

# Kooperative Wissenserzeugung im Arbeitsprozess Lernender

Frank Fuchs-Kittowski, Daniel Faust

Marco Preuß

Fraunhofer Institut für Software und  
Systemtechnik (ISST)  
Mollstr. 1,  
10178 Berlin  
[frank.fuchs-kittowski |  
daniel.faust]@isst.fraunhofer.de

Deutsche Telekom AG (Telekom  
Training)  
Dottstr. 1-4  
10367 Berlin  
marco.preuss@telekom.de

Zur IT-Unterstützung von arbeitsprozessintegrierten Lernkonzepten ist die Verbindung von klassischen E-Learning-Lösungen mit Methoden und Werkzeugen des Wissensmanagements sinnvoll [Fu03]. Die hier vorgestellte WiKo-Anwendung wurde als E-Learning-Werkzeug zur Unterstützung von Arbeitsprozessorientierten Ausbildungen bei der Deutschen Telekom (Telekom Training) konzipiert. Sie bietet zum einen eine Visualisierung und Beschreibung des Lern- und Arbeitsprozesses als Prozessmodell und hilft so bei der Strukturierung des Lern- und Arbeitsprozesses. Zum anderen realisiert sie den prozessorientierten Zugriff auf alle im Unternehmen verfügbaren Wissensträger, die unmittelbar zur Bewältigung von Aufgaben und Lösung von Problemen aus dem jeweiligen Prozess-Schritt beitragen können. Darüber hinaus bietet sie Werkzeuge, damit neues Wissen in einem kooperativen, weitgehend selbst bestimmten Prozess aus dem Arbeitsprozess heraus erzeugt werden kann.

Die Anwendung besteht aus zwei Teilen: ein Teil für die strukturierte, organisatorische Wissensbasis und ein weiterer für die Interaktion in den Gruppen. Diese Komponenten sind miteinander verbundenen, so dass einerseits das Wissen der Organisation durch den Einzelnen - im Arbeitsprozess Lernenden - genutzt und andererseits darauf aufbauend neues Wissen in einem sozialen, kooperativen Prozess erzeugt werden kann, welches wiederum für die Organisation, die Gruppe und den Einzelnen verfügbar wird.

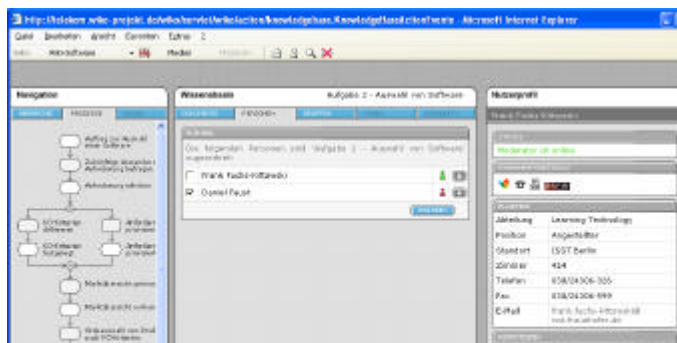


Abbildung 1: Strukturierte, organisatorische Wissensbasis

*Prozessorientierte, organisatorische Wissensbasis:* In der Organisation vorhandene Wissensträger (Dokumente, Personen, Gruppen) werden entlang eines Prozessmodells und damit unter einer einheitlichen Sicht und Oberfläche aus verschiedenen Wissensmanagement-Anwendungen zur Verfügung gestellt. Die Prozessmodelle, die Prozessbeschreibung des Lernprozesses und die Bereitstellung von verfügbaren Wissensträgern bietet Unterstützung bei der selbst organisierten Planung, Strukturierung und Antizipierung des eigenen Lern- und Arbeitsprozesses. Darüber hinaus können Ressourcen der Organisation (Dokumente, Personen etc.) aus der organisatorischen Wissensbasis für die Interaktion in Gruppen genutzt werden.

*Interaktion in Gruppen:* Die WiKo-Anwendung unterstützt die selbst organisierte Bildung und Verwaltung von Gruppen unterschiedlichen Typs – wie Teams, Communities und Netze. Sie bietet eine sehr schnell und einfach zu nutzende gruppenspezifische Kommunikation und Kooperation. Neben Werkzeugen zur synchronen (wie Audio, Messenger) und asynchronen Kommunikation (wie Mail, Forum) können auch Systeme zur kooperativen Entwicklung des explizierten Wissens in der Gruppe genutzt werden. Existierende, etablierte Werkzeuge, z. B. MSN Messenger, wurden in die WiKo-Anwendung integriert. Die Gruppenwahrnehmungsfunktion informiert die Mitglieder über Aktivitäten der Gruppe.

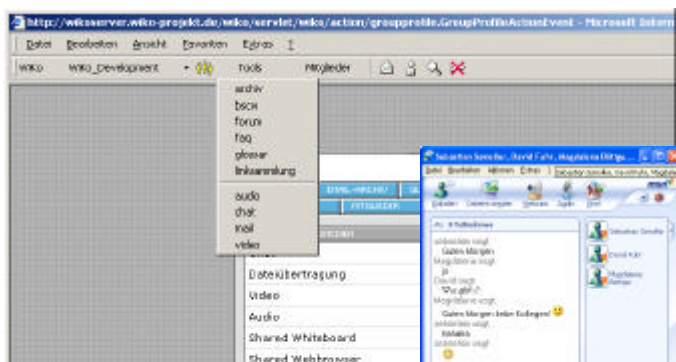


Abbildung 2: Arbeitsprozessintegrierte, gruppenspezifische Kommunikation und Kooperation

*Wissensbewahrung:* Die Bewahrung von in der Gruppe erzeugtem Wissen erfolgt, indem Ressourcen der Gruppe (z. B. Dokumente) aus der Gruppe heraus in die organisatorische Wissensbasis eingestellt werden. Dokumente, Personen und Gruppen können der Wissensstruktur zugeordnet und damit organisationsweit verfügbar gemacht werden.

## Literaturverzeichnis

- [Fu03] Fuchs-Kittowski, F.; Manski, K.; Faust, D.; Prehn, M.; Schwenzen, I. (2003): Arbeitsprozessorientiertes E-Learning mit Methoden und Werkzeugen des prozessorientierten Wissensmanagement. In: Bode, A.; Desel, J.; Rathmayer, S.; Wessner, M. (Hrsg.): DeLFI 2003 - Die 1. e-Learning Fachtagung Informatik, Lecture Notes in Informatics (LNI), Bonn, Gesellschaft für Informatik, S.392-401.