

Learning Center IWI-HSG



Universität St.Gallen

Produktivität von Wissensarbeit 2.0



Traumhaft oder traumatisch

Prof. Dr. Andrea Back

Learning Center, Universität St. Gallen





Gedankengang

1

2.0 / Social Software: Walk your Talk

2

Was E-Mail uns zum Thema lehrt

3

IT und Produktivität: Ein Paradoxon?

4

Relevante und rigorose Forschung heute

- theoriebasiert (Anknüpfen an bestehendem Wissen)
- gelebte Praxis (Pioniere)
- Experten/Analysten (Blogosphäre)
- Selbsterfahrung (Action Research, Engaged Research)

5

Lern-, Wissens- und Changemanagement
(Gestaltungsorientiert, Design Research)





WissensWert Blog Carnival Ausgabe Nr. 1: Offen für Beiträge bis Ende Februar

WISSENSWERT

Blog Carnival über Enterprise 2.0, Knowledge Management und E-Learning

[Home](#)[About](#)[Blog Carnival](#)[Kalender](#)

Über dem Gipfel des Säntis, am 12.10.2008

Ist Wissensarbeit 2.0 traumhaft oder traumatisch? (Nr. 1/Feb. 09)

Jan 18th, 2009 by aback. 1 comment

Einladung zu Beiträgen für die 1. Ausgabe des WissensWert Blog Carnival



Die Werkbank von Wissensarbeitern ist mehr und mehr der Computer in all seinen Erscheinungsformen, mit dem man ständig online ist. Dies wird durchaus zwiespältig empfunden. Die einen begrüßen diese Entwicklung und integrieren ständig neue Tools in ihre Arbeitspraxis, andere halten sich abwartend zurück, und auch offen ablehnende Haltungen sind nicht selten. Uns

Wissensarbeiter beschäftigen folgende Fragen: Kann ich mit Web-2.0-Tools effektiver mit Information und Wissen umgehen? Verbessern sich die Produktivität und Qualität der Arbeit? Werden die Vorteile der neuen Arbeitsmittel durch negative Seiteneffekte überkompensiert? Wie verläuft der persönliche Lernprozess, sich diese Arbeitspraktiken anzueignen? **Was sind Ihre Antworten darauf? Lassen Sie uns wissen, was Sie persönlich als traumhaft oder traumatisch erfahren.**



Subscribe via RSS



Subscribe via eMail

Blog Carnival Organisatoren

Andrea Back, Professorin am Institut für Wirtschaftsinformatik der Universität St. Gallen mit den Schwerpunkten Knowledge Work, E-Learning und Business 2.0

www.business20.ch



Jochen Robes (Frankfurt), Berater mit den Schwerpunkten Human Resources/ Corporate Learning, E-Learning, Knowledge Management und Web 2.0

www.weiterbildungsblog.de





Beiträge bisher: WissensWert Blog Carnival Nr. 1

Ist Wissensarbeit 2.0 traumhaft oder traumatisch? WissensWert Blog Carnival Nr. 1/Feb. 09

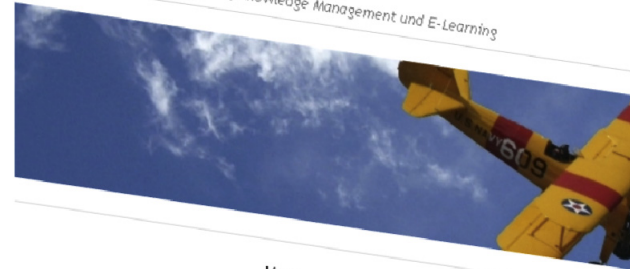
Jan 23rd, 2009 by aback. No comments yet

Dieser Post wird bis zum 28. Februar laufend ergänzt um Links zu den Beiträgen, die bis zum Redaktionsschluss an die Organisatorin dieser ersten Ausgabe gemeldet werden: andrea.back@unisg.ch (siehe [Einladung zu Beiträgen](#)). Anfangs März wird dann ein Editorial zu den verlinkten Beiträgen hier zu lesen sein.

