



Humboldt-Universität zu Berlin

Philosophische Fakultät I

Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft

Praktikumsbericht zur Stelle als Projektassistent bei Pumacy Technologies AG und der Community of Knowledge

im Zeitraum vom Februar bis Juli 2012

Student: Shaked Spier

Matrikelnr.:

Sommersemester 2012

23. August 2012

1. Einleitung

Mein Name ist Shaked Spier, ich bin seit dem Wintersemester 2011/12 Student des Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft an der Humboldt-Universität zu Berlin. Vor meinem Studium war ich als Wissensmanager in der israelischen Luftwaffe tätig, im Rahmen dieser Tätigkeit konnte ich mir einen Überblick über verschiedene Methoden der Aufbereitung, Strukturierung und Verwaltung von Information, Vermittlung von Informationskompetenz und darüber hinaus über Arbeitsabläufe, unternehmerische Prozesse und verschiedene Aspekte des Unternehmensmanagements verschaffen. Diese Tätigkeit wurde mir als ein Praktikum im Bachelor, den ich ebenso im Bereich Bibliotheks- und Informationswissenschaft an der Humboldt Universität abgeschlossen habe, anerkannt.

Aufgrund meiner Erfahrung in und Interesse an dem Bereich Wissensmanagement, setzte ich diesen als Schwerpunkt in meinem Masterstudium, neben meinem zweiten Interessen- und Forschungsschwerpunkt - Informationsethik und -politik.

Die Studienordnung schreibt für Studierende der Bibliotheks- und Informationswissenschaft ein (mindestens) siebenwöchiges Praktikum in einer Informationseinrichtung vor. Dieses habe ich im Zeitraum von Februar 2012 bis Juli 2012 bei der Firma Pumacy Technologies AG abgeschlossen.

2. Pumacy Technologies AG und die Community-of-Knowledge

Die Pumacy Technologies AG¹ ist Lösungsanbieter von Wissensmanagement, Prozessmanagement und Innovationsmanagement. Dabei unterstützt Pumacy seine Kunden sowohl durch systematische Analysen der Prozessabläufe und Strukturen im Unternehmen, durch die Entwicklung von individuellen Fachkonzepten als auch der Implementierung von Gesamtlösungen und versteht sich somit als ganzheitlicher Anbieter und Partner seiner Kunden.²

I. Fachbereich Wissensmanagement

Dieser Fachbereich beschäftigt sich mit der Konzeptualisierung, Umsetzung und Integration von Wissensmanagementstrategien in bestehende Organisationsstrukturen. Ziel ist es dabei, nicht nur harte Fakten und Informationen zu verwalten, sondern auch individuelle Erfahrungen und Know-How der Mitarbeiter im Unternehmen zu sichern. Hierfür stellt das Unternehmen verschiedene Lösungsansätze bereit, die den Kunden bei der Einführung von Wissensmanagement durch

¹ Pumacy Technologies Aktiengesellschaft, Bartningallee 27, 10557 Berlin. <http://www.pumacy.de/>

² Die Informationen zum Leistungsportfolio der Pumacy Technologies AG und der Community of Knowledge wurden dem Internetauftritt und Printmaterialien entnommen. Weitere Informationen wurden durch interne Gespräche mit dem Management und den Mitarbeitern des Unternehmens gesammelt.

verschiedene Systeme und Methoden unterstützen und somit die Organisationsentwicklung strategisch vorantreiben. Zudem bietet Pumacy eine selbst entwickelte Softwarelösung für ein umfassendes Wissensmanagement (KMmaster) an und unterstützt auch bei der Nutzung verschiedener Software-Applikationen wie z.B. Wikis, Content Management Systeme und Microsoft SharePoint Services.

Wissensmanagement bei Pumacy umfasst sechs Module, aus denen die Kunden geeignete Lösungen wählen können und bei Bedarf mit weiteren Modulen individuell ergänzen, um das interne Wissensmanagement sukzessive voranzutreiben und auszubauen. Folgend werden die Module vorgestellt.

