

Determinanten von Wissensbarrieren in Steuerberatungskanzleien

Ulf Hausmann & Prof. Dr. Wolfgang Scholl
27.9.2012 Bielefeld, DGPS-Kongress

Agenda

- Theorie
- Hypothesen
- Methode
- Ergebnisse
- Diskussion

Theorie

Grundannahmen

- **Wissen ist wesentliche Grundlage für die Leistungserstellung und Innovationen in StB-Kanzleien** (Kudert, 1999), **und neben Beziehungskompetenz / Reputation einzige strategische Ressource in Professional Service Firms** (Ringlstetter, Bürger & Kaiser, 2004)
- **Innovationserfolg ist geringer, je fehlerhafter mit Informationen / Wissen umgegangen wird** (Scholl, 2004; Praxisbeispiel Dienstleistungsinnovation StB-Kanzlei)
- **Vom Verhalten der MitarbeiterInnen hängt maßgeblich ab, wie im Arbeitsalltag / Leistungserstellungsprozess mit Wissen umgegangen wird** (z.B. Probst, Raub & Romhardt, 2011; Bürger, 2005)

Fragestellung

- **Wie stellt sich der Zusammenhang von Determinanten mit den spezifischen Wissensbarrieren dar?**

Theorie

Definition Wissensbarrieren (Hopf, 2009)

Informationspathologien (Wilensky 1967; Scholl 1999)

Wissensbarrieren (Informationspathologien) sind vermeidbare Fehler und Unzulänglichkeiten im Umgang mit Wissen und Informationen im Arbeitsalltag. Eine Wissensbarriere (Informationspathologie) liegt vor, wenn relevante Informationen nicht beschafft, nicht (korrekt) übermittelt, nicht produziert oder nicht (korrekt) verarbeitet werden, obwohl dies eigentlich möglich wäre.

Determinanten von Wissensbarrieren

Empirisches Modell

Wissensbarrieren

Kommunikationsklima
Wissensmanagement
Lernkultur
Informationsfluss
Übergabeprozesse
Informationsverlust
mangelhafte Darstellungen
Betriebsblindheit
Missverständnisse

Determinanten von Wissensbarrieren

Bedingungen des Verhaltens

(Rosenstiel & Koch, 2003)

