

Forschung am FOM Hochschulzentrum Frankfurt a.M.

»Innovative Wissensräume«

Wissenstransfer und Wissensgenerierung in virtuellen Teams

Prof. Dr. Andreas Lischka

12. November 2019 | Stuttgart

Agenda

1 Aktuelle Mitglieder

2 Forschung

3 RPA – Robotic Process Automation

4 WiViTe – Innovative Wissensräume Wissenstransfer und Wissensgenerierung in virtuellen Teams

4.1 Zusammenarbeit in virtuellen Teams

4.2 Vorgehen und Projektpartner

4.3 Überblick Datenauswertung und Zwischenergebnisse

4.4 Erwartete Endergebnisse

4.4.1 Alltäglicher Wissensaustausch in Teams

4.4.2 Capability Map

4.4.3 Lernen und Weiterbildung

4.4.4. Standardisieren von Prozessen

1 Aktuelle Mitglieder

Prof. Dr. Oliver Koch
Direktor



Prof. Dr. Andreas Lischka
Direktor



- **4** kooptierte Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler
- **1** wiss. Mitarbeiterin
- **1** Senior Research Fellow
- **9** Research Fellows

2 Forschung

- Bereich Management und Wirtschaftsinformatik
 - Realisierung digitaler arbeitsorganisatorischer Wissenstransfer- und Wissensgenerierungsprozesse
 - Lösung von technologischen Herausforderungen im virtuellen Arbeitsumfeld

- Forschungsschwerpunkte
 - Digitalisierung der Arbeitswelt
 - Ausbau von Schnittstellen im Bereich der Informatik/Mathematik, Betriebswirtschaftslehre und Psychologie
 - IT-Unterstützung von Arbeitsprozessen

- SoftwareLAB
 - Lernlabor zur professionellen Evaluation moderner technischer Treiber unternehmerischer Entwicklung und Innovation
- Digitale Repräsentanz (RPA)
 - Kommunikationsschnittstellen der Zukunft, insbesondere Einbindung von Bots in Alltags- und Geschäftsgeschehen

■ WiViTe

- Innovative Wissensräume - Wissenstransfer und Wissensgenerierung in virtuellen Teams
- Verbundprojekt
- BMBF-Fördermaßnahme, Zukunft der Arbeit
- Hauptziel: effiziente Gestaltung von digitalen Wissenstransfer und Wissensgenerierung in virtuellen Teams

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Zusammen.
Zukunft.
Gestalten.



4 WiViTe – Innovative Wissensräume

Wissenstransfer und Wissensgenerierung in virtuellen Teams

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Zusammen.
Zukunft.
Gestalten.



4.1 Zusammenarbeit in virtuellen Teams

- Zunahme Bedeutung virtueller Arbeitsformen aufgrund steigender Digitalisierungs- und Internationalisierungstendenzen
- Vermehrter Einsatz virtueller Teams
 - Schnellere Reaktion auf Marktveränderungen
 - Tätigkeit über Unternehmensgrenzen hinweg
- Physische Distanz erschwert Transfer und Wissensgenerierung
- Technische Entwicklung und Optimierung digitaler Informationssysteme stehen in der Praxis im Vordergrund
- Vernachlässigung der Fragen nach Arbeitsorganisation und gemeinsame Nutzung der Tools