- hier könnte der Link zu Ihrem Beitrag stehen
- [Joachim Wedekind](#) ist durch das Schreiben [dieses Beitrags](#) auf seinem [Konzeptblog](#) wieder bewusst geworden, dass er schon einmal seinen Arbeitsstil geändert hat. Er macht die Tempoverschärfung mit und bleibt gleichzeitig pragmatisch skeptisch gegenüber den 2.0-Tools.
- [Martin Ebner](#) sinniert in seinem [E-Learning-Blog](#) vor sich hin: "[Die Informationsgesellschaft - ein erfüllter Traum](#)" und kommt zum Fazit, dass er sich bereichert fühlt.
- [Jochen Robes](#) gibt uns im Interview-Stil [Antworten](#) auf seinem Blog, dem [Weiterbildungsblog](#), die schon Kommentare mit interessante weiteren inhaltlichen Hinweisen getriggert haben.
- [Matthias Rohs](#) reiht sich ein in den Reigen der Beiträge mit [seinen Gedanken und Antworten](#) und schreibt einen Post auf dem [Head-Z Blog](#).
- [Stefan M. Seydel](#) - dessen Name eher sein Kurzzeichen sms von [rebell.tv](#) ist - regt die Frage an, seinen Post zum Blog Carnival Nr. 1 über den "[Alptraum der Kreativität](#)" zu schreiben und dies mit seiner Gesprächsbegegnung mit [Fritz B. Simon](#) (von der Zeitschrift *Personalmagazin* zu «einem der 40 führenden Köpfe im Personalwesen» gewählt) zu verbinden. Auf rebell.tv ist das Gespräch als **Video mit dem Titel: "Sei ein Held, lass dich verheizen!"** festgehalten.
- [Jack Vinson](#) stiess durch M. Melchers englischsprachigen Post auf unseren Carnival. In seinen Antworten im Beitrag "[Do Web 2.0 tools help personal effectiveness?](#)" spielen «different modes of operation» eine wichtige Rolle. Der Name seines Blogs ist «[Knowledge Jolt with Jack](#)».
- [Matthias Melcher](#) gibt auf seinem Blog mit dem interessanten Namen «x28's new Blog» sowohl in Englisch als auch in Deutsch Einblick in seine Erfahrungen. Sein Beitrag hat den Titel [Blog Carnival: Effectivity](#).

WISSENSWERT

Blog Carnival über Enterprise 2.0, Knowledge Management und E-Learning



Kalender

Wir haben geplant, monatlich einen neuen WissensWert Blog Carnival zu starten. Jede Ausgabe des Blog Carnival mit einem neuen Thema. Hier gibt es eine Übersicht über den Stand der Planung:

aktuell: Februar 2009 / Editorial zu Nr. 1 erscheint am 2. März: Ist Wissensarbeit 2.0 traumhaft oder traumatisch? / *Knowledge Work 2.0: Is it a perfect dream or a nightmare?* (Gastgeberin: Andrea Back)

März 2009 / Editorial zu Nr. 2 erscheint am 6. April: Welche Zukunft hat e-Learning? (Gastgeber: Jochen Robes)

April 2009 / Editorial zu Nr. 3 erscheint am 4. Mai: Kulturschock Unternehmensarbeitspraxis? Gibt es ihn, und was passiert, wenn Studienabgänger der "Net Generation" mit ihren Gewohnheiten und Erwartungen in die Arbeitswelt der Unternehmen eintreten? / *Culture Shock Corporate Workplace - When the Net Generation hits the Workplace?* (Gastgeber: Andrea Back)

Mai 2009 / Editorial zu Nr. 4 erscheint am 1. Juni:

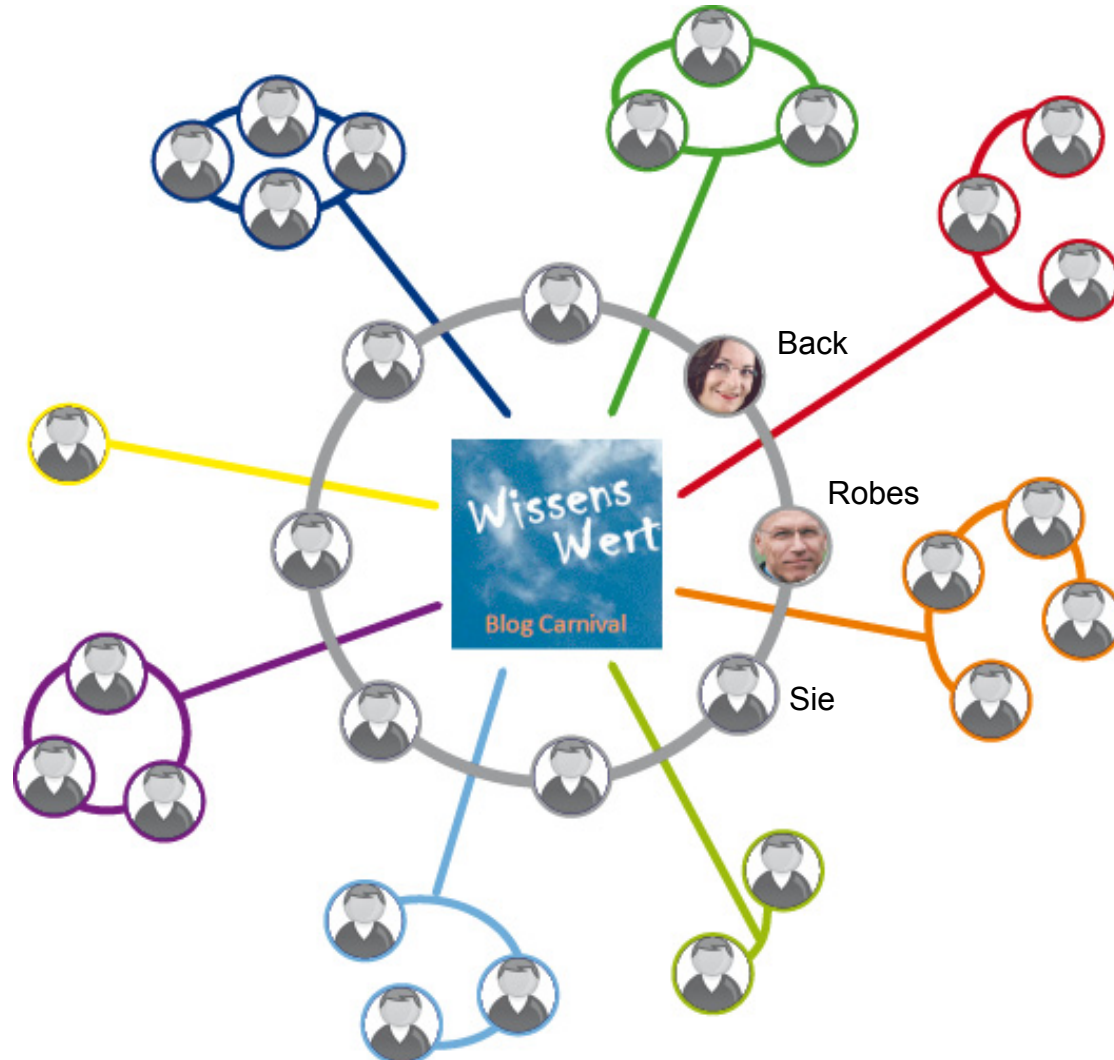
Juni 2009 / Editorial zu Nr. 5 erscheint am 6. Juli:

Juli 2009 / Editorial zu Nr. 6 erscheint am 3. August:





Dialog oder Forum in Web-2.0-Kultur: Blog Carnival Offen – Dezentral – Egalitär





Gedankengang

1

2.0 / Social Software: Walk your Talk

2

Was E-Mail uns zum Thema lehrt

3

IT und Produktivität: Ein Paradoxon?

4

Relevante und rigorose Forschung heute

- theoriebasiert (Anknüpfen an bestehendem Wissen)
- gelebte Praxis (Pioniere)
- Experten/Analysten (Blogosphäre)
- Selbsterfahrung (Action Research, Engaged Research)

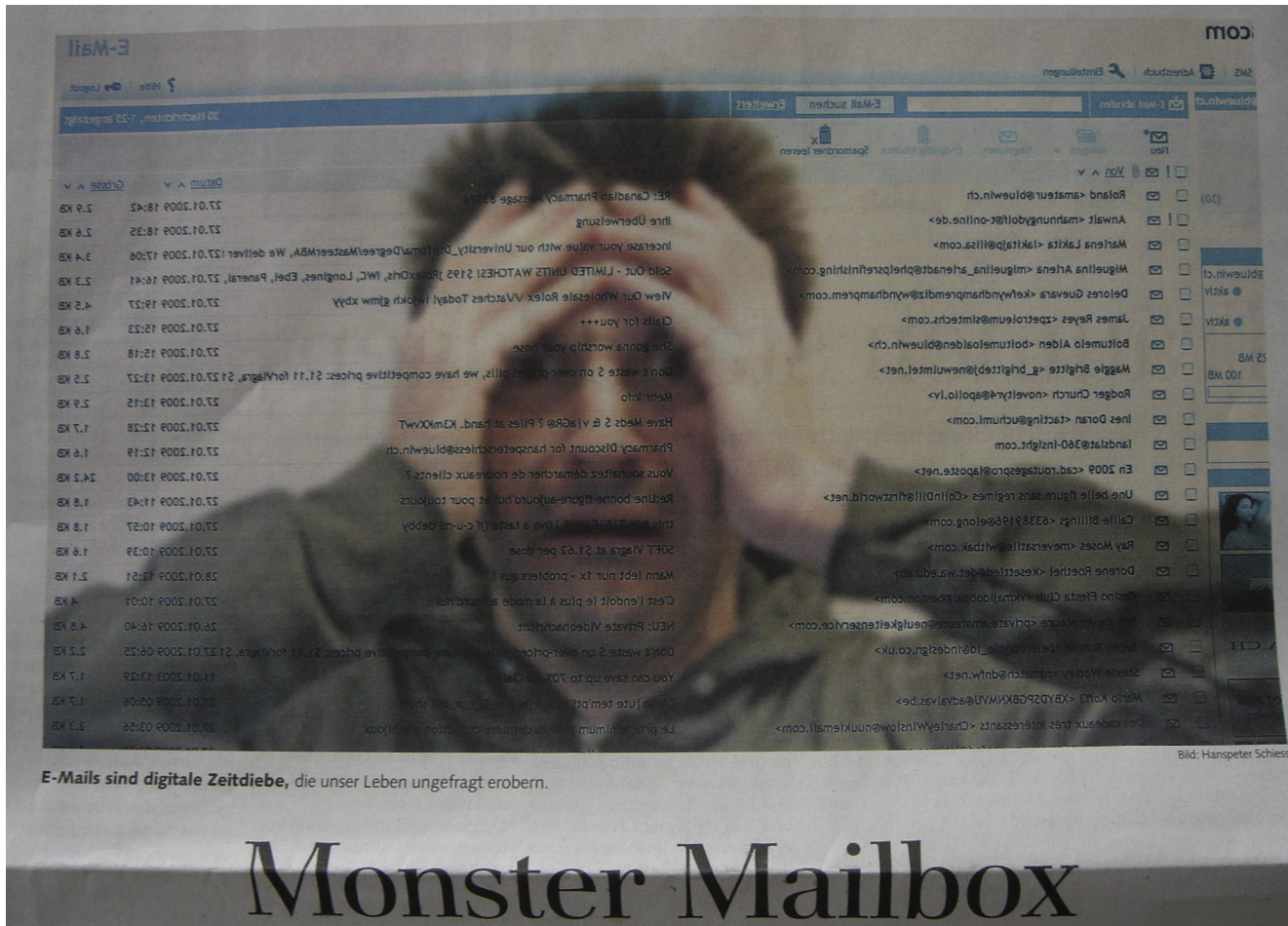
5

Lern-, Wissens- und Changemanagement
(Gestaltungsorientiert, Design Research)





Aktuelles Thema und täglich erster Gedanke: Wissensarbeit mit E-Mail



St. Galler Tagblatt, Sa. 30. Jan. 2009, f1

Learning Center IWI-HSG



Universität St. Gallen



Meinungsbild „Life Hacker“: Ein Fachblog-Beitrag zum Thema „Studien“

TIPS & DOWNLOADS FOR GETTING THINGS DONE Display ▾ Condensed ▾ search Most recent ▾ Login

OPINION

What Productivity Studies Really Show

By Gina Trapani, 4:00 AM on Wed Jul 22, 2008, 15,750 views

“When you choose the solutions to implement in your life, make sure they resolve problems *you* have, not 98% of faceless office workers somebody commissioned by some company polled somewhere”

Many of these findings seem very reasonable, but it's hard not to think they're published only as a crutch for a larger commercial or media message—either "the internet is destroying your life!" or "you need to buy this product."

Over the few years this site's been in existence, studies have shown that email kills concentration more than smoking pot does, that you've got 11 minutes before the next interruption, that dual monitors increase productivity, that no one understands the intended tone of your email, that email overload costs the American economy more than \$700 billion a year, and that multitasking kills your ability to focus and get things done.





Gedankengang

