



E-Interview mit Prof. Dr. Andrea Back zu Web 2.0 „stille Revolution“



Titel des Interviews:	Web 2.0: Die „stille Revolution“ im betrieblichen und persönlichen Wissensmanagement
Name:	Prof. Dr. Andrea Back
Funktion/Bereich:	Forschungsorientierte Beratung; Aus- und Weiterbildung
Organisation:	Institut für Wirtschaftsinformatik Universität St. Gallen

Liebe Leserinnen und liebe Leser,

am 10. April 2008 veranstaltet das Learning Center der Universität St. Gallen im Forum St. Peter Credit Suisse in Zürich das Seminar „Web 2.0 im Unternehmen: Praxislösungen konkret und anschaulich“. Die Erfolgsrezepte des Web 2.0, die sich im öffentlichen Internet herausgebildet haben, halten nun Einzug in die Unternehmen. Eine „stille Revolution“, wie das betriebliche und persönliche Wissensmanagement von unten angegangen wird, ist im Gange. Praxisvertreter stellen bewährte Lösungen aus ihrer Organisation vor und erklären, warum welche 2.0-Konzepte auch in Unternehmen funktionieren.

In ihrem einführenden Beitrag zeigt Prof. Dr. Andrea, Direktorin am Institut für Wirtschaftsinformatik an der Universität St. Gallen, was unter 2.0-Kultur konkret zu verstehen ist und dass eine spezielle 2.0-Kompetenz dafür dienlich ist. Sie wird anhand ihres persönlichen Wissensblogs www.BackontheFuture.com, mit dem sie dann ca. 100 Tage unterwegs ist, veranschaulichen, welche Vorteile das persönlich geprägte Wissensmanagement der Generation 2.0 in sich birgt und welche Schwierigkeiten auf dem Weg dahin zu meistern sind.

Prof. Dr. Andrea Back berichtet über ihren Forschungsbereich Business 2.0 und die Ziele und Inhalte der Veranstaltung „Web 2.0 im Unternehmen“.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen

Ihr NetSkill-Team



Sehr geehrte Frau Prof. Dr. Back,

Frage 1:

Wie sehen Ihre Aufgaben in dem Forschungsbereich „Business 2.0“ an der Universität St. Gallen aus? Wie gehen Sie an diese heran und auf welchen liegt Ihr Hauptaugenmerk?

Prof. Dr. Andrea Back:



Das Internet verändert die Art, wie Mitarbeiter – vor allem Wissensarbeiter – heute kommunizieren und zusammenarbeiten. Damit vollzieht sich auch in der Zusammenarbeit in Unternehmen und den Interaktionen mit Kunden und Partnern eine Kulturrevolution. Es ist eine stille Revolution im Wissensmanagement, die manche althergebrachten Glaubenssätze auf den Kopf stellt. Die Web-2.0-Paradigmen und -Anwendungen können unter den passenden Rahmenbedingungen die Innovationsfähigkeit von Unternehmen und die Produktivität ihrer Wissensarbeit(er) grundlegend verändern. Für diese Entwicklung sind die Begriffe Enterprise 2.0 oder Business 2.0 etabliert und gerechtfertigt, denn sie stellen das Resultat und das Ganze, nicht die Technik in den Mittelpunkt. Die 2.0 soll den Modebegriff “Web 2.0”, das Mitmach-Web, assoziieren, denn darin sieht sich der Mitarbeiter am Hebel von Initiativen.

Im Kompetenznetzwerk “Business 2.0” soll nicht nur Aufklärungsarbeit geleistet werden, sondern es werden konkrete Methoden und Referenzmodelle für Führungskräfte und Mitarbeiter entwickelt, wie die Erfolgspotenziale und Innovationen von Web-2.0-Paradigmen auch in verschiedenen Anwendungsfeldern in Unternehmen gestaltet und genutzt werden können. Das Buch **Web 2.0 in der Unternehmenspraxis**, das noch vor dem Sommer erscheint, bietet hier einen ganz aktuellen Ein- und Überblick.

Mir geht es in der anwendungsnahen Forschung darum, eine Gemeinschaft von Anwendern in der Unternehmenspraxis und von Forschungsinteressierten an der Hochschule zusammenzubringen, die neues Wissen zu diesem Thema gemeinsam erarbeiten und überprüfen, so dass es an andere als Theorie und Erfahrungswissen weitergegeben werden kann. Durch die Zusammenarbeit aller Beteiligten kommt ein wechselseitiger, effektiver und reicher Wissenstransfer in alle Richtungen zustande.

Die so genannten Forschungsfragen müssen aus den Praxisproblemen und -chancen herausgeschält werden, denn dieses “Kundenbedürfnis” nach relevantem Wissen lässt sich in aller Regel gar nicht so leicht artikulieren. Wenn es gelingt, kann die Praxis wirklich Ergebnisse aus der wissenschaftlichen Arbeit ernten.

Wir an der Hochschule wollen mit den Lösungen, die wir forschend mitgestalten, der breiten und routinemäßigen Anwendung voraus sein. Denn diese forschungsorientierte Zusammenarbeit mit Unternehmen ist kein Beratungskerngeschäft. Dazu wird es im besten Fall werden, wenn sich das Wissen und die Umsetzung in der Praxis breit verankert hat.

