

Inhaltsverzeichnis

1	Zur Einführung: Warum dieses Buch?	1
	Literatur	7
2	Die Welt des Wissens in Organisationen im Wandel	9
2.1	Begriffsverständnis	9
2.1.1	Von Information zu Wissen und Kompetenz	9
2.1.2	Wissen und Gedächtnis	13
2.1.3	Wissen und Lernen: am besten informell und vernetzt	15
2.2	Konzeptverständnis	16
2.2.1	Informationsmanagement	16
2.2.2	Wissensmanagement	17
2.2.3	Neues Arbeiten/New Work	24
2.3	Rahmenbedingungen der Wissensarbeit von heute	26
2.3.1	Informationsflut	26
2.3.2	Informationsverhalten und Unterbrechungskultur	29
2.3.3	Kommunikationsflut	35
2.3.4	Zusammenarbeitskultur	36

2.3.5	Digitalisierung, menschliche und künstliche Intelligenz	37
2.3.6	Gesundheit und Arbeitswelt	39
	Literatur	41
3	Wissen als zentraler Wettbewerbsfaktor	45
3.1	Probleme im Umgang mit Wissen	46
3.1.1	Fehlende Strategie, fehlendes Strategie-Alignment	46
3.1.2	Individuum: Kompetenz & Wissenstransfer	47
3.1.3	Kultur, Management und Gesundheit	49
3.1.4	Produktivitätsprobleme	51
3.1.5	Kollaboration: Probleme in der Zusammenarbeit	52
3.1.6	Technologie, Digitalisierung	54
3.1.7	New Work: Mannigfache Missverständnisse	55
3.2	Erfolgsfaktoren und Lessons Learned	57
3.2.1	Unterstützung durch das Top-Management	58
3.2.2	Strategie-Alignment: Abstimmung auf die Geschäftsstrategie	59
3.2.3	Institutionalisierung von Wissensmanagement	60
3.2.4	Kompetenzaufbau im Wissensmanagement	60
3.2.5	Gemeinsame Gestaltung	61
3.2.6	Systematisches, strukturiertes Vorgehen	61
3.2.7	Nutzenorientierung	62
3.2.8	Integration in die allgemeinen Geschäftsprozesse	62
3.2.9	Dranbleiben: Aktivitäten über lange Zeit durchhalten	62
3.2.10	Der Aufwand sollte dem Effekt angemessen gegenüberstehen	63
3.2.11	Mitarbeiter stehen nicht in Konkurrenz	63
3.2.12	Quick Wins und überschaubare Vorhaben	64
3.3	Wie arbeiten wir mit Erfolgsfaktoren?	65
	Literatur	66

4	Warum ein eigenes Framework?	69
4.1	Theoretischer Bezugsrahmen	69
4.2	Wissensmanagement heute	71
5	Knowledge Excellence: Vorgehen und Konzept	73
5.1	Ihr Wissensmanagement ist ISO 9001:2015 konform	74
5.2	Praktische Umsetzung: Wie Sie vorgehen	75
5.2.1	Der Auftrag	75
5.2.2	Kern-Team und gemeinsame Projektentwicklung	76
5.2.3	Strategie-Alignment	76
5.2.4	Der Kick-off und das Team-Briefing	77
5.2.5	Der Self-Check: Bedarfe systematisch feststellen	79
5.2.6	Auswertung, Priorisierung und Ziele	83
5.2.7	Erst jetzt! Methodenwahl mit Tool- Selektionshilfe & Toolbox	85
5.2.8	Wie Wissensmanagement im Alltag ankommt: Integration in die Prozesse!	86
5.2.9	Evaluierung und Kennzahlen: Ja, es gibt sie wirklich!	86
5.3	Integriertes Management: Knowledge Excellence als Teil der INTEGRATED MANAGEMENT EXCELLENCE	89
	Literatur	91
6	Die Toolbox	93
6.1	Der Quick-Check für Eilige	94
6.2	Agiles Management	94
6.3	Blog, Vlog/Podcast, Forum	100
6.4	Briefing/Management Briefing	102
6.5	Business Talk	102
6.6	Coaching oder Sparring-Partner	103
6.7	Communities of Practice (CoP)	104
6.7.1	Wie Communities entstehen	104
6.7.2	Wie Communities fortbestehen	105

