

# Wissensmanagement in großen Unternehmensberatungen

Masterarbeit von Natalie Lepach

## Zur Person

2013 Bachelor of Arts im Studiengang Informationsmanagement an der Hochschule Hannover

2015 Master of Arts im Studiengang Informationswissenschaften Fachhochschule Potsdam

**PRAXISERFAHRUNG**  
langjährige praktische Arbeitserfahrung in Unternehmensberatungen unterschiedlicher Größe



Natalie Lepach  
E-Mail: [natalie.lepach@web.de](mailto:natalie.lepach@web.de)

## Masterarbeit

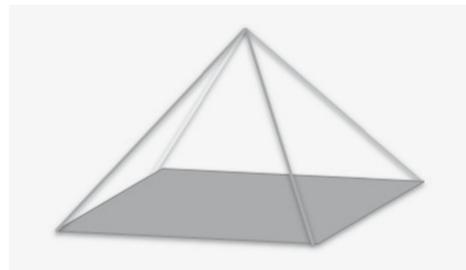
**TITEL**  
Wissensmanagement in großen Unternehmensberatungen

**ART DER ARBEIT**  
Empirische Untersuchung

**SCHLAGWORTE**  
Wissensmanagement, Unternehmensberatung, empirische Erhebung

**BEARBEITUNGSZEIT**  
16. 03.– 10. 08. 2015

**GUTACHTER**  
Prof. Dr. Hans-Christoph Hobohm  
Prof. Dr. Stephan Büttner



## Inhalt und Ergebnisse

**FORSCHUNGSFRAGE / HYPOTHESE**  
Innerhalb dieser Forschungsarbeit wurde untersucht, in wie weit der Gebrauch IT-gestützter Instrumente zum Management von explizitem Wissen den Wissensbedarf von Mitarbeitern großer Unternehmensberatungen decken kann. Das Ziel der Untersuchung ist es, exemplarisch für eine zur Untersuchung herangezogene Unternehmensberatung das IT-gestützte Wissensmanagement-System mittels einer Mitarbeiterbefragung zu evaluieren. Unter dieser Themenstellung ist insbesondere relevant, ob der Wissensbedarf der Mitarbeiter gedeckt werden kann, welche Probleme und Herausforderungen im täglichen Wissensaustausch bestehen und wie diese bewältigt werden können. Es gilt zu validieren, ob die Mitarbeiter einen hohen Bedarf an implizitem Wissen aufweisen und ob die IT-Instrumente diesem nachkommen können. Aufbauend auf den Forschungsergebnissen werden Handlungsempfehlungen entwickelt, die eine Optimierung des Wissensmanagement-Systems ermöglichen sollen.

**METHODE**  
Um die Forschungsfrage beantworten zu können, werden auf Basis des SECI-Modells nach Nonaka und Takeuchi Hypothesen auf deduktive Weise erarbeitet. Das SECI-Modell betrachtet die Umwandlungsprozesse von implizitem und explizitem Wissen und stellt somit eine gute Grundlage zur Bearbeitung der Forschungsfrage dar.

An Hand einer qualitativen Erhebung mit Hilfe von Leitfadeninterviews werden die Berater einer großen Unternehmensberatung befragt. Die Berater stellen die Hauptzielgruppe des Wissensmanagements dar. Die Befragung erfolgt im persönlichen Gespräch innerhalb einer zweitägigen internen Veranstaltung. Die Zusammensetzung der Stichprobe wird durch eine Zufallsauswahl bestimmt. Insgesamt werden 15 Interviews geführt. Die Berater werden zum Wissensbegriff, den Zielen des Wissensmanagements, der Nutzung der Wissensinstrumente und dem Wissensaustausch befragt. Im Anschluss werden die transkribierten Interviews angelehnt an die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring ausgewertet.

Mit Hilfe der Interviewergebnisse können die zuvor aufgestellten Hypothesen überprüft werden.

## ERGEBNISSE

Drei der fünf Hypothesen können bestätigt, zwei nicht bestätigt und zwei weitere zusätzlich mit Hilfe der Interviewergebnisse abgeleitet werden.

Da die Arbeitsweise in großen Unternehmensberatungen dezentral erfolgt, ist der Einsatz von IT-gestützten Instrumenten zum Management von Wissen dringend erforderlich. Es gibt einen hohen Bedarf an explizitem Wissen, weshalb die Konzentration im Wissensmanagement auf der Externalisierung von Wissen liegt. Da der Bedarf an implizitem Wissen geringer ist, wird dieses im Wissensmanagement weniger berücksichtigt. Daher ist der Gebrauch von IT-Instrumenten zum Management von explizitem Wissen gerechtfertigt und ausreichend. Der Wissensbedarf der Mitarbeiter kann allerdings mit dem derzeitigen Wissensmanagement nicht ausreichend gedeckt werden, da der Wissensgehalt der Instrumente ungenügend ist. Der persönliche Kontakt zum Kollegen ist deshalb unverzichtbar und eine weitaus effizientere Wissensquelle. Die Forschungsfrage kann daher nur teilweise bestätigt werden.

Das zukünftige Ziel sollte die Integration der IT-Instrumente in den Arbeitsalltag sein. Ebenfalls ist es dringend erforderlich, dass der Gehalt expliziten Wissens steigt.

## FAZIT

Die Mitarbeiter großer Unternehmensberatungen messen dem Wissensmanagement eine hohe Bedeutung bei, üben es jedoch mangelhaft aus.

