

# gfwm newsletter

Gesellschaft für  
Wissensmanagement e. V.

Ausgabe 2 / 2018  
März + April  
15. Jahrgang, Nr. 84  
ISSN 1864-2098

## Inhalt

Editorial .....2

Aktivitäten der GfWM .....3

Working out Loud (WOL) ist gut für Sie  
- und für das Wissensmanagement! 3

Working out loud in Wien 6

Sind Sie eine exzellente  
Wissensorganisation? 6

SAVE THE DATE GfWM  
KnowledgeCamp am 23./24.10.2018  
in München 6

Aktiv für die GfWM .....7

Christian Keller, Bielefeld 7

Dr. habil. Benedikt Lutz, Wien/Krems 7

Stefan Zillich, Berlin 7

GfWM regional .....8

Stuttgart Ein Kompetenzprofil für  
Wissensmanager 8

Berlin 2018 in der deutschen  
HauptstadtRegion 10

Hannover Design Thinking - der  
Kunde ist der Schlüssel 11

Termine .....13

Impressum .....16

„Der Frühling ist da!“ – Die Wettermeldung kommt per Push-Nachricht auf Ihr Smartphone. Die Daten werden sofort mit den Informationen Ihrer Gartensensoren abgeglichen. In Echtzeit bekommen Sie angezeigt, wann Ihre Blumen voraussichtlich blühen werden und welche Düngung sie dafür brauchen. Über eine App können Sie direkt ein smartes Bewässerungssystem aktivieren, das zur Sicherheit online die aktuellen Wetterdaten abrufen, bevor es Ihre Beete mit Wasser versorgt. Schnell noch den Mähroboter auf Samstagnachmittag programmieren und eine Statusmeldung an Ihre sozialen Netzwerke senden ... und schon ist die Gartenarbeit erledigt, ohne dass Sie das Smartphone aus der Hand legen mussten. – Sie sehen: sogar der Frühling lässt sich digitalisieren. – Eigentlich schade, oder?

AutorInnen und Redaktion wünschen Ihnen eine informative Lektüre der Frühlingsausgabe des gfwm newsletters – idealerweise irgendwo im Grünen. Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldungen und Hinweise.

Stefan Zillich  
- Ihr Ansprechpartner und Redakteur  
- stefanzillich@gfwm.de

*Die nächste Ausgabe des gfwm newsletters erhalten Sie übrigens Anfang Juni 2018.*

*Alle Informationen über newsletter & THEMEN finden Sie hier <http://www.gfwm.de/interaktiv/newsletter-themen/>*

## Editorial

### Liebe GfWM-Aktive, -Mitglieder und -Interessierte,

der Frühling kommt, doch es heißt Abschied nehmen. Die Amtszeit des aktuellen Vorstands geht zu Ende. Auf der Mitgliederversammlung am 20. April 2018 in Potsdam und Wien werden sich mehr neue als alte Kandidaten zur Wahl stellen. Die nächsten 2 Jahre werden ganz bestimmt wieder viele Herausforderungen und auch viele Erfolge bringen.

Ein anderer, sehr fundamentaler, Abschied liegt vor uns: Unsere langjährige Geschäftsführerin **Barbara Dressler** übergibt ihre Aufgaben an unser Mitglied **Dr. Rainer Wittmann**. Wir freuen uns sehr, dass er diese Verantwortung übernehmen wird. Er wird sich allen Mitgliedern am 20. April vorstellen. Der Wissenstransfer von bisheriger zu neuer Geschäftsführung wird in einem geordneten Prozess über einen Zeitraum von ca. 6 Monaten erfolgen – so wie es nach unseren Erfahrungen im Wissensmanagement sinnvoll ablaufen kann.

An dieser Stelle danken wir **Barbara Dressler** für ihren unermüdlichen und unerschütterlichen Einsatz für die GfWM. Sie hat für kompetente Kontinuität in den Geschäften der GfWM gesorgt. Jedes Mitglied kennt sie und hat im Laufe der Mitgliedschaft in unterschiedlichen Situationen mit Barbara Dressler zu tun gehabt. Nicht zuletzt hat sie bei allen allgemeinen Fragen Auskunft gegeben, sie sorgte für die Auslagenerstattung genauso wie für eine ordentliche Rechnungslegung, saubere Kontoführung wie steuerliche Seriosität. Und sie hat auch immer wieder Impulse für die Entwicklung des Vereins gegeben.

Barbara Dressler hat viele Vorstände in der GfWM kommen und gehen sehen und bei allen Themen bis hin zu strategischen Fragestellungen ihren besonderen Beitrag geleistet. Wir, der amtierende Vorstand, danken ihr sehr herzlich für ihre Unterstützung und wünschen ihr Alles Gute für die Zukunft

Die Kehrseite des Abschieds? Willkommen. Die Verantwortung für die IT des Vereins übergibt mein Vorstandskollege Mike Heininger an **Manuel Wischmann** und ein Team von weiteren engagierten, kompetenten Mitgliedern. Im nächsten newsletter werden wir mehr über diese Gruppe wie auch die weiteren neuen Funktionsträger in der GfWM erfahren.

