandel – das waren die Pole, die auch die letzten zwei Jahre im Vorstand prägten. In Summe steht die Gesellschaft für Wissensmanagement nach den letzten beiden Jahren durchaus gestärkt da: Mehr Information und Kommunikation, mehr Austausch, mehr Veranstaltungen, mehr Kooperationen und mehr inhaltliche Arbeit. Viele Faktoren, die sich nicht zuletzt in einer stärker wachsenden Mitgliederzahl ausdrücken. Aber auch die Basis ist gestärkt: So hat die Weiterentwicklung unserer Satzung die Gesellschaft für Wissensmanagement robuster und professioneller gemacht. Strukturen, Rollen und Prozesse machen unsere Arbeit im Vorstand, Beirat, Regional- und Fachgruppen zielorientierter und nachvollziehbarer.

Diesen Schwung gilt es nun beizubehalten und nach Kräften weiter zu stärken. Denn natürlich haben wir in allen Bereichen noch „Luft nach oben“. Eine erste Voraussetzung dafür ist die Aufgabenteilung im neuen Vorstandsteam, mit der die Balance zwischen den Gestaltungsbedarfen und dem ehrenamtlichen Engagement sicher besser abbildbar ist. Das gilt insbesondere für die Rolle der Präsidentschaft, mit der gerade in interner Hinsicht doch einige Arbeit verbunden ist. Da braucht's kein weiteres Ressort. Ich danke daher **Dr. Stefan Rehm** für seine Bereitschaft, die Präsidentschaft zu übernehmen, so dass ich selbst den Fokus auf die fachlich-inhaltliche Entwicklung der Gesellschaft für Wissensmanagement legen kann.

Aus dieser Perspektive freue ich mich sehr, dass wir in unserem Beirat drei ausgewiesene und sehr erfahrene Wissensmanager begrüßen können. **Dirk Dobiey**, **Dr. Angelika Mittelman** und **Dr. Benjamin Nakhosteen** sind alle erfahrene Wissensmanagement-Verantwortliche großer Unternehmen. Mit ihnen haben wir im Beirat hervorragende Ansprechpartner für den Dialog über die Impulse, die wir als Gesellschaft für Wissensmanagement setzen können.

Hier freue ich mich vor allem auf den Dialog und die gemeinsame Inspiration mit Ihnen, liebe Mitglieder! Es gibt eine ganze Reihe von strategisch wichtigen Themen, die in den Startlöchern stehen und deren Veränderungspotenzial auch und gerade für das Wissensmanagement große Veränderungen bergen, aber auch die Chance, große Impulse zu setzen.

Herzliche Grüße  
Hans-Georg Schnauffer

## Aktivitäten der GfWM

### Bericht

### GfWM Mitgliederversammlung 2016

*von Hans-Georg-Schnauffer*

Die Mitgliederversammlung am 3. Juni war Routine und Premiere gleichermaßen: „The same procedure as every year“ einerseits und das erste Mal, dass die Mitgliederversammlung an zwei Orten gleichzeitig stattfand. Möglich wurde das, weil wir zu Gast bei Hewlett-Packard Enterprise waren und HPE auch in Wien Räumlichkeiten hat. So konnten wir in Böblingen unsere Mitgliederversammlung auch für Mitglieder in Österreich öffnen. Die Webkonferenz-Verbindung ermöglichte Bild- und Tonübertragung in beide Richtungen. So war Rebecca Ullmer, die freundlicherweise in Wien die Versammlungsleitung übernahm, jederzeit in der Lage, die in Wien abgegebenen Stimmen und Wortbeiträge in die Hauptveranstaltung in Böblingen einzubringen. Das Angebot mit der Teilnahme in Wien wurde gleich bei der Premiere von über 10 Mitgliedern genutzt.

Wer nun denkt, dass dieses Setting zu mehr Zeitbedarf führte, sah sich im Irrtum. Warum genau wir bereits nach knapp drei Stunden fertig waren, wohlgernekt einschließlich aller Wahlen, konnte niemand genau erklären. Für mich als Versammlungsleiter war diese Mitgliederversammlung sehr gut zu führen, was selbstverständlich auch der konstruktiven Mitarbeit aller Teilnehmer zu verdanken ist.

Genauso erwähnenswert, wie die beiden Versammlungsorte, ist aber auch die erste Hälfte des Tages, dem Community Day. Denn auch dieses Jahr war der Mitgliederversammlung die inhaltliche Inspiration vorgeschaltet. Zuallererst natürlich durch unseren Gastgeber HPE: **Diana Müller**, ihres Zeichens bei HPE auch Knowledge Management Champion innerhalb der HPE Consulting Group, gab einen Überblick, wie innerhalb der Consulting Group Sharepoint-basiert Wissen dokumentiert und geteilt wird. **Carina Neu** präsentierte ihre Bachelor Arbeit zum Wissensmanagement in der Generation Y.

Es folgte ein Gastvortrag von **Miriam Hölzel** von Dexina zum Live at work-Ansatz, der Dexina 2015 den New Work Award einbrachte. Das Gebäude und die Räume werden dabei als das wichtigste Tool eines Unternehmens angesehen. Für die Firma Meusburger aus Österreich, Preisträger des Preises Exzellente Wissensorganisation, stellte **Sabine Rehm** den über mehrere Jahre ausgereiften Ansatz der Wissensdokumente dar, von denen es inzwischen mehrere tausend Exemplare gibt und die zu einem Rückgrat des Wissensmana-

gements wurden und einen relevanten Beitrag zu Qualität und Erfolg leisten.