Soziales Dürfen & Sollen
Normen und
Regelungen

Individuelles Wollen
Motivation
Werte

Persönliches Können
Fähigkeiten &
Fertigkeiten

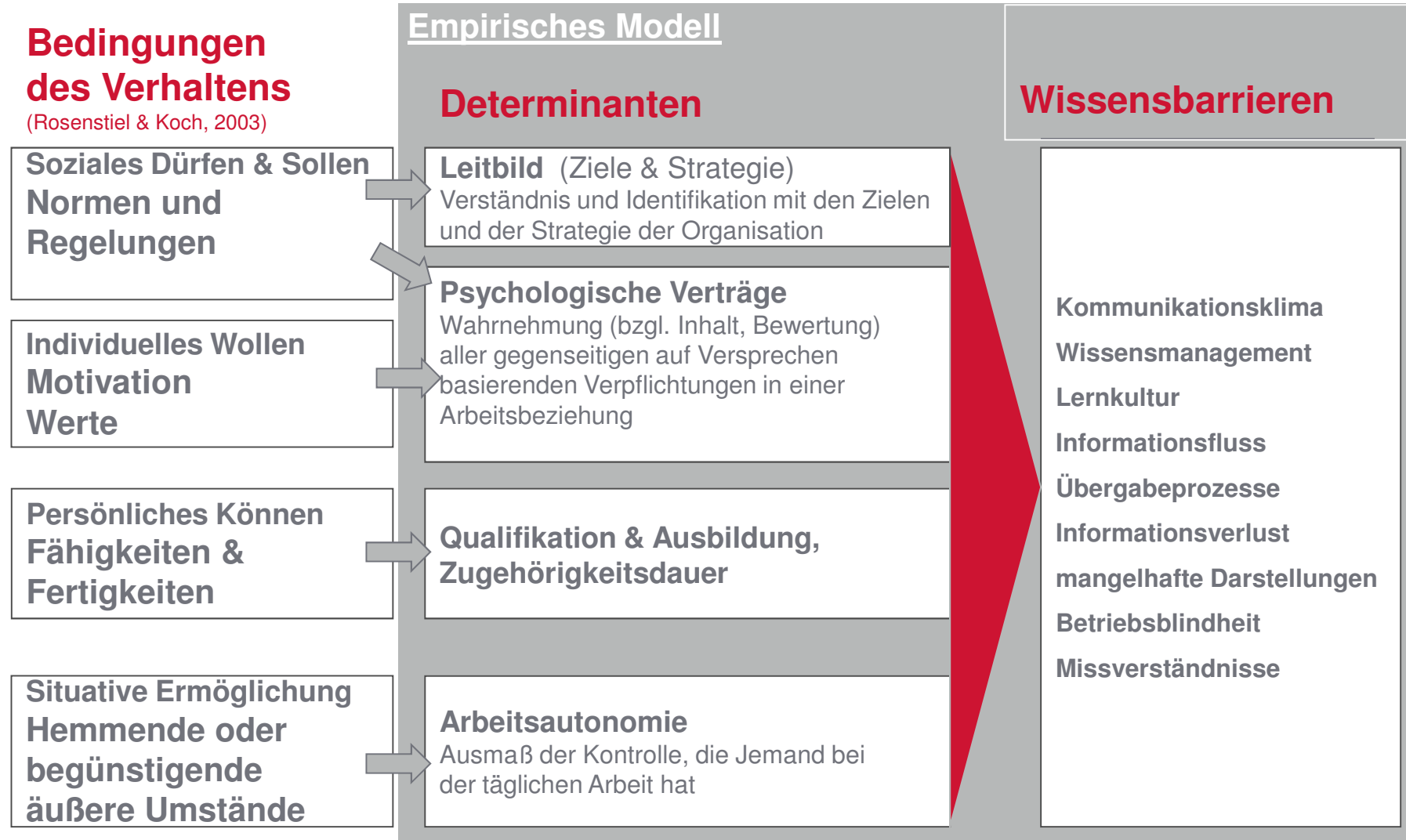
Situative Ermöglichung
Hemmende oder
begünstigende
äußere Umstände