**Probleme
zu bewältigen**

Entgrenzung und Visualisierung des Arbeitsumfeldes

Dynamische und ungewisse Marktentwicklung

physische Distanz der Teammitglieder

Flexible und Autonome Arbeitsplatz Organisation

Wissenstransfer und Wissensaustausch

Optimierung digitaler Informationssysteme

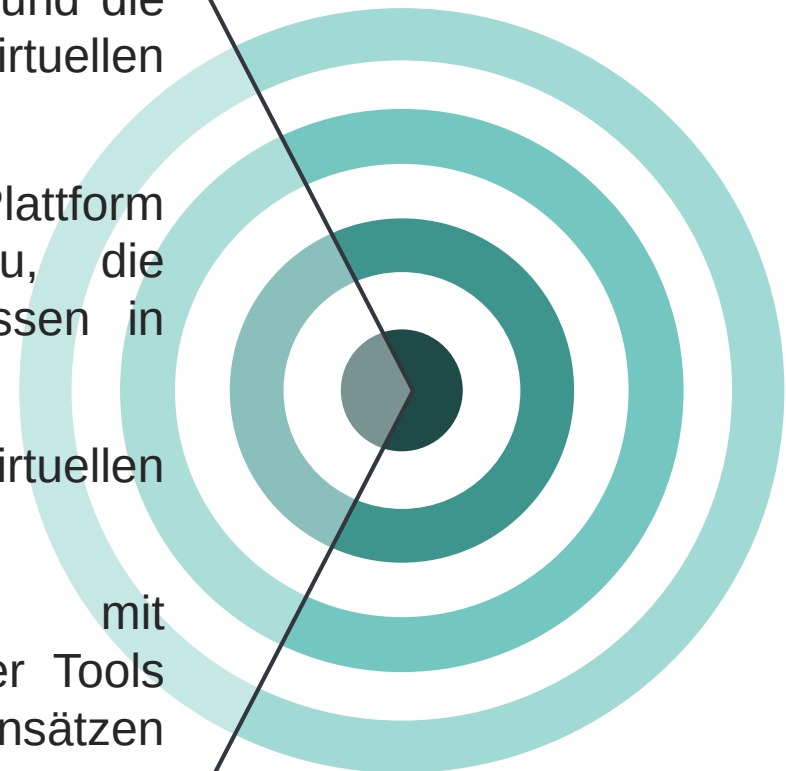
■ Hauptziel 1

- Entwicklung und Pilotierung einer virtuellen Arbeitsweise, welche Wissenstransfer und –generierung unterstützt
- Partielle Neugestaltung der Zusammenarbeit in virtuellen Teams
- Enge Verzahnung zwischen Arbeitsgestaltungsmaßnahmen und IT
 - Methodik-Entwicklung & Technologische Entwicklung

- **Hauptziel 2**
- Erprobung und Validierung der WiViTe-Methode in der Praxis
 - Einführung und Anwendung der Methode in der Teampraxis
 - Analyse und Auswirkungen auf den Wissenstransfer und die Wissensgenerierung

Ergebnisse: validierte technikbasierte Methode (Prototyp), IT-Framework, Einführungs-/Trainingskonzept

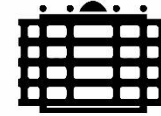
- Wie können der digitale Wissenstransfer und die Wissensgenerierung in der virtuellen Zusammenarbeit optimiert werden?
- Wie können innovative IT-Tools/Software/Plattform eingesetzt werden, um den Aufbau, die Vernetzung und den Transfer von Wissen in Teams zu optimieren?
- Entwicklung und Pilotierung einer virtuellen Arbeitsweise/Methode
- Weiterentwickeltes IT-Framework mit barrierefreier Einbindung unterschiedlicher Tools und integrierten modernen Technikansätzen (VR/AR, KI,..)