- *K.evaluation* hat die Identifikation, Analyse und Strukturierung von relevanten Wissensgebieten zum Ziel, um interne Ressourcen effektiver nutzen zu können. Dies geschieht auf Basis von Einzel Interviews, Gruppen-Workshops und Management-Präsentationen.
- *K.structures* analysiert den Bestand an Informationen und Dokumenten aus verschiedenen Ablagestrukturen eines Unternehmens und ordnet diese mit Hilfe einer durch Metadaten unterstützten Ablage-logik in ein einheitliches Ablagesystem. Dieses wird durch ständige Wissensdokumentation von Produkt- und Prozesswissen nachhaltig gepflegt und ausgebaut. Um die Wissensdokumentation innerhalb des Unternehmens sicherzustellen, werden die Mitarbeiter in Trainings und Workshops dafür geschult.
- *K.networks* unterstützt Unternehmen bei der Einführung einer wissensbasierten Netzwerkstrategie, die die technologische Infrastruktur im Unternehmen im Hinblick auf einen abteilungsübergreifenden Erfahrungs- und Wissensaustausch miteinander besser verzahnt und somit bestehende Netzwerke überarbeitet. Mit Hilfe von Zielfindungsworkshops, sozialen Netzwerkanalysen, Schulungsunterlagen und moderierten Kick-off Meetings werden die Anwender im Unternehmen bezüglich Leistungsfähigkeit und erfolgreicher Nutzung der neuen Netzwerke geschult.
- Unter *K.people* ist eine organisationsweite Expertendatenbank zu verstehen, in der sämtliche Informationen wie z.B. Qualifikationen, Befugnisse und Aufgaben aller Mitarbeiter hinterlegt sind. Eine solche Datenbank wird allgemein „Yellow Pages“ genannt. Sie erleichtert geeignete Ansprechpartner zu finden und so schnell auf deren Kompetenzen zurückgreifen zu können.
- *K.lessons* unterstützt die Identifizierung, Strukturierung und Dokumentation von Erfahrungswissen. Dies hilft insbesondere bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter sowie bei der Vermeidung von Folgefehlern bei neuen Projekten. In speziellen Workshops erlernen Mitarbeiter spezifische Workflows zur qualitativen Sicherung des Erfahrungswissens sowie das Verfassen und die Orientierung an Lessons Learned.

- *K.exchange* - durch einen systematischen Prozess erfolgt in diesem Modul ein Wissenstransfer zwischen einzelnen Mitarbeitern, Gruppen und auch Abteilungen im Unternehmen. Mit Hilfe von Workshops und verschiedenen Arten von moderierten Transfergesprächen wird dabei das implizite Wissen übertragen und gesichert. Das Software-Tool „KMmaster“ (Knowledge Management Master), das von der Pumacy Systems GmbH entwickelt wurde, unterstützt bei der Datenverwaltung und Distribution. Das Tool kombiniert dabei drei Dimensionen. Die Dokumentation von Wissen und Erfahrungen, die Organisation von Prozessen und die Kollaboration von Wissensgemeinschaften. So kann Wissen erfasst und klassifiziert werden, damit relevante Dokumente schnell aufgefunden werden. Der KMmaster dient zuletzt als gemeinsame Arbeitsplattform für Teams, die unabhängig von ihrem Standort Wissen, Ideen und Informationen austauschen können.

II. Die Community of Knowledge

Die Community of Knowledge³ (C-o-K) ist eine unabhängige Internetplattform mit dem Ziel der Bündelung und Präsentation von praxisorientiertem und qualifiziertem Wissen zum Thema Wissensmanagement. In der C-o-K wird Experten und interessierten Anwendern der interaktive Austausch von Wissen und Erfahrungen ermöglicht. Relevante Fragestellungen werden diskutiert und pragmatische Lösungsansätze entwickelt.

Seit der Gründung der Community of Knowledge (C-o-K) im Jahr 2000 hat die Internetplattform eine breite Anerkennung und eine starke Vernetzung erlangt. In deutschsprachigen Wissensmanagement-Fachkreisen hat sie einen hohen Bekanntheitsgrad. Die Plattform wurde 2009 aktualisiert und wird seitdem stetig weiterentwickelt, um der ursprünglichen Intention neuen Antrieb zu geben. Dazu hat die Pumacy Technologies AG das Hauptsponsoring für die Plattform übernommen und stellt die technische Betreuung und Ressourcen bereit. Seit Mitte 2011 wird die C-o-K durch die Intakt Umweltstiftung betrieben.

