

0
-&2..0Z.

GILBERT PROBST

STEFFEN RAUB

KAI ROMHARDT

WISSEN MANAGEN

WIE UNTERNEHMEN
IHRE WERTVOLLSTE RESSOURCE
OPTIMAL NUTZEN

2. AUFLAGE

fronffurter[^]llgmrine

— ZETUNG FÜR DEUTSCHLAND —

GABLER

Inhalt

Vorwort	5
Einführung: Wissenswertes über dieses Buch	13
1. Kapitel	
Herausforderung Wissensmanagement	15
Manager entdecken Wissen	17
Turbulenz statt Transparenz	21
Bedrohung oder Chancen durch steigende Wissensintensität?	23
Zusammenfassung	30
Leitfragen	30
2. Kapitel	
Die Wissensbasis des Unternehmens	31
Die Grundelemente der Wissensbasis	34
Individuen und Kollektive bilden die Wissensbasis	37
Wissensarbeiter als Hauptwertschöpfer	38
Kollektive Fähigkeiten: Mehr als die Summe der Experten	41
Die entscheidenden Begriffe	43
Zusammenfassung	46
Leitfragen	46
3. Kapitel	
Bausteine des Wissensmanagements	47
Forderungen der Praxis: Pragmatisch, einfach, nutzbar	49
Durch Action Research zum Wissensmanagement-Konzept	50
Identifikation der wichtigsten Ansatzpunkte	51
Pragmatische Bausteine des Wissensmanagements	54

Wissensmanagement als Integrationsauftrag	57
Zusammenfassung	59
Leitfragen	59

4. Kapitel

Wissensziele definieren	61
--------------------------------------	----

Warum Wissensmanagement?	64
Wissensziele auf verschiedenen Ebenen	68
Warum ist unser Wissen wertvoll?	70
Welches Wissen wollen Sie aufbauen?	75
Die Übersetzung von Visionen ins Konkrete	84
Fallstricke bei der Formulierung von Wissenszielen	90
Zusammenfassung	96
Leitfragen	97

5. Kapitel

Wissen identifizieren	99
------------------------------------	----

Wenn das Unternehmen wüßte, was es weiß	104
Die unbekanntten Experten	106
Kollektive Fähigkeiten sichtbar machen	114
Wissen was die anderen wissen	127
Externe Wissensträger und -quellen	128
Aufbau externer Netzwerke	132
Das Internet: Universales Suchmedium?	134
Wissenslücken	138
Zusammenfassung	142
Leitfragen	143

6. Kapitel

Wissen erwerben	145
------------------------------	-----

Einkauf externer Experten	153
Fremde Wissensbasen anzapfen	159

Inhalt

Wissen der Stakeholder ins Unternehmen holen	163
Erwerb von Wissensprodukten	168
Zusammenfassung	172
Leitfragen	173

7. Kapitel

Wissen entwickeln	175
Neues entsteht nicht nur in Forschungslabors	178
Barrieren der Wissensentwicklung	180
Individuelle Wissensentwicklung	183
Kreativität versus systematisches Problemlösen	184
Kontexte, welche das Neue ermöglichen	185
Geburtshelfer des Neuen	188
Aufbau von Routinen und Vertrauen	195
Wie Wissen zwischen Individuen entsteht	195
Hochleistungsteams und ihre Fähigkeiten	198
Dem Neuen ein Zuhause geben	202
Zusammenfassung	216
Leitfragen	217

8. Kapitel

Wissen (ver)teilen	219
Die richtigen Rahmenbedingungen für Wissens(ver)teilung	223
Hebeln durch Teilen	227
Nicht jeder muß alles wissen	230
Wissensmultiplikation	233
Schaffung von Wissensnetzwerken	236
Kontextsteuerung durch Infrastrukturgestaltung	237
Wissens(ver)teilung organisatorisch unterstützen	238
Wissens(ver)teilung über elektronische Netze	241
Beispiel eines elektronischen Wissensnetzwerkes:	
grapeViNE für Notes	249
Das Potential hybrider Systeme	251

Teilungsbereitschaft fördern	255
Zusammenfassung	259
Leitfragen	260

9. Kapitel

Wissen nutzen	263
Nutzungsbereitschaft fördern	269
Der Wissensnutzer als Kunde	271
Nutzungsorientierte Gestaltung von Arbeitssituationen	275
Zusammenfassung	281
Leitfragen	281

10. Kapitel

Wissen bewahren	283
Seiegieren des Bewahrungswürdigen	289
Speichern von Wissen	295
Individuelle Bewahrung oder „Wer weiß das noch?“	295
Die Bewahrung im kollektiven Gedächtnis	300
Das elektronische Gedächtnis des Unternehmens	304
Aktualisieren und erinnern	309
Zusammenfassung	313
Leitfragen	314

11. Kapitel

Wissen bewerten	315
Das Problem: Wie messe ich Wissen?	318
Wissensindikatoren	324
Mehrdimensionale Wissensmessung	330
Zusammenfassung	344
Leitfragen	344

12. Kapitel

Verankerung des Wissensmanagements 345

Den richtigen Einstieg finden 348

Die eigene Wissenskultur verstehen 352

Innovative Wissensstrukturen und Wissenssysteme erproben 354

Gesucht: Wissensmanager 361

Zusammenfassung 365

Leitfragen 365

13. Kapitel

Fangen Sie an!..... 367

Anmerkungen 375

Literaturverzeichnis 395

Stichwortverzeichnis 409