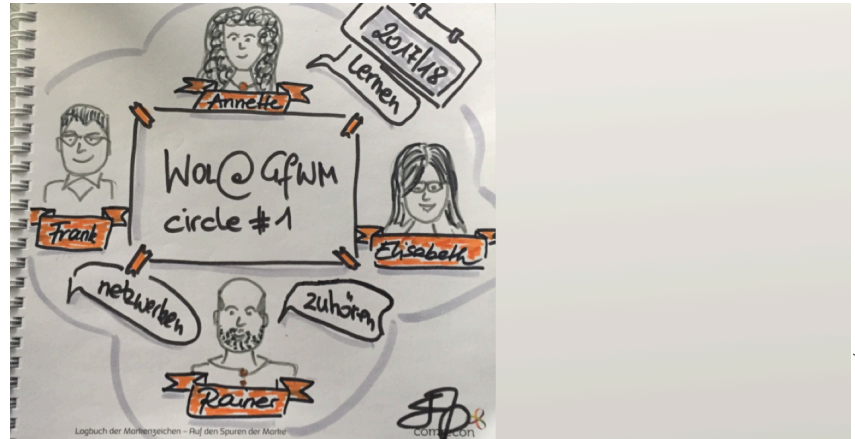
Ich danke allen, die den Verein mit eigenem Engagement voran bringen und dabei auch den jeweiligen Vorstand unterstützen. Und ich freue mich darauf, möglichst viele, vielleicht bisher nicht so bekannte, Gesichter zu sehen und viele Stimmen zu hören – auf der Mitgliederversammlung am 20. April 2018.

Ihre Ute John  
Vizepräsidentin

## Aktivitäten der GfWM

### Working out Loud (WOL) ist gut für Sie – und für das Wissensmanagement!

von Rainer Bartl



Elisabeth Petracis, GfWM.at

**Warnhinweis: Dieser Artikel wird Ihnen Arbeit machen. Aber es lohnt sich! Denn die innere Haltung von WOL ist angewandtes Wissensmanagement. Eine Einladung zur gemeinsamen Lernreise.**

**Noch dabei? Gut! Los geht's ...**

Ich bin überzeugt davon, dass alle, die in Ihrem Job mit Wissen und Lernen zu tun haben, enorm von Working out Loud profitieren können: hier lernen Menschen, sich zu vernetzen, ihr Wissen zu teilen und andere zu unterstützen. So etwas haben wir Wissensmanager uns doch immer gewünscht, oder?

Mit der WOL-Initiative möchte ich einen Beitrag dazu zu leisten, die Mitglieder der GfWM einander etwas näher zu bringen...

#### **Worum geht es bei Working out Loud?**

WOL ist „Hilfe zur Selbsthilfe“, es geht um die persönliche Entwicklung: WOL hilft, Kern-Kompetenzen für die eigene Zukunftsfähigkeit zu trainieren. In einer kleinen Gruppe arbeiten Personen selbst-organisiert an selbstgesteckten Zielen, absolvieren Übungen, und lernen durch Austausch, Feedback und Reflexion gemeinsam mit- und voneinander.

#### **Was hat das mit Wissensmanagement zu tun?**

Im Mittelpunkt von Working out Loud steht die innere Haltung (Mindset), die geprägt ist von

- Vertrauen & Wertschätzung
- Vernetzung & Zusammenarbeit
- Selbst-Organisation & Eigen-Verantwortung

John Stepper, der Erfinder von Working out Loud, definiert sein Konzept durch folgende 5 Elemente:

“ WOL ist, wie Menschen miteinander lernen, wenn ihnen keiner sagt, was sie tun sollen! (Rainer Bartl)

“ Sei Du selbst der Wandel, den Du bei anderen sehen möchtest. (Gandhi)

↑ zur Übersicht ↑

“ Simple, Structured,  
Human: so beschreibt  
John Stepper seine Me-  
thode – und genau das  
begeistert mich dabei.  
Ich habe mich jeden  
Freitagmorgen auf un-  
sere Gruppe gefreut,  
und war ehrlich traurig,  
wie es vorbei war. Das  
war zwar mein erster,  
aber sicherlich nicht  
mein letzter Circle.  
(Elisabeth Petrats)

- **Generosity:** Ich leiste großzügige Beiträge und baue damit Vertrauen auf. Meine Grundsatzfrage ist „Wie kann ich andere mit meinem Wissen und meiner Erfahrung unterstützen?“
- **Visible Work:** Ich mache meine Arbeit sichtbar und zeige so, was ich kann und wofür ich stehe. Wenn ich auch unfertige Zwischenergebnisse zur Diskussion stelle, mache ich mich dadurch zwar verletzlich (Vertrauen!), kann aber meine Aufgaben durch konstruktives Feedback aus dem Netzwerk schneller und effektiver erledigen.
- **Relationships:** Das Vernetzen steht im Mittelpunkt von WOL – durch den systematischen Aufbau von vertrauensvollen Beziehungen erweitere ich mein (soziales) Netzwerk und erlange Zugang zu Wissen & Kontakten.
- **Growth Mindset:** Ich bin neugierig auf Lernen und meine eigene Weiterentwicklung. Ich teile meine Arbeit, um konstruktives Feedback zu erhalten. Im Austausch mit meinem Netzwerk können wir alle voneinander lernen. Und ich freue mich, wenn mein Wissen anderen hilft, ihre Aufgaben besser und effizienter zu erfüllen!
- **Purposeful Discovery:** Mit dem Fokus auf mein persönliches Lernziel konzentriere ich meine Aktivitäten auf die Bereiche, die mich bei der Erreichung meines selbstgewählten Entwicklungsziels weiterbringen

