

Auswirkungen der Globalisierung auf die Informationspraxis – Anforderungen und notwendige Kompetenzentwicklung

Konferenzbeitrag, DGI Online Tagung 2009, Frankfurt/Main.

Isabella Mader, Josef Herget, Donau-Universität Krems

***Abstract.** Durch moderne Medien und Kommunikationstechnologien sowie durch die Internationalisierung und Virtualisierung von Geschäftskontakten sind Wirtschafts- und Kulturräume näher zusammen gerückt. Dieser Entwicklung muss mit einem ergänzenden Kompetenzaufbau im Bereich der interkulturellen Information und Kommunikation begegnet werden. Dieser Beitrag diskutiert ein mögliches Kompetenzportfolio und unterbreitet einen Vorschlag, wie dieses in der universitären Ausbildung systematisch aufgebaut werden kann. Der Beitrag schließt mit der Darstellung curricularer Möglichkeiten und deren Umsetzung in zwei aktuellen Masterlehrgängen.*

1 Wandel von Herausforderungen in der Informationspraxis

Die Gegenwart wird von zwei Tendenzen geprägt: zum einen durch die Globalisierung, das heißt durch das Zusammenrücken verschiedener Kultur- und Wirtschaftsräume und zum anderen durch den zunehmenden Einfluss der modernen Informations- und Kommunikationstechnologien. Das Zusammenwachsen von Wirtschaft und Gesellschaft erfordert Kommunikation und Informationsflüsse über Landes- und Kulturgrenzen hinweg. In diesen globalisierten Märkten wird ein systematisches Kommunikationsmanagement immer mehr zu einem zentralen Erfolgsfaktor, der durch den professionellen Einsatz von Medien und Informationssystemen unterstützt werden muss. Für die daraus resultierenden Anforderungen werden veränderte und neue Kompetenzen in Kommunikations-, Medien-, Informations- und Wissensmanagement benötigt.

Die Kommunikation mit Geschäftspartnern und Kunden über Unternehmensportale oder andere Plattformen und Medien erfordert insbesondere auch interkulturelle Kompetenz, um passend auf den jeweiligen kulturellen Hintergrund reagieren zu können. Vielfach ist der erfolgreiche Abschluss von Geschäften davon abhängig, wie umsichtig der kulturelle Hintergrund verstanden und in der Kommunikation umgesetzt wurde.

Unternehmen erwarten und benötigen zunehmend Fachexperten, die über ein um die erwähnten Fähigkeiten verbreitetes Kompetenzportfolio verfügen, allerdings sind diese in den Curricula von Fachausbildungen vielfach (noch) nicht integriert, so dass Absolventen sich diese mit einzelnen Seminaren und/oder durch praktische Erfahrungen selbst aneignen müssen. Neben eine Fach- und Methodenkompetenz im jeweiligen Fachgebiet sollten Sozialkompetenz und Persönlichkeitskompetenz (Hülshoff 2000), sowie Informations- und Medienkompetenz (Herget/Mader 2009) treten, die jeweils um interkulturelle Aspekte ergänzt sind.

Auch Erpenbeck/Sauter (2007) beklagen neben einer Reihe anderer Autoren die in Literatur und Praxis häufig unreflektierte, pauschale Verwendung des Kompetenzbegriffs als ein Set bestimmter Fähigkeiten ohne dessen begriffliche Klärung und Einordnung. Erpenbeck und von Rosenstiel (2007) schlagen vor, den Begriff Kompetenz hingegen als solche Fähigkeiten und Dispositionen zu definieren, die ein sinnvolles und fruchtbares, selbstorganisiertes Handeln auch unter gedanklicher und gegenständlicher Unsicherheit – also in offenen, komplexen und manchmal auch chaotischen Situationen, ermöglichen. Dieses Verständnis soll hier ebenfalls zugrunde gelegt werden mit einem speziellen Fokus auf die Stärkung und Herausbildung jener kollaborativen und kritisch-reflexiven Fähigkeiten, die kreatives und eigenständiges Lösungshandeln in komplexen Situationen ermöglichen.

Problemstellungen durch fehlende Kompetenzen ergeben sich im heutigen Berufsalltag bereits in zahlreichen Gebieten.

