

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>xi</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b>	<b>xiii</b>
<b>1 Einführung</b>	<b>1</b>
1.1 Motivation . . . . .	2
1.2 Zielstellung . . . . .	8
1.3 Aufbau der Arbeit . . . . .	11
<b>2 Grundlagen</b>	<b>15</b>
2.1 Herleitung des Wissensmanagements . . . . .	16
2.1.1 Wissensgesellschaft . . . . .	17
2.1.2 Wissensorganisation . . . . .	20
2.1.3 Wissensarbeit und Wissensarbeiter . . . . .	24
2.2 Kritische Würdigung . . . . .	26
2.2.1 Allgemeine Kritik am Forschungsbereich . . . . .	27
2.2.2 Konzepte und Strategien . . . . .	36
2.3 Zusammenfassung . . . . .	51
<b>3 Problemorientiertes Wissensmanagement</b>	<b>53</b>
3.1 Motivation . . . . .	54
3.2 Probleme im Umgang mit Wissen . . . . .	55
3.2.1 Definition . . . . .	56
3.2.2 Stand der Forschung . . . . .	62
3.3 Problemorientiertes Wissensmanagement . . . . .	66
3.3.1 Beschreibung . . . . .	66
3.3.2 Definition Wissen . . . . .	67

3.3.3	Definition Wissensmanagement . . . . .	70
3.4	Diskussion . . . . .	74
3.5	Zusammenfassung . . . . .	75
<b>4</b>	<b>Methodisches Vorgehen</b>	<b>79</b>
4.1	Annahmen . . . . .	80
4.2	Forschungsstrategie . . . . .	83
4.2.1	Auswahl . . . . .	83
4.2.2	Fallstudien . . . . .	86
4.2.3	Überblick über das Forschungsdesign . . . . .	91
4.3	Untersuchungsobjekte . . . . .	94
4.3.1	Unternehmen . . . . .	94
4.3.2	Interviewpartner . . . . .	97
4.4	Erhebung . . . . .	100
4.4.1	Critical Incident Technique . . . . .	103
4.4.2	Problemaudit . . . . .	107
4.4.3	Durchführung . . . . .	110
4.5	Aufbereitung . . . . .	116
4.6	Auswertung . . . . .	120
4.6.1	Vorbereitung . . . . .	122
4.6.2	Fallanalyse . . . . .	126
4.6.3	Gesamtanalyse . . . . .	136
4.7	Diskussion . . . . .	139
4.8	Zusammenfassung . . . . .	148
<b>5</b>	<b>Fallanalyse</b>	<b>151</b>
5.1	Einführung . . . . .	151
5.2	Fall Hybris (Pilotstudie) . . . . .	153
5.2.1	Vorstellung . . . . .	153
5.2.2	Probleme im Umgang mit Wissen . . . . .	157
5.2.3	Ergebnisse aus dem Fall . . . . .	181
5.3	Fall Veritas . . . . .	184
5.3.1	Vorstellung . . . . .	184
5.3.2	Probleme im Umgang mit Wissen . . . . .	187
5.3.3	Ergebnisse aus dem Fall . . . . .	206
5.4	Fall Visus . . . . .	208
5.4.1	Vorstellung . . . . .	209
5.4.2	Probleme im Umgang mit Wissen . . . . .	211
5.4.3	Ergebnisse aus dem Fall . . . . .	219

---

5.5	Fall Neimcke . . . . .	220
5.5.1	Vorstellung . . . . .	220
5.5.2	Probleme im Umgang mit Wissen . . . . .	223
5.5.3	Ergebnisse aus dem Fall . . . . .	231
5.6	Zusammenfassung . . . . .	233
<b>6</b>	<b>Gesamtanalyse</b> . . . . .	<b>235</b>
6.1	Wissen . . . . .	236
6.2	Probleme im Umgang mit Wissen . . . . .	239
6.3	Wissensmanagement-Konzept . . . . .	248
6.4	Zusammenfassung . . . . .	255
<b>7</b>	<b>Schlussfolgerungen</b> . . . . .	<b>257</b>
7.1	Erreichtes . . . . .	257
7.1.1	Inhaltliche Ergebnisse . . . . .	258
7.1.2	Methodische Ergebnisse . . . . .	263
7.2	Weiterer Forschungsbedarf . . . . .	264
<b>Anhang</b>	<b></b> . . . . .	<b>267</b>
A.1	Anschreiben zur Kontaktaufnahme . . . . .	268
A.2	Interviewleitfaden . . . . .	270
A.3	Codierleitfaden . . . . .	275
A.4	Ergebnisse Fall Hybris . . . . .	280
A.5	Ergebnisse Fall Veritas . . . . .	306
A.6	Ergebnisse Fall Visus . . . . .	323
A.7	Ergebnisse Fall Neimcke . . . . .	332
<b>Literaturverzeichnis</b>	<b></b> . . . . .	<b>341</b>