

---

## Geleitwort

Das Thema Wissensmanagement ist mittlerweile Gegenstand einer umfangreichen Literatur geworden. Stellenweise entsteht der Eindruck, es handelt sich eher um eine neue Managementmode, die schnell an Bedeutung verliert, wenn sich die Anfangseuphorie bei Wissenschaftlern und Praktikern gelegt hat, als um ein für Wissenschaft und Praxis gleichermaßen relevantes Themengebiet. Ein Kernproblem der wissenschaftlichen und praktischen Auseinandersetzung stellt die Interdisziplinarität dar, die dieses Themengebiet kennzeichnet. Ferner handelt es sich schon innerhalb einer Wissenschaftsdisziplin bei dem Begriff „Wissen“ um ein quantitativ und konzeptionell schwer greifbares Konstrukt. Insofern verwundert es nicht, dass die Theoriedebatte in der wissenschaftlichen Literatur durch die Problematik der fehlenden Einigung auf einheitliche Begriffsdefinitionen gekennzeichnet ist. Trotz dieser Problematik kommt dem Thema aber im Wandel von der Industrie- zur Wissensgesellschaft eine hohe Bedeutung zu, da die Ressource Wissen und insbesondere der Wissenstransfer zu nachhaltigen Wettbewerbsvorteilen von Unternehmungen beitragen können. Insbesondere solche Dienstleistungsunternehmen, bei denen das Wissen der dominierende Produktionsfaktor darstellt, stehen vor der Herausforderung, den Wissenstransfer zwischen den Mitarbeitern zu fördern, um die Existenzfähigkeit für die Zukunft zu sichern.

Es ist jedoch festzustellen, dass die Messung des Wissenstransfers kaum Gegenstand detaillierter empirischer Untersuchungen geworden ist. Demnach wurde der Messung des Wissenstransfers und dessen Einflussfaktoren in der wirtschaftswissenschaftlichen Literatur bislang wenig Beachtung geschenkt. Herr Werner befasst sich in der vorliegenden Arbeit, die im Rahmen des vom BMBF geförderten Projekts „WiDiProz: Wissensmanagement in wissensintensiven Dienstleistungsprozessen“ (Förderkennzeichen 01 HW 0103) entstand, mit dieser interessanten Thematik.

Zur Durchführung fundierter Analysen werden Unternehmensberatungsgesellschaften im Bereich der wissensintensiven Dienstleistungsunternehmen als Analyseeinheiten ausgewählt. Der Verfasser trägt der Interdisziplinarität des Wissensmanagements dadurch Rechnung, dass er dem triadischen Wissensmanagementansatz folgt und Wissensmanagement als Schnittmenge des Informations-, Personal- und Organisationsmanagements auffasst. Die Arbeit enthält einen eigenständig entwickelten prozessorientierten Ansatz zur Messung und Bewertung des Wissenstransfers, der aus den beiden Teilaktivitäten Wissensweitergabe und Wissensnutzung besteht. Auch wenn deutlich wird, dass die Verfolgung eines wertmäßigen Ziels ökonomisch von höherem Interesse wäre als die Verfolgung eines mengenmäßigen Ziels, wird ebenso offensichtlich, dass die Berücksichtigung eines wertmäßigen Ziels mit unlösbar erscheinenden Bewertungsproblemen verbunden ist. Herr Werner nimmt umfangreiche statistische Auswertungen der in einer schriftlichen und Online-Befragung gewonnenen Datensätze vor und leitet daraus entsprechende Hypothesen ab.

Darüber hinaus werden handhabbare Gestaltungsempfehlungen für die praktische Umsetzung des Wissensmanagements abgegeben.

Die vorliegende Arbeit, die im Sommersemester 2004 an der Universität Duisburg-Essen am Campus Duisburg als betriebswirtschaftliche Dissertationsschrift angenommen wurde, zeichnet sich durch einen hohen Innovationsgrad, eine interessante und gehaltvolle Weiterentwicklung des Modells von Nonaka/Takeuchi, eine Berücksichtigung der relevanten theoretischen Grundlagen sowie eine überzeugende Anwendung empirischer Analysemethoden aus. Herr Werner nimmt sich einer sehr anspruchsvollen innovativen und interdisziplinären Thematik an, die er mit empirischen Methoden sehr kreativ, theoretisch fundiert und mit profundem Fachwissen bearbeitet. Die Literaturlauswertung ist sehr umfassend. Der Arbeit ist eine weite Verbreitung in Wissenschaft und Praxis zu wünschen.

Univ.-Prof. Dr. Margret Borchert