Empirisches Modell

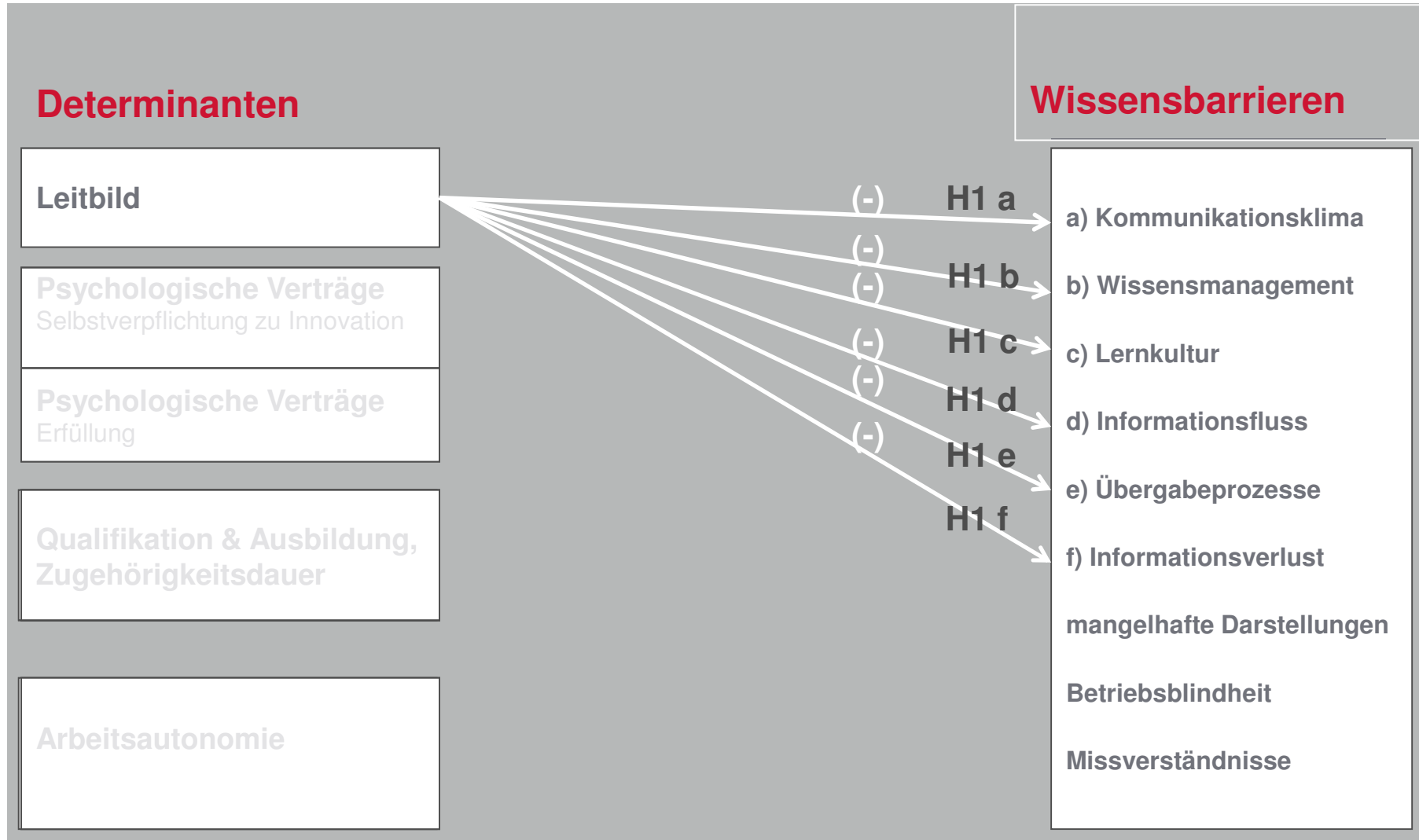
Wissensbarrieren

Kommunikationsklima
Wissensmanagement
Lernkultur
Informationsfluss
Übergabeprozesse
Informationsverlust
mangelhafte Darstellungen
Betriebsblindheit
Missverständnisse