4.2 Vorgehen und Projektpartner

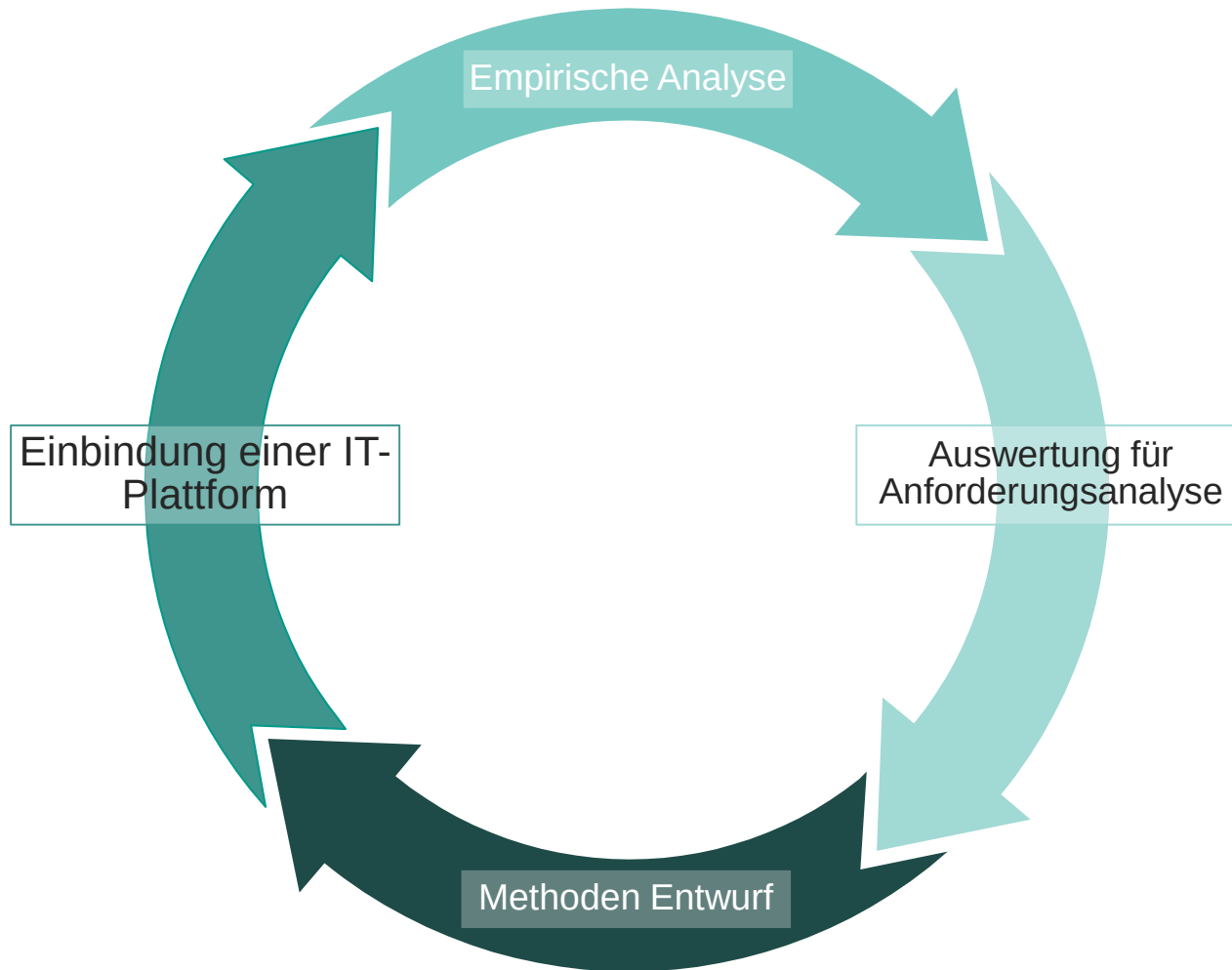


**Die Hochschule.
Für Berufstätige.**



TECHNISCHE UNIVERSITÄT
CHEMNITZ





4.3 Überblick Datenauswertung und Zwischenergebnisse

- **Stichprobe**
 - 26 halbstandardisierte Interviews
 - Befragung zu erfolgskritischen Ereignissen der Wissensaustausch und Wissensgenerierung in virtuellen remote Teams
 - 2 teilnehmende Beobachtungen von Team-Meetings
- **Datenbasis**
 - Dokumentenanalyse und IT-Recherchen

- Datenauswertung
- Transkription
- Sortierung der Inhalte nach erfolgskritischen Ereignissen
- Induktive Codierung einzelner Aussagen
- Zusammenfassung zu Kategoriensystem/Codiersystem
- Sortierung, Priorisierung und Clustering
- Erstellung Anforderungskatalog

- Anlässe kritischer Wissensaustauschsituationen
- Wissensgenerierung und Ideenfindung (z.B. Design thinking, workshops, brainstorming)
- Projektmeetings zum Austausch (geplanter/formaler Austausch)
- Formale Wissensübergabe/Wissenstransfer (bei Austritt/Übergabe von Projekten)
- alltäglicher Wissensaustausch im Team (on-Demand/informell)
- Teamaustausch intern
- Lernen und Weiterbildung (Reflexion, Supervision, Anlernen, Schulung/Training)
- Problemlösung
- Aufgabenabstimmung

- **Erfolgreicher Wissensaustausch**
- Entscheidungsfindung
- Mitglieder haben denselben Wissensstand
- Erhöhte Flexibilität/Schnelligkeit
- Messbare Verbesserung Projekterfolg
- Parallele Fortführung der alltäglichen Businessprozesse
- Keine Unterbrechungen
- Neues Wissen / Problemlösung
- Ergebniserreichung
- Zeitersparnis

- **Misslungener Wissensaustausch**
- Schlechte Kommunikation und Missverständnisse
- gute Ideen werden nicht genannt
- keine neuen Ideen entstanden
- Wissen geht verloren/wird vergessen
- Zeitverzögerungen im Projekt
- Risiko und Belastung bei Wissenszentralisation
- Finanzielle Einbußen
- Projektergebnis ist nicht gesichert

Tools/Software	Einsatz
Microsoft Teams	alltäglicher Wissensaustausch, geplante Meetings, Wissensspeicherung/Ablage
Telefon	alltäglicher Wissensaustausch
Email	alltäglicher Wissensaustausch, Informationsweitergabe
WebEx	Meeting, Austausch
SharePoint	Wissensspeicherung/Ablage
Skype	Meeting, Austausch
Web-Videokonferenzen	Meeting
Go-to-meeting	Meeting
Dropbox	Wissensspeicherung/Ablage
Zoom	Meeting, Austausch
Google tools	alltäglicher Wissensaustausch
jira ticketsystem	

4.4 Erwartete Endergebnisse

- Alltäglicher Wissensaustausch im Team (on-Demand/informell)
- Capability Map
- Lernen und Weiterbildung (Reflexion, Supervision, Anlernen, Schulung/Training)
- Prozesse via RPA automatisieren

