

Inhaltsverzeichnis

Grundlagen	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 Beschlossenen 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

Fallstudie 1: Einführung eines Wissensmanagements in einem Unternehmen	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
Fallstudie 2: Wissensmanagement im Großprojekt	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
Transformation und Neugestaltung von dysfunktionalem Wissensmanagement	143
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
Instrumente für die Erfolgsmessung im Wissensmanagement	151
KPI's im Wissensmanagement	151
Benchmarks? – meist nicht die Lösung	153
Benchmarks nicht, KPI's schwierig – was dann?	154
Werte und Firmenkultur	157
Wertbeitrag des Wissensmanagements	157
Produktivität	157
Kohäsion	158
Wertbeitrag zur positiven Wertebildung und zur positiven Firmenkultur	158
Fazit und Ausblick	161
Sapere Aude! Wissensmanagement als Aufklärung	164
Die Zukunft des Wissensmanagements	167
KI	168
NI und KI!	168