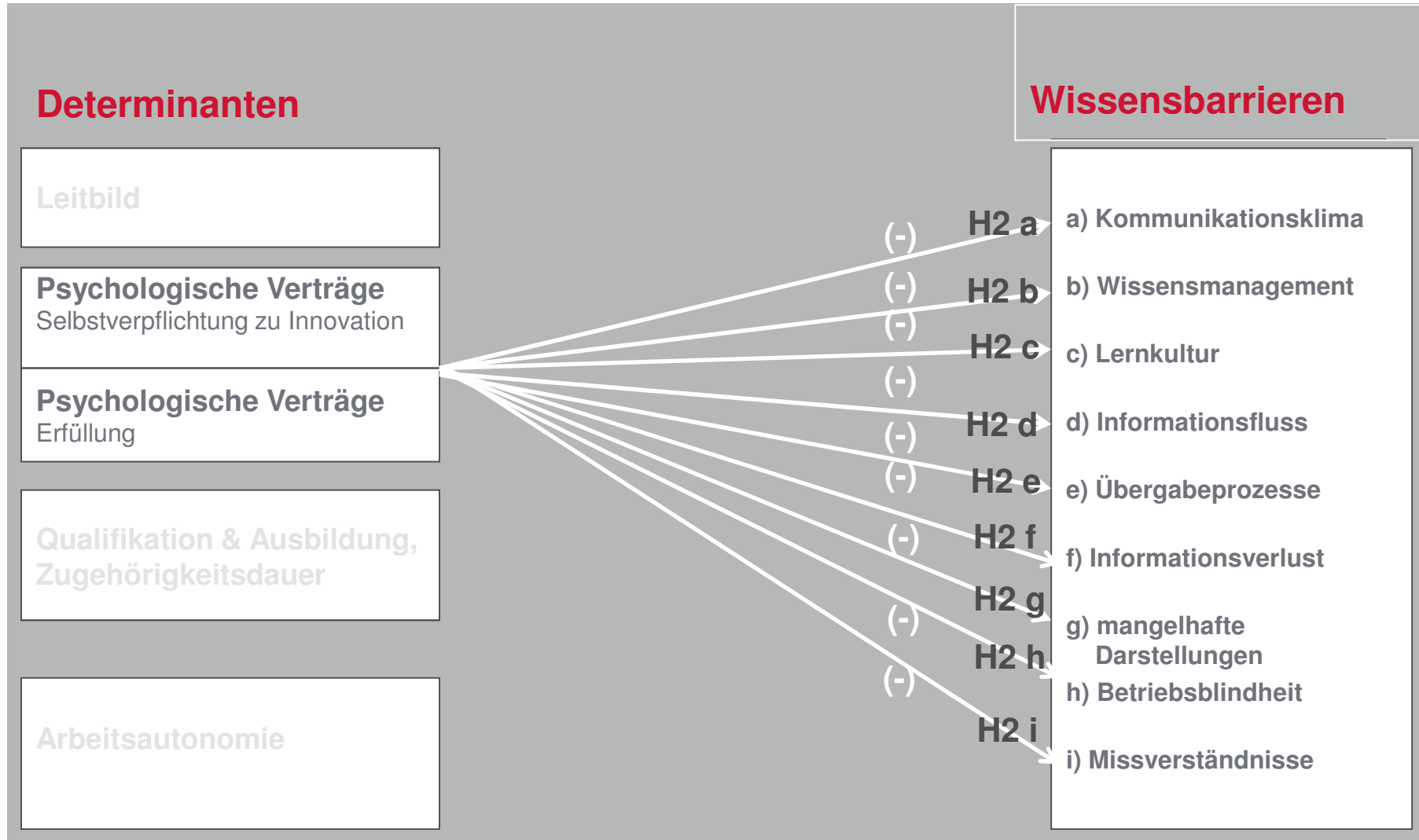
Determinanten von Wissensbarrieren



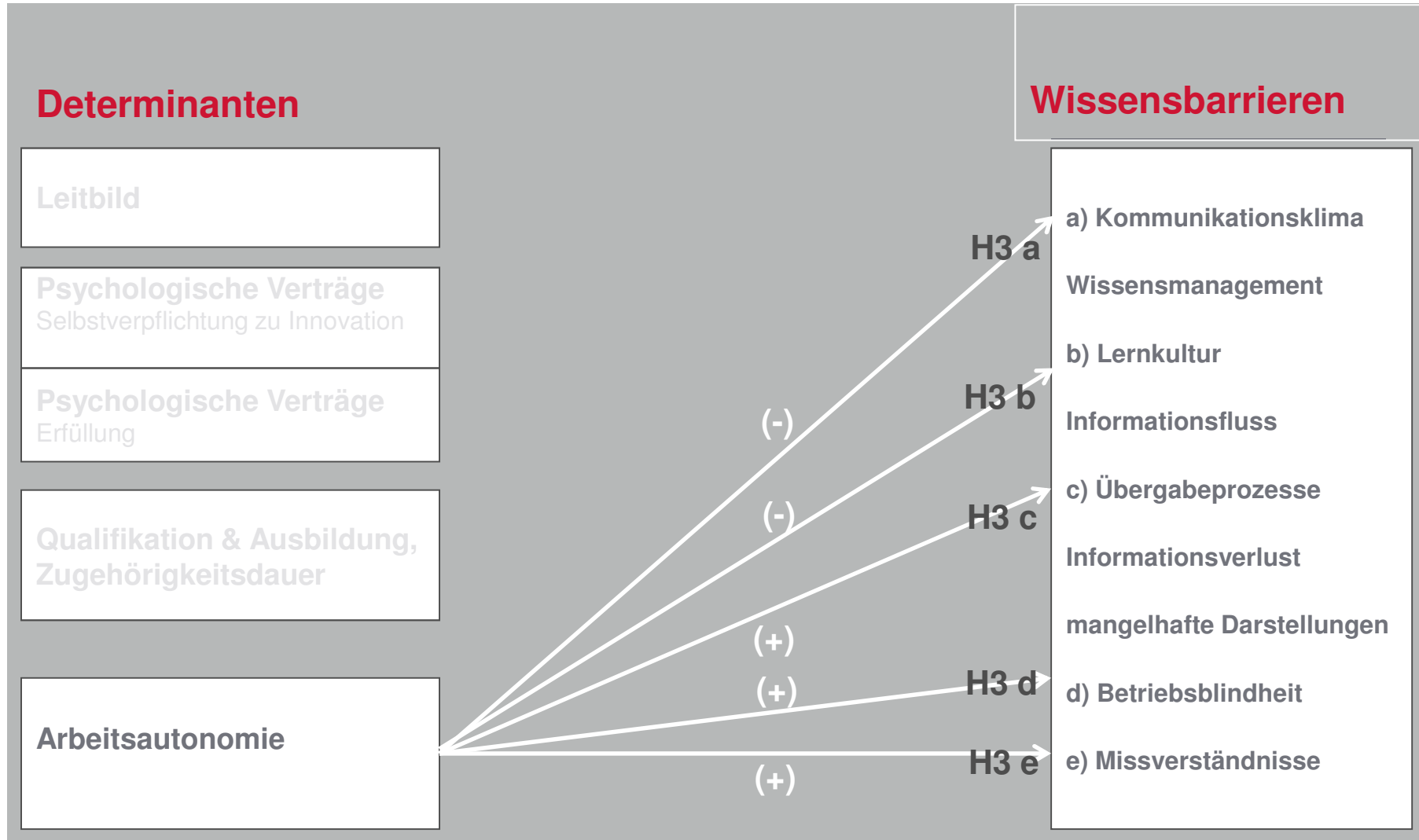
Hypothesen: Leitbild



Hypothesen: Psychologische Verträge



Hypothesen: Arbeitsautonomie



Methode

Untersuchungssetting

- standardisierte Fragebögen, online in 133 Kanzleien mit 1.516 MitarbeiterInnen
- Sommer 2010, 65 Kanzleien: 570 MitarbeiterInnen KanzleileiterInnen
 - T1 alle Variablen außer Leitbild
- Spätsommer 2010, 57 Kanzleien: 362 MitarbeiterInnen & KanzleileiterInnen
 - T2 Leitbild

