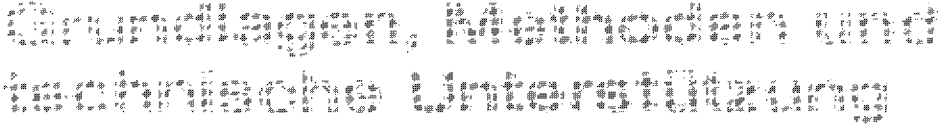


Franz Lehner

Wissens- management



unter Mitarbeit von
Michael Scholz und Stephan Wildner

HANSER

Inhaltsverzeichnis

1	Die Herausforderung: Wandel und Bewältigung von Wandel in Unternehmen.....	1
1.1	Informationstechnologie und Unternehmenserfolg.....	2
1.1.1	Der Einfluss der Informationstechnologie auf die organisatorische Effizienz.....	2
1.1.2	Entwicklungsstufen der Informationsverarbeitung in Unternehmen.....	4
1.2	Wachsende Bedeutung von Informationen und Wissen.....	6
1.2.1	Entwicklung des Informationssektors als eigener Wirtschaftsbereich.....	6
1.2.2	Flüchtigkeit des Wissens vs. Daten- und Informationsflut.....	7
1.2.3	Der Wert von Informationen und Wissen.....	9
1.2.4	Information als Produktionsfaktor.....	10
1.2.5	Information als Erfolgs- und Wettbewerbsfaktor.....	14
1.3	Wie reagieren Unternehmen auf die Umweltdynamik?.....	16
1.3.1	Managementmethoden und Trends in der Organisationslehre.....	16
1.3.2	Strukturelle Anpassung.....	19
1.3.3	Prozessorientierung und Prozessorganisation.....	22
1.3.4	Organisationskultur.....	24
1.4	Zusammenfassung.....	30
2	Wissensmanagement.....	31
2.1	Grundlagen, Aufgaben und Ansätze des Wissensmanagements.....	31
2.1.1	Entstehung und Begriffsverständnis.....	31
2.1.2	Überblick und Klassifikation der Wissensmanagementansätze.....	35
2.1.3	Konzept des Wissensmanagements nach Nonaka/Takeuchi.....	39
2.1.4	Konzept des Wissensmanagements nach Probst et al.....	44
2.1.5	Information Sharing und Wissensaustausch in Unternehmen.....	49
2.1.6	Berufsbild des Wissensmanagers und organisatorische Einordnung.....	59
2.1.7	Studien und Untersuchungen zum Wissensmanagements.....	63
2.1.8	Umsetzung des Wissensmanagements in der Praxis.....	70
2.2	Leitbegriffe und Basiselemente des Wissensmanagements.....	74
2.2.1	Daten und Informationen.....	74
2.2.2	Wissen und Metawissen.....	77

2.2.3	Organisatorisches und kollektives Wissen.....	82
2.2.4	Entstehung von kollektivem Wissen und Barrieren für die Kollektivierung.....	84
2.2.5	Organisatorisches Wissen in Schemata, Skripten und Systemen.....	88
2.2.6	Wissensprobleme und Wissensmanagementprobleme.....	90
2.3	Organisatorische Wissensbasis und organisatorisches Gedächtnis.....	93
2.3.1	Begriffsverständnis.....	93
2.3.2	Vergleich mit dem individuellen Gedächtnis.....	98
2.3.3	Verbindung zum Wissensmanagement und zum organisatorischen Lernen.....	100
2.4	Zusammenfassung.....	102
3	Referenzdisziplinen des Wissensmanagements.....	107
3.1	Organisationswissenschaft.....	108
3.1.1	Organisatorisches Lernen.....	109
3.1.2	Organisatorisches Gedächtnis.....	116
3.1.3	Organisatorischer Wandel.....	122
3.1.4	Organisatorische Intelligenz.....	126
3.1.5	Organisationsentwicklung.....	131
3.1.6	Organisationskultur.....	134
3.1.7	Weitere Konzepte.....	138
3.2	Personalwissenschaft.....	144
3.2.1	Personalentwicklung.....	144
3.2.2	Personalführung.....	146
3.2.3	Weitere personalwissenschaftliche Konzepte.....	148
3.3	Managementwissenschaft.....	149
3.3.1	Strategisches Management.....	150
3.3.2	Geschäftsprozessmanagement.....	152
3.3.3	Informationsmanagement.....	155
3.3.4	Weitere Konzepte.....	158
3.4	Informatik.....	162
3.4.1	Datenmanagement.....	163
3.4.2	Künstliche Intelligenz.....	165
3.5	Psychologie.....	167
3.5.1	Organisationspsychologie.....	168
3.5.2	Kognitionspsychologie.....	170
3.5.3	Kompetenz- und Expertiseforschung.....	172
3.6	Soziologie.....	175
3.6.1	Organisationssoziologie.....	175
3.6.2	Wissenssoziologie.....	178
3.7	Zusammenfassung.....	180