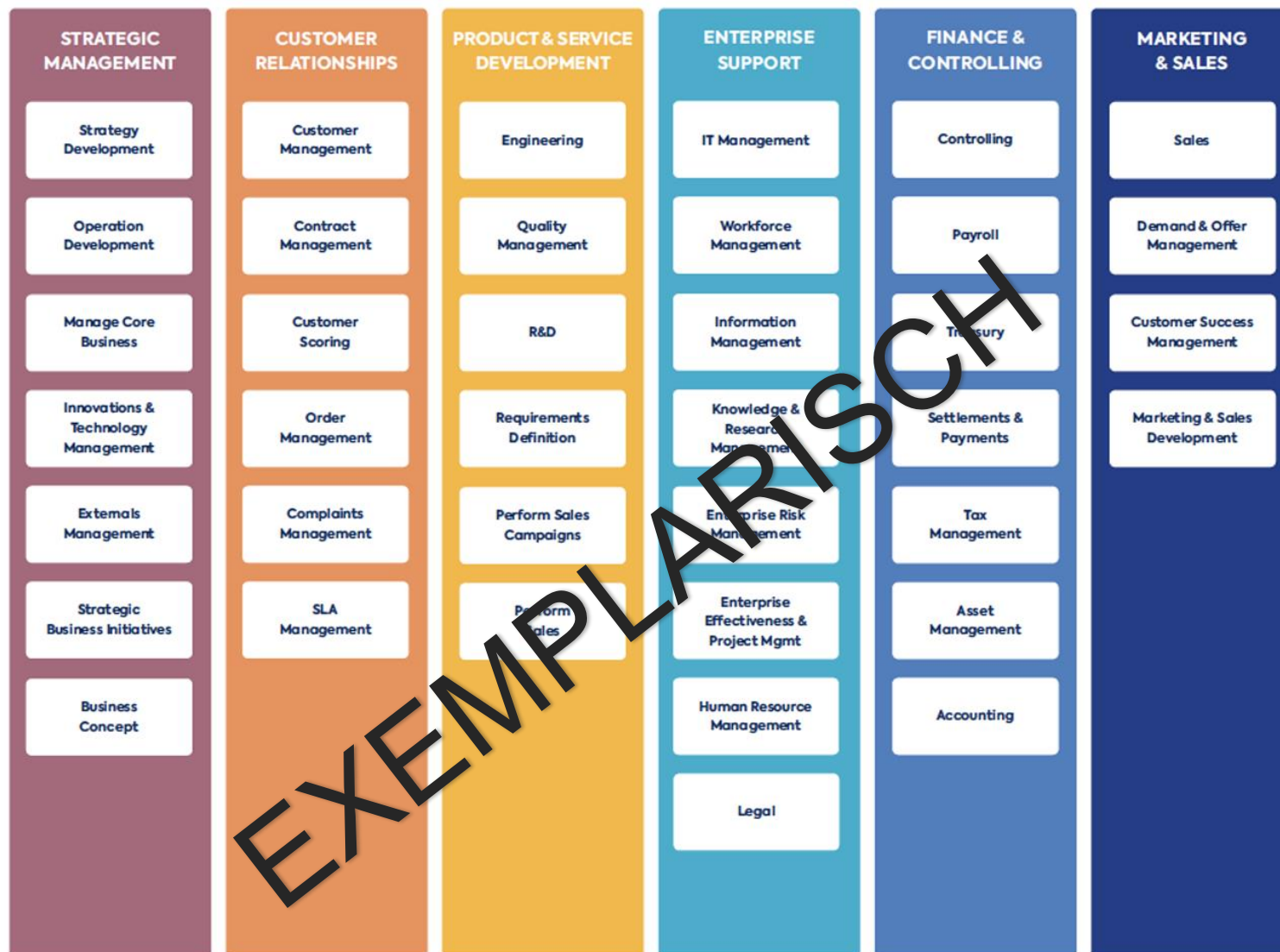
4.4.1 Alltäglicher Wissensaustausch im Team

- **Typische Fragestellungen**
 - Wo lege ich Konzeptdokumente hin?
 - Wer erhält Projektstatusberichte und wann?
 - Wer kann eine Aufgabe bis wann übernehmen?
 - Wer gehört zu einer bestimmten Arbeitsgruppe?

- **Typische Aufgabenstellung**
 - Konzeptdokumente ablegen
 - Projektstatusbericht ablegen
 - Projektstatusbericht verteilen
 - Termin vereinbaren
 - Ressourcenverfügbarkeit für Arbeitspaket prüfen
 - Milestone überwachen

4.4.2 Capability Map





EXEMPLARISCH

- CMMI für virtuelle Teamarbeit
- Informations-, Wissens- und Lernmanagement
- Teamarbeit/Teammanagement
- Teamorganisation
- Kommunikation

- Genereller Ansatz Automatisierung / Optimierung von virtuellen Teams
 - Ansatz RPA
 - Ansatz VR

■ Ableitung der Anforderung

- Information Handling Process
- Negotiation Process
- „Deadline Monitoring“
- Information Hub
- ...