³ <http://www.community-of-knowledge.de/>

Zum Angebot der C-o-K gehören u.a.:

- Fachartikel zum Thema Wissensmanagement
- die Open-Access Zeitschrift "Open Journal of Knowledge Management"⁴
- Veranstaltungskalender mit Konferenzen, Workshops und anderen Veranstaltungen (in Deutschland sowie international)
- Medienpartnerschaft mit thematisch relevanten Veranstaltungen
- Fachlicher Austausch über verschiedene soziale Medien, hauptsächlich Twitter und Facebook
- Blog mit Berichten über die C-o-K und deren Aktivitäten

3. Durchlaufene Bereiche und ausgeführte Tätigkeiten

I. Fachbereich Wissensmanagement

Mit dem Ziel, die KM-Trends der nächsten 10 Jahre zu identifizieren, führt Pumacy eine Trendstudie mit dem Titel **Wissensmanagement Trends 2020** durch. Die Teilnehmer setzen sich aus KM-Anwendern (80%) sowie aus ausgewählten Wissenschaftlern und „Visionären“ (20%) zusammen. Circa 100 Interviewpartner aus dem deutschsprachigen Raum werden aufgefordert, eine Vielfalt von verschiedenen KM-Methoden ihrer Erfahrung nach zu bewerten.

Um das breite Thema Wissensmanagement so gut wie möglich abzudecken wurde eine Methodenauswahl zusammengestellt, die die verschiedenen Aspekte von Wissensmanagement abbildet. Die Methoden wurden sorgfältig auf ihre Wissensmanagement-Eigenschaften geprüft, ausgewählt und geclustert. Anhand der Clusterung „*Wissen verteilen / anwenden / erfassen / speichern*“⁵ kann ein Einblick in die allgemeinen Tendenzen des Wissensmanagement erreicht und somit eine Antwort zur Frage geliefert werden, welche Funktion Wissensmanagement in der Zukunft einnehmen wird.

Ich war an der vorläufigen Recherche, am Studiendesign, an der Methodensammlung und Clusterung, sowie an der Erstellung des Fragebogens und dessen Auswertung beteiligt. Diese Aufgaben ließen sich gut an meine Erfahrung im Bereich Wissensmanagement sowie an das Seminar „Benutzerforschung“ (Modul MP1), das ich im vergangenen Semester besucht habe, anschließen.

⁴ <http://www.community-of-knowledge.de/open-journal-of-knowledge-management/>

⁵ Clusterung der IPK: <http://www.ipk.fraunhofer.de/>

II. Die Community of Knowledge

Die Betreuung der Community of Knowledge war der Schwerpunkt meines Praktikums bei Pumacy. Folgend werde ich meine zentralen Tätigkeitsbereiche bei der C-o-K beschreiben:

Das Open Journal of Knowledge Management ist eine Open-Access Zeitschrift mit dem Schwerpunkt Wissensmanagement. Das Journal wird zwei Mal jährlich veröffentlicht mit Beiträgen auf Deutsch und Englisch. Ich bin der C-o-K kurz nach Veröffentlichung des Call for Papers für Ausgabe V des Journals beigetreten und habe die Ausgabe bis zur Veröffentlichung begleitet. Dazu gehörten: Kontakt und Betreuung der Autoren; Recherche nach thematisch relevanten und qualitativen Beiträgen; erste Bewertung der eingegangenen Beiträge und deren Kommunikation an das internationale Juroren-Team; Erstellung vom Web- und Drucklayout des Journals; Erstellung eines DNB Katalogeintrags⁶ für die neue Ausgabe sowie ein Eintrag in DOAJ.⁷

Die Medienpartnerschaften⁸ sind ein weiteres zentrales Angebot der C-o-K. Dabei geht es um Partnerschaften mit thematisch relevanten Konferenzen und Seminaren, wovon einige Medienpartnerschaften bereits eine erfolgreiche Tradition geworden sind. Meine Aufgaben waren die Koordination der Medienpartnerschaften; Aushandlung der Partnerschaftsbedingungen, die zwischen den Anbietern variieren; Recherche nach neuen möglichen Medienpartnern und ersten Kontakt mit diesen.

Ein Beispiel für eine Konferenz mit der die Medienpartnerschaft von mir koordiniert wurde ist die Informare!⁹ in Berlin (Mai 2012): C-o-K Mitglieder haben ein Rabatt bei der Anmeldung erhalten, 3 Eintrittskarten wurden zwischen C-o-K Mitglieder verlost, die aktuelle Ausgabe des Open Journals wurde am Medientisch ausgelegt, und ich habe die C-o-K auf der Veranstaltung repräsentiert. Neben der Vertretung der C-o-K war es für mich eine besondere Gelegenheit mich mit Community-Mitgliedern und Partner-Institutionen (z.B. DGI und GfWM) zu vernetzen.

Darüber hinaus habe ich durch die Medienpartnerschaften Kontakte zu verschiedenen Institutionen und Gruppen aufgebaut, darunter sind die Gesellschaft für Wissensmanagement (GfWM)¹⁰, die Deutsche Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis e.V. (DGI)¹¹, die Plattform Wissensmanagement (PWM)¹² und die sehr aktive Xing Knowledge Management Gruppe¹³.