1

2.0 / Social Software: Walk your Talk

2

Was E-Mail uns zum Thema lehrt

3

IT und Produktivität: Ein Paradoxon?

4

Relevante und rigorose Forschung heute

- theoriebasiert (Anknüpfen an bestehendem Wissen)
- gelebte Praxis (Pioniere)
- Experten/Analysten (Blogosphäre)
- Selbsterfahrung (Action Research, Engaged Research)

5

Lern-, Wissens- und Changemanagement
(Gestaltungsorientiert, Design Research)





IT-Produktivitätsparadoxon in den 90er Jahren

(Sidebar:) Why Haven't Computers Measurably Improved Productivity?

1. Measurement Error: Outputs (and inputs) of information-using industries are not being properly measured by conventional approaches.
2. Lags: Time lags in the pay-offs to IT make analysis of current costs versus current benefits misleading.
3. Redistribution: Information technology is especially likely to be used in redistributive activities among firms, making it privately beneficial without adding to total output.
4. Mismanagement: The lack of explicit measures of the value of information make it particularly vulnerable to misallocation and overconsumption by managers.

“... that IT will not so much help us produce more of the same things as allow us to do entirely new things in new ways (Hammer, 1990; Malone & Rockart, 1991).”

Eric Brynjolfsson: The Productivity Paradox of Information Technology: Review and Assessment, CACM, Dec. 1993





Gedankengang

1

2.0 / Social Software: Walk your Talk

2

Was E-Mail uns zum Thema lehrt

3

IT und Produktivität: Ein Paradoxon?

4

Relevante und rigorose Forschung heute

- theoriebasiert (Anknüpfen an bestehendem Wissen)
- gelebte Praxis (Pioniere)
- Experten/Analysten (Blogosphäre)
- Selbsterfahrung (Action Research, Engaged Research)

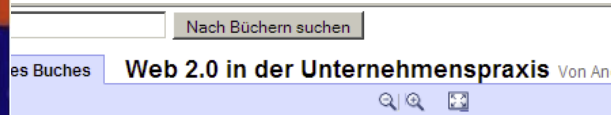
5

Lern-, Wissens- und Changemanagement
(Gestaltungsorientiert, Design Research)





Buchbeiträge zum Thema (beide einsehbar auf Google Books)