4.4.3 Lernen und Weiterbildung

■ Lernmethoden Führungskräfte Skills

Messen von Kompetenzfeldern zur Handlungskompetenz

(Agilität)
Datensicherheit
Datenverständnis
digitale Arbeitswelt
digitale Gesundheit
digitale Medienkompetenz
digitale Ökonomie
Digitaltechnologien
Empathie
Entscheidungsfähigkeit
Feedback
Flexibilität/Veränderung
Führen auf Distanz
Heterarchie/Selbstführung
Kommunikationsfähigkeit
Menschenorientierung/
Wertschätzung
Netzwerkfähigkeit
Partizipation
Teamfähigkeit
Transparenz
Vertrauen schaffen
Wissbegierde/Neugier

21 Kompetenzfelder



Digitalkompetenz:

Haltung
„ich fühle“

Verständnis
„ich weiß“

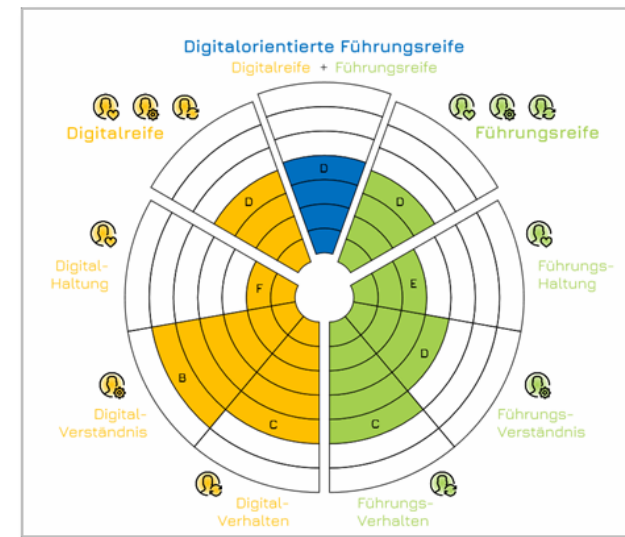
Verhalten
„ich handle“

Führungskompetenz:

