

Inhalt

Verwendete Marginalien — VII

1	Warum sollten Bibliotheken als Organisationen lernen? — 1
2	Wissensmanagement — 3
2.1	Wissen — 4
2.2	Bausteine des Wissensmanagements — 8
2.3	Organisationale Wissensbasis — 12
3	Lernen — 14
3.1	Individuelles und kollektives Lernen — 14
3.2	Organisationales Lernen — 15
3.3	Lernende Organisation — 17
4	Angewandte Bausteine des Wissensmanagements — 18
4.1	(Wissens-)Ziele — 18
4.1.1	Strategie — 18
4.1.2	Strategische Ziele — 31
4.1.3	Operative Umsetzung — 33
4.2	Wissensidentifikation — 43
4.2.1	Wikis — 43
4.2.2	Weitere Wissensmanagementtools — 47
4.3	Wissenserwerb (extern) — 53
4.3.1	Fortbildungsprogramme/Schulungen, Workshops, Konferenzen — 54
4.3.2	Kooperationen — 65
4.3.3	Kundenbeziehungen — 74
4.4	Wissensentwicklung (intern) — 76
4.4.1	Hospitation/Job Rotation/Job Enrichment — 76
4.4.2	Kontinuierliche Verbesserung/Qualitätsmanagement — 79
4.5	Wissensverteilung — 80
4.6	Wissensnutzung — 82
4.7	Wissensbewahrung und -vernichtung — 83
4.8	Wissensbewertung — 84
5	Wie die Einführung von Wissensmanagement(tools) gelingen kann — 87
5.1	Problemfelder (Ängste und Sorgen) — 87
5.2	Lernhemmnisse — 88
5.3	Allgemeine Problemlösungsansätze — 93
5.4	Begleitendes Change Management — 95
5.4.1	Phasen eines Veränderungsprojektes — 95
5.4.2	Widerstände/Barrieren — 98
5.4.3	Erfolgsfaktoren eines Veränderungsprojektes — 103
5.5	Schaffen einer Wissenskultur — 118
5.5.1	Wissensbewusste Unternehmenskultur — 118
5.5.2	Lernförderliches Unternehmensleitbild — 125
5.5.3	Lernförderliches Führungsverhalten — 134

6	Anhang — 142
6.1	Literaturverzeichnis — 142
6.2	Übersicht der in den jeweiligen Kapiteln angegebenen URLs — 144
6.3	Abbildungsverzeichnis — 148

Über die Autorin — 150