3.2 Produktivität von Wissensarbeitern

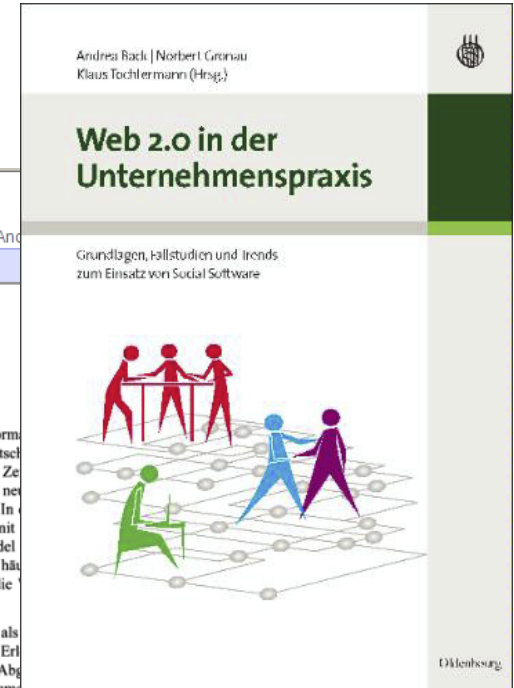
Andrea Back, Florian Heidecke

Die Veränderung von Produktionsprozessen und Geschäftsmodellen im Informationszeitalter findet in Begriffen wie E-Business, Elektronische Märkte oder Digitale Wirtschaft selbstverständliche Beachtung. Dass sich darüber hinaus in kurzer Zeit Innovationen und Produktivitätsfortschritte ein grundlegender Wandel mit neuen Gesetzmäßigkeiten vollzogen hat, ist inzwischen allgemein bekannt. In der Unternehmenspraxis noch wenig beachtet wird hingegen die Tatsache, dass sich mit der dynamischen Entwicklung des Internets ein solcher grundlegender Wandel „Werkbank“ und Arbeitspraxis von Wissensarbeitern abzeichnet. Heute ist häufiger in all seinen Erscheinungsformen, mit dem man ständig online ist, die diese Aufgaben.

Dieser Beitrag stellt den Wissensarbeiter, der Social-Software-Werkzeuge als Werkzeug, in den Mittelpunkt der Betrachtungen. Wissensarbeiter haben zur Erfüllung ihrer Aufgaben viel mit Information, Wissen und Kontakten zu tun. Eine klare Abgrenzung in einer Volkswirtschaft zu den Wissensarbeitern zählt, gibt es nicht. Gemeinhin herrscht jedoch weitgehende Übereinstimmung darüber, dass Wissensarbeiter nicht-routinemäßige, eher kognitiv geprägte Tätigkeiten ausüben. Unumstritten ist jedoch, dass der Anteil von Wissensarbeitern an den Beschäftigten kontinuierlich steigt und mittlerweile fast alle Branchen und Berufsgruppen umfasst. In OECD-Ländern liegt er an der Spitze um die 40%. Der Bericht „Defining the knowledge economy“ enthält neben solchen Zahlen auch eine eingehende Diskussion über die Definition der Begriffe Knowledge Economy und Knowledge Worker [vgl. Brinkley 2006].

Eine Arbeitsinfrastruktur auf der Höhe der Zeit verbunden mit effektiven Arbeitspraktiken liegt in beiderlei Interesse, im persönlichen der Wissensarbeiter ebenso wie in dem der Unternehmen, in deren Arbeitskontext sie eingebettet sind. Als Wissensarbeiter fragt man sich: Können mich Web-2.0-Tools dabei unterstützen, mit Information und Wissen effektiver umzugehen? Können diese Werkzeuge einen Beitrag für bessere Zusammenarbeit und Lernen liefern? Aus Unternehmenssicht wird erwartet, dass sich die Produktivität und Qualität der Arbeit verbessern.

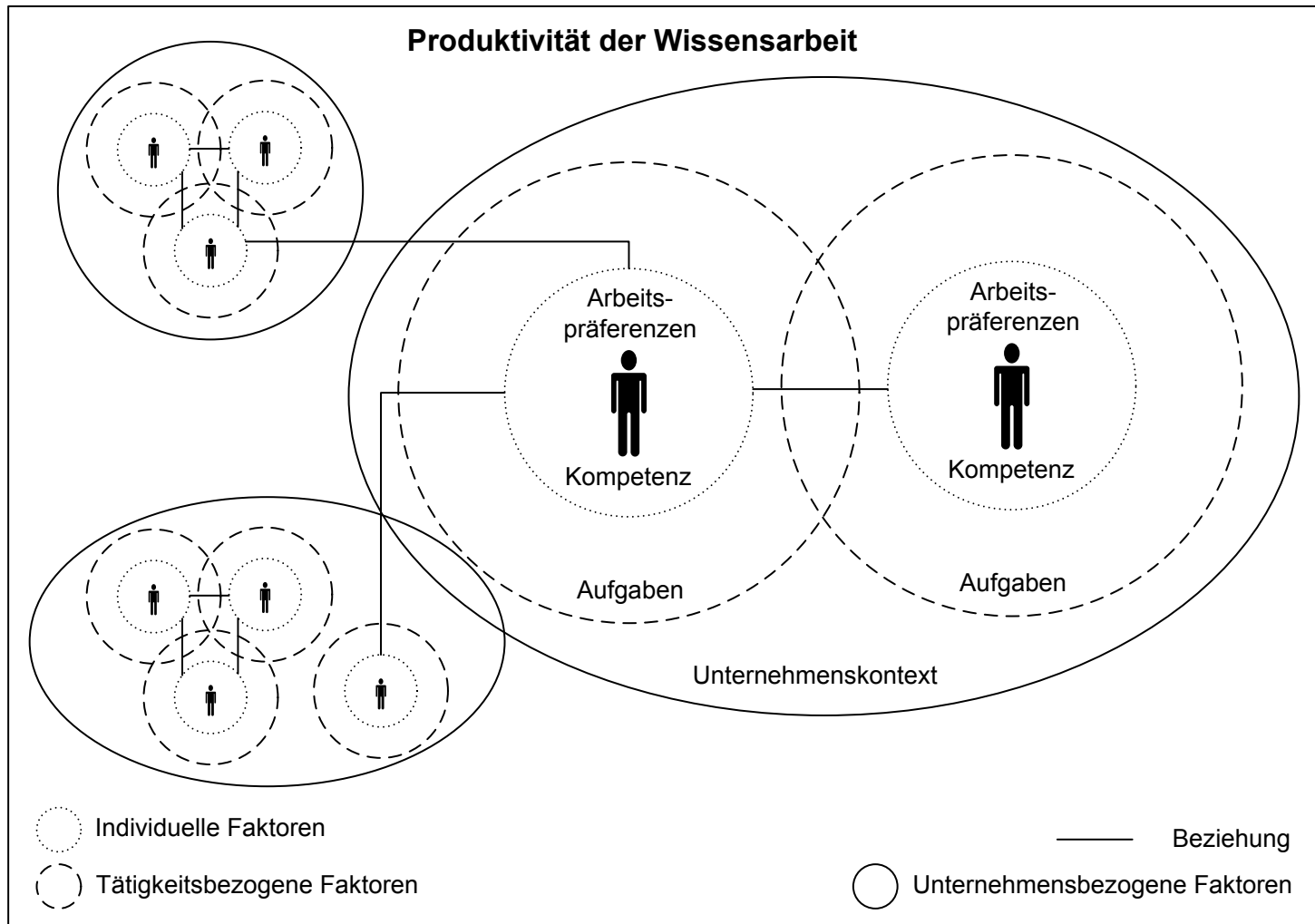
Unternehmen kamen mit Social Software überwiegend in erste Berührung, weil sie von den