In Summe also eine geglückte Premiere und interessante Impulse: Für die Teilnehmer von Community Day und Mitgliederversammlung eine gelungene Veranstaltung.

## GfWM-Mitgliederversammlung 2016 Dank an den Beirat

Am 30.05.2016 fand die letzte Telko des auf 3 Jahre berufenen Beirats statt. Ihm gehörten an:

Anja Flicker, Simon Dückert, Dr. Josef Hofer-Alfeis, Prof. Dr. Franz Lehner, Dr. Benedikt Lutz, Dr. Jochen Robes, Ulrich Schmidt und Gabriele Vollmar.

Im Namen des gesamten Vorstands dankt Stefan Rehm allen Beiratsmitgliedern für die vertrauensvolle Zusammenarbeit in den vergangenen Jahren, das mit der Arbeit einer / eines Jeden ausgedrückte Bekenntnis zur GfWM und den persönlichen Einsatz! Der Vorstand ist überzeugt von der Bedeutung des GfWM Beirats und freut sich auf die weitere Zusammenarbeit mit dem neuen Beirat.

## Veranstaltung Demokratisches Unternehmen / AugenhöheWege

von Stefan Rehm

Unter dem Titel „Zukunft der Arbeit gestalten – AUGENHÖHEwege“ hat die Selbst-GmbH (<http://www.selbst-gmbh.de/>) in Kooperation mit der GfWM Regionalgruppe Kiel (<http://www.gfwm.de/regional/regionalgruppen/kiel/>) am 2.6.2016 zu einer Veranstaltung in ihre Räumlichkeiten in Hamburg eingeladen. Die Teilnehmer sahen gemeinsam den neuen Film [AUGENHÖHEwege](#) und diskutierten angeregt im Anschluss über die Ansätze zum demokratischen Unternehmen. Vielfach wurde da-

bei genannt, dass es einerseits Mut zu beginnen und wohl aber auch oft einen notwendigen Auslöser zur Demokratisierung geben muss, andererseits man schnell verleitet ist „glückliche Situationen“ darzustellen, ohne nach den bestimmenden Faktoren zu fragen.

Das Thema lohnt sich in jedem Fall weiter voran zu treiben, in Kooperation mit der Selbst-GmbH und weiteren Partnern der ZAAG. Dieses war ein Startschuss, der gewiss seine Fortsetzung beim VisionForum 2016 im September in Berlin finden wird.



## **Wissensmanagement-Praktiker Netzwerk Zweites Treffen bei thyssenkrupp Steel Europe**

*von Hans-Georg Schnauffer*

**Im November letzten Jahr war der Auftakt, jetzt folgte die zweite Auflage: Mit dem Wissensmanagement-Praktiker Netzwerk haben wir im Rahmen der Gesellschaft für Wissensmanagement ein Forum für den Austausch von Wissensmanagement-Experten geschaffen, die das Thema in großen Organisationen verantwortlich treiben. Am 15. April 2016 hatte Dr. Benjamin Nakhosteen, Leiter Wissensmanagement und Lernende Organisation, zu thyssenkrupp Steel Europe eingeladen. Im Bildungszentrum des rund 9 Quadratkilometer großen Werksgeländes ging es im gegenseitigen Austausch um unterschiedlichste Facetten des Wissensmanagements.**

Dies spiegelte auch das sehr gute und profunde Portfolio der Wissensmanagement-Aktivitäten bei thyssenkrupp Steel Europe wider. Es reicht vom sog. Wissensspeicher, einer redaktionellen Shopfloor-Wissensbasis über Anlagen und Prozesse, bis hin zu Verbundforschungsprojekten, in denen die eigenen Ansätze weiterentwickelt werden. Tamara Kuhn, Expertin und Moderatorin für Wissenstransferprozesse, stellte den überarbeiteten und erfolgreich etablierten Ansatz der Wissensstafette vor, mit dem ausscheidende Experten systematisch neue Kollegen in der Einarbeitung unterstützen.

Mit dabei waren außer mir noch:

- Michael Schomisch, CIO von Detecon
- Jörg Horn, Leiter IT-Fachgruppe Team-/Kommunikationsanwendungen, Brose
- Dr. Kasten Ehms, Senior Key Expert Corporate Technology, Siemens
- Dr. Frank Günther, Leiter Mitarbeiter IT Beratung, Key Accounting, Audi
- Ulrich Schmidt, Knowledge Manager R&D Operations, Continental

Unser bewusst überschaubar gehaltener Kreis erwies sich einmal mehr als sehr gutes Forum für den Austausch von Ansätzen und Erfahrungen: Von der Social Collaboration Plattform über Strukturierungs- und Bewertungsansätze für strategisch relevante Wissensgebiete bis hin zur Wissensbilanz.

Ein Highlight war die Werksführung, bei der wir die Gießwalzanlage des Werks besichtigt haben. Hier kann man dem glühenden Stahl zusehen, wie aus der über 1500 Grad heißen Schmelze in einem hoch integrierten Prozess ein Coil wird. Das ist die Umgebung, in der das Wissensmanagement bei thyssenkrupp Steel Europe mit dazu beiträgt, die Walzen am Laufen zu halten.

Wir freuen uns auf das nächste Treffen Anfang Dezember bei Siemens in München.

## GfWM KnowledgeCamp Berlin 2016 Wissen, Prozessorientierung und Qualität



Das KnowledgeCamp Berlin 2016 mit dem Themenschwerpunkt „Wissen, Prozessorientierung und Qualität“ findet vom 22. bis 23. November 2016 im Berliner Verlag (am Alexanderplatz) statt.

