

Reihe: Wirtschaftsinformatik · Band 72

Herausgegeben von Prof. Dr. Dietrich Seibt, Köln, Prof. Dr. Hans-Georg Kemper, Stuttgart, Prof. Dr. Georg Herzwurm, Stuttgart, Prof. Dr. Dirk Stelzer, Ilmenau, und Prof. Dr. Detlef Schoder, Köln

Dr. Stephan Wildner

Problemorientiertes Wissensmanagement

Eine Neukonzeption des Wissensmanagements
aus konstruktivistischer Sicht



Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	xi
Tabellenverzeichnis	xiii
1 Einführung	1
1.1 Motivation	2
1.2 Zielstellung	8
1.3 Aufbau der Arbeit	11
2 Grundlagen	15
2.1 Herleitung des Wissensmanagements	16
2.1.1 Wissensgesellschaft	17
2.1.2 Wissensorganisation	20
2.1.3 Wissensarbeit und Wissensarbeiter	24
2.2 Kritische Würdigung	26
2.2.1 Allgemeine Kritik am Forschungsbereich	27
2.2.2 Konzepte und Strategien	36
2.3 Zusammenfassung	51
3 Problemorientiertes Wissensmanagement	53
3.1 Motivation	54
3.2 Probleme im Umgang mit Wissen	55
3.2.1 Definition	56
3.2.2 Stand der Forschung	62
3.3 Problemorientiertes Wissensmanagement	66
3.3.1 Beschreibung	66
3.3.2 Definition Wissen	67

3.3.3	Definition Wissensmanagement	70
3.4	Diskussion	74
3.5	Zusammenfassung	75
4	Methodisches Vorgehen	79
4.1	Annahmen	80
4.2	Forschungsstrategie	83
4.2.1	Auswahl	83
4.2.2	Fallstudien	86
4.2.3	Überblick über das Forschungsdesign	91
4.3	Untersuchungsobjekte	94
4.3.1	Unternehmen	94
4.3.2	Interviewpartner	97
4.4	Erhebung	100
4.4.1	Critical Incident Technique	103
4.4.2	Problemaudit	107
4.4.3	Durchführung	110
4.5	Aufbereitung	116
4.6	Auswertung	120
4.6.1	Vorbereitung	122
4.6.2	Fallanalyse	126
4.6.3	Gesamtanalyse	136
4.7	Diskussion	139
4.8	Zusammenfassung	148
5	Fallanalyse	151
5.1	Einführung	151
5.2	Fall Hybris (Pilotstudie)	153
5.2.1	Vorstellung	153
5.2.2	Probleme im Umgang mit Wissen	157
5.2.3	Ergebnisse aus dem Fall	181
5.3	Fall Veritas	184
5.3.1	Vorstellung	184
5.3.2	Probleme im Umgang mit Wissen	187
5.3.3	Ergebnisse aus dem Fall	206
5.4	Fall Visus	208
5.4.1	Vorstellung	209
5.4.2	Probleme im Umgang mit Wissen	211
5.4.3	Ergebnisse aus dem Fall	219

5.5	Fall Neimcke	220
5.5.1	Vorstellung	220
5.5.2	Probleme im Umgang mit Wissen	223
5.5.3	Ergebnisse aus dem Fall	231
5.6	Zusammenfassung	233
6	Gesamtanalyse	235
6.1	Wissen	236
6.2	Probleme im Umgang mit Wissen	239
6.3	Wissensmanagement-Konzept	248
6.4	Zusammenfassung	255
7	Schlussfolgerungen	257
7.1	Erreichtes	257
7.1.1	Inhaltliche Ergebnisse	258
7.1.2	Methodische Ergebnisse	263
7.2	Weiterer Forschungsbedarf	264
Anhang		267
A.1	Anschreiben zur Kontaktaufnahme	268
A.2	Interviewleitfaden	270
A.3	Codierleitfaden	275
A.4	Ergebnisse Fall Hybris	280
A.5	Ergebnisse Fall Veritas	306
A.6	Ergebnisse Fall Visus	323
A.7	Ergebnisse Fall Neimcke	332
Literaturverzeichnis		341