6.7.3	Wie Organisationen und Communities blühen: Systemische Prinzipien	106
6.8	CRM (Customer Relationship Management)	108
6.9	Datenbank	108
6.10	Debriefing	109
6.11	Disney-Methode	110
6.12	Dokumentenmanagement	110
6.13	e-Learning	112
6.14	Enterprise Search	113
6.15	Etikette	114
6.16	Expert Debriefing (Wissensstafette)	116
6.17	FAQ (Frequently Asked Questions)	119
6.18	First-Level-Support	120
6.19	Frei-Räume	120
6.20	Führungsaufgabe	121
6.21	Großgruppen-Formate	122
6.21.1	Barcamp (auch: Unkonferenz)	122
6.21.2	Design Thinking	122
6.21.3	Open Space	123
6.21.4	World Café	123
6.22	Home-Office	124
6.23	Informationsdesign	125
6.23.1	Elevator Pitch, Abstracts, Management Summaries	126
6.23.2	Infografiken	127
6.24	Informations- und Medienkompetenz-Training	127
6.25	Job-Rotation	129
6.26	Junior-System	129
6.27	Kollaborationsplattform/Intranet	130
6.28	Kongresse & Tagungen	131
6.29	Künstliche Intelligenz, Bots, Digitalisierung & Co	131
6.30	KVP – Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	133
6.31	Leitbild-Prozess	133
6.32	Lessons Learned	135

6.33 Meeting- und Kommunikationsformate	135
6.33.1 Meeting-Formate	136
6.33.2 Informationsformate	136
6.33.3 Kommunikationsformate	136
6.34 Meeting-Kultur	136
6.35 Mentoring und Patensysteme	137
6.35.1 Patensystem	137
6.35.2 Mentoring	137
6.35.3 Reverse-Mentoring	138
6.36 Mitarbeitenden-Gespräch Plus	138
6.37 Navigation	138
6.38 Netzwerke	139
6.39 Onboarding, Einschulung	139
6.40 Organisationsstruktur	140
6.41 Prozesse & Erledigungsstandards	140
6.42 Quiet Time	141
6.43 Schnittstellen-Workshop	141
6.44 Skills-Datenbank	142
6.45 Storytelling	143
6.46 Trade-off: Weglassen!	143
6.47 Trainingspläne/Schulungspläne	144
6.48 Tutorials, Handbücher, Checklisten	144
6.49 Vereinbarungen	144
6.50 Walking Meetings	145
6.51 Wiki	145
6.51.1 Vorteile und Funktionalitäten von Wikis	146
6.51.2 Erfolgsfaktoren und beliebteste Fehler	146
6.52 Wissensbilanz (Intellectual Capital Reporting)	147
6.52.1 Der Buchwert-Ansatz	148
6.52.2 Der Reporting-Ansatz	148
6.53 Wissenslandkarte	149
6.54 Wissensrisikoanalyse	150
Literatur	151

7 Best Practice: Knowledge-Excellence-Fallstudien	153
7.1 Umsetzung im Konzern-Umfeld: Otto Group	153
7.2 Umsetzung ÖBB-Konzern (Österreichische Bundesbahnen)	154
7.3 Umsetzung in der öffentlichen Verwaltung: Magistrat der Stadt Wien – „wien mags wissen“	155
7.4 Knowledge Excellence in der Industrie: Leitz Austria	158
7.5 Umsetzung KMU/Gewerbe: rauhofer Elektrotechnik	159
7.6 Wissensmanagement im Stadtfernsehen und in den Wohnungen von Mozart und Hundertwasser	160
Literatur	162
8 Wissen und Arbeit: Ausblick und Resümee	165
8.1 Reinventing Organizations: Frederic Laloux	165
8.2 The Age of Agile: Stephen Denning	166
8.3 Redesigning Work: Lynda Gratton	167
8.4 Beyond Budgeting	167
8.5 Das RenDanHeYi-Modell: Zhang Ruimin/Haier	168
8.6 Holacracy: Brian Robertson	169
8.7 Humanocracy: Gary Hamel & Michele Zanini	169
8.8 Die Netzwerkorganisation: Knowledge Excellence in der Praxis	170
Literatur	173
9 Epilog	175
9.1 Die Zeit von Wissensmanagement ist gerade erst angebrochen	176
9.2 Weiterführende Materialien: Es geht weiter!	176
Literatur	177