

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Gegenstand und Ziel des Leitfadens.....	1
1.2	Verwendete Begrifflichkeiten und Symbole.....	2
1.3	Struktur des Leitfadens	3
2	Wissenstransfer – Was ist das?.....	5
2.1	Wissensarten – Zwei grundlegende Dimensionen der Wissensunterscheidung	5
2.2	Phasen des Wissenstransfers.....	10
2.2.1	Wissenstransfer als Prozess.....	10
2.2.2	Die drei Phasen des Wissenstransfers	10
2.3	Einflussfaktoren auf das Teilen und Nutzen von Wissen	12
2.3.1	Einflussfaktoren auf der Hauptebene „Mensch“	14
2.3.1.1	Einflussfaktoren auf der Ebene „Individuum“	14
2.3.1.2	Einflussfaktoren auf der Ebene „Gruppe“	20
2.3.2	Einflussfaktoren auf der Hauptebene „Organisation“	22
2.3.2.1	Einflussfaktoren auf der Ebene „Organisationskultur“	22
2.3.2.2	Einflussfaktoren auf der Ebene „Organisationale Prozesse“	25
2.3.2.3	Einflussfaktoren auf der Ebene „Organisationale Rahmen- bedingungen und Ressourcen“	28
2.3.3	Einflussfaktoren auf der Hauptebene „Technik“	30
2.3.3.1	„Benutzbarkeit der technischen Instrumente“	30
2.3.3.2	„Kompatibilität der Wissenstransfer-Instrumente mit dem zu transferierenden Wissenstyp“	30
2.4	Instrumente zum Wissenstransfer	31
2.4.1	Wissenstransfer-Instrumente der Phase Explizierung	32
2.4.2	Wissenstransfer-Instrument der Phasen Dokumentation und Nutzung	43
2.4.3	Wissenstransfer-Instrument der Phasen Explizierung, Dokumentation und Nutzung	46

2.5	Implementierung von Wissenstransfer	48
2.5.1	Einsatzkonzept	48
2.5.2	Einflussfaktoren auf den Wissenstransfer	49
2.5.2.1	Rollen im Wissenstransfer	51
2.5.2.2	Dimensionen des Einsatzkonzeptes	52
2.5.3	Changeprozess	54
2.5.3.1	Erfolgskritische Faktoren	54
2.5.3.2	Widerstände in Changeprozessen	56
2.5.3.3	Change als Musterwechsel	58
2.6	Zusammenfassende Erkenntnisse zum Wissenstransfer	59
3	Evaluation	61
3.1	Warum wird evaluiert?	61
3.2	Was wird evaluiert?	61
3.3	Wie wird evaluiert?	62
3.3.1	Der Evaluationsfragebogen	63
3.3.1.1	Entwicklung des Fragebogens	63
3.3.1.2	Einsatz des Fragebogens	64
3.3.1.3	Auswertung des Fragebogens	65
3.3.2	Die vertiefenden Interviews	69
3.3.2.1	Erstellung des Interviewleitfadens	70
3.3.2.2	Durchführung der Interviews	70
3.3.2.3	Auswertung der Interviews	72
3.4	Optimierungsmassnahmen und Monitoring	73
4	Explizierung und Nutzung von Erfahrungswissen	77
4.1	Kollektives, implizites Wissen im Arbeitskontext	77
4.2	Bedeutung der systematischen Pflege von Erfahrungswissen in Organisationen	86
4.3	Methode zur Explizierung von Erfahrungswissen	89
4.3.1	Übersicht und Grundgedanken der Methode	89
4.3.2	Dokumentationsvorlagen	91

4.3.3 Vorbereitungsworkshop 93

4.3.4 Austauschplattform 97

4.3.5 Nachbereitungsworkshop 102

4.4 Ergebnisse und Mehrwert der Anwendung der Methode 106

4.5 Voraussetzungen für eine erfolgreiche Anwendung der Methode..... 108

4.6 Fazit 110

5 Literatur-, Abbildungs- und Tabellenverzeichnis 113

5.1 Literaturverzeichnis 113

5.2 Abbildungsverzeichnis 123

5.3 Tabellenverzeichnis 125

6 Verzeichnis der Anhänge..... 126