Weitere Informationen folgen unter: <http://knowledgecamp.gfwm.de>

## GfWM Knowledge Camp Österreich 2016



Nach dem erfolgreichen Start 2015 an der Donau-Universität Krems sind wir dieses Jahr an der Fachhochschule Burgenland in Eisenstadt zu Gast. Das KnowledgeCamp wird wieder als Barcamp im offenen Konferenzformat mit offenen Vorträgen und Workshops durch die TeilnehmerInnen veranstaltet.

### Termin: 20. und 21. September 2016

Sie sind eingeladen, aus Ihrer Arbeit oder Forschung zu berichten, einen Workshop anzubieten oder aktiv mit zu diskutieren. Treten Sie in den Austausch mit anderen an Wissensmanagement Interessierten, bringen Sie eigene Zugänge, Ideen, Fragen ein.

Die Teilnahme für Mitglieder der GfWM ist kostenlos. Das Mittagessen ist nicht inkludiert.

Wir freuen uns auch, wenn Sie nicht-GfWM-Mitglieder aus Ihrem persönliche Netzwerk dafür interessieren. Um am KnowledgeCamp teilzunehmen, möchten wir Sie aus organisatorischen Gründen bitten, in der GfWM Mitglied zu werden. Der Mitgliedsbeitrag beträgt 45,- bzw. 22,50 für Auszubildende, Studierende und Doktoranden. Die Mitgliedschaft kann auf ein Jahr limitiert werden und es erwachsen keinerlei weitere Verpflichtungen.

Eisenstadt ist per öffentlichem Nahverkehr gut aus Wien erreichbar. Eine Liste mit Übernachtungsmöglichkeiten wird bei Interesse zur Verfügung gestellt.

Die Anmeldung finden Sie hier: <http://gkc-at-2016.eventbrite.de>

Auf Wiedersehen in Eisenstadt!

## **VisionForum2016: ‚Innovation Valley‘, Berlin**

### **Wie gelingt ein ganzheitlicher technologischer, digitaler und sozialer Innovationsansatz?**

*von Stefan Rehm*

Die Debatte über Industrie 4.0 verengt die anstehenden Herausforderungen. Sie vernachlässigt mit ihrem Fokus auf das Produktions- und Maschinenhaus Deutschland wesentliche Innovationskräfte und -dynamiken, die für die Zukunft des Standorts Deutschland unerlässlich sind.

Mit der Idee des Innovation Valley verfolgen wir einen ganzheitlichen Ansatz technologischer, digitaler und sozialer Innovationen auf gesellschaftlichen Feldern wie Bildung, Gesundheit, Politik und Wirtschaft.

Das VisionForum2016 zeigt integrative Ansätze in diesem Dreiklang, reflektiert die Auswirkungen auf Arbeit und Gesellschaft und diskutiert mögliche Transformationswege und -erfahrungen. Dabei legen wir besonderen Wert auf die Vielfalt und cross-sektorale Diversität der Akteure und Teilnehmer. Unterschiedliche Wissensperspektiven sind gefragt! Sein Sie dabei!

Mehr zum von der GfWM mit entwickelten und unterstützten VisionForum 2016 finden Sie unter

<http://www.gfwm.de/visionforum2016> oder direkt unter

<http://www.vision-forum.de>.

Twitter: @visionforum2016 / #innovationvalley\_d

## **Fachtagungen**

### **Verwaltungsinformatik und Rechtsinformatik 2016**

Die Registrierung für die Fachtagung Verwaltungsinformatik und die Fachtagung Rechtsinformatik vom 22. – 23. September 2016 an der Hochschule für Technik und Wirtschaft in Dresden kann ab sofort über die FTVI-Webseite (<http://www.ftvi.de>) erfolgen. Auch in diesem Jahr ist die **GfWM** im Programmkomitee vertreten.

**GfWM regional**  
– die Berichte in dieser Ausgabe

Hannover: Werkstattgespräch zur ISO 9001 / 2015

Berlin: Vom Profi auf den Zahn gefühlt!  
Informationsquellen ...

Stuttgart: Praxisbericht aus einer agilen  
Organisation

GfWM in OWL: Wissensmanagement:  
Anforderungen der ISO 9001:2015

Kiel: Arbeiten mit Wissen und Qualität

## GfWM regional

*In dieser Rubrik berichten wir regelmäßig über die Vor-Ort-Aktivitäten der GfWM, über Veranstaltungen, Inhalte und Entwicklungen in den Regionen.*

### Hannover

## Werkstattgespräch zur ISO 9001 / 2015 im Austauschforum Wissensmanagement Hannover

von Anke Wittich

**Ein Vortrag zur ISO 9001 / 2015 von Herrn Kai-Uwe Behrends (Deutschen Gesellschaft für Qualitätsmanagement) hat bei den Teilnehmern im vergangenen Jahr viele Fragen aufgeworfen. In einem Werkstattgespräch konnten einige dieser Fragen erörtert werden.**

Ein Werkstattgespräch ist ein Veranstaltungsformat, bei dem die Teilnehmer aktiv in kleinen Runden anstehende Fragen diskutieren und anschließend im Plenum die Ergebnisse vorstellen. Ein bisschen Barcamp, nur dass in diesem Fall die Themen aus einem vorangegangenen Vortrag generiert wurden.