#### Die WOL-Methode

Die Methode setzt den Rahmen und unterstützt jeden Mitmacher, seine eigenen Ziele zu erreichen: Der WOL-Circle ist ein 12-wöchiges, selbst-organisiertes „Trainingslager“ für eine kleine Gruppe, um neue Fähigkeiten zu erlernen und neue Gewohnheiten und Routinen zu bilden:

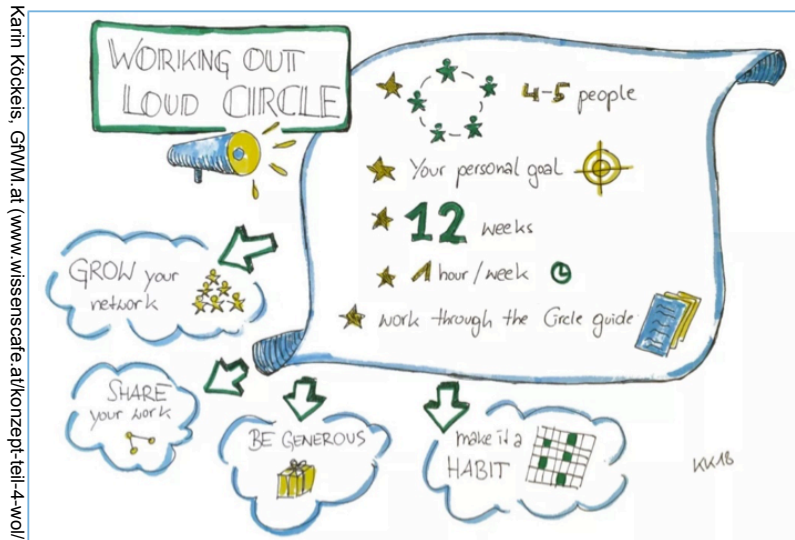
- 4–6 Teilnehmer (meine Empfehlung: 5) arbeiten als „Selbsthilfe-Gruppe“ vertrauensvoll im geschützten Raum zusammen – persönlich oder virtuell;
- Jeder Teilnehmer hat ein individuelles, persönliches Ziel
- Die Teilnehmer treffen sich jede Woche für 1 Stunde

Die Circle Guides geben die Agenda für die wöchentlichen Sessions vor und strukturieren das Programm. Das ist aber als Angebot / Vorschlag zu sehen, und keine Verpflichtung: Jede Gruppe darf sich individuell so organisieren, wie es den Bedürfnissen und Präferenzen der Teilnehmer entspricht. In meinen Circles haben wir uns z.B. darauf verständigt, die vorgeschlagenen Übungen als Hausaufgaben zur Vorbereitung zu machen, um in unseren Sessions mehr Zeit für Austausch & Reflexion zu haben. Ich würde Ihnen empfehlen, für einen Circle einen gesamten Zeitaufwand von

$12 * (1h \text{ Sessions} + (1 - 1,5h) \text{ Vorbereitung}) = 24 - 30 \text{ h}$  einzuplanen.



Der geschützte Raum des WOL-Circles erleichtert es mir, meine Komfortzone zu verlassen – im wertschätzenden Austausch kann ich Neues ausprobieren und lernen. Doch wie passt dieser abgeschlossene Raum zur Forderung, meine Arbeit öffentlich sichtbar zu machen? Das ist kein Widerspruch, sondern eine Ergänzung: die Übungen in den Handbüchern regen mich dazu an, das Gelernte gleich direkt im öffentlichen Raum, im realen Leben umzusetzen.



Karin Köckens, GfWM, at (www.wissenscafe.at/konzept-teil-4-wol/)

### WOL-Ziele

Für einen WOL-Circle eignen sich am besten qualitative Ziele, die sich als Lern- oder Entwicklungsziele formulieren lassen: „Ich möchte ... lernen“, oder „ich möchte besser werden in ...“ Klassische Business-Ziele sind weniger geeignet, weil sich ein messbarer Nutzen höchstens mittelbar ergibt, als Folge der persönlichen Entwicklung.