Auswertungsbasis

- aggregierter Datensatz aus 57 Kanzleien

Methode

Operationalisierung

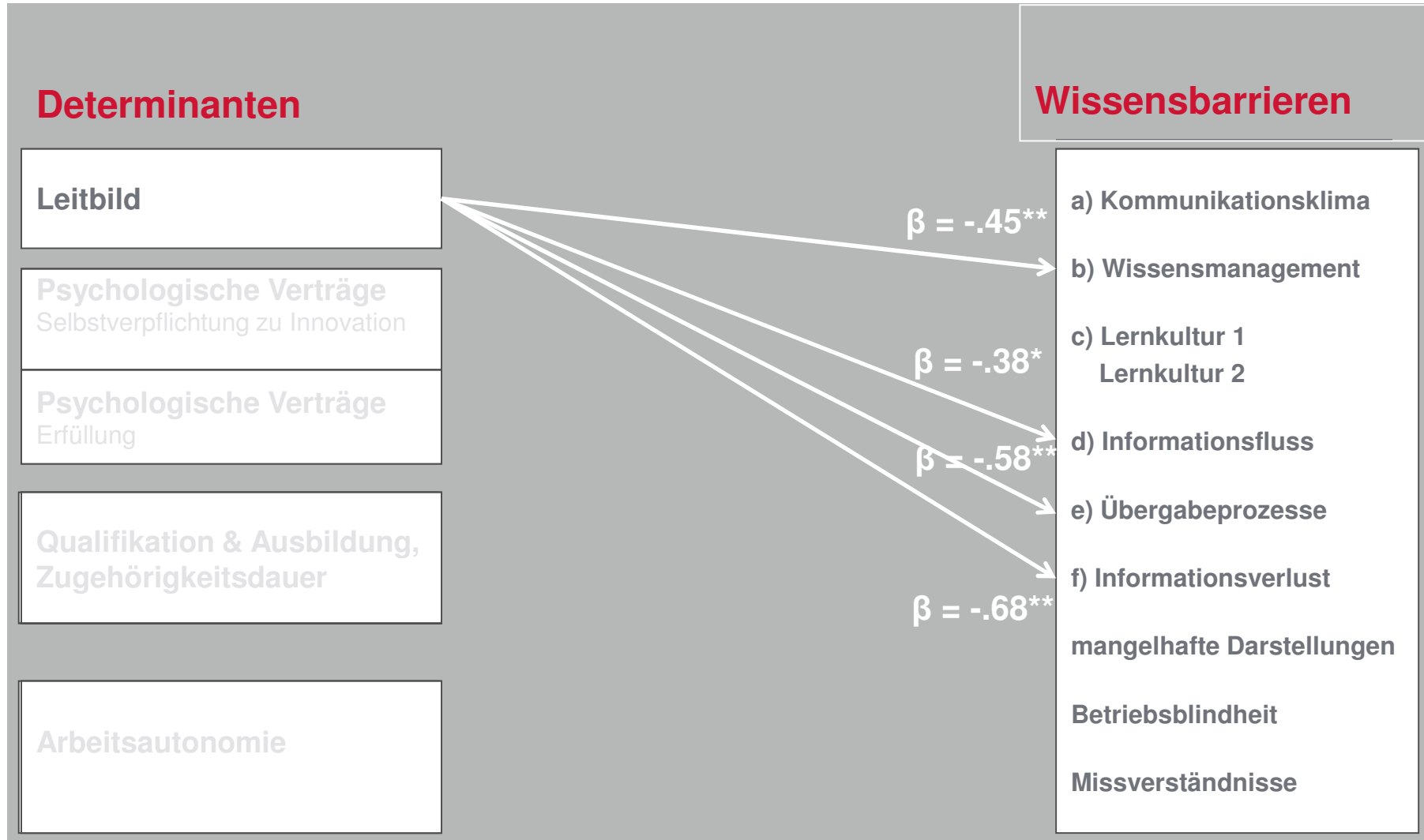
- Leitbild (Scholl, 2010)
- PV Erfüllung (Rousseau, 2000)
- PV Selbstverpflichtung zu Innovation (Ramamoorthy et al., 2005)
- Arbeitsautonomie (Price, 1997)