Es ist dann auch schon eine Herausforderung, ein Publikum anzusprechen, das üblicherweise einen Vortrag mit anschließender Diskussion erwartet. Der Mut hat sich gelohnt, wie zu den vorhergehenden Veranstaltungen haben sich über 40 Teilnehmer zusammengefunden und eifrig in den Werkstätten gearbeitet. Zu diesem Termin haben sich die Teilnehmer des Austauschforums, eine Kooperation der Beschäftigungsförderung der Region Hannover und der GfWM sowie der Gesprächskreis Business Excellence der IHK, DGQ und VDI getroffen.

Im Ablauf wurden vier Diskussionsrunden angeboten, jeder Teilnehmer konnte nacheinander an zwei dieser Gespräche teilnehmen:

- Wissensspeicherung in Prozessen
- Offene und konstruktive Wissenskommunikation
- Dialoggestaltung mit den Zertifizierenden
- Wissen bestimmen und erkennen mit Kompetenzprofilen.

Diese Themen wurden als relevant für die Zertifizierung nach ISO 9001 / 2015 im Hinblick auf Wissensmanagement herausgestellt.

Bei der *Wissensspeicherung in Prozessen* sehen die Teilnehmer eine Herausforderung in der Strukturierung der umfangreich anfallenden Daten. Die zunehmende Digitalisierung führt darüber hinaus zu früheren Entscheidungen im Prozessverlauf. Hinzu kommt der schnelle Wandel der IT-Infrastruktur. Hieraus ist die Notwendigkeit Informationen wiederzufinden, zu priorisieren und zu bewer-



ten, abzuleiten. Es stellt sich die Frage, wie tief dokumentiert werden muss. Projektwissen entsteht u.a. durch externe Mitarbeiter, deren Wissen gesichert werden muss. Ebenso muss Wissen aber auch vor externen Abflüssen geschützt werden. Lessons Learned zum Ende des Prozesses werden als besonders wichtig im Hinblick auf die Wissenssicherung angesehen.

*Offene und konstruktive Wissenskommunikation* setzt nach Meinung der Diskussionsteilnehmer eine offene Unternehmenskultur voraus, die Vertrauen, Vorbild der Führungskräfte, Zeit für Wissensaustausch und Anreize hierfür beinhaltet. Sie sehen Widerstände, wenn Wissenskommunikation zum Verlust des Arbeitsplatzes führen kann. Barrieren werden in der Wissensflut, der Angst, Wissenslücken aufzudecken und allgemein im Neid gesehen. Lösungsansätze müssen unternehmensspezifisch formuliert werden.

Die Diskussionsrunde zum Thema Dialoggestalter mit den Zertifizierern stellte die Problematik des Risikomanagements (was muss wie erfasst werden, wie erfolgt Bewertung und Aufzeichnung) besonders heraus. Die Teilnehmer tauschten sich zu der Entscheidung aus, wann der richtige Einstiegspunkt zur Umsetzung zu setzen ist. Als Tipp geben Sie den guten Kontakt zum Auditor weiter. Hier müssen Unterlagen mit einer aussagekräftigen Unternehmensbeschreibung vorliegen. Der Auditor sollte aus der gleichen Branche stammen, um ein besseres Verständnis für die Unternehmenssituation zu erlangen.

Teilnehmer des Workshops "Wissen bestimmen und erkennen mit Kompetenzprofilen" wendeten die Methoden „Wissensbaum“ und „Persönliche Wissenslandkarte“ zur Dokumentation der eigenen Wissensstrukturen an. Der Wissensbaum wurde als emotionaler beschrieben. Die persönliche Geschichte wird transparent. Geeignet ist diese Methode zum Kennenlernen. Sie weist insbesondere biographische Inhalte nach. Die Persönliche Wissenslandkarte in Form einer MindMap wird als abstrakt und eher nüchtern empfunden. Bei Personalwechsel kann der Wissensnehmer auf die Aufzeichnungen seines Vorgängers zurückgreifen. Die Wahl der Methode hängt vom Einsatzzweck und der Kommunikationskultur der Wissensgeber und Wissensnehmer ab. Beide Methoden eignen sich zur abteilungsweiten oder unternehmensweiter Darstellung von Kompetenzen.

Das Veranstaltungsformat hat sich bewährt, die vorgegebene Zeit von 30 Minuten pro Diskussionsrunde war allerdings sehr knapp bemessen. Alles in allem ist das Werkstattgespräch aber eine Veranstaltungsform, die bei vergleichbarer Themengestaltung auch und insbesondere in der beschriebenen Kooperation mit anderen Gesprächskreisen wiederholt werden wird.

## Berlin Vom Profi auf den Zahn gefühlt!

Wie zuverlässig sind Quellen für Information und Wissen?

von Ute John

Warum ist es mitunter schwierig, die Qualität von Information und Wissen und ihrer Quellen zu überprüfen?

Stefan Zillich, Information Professional in Berlin, hat uns in unserer Regionalveranstaltung im Mai Faktoren und Zusammenhänge vorgestellt, die im Alltag eher versteckt und oft unberücksichtigt bleiben, obwohl sie die Tätigkeit der Informations- und WissensarbeiterInnen direkt beeinflussen: Information und Wissen als Ware auf einem Markt? Marktteilnehmer mit persönlichen Intentionen? Qualitätskriterien mit kleinen Fehlern? Psychologische Faktoren, die alles Übrige dominieren? ...