Haltung
„ich fühle“

Verständnis
„ich weiß“

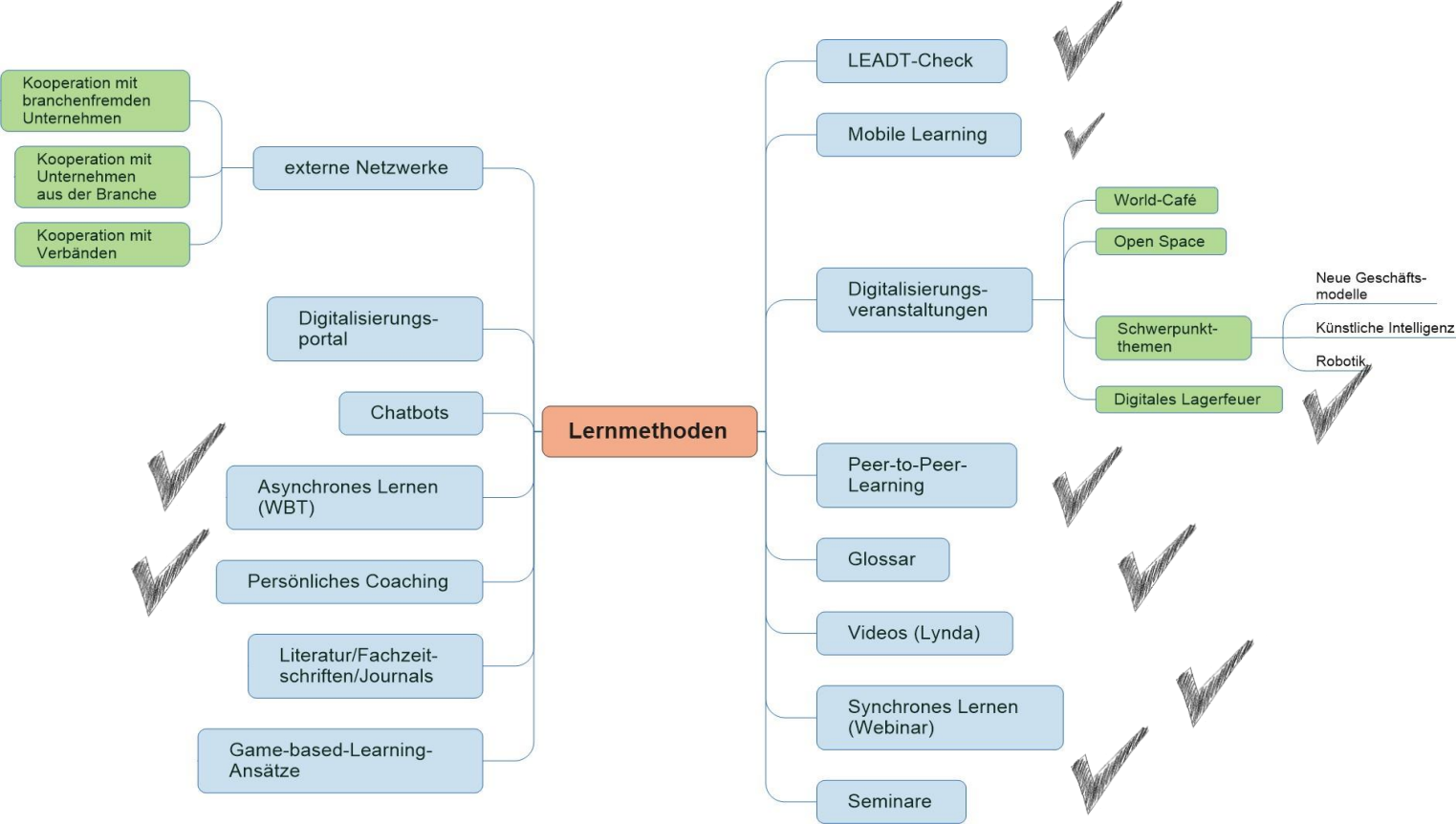
Verhalten
„ich handle“



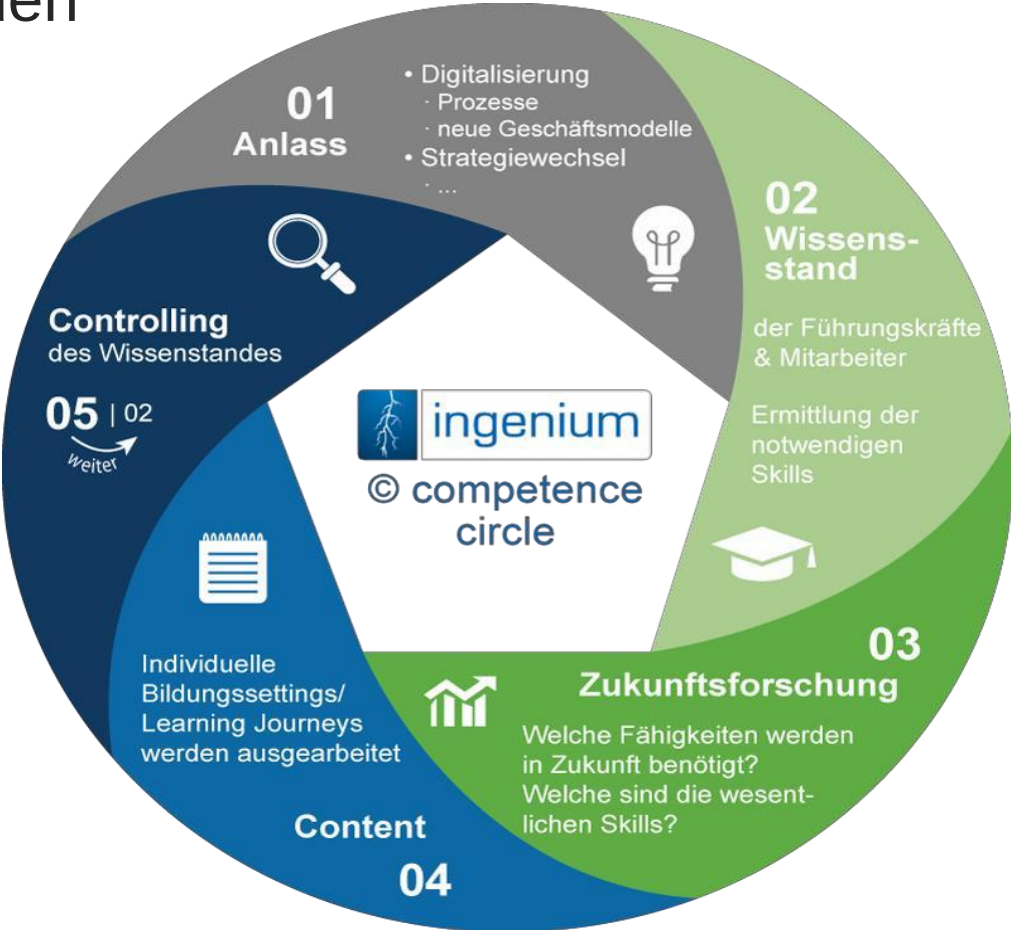
LEADT

IFIDZ-Kompetenz-Modell

■ **Lernmethoden**

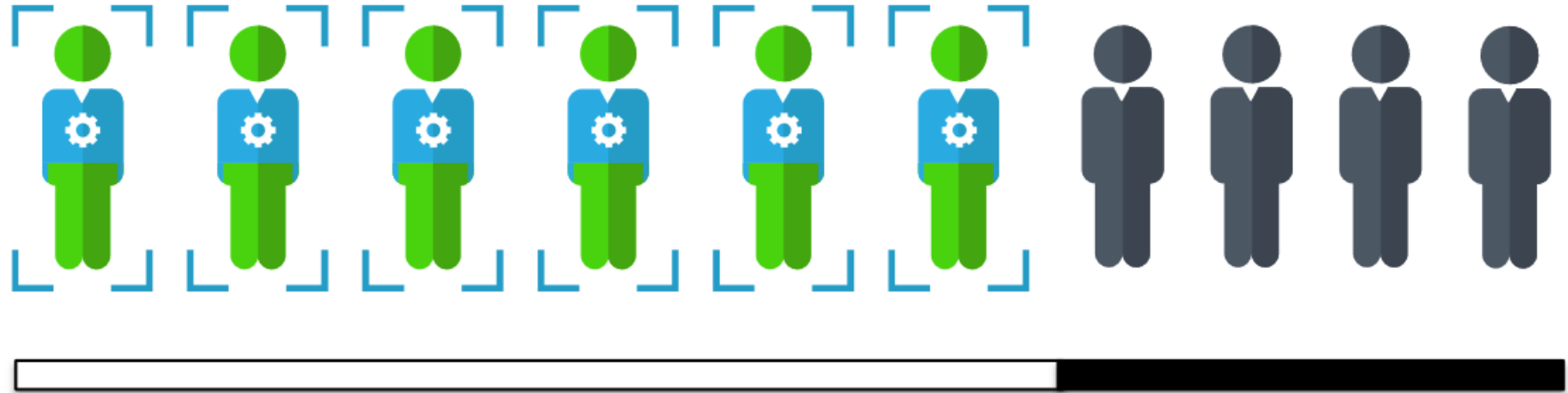


