

## Geleitwort

In Zeiten eines turbulenten und unsicheren Umfeldes bestimmt Wissen zunehmend die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen. Wir leben in einer von Wissen geleiteten Gesellschaft. Fortschrittliche Wirtschaftssysteme sind wissensbasierte Systeme. Diese Feststellung ist nicht neu. Bereits Adam Smith hat vor mehr als zweihundert Jahren nachgewiesen, dass die Erhöhung des Einkommens mit dem Erlernen von neuem Wissen und mit entsprechender Arbeitsteilung verbunden ist. In seinen *Principles* hat Marshall vor hundert Jahren dem Wissen die Rolle eines *starken Motors der Produktion* zugewiesen. Im Informationszeitalter ist Wohlstand eine Funktion von Wissen. Im Unterschied zu anderen Ressourcen ist Wissen unerschöpflich. Je mehr man davon braucht, umso mehr erzeugt man.

Neu ist die Verbindung der Bedeutung von Wissen mit Informations- und Kommunikationstechnologie, Lernprozessen, Humankapital sowie Forschung und Entwicklung. Die Organisation von Wissen wird zur zentralen Herausforderung. Wissensmanagement ist ein viel beachtetes und viel diskutiertes Thema für die Unternehmensführung. Die Aufgabe der Führenden ist, das kollektive Wissen im Unternehmen zu mobilisieren und ein Netzwerk von Informationsträgern innerhalb und außerhalb des Unternehmens aufzubauen.

Birgit Renzl behandelt ein Thema, das Wissenschaft und Praxis stark beschäftigt: Wie kann Wissen, insbesondere dessen *implizite Dimension*, innerhalb des Unternehmens ausgetauscht, weiterentwickelt und zur Erreichung von Wettbewerbsvorteilen genutzt werden?

Die Verfasserin versteht Wissen nicht als objektiv gegebenen Input-Faktor, sondern als Konstruktion in interaktiven Prozessen, die durch das Zusammenspiel der beteiligten Personen entsteht. Dieses Zusammenspiel hängt von der Art der Kommunikationsprozesse ab, wie Individuen sich untereinander verständlich machen, ihre Vorstellungen erklären, die Ideen anderer weiterentwickeln, wie sie Informationen auswählen und interpretieren; es wird wesentlich von den organisatorischen Rahmenbedingungen beeinflusst, die diese Prozesse fördern oder hemmen können.

Die Verfasserin geht deshalb der Frage nach, welche Faktoren die Prozesse der wissensbasierten Interaktion beeinflussen. Da die Individuen gemäß ihren mentalen Modellen handeln, sind die Selektion und Interpretation der Informationen bewusst und unbewusst von entscheidendem Einfluss auf die Transformation von implizitem

Wissen. Die Verfasserin greift drittens die Frage auf, wie die Prozesse der wissensbasierten Interaktion zwischen Individuen beeinflusst werden können, um die Entwicklung von selbst-evolvierenden Wissensströmen zu fördern.

Die vorliegende Arbeit beruht auf einer konstruktivistischen Definition des Wissensbegriffes. Dies ist besonders interessant, weil sich damit das Problem stellt, ob Wissen überhaupt *gemanaged* werden kann oder ob es nicht darum geht, günstige Rahmenbedingungen für die Entwicklung, den Austausch und die Weiterentwicklung von wettbewerbsrelevanten Wissen einzurichten. Frau Renzl vertritt die zweite Auffassung.

Die vorliegende Arbeit weist die Verfasserin als profunde Kennerin des Literaturstandes über *Wissensmanagement* aus. Sie besitzt zudem die Fähigkeit, die in der Literatur standardmäßig vorgebrachten Definitionen und Argumente kritisch zu hinterfragen und differenziert zu beurteilen.

Die Verfasserin hat eine aktuelle und wissenschaftlich bedeutende Thematik souverän bearbeitet. Die vorhandene Literatur wurde aus der Perspektive unterschiedlicher Disziplinen analysiert, ein sachgerechtes Forschungskonzept gewählt und in zwei exemplarischen Fällen untersucht. Herausragend ist diese Arbeit hinsichtlich der Erarbeitung eines Konzeptes der wissensbasierten Interaktion, das weit über das in der Literatur übliche Konstrukt des Wissensmanagements hinausgeht.

Hans H. Hinterhuber

## **Vorwort**

Diese Arbeit entstand mit der Unterstützung zahlreicher Personen bei denen ich mich auf diese Weise herzlich bedanken möchte.

Mein ganz besonderer Dank gilt Herrn Univ.-Prof. Dipl.-Ing. Dr. Hans H. Hinterhuber und seiner fachlichen sowie persönlichen Unterstützung während des gesamten Dissertationsprojektes. Zu großem Dank bin ich auch Herrn A.Univ.-Prof. Dr. Johannes M. Lehner verpflichtet, für die vielen Gespräche und die konstruktive Kritik, die wesentlich zur Weiterentwicklung dieser Arbeit beigetragen haben.

Bedanken möchte ich mich auch bei Prof. Mette Monsted, Prof. Hans Siggaard Jensen, Prof. Hari Tsoukas und Dr. Stephen Gourlay für ihre hilfreichen Kommentare und Anregungen im Rahmen der European Doctoral School on Knowledge and Management.

Ein Grundstein für diese Arbeit wurde mit einem Forschungsprojekt gelegt, das vom Jubiläumsfonds der Oesterreichischen Nationalbank finanziert wurde. Ich möchte auf diesem Wege den verantwortlichen Personen meinen aufrichtigen Dank aussprechen.

Erwähnen möchte ich auch das Engagement der an den Studien beteiligten Personen des Festo Lernzentrum Saar GmbH und der Deutsche Bank AG und mich herzlich dafür bedanken.

Einen speziellen Dank möchte ich auch meinen Kollegen am Institut für Unternehmensführung, Tourismus und Dienstleistungswirtschaft und insbesondere A. Univ.-Prof. Dr. Kurt Matzler für die kritischen Anregungen und die wertvollen Ratschläge aussprechen.

Schließlich ist es mir ein besonderes Anliegen, Christian und meiner Familie für das entgegengebrachte Verständnis und die Unterstützung zu danken.

Birgit Renzl