

Matthias Haun

Handbuch Wissensmanagement

Grundlagen und Umsetzung,
Systeme und Praxisbeispiele

Mit 75 Abbildungen



Springer

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Motivation	1
1.2	Ziel.....	1
1.3	Wissenschaftstheoretische Grundlage	2
1.4	Notation	3
2	Grundlagen	5
2.1	Paradigmenwechsel	5
2.1.1	Informations- und Wissensgesellschaft.....	5
2.1.2	Wissensbasierte Organisation	9
2.1.3	Wissensarbeit	13
2.1.4	Wissensgesellschaft	19
2.2	Systemtheorie	23
2.2.1	Ziel	23
2.2.2	Terminologie der Systemtheorie	24
2.3	Managementlehre und Kybernetik	29
2.3.1	Managementlehre.....	29
2.3.2	Managementkybernetik.....	35
2.3.3	Lernende Organisation als wissensbasiertes System.....	49
2.4	Kognitive Modellierung	50
2.5	Lerntheorie	53
2.5.1	Individuelles Lernen	53
2.5.2	Gruppenlernen.....	58
2.6	Künstliche Intelligenz.....	62
2.6.1	Menschliche Intelligenz	62
2.6.2	Künstliche Intelligenz	67
2.6.3	Ansätze zur Künstlichen Intelligenz	69
2.6.4	Maschinelle Intelligenz	71
2.6.5	Wissensbasierte Systeme	72
2.6.6	Intelligentes Schließen	76
2.7	Kognitionspsychologie	79
2.7.1	Mentale Modelle	79
2.7.2	Wissensrepräsentation und mentale Modelle	88
2.7.3	Neurobiologie und Computerwissenschaft	95
2.8	Begriff des ganzheitlichen Wissensmanagements	96
2.8.1	Organisationales Wissensmanagement	97
2.8.2	Organisationales Wissenssystem	98
2.9	Bausteine eines ganzheitlichen Wissensmanagements	99
2.9.1	Daten, Informationen, Wissen.....	100
2.9.2	Wissensbasiertes Modell.....	102

2.9.3	Ebenen des Wissensmanagements	103
2.9.4	Bausteinbetrachtung.....	105
3	Organisationale Intelligenz	111
3.1	Ansatz.....	111
3.2	Elemente.....	112
3.2.1	Wahrnehmung.....	112
3.2.2	Verstehen.....	113
3.2.3	Lernen.....	115
3.2.4	Problemlösungen.....	116
3.2.5	Denken.....	116
3.2.6	Kommunikation.....	117
3.2.7	Werte.....	118
3.2.8	Verhalten.....	119
3.2.9	Wissen.....	119
3.3	Fähigkeiten.....	122
3.3.1	Kognition.....	122
3.3.2	Adaption.....	124
3.3.3	Innovation.....	125
3.3.4	Realisation.....	126
3.4	Organisationale Intelligenz.....	128
3.5	Intelligenz entwickeln.....	130
3.6	Ursachen mangelnder organisationaler Intelligenz.....	132
3.7	Diagnostik.....	134
3.8	Intelligenz erhalten.....	140
3.9	Management organisationaler Intelligenz.....	143
3.10	Lenkungsmodi.....	151
3.11	Intelligente Organisationskultur.....	153
4	Die Organisation als lernende Organisation	163
4.1	Theorie und Forschung zur lernenden Organisation.....	163
4.1.1	Begriffslehre.....	163
4.1.2	Theorien.....	164
4.2	Modellvarianten der lernenden Organisation.....	168
4.2.1	Modelle des Wandels.....	168
4.2.2	Modelle der Organisationsveränderung.....	170
4.3	Das Konzept der lernenden Organisation.....	173
4.3.1	Eigenschaften.....	174
5	Die Organisation als wissensbasiertes Modellsystem	177
5.1	Wissenstheorie.....	177
5.1.1	Daten, Informationen und Wissen.....	177
5.2	Systembegriff.....	179
5.3	Eigenschaften.....	181
5.4	Die Organisation als wissensbasiertes System.....	183
5.4.1	Relevante Wissensarten.....	183
5.4.2	Wissensbasierte Teilsysteme.....	184
5.5	Die organisationale Wissensbasis.....	188
5.5.1	Organisationales Wissen.....	188

5.5.2	Organisationale Wissensbasis	189
5.6	Der Prozeß des organisationalen Lernens	191
5.7	Organisationale Lernarten	194
5.8	Voraussetzungen.....	195
6	Die Organisation als Wissensmanagementsystem	199
6.1	Wissensgenerierung.....	199
6.1.1	Entwicklung durch Nutzung von Wissenspotentialen.....	199
6.1.2	Entwicklung von neuem Wissen.....	202
6.1.3	Beschaffung von externem Wissen.....	204
6.2	Wissensspeicherung.....	206
6.2.1	Natürliche Speichersysteme	207
6.2.2	Künstliche Speichersysteme.....	210
6.2.3	Kulturelle Speicher	212
6.3	Wissenstransfer.....	214
6.3.1	Direkter Wissenstransfer	214
6.3.2	Indirekter Wissenstransfer	216
6.4	Wissensanwendung	218
6.5	Wissensmanagementsystem lernender Organisationen	221
7	Knowledge Computing.....	223
7.1	Transdisziplinärer Ansatz	223
7.2	Bausteine des Knowledge Computing.....	224
7.2.1	Neuronale Netze.....	227
7.2.2	Neuro-Fuzzy	241
7.2.3	Genetische Algorithmen	246
7.2.4	Chaotische Systeme	249
7.2.5	Agentensysteme	250
7.2.6	Expertensysteme	251
8	Anwendungsszenarien.....	267
8.1	Organisation	267
8.1.1	Organisationsbild	267
8.1.2	Organisatorische Wissensbasen	267
8.2	Consulting	270
8.2.1	Aufgaben.....	270
8.2.2	Consultants.....	271
8.2.3	Geschäftsprozess.....	272
8.2.4	Wissen als Produktions- und Wettbewerbsfaktor	273
8.2.5	Ziele und Nutzenpotentiale von Wissensmanagement.....	276
8.2.6	Systemisches Wissensmanagement im Consulting.....	277
8.2.7	Einsatz von Wissen im Consulting	279
8.2.8	Anwendungsbeispiel	285
8.3	Dienstleistungsentwicklung.....	292
8.3.1	Dienstleistungs- und Produktgeschäft.....	293
8.3.2	Methode	299
8.4	Sammelsurium.....	303
8.4.1	Balanced Scorecard.....	303
8.4.2	Wissenskarten	308