Informationsflut, neue Medien und Kommunikationstechnologien

Information, Wissen und Kommunikation werden als entscheidende Produktionsfaktoren betrachtet. Komplexe internationale Geschäftsprozesse lassen eine Fülle von produkt- und marktrelevanten Informationen entstehen. Diese Informationen schnell, verständlich, sachlich adäquat und unter Einsatz moderner Informationstechnologien zu organisieren, ist Aufgabe moderner Informations- und KommunikationsmanagerInnen. Nicht zuletzt das Problem der Informationsflut zeitigt durch Überforderung auch Phänomene wie Burn-outs, Demotivation, verringerte Effizienz und Produktivität.

Wissensmanagement - Know-how als entscheidender Wettbewerbsfaktor

Das Management von erfolgskritischem Know-how entwickelt sich immer mehr zum Merkmal erfolgreicher Organisationen. Kluge et al. (2003) identifizierten im Rahmen einer internationalen McKinsey Studie Wissensmanagement als Erfolgsfaktor entlang der gesamten Wertschöpfungskette – in für die Zukunftsfähigkeit und nachhaltigen wirtschaftlichen Erfolg zentralen Bereichen wie Produktinnovation, Erschließen neuer Märkte, Produktionsoptimierung, Vertrieb und Marketing, Kundenservice, Qualitätsmanagement, Unternehmenskultur und Mitarbeitermotivation.

Informationsversorgung, Informationsqualität und Recherchezeiten

Die Fähigkeit zum permanenten, formellen und informellen Wissenserwerb und einem Aktualisieren in den persönlichen Wissens- und Arbeitsgebieten erfordert professionelle und zeitgemäße Recherche- und Arbeitstechniken unter Einsatz neuer Medien und Kommunikationstechnologien. In einer Accenture Studie (2007) gaben 42% der Manager an, mindestens einmal pro Woche irrtümlich die falsche oder fehlerhafte Information zu verwenden. Accenture empfiehlt in der Folge den Erwerb von Kompetenzen der Informationsorganisation und die Einhaltung von Disziplin in deren Umsetzung, um es Entscheidungsträgern zu ermöglichen, mehr Zeit für strategische Aufgaben und Synthese zu haben und weniger Zeit mit Informationssuche verbringen zu müssen.

Technik allein löst nicht organisationale Probleme

Zwar stehen eine Vielzahl technischer Hilfsmittel zur Verfügung, vorrangig müssen jedoch Fragen der Arbeitsmethodik gelöst werden. Technische Instrumente eignen sich als Unterstützung, bedürfen allerdings konsequenter Handhabung in Prozessen und Arbeitstechniken, um ihre Wirkung entfalten zu können. Die Kompetenz im Umgang mit technischen Lösungen und Kommunikationstechnologien ergänzt hier den für den erfolgreichen Einsatz technischer Lösungen entscheidenden Faktor der Anwendungskonsequenz (siehe auch 2.3).

Kommunikationstechnologie und Social Software

Medienkompetenz beinhaltet ebenso die Fähigkeit zur kompetenten Handhabung von Kommunikationstechnologien für effiziente Kollaboration in virtuellen Arbeitsumgebungen, zur passenden Kommunikation mit weltweit verteilten Kunden, Lieferanten, Kooperationspartnern, Behörden und Teammitgliedern.

Social Software und die im Social Web vorherrschenden Kommunikationsstile stellen dabei einen zunehmend relevanten Kontext dar, der ein neues, notwendiges und zusätzliches Element der Kommunikationsstrategien von Organisationen bildet, das nur mit einschlägigem Erfahrungshintergrund kompetent ausgeführt werden kann.

Kommunikationskompetenz und interkulturelles Management

Kollaboratives Arbeiten gerade in multinationalen Organisationen und Unternehmen erweist sich als äußerst anspruchsvoll: Annahmen, Werthaltungen und Kommunikationsstile können sehr stark

differieren. Sprachgrenzen sind häufig auch gleichzeitig Kulturgrenzen. Die Fähigkeit zur interkulturellen Kommunikation ist folglich für Informations- und KommunikationsmanagerInnen eine entscheidende Qualifikation.

Gerade in multinationalen Organisationen und Unternehmen sind Projektteams und Abteilungen interkulturell zusammengesetzt. Kunden und Lieferanten, Kooperationspartner und andere Ansprechpartner weltweit haben die unterschiedlichsten kulturellen, religiösen und sprachlichen Hintergründe. Die Fähigkeit zum kompetenten, erfahrenen Umgang mit interkulturellen Dimensionen der Berufswelt kann entscheidend für den Erfolg von Verhandlungen, für das Gelingen oder Scheitern von Projekten, für das Erschließen neuer Absatzmärkte und für das erfolgreiche Agieren in internationalen Konkurrenzsituationen sein.

