



universität
wien

DISSERTATION

Titel der Dissertation

„Repertory Grids als Methode zum Explizieren impliziten
Wissens in Organisationen: Ein Beitrag zur Methoden-
entwicklung im Wissensmanagement“

Verfasserin

Dipl.-Psych. Jeannette Hemmecke

angestrebter akademischer Grad

Doktorin der Philosophie (Dr. phil.)

Wien, 2012

Studienkennzahl lt. Studienblatt: A 092 298
Dissertationsgebiet lt. Studienblatt: Psychologie
Betreuer: Univ.-Prof. Dr. Giselher Guttman

Zusammenfassung

Ziel der Dissertation ist es, zur Entwicklung einer Methode für das Explizieren impliziten Wissens im organisationalen Wissensmanagement (WM) beizutragen. Das Hauptergebnis ist ein theoretisch fundiertes und empirisch begründetes Vorgehensmodell zum Einsatz von Repertory Grids für Wissenserhebungszwecke in Organisationen.

Für die Entwicklung des Vorgehensmodells werden qualitative ExpertInnen-Interviews durchgeführt, um Handlungspraktiken des Methodeneinsatzes im Organisationskontext zu erfassen. Die (sehr) verschiedenen Handlungsstrategien lassen sich zu fünf verschiedenartigen Vorgehenstypen verdichten. Es zeigen sich folgende drei Besonderheiten beim Einsatz von Grids in Organisationen: 1) Die ausgewählten Elemente sind entweder heterogener, atypischer oder komplexer als beim traditionellen Grid-Einsatz. 2) Durch die veränderten Elementeneigenschaften bedarf es alternativer Vorgehensweisen in der Konstrukterhebung, um die Elemente vergleichbar zu machen. 3) Die Arbeitstätigkeit, in die das zu explizierende Wissen eingebettet ist, übt selbst einen besonderen Einfluss auf den Erhebungsprozess mittels Grids aus, was im Vorgehensmodell und bei der theoretischen Fundierung berücksichtigt wird.

Nachdem sich eher Vielfalt, denn ein einheitliches Vorgehen aus den Interviews ableiten lässt, wird ein theoretischer Bezugsrahmen für das Explizieren mittels Repertory Grids im WM entwickelt. Als Basis dient die Tätigkeitstheorie und eine Analyse unterschiedlicher Rezeptionen aus dem Anwendungsfeld organisationaler Kooperation, Wissen und Lernen.

Schließlich wurde das Vorgehensmodell von den empirischen Erkenntnissen und dem tätigkeitstheoretischen Framework abgeleitet. Im Überblick wird der Entwurf als Phasenmodell dargestellt, das die Abhängigkeiten zwischen den Phasen berücksichtigt. Es werden die konkreten Handlungsschritte und -spielräume für jede Phase dargestellt und exemplarisch die praktische Umsetzung des Vorgehensmodells gezeigt.

Ein weiterer wesentlicher Beitrag dieser Arbeit, der die Basis für die Auseinandersetzung mit Repertory Grids bildet, liegt in einer Gegenüberstellung von 21 Methoden zur Wissensexplizierung sowie in der Darlegung der Rolle des Externalisierungsprozesses in sechs wichtigen WM-Modellen.

Die Arbeit bietet einerseits Nutzen für die WM-Praxis, indem sie eine Methodenanleitung vorlegt, um implizites Wissen explizieren zu können. Andererseits werden Repertory Grids mit dieser Arbeit auch als Forschungsmethode für die empirische WM-Forschung verfügbar gemacht, so dass etwa die Rolle impliziter mentaler Modelle für organisationale Wissens- und Lernprozesse empirisch untersuchbar wird.

Abstract

This thesis is aiming at the development of a method for the elicitation of tacit knowledge in organisational knowledge management (KM). The main result is a theoretically founded and empirically grounded procedure model for the application of Repertory Grids for knowledge elicitation purposes in organisations.

In order to develop the procedure model, qualitative expert interviews were conducted. The interviews aimed at capturing practices of the method in use in organisational contexts. The (very) different action strategies have been condensed to five distinct procedure types. The following three main features characterise the application of Grids in organisations: 1) The chosen elements are either more heterogeneous, more atypical or more complex than in traditional Grid usage. 2) Due to the altered element characteristics, the construct elicitation process requires alteration as well in order to make the elements comparable. 3) The work activity, in which the tacit knowledge is embedded, has a particular impact on the Grid elicitation process. These findings have been incorporated in the procedure model and in the theoretical foundation.

Since the interview analysis showed a diverse rather than a unique picture of the Grid procedure, a theoretical framework for the elicitation process with Repertory Grids in KM has been developed. The framework is based on activity theory and an analysis of different activity theoretical variants from the field of organisational co-operation, knowledge, and learning.

Finally, the procedure model is derived from both, the empirical findings and the activity theoretical framework. Its design is presented by giving an overview of the consecutive phases and their interrelatedness and by detailing the concrete steps and the range of action pathways in every phase. The practical implementation of the methodological steps is demonstrated exemplarily.

Another essential contribution of this thesis concerns a systematic comparison of 21 knowledge elicitation methods that serves as the basis for the investigation of Repertory Grids. Additionally, the concept of externalisation was compared in six major KM models.

The implications of this thesis are twofold: A) For KM practice, the thesis suggests a method with concrete guidelines enabling KM practitioners to elicit tacit knowledge. B) For KM research, it implies that Repertory Grids can be added to the empirical toolbox of KM research. For example, by using this method it will become possible to empirically investigate the role of implicit mental models in organisational knowledge and learning processes.