

# Inhaltsverzeichnis

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 Die Herausforderung: Wandel und Bewältigung von Wandel in Unternehmen.....</b>                            | <b>1</b>  |
| 1.1 Informationstechnologie und Unternehmenserfolg.....  | 2         |
| 1.1.1 Einfluss der Informationstechnologie auf die organisatorische Effizienz.....                             | 2         |
| 1.1.2 Entwicklungsstufen der Informationsverarbeitung in Unternehmen.....                                      | 3         |
| 1.2 Wachsende Bedeutung von Informationen und Wissen.....  | 5         |
| 1.2.1 Entwicklung des Informationssektors als eigener Wirtschaftsbereich.....                                  | 5         |
| 1.2.2 Flüchtigkeit des Wissens vs. Daten- und Informationsflut.....  | 6         |
| 1.2.3 Der Wert von Informationen und Wissen.....   | 8         |
| 1.2.4 Information als Produktionsfaktor.....   | 9         |
| 1.2.5 Information als Erfolgs- und Wettbewerbsfaktor.....  | 12        |
| 1.3 Wie reagieren Unternehmen auf die Umweltdynamik?.....  | 14        |
| 1.3.1 Trends und Paradigmen in der Organisationsgestaltung.....  | 14        |
| 1.3.2 Einsatz von Managementmethoden.....  | 16        |
| 1.3.3 Anpassung der Organisationsstrukturen.....   | 18        |
| 1.3.4 Prozessorientierung und Prozessorganisation.....   | 20        |
| 1.3.5 Unternehmens- und Kommunikationskultur.....  | 23        |
| 1.4 Zusammenfassung.....   | 28        |
| <b>2 Grundlagen des Wissensmanagements.....</b>  | <b>29</b> |
| 2.1 Was ist und was versteht man unter Wissensmanagement?.....   | 29        |
| 2.1.1 Wissensmanagement – Von den Anfängen zur Knowledge Governance.....                                       | 29        |
| 2.1.2 Begriffsverständnis und Aufgaben des Wissensmanagements.....   | 32        |
| 2.1.3 Typologien und Ausprägungen des Wissensmanagements.....  | 37        |
| 2.1.4 Wissensziele und Wissensstrategie als Basis für die Umsetzung.....                                       | 42        |
| 2.1.5 Tacit Knowledge Management.....  | 46        |
| 2.1.6 Theorie- und Forschungsbezug des Wissensmanagements.....   | 49        |
| 2.2 Leitbegriffe und Basiselemente des Wissensmanagements.....   | 51        |
| 2.2.1 Daten und Informationen.....   | 51        |
| 2.2.2 Arten und Erscheinungsformen von Wissen.....   | 54        |
| 2.2.3 Organisatorisches und kollektives Wissen.....  | 60        |
| 2.2.4 Entstehung von kollektivem Wissen und Barrieren für die Kollektivierung.....                             | 63        |
| 2.2.5 Schemata, Skripts und Systeme – Theoretische Konstrukte zur Erfassung des organisatorischen Wissens..... | 67        |
| 2.3 Konzepte und Modelle als Ordnungsrahmen<br>für das Wissensmanagement.....                                  | 71        |

