

Franz Lehner

Wissensmanagement

Grundlagen, Methoden und
technische Unterstützung

unter Mitarbeit von
Michael Scholz und Stephan Wildner

2., überarbeitete Auflage

HANSER

Inhaltsverzeichnis

1	Die Herausforderung: Wandel und Bewältigung von Wandel in Unternehmen.....	1
1.1	Informationstechnologie und Unternehmenserfolg.....	2
1.1.1	Einfluss der Informationstechnologie auf die organisatorische Effizienz.....	2
1.1.2	Entwicklungsstufen der Informationsverarbeitung in Unternehmen.....	3
1.2	Wachsende Bedeutung von Informationen und Wissen.....	5
1.2.1	Entwicklung des Informationssektors als eigener Wirtschaftsbereich.....	5
1.2.2	Flüchtigkeit des Wissens vs. Daten- und Informationsflut.....	6
1.2.3	Der Wert von Informationen und Wissen.....	8
1.2.4	Information als Produktionsfaktor.....	9
1.2.5	Information als Erfolgs- und Wettbewerbsfaktor.....	12
1.3	Wie reagieren Unternehmen auf die Umweltdynamik?.....	14
1.3.1	Trends und Paradigmen in der Organisationsgestaltung.....	14
1.3.2	Einsatz von Managementmethoden.....	16
1.3.3	Anpassung der Organisationsstrukturen.....	18
1.3.4	Prozessorientierung und Prozessorganisation.....	20
1.3.5	Unternehmenskultur.....	23
1.4	Zusammenfassung.....	28
2	Grundlagen des Wissensmanagements.....	29
2.1	Was ist und was versteht man unter Wissensmanagement?.....	29
2.1.1	Entstehung und Begriffsverständnis.....	29
2.1.2	Typologien und Ausprägungen des Wissensmanagements.....	33
2.1.3	Gestaltung des Wissensmanagements in Unternehmen.....	37
2.1.4	Tacit Knowledge Management.....	41
2.2	Leitbegriffe und Basiselemente des Wissensmanagements.....	43
2.2.1	Daten, Informationen, Wissen.....	43
2.2.2	Arten und Erscheinungsformen von Wissen.....	46
2.2.3	Organisatorisches und kollektives Wissen.....	51
2.2.4	Entstehung von kollektivem Wissen und Barrieren für die Kollektivierung.....	54

2.2.5	Schemata, Skripts und Systeme – Theoretische Konstrukte zur Erfassung des organisatorischen Wissens.....	58
2.3	Konzepte und Modelle als Ordnungsrahmen für das Wissensmanagement.....	60
2.3.1	Integratives und ganzheitliches Wissensmanagement als Zielvorstellung.....	60
2.3.2	Konzept des Wissensmanagements nach Nonaka/Takeuchi.....	62
2.3.3	Konzept des Wissensmanagements nach Probst et al.....	67
2.3.4	Know-Net-Framework für das Wissensmanagement.....	72
2.3.5	Modelle zum Informations- und Wissensaustausch in Unternehmen.....	73
2.4	Organisatorische Wissensbasis, organisatorisches Gedächtnis und Wissensnetze.....	84
2.4.1	Konzepte des organisatorischen Gedächtnisses.....	84
2.4.2	Vergleich mit dem individuellen Gedächtnis.....	89
2.4.3	Wissensnetze und Analyse sozialer Netzwerke.....	93
2.5	Zusammenfassung.....	98
3	Referenzdisziplinen des Wissensmanagements.....	103
3.1	Organisationswissenschaft.....	104
3.1.1	Organisatorisches Lernen.....	105
3.1.2	Organisatorisches Gedächtnis.....	112
3.1.3	Organisatorischer Wandel.....	118
3.1.4	Organisatorische Intelligenz.....	122
3.1.5	Organisationsentwicklung.....	127
3.1.6	Organisationskultur.....	130
3.1.7	Weitere Konzepte.....	134
3.2	Personalwissenschaft.....	140
3.2.1	Personalentwicklung.....	140
3.2.2	Personalführung.....	142
3.2.3	Weitere Konzepte.....	144
3.3	Managementwissenschaft.....	145
3.3.1	Strategisches Management.....	146
3.3.2	Geschäftsprozessmanagement.....	148
3.3.3	Informationsmanagement.....	151
3.3.4	Weitere Konzepte.....	154
3.4	Informatik.....	158
3.4.1	Datenmanagement.....	159
3.4.2	Künstliche Intelligenz.....	161
3.5	Psychologie.....	163
3.5.1	Organisationspsychologie.....	164
3.5.2	Kognitionspsychologie.....	166
3.5.3	Kompetenz- und Expertiseforschung.....	168