2 Portfolio aktuell und zukünftig gefragter Handlungskompetenzen

Die verschiedenen, sich stellenden Anforderungen werden im folgenden Modell der Handlungskompetenzen, das sich an Hülshoff (2000) anlehnt, systematisch diskutiert.

2.1 Informations- und Medienkompetenz

In der heutigen Informationsgesellschaft erhält Informations- und Medienkompetenz bereits einen sehr hohen Stellenwert, weil die kompetente Verwendung von Informations- und Kommunikationstechnologien sowie unterschiedlicher Medien im Arbeitsalltag selbstverständlich vorausgesetzt wird.

Informationsbedarfsanalyse, Kenntnis des Informationsmarktes und von Ressourcen, Recherchekompetenz, Evaluation von Informationsquellen, Informationsorganisation und Informationsaufbereitung gehören mittlerweile zu den wichtigen Fähigkeiten, über die hoch qualifizierte Fachleute verfügen müssen.

Die damit verbundene Medienkompetenz ermöglicht den zielgerichteten und systematischen Einsatz verschiedener Medien entsprechend dem intendierten Einsatzzweck und die Beachtung damit verbundener Vor- und Nachteile.

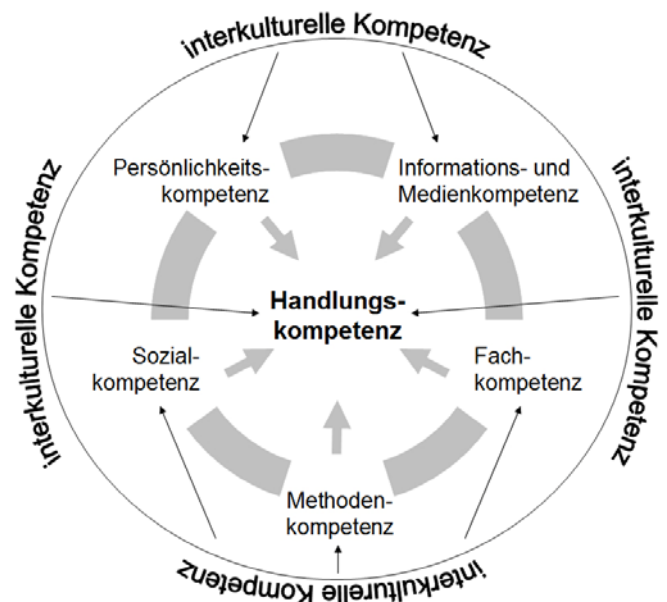


Abb. 1 Kompetenzportfolio.

Das Problem der Informationsüberflutung wird von Informations- und Medienkompetenz direkt berührt, zumal diese einen entscheidenden Beitrag zur Erhaltung von Produktivität und Effizienz im Informationsalltag darstellen. Entsprechende Arbeitstechniken sind als integrativer Bestandteil von Informations- und Medienkompetenzvermittlung zu verstehen (Mader/Herget 2008).

2.2 Sozialkompetenz

Sozialkompetenz setzt sich zusammen aus der Fähigkeit und der Bereitschaft, mit anderen zusammen zu arbeiten und zu kommunizieren (Hubner 2007). Teamfähigkeit, Führungskompetenz und Kommunikationskompetenz können als ihre Bausteine betrachtet werden.

Kommunikationskompetenz verstanden als die Fähigkeit zum effizienten und bewussten verbalen und nonverbalen Informationsaustausch umfasst die Argumentations- und Diskurskompetenz, soziolinguistische Kompetenz (die Fähigkeit zum angemessenen Eingehen auf unterschiedliche

kulturelle Kontexte und Situationen) sowie die Entwicklung von Kommunikationsstrategien zur Aufrechterhaltung und Bewahrung von Kommunikation als Instrument der Krisenintervention (Zeuner 1997).

2.3 Persönlichkeitskompetenz

Wesentliche Komponenten der Persönlichkeitskompetenz sind nach Hubner (2007) die Fähigkeit zur Reflexion, Selbstmotivation, Aufgaben-, Krisen- und Stressbewältigung sowie der Identifikation und Entwicklung persönlicher Potenziale. Anwendungskompetenz im Bereich Prozesse und Arbeitstechniken soll hierbei als eine Fähigkeit betont werden, die den Erfolg von unterstützender Software oder Arbeitsmethoden erst möglich macht.