Es war wie so oft bei unseren Veranstaltungen: sehr interessant, unterhaltsam, spannend von der ersten bis zur letzten Minute. Ronald Orth als Gastgeber des Fraunhofer Instituts für Produktionsanlagen und Konstruktionstechnik hat uns einleitend einen kurzen Einblick gewährt, welche Fragen die Wissenschaftler mit dem Blick auf die Digitale Transformation in der Industrie zu der Qualität von verfügbaren Daten, Informationen und Wissen haben. Stefan Zillich hat dann mit seinem Spannungsbogen dafür gesorgt, dass alle mit dem Gefühl nach Hause gingen, dass wir nicht zweifeln müssen, aber die omnipräsenten Informationen im analogen und digitalen Orbit permanent kritisch hinterfragen und querchecken sollten.

Wenn Information und Wissen als Ware auf einem Markt gehandelt wird, dann stecken zwangsläufig hinter dem Angebot, das in der Regel vordergründig kostenlos zu beziehen ist, knallharte Wirtschaftsinteressen. Das können z.B. Studien von Unternehmensberatungen sein, die Ergebnisse darstellen, wie sie die Kunden-

Zielgruppe der Beratung für sich nutzen kann. Das können tendenziöse Berichte von Verbänden sein, die aktuelle und potenzielle Mitglieder ansprechen... Die Liste lässt sich beliebig verlängern. Und ein wichtiger Hinweis des Informationsspezialisten war: Informationen immer von mehreren möglichst unterschiedlich aufgestellten Quellen suchen, um der Wahrheit möglichst nahe zu kommen.

Ein sehr interessantes Phänomen tritt auf, wenn Informationen nur gegen Geld zu haben sind. Interessierte versuchen,

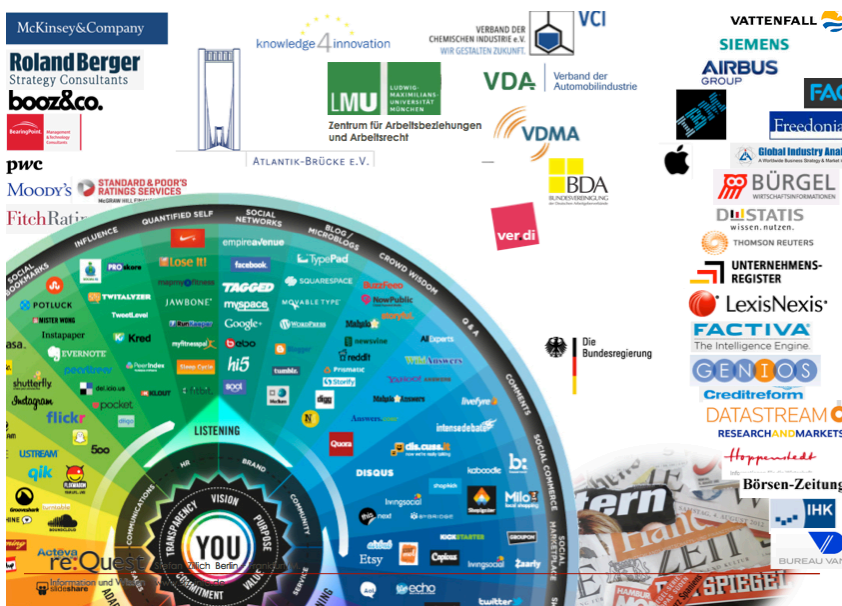


Abb. © Stefan Zillich 2016

möglichst viele Vorab-Informationen zu erhalten, die ihnen eine Bewertung des Angebots ermöglicht. Abhängig vom Ergebnis wird dann entschieden, ob sich der Kauf der Informationen lohnt. Das Informations-Paradoxon besteht darin, dass eine verlässliche Bewertung der Informationen auf Basis der eigentlichen Informationen erfolgt. Das heißt, im Idealfall möchte der potenzielle Kunde dafür bereits die Informationen studieren, die er doch eigentlich kaufen soll! Als Verkäufer von Informationen muss man also dafür sorgen, generelles Vertrauen aufzubauen und die richtigen Teilstücke so zur Verfügung zu stellen, dass ein potenzieller Kunde zum gewünschten positiven Schluss kommt. Gar nicht so einfach.

Stefan Zillich hat uns abschließend auf informationspathologische Phänomene hingewiesen, die verhindern können, dass die Qualität verlässlich beurteilt wird. Diese werden z.B. durch Information aus höheren Ebenen der Hierarchie ausgelöst, die aus Sicht von Mitarbeitenden ungeprüft als grundsätzlich verlässlich angesehen werden. Andere Verwerfungen können entstehen, wenn Informationen die eigenen Erwartungen erfüllen sollen und nach entsprechender Auswahl pauschal geglaubt werden. Der Tipp hierzu ist relativ klar: Bedenkt die Fallen, die durch Informationspathologien gestellt werden, und versucht sie zu vermeiden.

Wenn die abendliche Müdigkeit der Teilnehmenden nicht irgendwann zugeschlagen hätte, wäre die Diskussionsrunde vermutlich erst nach etlichen Stunden auseinander gegangen.

*Und wenn Sie sich jetzt fragen, ob Sie meinem Bericht trauen können, dann fragen Sie andere, die dabei waren ...*

## Stuttgart Praxisbericht aus einer agilen Organisation

*von Gabriele Vollmar*

**Am 27. April ging es beim GfWM Regionaltreffen Stuttgart um die viel besprochene Organisation 4.0, allerdings einmal nicht in der Theorie, sondern ganz hautnah aus der Praxis.**

Marco Niebling, Leiter Projektmanagement bei der Hema GmbH ([www.hema-saegen.de](http://www.hema-saegen.de)) in Frickenhausen berichtete über den Umbau des alteingesessenen Maschinenbau-Unternehmens (gegründet 1920) zu einer agilen Organisation. Und dies lockte zahlreiche Teilnehmer in die Räume des Fraunhofer IAO, darunter auch Neulinge in Sachen GfWM Regionaltreffen, vornehmlich aus den Personalbereichen namhafter großer Unternehmen der Region. Das Thema scheint auch dort zu interessieren.