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| 2.3.1    | Integratives und ganzheitliches Wissensmanagement als Zielvorstellung.....        | 71         |
| 2.3.2    | Konzept des Wissensmanagements nach Nonaka/Takeuchi<br>(„SECI-Modell“).....       | 72         |
| 2.3.3    | Konzept des Wissensmanagements nach Probst et al.....                             | 78         |
| 2.3.4    | Know-Net-Framework für das Wissensmanagement.....                                 | 82         |
| 2.3.5    | Wissensmarktmödell nach North.....  | 84         |
| 2.3.6    | Modelle zum Informations- und Wissensaustausch.....                               | 85         |
| 2.4      | Organisatorische Wissensbasis, organisatorisches Gedächtnis und Wissensnetze..... | 96         |
| 2.4.1    | Konzepte des organisatorischen Gedächtnisses.....                                 | 97         |
| 2.4.2    | Vergleich mit dem individuellen Gedächtnis.....                                   | 102        |
| 2.4.3    | Wissensnetze und Analyse sozialer Netzwerke.....                                  | 106        |
| 2.5      | Zusammenfassung.....  | 111        |
| <b>3</b> | <b>Referenzdisziplinen des Wissensmanagements.....</b>                            | <b>117</b> |
| 3.1      | Organisationswissenschaft.....  | 119        |
| 3.1.1    | Organisatorisches Lernen.....   | 119        |
| 3.1.2    | Organisatorisches Gedächtnis.....   | 127        |
| 3.1.3    | Organisatorischer Wandel.....   | 133        |
| 3.1.4    | Organisatorische Intelligenz.....   | 136        |
| 3.1.5    | Organisationsentwicklung.....   | 141        |
| 3.1.6    | Organisationskultur.....  | 144        |
| 3.1.7    | Weitere Konzepte.....   | 148        |
| 3.2      | Personalwissenschaft.....   | 154        |
| 3.2.1    | Personalentwicklung.....  | 154        |
| 3.2.2    | Personalführung.....  | 156        |
| 3.2.3    | Weitere Konzepte.....   | 158        |
| 3.3      | Managementwissenschaft.....   | 159        |
| 3.3.1    | Strategisches Management.....   | 160        |
| 3.3.2    | Geschäftsprozessmanagement.....   | 162        |
| 3.3.3    | Informationsmanagement.....   | 165        |
| 3.3.4    | Weitere Konzepte.....   | 168        |
| 3.4      | Informatik.....   | 172        |
| 3.4.1    | Datenmanagement.....  | 173        |
| 3.4.2    | Künstliche Intelligenz.....   | 175        |
| 3.5      | Psychologie.....  | 177        |
| 3.5.1    | Organisationspsychologie.....   | 178        |
| 3.5.2    | Kognitionspsychologie.....  | 180        |
| 3.5.3    | Kompetenz- und Expertiseforschung.....  | 182        |
| 3.6      | Soziologie.....   | 183        |

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| 3.6.1    | Organisationssoziologie.....  | 184        |
| 3.6.2    | Wissenssoziologie.....  | 187        |
| 3.7      | Zusammenfassung.....  | 189        |
| <b>4</b> | <b>Methodische und softwaretechnische Unterstützung<br/>des Wissensmanagements.....</b> | <b>191</b> |
| 4.1      | Methoden des Wissensmanagements.....  | 193        |
| 4.1.1    | Methoden zur Förderung des Wissensaustauschs und der Wissensnutzung.....                | 195        |
| 4.1.1.1  | Lessons Learned.....  | 195        |
| 4.1.1.2  | Best Practice Sharing.....  | 196        |
| 4.1.1.3  | Story Telling/Learning History.....   | 196        |
| 4.1.2    | Methoden zur Repräsentation und Erhebung von Wissen.....                                | 198        |
| 4.1.2.1  | Wissenskarten.....  | 198        |
| 4.1.2.2  | Ontologien.....   | 203        |
| 4.1.2.3  | Prozessmodellierung.....  | 204        |
| 4.1.2.4  | Wissenserhebungsmethoden.....   | 206        |
| 4.1.3    | Planungs- und Analysemethoden.....  | 216        |
| 4.1.3.1  | Wissensintensitätsportfolio.....  | 216        |
| 4.1.3.2  | Wissensmanagementprofil.....  | 217        |
| 4.1.3.3  | Knowledge Asset Road Map.....   | 218        |
| 4.1.4    | Organisationsmethoden.....  | 220        |
| 4.1.4.1  | Wissensfördernde Organisationsformen.....   | 220        |
| 4.1.4.2  | Communities-of Practice.....  | 221        |
| 4.1.5    | Bewertungsmethoden.....   | 224        |
| 4.1.5.1  | Bewertung und Kategorisierung der Bewertungsmethoden.....                               | 224        |
| 4.1.5.2  | Bewertung des Wissens.....  | 228        |
| 4.1.5.3  | Bewertung der Aktivitäten des Wissensmanagements.....                                   | 237        |
| 4.1.5.4  | Bewertung des Wissensmanagements mit KnowMetrix.....                                    | 239        |
| 4.1.6    | Vorgehensmodelle für Wissensmanagementprojekte.....                                     | 242        |
| 4.2      | Softwaretechnische Unterstützung des Wissensmanagements.....                            | 246        |
| 4.2.1    | Groupwaresysteme und Social Software.....   | 248        |
| 4.2.1.1  | Kommunikationssysteme.....  | 249        |
| 4.2.1.2  | Kooperationssysteme.....  | 251        |
| 4.2.1.3  | Workflowmanagementsysteme.....  | 252        |
| 4.2.2    | Inhaltsorientierte Systeme.....   | 254        |
| 4.2.2.1  | Dokumentenmanagementsysteme.....  | 254        |
| 4.2.2.2  | Contentmanagementsysteme.....   | 256        |
| 4.2.2.3  | Portalsysteme.....  | 258        |
| 4.2.2.4  | Lernmanagementsysteme.....  | 260        |
| 4.2.3    | Systeme der künstlichen Intelligenz.....  | 261        |
| 4.2.3.1  | Expertensysteme.....  | 262        |