Lernmethoden



4.4.4. Standardisieren von Prozessen

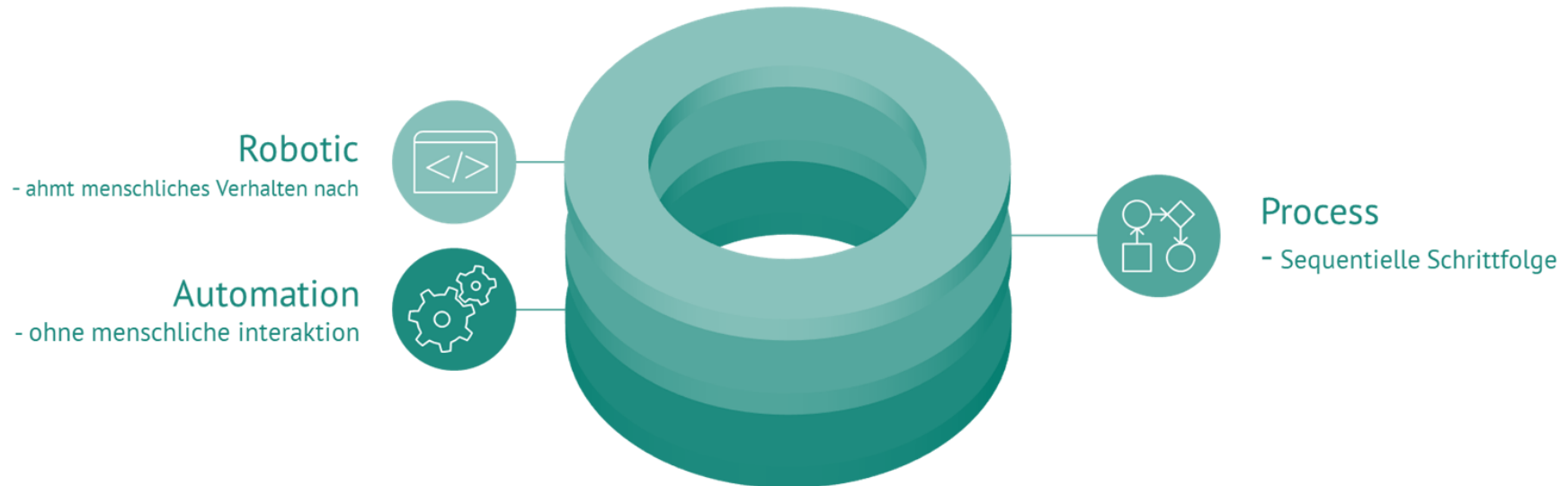
RPA – Robotic Process Automation



In **60%** aller Jobrollen weltweit können
bis zu **30%** der Arbeit automatisiert werden

