



Masterlehrgang „COACHING & ORGANISATIONSENTWICKLUNG“

Abschluss im November 2009

Wissensmanagement – ein Thema für Ein-Personen-Unternehmen?

Eine empirische Untersuchung am Beispiel von wissensintensiven Dienstleistungen

Mag.^a Cosima Cejna-Schubert

cosimacejna@yahoo.com

Zusammenfassung:

Der Strukturwandel in der Wirtschaft in den letzten Jahrzehnten begünstigte die Entstehung von vermehrt selbstständigen und dienstleistungsorientierten Erwerbsformen.

Ein besonders starker Trend ist zu Ein-Personen-Unternehmen (EPU) in wissensintensiven Dienstleistungsbranchen festzustellen, für die Wissen Wertschöpfungs- und Wettbewerbsfaktor darstellt. Das EPU steht damit wie jedes andere Unternehmen vor der Herausforderung, die Ressource Wissen entsprechend zu managen. Daraus entsteht die Frage, ob Elemente des Wissensmanagements für EPUs relevant sind. Um die konkreten Wissensprobleme zu erfassen, wurden zwölf EPUs, die in wissensintensiven Dienstleistungen tätig sind, im Rahmen einer qualitativen Untersuchung über ihren spezifischen Umgang mit Wissen interviewt. Die Ergebnisse waren weniger deutlich als erwartet. Wissensprobleme liegen im Bereich Filtern, Suchen und Finden von Informationen (Suchstrategien, Organisation des Ideenmanagements, Filtern von relevanten Informationen in der Informationsfülle, strukturierte Ablagesysteme). Darüber hinaus wurden Effizienzpotentiale in den Bereichen Wissensziele, Kreativitätstechniken, Wissen über Mitbewerber, Umgang mit Fehlern, kritische Auseinandersetzung mit dem Netzwerk, Selbstreflexion nach Projekten und unter professioneller Anleitung, Einsatz von Freeware und Web-2.0-Tools festgestellt. Alle Probleme sind wissensbezogen, lassen sich Wissensprozessen zuordnen und können teilweise mit Methoden und Instrumenten des Wissensmanagements gelöst werden. Daraus wird abgeleitet, dass Elemente des Wissensmanagements für EPUs relevant sind.

Abstract:

The structural change in the economy in the last decades favored the proliferation of self-employment and service-oriented gainful occupation. A particularly strong trend towards one person companies in the knowledge-intensive service business, for which knowledge represents the value creation and competition factor, can be observed.

Therefore, one person companies face the challenge to manage their knowledge resource accordingly, like every other enterprise. Hence, the question arises whether elements of the knowledge management are relevant for one person companies. In order to comprise the concrete knowledge problems, twelve one person companies in the knowledge-intensive service business were interviewed over their specific knowledge handling in the context of a qualitative investigation. The results were less clear than expected. Knowledge problems lie in retrieval, search and finding of information (search strategies, organization of the idea management, retrieval of relevant information within the information overload, structured filing systems). Furthermore, the analysis revealed efficiency potentials in the range of knowledge goals, creativity techniques, knowledge about competitors, mistake management, critical examination of the network, self-reflection after projects and under professional guidance, freeware and web 2.0 applications. All problems are knowledge-related, refer to knowledge processes and can be partly solved with methods and instruments of the knowledge management.

Therefore, it is inferred that elements of the knowledge management are relevant for one person companies.