3 Curriculare Möglichkeiten zur Herausbildung zeitgemäßer Kompetenzportfolios

Nachfolgend werden curriculare Möglichkeiten aufgezeigt, um den neuen und veränderten Anforderungen im Rahmen der Aus- und Weiterbildung zu entsprechen.

3.1 Informations- und Medienkompetenz als integrativer Baustein aller Curricula

Als fixer Bestandteil aller Curricula wurde am Zentrum für Wissens- und Informationsmanagement (WIM) der Donau-Universität Krems ein 7 ECTS umfassendes Modul "Learning Environment Systems" geschaffen. Ziel des Moduls ist, die Kenntnis über und kompetenten Umgang mit Instrumenten und Methoden zu vermitteln und während der gesamten vier Semester eines Masterlehrgangs zu üben. Folgende Bausteine werden dabei vermittelt (Donau-Universität Krems 2009): e-Portfolio (Mahara), Lernplattformen (Moodle), Wikis, Blogs und Social Bookmarking, Prinzipien des selbstgesteuerten, selbstorganisierten Lernens (Personal Learning Environment), digitale Ressourcen der Donau-Universität (beispielsweise e-Journals, Repositories), Informationskompetenz, Informationsmarkt und Datenbanken, Recherchestrategien, persönliches Informations- und Wissensmanagement und das Arbeiten mit Case Studies.

Am Ende des Moduls haben die Studierenden mit dem Aufbau einer persönlichen (digitalen) Lernumgebung begonnen und erste relevante Informationsquellen identifiziert, die im gesamten Verlauf des Studiums ständig ausgeweitet, adaptiert und weiterentwickelt werden. Kollaborative Werkzeuge ergänzen und erweitern diese Lernumgebung zu virtuellen Wissensnetzwerken, in denen sich Lerncommunities bilden können.

3.2 Sozialkompetenz: interkulturelle Kompetenz, Kommunikations- und Teamkompetenz

Zum Aufbau und zur Festigung der "Social Skills" werden im Rahmen der Curricula folgende Inhalte vermittelt:

Interkulturelle Kommunikation und Kompetenz

"Interkulturelle Kommunikation und Kompetenz" beinhaltet folgende Bereiche:

- internationale Unterschiede in Kultur und Kommunikation, Umgang und Erfolgskriterien
- Kommunikation in virtuellen internationalen Teams
- Informations- und Wissensmanagement in internationalen Projekten und globalen Organisationen
- relevante Verhaltenskompetenzen in internationalen Projekten
- Diversity Management, Diversity und Ethik in Projektorganisationen
- Besonderheiten und Best Practices im interkulturellen Projektmanagement

Dabei werden nationale, politische und wirtschaftliche Zusammenhänge, religiöse, kulturelle und gesellschaftliche Strukturen oder psychologische und kommunikationswissenschaftliche Aspekte berücksichtigt. Die Studierenden werden mit praktischen Kommunikations-, Handlungs- und

Trainingskompetenzen im Umgang mit internationalen und interkulturellen Herausforderungen ausgestattet und können so in Schlüsselfunktionen der Wirtschaft und der Verwaltung sowie im Non-Profit-Bereich durch interkulturelles, interdisziplinäres und kreatives Denken nachhaltige Lösungen entwickeln. Die Studierenden werden dadurch für Besonderheiten bei Führungsaufgaben in internationalen Projektorganisationen sensibilisiert zum adäquaten Handeln befähigt (Donau-Universität 2009).

Learning Environment zur Ausbildung von Teamkompetenz

In einem Blended-Learning-Umfeld können Kommunikations- und Teamkompetenz mittels unterschiedlicher Kommunikationstools geübt und verfeinert werden. Damit werden die theoretisch vermittelten Kommunikationstheorien und –prinzipien ergänzt, beispielsweise über das Erfahren der Wirkungsweise eigener Postings in Blogs, durch das Verfassen und Korrigieren von Wiki-Beiträgen oder durch das öffentliche Kommentieren der Projektarbeiten von LehrgangskollegInnen (Peer-Reviewing).