Und die Teilnehmer wurden nicht enttäuscht: Marco Niebling berichtete anschaulich und offen über die Hintergründe, über Erfolge und Schwierigkeiten, über Visionen und Hoffnungen, aber auch über so manche Lesson Learned. Sehr rasch ging der Vortrag dabei

in einen intensiven Dialog mit den Teilnehmern über, denn diese hatten viele Fragen:

- Was war der Anlass für einen solch radikalen Umbau des Unternehmens?
- Was versprach man, was versprach die Geschäftsleitung sich davon?
- Wie konnten die 50 teilweise langjährigen Mitarbeiter überzeugt werden?
- Wie kamen die Meister mit der Abschaffung der mittleren Leitungsebene und damit ihrer eigenen Führungsposition zurecht?
- Kann so etwas grundsätzlich auch in größeren Organisationen funktionieren?
- usw.

Und Marco Niebling beantwortete alle Fragen mit viel Leidenschaft für sein Thema. Auch manche Schwierigkeiten wurden dabei nicht schön geredet. Besonders beeindruckt waren die Teilnehmer von der Haltung der Mitarbeiter bei einer schmerzlichen, aber notwendigen Entscheidung zur Kurzarbeit. Hier hat sich, so Niebling, gezeigt, dass die Partizipation und daraus erwachsene Mitverantwortung auch in schwierigen Zeiten trägt.

Ein spannender und intensiver Abend in Stuttgart zu einem Thema, das momentan die Köpfe beschäftigt und dem ein Blick in die Praxis ausgesprochen gut getan hat.

## **GfWM in OWL Wissensmanagement: Es wird konkret!**

### **Anforderungen aus der ISO 9001:2015 für das eigene Unternehmen nutzen**

*von Lisa Grefe*

**Ob zertifiziert oder nicht - die neue ISO kann jedem Unternehmen eine nachhaltige Struktur zur Wissensorganisation an die Hand geben. Das haben offensichtlich bereits viele Organisationen für sich erkannt, denn der Einladung zur Diskussionsveranstaltung der GfWM Regionalgruppe OWL in Kooperation mit der IHK Ostwestfalen zu Bielefeld folgten am 12. April circa 50 Teilnehmer.**

Nach einem gemeinsamen Blick auf die konkreten Anforderungen „Wissen der Organisation“ stellte ein Unternehmen vor, wie die Umsetzung in der Praxis aussehen könnte: die Joseph Dresselhaus GmbH & Co. KG aus Herford. Erstaunlich offen und ehrlich zeigten der Geschäftsführer (Herr Dr. Gretz), der Leiter QM (Herr Giesker) und der Personalreferent (Björn Hindersin), welche Aktivitäten sie bisher unternommen haben, um nicht nur die Anforderungen der ISO zu erfüllen, sondern vor allem, um ihre eigene Organisation voranzutreiben. Sie machten aber genauso deutlich, an welchen Stellen ihnen noch Ansätze fehlen und bei welchen Fragen es hakt. Das

#### **Anforderungen aus der ISO 9001:2015 für das eigene Unternehmen nutzen**

Die vorgestellten Präsentationen können von allen Interessierten heruntergeladen werden unter

<http://www.ck2wissen.de/index.php?id=diskussionsveranstaltung>

anschauliche Praxisbeispiel bot reichlich Gesprächsstoff, sodass sich im Anschluss eine lebendige Diskussion zwischen den Unternehmensvertretern und den Zuhörern unter der Moderation von Regionalgruppenleiter Christian Keller ergab. Durchaus kritisch wurde dabei die grundsätzliche Interpretation der Norm diskutiert, aber auch das Verhältnis von Nutzen und Aufwand bei der Bestimmung und Dokumentation von Wissen sowie die Rolle von Wissensmanagement-Plattformen. Vor allem waren sich die Teilnehmer darüber einig, dass Wissensmanagement-Aktivitäten nur dann sinnvoll sind, wenn sie die organisatorischen Prozesse und damit die Erreichung der Unternehmensziele unterstützen.

Alles in allem war die Veranstaltung informativ, praxisnah und für den einen oder anderen Teilnehmer mit Sicherheit mit neuen Anregungen und Impulsen für die eigene Umsetzungsplanung verbunden.

## **Kiel Arbeiten mit Wissen und Qualität**

*von Stefan Rehm*

Seit Herbst 2015 gilt die Norm ISO 9001:2015 mit ihren Änderungen und neuen Anforderungen, u.a. zu den Themen „Wissen“ und „Kompetenz“.

Was aber fordert die Norm hier konkret? Welche „Querbeziehungen“ innerhalb der Norm gibt es? Wie lassen sich die neuen Anforderungen interpretieren und umsetzen? Welche Methoden/Instrumente sind geeignet?

Jede Organisation nutzt bereits Werkzeuge und Methoden des Wissensmanagements, jedoch ggf. nicht bewusst bzw. nicht so systematisch, wie die überarbeitete Norm es fordert.

