

Inhalt

Vorwort	V
Einführung: Wissenswertes über dieses Buch	XIII
1. Kapitel	
Herausforderung Wissensmanagement	1
Manager entdecken Wissen	3
Turbulenz statt Transparenz	6
Bedrohung oder Chancen durch steigende Wissensintensität?	7
Zusammenfassung	12
Leitfragen	12
2. Kapitel	
Die Wissensbasis des Unternehmens	13
Die Grundelemente der Wissensbasis	16
Individuen und Kollektive bilden die Wissensbasis	18
Wissensarbeiter als Hauptwertschöpfer	19
Kollektive Fähigkeiten: Mehr als die Summe der Experten	22
Die entscheidenden Begriffe	23
Zusammenfassung	24
Leitfragen	25
3. Kapitel	
Bausteine des Wissensmanagements	27
Forderungen der Praxis: Pragmatisch, einfach, nutzbar	29
Durch Action Research zum Wissensmanagement-Konzept	30
Identifikation der wichtigsten Ansatzpunkte	30
Pragmatische Bausteine des Wissensmanagements	32
Wissensmanagement als Integrationsauftrag	34
Zusammenfassung	35
Leitfragen	35
4. Kapitel	
Wissensziele definieren	37
Warum Wissensmanagement?	40
Wissensziele auf verschiedenen Ebenen	42
Warum ist unser Wissen wertvoll?	42
Welches Wissen wollen Sie aufbauen?	47
Die Übersetzung von Visionen ins Konkrete	54
Fallstricke bei der Formulierung von Wissenszielen	57

Zusammenfassung	61
Leitfragen	62

5. Kapitel

Wissen identifizieren	63
Wenn das Unternehmen wüsste, was es weiß	67
Die unbekannten Experten	69
Kollektive Fähigkeiten sichtbar machen	74
Wissen, was die anderen wissen	81
Externe Wissensträger und -quellen	82
Aufbau externer Netzwerke	84
Das Internet: Universales Suchmedium?	85
Wissenslücken	89
Zusammenfassung	91
Leitfragen	91

6. Kapitel

Wissen erwerben	93
Einkauf externer Experten	99
Fremde Wissensbasen anzapfen	102
Wissen der Stakeholder ins Unternehmen holen	105
Erwerb von Wissensprodukten	108
Zusammenfassung	111
Leitfragen	111

7. Kapitel

Wissen entwickeln	113
Neues entsteht nicht nur in Forschungslabors	115
Barrieren der Wissensentwicklung	117
Individuelle Wissensentwicklung	119
Kreativität versus systematisches Problemlösen	120
Kontexte, welche das Neue ermöglichen	120
Geburtshelfer des Neuen	122
Aufbau von Routinen und Vertrauen	126
Wie Wissen zwischen Individuen entsteht	127
Hochleistungsteams und ihre Fähigkeiten	128
Dem Neuen ein Zuhause geben	131
Zusammenfassung	142
Leitfragen	142

8. Kapitel

Wissen (ver)teilen	143
Die richtigen Rahmenbedingungen für Wissens(ver)teilung	146

Hebeln durch Teilen	150
Nicht jeder muss alles wissen	152
Wissensmultiplikation	154
Schaffung von Wissensnetzwerken	156
Kontextsteuerung durch Infrastrukturgestaltung	157
Wissens(ver)teilung organisatorisch unterstützen	157
Wissens(ver)teilung über elektronische Netze	160
Das Potenzial hybrider Systeme	165
Teilungsbereitschaft fördern	167
Transfer von „Best Practices“ – Eine aktuelle Herausforderung	169
Wissensteilung zwischen Mexiko und Deutschland	171
Best-Practice-Transfer zwischen Thailand und Vietnam	172
Communities of Practice	174
Zusammenfassung	178
Leitfragen	179
 9. Kapitel	
Wissen nutzen	181
Nutzungsbereitschaft fördern	185
Der Wissensnutzer als Kunde	186
Nutzungsorientierte Gestaltung von Arbeitssituationen	189
Zusammenfassung	194
Leitfragen	195
 10. Kapitel	
Wissen bewahren	197
Selektieren des Bewahrungswürdigen	203
Das Speichern von Wissen	208
Individuelle Bewahrung oder „Wer weiß das noch?“	208
Die Bewahrung im kollektiven Gedächtnis	211
Das elektronische Gedächtnis des Unternehmens	214
Aktualisieren und erinnern	215
Zusammenfassung	220
Leitfragen	221
 11. Kapitel	
Wissen bewerten	223
Das Problem: Wie messe ich Wissen?	226
Wichtiges wird nicht gemessen	228
Das Falsche wird gemessen	228
Wissensindikatoren	229
Mehrdimensionale Wissensmessung	233
Alternative Messmethoden	236

Zusammenfassung	240
Leitfragen	241
 12. Kapitel	
Verankerung des Wissensmanagements	243
Den richtigen Einstieg finden	246
Webapplikationen zur Wissensteilung	248
Die eigene Wissenskultur verstehen	253
Innovative Wissensstrukturen und Wissenssysteme erproben	255
Gesucht: Wissensmanager	259
Wissensmanagement – ganz persönlich umgesetzt	261
Zusammenfassung	269
Leitfragen	269
 13. Kapitel	
Erfahrungen aus der praktischen Umsetzung:	
Wissensmanagement als Problem des Change Management	271
 14. Kapitel	
Fangen Sie an!	279
 Anmerkungen	285
 Literaturverzeichnis	303
 Verzeichnis der Abbildungen	317
 Die Autoren	319