

Ursula Hasler Roumois

Studienbuch Wissensmanagement

Grundlagen der Wissensarbeit
in Wirtschafts-, Non-Profit- und
Public-Organisationen

orell füssli Verlag AG / 

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	9
1. Entwicklung der Wissensgesellschaft	14
1.1 Wissensökonomie.....	14
1.2 Neue Orte der Wissensgenerierung.....	17
1.3 Warum Wissen managen?.....	21
1.4 New Public Management.....	25
2. Wissen über Wissen	29
2.1 Wissen ist Macht.....	29
2.2 Von Daten zu Informationen zu Wissen.....	32
2.3 Wissensaspekte: Die Wissen+Können-Treppe.....	36
2.4 Wissensdimensionen: implizit–explizit.....	39
2.4.1 Implizites Wissen.....	41
2.4.2 Explizi(er)tes Wissen.....	43
2.5 Wissensarten.....	45
2.6 Wissensmodelle über die «Natur des Wissens».....	47
2.6.1 Paket – Interaktions-Modell.....	48
2.6.2 Stock – Flow-Modell.....	49
2.6.3 Objekt – Prozess-Modell.....	50
2.6.4 Konsequenzen für das Wissensmanagement.....	50
2.7 Wissen in der Praxis.....	54
2.7.1 Wissensattribute im gewinnorientierten Kontext.....	55

2.7.2 Wissensattribute im nicht gewinnorientierten und öffentlichen Kontext	57
2.8 Wissensmerkmale im Überblick	60
2.9 Nichtwissen	63
3. System Wissensarbeit	66
3.1 Mechanistisches versus systemisches Wissensmanagement	66
3.2 Technologie-Mensch-Organisation	70
4. Technologie: Daten und Informationen	73
4.1 Informationen über Information	73
4.2 Informationsmanagement	75
4.2.1 Informationsbedarf, -angebot und -nachfrage	77
4.3 Datenmanagement	81
4.3.1 Daten speichern	82
4.3.2 Daten finden: Information Retrieval	84
4.3.3 Daten verwalten: Dokumenten- und Contentmanagement-systeme	88
4.4 Kommunikationsmanagement	90
4.4.1 Groupware	90
4.4.2 Workflow	91
4.5 Wissensbasierte Systeme	92
4.5.1 Data und Text Mining	94
4.5.2 Case-Based-Reasoning und Expertensysteme	96
4.6 Wissensplattformen und Portale	99
4.7 Social Software	99
4.7.1 Weblogs	101
4.7.2 Wikis	103

5. Mensch: Lernen und Kommunikation	105
5.1 Lerntheorien aus Sicht Wissensmanagement	106
5.1.1 Behaviorismus	107
5.1.2 Kognitivismus	109
5.1.3 Konstruktivismus	112
5.1.4 Lernspirale des Individuums	115
5.2 Kompetenz und Expertise	117
5.2.1 Kompetenzfördernde Arbeitsplätze	119
5.2.2 Kompetenzmanagement und Wissensmanagement	122
5.3 Kommunikation: Vom individuellen zum kollektiven Lernen	125
5.3.1 Lernen in der Gruppe	125
5.3.2 Lernschleifen	129
5.4 Wissenskommunikation: Das Denken zum Sprechen bringen	134
5.4.1 Menschliche Kommunikation	134
5.4.2 Ein Detail: Sprachkompetenz	137
5.4.3 Merkmale der Wissenskommunikation	140
6. Organisation: Prozesse und Kernkompetenzen	143
6.1 Charakteristika von Non-Profit- und Public-Organisationen	144
6.2 Marktorientierte und ressourcenorientierte Strategie	150
6.2.1 Markt oder Ressourcen für den Non-Profit und Public Sector?	152
6.2.2 Wissensmanagementziele im Non-Profit und Public Sector	155
6.3 Prozessmanagement, Qualitätsmanagement und Wissensmanagement	157
6.3.1 Routinen ermöglichen Wissensentwicklung	162
6.3.2 Prozesse als Kanalisierung von Wissensflüssen	163
6.3.3 Wandernde Schnittstellen	166
6.4 Wissensprozesse	168
6.5 Entwicklung von Kernkompetenzen	171

7. Management der Wissensarbeit	176
7.1 Wissensarbeit: Komplexität, Motivation und Selbststeuerung.....	177
7.1.1 Merkmale der Wissensarbeit.....	178
7.1.2 Porträt der Wissensarbeitenden.....	183
7.1.3 Herausforderungen für die Führung.....	187
7.1.4 Intrinsische Motivation und Selbstausschöpfung.....	190
7.2 Die intelligente Organisation.....	194
7.2.1 Netzwerkgesellschaft.....	195
7.2.2 Wissensgemeinschaften und CoP.....	199
7.2.3 Intelligentes Handeln.....	202
7.2.4 Rationales und irrationales Management von Wissensarbeitenden.....	204
7.3 Ausblick.....	210
Anhang	213
1. Die Wissensspirale von Nonaka / Takeuchi.....	213
2. Die Bausteine des Wissensmanagements.....	216
3. Die Bausteine organisationalen Lernens und das Lernphasen-Modell.....	219
4. Das Grazer Metamodell des Wissensmanagements.....	221
5. Das Sense-Making-Modell Cynefin.....	223
Abbildungsverzeichnis	226
Literaturverzeichnis	227
Ausgewählte Links	235