In der gemeinsamen Veranstaltung der GfWM und des Regionalkreises Schleswig-Holstein der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ) – Veranstaltungsdaten siehe nebenstehenden Kasten – geben wir Anregungen zur Integration von Wissensmanagement in das Qualitätsmanagementsystem einer Organisation und diskutieren die bereits implementierten Instrumente und damit gesammelten Erfahrungen der Teilnehmer.

Heute können wir bereits mehr als 40 Teilnehmer vermelden und freuen uns dennoch insbesondere auf Ihre Anmeldung hier oder mit einer Email an: [stefan.rehm@gfwm.de](mailto:stefan.rehm@gfwm.de)

**Arbeiten mit Wissen und Qualität –  
Empfehlungen zur revidierten Norm  
ISO 9001:2015**

**WANN:** Montag, den 27.6.2016 von 15  
– 17 Uhr

**WO:** Wissenschaftszentrum Kiel, Raum  
Einstein, Fraunhofer Str. 13, 24118 Kiel

**REFERENTEN:** Ute John (Berlin), Gün-  
ter Hartmann (Berlin), Dr. Klaus Thoms  
(Kiel), Dr. Stefan Rehm (Kiel)

## Hinweise

### 2. Call for Contributions ICKM-2016

#### 12. Internationale Konferenz für Wissensmanagement

Die 12. Internationale Konferenz für Wissensmanagement ICKM-2016 findet heuer am 10. und 11. Oktober in Wien statt. Die Konferenz steht unter dem Motto Wissensmanagement – KUNST, HANDWERK oder WISSENSCHAFT und ist ein beliebter Treffpunkt für Praktiker und Forscher aus aller Welt. Doyens ihres Faches, Prof. Bonfour, Prof. Willke und Prof. North werden unter anderem über neueste Forschungsergebnisse berichten und mit Ihnen diskutieren. Bitte reichen Sie Fallstudien, Erfahrungsberichte, Forschungspaper, Ideen für Workshops und Demos, Beiträge junger Forscher und Gong Shows unter <http://ickm2016.ocg.at> ein. Die Konferenz findet gemeinsam mit dem IT Symposium IMCW statt, welches heuer das Thema Industrie 4.0 aufgegriffen hat. Informationen unter <http://ickm2016.ocg.at>

Die  
Fördermitglieder  
der GfWM



**HOCHSCHULE  
HANNOVER**  
UNIVERSITY OF  
APPLIED SCIENCES  
AND ARTS

*Fakultät III  
Medien, Information  
und Design*

## Termine

### **4s/EASST Conference "Science & technology by other means: Exploring collectives, spaces and futures"**

31. August – 03. September 2016, Barcelona (Spanien)

We will collectively explore the ways in which science and technology are increasingly performed 'by other means', in a variety of exploratory activities that include the articulation of collectives that do not fit with the traditional actors in science and technology, or in ways that problematize the established value systems involved in the production of knowledge and technologies.

<http://www.sts2016bcn.org/>

### **ECKM 2016 - 17th European Conference on Knowledge Management**

01. - 02. September 2016 Ulster, Belfast

The conference offers a forum for academics, researchers and practitioners working in this important field, whether at micro or macro levels. ECKM provides a forum for discussion, exploration and development of both theoretical and practical aspects of information management and evaluation and a chance to network with others working and researching in this area.

<http://academic-conferences.org/eckm/eckm-home.htm>

### **15th IFIP Electronic Government (EGOV) and 8th Electronic Participation (ePart) Conference 2016**

05. – 8. September 2016, Guimarães (Portugal)

The annual international IFIP EGOV conference is the top-2 ranked core conference in the domain of e-government or ICT in the public sector and the public sphere. Each year, scholars from all over the globe present the most recent advancements and findings of research and innovations in e-Government, e-Governance and related fields of study.

The annual international ePart conference is the top-ranked conference in the domain of electronic participation and the 5th-ranked overall conference dedicated to information technologies in the context of public administration and the public sphere.

<http://www.egov-conference.org/egov-2016>



## TPDL 2016 - 20th International Conference on Theory and Practice of Digital Libraries

05. - 09. September 2016, Hannover

The event constitutes a leading scientific forum on digital libraries that brings together researchers, developers, content providers and users in the field of digital libraries. <http://www.tpd12016.org/>

## ISIC 2016 The Information Behaviour Conference

20. – 23. September 2016, University of Zadar (Kroatien)

The field of human information behaviour and practice is multi-disciplinary in scope: researchers from information science, information management, management science, psychology, social psychology, sociology, information systems, computer science, and other disciplines all contribute to this field of investigation. The conference intends to reflect this interdisciplinary character through attracting papers from researchers in all of these areas.

<http://isic2016.com/?lang=en>

**intergator:**

## FTVI & FTTRI 2016

### Terminänderung und Verlängerung des Call for Papers

Neuer Termin: 21. – 23. September 2016, Meißen

Die Fachtagung Verwaltungsinformatik (FTVI) und die Fachtagung Rechtsinformatik (FTTRI) haben zum Ziel, einen richtungsweisenden Dialog zwischen Wissenschaft, Verwaltungspraktikern und Juristen sowie Beratern zu fördern, indem Konzepte, Erfahrungen und Trends analysiert sowie Umsetzungsstrategien aufgezeigt werden.

<http://www.ftvi.de/ftvi-fttri-2016>



## IPP2016 Conference: "The Platform Society"

22. – 23. September 2016, University of Oxford (United Kingdom)

Large scale internet platforms such as Google, Facebook, Amazon and Uber play an increasingly important role in contemporary society. These platforms facilitate connections between friends and family members, between politicians and voters, between governments and citizens, between consumers and producers, and between employers and employees. As such, they are becoming venues where large segments of contemporary life are played out. The aim of this conference is to bring together scholars studying platforms, both in terms of interactions taking place on platforms and the data they generate, as well as the platforms themselves and how they are shaped and operated.