3.6	Soziologie.....	169
3.6.1	Organisationssoziologie.....	170
3.6.2	Wissenssoziologie.....	173
3.7	Zusammenfassung.....	175
4	Methodische und softwaretechnische Unterstützung des Wissensmanagements.	177
4.1	Methoden des Wissensmanagements.....	179
4.1.1	Methoden zur Förderung des Wissensaustauschs und der Wissensnutzung.....	181
4.1.1.1	Lessons Learned.....	181
4.1.1.2	Best Practice Sharing.....	182
4.1.1.3	Story Telling/Learning History.....	182
4.1.2	Methoden zur Repräsentation von Wissen.....	184
4.1.2.1	Wissenskarten.....	184
4.1.2.2	Ontologien.....	189
4.1.2.3	Prozessmodellierung.....	190
4.1.3	Planungsmethoden.....	192
4.1.3.1	Wissensintensitätsportfolio.....	193
4.1.3.2	Wissensmanagementprofil.....	194
4.1.3.3	Knowledge Asset Road Map.....	195
4.1.4	Organisationsmethoden.....	196
4.1.4.1	Wissensfördernde Organisationsformen.....	197
4.1.4.2	Communities of Practice.....	198
4.1.5	Bewertungsmethoden.....	201
4.1.5.1	Bewertung im Wissensmanagement.....	201
4.1.5.2	Bewertung des Wissens.....	203
4.1.5.3	Bewertung der Aktivitäten des Wissensmanagements.....	212
4.1.6	Vorgehensmodelle für Wissensmanagementprojekte.....	213
4.2	Softwaretechnische Unterstützung des Wissensmanagements.....	217
4.2.1	Groupwaresysteme und Social Software.....	218
4.2.1.1	Kommunikationssysteme.....	219
4.2.1.2	Kooperationssysteme.....	221
4.2.1.3	Workflowmanagementsysteme.....	223
4.2.2	Inhaltsorientierte Systeme.....	225
4.2.2.1	Dokumentenmanagementsysteme.....	225
4.2.2.2	Contentmanagementsysteme.....	227
4.2.2.3	Portalsysteme.....	229
4.2.2.4	Lernmanagementsysteme.....	230
4.2.3	Systeme der künstlichen Intelligenz.....	232
4.2.3.1	Expertensysteme.....	232
4.2.3.2	Agentensysteme.....	235

4.2.3.3	Text Mining Systeme.....	236
4.2.4	Führungsinformationssysteme.....	238
4.2.4.1	Data Warehouse Systeme.....	239
4.2.4.2	OLAP Systeme.....	240
4.2.4.3	Data Mining Systeme.....	242
4.2.5	Sonstige Systeme.....	243
4.2.5.1	Suchdienste.....	243
4.2.5.2	Visualisierungssysteme.....	245
4.3	Wissensmanagementsysteme.....	248
4.3.1	Ziele und Zweck von Wissensmanagementsystemen.....	248
4.3.2	Systematik für Wissensmanagementsysteme.....	250
4.3.3	Zentrale vs. Dezentrale Architektur.....	252
4.3.4	Architekturen für die Entwicklung von Wissensmanagementsystemen.....	254
4.3.5	Beispiele für Wissensmanagementsysteme.....	257
4.3.5.1	Lotus Notes.....	258
4.3.5.2	Livelihood von Open Text Corporation.....	265
4.4	Zusammenfassung.....	267
5	Wissensmanagement in der Praxis.....	269
5.1	Fallbeispiele.....	269
5.1.1	Wissensmanagement bei Xerox.....	270
5.1.2	Wissensmanagement bei Accenture.....	273
5.1.3	Wissensmanagement bei Ford.....	280
5.2	Praktische Umsetzung des Wissensmanagements.....	283
5.2.1	Festlegen übergeordneter Ziele und Strategien des Wissenmanagements.....	284
5.2.2	Schaffung von dauerhaften Stellen und Organisationseinheiten.....	286
5.3	Barriere- und Erfolgsfaktoren des Wissensmanagements.....	289
5.4	Zusammenfassung.....	297
	Literaturverzeichnis.....	299
	Stichwortverzeichnis.....	337