

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