



Gedanken über ETH Alumni «Knowledge Network» durch eine technologische Lösung (Starmind)

von Dr. Pavel Kraus, Präsident Swiss Knowledge Management Forum - skmf.net
(Fachorganisation für Wissensmanagement in der Schweiz)

Der Traum vom technologisch unterstützten Wissensaustausch oder Knowledge Network existiert seit den 90er Jahren. Starmind steht hier in einer langen Reihe von Softwaresystemen mit diesem Anspruch, z.B. Adarvo, Autonomy, Confluence, Finebrain, Humingbird, Livelink, Metalayer, Teampage. Starmind entspricht 1:1 der ehemaligen Idee von Finebrain, Basel.

Bisher haben aber nur wenige dieser Systeme die Erwartungen erfüllt, die meisten existieren nicht mehr. Je nach Unternehmen gab es verschiedene interne Namen für solche Systeme. Yellow Pages bei Novartis, Knowledge Organizer bei Roche Diagnostics, Touchpoint bei Roche Pharma, MedIS bei Actelion oder ReferencesPlus bei Siemens.

Diese «Knowledge Network Systeme» (KNS) bieten mindestens die folgenden Funktionen:

- Statische und/oder dynamische Erstellung von Expertenprofilen
- Zuordnung von Anfragen zu Experten auf der Grundlage von Regeln und Profilen
- Q&A-Archivierung in einer Datenbank
- Suchwerkzeuge für geeignete Antworten auf Anfragen
- Von Experten erstellte Dokumente zugänglich machen

Dabei gehen die KNS-Softwareanbieter von einer Reihe von Annahmen aus, die in den Organisationen oft nicht erfüllt sind:

- Die User können ihre Fragen präzise formulieren und mit den notwendigen Fachbegriffen versehen, so dass das KNS geeignete Experten finden kann
- Experten geben ihr Wissen an Unbekannte weiter, ohne sich um IP (Intellectual Property) zu sorgen
- Die Experten erstellen und ergänzen ihre individuellen Profile aus eigenem Antrieb und haben dafür Zeit.
- Expertenprofile können automatisch erstellt werden, da es viele Dokumente gibt, in denen sowohl die Fachgebiete als auch die Namen der Experten vorkommen. Die Zuordnung ist eindeutig.
- Die Verschlagwortung des Experten-Wissens in den Expertenprofilen wird später mit den Suchbegriffen der User übereinstimmen
- Die Breite und Tiefe der Suchanfragen der User über die Fachgebiete hinweg und die in den Expertenprofilen hinterlegte Expertise liefern brauchbare Ergebnisse.
- Wenn nicht, dann haben die User die Ausdauer weiter zu suchen.

Die für die Implementierung eines solchen Systems erforderlichen Arbeiten sind vielfältig. Sie können nur teilweise durch KI erleichtert werden. Hier eine Auswahl:

- Erstellung einer Taxonomie, bzw. Ontologie für jedes Fachgebiet. Dadurch können die Benutzeranfragen in den richtigen Kontext gestellt werden.
- Sicherstellen, dass diese Ontologie sowohl für die Expertenprofile als auch für die User-Anfragen verwendet wird
- Finanzierung einer Redaktion, welche fachlich die Inhalte und Profile beurteilen und betreuen kann
- Klärung der Frage, ob und wie die Experten für ihre IP entlohnt werden
- Erstellung von Anleitungen und Betrieb einer Hotline für Experten und User

Gegenwärtig erhofft man sich von der KI eine Erleichterung beim Aufbau dieser Datenbanken. Leider wiederholen sich die Misserfolge, da der Aufwand immer noch unterschätzt wird und die oben erwähnten Arbeiten zu wenig berücksichtigt werden. Der Fokus liegt meistens primär an der technischen IT-Implementierung.

Es ist schon schwierig genug, ein solches System in einem Unternehmen einzuführen, das seine Mitarbeitenden zur Teilnahme verpflichten kann. In einer freiwilligen Organisation wie ETH Alumni wird es noch schwieriger.

Dr. Pavel Kraus
Präsident SKMF
SWISS KNOWLEDGE MANAGEMENT FORUM
www.skmf.net

+41 79 396 55 35
p.kraus@skmf.net