### Einladung zum Selbermachen

Und jetzt? Ich lade Sie ein, das Experiment Working out Loud für sich selbst auszuprobieren und sich mit einem persönlichen Entwicklungsziel auf diese Lernreise zu begeben:

- Melden Sie sich auf der Office365-Plattform der GfWM an, und finden Sie in der „Working out Loud“-Gruppe auf Yammer andere GfWM-Mitglieder als Teilnehmer für Ihren Circle.
- Login-Daten verlegt? Kein Problem – senden Sie einfach eine Mail an [it@gfwm.de](mailto:it@gfwm.de) und bitten Sie um eine Rücksetzung Ihres Passworts.

Sie werden nach dem Circle vermutlich nicht mehr die/der Gleiche wie vorher sein, und Sie werden viel über sich und mit anderen gelernt haben. Auf jeden Fall werden Sie viel besser in der GfWM vernetzt sein!

Haben Sie noch Fragen oder Anregungen? Posten Sie Ihren Beitrag in der WOL-Gruppe auf Yammer - ich freue mich auf den Austausch mit Ihnen! Natürlich können wir das auch gerne persönlich besprechen – entweder bei der Mitgliederversammlung in Potsdam am 20.04., oder in Wien bei den „Kreativen Formaten“ am 25.04. (siehe Hinweis auf der folgenden Seite in diesem Newsletter).

„Working out Loud“-Gruppe auf Yammer

[https://www.yammer.com/gfwm.de/#/threads/inGroup?type=in\\_group&feedId=12856610](https://www.yammer.com/gfwm.de/#/threads/inGroup?type=in_group&feedId=12856610)

Weiterführender Link

John Steppers Blog:

<http://www.workingoutloud.com>

“ WOL ist eine sehr interessante Methode auf partnerschaftlicher Basis, die aber bei bestimmten konkreten Themen ihre Schwächen hat. (Dirk Liesch)

## Working out loud in Wien

Diese innovative Methode von John Stepper ist das Thema bei den nächsten "GfWM kreativen Formate" am 25.4.2018 in Wien

Anmeldung über Eventbrite: <https://www.eventbrite.de/e/gfwm-osterreich-kreative-formate-working-out-loud-tickets-44283165139>

Die Teilnahme ist kostenlos!

## Sind Sie eine exzellente Wissensorganisation?

Bewerben Sie sich jetzt mit Ihren innovativen umgesetzten Ideen für den Award - Die Bewerbungsfrist endet am 30.4.2018

Alle Informationen finden Sie hier: <http://www.wissensexzellenz.de/>

Die Award-Verleihung findet im Rahmen des GfWM Knowledge-Camps (GKC-18) am 23. und 24. Oktober in München statt.

## SAVE THE DATE

### GfWM KnowledgeCamp am 23./24.10.2018 in München



Das 9. Barcamp der GfWM, das KnowledgeCamp München 2018 – #gkcMUC18 findet am 23. und 24. Oktober zusammen mit dem AUGENHÖHEcamp München im Herzen der bayerischen Hauptstadt bei Steelcase Deutschland statt.

In Anlehnung an das Thema des Wissenschaftsjahres 2018 lautet das Leitthema des #gkcMUC18: „Arbeitswelten der Zukunft – Wissen & Lernen im 21. Jahrhundert“. Wie in jedem Jahr soll das Motto der thematischen Orientierung dienen. Nach wie vor können alle Teilnehmer\*innen in den Barcamp Sessions ihre Themen selbst vorgeben und bestimmen. Ergänzend bieten wir in diesem Jahr kuratierte Sessions zum Leitthema mit Speakern aus Wissenschaft und Unternehmenspraxis an (inkl. Live-Streaming der Vorträge).

Die Anmeldung und das Ticketing werden voraussichtlich zur Mitgliederversammlung der GfWM am 20. April 2018 live gehen. Weitere Informationen erfolgen in den nächsten Tagen unter:

<http://knowledgecamp.gfwm.de>

## Aktiv für die GfWM

### Christian Keller, Bielefeld

**Leiter der Fachgruppe Wissens- und Qualitätsmanagement  
(Kooperation mit DGQ)**



Neben der Fachgruppe, ist er Partner der Initiative „Exzellente Wissensorganisation“, deren Trägerschaft die GfWM übernommen hat.

Er studierte Techn. Gesundheitswesen bevor er nach 10 Jahren als Angestellter sein eigenes Unternehmen mit heute 15 MitarbeiterInnen gründete. Er ist Gesprächspartner für Entscheider, wenn es um die Veredelung der eigenen Wissensorganisation geht. Seine Ansatzpunkte sind die Personal- und Organisationsentwicklung. Gleichzeitig betreibt und entwickelt er mehrere (Kunden-) Akademien.

Web: <http://www.ck2wissen.de>; <http://www.gildenhaus-seminare.de>;  
<http://www.wissenexzellenz.de>

E-Mail: [Christian.Keller@gfwm.de](mailto:Christian.Keller@gfwm.de)

### Dr. habil. Benedikt Lutz, Wien/Krems

**Mitglied des Beirats der GfWM**



Benedikt Lutz ist die Vernetzung der Wissensmanagement-ExpertInnen in Österreich ein besonderes Anliegen. Er lehrt Wissensmanagement und verwandte Themen an verschiedenen Hochschulen und hat einige Sammelbände mit Beiträgen der Wissensmanagement-Tage Krems herausgegeben. Sein Spezialgebiet ist die verständliche schriftliche Kommunikation von Fachtexten. Er ist nach einer langen Karriere bei Siemens seit einigen Jahren an der Donau-Universität Krems als Studiengangsleiter tätig.

