



Freude an der Wissensarbeit – wenn man sie sehen könnte

Könnte man Wissensarbeit im Zusammenhang sehen, würde sie mehr Freude machen und die Ergebnisse wären besser.

Dr. Leo Sauermann
www.getrefinder.com

40% der Arbeitenden in entwickelten Wirtschaftsräumen sind Wissensarbeiter. Die Ergebnisse der Arbeit sind digital, **nicht greifbar**. Um einen Arbeitsablauf zu sehen und verstehen, müssen erst alle Daten gesammelt werden – aus Emails, Datenbanken, Projektmanagement, Kontakten, dem Dokumentmanagement-System, etc. Die **harte Arbeit**, die nötig war, um zu einem fertigen Produkt zu gelangen, ist nicht sichtbar – weder für die Ausführenden noch für Andere. Um etwa ein hochwertiges Designdokument zu erstellen – das sichtbar ist – werden 100 Emails ausgetauscht, 10 Meetings abgehalten und fünf Experten befragt. Die Arbeit dahinter bleibt unsichtbar – sie könnte aber sichtbar gemacht werden, indem Emails, Dateien, und Termine eines Projektes gemeinsam und für alle im Team dargestellt werden. Ein Drittel aller Daten innerhalb eines Unternehmens können integriert dargestellt werden. Eine organisationsübergreifende, gemeinsame Sicht auf ein Projekt würde die Anzahl der Emails halbieren und den Zeitaufwand für Informationsmanagement und Suche (derzeit 45% der gesamten Arbeitszeit) reduzieren. Die Ergebnisse der Arbeit sind heute nicht klar sichtbar und der Entstehungsweg nicht nachvollziehbar – **aber wie soll man einen Erfolg feiern, wenn man ihn weder sehen noch greifen kann?**

In Social Media Plattformen (wie Facebook oder Google+) ist für den Einzelnen eine **neue Sicht(barkeit)** entstanden. Die Möglichkeit zu sehen, welche Fähigkeiten andere Menschen haben und womit sie sich gerade beschäftigen, erzeugt eine neue Übersicht und neue Handlungsräume. Die Verbreitung der eigenen Ansichten, Erfahrungen und Ziele ist nicht nur erlaubt, sondern zunehmend

erwünscht. Durch die Wahrnehmung der Aktivitäten und Fähigkeiten von Anderen kommt es zum Austausch – etwa in Form von konstruktiven Kommentaren wie „Das ist eine gute Idee für eine erneuerbare Energiequelle – mach weiter!“. Das rasche Wachstum von Google+ von Null auf 20 Millionen Anwender in 24 Tagen hat gezeigt, dass „Social Software“ gefragt ist und ein großes Potential in der Wissensarbeit hat.

Die nächste Innovation wird Wissensarbeit sichtbarer und greifbarer machen, indem automatisch Zusammenhänge gefunden werden. Es wird der einzelnen WissensarbeiterIn möglich sein, alle Aktivitäten und Informationen zu einem Thema oder Projekt aus den vielen persönlichen Datenquellen im Überblick zu sehen und als **Gesamtes zu verstehen**. Genauso wird die Wissensarbeit zwischenmenschlich besser verstanden und kommuniziert werden. Web-Standards wie HTTP, REST, OAUTH, RDF, XML, RSS, RDFS, JSON, Schema.org und OpenSocial ermöglichen eine technische und organisatorische Integration von Systemen. Die damit verbundene semantische Revolution ist **in vollem Gange** – die Zuordnung von Daten zu einem Projekt, Thema, oder Kunden erfolgt in immer stärkerem Maße und zunehmend automatisch. Die vollkommene Übersicht über die eigene Wissensarbeit und die der Anderen wird gegeben sein.

Zum einen wird diese Übersicht Freude bereiten: es wird möglich sein, zu fragen: „Ich arbeite gerade an erneuerbaren Energiequellen für finnische Landwirte – wer noch?“ – und zu sehen, wer Ergebnisse publiziert hat. Es wird möglich sein zu sagen: „Hier ist mein neues Wasser-Kleinkraftwerk und du kannst nachvollziehen wie es funktioniert und wer dazu beigetragen hat!“. Auf der anderen Seite wird die gleiche Frage wie bei Facebook gestellt werden: Wer hat Zugriff auf die Daten und zu welchem Zweck? Eine neue Sicht löst auch **Spannungen** und damit Veränderung der Gesellschaft aus. Wahrgenommen wird, wer produktiv und sichtbar ist, und nicht wer in der Hierarchie oben steht.