

Oliver Klosa

Wissens- managementsysteme in Unternehmen

State-of-the-Art des Einsatzes

Mit einem Geleitwort
von Prof. Dr. Franz Lehner

Deutscher Universitäts-Verlag

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XV
Tabellenverzeichnis	XIX
Abkürzungsverzeichnis	XXIII

Teil A: Einführung 1

1 Motivation und Ziele der Arbeit	1
2 Methodisches Vorgehen und Überblick	3
3 Eingliederung in das Forschungsgebiet „OMS“ am Lehrstuhl WI III	5

Teil B: Grundlagen des Wissensmanagements 6

4 Allgemeine Einführung in das Thema Wissensmanagement	6
4.1 Historische Entwicklung: Vom Daten- zum Wissensmanagement	6
4.2 Kurzüberblick über das Themengebiet Wissensmanagement	8
5 „Wissen“ - die neue Unternehmensressource	14
5.1 Abgrenzung der Begriffe: Daten - Informationen - Wissen	14
5.2 Wissensarten im Unternehmen	18
5.3 Verwendete Wissensarten in dieser Arbeit	21
6 Ansätze und Konzepte im Wissensmanagement	23
6.1 Überblick über die Ansätze und Konzepte	23
6.2 Die Verwendung des Begriffs „Wissensmanagement“ in dieser Arbeit	36

Teil C: Anwendungssysteme im Wissensmanagement 38

7 Systemeinsatz im Wissensmanagement: Einführung	38
7.1 Überblick und Vorgehen	38
7.2 Problemfelder	40
7.3 Begriffsklärung: Was ist ein Wissensmanagementsystem?	42
7.4 Abgrenzung der Anwendungssysteme/Softwarelösungen	48
7.5 Benutzung der WMS: Teilnehmer und Interaktionsmöglichkeiten	50
8 Architekturmodelle von Wissensmanagementsystemen	54
8.1 Reflexion von Architekturmodellen	54
8.1.1 Architekturmodell von InfoMagnet	54
8.1.2 Architekturmodell von Ovum	55
8.1.3 Architekturmodell von Appelhans/Globe/Laugero	58
8.1.4 Architekturmodell des Kompetenzzentrums BKM	59

8.2	Herleitung eines Architekturmodells für Wissensmanagementsysteme.....	60
9	Klassifikationsmöglichkeiten für Anwendungssysteme im Wissensmanagement	63
9.1	Reflexion von Klassifikationsansätzen aus der Literatur	63
9.1.1	Daten/Informationen/Wissen	63
9.1.2	Wissensmanagementmodelle.....	66
9.1.3	Organisatorisches Gedächtnis/Lernen	68
9.1.4	Lebenszyklus.....	70
9.1.5	Art des Wissensaustausches.....	72
9.1.6	Funktionale Klassifikation	74
9.2	Resümée und Abgrenzung der Systeme für diese Arbeit	76
10	Funktionen und Eigenschaften von Anwendungssystemen für das Wissensmanagement	80
10.1	Bestimmung geeigneter Funktionsbereiche.....	81
10.2	Herkömmliche Anwendungsfunktionsbereiche.....	86
10.2.1	Wissenssuche	86
10.2.2	Wissenspräsentation und -visualisierung.....	89
10.2.3	Wissenspublizierung	91
10.2.4	Wissenseinbringung.....	92
10.2.5	Wissenskommunikation und -kooperation	93
10.2.6	Computerbasiertes Lehren und Lernen	94
10.2.7	Administration des Wissensmanagementsystems.....	95
10.2.8	Organisation der Wissens Elemente	96
10.3	Spezielle Anwendungsfunktionsbereiche	97
10.3.1	Dynamik.....	97
10.3.2	Kontext.....	98
10.4	Systemeigenschaften.....	99
10.5	Resümée.....	100
11	Darstellung von Anwendungssystemen im Wissensmanagement	104
11.1	Herkömmliche Anwendungssysteme	104
11.1.1	Computer Supported Cooperative Work (CSCW)/Groupware-Systeme ..	105
11.1.2	Dokumentenmanagementsysteme.....	110
11.1.3	Data Warehouse-Systeme	111
11.1.4	Systeme der Künstlichen Intelligenz	112
11.1.5	Lern- und Lehrsysteme	113
11.2	Spezielle Anwendungssysteme/WMS	114
11.2.1	Auswahl der Systeme.....	116