Wissensmanagement-Sammelbände (freier Download):

<http://www.wima-wien.at/sammelband.html>

Web: <https://www.donau-uni.ac.at/benedikt.lutz>

### Stefan Zillich, Berlin

**Herausgeber gfwm newsletter & gfwm THEMEN**



Für die GfWM publiziert Stefan Zillich seit 2004 Neuigkeiten, Meinungen und fachliche Beiträge in qualitätsvollen und zuverlässigen Formaten.

Über sein Service- und Beratungsangebot re:Quest sagt er: „Meine Kunden in Wirtschaft und Kultur arbeiten intensiv mit Information und Content, die sie hochwertig aufbereitet für ihre Zielgruppen präsentieren. Dabei unterstütze ich mit dem 3-Schritte-Programm ‚Content/ Redaktion/ Konzept‘ und durch passgenauen Research & Analysis. Ein Schwerpunkt: der Perspektivenwechsel beim Umgang mit Information und Wissen.“

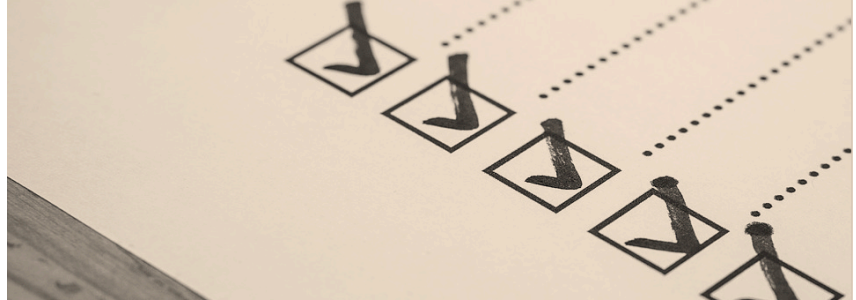
Web: <http://www.stz-info.de/home/perspektivenwechsel>

E-Mail: [stefan.zillich@gfwm.de](mailto:stefan.zillich@gfwm.de)

## GfWM regional

### Stuttgart Ein Kompetenzprofil für Wissensmanager

von Anna Knoll



Beim GfWM Regionaltreffen Stuttgart am 28. Februar hat Gabriele Vollmar das „Kompetenzprofil Wissensmanager“ 15 interessierten Teilnehmern vorgestellt. Das Kompetenzprofil wird aktuell in einer Fachgruppe erarbeitet und liegt in einem ersten Entwurf vor. Bis 2. März waren alle über die Website der GfWM zur Kommentierung aufgerufen, die Fachgruppe wird nun auf Basis dieser Kommentare das Profil überarbeiten.

Das Kompetenzprofil für Wissensmanager<sup>(1)</sup> richtet sich sowohl an hauptberuflich tätige Wissensmanager als auch an Personen, die Wissensmanagement als Zusatzaufgabe ausführen. Die Niveaustufen werden aktuell als ‚Anwender‘, ‚Professional‘ und ‚Experte‘ bezeichnet, wobei Anwender alle Mitarbeiter umfasst. Die Niveaustufen bedingen sich gegenseitig, d.h. alle Kenntnisse des Anwenders werden beim Professional vorausgesetzt, die Kenntnisse des Professionals sind für den Experten inkludiert.

Die Kompetenzen im Profil wurden in fünf Kompetenzfelder aufgeteilt. Für jede Niveaustufe sind genaue Handlungsweisen und Kenntnisse hinterlegt, sodass man beobachtbare Kompetenzen erhält. Orientiert wurde sich am European e-Competence Framework. Die Kompetenzfelder lauten:

- Kompetenzfeld 1: Entwickeln der Wissensmanagement-Strategie
- Kompetenzfeld 2: Einführen von Wissensmanagement
- Kompetenzfeld 3: Betreiben von Wissensmanagement
- Kompetenzfeld 4: Betreiben des Wissensprozesses in den Geschäftsprozessen
- Kompetenzfeld 5: Fördern einer Wissensmanagement unterstützenden Organisationskultur

---

(1) Momentan noch online:

[http://www.gfwm.de/wp-content/uploads/2018/01/GfWM\\_Kompetenzprofil\\_WM\\_V0.1-1.pdf](http://www.gfwm.de/wp-content/uploads/2018/01/GfWM_Kompetenzprofil_WM_V0.1-1.pdf)  
(01.03.2018)



Für jedes Kompetenzfeld gibt es für die drei oben genannten Niveaustufen definierte Fertigkeiten und Kenntnisse, sowohl wissensmanagementspezifische als auch unterstützende Kompetenzen (z.B. Change Management, Projektmanagement usw.).