Fertig



Produktivität von Wissensarbeit als Gestaltungsobjekt von Wissens-/Lernmanagement





Vlog-Serie Arbeitspraxis 2.0: Wie Blogwerker (Online-Verlag, Zürich) arbeiten

Fr 30
Jan
2009

E-Mail: So wenig wie möglich (Teil 1 von 13)

Posted by Andrea Back under Blogwerk , Case Friday , Vlogs

No Comments

Die Einstiegsfrage an **Peter Hogenkamp** zielt auf die bei **Blogwerk** gelebte Praxis des E-Mailing. Es soll ja Leute geben, die dem E-Mail völlig abschwören - experimentell zumindest - wie IBMer **Luis Suarez**. Nicht so die Blogwerker, sie machen es schon auch noch so wie man es vorher gemacht hat, als Basis.



E-Mail ist nach wie vor berechtigt, sagt Hogenkamp, doch "wir versuchen so wenig wie möglich intern zu mailen - was uns natürlich nicht gelingt." Auch der Umgang mit dem Subject-Feld von E-Mails, das ja wirkliches Nachdenken lohnt, und die beliebte Nutzung des Verteilers «an alle», bereiten nicht nur Freude. Wie wir erfahren, kann man mit ein wenig «Wollen» viel gewinnen: "Wenn man sieht,

- ✦ dass Diskussionen aufkommen, oder wenn man sieht,
- ✦ dass das, worüber man gerade mailt, eigentlich dokumentiert werden

Überblick Kommunikationskanäle

Quelle: Hogenkamp, P., 7/2008
Blogwerk AG - Wie wir arbeiten

	Inhalte	Vorteile	Nachteile
E-Mail	Fragen, bei denen Zeithorizont eher unwichtig ist	Archivierung, Nachvollziehbarkeit	E-Mail-Flut, zeitlicher Unterbruch der Kommunikation
Instant Messaging	Dringende Fragen oder kurze Diskussion	Unmittelbar	Ablenkung für den Empfänger, flüchtig
Internes Twitter	Was gerade läuft	informell	Diffusion
Wiki	Diskussion, Einholen von Meinungen, Festhalten von Wissen	Mailen von Office-Dokumenten wird überflüssig, keine Redundanz	Mit wachsendem Wiki sinkt die Übersichtlichkeit
Issue-Tracking	Koordination von Aufgaben, Projektmanagement	Klare Zuständigkeiten bei Projekten, Workflow, Struktur, Automatisierung	Signal-to-noise-Ratio, Unvollständigkeit
CRM-Lösung	Adressverwaltung, zentrale Archivierung von E-Mail-Verkehr	Automatische Dokumentation von externen Kontakten per BCC	Zusätzliches, nicht integrierbares Tool
Telefonkonferenz	Aktive Diskussion	Interaktion ist der Face-to-Face-Kommunikation am ähnlichsten	Zeitlich gebunden, visuelle Informationen fehlen
Physische Treffen	Team-Building, strategische Fragestellungen	Man lernt die Menschen hinter E-Mails, Chats und Telefonaten kennen	Niedrige Frequenz, Aufwand und Kosten



Weitere Belege aus der Unternehmenspraxis

Teile 1, 2, 3, 6 und 7

Fr 25
Jul
2008

Wiki als Intranet: So räumt man Hürden für die Mitarbeit aus dem Weg (Teil 1 von 9)