**Frage 2:**

Die Veranstaltung „Web 2.0 im Unternehmen: Praxislösungen konkret und anschaulich“ findet dieses Jahr zum ersten Mal statt. Gab es in der Vergangenheit bereits ähnliche Veranstaltungen? Wenn ja, mit welchen Themen und Ergebnissen?

Prof. Dr. Andrea Back:

Web-2.0-Paradigmen, also das „Mitmach-Web“, gab es schon, bevor das Kürzel „2.0“ dafür geprägt wurde. Die Seminarreihe des Learning Center greift immer aktuelle Themen auf und ist insofern keine Wiederholung, wie eine Ausbildung oder ein Kurs zu diesem Thema. Was kommenden April in Zürich miterlebt werden kann, ist hochaktuell und unterscheidet sich in Praxisbeispielen, inhaltlichen Schwerpunkten, Gesprächsforen und Demos von den Inhalten, mit denen wir in Zürich und Berlin letztes Jahr in das Thema eingestiegen sind. Ja, auch das ist nach wie vor für viele genauso interessant wie letztes Jahr. Wenn deshalb unternehmensspezifisch breite und grundlegende Einführungen gewünscht werden, dann bieten wir das an, ebenso wie individuelle Spezial-Workshops. Was auf <http://www.learningcenter.unisg.ch/seminare.htm> an vergangenen Seminaren zu finden ist, stellt so gesehen ein Spektrum von Themenangeboten dar, in denen wir am Lehrstuhl durch unsere Forschungen und Projekte Kompetenz haben und weiter gerne mit Partnern zusammenarbeiten.

Frage 3:

Wie sehen Sie die Entwicklung des Web 2.0 in Unternehmen? Wo gibt es Probleme, wo noch Potenzial?

Prof. Dr. Andrea Back:

Web 2.0 in Unternehmen steht für Wissensmanagement einer anderen Generation, für einen Paradigmenwechsel. Es hat eine viel größere Erfolgschance, verglichen mit der Herangehensweise vor einigen Jahren, sozusagen der ersten Generation des betrieblichen Wissensmanagements, in der man mehr auf zentral verwalteten Content und weniger auf Selbstregulierung gesetzt hat. Dave Pollard spricht sogar von Wissensmanagement 0.0, um zu sagen „zurück zu den Ursprüngen“, dem Menschen und seiner eigenen Art im Zentrum, mit Wissen und Zusammenarbeit umzugehen (<http://blogs.salon.com/0002007/2008/02/15.html>). Und dann kann es funktionieren, dass sich die Versprechen einer effektiven Wissensarbeit und kontinuierlich innovativen, lernenden Organisation einlösen. Als Herausforderung bleibt, was auch schon für die Generation 1.0 galt: Es geht hier nicht darum, eine Technologie einzuführen, so wie man einfach einen Schalter installiert und das Licht anknipst. Wo es starre Hierarchien und Herrschaftswissen gibt und ein Klima der Angst vor Transparenz, Fehlern, Kontrolle herrscht, kann auch das schönste Mitmach-Netz nicht gedeihen. Die Unternehmenskultur muss mit der Interaktionskultur dieser Web-2.0-Welt stimmig sein oder sich zumindest dahin entwickeln. Das wird nicht Kür der Unternehmensstrategie sein, sondern Pflicht, um im agilen Wettbewerbsumfeld der Knowledge Economy zu bestehen.

**Frage 4:**

**Mit welchen Zielen haben Sie die kommende Veranstaltung konzipiert?
Warum sind die gewählten Themenbereiche Ihrer Meinung nach besonders interessant
und auch relevant für Unternehmen im Allgemeinen?**

Prof. Dr. Andrea Back:

Grundkonzept dieses Seminars ist, dass ausgewählte fortgeschrittene Anwender ihre Erfahrungen anderen interessierten Anwendern vorstellen und darüber im Gesprächsforum, in Kurzdemos und wahlweise auch hands-on ein reger Austausch und individuelle Vertiefung stattfindet. Mir ist wichtig, dass es Fallbeispiele sind, die noch nicht durch viele Vorträge bekannt sind und die Anwendungen im deutschsprachigen Raum repräsentieren. Die Teilnehmer können sehen, wo sie mit ihren Ideen und Projekten stehen, Anregungen mitnehmen, und das diskutieren, was sie an Fragen mitbringen. Auch Ergebnisse aus der wissenschaftlichen Forschung fließen ein, da wo der unmittelbare Praxisbezug klar ersichtlich ist. Anwenderunternehmen und auch einige Anbieter stellen ihre Lösungen in Kurzpräsentationen an Stehtischen vor, so dass man in kleinen Gruppen – ähnlich wie beim Speed-Dating – hautnah mit vielen Ideenangeboten konfrontiert wird und Raum für individuelle Fragen da ist. Und nicht zuletzt trifft man dort Gleichgesinnte, mit denen dann oft ein weiterer Austausch gepflegt wird. So kommt es, was mich z.B. angeht, immer wieder dazu, dass ein Teilnehmer auf eine interessante Lösung in der eigenen Organisation aufmerksam macht, die ich noch nicht kenne und die meine „Fallsammlung“ bereichert. Und so schraubt sich die persönliche Wissensspirale bei allen weiter nach oben.

Vielen Dank für das Interview!