⁶ <http://d-nb.info/1010373129/about/html>

⁷ <http://www.doaj.org/doaj?func=openurl&genre=journal&issn=2190829X>

⁸ <http://www.community-of-knowledge.de/partner/>

⁹ <http://informare-wissen-und-koennen.com/>

¹⁰ <http://www.wissensmanagement-gesellschaft.de/>

¹¹ <http://www.dgi-info.de/>

¹² <http://pwm.at/>

Für das eigene Wissensmanagement verwendet die C-o-K das von Pumacy angebotene System KMmaster. In diesem System werden alle Aspekte der Plattform und deren Betrieb auf strukturierte Weise dokumentiert. Dadurch wurde mein Einstieg in die Arbeit sehr erleichtert und meine Arbeit für das Team sowie für zukünftige Team-Mitglieder sichtbar und verständlich gemacht. Für dieses Beispiel von Wissensmanagement in kleinem Rahmen hat die C-o-K das Capital Cloud Award 2012¹⁴ erhalten.

Ein zzt. laufendes Projekt, das ich nach Abschluss meines Praktikums weiterhin begleiten werde, ist eine Benutzerumfrage. In der kurzen Umfrage will die C-o-K durch bessere Interaktion mit den LeserInnen das Angebot verbessern sowie qualitative Information über die Nutzung der Plattform sammeln.¹⁵ In Zukunft kann diese Information auch für Sponsoren- und Anzeigen-Akquise verwendet werden.

Darüber hinaus war ich in der Umsetzung des neuentwickelten Geschäftsmodells der C-o-K involviert. Z.B. die Akquise von Sponsoren¹⁶ und Anzeigen sowie Erstellung einer Anzeige für die C-o-K bei anderen Anbietern.¹⁷

III. Sonstige Aufgaben

Weitere Aufgaben, die ich bei Pumacy übernommen habe, waren hauptsächlich Recherche-Aufgaben zu neuen Trends und Entwicklungen im Bereich Wissensmanagement. Zwei Beispiele dafür sind:

1. Recherche nach aktuellen Studien und Publikationen zum Thema Wissensmanagement und Cloud-Computing, Trends in diesem Bereich, Einsatz in Unternehmen und die Positionierung von Pumacy's Angebot (hauptsächlich KMmaster) in diesem Bereich.
2. Recherche zum Einsatz von sozialen Technologien („Web 2.0“ Technologien) für Wissensmanagement in Unternehmen. Im Anschluss habe ich einen Aufsatz über das Thema und die entsprechenden Angebote von Pumacy verfasst, der zukünftig unter der Kategorie „Einsatzfelder“¹⁸ auf der Homepage erscheinen soll.

¹³ <https://www.xing.com/net/knowledgemanagement/>

¹⁴ <http://blog.community-of-knowledge.de/blog/veni-vidi-vici-der-award-ist-unser>

¹⁵ Zusätzlich zu der Information, der im monatlichen Jour Fixe anhand der Nutzungsstatistiken der Webseite gesammelt und diskutiert wird.

¹⁶ <http://www.community-of-knowledge.de/wissensmanagement-anbieter/>

¹⁷ Z.B. das DOK.magazin: <http://www.dokmagazin.de/>

¹⁸ <http://www.pumacy.de/einsatzfelder.html>

4. Einschätzung

Das vielfältige und interessante Praktikum lässt sich sehr positiv einschätzen. Das breite Aufgabenspektrum ermöglichte mir meine Erfahrung im Bereich Wissensmanagement in die verschiedenen Aufgaben einzubringen und das erworbene Wissen aus unterschiedlichen Modulen im BA und MA Studium umzusetzen. Insbesondere sind das die Module:

- BWP5 Betriebswirtschaftliche Grundlagen im BI-Bereich (in dem ich eine Hausarbeit zum Thema „*Wissensmanagement als Strategie der heutigen Organisation. Am Beispiel der israelischen Luftwaffe*“ geschrieben habe)
- Projektmodul Publizieren nach den Kriterien von Open Access
- MP1 Forschungsmethoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft
- MWP6 Kommunikations- und Wissensmanagement

Das Praktikum verlieh mir einen Einblick in die Praxis im Bereich Wissensmanagement in Deutschland und z.T. auch international. Durch den produktiven Austausch mit Kollegen aus dem Bereich und die Zusammenarbeit mit den Partnern der C-o-K habe ich mehrere Kontakte im Berufsumfeld geknüpft – ein Mehrwert, der nicht zu unterschätzen ist.