Posted by Andrea Back under Case Friday , Synaxon , Vlogs

[3] Comments

In den nächsten Wochen ist hier von einem **Unternehmenswiki** die Rede, das die Bezeichnung "visionär" verdient. Für die *Synaxon AG* fühlte es sich vor zwei Jahren visionär an, inzwischen ist es eine vertraute, alltägliche Anwendung und Arbeitsweise. Eine bemerkenswerte Besonderheit dabei ist, dass alle sogenannten "Regeln" freigegeben sind. Das reicht von Regeln zum Versand von Paketen und zur Parkplatzordnung bis hin zum Kostenantragsprozedere und Verfahren zur Finanz- und strategischen Planung. Im April, zum Aufnahmezeitpunkt des Interviews, umfasste das Unternehmenswiki rund 15.000 Seiten und bei über 90 000 Edits gab es keinen einzigen Missbrauch. Der Initiator und CEO *Frank Roebers* teilt seine Philosophie und seine Erfahrungen in einer Reihe von neun Kurzbeiträgen mit, die hier mit dem ersten Vlog startet:



In diesem ersten Vlog erfahren wir dazu in knapp vier Minuten unter anderem:

- ✦ alle Mitarbeiter können alles ändern. Wir vertrauen unseren Mitarbeitern so weit, dass sie tatsächlich nur das ändern, was von allen mitgetragen werden kann, auch von der Geschäftsleitung.

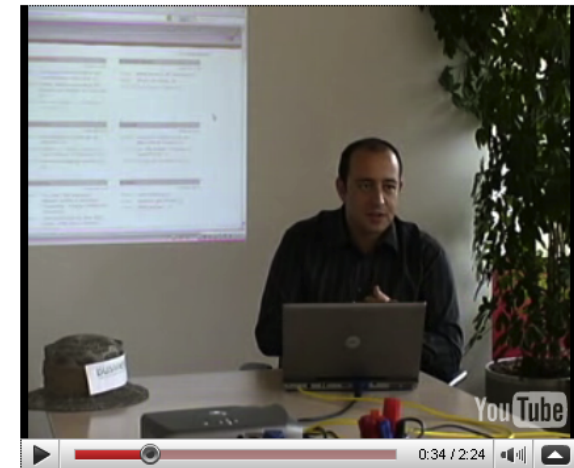
Fr 25
Jan
2008

Der Blog ist EIN Tool im Reigen der Wissensarbeits-Tools (Teil 7 von 8)

Posted by Andrea Back under Case Friday , Vlogs , namics

1 Comment

"Zufriedenheit ist die Feindin des Fortschritts", das pflegte mein Doktorvater zu sagen, wenn ich einmal im Genuss des Erreichten verweilen wollte. Und auch bei *namics* **bleibt man nicht beim Erreichten stehen**. Wohin die Weiterentwicklung geht, skizziert *Marcel Albertin* in dieser Sequenz:



Die wesentlichen Aspekte lesen Sie hier in ausgewählten sinngemässen Zitaten aus dem Gespräch:

- ✦ Wir haben noch andere Know-how-Töpfe. Die Mitarbeiter stellen sich immer wieder die Frage, wenn es dauerhaftes Know-how ist, wo gehe ich damit hin. Die Abgrenzung, was kommt hier rein und was kommt in eine Know-how-Datenbank, die ist nicht mehr scharf.
Zum geplanten, darüber gestülpten Portal, einem Metaportal:
- ✦ Wir wollen die verschiedenen Bereiche wieder zusammenführen, das Aktuelle und das Bestehende.
Gemeinsame Mechanismen sind:
- ✦ RSS: Jede Informationsquelle muss per RSS ansprechbar sein, egal ob es ein Wiki Blog oder sonstige Informationsquelle ist und



Werkbank für Wissensarbeiter: Neue Tools für die Arbeitspraxis, nicht nur E-Mail

Centre for Learning & Performance Technologies Knowledge, Skills and Tools for the Learning 2.0 Age

Toolset for Learning 2009

The following table presents the **Top 100 Tools for Learning 2008 list** in a number of tool categories. It shows the Top Tool in each category as well as the the Top Free Tool (if different) as well as the other tools listed in the Top 100 Tools list.

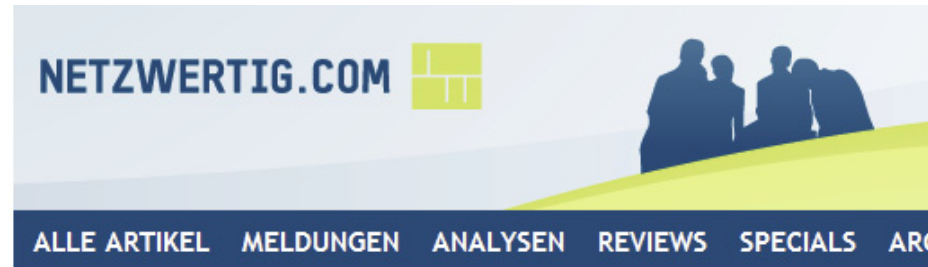
Tools marked with an * are one of the **25 FREE Tools** every learning professional should have in their Toolbox.