<http://ipp.oii.ox.ac.uk/2016/call-for-papers>





### Werden Sie Mitglied der GfWM!

Die GfWM unterstützt den professionellen und verantwortungsbewussten Umgang mit Wissen. Und fördert die Weiterentwicklung von Wissensmanagement in Theorie und Praxis.

Treten Sie in den Dialog mit Wirtschaft, Wissenschaft, Verwaltung, Politik und Gesellschaft. Als Mitglied unterstützen Sie unsere wissenskulturelle Arbeit.

<http://www.gfwm.de>

## Impressum

GfWM newsletter – Newsletter der Gesellschaft für Wissensmanagement e.V.

ISSN (International Standard Serial Number):  
1864-2098

Der Newsletter der Gesellschaft für Wissensmanagement e.V. erscheint alle 2 Monate mit 6 Ausgaben pro Jahr, beginnend mit Ausgabe Januar / Februar.

Redaktion und Gestaltung:  
Stefan Zillich

Herausgeber:  
Gesellschaft für Wissensmanagement e.V., Postfach  
11 08 44, 60043 Frankfurt am Main. – E-Mail:  
[info\[at\]gfwm.de](mailto:info[at]gfwm.de), Homepage: <http://www.gfwm.de>;  
Registergericht: Amtsgericht Frankfurt,  
Vereinsregister Aktenzeichen VR 14558

Vorstand des Vereins:  
Mike Heininger  
Annette Hexelschneider  
Ute John (Vizepräsidentin)  
Hans-Georg Schnauffer (Vizepräsident)  
Stefan Rehm (Präsident)

Beirat des Vereins:  
Dirk Dobiey  
Simon Dückert  
Prof. Dr. Franz Lehner  
Dr. Benedikt Lutz  
Dr. Angelika Mittelmann  
Dr. Benjamin Nakhosteen  
Ulrich Schmidt  
Gabriele Vollmar

E-Mail: [newsletter\[at\]gfwm.de](mailto:newsletter[at]gfwm.de)

Hinweise:

Beiträge von Gastautoren, die im GfWM newsletter veröffentlicht werden, stehen allein für die Meinung des Gastautors und repräsentieren nicht die Meinung von Redaktion oder Herausgebern des GfWM newsletters. Der Gastautor trägt somit alleine die Verantwortung für den Inhalt seines Beitrages.

Die Redaktion behält sich vor, eingesandte Beiträge thematisch-inhaltlich zu prüfen, sowie im Einzelfall in Abstimmung mit den Autoren zu kürzen.

Haftungshinweis: Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernehmen wir keine Haftung für die Inhalte externer Links, auf die wir hier hinweisen. Für den Inhalt der verlinkten Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich.

Das Zitieren von Inhalten aus dem GfWM newsletter ist erlaubt. Wenn Sie aus dem GfWM newsletter zitieren, verändern Sie das Zitat bitte nicht. Nennen Sie bitte den GfWM newsletter und das Erscheinungsdatum der zitierten Ausgabe als Quelle. Bitte weisen Sie uns kurz darauf hin, dass Sie aus dem GfWM newsletter zitieren.

Der aktuelle GfWM newsletter wie auch alle zurückliegenden Ausgaben stehen Ihnen im Newsletterarchiv auf der GfWM-Homepage als PDF-Dateien zur Verfügung: <http://www.gfwm.de> > „Aktuell“

## AoIR 2016: Internet Rules!

05. – 08. Oktober 2016, Humboldt-Universität zu Berlin

AoIR 2016 will emphasize the relevance of the Internet in today's culture and politics. The conference theme addresses the significance of the codes and rules that frame the Internet, as well as their playful circumvention, from technical protocols and popular platforms to the emerging, established, and contested conventions of online communities. Who are the actors both in practices of rule-making and rule-breaking, what are their motivations and resources, and how can their power relations and communicative figurations be described? How does the Internet influence the proliferation of the values that its platforms, services and infrastructures embody, and what spaces of creative resistance persist? How do various forms of technical, social, and cultural hacking subvert these orders?

<http://www.hiig.de/events/aoir-2016-internet-rules/>

## 7th International Symposium on Information Management in a Changing World

10. – 11. Oktober, Wien (Österreich)

“Information Management in Industry 4.0” being the main theme of the Symposium, IMCW2016 aims to bring together information professionals, digital archivists, data scientists, computer engineers and business people to discuss the ways in which effective information management practices dealing with large amounts of data in the Industry 4.0 Era will be implemented.

<http://imcw2016.bilgiyonetimi.net/>

## E-LEARN 2016 - World Conference on E-Learning

14. – 16. November 2016, Washington DC, USA

E-Learn--World Conference on E-Learning is an international conference organized by the Association for the Advancement of Computing in Education (AACE) and co-sponsored by the International Journal on E-Learning. This annual conference serves as a multidisciplinary forum for the exchange of information on research, development, and applications of all topics related to e-Learning in the Corporate, Government, Healthcare, and Higher Education sectors.

<https://www.aace.org/conf/elearn/>

## Arbeiten 4.0 - Die Abschlusskonferenz

29. November 2016, Berlin

09.00 - 18.00 Uhr im Westhafen Event & Convention Center,  
Westhafenstr. 1, 13353 Berlin. (SR)