Die Unterscheidung zwischen den Niveaustufen (und eine eventuelle Ausdifferenzierung in weitere Stufen) war eine der Haupt-Diskussionspunkte im Webinar. Sollte man wirklich bei allen Mitarbeitern einer Organisation (rudimentäre) Wissensmanagementkenntnisse voraussetzen? Bzw. gehört dies in ein Kompetenzprofil? Die Fachgruppe wollte durch die Einbeziehung aller Mitarbeiter eine Awareness für Wissensmanagement selbst schaffen – nach dem Motto ‚Wissensmanagement geht jeden etwas an‘. Deshalb wurden auch keine expliziten Modelle herangezogen (z.B. Probst), sondern ganz offen gelassen, wie Wissensmanagement (WM) in einem Unternehmen gelebt wird. Ein Zwischenruf aus dem Plenum kritisierte allerdings, dass die fünf Kompetenzfelder selbst schon einen Prozess abbilden und damit das Systemische bereits etwas in den Hintergrund gedrängt wurde. Und was ist eigentlich der genaue Unterschied zwischen einem Professional und einem Experten? Gabriele Vollmar definierte den Experten als jemanden, der Wissensmanagementkenntnisse von außen mitbringt, sei es durch Berufserfahrung oder Vernetzung.

Ein weiterer zentraler Punkt in der virtuellen Diskussion war die Zielgruppe des Kompetenzprofils. Wenn man die Aufgaben, Rollen und Verantwortlichkeiten eines Wissensmanagers vermischt, wird es schnell unübersichtlich. Personalverantwortliche, die sich mit dem Thema WM nicht gut auskennen, könnten mit dem Kompetenzprofil überfordert sein. Am Ende gab es viele offene Fragen, z.B. nach weiteren fehlenden Kompetenzen im Profil (rechtlich, volkswirtschaftlich, informationstechnisch), sollten Führungskräfte eine eigene Niveaustufe bekommen, sollen WM-Modelle explizit genannt oder sich auf diese bezogen werden? Außerdem blieb das ganze Thema Kompetenzmessung noch weitgehend im Dunkeln. Dies wird der nächste Schritt sein, wenn das Kompetenzprofil verabschiedet ist. Wir werden Sie über die weitere Entwicklung auf dem Laufenden halten.

## **Berlin 2018 in der deutschen HauptstadtRegion**

*von Stephanie Barnes, Ute John, Sylvia Keske,  
Andreas Matern und Frauke Weichhardt*



In verstärkter Besetzung plant die HauptstadtRegionD (Berlin/Brandenburg) für 2018 Veranstaltungen aus verschiedenen Themenbereichen, darunter einige im Rahmen des Wissenschaftsjahres 2018 "Arbeitswelten der Zukunft".

Mit insgesamt 3 verschiedenen Tracks (Berlin Deutsch, Berlin Englisch, Potsdam) werden wir voraussichtlich in jedem Monat mit Ausnahme der Ferien mindestens eine Veranstaltung anbieten können. Dabei wird es auch wieder Kooperationsveranstaltungen mit der DGQ und ggf. anderen Partnerverbänden geben, z. B. am 20. Juni eine zum Wissen in der ISO 9001:2015 in Potsdam.

Als besonderen Anlass mit überregionaler Ausstrahlung planen wir am 20. April die Mitgliederversammlung in Potsdam in Zusammenarbeit mit unserem Fördermitglied Fachhochschule Potsdam. Diese Gelegenheit wird von einer Rahmenveranstaltung gekrönt, die unseren anreisenden wie den lokalen Mitgliedern den Ausflug nach Potsdam zusätzlich interessant machen wird: "Potsdam – Eine Wissensstadt präsentiert sich" führt uns in die Wissenschaftsetage Potsdam, um dort zu diskutieren, wie Wissensproduzenten und Wissensergebnisse öffentlichkeitswirksam dargestellt und kommuniziert werden. Folgen Sie unseren Plänen auf der regionalen Webseite bzw. auch im Kalender der GfWM-Webseite. Alternativ können Sie sich auch per Email an Ute John für unseren Regionalgruppenverteiler registrieren.

<http://www.gfwm.de/regional/regionalgruppen/berlin/>

## Hannover Design Thinking – der Kunde ist der Schlüssel

von Anke Wittich



### Rückblick zum Austauschforum Wissensmanagement am 22.01.2018: Workshop mit Tanja Föhr zu „Design Thinking – der Kunde ist der Schlüssel“

Muster durchbrechen und eine Haltung vermitteln, das sind Ziele, die in der ersten Veranstaltung 2018 des Austauschforums Wissensmanagements im Vordergrund standen. 40 Teilnehmer wurden von der Referentin Tanja Föhr zunächst mit der Situation konfrontiert eigenständig Stühle anzuordnen; und haben dann doch die gewohnte Sitzordnung eingenommen. Diese „Haltung“ wurde aber sehr schnell aufgebrochen, indem Tanja Föhr zahlreiche Kommunikationssituationen in kleinen Gruppen angeleitet hat. Die ursprüngliche Sitzordnung wurde nach der Eröffnung bis zum Ende der Veranstaltung nicht wieder eingenommen. Und hier wird auch der weitere Aspekt des Design Thinkings deutlich: Kommunikation und Kooperation steht im Vordergrund.

