

# Inhaltsverzeichnis

<b>Grundlagen</b> . . . . .	1
Welches Wissensmanagement wollen wir? . . . . .	1
Eine kurze Geschichte des Wissensmanagements . . . . .	3
Kollaboratives Wissensmanagement . . . . .	7
Definitorisches . . . . .	13
Der Mensch hat zwei Ohren und nur einen Mund . . . . .	17
Abgrenzungen, Ausprägungen . . . . .	18
Formell/Informell . . . . .	21
Zentral/Dezentral . . . . .	23
Das Netzwerk . . . . .	25
Die zeitliche Dimension . . . . .	27
Grenzen der Kollaboration . . . . .	29
Grenzen der Selbstorganisation . . . . .	29
Alternative Führungsmodelle: Holacracy und Shared Leadership . . . . .	29
Wenn (einzelne) Mitarbeiter*innen nicht kollaborieren wollen . . . . .	30
Durchsetzung des Beschlussten und Absicherung des Erreichten . . . . .	32
Organisatorisches . . . . .	34
Wo Wissensmanagement organisatorisch ansiedeln? . . . . .	34
Wissensmanagement in der Belegschaft verankern . . . . .	35
Wie groß soll ein Wissensmanagement optimal sein? . . . . .	37
Rolle, Selbstverständnis und Profil des/der Wissensmanager*in . . . . .	38
Kollaboratives Wissensmanagement an den Gegebenheiten ausrichten . . . . .	41
Bereits bestehendes Wissensmanagement wird übernommen . . . . .	41
Wissensmanagement wird neu eingeführt . . . . .	42
Wissenskultur . . . . .	42
Keine Wissenskultur ohne Firmenkultur . . . . .	44
Wissensmanagement ohne Wissensmanager*in? . . . . .	46

<b>Fallstudie 1: Einführung eines Wissensmanagements in einem Unternehmen</b>	49
Wie alles begann	49
Die 27 Prioritäten	49
Erste Gespräche und Büro-Rotation	51
Informelles Wissensmanagement erkennen	53
Prioritäten festlegen	54
Das eigene Rollenverständnis entwickeln	55
Wissenspools identifizieren	57
Das Intranet	60
File Server und andere Ablagestrukturen (Content Management Systeme, Literaturverwaltungs-Software und persistente Chats)	63
Projektmanagement-Bibliothek	65
Methodensammlung	67
Einführung einer Expert*innen-Datenbank	68
Kommunikationswege kennen, verstehen und nutzen	73
Wissensweitergabe – peer-to-peer	74
Realitäts-Check: Sounding Board KM	79
Formulierung einer Wissensmanagement-Strategie und Entwicklung von Leitplanken	81
Externe Quellen	84
Zusammenarbeit mit internen Einheiten	86
Der Umgang mit Eigeninitiativen	88
Starter-Changer-Leaver	89
Starter	91
Changer	92
Leaver	93
Knowledge Capturing/Project Knowledge Capturing	95
Collaboration Workshops	98
Qualitätsmanagement	100
Prozessmanagement	104
Intranet, abermals	106
Arbeitsorganisation: Umgang mit Erreichtem und Hilfe in der Umsetzung	109
Reflexion und Dokumentation des Erreichten	109
Hilfe bei der Umsetzung	110
Die Zukunft	111
<b>Fallstudie 2: Wissensmanagement im Großprojekt</b>	113
Einleitung	113
Die Ausgangssituation	114
Setup eines Wissensmanagements im (Groß-)Projekt	116

Projekt-Software – nicht nur eine Frage für PM und IT .....	119
Meetings und Absprachen .....	122
Projekt-Prozesse und deren Aufnahme und Management .....	123
Projekthandbuch? .....	125
Die Wissenslandkarte .....	127
Für die Zusammenarbeit in Wissensfragen sensibilisieren .....	132
S-C-L in Projekten .....	134
Kontinuität, Funktionalität und Stabilität sicherstellen .....	136
Aufgaben bei Projektabschluss .....	137
Die generelle Rolle des Wissensmanagements in Projekten .....	139
 <b>Transformation und Neugestaltung von dysfunktionalem Wissensmanagement.</b> .....	
Einleitung .....	143
Die Erkenntnisse aus zwei Fallbeispielen .....	144
Knowledge Management Restructuring – Raus aus der Sackgasse .....	145
Transformation ist möglich .....	146
Drei herkömmliche Wege, um auf Defizite im Wissensmanagement zu reagieren .....	147
Ideen für eine Wendung zum kollaborativen Wissensmanagement .....	148
 <b>Instrumente für die Erfolgsmessung im Wissensmanagement.</b> .....	
KPI's im Wissensmanagement .....	151
Benchmarks? – meist nicht die Lösung .....	153
Benchmarks nicht, KPI's schwierig – was dann? .....	154
 <b>Werte und Firmenkultur</b> .....	
Wertbeitrag des Wissensmanagements .....	157
Produktivität .....	157
Kohäsion .....	158
Wertbeitrag zur positiven Wertebildung und zur positiven Firmenkultur .....	158
 <b>Fazit und Ausblick</b> .....	
Sapere Aude! Wissensmanagement als Aufklärung .....	164
Die Zukunft des Wissensmanagements .....	167
KI .....	168
NI und KI! .....	168