4	Methodische und softwaretechnische Unterstützung des Wissensmanagements.	183
4.1	Methoden des Wissensmanagements.....	185
4.1.1	Methoden zur Förderung des Wissensaustauschs und der Wissensnutzung.....	187
4.1.1.1	Lessons Learned.....	187
4.1.1.2	Best Practice Sharing.....	188
4.1.1.3	Story Telling/Learning History.....	188
4.1.2	Methoden zur Repräsentation von Wissen.....	190
4.1.2.1	Wissenskarten.....	190
4.1.2.2	Ontologien.....	195
4.1.2.3	Prozessmodellierung.....	197
4.1.3	Planungsmethoden.....	199
4.1.3.1	Wissensintensitätsportfolio.....	199
4.1.3.2	Wissensmanagementprofil.....	200
4.1.3.3	Knowledge Asset Road Map.....	201
4.1.4	Organisationsmethoden.....	203
4.1.4.1	Wissensfördernde Organisationsformen.....	203
4.1.4.2	Communities of Practice.....	204
4.1.5	Bewertungsmethoden.....	207
4.1.5.1	Deduktiv-summarische Ansätze.....	208
4.1.5.2	Induktiv-analytische Ansätze.....	210
4.1.5.3	Methoden zur Bewertung des Wissensmanagements.....	217
4.1.6	Vorgehensmodelle für Wissensmanagementprojekte.....	219
4.2	Softwaretechnische Unterstützung für das Wissensmanagement.....	222
4.2.1	Groupwaresysteme.....	224
4.2.1.1	Kommunikationssysteme.....	225
4.2.1.2	Kooperationssysteme.....	227
4.2.1.3	Workflowmanagementsysteme.....	228
4.2.2	Inhaltsorientierte Systeme.....	230
4.2.2.1	Dokumentenmanagementsysteme.....	230
4.2.2.2	Contentmanagementsysteme.....	233
4.2.2.3	Portalsysteme.....	234
4.2.2.4	Lernmanagementsysteme.....	236
4.2.3	Systeme der künstlichen Intelligenz.....	238
4.2.3.1	Expertensysteme.....	238
4.2.3.2	Agentensysteme.....	240
4.2.3.3	Text Mining Systeme.....	242
4.2.4	Führungsinformationssysteme.....	244
4.2.4.1	Data Warehouse Systeme.....	244
4.2.4.2	OLAP Systeme.....	246
4.2.4.3	Data Mining Systeme.....	247
4.2.5	Sonstige Systeme.....	249

4.2.5.1	Suchdienste.....	249
4.2.5.2	Visualisierungssysteme.....	250
4.3	Wissensmanagementsysteme.....	253
4.3.1	Was sind und wozu dienen Wissensmanagementsysteme?.....	253
4.3.2	Versuch einer Systematik für Wissensmanagementsysteme.....	256
4.3.3	Zentrale vs. Dezentrale Architektur.....	257
4.3.4	Systemarchitekturen und Referenzmodelle für die Entwicklung von Wissensmanagementsystemen.....	259
4.3.5	Beispiele für Wissensmanagementsysteme.....	263
4.3.5.1	Lotus Notes.....	263
4.3.5.2	Livlink von Open Text Corporation.....	271
4.4	Zusammenfassung.....	273
5	Ausgewählte Fallbeispiele und Erfahrungen.....	275
5.1	Wissensmanagement bei Xerox.....	276
5.2	Wissensmanagement bei Accenture.....	279
5.3	Wissensmanagement in der Software-Industrie.....	285
5.4	Erfolgsfaktoren des Wissensmanagements.....	288
5.5	Zusammenfassung.....	292
	Literaturverzeichnis.....	293
	Stichwortverzeichnis.....	335