Ausgangssituation heute sind Organisationen, die sich mit gesellschaftlichen Veränderungen auseinandersetzen müssen. Die Weltbevölkerung nimmt stetig zu, der Bildungsstandard steigt, gleichzeitig nimmt auch der Anteil älterer Bewohner zu. Der Grad der Vernetzung und die Menge an Informationen steigen rasant, insgesamt erleben wir eine enorme Schnelligkeit. Als Trends sind hierbei Digitalisierung und Globalisierung zu nennen. Für den Einzelnen kann diese Entwicklung den Eindruck des Kontrollverlustes und dadurch ein Bedürfnis nach Sicherheit hervorrufen. Sicherheit kann aber in diesem Zusammenhang nicht durch Regeln hergestellt werden. Der Komplexität kann durch Zugehörigkeit zu einer Gruppe, ausreichend Freiraum, erlebter Partizipation und Selbstorganisation für den Einzelnen begegnet werden.

Design Thinking unterstützt diese Haltung und gibt in sechs Phasen einen Rahmen vor. In der ersten Phase steht die Empathie dem Kunden gegenüber im Vordergrund. Welche Bedürfnisse und welche Lebenssituation vorliegen, erarbeiteten die Workshopteilnehmer anhand einer Empathie-Map. Diese Map führt auch durch die nächste Phase der Beobachtung, in der die Bedürfnisse des Kunden im Mittelpunkt stehen. In der nächsten Phase werden Sichtweisen

definiert, indem die Herausforderungen für die gewünschten Ideen beschrieben werden. Die Ideen selber werden in der vierten Phase generiert, in einem weiteren Schritt als Prototyp entwickelt. Hier kann auch umfangreiches Bastelmaterial zum Einsatz kommen. Abschließend wird die Idee getestet und präsentiert. Diese Phase findet dann z.B. mittels Befragung von Passanten in der Fußgängerzone statt.

Die Gruppe hat am Beispiel von Portraits unterschiedlicher Personen Ideen zum Thema Einsamkeit entwickelt. So kamen in nur 120 Minuten Pläne für Alters-WGs, mobile Cafés, Katzenliebhabertreffs und Theateraufführungen in Stadtteilstellen an die Oberfläche, die ohne die Begleitung durch diese Methode so konkret sicherlich nicht hätten beschrieben werden können.

Design Thinking bietet sich aber nicht nur für Innovationsmanagement wie im beschriebenen Beispiel an. Die bereits angesprochene Haltung im offenen Umgang miteinander, in Diskussion und Austausch, wird in allen Situationen im Wissensmanagement eine große Unterstützung bieten können.





Die  
Fördermitglieder  
der GfWM



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

*Fakultät III  
Medien, Information  
und Design*

## Termine

### **Information Ethics Roundtable 2018 "Surveillance, Algorithms, and Digital Culture"**

17. – 18. Mai 2018, Copenhagen (Dänemark)

Yearly conference that brings together researchers from disciplines such as philosophy, information science, communications, public administration, anthropology, and law to discuss ethical issues such as information privacy, intellectual property, intellectual freedom, and censorship.

<http://www.ier2018.info/>

### **MEMO 2018 – Fachtagung für Methoden und Werkzeuge zur Verwaltungsmodernisierung**

04. – 05. Juni 2018, Münster

Thematische Schwerpunkte: Digitale Transformation der Öffentlichen Verwaltung: Dokumente, Prozesse und IT-Sicherheit – Elektronische Vergabe: Innovation in der Beschaffung – Hochschulmodernisierung und Campusmanagement: Effizienz und Studierende im Fokus

<https://memo-tagung.wwu.de/home>

### **LIDA 2018 Libraries in the Digital Age**

13. - 15. Juni 2018, Zadar (Kroatien)

LIDA is an international biennial conference that brings together researchers, educators, practitioners, and developers from all over the world in a forum for personal exchanges, discussions, and learning, made easier by being held in memorable environs. This year's

↑ zur Übersicht ↑



theme is "Social Justice, Community Engagement and Information Institutions: Access, Diversity, and Inclusion".

<http://ozk.unizd.hr/lida/>

## 6. Zukunftskongress Staat & Verwaltung 2018

18. - 20. Juni 2018, Berlin



Erneut werden bis zu 1.500 Entscheider der DACH-Region aus Bund, Ländern und Kommunen mit Vertretern aus innovativen Unternehmen sowie aus der Wissenschaft neue Ideen, Lösungsansätze und Handlungsempfehlungen für den modernen Staat von morgen diskutieren und erarbeiten.

<http://zukunftskongress.info/de/news/2018-neue-interaktivere-kongressformate>



## ED Media + Innovate learning

25. - 29. Juni 2018, Amsterdam (NL)

EdMedia + Innovate Learning, the premier international conference in the field since 1987, spans all disciplines and levels of education attracting researchers and practitioners in the field from 70+ countries. This annual conference offers a forum for the discussion and exchange of research, development, and applications on all topics related to Innovation and Education.