Category	Top Tool	Top FREE Tool	Other Tools
WEB BROWSERS & EXTENSIONS			
Web browsers	Firefox *		Opera Internet Explorer Safari
Browser extensions	Zotero		-
SOCIAL BOOKMARKING			
Social bookmarking	del.icio.us *		diigo Stumbleupon
RSS TOOLS			
RSS readers	Google Reader *		Bloglines
EMAIL TOOLS			
Email Tools	gMail/ Google Mail *		Outlook Thunderbird
PRODUCTIVITY TOOLS			





Werkbank für Wissensarbeiter: Neue Tools für die Arbeitspraxis, nicht nur E-Mail



17 Webtools, die uns produktiver machen

Marcel Weiss, 14. Januar 2009 20:30 Uhr, 28 Kommentare

Wir stellen täglich bei uns im Einsatz befindliche Webdienste vor. Heraus kommt eine Übersicht über 17 empfehlenswerte Tools für unterschiedlichste Einsatzzwecke.



Wir schreiben nicht nur über Webtools, sondern wir setzen sie auch täglich ein.

Jeder Autor von netzwertig.com hat die bei ihm täglich im Einsatz befindlichen Webtools aufgeschrieben. Herausgekommen ist eine Übersicht über 17 Webdienste, die dabei helfen, produktiv zu arbeiten und schnell und effizient an das gewünschte Ziel zu gelangen.



Gedankengang

1

2.0 / Social Software: Walk your Talk

2

Was E-Mail uns zum Thema lehrt

3

IT und Produktivität: Ein Paradoxon?

4

Relevante und rigorose Forschung heute

- theoriebasiert (Anknüpfen an bestehendem Wissen)
- gelebte Praxis (Pioniere)
- Experten/Analysten (Blogosphäre)
- Selbsterfahrung (Action Research, Engaged Research)

5

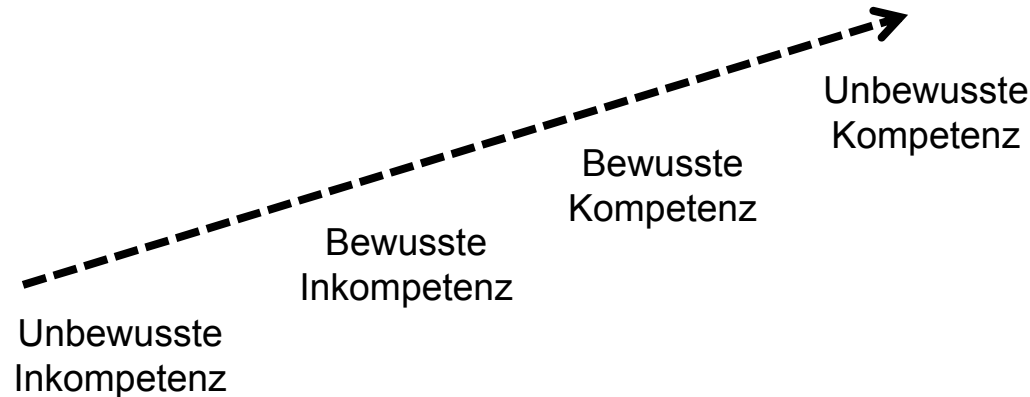
Lern-, Wissens- und Changemanagement
(Gestaltungsorientiert, Design Research)





Persönlicher Lernprozess von Arbeits- und Lernpraktiken

Erfahrungslernen Entwicklung der Handlungskompetenz „Sozialkompetenz“



Interesse wecken

Orientierungsbeispiele bieten und Reflexion anregen

Erprobungs- und Einübungszyklen

Ihre Stimme zu dieser Frage im WissensWert Blog Carnival



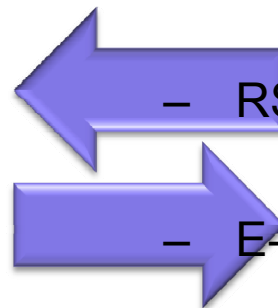
Traumhaft / Perfect Dream

- E-Mail Aufkommen sinkt
- Meetings werden kürzer
- Nicht alles muss gleich perfekt sein
- „Information at your fingertips“
- ...

Traumatisch / Nightmare

- Erwartung der ständigen Erreichbarkeit
- Aufdringliche Werbung auf Websites
- Fluch der Unterbrechung
- Plagiate
- ...

- persönliche News-/Zettelbox
- E-Mail



- RSS Reader Information Overload
- E-Mail Spam

Weiterlese-Hinweise



- Back, A.: Arbeitspraxis Web-2.0: Die Lernkurve von 1.0 nach 2.x kriegen. GoldwynReports, 15.2.2008 (<http://www.goldwynreports.com/?p=246>)
- Back, A.: Die Lernkurve von 1.x nach 2.x kriegen. Slideshare.
<http://www.slideshare.net/andreakback/aba-lernkurve-von1x-nach-2x-2008-presentation>, 4/2008
- The McKinsey Quarterly: Google's view on the future of business. An interview with CEO Eric Schmid. Sept. 2008.
- Search Terms: Enterprise 2.0 Productivity Perception Paradox;