3.3 Persönlichkeitskompetenz

Für nachhaltig erfolgreiches Handeln ist permanente Reflexion unabdingbar. Kruse (2008) betont, dass die dauernde Reflexion des eigenen Handelns und Entscheidens Grundvoraussetzung dafür ist, sich an ständig verändernde Handlungsrahmen anpassen und somit fortgesetzt erfolgreich und nützlich in zeitgemäßen Konstellationen handeln zu können. Werden Entscheidungen heute demnach vor längerer Zeit erlebte Situationen oder vor längerem gelernte Inhalte zu Grunde gelegt, so wird die Entscheidungsqualität möglicherweise zu wünschen übrig lassen. Um permanente Reflexion und Kritikfähigkeit zu trainieren, wird im Rahmen des Personal Learning Environment auch das Peer-Reviewing von Projektarbeiten und Seminararbeiten von Studierenden eingesetzt. Studierende haben die Möglichkeit, vor der Fertigstellung in einer kollaborativen Umgebung aus der Moodle Lernplattform und dem e-Portfolio System Mahara ihre Arbeiten gegenseitig einem freiwilligen, aber empfohlenen Peer-Reviewing vor der Abgabe zuzuführen und Kritik und Feedback zu berücksichtigen. Nach einem Jahr der Praxis lässt sich sagen, dass die Fehlertoleranzkultur positiv geprägt wurde und die Studierenden nunmehr den Peer-Review Prozess aktiv in Lerngruppen nutzen, weil sehr schnell sichtbar wurde, dass die peer-reviewten Arbeiten bessere Bewertungen erzielten als jene, die im Alleingang erstellt wurden. Durch das Erfahrungslernen in diesem Zusammenhang erlebten die Studierenden, dass die Dokumentenqualität durch kollaborative Prozesse stark verbessert werden kann, wodurch das theoretische Prinzip des Lehrmodells erlebbar und nachvollziehbar wurde. Mit diesem Erfahrungshintergrund können kollaborative Prozesse besser in betriebliche Kontexte übernommen werden.

4 Fazit und Ausblick

Die eingangs skizzierten Herausforderungen der Arbeitswelt scheinen nach bisheriger Erfahrung durch die Integration der in diesem Beitrag diskutierten Bereiche Informations- und Medienkompetenz, interkulturelle Kommunikation und Kompetenz sowie der Einsatz eines studienbegleitenden Personal Learning Environment eine produktive Bewältigung zu erfahren.

Literatur:

Accenture (2007): Managers Say the Majority of Information Obtained for Their Work Is Useless, Accenture Survey Finds, Accenture, 2007.

Donau-Universität Krems (2009): Zentrum für Wissens- und Informationsmanagement, Modulhandbuch International Information & Communication Systems Management. Donau-Universität Krems.

Erpenbeck, J.; Sauter, W. (2007): Kompetenzentwicklung im Netz. New Blended Learning mit Web 2.0. Wolters-Kluwer, Köln.

Erpenbeck, J., von Rosenstiel, L. (2007): Handbuch Kompetenzmessung, 2. Aufl., Schäffer-Poeschl, Stuttgart.

Herget, J., Mader, I. (2009): Persönliches Informationsmanagement: Wege aus der täglichen Informationsflut. Konferenzbeitrag, KnowTech Frankfurt 2008.

Herget, J., Mader, I. (2009): Personal Learning Environments in der Lehre: Synergie von Kollaboration und Wissensmanagement, in: Risku, Hanna & Peschl, Markus (in Arbeit): Kollektive Wissensgenerierung, Lernen und Innovation – theoretische, kognitive und technologische Grundlagen, Vienna University Press, Wien.

Hubner, M. (2007) Coaching als Aufgabe der Erwachsenenbildung. Lit Verlag, Münster.

Hülshoff, T. (2000): Betriebspädagogik und berufliche Weiterbildung. Wissenschaft, Forschung, Reflexion. Klinkhardt, Bad Heilbrunn.

Kluge, J., Stein, W., Licht, T., Kloss, M. (2003) Wissen entscheidet: Wie erfolgreiche Unternehmen ihr Know-how managen (Internationale McKinsey Studie). Ueberreuter, Frankfurt/Wien.

Kruse, Peter (2008) Gespräche über Lernen und Arbeit im 21. Jahrhundert: Video 05: "Wie reagieren Menschen auf wachsende Komplexität?". Lutz Berger und Ulrike Reinhard für die SCOPE_08 im Interview mit Prof. Dr. Peter Kruse, Bremen. [Online]. Verfügbar: <http://www.youtube.com/user/lutzland#play/user/6F8B805C5213A40B/4/m3QqDOeSahU> (13. September 2009)