

LIKE-Infotag vermittelt kompakt Know-How zu Wissen und Kreativität im Dienstleistungsentwicklungsprozess

Am 04. Februar 2004 wurden im Rahmen eines Workshops unter dem Motto „Wissen und Kreativität – erfolgskritische Parameter in Entwicklung, Optimierung und dem Management von Dienstleistungsentwicklungsprozessen“ erste Ergebnisse des Forschungsvorhabens LIKE einem fachkundigen Publikum präsentiert.

Der große Seminarraum im Neubau des Instituts für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement (IAT) der Universität Stuttgart diente als Präsentations- und Austauschplattform für den ersten Info-Tag im Rahmen des Projekts „Lösungen für ein integriertes Kreativitäts- und Wissensmanagement im Dienstleistungsprozess“ – kurz LIKE. Das im August 2002 ins Leben gerufene Projekt LIKE erforscht unter der Leitung von Thomas Schlegel (IAT) neue Ansätze im Bereich wissensintensive Dienstleistungen.

Das Fachgebiet Informatik und Gesellschaft (IuG) der Universität Dortmund und der Industriepartner Empolis GmbH können zusammen mit dem IAT bereits nach etwas mehr als einem Jahr eine Reihe von ersten Ergebnissen vorweisen, die nun in einer halbtägigen Veranstaltung vorgestellt wurden.

Schon in den ersten Monaten der Projektlaufzeit wurde eine Expertenbefragung zu den drei Parametern Wissen, Kreativität und Lernen im Bereich wissensintensiver Dienstleistungen durchgeführt, deren Ergebnisse Alexander Karapidis (IAT) auf dem Infotag vorstellte. Basierend auf den Erkenntnissen der durchgeführten Expertenbefragung wurde im Projekt bereits ein Konzept zur Integration von Kreativität, Lernen und Wissensmanagement entwickelt, das nun methodisch weiter ausgearbeitet, evaluiert und durch Werkzeuge unterstützt werden soll.

Aber auch von projektexternen Gastreferenten wurden den Teilnehmern aus zahlreichen Unternehmen und Institutionen hochinteressante Beiträge geboten: So lieferte Sybille Hermann (Fraunhofer IAO) im Einstiegsvortrag einen Überblick über den Themenbereich „Wissen und Kreativität in Dienstleistungsprozessen“. Weiterhin wurde das preisgekrönte Wissensmanagementkonzept der LHI Leasing GmbH von Anja Flicker vorgestellt und durch Malte Peters (Universität Duisburg-Essen) Erfahrungen in einem thematisch verwandten Projekt bezüglich Motivationseffizienz in wissensintensiven Dienstleistungsnetzwerken vermittelt. Einen Überblick über die Bedeutung der Dienstleistungsentwicklung für die Beschäftigung in Deutschland gab Klaus Zühlke-Robinet vom Projektträger im DLR.

Die Vorträge regten zu lebhaften Diskussionen an, so dass auch der angestrebte Know-How-Transfer zwischen Wissenschaft und Wirtschaft Raum erhielt. Neben dieser für das Projekt wichtigen Rückkopplung zur Praxis konnten zwischen den Teilnehmern und auch Veranstaltern wichtige Kontakte geknüpft und so die Basis für einen anhaltenden Wissenstransfer gelegt werden.

Es wurde deutlich, dass das Projekt sowohl inhaltlich als auch mit Kontakten zu Industrie und Forschung auf einem sehr guten Weg ist. So konnte Projektleiter Thomas Schlegel, der zum Abschluss gemeinsam mit Helge Schneider (IuG) über aktuelle Ansätze und Erkenntnisse aus dem Projekt referierte, ein rundum positives Resümee ziehen.

Das Vorhaben LIKE wird vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) gefördert (Förderkennzeichen 01HW0158).