

Inhaltsverzeichnis

Danksagung.....	5
Abbildungsverzeichnis.....	11
Tabellenverzeichnis.....	13
1 Problemstellung und Ziele der Arbeit	17
2 Grundlagen zum Wissensmanagement	23
2.1 Wissensbegriff im Wissensmanagement.....	23
2.2 Wissensmanagement im Arbeitskontext.....	25
2.3 Das Münchener Wissensmanagementmodell	29
3 Gegenstandsbeschreibung der empirischen Studien	39
4 Analyse des Bedarfs von Wissensmanagement (Studie A).....	41
4.1 Bedarfsanalyse im Kontext des Münchener Modells	41
4.2 Fragestellungen	44
4.3 Methode.....	45
4.3.1 Stichprobe	45
4.3.2 Vorgehen.....	46
4.3.3 Untersuchungsinstrument	47
4.3.4 Auswertungsmethode	48
4.4 Ergebnisse und Interpretation	49
4.4.1 Ergebnisse bezogen auf den Verbesserungsbedarf der Wissensdokumentation	49
4.4.2 Zusammenfassung und Interpretation der Ergebnisse zur Wissensdokumentation	53
4.4.3 Ergebnisse bezogen auf den Verbesserungsbedarf der Wissenskommunikation	54

4.4.4 Zusammenfassung und Interpretation der Ergebnisse zur Wissenskommunikation	57
4.4.5 Ergebnisse bezogen auf den Verbesserungsbedarf der Wissensgenerierung	58
4.4.6 Zusammenfassung und Interpretation der Ergebnisse zur Wissensgenerierung	60
4.4.7 Ergebnisse bezogen auf den Verbesserungsbedarf der Wissensnutzung	61
4.4.8 Zusammenfassung und Interpretation der Ergebnisse zur Wissensnutzung	63
4.5 Erkenntnisse und Folgerungen der Studie A.....	64
5 Analyse der Implementation eines Expertenfindungstools (Studie B).....	67
5.1 Grundlagen von Expertenfindungstools im Arbeitskontext.....	68
5.1.1 Eigenschaften von Expertenfindungstools	69
5.1.2 Expertenfindungstools zur Förderung von Wissensmanagement	70
5.2 Implementation von Expertenfindungstools	75
5.2.1 Herausforderungen bei der Implementation von Expertenfindungstools.....	76
5.2.2 Phasenmodell zur Implementation von Expertenfindungstools.....	78
5.3 Konzeptionelle Aspekte von Expertenfindungstools.....	82
5.3.1 Individuelle Aspekte zur Konzeption von Expertenfindungstools.....	83
5.3.2 Organisationale Aspekte zur Konzeption von Expertenfindungstools.....	96
5.3.3 Kommunikation.....	96
5.3.4 Technische Aspekte zur Konzeption von Expertenfindungstools.....	101
5.4 Teilstudie B1: Anforderungsanalyse zur Konzeption eines Expertenfindungstools	112
5.4.1 Fragestellungen.....	113
5.4.2 Methode	113
5.4.3 Ergebnisse und Diskussion.....	116
5.4.4 Folgerungen aus der Studie B1.....	131

5.5 Teilstudie B2: Usability-Test zur Realisierung eines Expertenfindungstools	132
5.5.1 Fragestellungen.....	132
5.5.2 Methode	132
5.5.3 Ergebnisse	136
5.5.4 Diskussion und Folgerungen aus der Studie B2.....	139
5.6 Teilstudie B3: Nutzungsanalyse zum Rollout eines Expertenfindungstools	139
5.6.1 Fragestellungen.....	140
5.6.2 Methode	141
5.6.3 Ergebnisse und Diskussion.....	142
5.7 Erkenntnisse und Folgerungen aus der Studie B	143
6 Analyse des Help-Seeking-Prozesses im Arbeitskontext (Studie C)	147
6.1 Theoretische Grundlagen von Help-Seeking.....	148
6.1.1 Formen von Help-Seeking	150
6.1.2 Help-Seeking-Prozess im Arbeitskontext	153
6.2 Einflüsse auf den Help-Seeking-Prozess im Arbeitskontext	158
6.2.1 Merkmale des Hilfesuchenden.....	159
6.2.2 Merkmale des Helfers.....	162
6.2.3 Organisationale Merkmale.....	166
6.2.4 Kontextuelle Merkmale	168
6.2.5 Technische Merkmale	170
6.3 Bedingungsmodell zur Prozessanalyse von Help-Seeking	172
6.4 Fragestellungen	173
6.5 Methode.....	176
6.5.1 Vorgehen.....	176
6.5.2 Stichprobe	176
6.5.3 Untersuchungsinstrument	178
6.5.4 Auswertungsmethode	181
6.6 Ergebnisse und Interpretation	183
6.6.1 Deskriptive Auswertung.....	183

6.6.2	Ergebnisse und Interpretation in Bezug auf den Entscheidungsprozess	186
6.6.3	Ergebnisse in Bezug auf den Identifikationsprozess.....	189
6.6.4	Ergebnisse in Bezug auf den Interaktionsprozess	191
6.6.5	Ergebnisse in Bezug auf den Bewertungsprozess	193
6.6.6	Ergebnisse und Interpretation in Bezug auf die Einschätzung von Expertenfindungstools.....	196
6.7	Erkenntnisse und Folgerungen der Studie C.....	197
6.7.1	Zusammenfassung der theoretischen Grundlagen und zentralen Befunde.....	198
6.7.2	Folgerungen	203
7	Resümee und Ausblick	209
8	Literaturverzeichnis	213
	Anhang	227