

# Inhaltsverzeichnis

Geleitwort.....	V
Vorwort .....	VII
Inhaltsverzeichnis.....	IX
Abbildungsverzeichnis.....	XIII
Tabellenverzeichnis.....	XV
1    Einleitung.....	1
1.1    Problemstellung und Aufbau der Arbeit.....	1
1.2    Wissenschaftstheoretische Positionierung.....	3
1.2.1    Das funktionalistische Paradigma und der Kritische Rationalismus.....	3
1.2.2    Kritik am Kritischen Rationalismus .....	4
1.2.3    Das interpretative Paradigma und der Konstruktivismus .....	6
1.3    Der theoretische Bezugsrahmen.....	12
1.3.1    Luhmann und der Konstruktivismus .....	13
1.3.2    Zentrale Begriffe und Grundideen der neueren Systemtheorie.....	14
1.3.3    Erwartungsstrukturen in formal organisierten Sozialsystemen .....	20
1.3.4    Änderungen in und von Organisationen .....	22
1.3.5    Zusammenfassung .....	23
2    Der Wissensbegriff und seine Grenzen.....	25
2.1    Warum Wissen nicht definiert werden kann.....	25
2.1.1    Daten – Information – Wissen aus “klassischer” Perspektive .....	26
2.1.2    Unterschiedliche Wissensarten.....	28
2.1.3    Kombinationen unterschiedlicher Wissensarten.....	32
2.1.4    Zwischenschau und Diskussion.....	40
2.2    Warum Wissen doch (nicht) definiert werden kann .....	41
2.2.1    Differenzen und was sie leitet.....	41
2.2.2    Zwischenschau und Diskussion.....	45
2.3    Zusammenfassung.....	47
3    “State of the Field” von Wissensmanagement.....	49
3.1    Knowledge Management Context.....	50
3.1.1    “The Properties of Units” – die relevanten Einheiten.....	52
3.1.2    “The Properties of the Relationships between Units” – der Zusammenhang zwischen den Einheiten .....	56
3.1.3    “The Properties of Knowledge” – das relevante Wissen .....	60
3.2    Knowledge Management Outcomes.....	62

3.2.1	“Knowledge Creation” – die Wissensgenerierung.....	63
3.2.2	“Knowledge Transfer” – der Wissenstransfer.....	71
3.2.3	“Knowledge Retention” – die Wissensretention.....	78
3.3	Kritische Würdigung.....	84
4	Management von Wissen: Eine systemtheoretische Analyse.....	87
4.1	Formal organisierte Sozialsysteme: lernende Organisationen.....	87
4.2	Erwartungsstrukturen in lernenden Organisationen.....	89
4.2.1	Redundanz und Varietät.....	89
4.2.2	Normen und Kognitionen.....	90
4.2.3	Erinnern und Vergessen.....	92
4.3	Wissensmanagement aus systemtheoretischer Perspektive.....	94
4.3.1	Der organisationale Wissensbegriff aus systemtheoretischer Perspektive.....	94
4.3.2	Die Prozess-Stufen aus systemtheoretischer Perspektive.....	101
4.4	Kritische Würdigung.....	106
5	Vom Prozess zur Wissensretention.....	109
5.1	Prozessmodelle zur Entwicklung von Organisationen.....	109
5.1.1	“Der Prozess des Organisierens”.....	109
5.1.2	“Das Modell der semantischen Retention”.....	113
5.1.3	Zusammenfassung.....	118
5.2	Erwartungsstrukturen und ihr Einfluss auf Wissensretention.....	119
6	Untersuchung des Managements von Wissen – das Vorgehen.....	125
6.1	Methodischer Hintergrund – qualitative Sozialforschung.....	125
6.2	Fallstudien als Forschungsansatz in der qualitativen Sozialforschung.....	129
6.3	Datenerhebung: Zu den Methoden der qualitativen Sozialforschung.....	132
6.3.1	Leitfadengestützte qualitative Interviews.....	132
6.3.2	Critical Incidents.....	133
6.4	Datenauswertung: Vorgehen beim Auswerten von qualitativen Interviews.....	135
6.4.1	Allgemeine Auswertungsschritte von Leitfadeninterviews.....	135
6.4.2	Inhaltsanalyse nach Mayring.....	137
6.4.3	Thematisches Codieren.....	141
6.5	Datendarstellung: Fallstudienrekonstruktion.....	143
7	Untersuchung des Managements von Wissen – die Ergebnisse.....	145
7.1	Fall 1: High Tech Unternehmen.....	145
7.1.1	Einleitung.....	146
7.1.2	Wissensretention.....	148
7.1.3	Erwartungsstrukturen.....	150

7.1.4	Selektionsprozesse.....	154
7.1.5	Zusammenhänge .....	156
7.2	Fall 2: Management Beratung .....	159
7.2.1	Einleitung.....	159
7.2.2	Wissensretention .....	161
7.2.3	Erwartungsstrukturen.....	163
7.2.4	Selektionsprozesse.....	169
7.2.5	Zusammenhänge .....	172
7.3	Der Unterschied macht den Unterschied .....	174
7.3.1	Wissen.....	175
7.3.2	Wissensretention.....	175
7.3.3	Erwartungsstrukturen.....	176
7.3.4	Selektionsprozesse.....	176
7.3.5	Zusammenhänge .....	177
8	Das Modell der Wissensretention .....	181
9	Zusammenfassung und kritische Reflexion .....	187
	Literaturverzeichnis.....	193
	Anhang .....	215