11.2.2	Wissenselementverwaltung: OpenText (Livelink)	117
11.2.3	Wissenselementverwaltung: Compassware Development (InfoMagnet) ..	123
11.2.4	Wissenssuche: Verity (Verity product suite)	124
11.2.5	Push-Service: GrapeVine (GrapeVine).....	125
11.2.6	Wissenspräsentation und Kontext: InXight (InXight) und Cartia (ThemeScape)	127
11.2.7	Lernfähigkeit: Autonomy (Autonomy).....	130
11.2.8	Computerbasiertes Lehr- und Lernen: Lotus Notes (LearningSpace)	131
11.2.9	Enterprise Information Portale (EIP)	132
11.2.10	Content-Management-Systeme	134
11.2.11	Kurzdarstellung weiterer WM-Suiten	136
11.2.12	Resümée	142
12	Inhalte in Wissensmanagementsystemen	143
12.1	Daten- und Informationsquellen	143
12.2	Klassifikation der Inhalte in Wissensmanagementsystemen	144
12.3	Strukturierung/Vernetzung der Wissens Elemente und Wissenscluster	144
13	Resümée und Ableitung der Hypothesen	147
13.1	Resümée	147
13.2	Ableitung der Hypothesen	149
13.2.1	Hypothesen zu Unternehmensmerkmalen und Anwendungssystemen im Wissensmanagement.....	149
13.2.2	Hypothesen zu Funktionen von Anwendungssystemen im Wissensmanagement	151
13.2.3	Hypothesen zu Inhalten von Anwendungssystemen im Wissensmanagement	155
Teil D: Untersuchung des State-of-the-Art des Einsatzes von Wissensmanagementsystemen in Unternehmen.....		158
14	Einführung: State-of-the-Art des Einsatzes von WMS	158
15	Studie „Wissensmanagementsysteme ‘99“	160
15.1	Zielsetzung, Untersuchungsmethodik und Motivation	160
15.2	Durchführung der Befragung: Zielgruppe, Aussendung, Auswertung	162
15.3	Rücklaufquote sowie Merkmale der teilnehmenden Unternehmen	164
15.3.1	Rücklaufquote	164
15.3.2	Merkmale der teilnehmenden Unternehmen	165
15.4	Abschließende Anmerkungen zur Erhebung	171

16	Untersuchung des Einsatzes von Anwendungssystemen im Wissensmanagement	173
16.1	Angaben zum Einsatz von herkömmlichen Anwendungssystemen	173
16.2	Deskriptive Auswertungen zum Einsatz von WMS	175
16.3	Zusammenhang zwischen WMS und Unternehmensmerkmalen	178
16.4	Resümée.....	182
17	Untersuchung der Funktionen von WMS	184
17.1	Deskriptive Auswertungen zu den Funktionen und Funktionsbereichen	187
17.1.1	Deskriptive Auswertungen zu den Funktionsbereichen	187
17.1.2	Deskriptive Auswertungen zu den Funktionen.....	189
17.1.3	Resümée.....	195
17.2	Unterstützung der Anforderungen, die an ein WMS gestellt werden.....	195
17.2.1	Unterstützung durch herkömmliche Anwendungsfunktionsbereiche	197
17.2.2	Unterstützung durch spezielle Anwendungsfunktionsbereiche	209
17.2.3	Unterstützung durch ausgewählte Funktionen.....	213
17.2.4	Resümée.....	219
17.3	Untersuchung der Funktionen verschiedener Anwendungssysteme	221
17.3.1	WMS versus herkömmliche Anwendungssysteme.....	221
17.3.1.1	Verbreitung und Nutzung herkömmlicher Anwendungsfunktionen	221
17.3.1.2	Verbreitung und Nutzung spezieller Anwendungsfunktionen	233
17.3.2	WM-Suiten versus Eigenproduktionen von WMS	237
17.3.2.1	Verbreitung und Nutzung herkömmlicher Anwendungsfunktionen	238
17.3.2.2	Verbreitung und Nutzung spezieller Anwendungsfunktionen	244
17.3.3	Resümée bezüglich der Funktionen in verschiedenen AW-Systemen	245
17.4	Integrations- und Heterogenitätsgrad der Funktionen	247
18	Untersuchung der Inhalte in WMS	251
18.1	Umfang der Wissens Elemente in den Unternehmen.....	251
18.2	Strukturierung der Wissensgebiete/-cluster	252
18.3	Inhaltliche Aufteilung der Wissens Elemente	254
18.3.1	Deskriptive Auswertungen.....	254
18.3.2	Zusammenhang: inhaltliche Aufteilung und AW-Systeme	257
18.3.3	Zusammenhang: Heterogenitätsgrad der Inhalte und AW-Systeme.....	259
18.4	Medienspezifische Aufteilung der Wissens Elemente	261
18.4.1	Deskriptive Auswertungen.....	261
18.4.2	Zusammenhang: medienspezifische Aufteilung und AW-Systeme	262
18.4.3	Zusammenhang: Heterogenitätsgrad der Formate und AW-Systeme	262
18.5	Resümée.....	263

Teil E: Zusammenfassung der Ergebnisse und Ausblick.....	265
19 Zusammenfassung der Ergebnisse	265
20 Ausblick	273
 Literatur	 275
Anhang	285
Anhang A: Anwendungssysteme für das Wissensmanagement	285
Anhang B: Die Funktionen der Anwendungssysteme im Wissensmanagement...	287
Anhang C: Originalfragebogen der Studie „Wissensmanagementsysteme ‘99“...	289