

## Wer weiß was? „Wissende“ Personen in Unternehmen finden

*Wissen wird am Arbeitsplatz zu einem großen Teil durch den Austausch mit KollegInnen erworben. Intelligente Software-Systeme können uns dabei helfen, Personen innerhalb des Unternehmens zu finden, die über das benötigte Wissen verfügen.*

Lernen und Wissenserwerb am Arbeitsplatz geschehen in großem Maße durch Austausch mit KollegInnen (siehe z.B. Wissensblitz Nr. 8). Voraussetzung für den Austausch von Wissen ist, dass man weiß, welche Person über Wissen und Informationen zu bestimmten Themen verfügt. In kleineren Unternehmen mit überschaubarer Mitarbeiterzahl wissen Personen oftmals, was ihre KollegInnen wissen (siehe auch Wissensblitz Nr. 9 zum transaktiven Gedächtnis) bzw. wen sie in einer bestimmten Situation fragen können. Sobald das Unternehmen jedoch eine kritische Größe übersteigt, wird es schwierig, den Überblick zu behalten. Dabei helfen intelligente Expert Finder Systems („Experten-Finde-Systeme“, EFS).

### Intelligente Softwaresysteme zum Auffinden ExpertInnen im Unternehmen: Expert Finder

EFS empfehlen Personen als Ansprechpartner für den Wissensaustausch. EFS können anhand unterschiedlicher Merkmale charakterisiert werden:

#### Merkmale anhand derer sich Expert Finder Systems unterscheiden können:

- Wie sieht das zugrunde liegende Expertise-Modell aus? (Gesamtexpertise, Expertise in Teilgebieten...)
- Auf welchen Kriterien beruht die Einschätzung der Expertise (Verfassen von Berichten, Präsentationen etc.)? Anhand welcher Benutzerinteraktionen wird der Wissensstand diagnostiziert (implizit/explicit/beides)?
- Wie können Benutzer nach Experten suchen? Wie wird das Ergebnis den Benutzern präsentiert?

### Expertise-Begriff

Auch wenn der Name etwas anderes suggeriert, müssen EFS nicht zwangsläufig „Experten“ finden. Oftmals ist es ausreichend, Personen zu finden, die über Wissen verfügen und daher bei einer anstehenden Aufgabe helfen können. Diese Personen müssen auch keinesfalls Experten in allen Bereichen sein, die Expertise kann sich auf einzelne kleine Teilgebiete beziehen (z.B. „Projektabrechnung“). Personen können natürlich auch in einem Thema „Experten“ und in einem anderen Thema „Wissen-Suchende“ sein und sich somit wechselseitig helfen.

*Bitte zitieren als:*

Kump, B. (2011). Wer weiß was? „Wissende“ Personen in Unternehmen finden. wissens.blitz (23). [http://www.wissensdialoge.de/wer\\_weiss\\_was](http://www.wissensdialoge.de/wer_weiss_was)

### Wissensdiagnose

Die Identifikation von ExpertInnen in EFS kann explizit oder implizit erfolgen. Beispiele für explizite Methoden sind Selbst- oder Fremdeinschätzung (Stichwort „People Tagging“, d.h. Personen geben für sich selbst oder für andere Themengebiete an, in welchen sie über Wissen verfügen). Der Aufwand hierbei hängt von der Granularität ab, mit der die Einschätzung erfolgen soll. Da sich Wissensgebiete über die Zeit ändern können, muss das EFS in der Lage sein, diese dynamischen Veränderungen abzubilden. Veränderungen im Wissensstand einer Person bedeuten bei expliziter Wissensdiagnose permanenten manuellen Aufwand.

Weniger aufwändig für die Benutzer, dafür aber auch technisch schwerer umzusetzen und weniger präzise sind Mechanismen, die auf impliziter Wissensdiagnose basieren: Beispielsweise können Themen automatisch aus E-Mail Konversationen oder aus von Personen verfassten Dokumenten extrahiert werden. Idealerweise werden implizite Methoden mit expliziten kombiniert, indem die Ergebnisse aus der impliziten Wissensdiagnose anschließend explizit überarbeitet und ergänzt werden.

### Auffinden von wissenden Personen

EFS können wie „Gelbe Seiten“ ein Verzeichnis von Personen sein, in dem aktiv nach Experten zu bestimmten Themengebieten gesucht werden kann. Darüber hinaus stellen manche EFS die Funktionalität zur Verfügung, dass Personen vom EFS *empfohlen* werden, die in einer konkreten Situation helfen können. Empfehlungen werden in innovativeren (und forschungsnäheren) Systemen häufig mit Kontext-Erkennung kombiniert, d.h. es wird versucht, die Arbeitsaufgabe von Benutzern und somit den Lernbedarf automatisch zu ermitteln.

*Fazit:* An technischen Lösungen zum Auffinden von ExpertInnen in Unternehmen wird bereits intensiv gearbeitet. Dennoch muss ein kritischer Punkt bei der Verwendung von EFS beachtet werden: Es müssen Bedingungen geschaffen werden, in denen Personen auch daran interessiert sind, Wissen mit anderen zu teilen (siehe auch Wissensblitz Nr. 16).



**Dr. Barbara Kump**

Schreibt auf [wissensblitze.de](http://wissensblitze.de) zu den Themen: Wissenskonstruktion und Lernen am Arbeitsplatz, Wissensmanagement, organisationales Lernen