|  |   |            |
|--|---|------------|
| 4.2.3.2  | Agentensysteme.....   | 264        |
| 4.2.3.3  | Text Mining Systeme.....  | 266        |
| 4.2.4  | Führungsinformationssysteme.....  | 267        |
| 4.2.4.1  | Data Warehouse Systeme.....   | 268        |
| 4.2.4.2  | OLAP Systeme.....   | 269        |
| 4.2.4.3  | Data Mining Systeme.....  | 271        |
| 4.2.5  | Sonstige Systeme.....   | 272        |
| 4.2.5.1  | Suchdienste.....  | 273        |
| 4.2.5.2  | Visualisierungssysteme.....   | 274        |
| 4.3  | Wissensmanagementsysteme.....   | 277        |
| 4.3.1  | Ziele und Zweck von Wissensmanagementsystemen.....                        | 277        |
| 4.3.2  | Systematik für Wissensmanagementsysteme.....                              | 279        |
| 4.3.3  | Zentrale vs. Dezentrale Architektur.....                                  | 281        |
| 4.3.4  | Architekturen für die Entwicklung von Wissensmanagementsystemen.....      | 283        |
| 4.4  | Zusammenfassung.....  | 287        |
| <b>5</b>   | <b>Wissensmanagement in der Praxis.....</b>                               | <b>289</b> |
| 5.1  | Praktische Umsetzung des Wissensmanagements.....                          | 289        |
| 5.1.1  | Festlegen übergeordneter Ziele und Strategien des Wissensmanagements..... | 290        |
| 5.1.2  | Schaffung dauerhafter Stellen und Organisationseinheiten.....             | 292        |
| 5.2  | Fallbeispiele.....  | 295        |
| 5.2.1  | Wissensmanagement bei Xerox.....  | 296        |
| 5.2.2  | Wissensmanagement bei Accenture.....                                      | 300        |
| 5.2.3  | Wissensmanagement bei Ford.....   | 306        |
| 5.2.4  | Skywiki – Wissensportal der Fraport AG.....                               | 310        |
| 5.2.5  | Kollektives Lernen – Wissensmanagement bei Nokia Care.....                | 311        |
| 5.2.6  | Lernende Organisation – Wissensmanagement in der Schaeffler-Gruppe.....   | 314        |
| 5.2.7  | Beispiele für gescheiterte Wissensmanagementprojekte.....                 | 320        |
| Fall 1: Globales Bankunternehmen.....              | 320   |            |
| Fall 2: Pharmaunternehmen.....                     | 320   |            |
| Fall 3: Fertigungsunternehmen.....                 | 321   |            |
| Fall 4: Konzern mit Zentrale innerhalb der EU..... | 322   |            |
| Fall 5: Global agierender Konzern.....             | 322   |            |
| 5.3  | Barriere- und Erfolgsfaktoren des Wissensmanagements.....                 | 323        |
| 5.4  | Zusammenfassung.....  | 331        |
| <b>Literaturverzeichnis.....</b>                   | <b>333</b>  |            |
| <b>Stichwortverzeichnis.....</b>                   | <b>379</b>  |            |