- Wissensbarrieren (Hopf, 2009), 9 Subskalen

- Kontrollvariable: Geschlecht

$\alpha > .70$

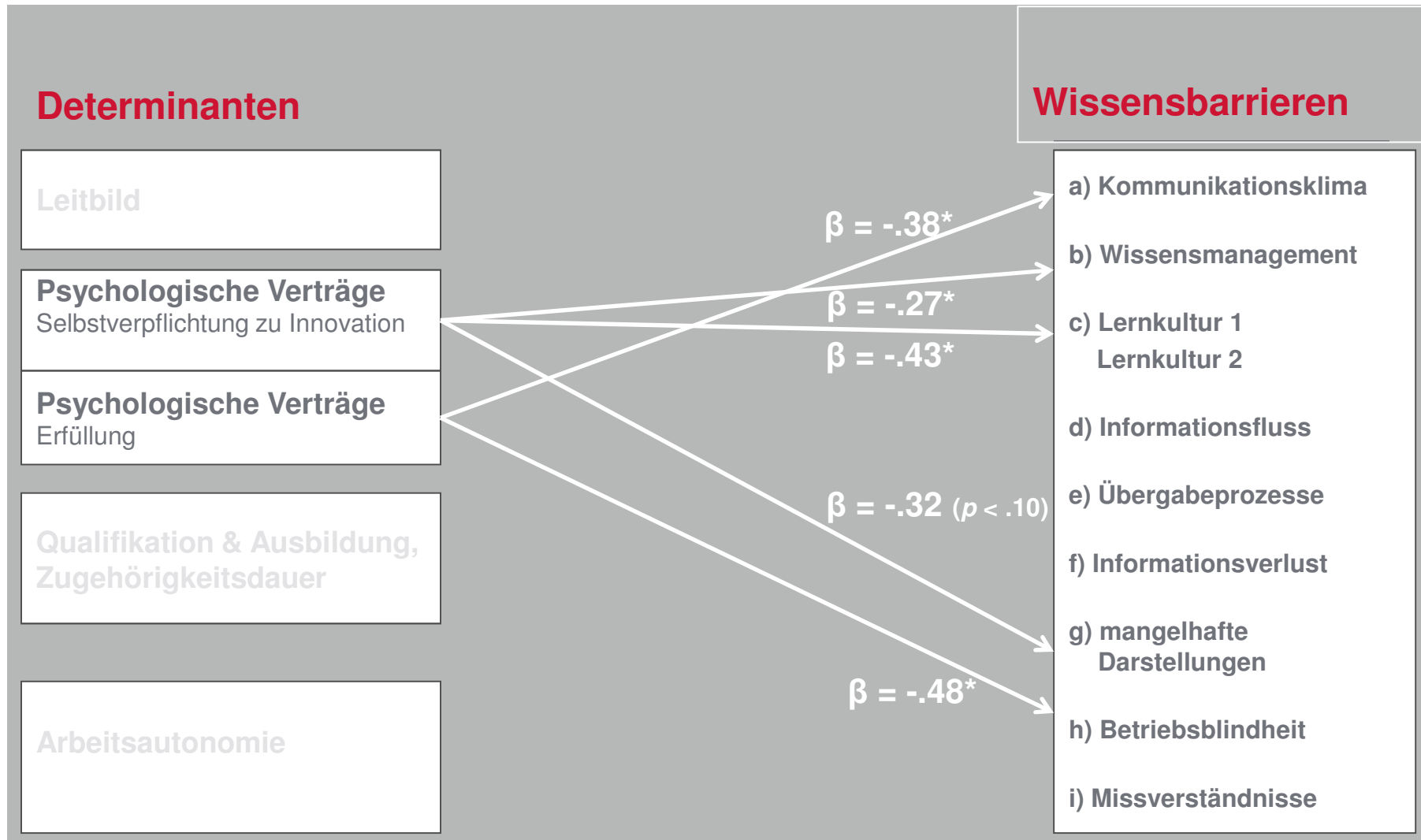
Ergebnisse: Leitbild



H1 a, c nicht bestätigt; H1 b, d-f bestätigt

* $p < .05$, ** $p < .01$

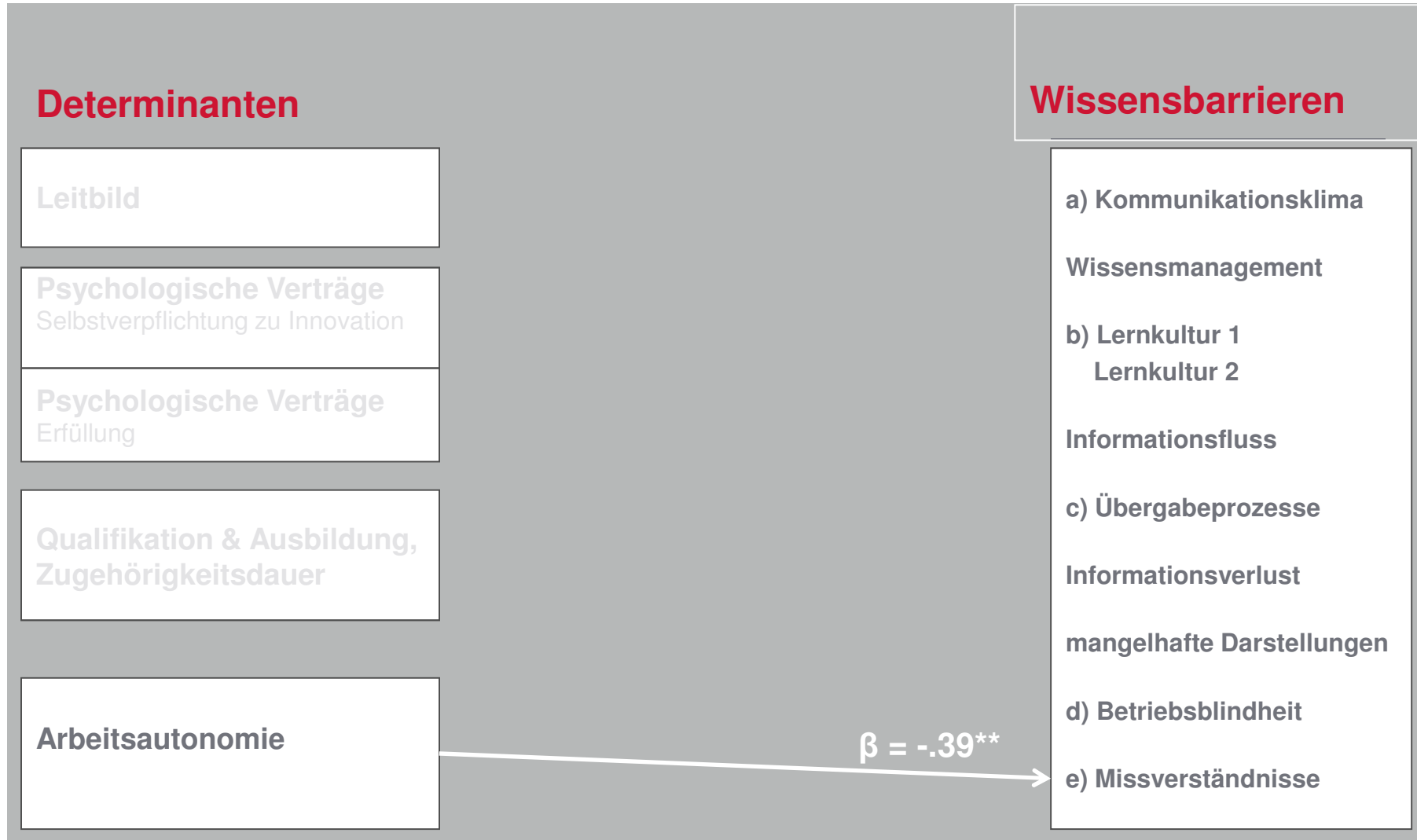
Ergebnisse: Psychologische Verträge



H2 d-f, i nicht bestätigt; H2 a-c, g, h bestätigt

* $p < .05$, ** $p < .01$

Ergebnisse: Arbeitsautonomie



H3 a-e nicht bestätigt; H3 e gegenteilig

* $p < .05$, ** $p < .01$

Diskussion

- Zusammenhänge Leitbild mit WiBas (Wissensmanagement, Übergabeprozesse, Informationsverlust, -fluss) eher auf Arbeitseffektivität bezogenen
- PV hängen mit Wissensbarrieren zusammen, die eher Klima- und Kulturaspekte beinhalten; PV-Erfüllung (Kommunikationsklima, Betriebsblindheit), PV Verpfl. Innov. (Wissensmanagement, Lernkultur, mangelhafte Darstellungen)
- Negativer Zusammenhang von Arbeitsautonomie zu WiBa Missverständnisse unerwartet
- Fazit: Soziales Dürfen & Sollen (Leitbild, PV Erf.) und individuelles Wollen (PV Selbstverpfl. zu Innov.) sind relevant für WiBas.

- Stärken: zwei Messzeitpunkte, $N = 57$ (Kanzleien)
- Limitation: aggregierter Datensatz, Querschnitt
- Implikationen: Klarheit der MitarbeiterInnen über Ziele & Strategie und Verpflichtungen in der Arbeitsbeziehungen sind bedeutend für guten Umgang mit Wissen.

Vielen Dank ...

Kontakt: ulf.hausmann@web.de