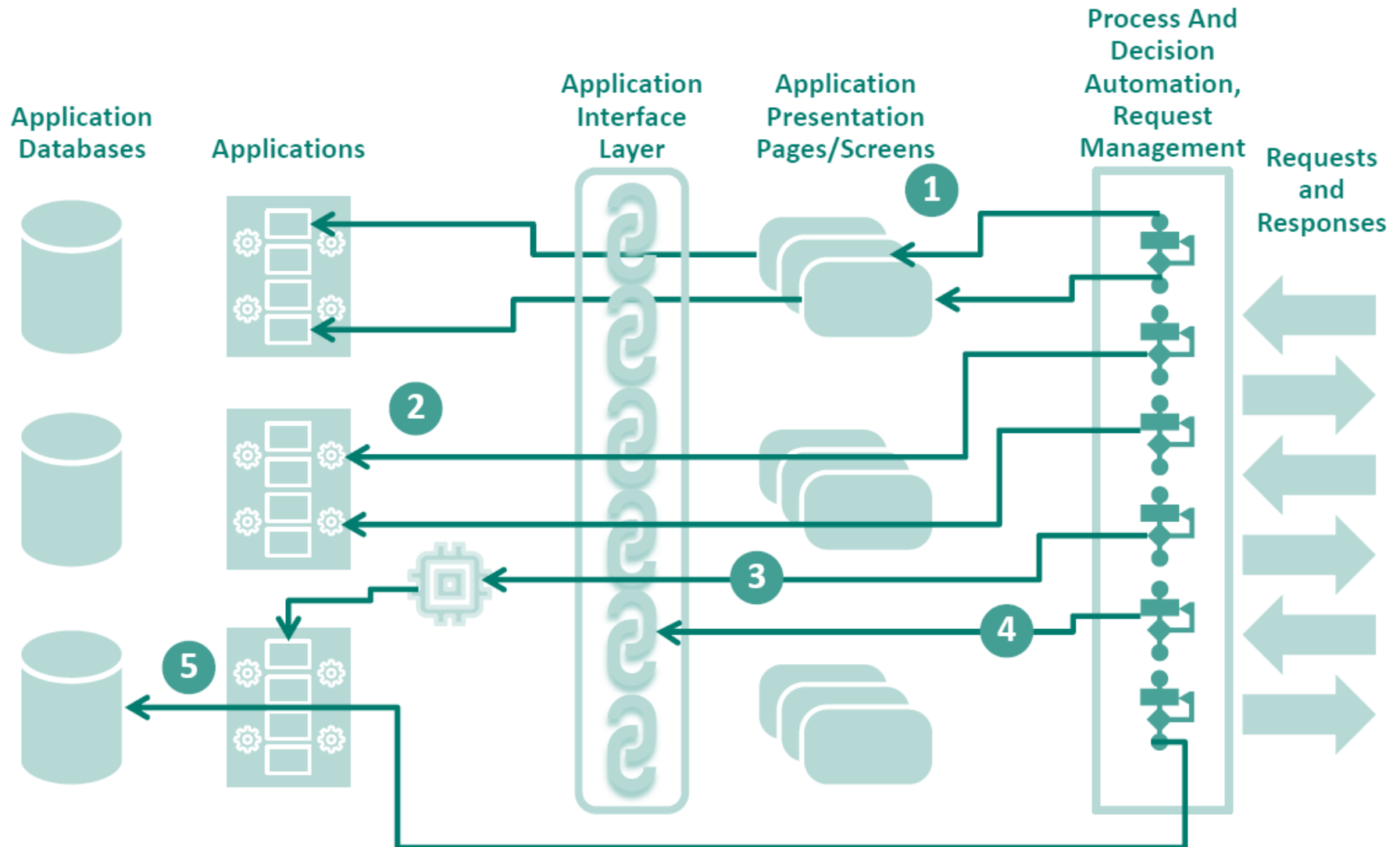
- McKinsey Global Institute, Januar 2017

Robotic Process Automation



Nachahmen von menschlichem Verhalten, um eine Abfolge von Schritten auszuführen, die zu einer sinnvollen Aktivität ohne menschliches Zutun führen.

Robotic Process Automation



**Vielen Dank für
Ihre
Aufmerksamkeit!**