<http://www.aace.org/conf/edmedia/>



## CiE 2018 "Sailing Routes in the World of Computation"

30. Juli - 03. August 2018, Kiel

CiE 2018 is the fourteenth conference organized by CiE (Computability in Europe), a European association of mathematicians, logicians, computer scientists, philosophers, physicists and others interested in new developments in computability and their underlying significance for the real world.

<http://cie2018.uni-kiel.de/>



## DESIRES 2018 1st Biennial Conference on Design of Experimental Search and Information Retrieval Systems

28. - 31. August 2018, Bertinoro (Italien)

A systems-oriented biennial conference, complementary in its mis-

Mit freundlicher  
Unterstützung durch die  
Landeshauptstadt  
Potsdam



↑ zur Übersicht ↑

sion to the mainstream Information Access and Retrieval conferences, emphasizing the innovative technological aspects of search and retrieval systems. It gathers researchers and practitioners from both academia and industry to discuss the latest innovative and visionary ideas in the field.

<http://desires.dei.unipd.it/>

### **International Symposium on the Future of Education in Information Sciences (FEIS 2018)**

10. - 11. September 2018, Pisa (I)

Differences in entry requirements and learning outcomes in the field of Information Science (IS) cause large mobility barriers and lack of uniformity among Higher Education Institutions (HEIs) that offer Master degrees in IS. The Erasmus+ EINFOSE project seeks to find out the appropriate ways and modes of the harmonization and recognition of the entry requirements which would enable students from other fields to master learning outcomes at the graduate level of IS programs. The International Symposium on the Future of Education in Information Sciences (FEIS 2018) is intended to stimulate discussion and reach commonly accepted recommendations that could serve not only to partner HEIs but also as a model for other academic disciplines.

<http://feis2018.di.unipi.it>

### **IOM SUMMIT 2018 - Erfahrungsaustausch zur Etablierung des Digital Workplace**

26. - 28. Sept. 2018, Köln

Der IOM SUMMIT ist ein Erfahrungsaustausch zur Einführung und Etablierung von kollaborativen Digital Workplace Konzepten sowie den notwendigen Veränderungen bezüglich der Kultur und Organisation im Unternehmen. Im Rahmen des IOM SUMMIT diskutieren Projektverantwortliche und Experten über die Möglichkeiten, Herausforderungen und Erfolgsfaktoren für solche Konzepte.

<http://www.iom-summit.de/programm.html>

### **Fachtagung Digital Learning Map 2020**

11. - 12.10.2018, Leibniz Institut für Wissensmedien, Tübingen

Am 11.-12. Oktober findet die Fachtagung IWM#LearnMap zum Thema "Lernprozess im Fokus: Forschung zu digitalen Medien in der Hochschullehre" am Leibniz-Institut für Wissensmedien in Tü-

## 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.

Herausgeber, Redaktion und Gestaltung:  
Stefan Zillich

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

### Vorstand des Vereins:

Mike Heiningger  
Ute John (Vizepräsidentin)  
Hans-Georg Schnaufer (Vizepräsident)  
Dr. Stefan Rehm (Präsident)

### Beirat des Vereins:

Dirk Dobiay  
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 GastautorInnen, die im gfwm newsletter veröffentlicht werden, stehen allein für die Meinung GastautorInnen und repräsentieren nicht die Meinung von Redaktion oder Herausgebern des gfwm newsletters. GastautorInnen tragen somit alleine die Verantwortung für den Inhalt ihrer Beiträge.

Die Redaktion behält sich vor, eingesandte Beiträge thematisch-inhaltlich zu prüfen, sowie im Einzelfall in Abstimmung mit den AutorInnen 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/interaktiv/newsletter-themen/>

Bilder: pixabay.com oder Bildnachweis am Bild

bingen statt. Die Fachtagung wird im Rahmen des vom BMBF geförderten Projekts Digital Learning Map 2020 ausgerichtet. Digital Learning Map 2020 erforscht Erfolgsfaktoren von Lernen und Lehren mit digitalen Medien in Hochschulen und fokussiert dabei auf Lernprozesse, die motivationale, soziale und kognitive Aspekte beschreiben. Die Fachtagung möchte den wissenschaftlichen Dialog anregen und mit interdisziplinärem Blick empirische und theoretische Grundlagen für erfolgreiches Lernen und Lehren in digitalen Lernumgebungen zusammentragen.

<https://learnmap.iwm-tuebingen.de/>

## 14. Stuttgarter Wissensmanagement-Tage

23. - 24. Oktober 2018, Stuttgart

<http://www.wima-tage.de/home.html>

## KnowledgeCamp München 2018

23. - 24. Oktober 2018, München

Das 9. Barcamp der GfWM findet dieses Jahr im Herzen der bayerischen Hauptstadt statt. Das Leitthema des KnowledgeCamp München 2018 – #gkcMUC18 lautet: „Arbeitswelten der Zukunft – Wissen & Lernen im 21. Jahrhundert“.

<http://knowledgecamp.gfwm.de>