

Inhalt

Vorwort zur siebten Auflage	V
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	4
1.2 Strategische 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	8
1.2.3 Der Wert von Informationen und Wissen	11
1.2.4 Information als Produktionsfaktor	12
1.2.5 Knowledge-based View und Wissensarbeit	17
1.2.6 Information und Wissen als Erfolgs- und Wettbewerbsfaktor	19
1.3 Wie reagieren Unternehmen auf die Umweltdynamik?	22
1.3.1 Trends und Paradigmen in der Organisationsgestaltung	22
1.3.2 Einsatz von Managementmethoden	24
1.3.3 Anpassung der Organisationsstrukturen	27
1.3.4 Prozessorientierung und Prozessorganisation	31
1.3.5 Unternehmens- und Kommunikationskultur	35
1.4 Zusammenfassung	43

2	Grundlagen des Wissensmanagements	45
2.1	Was ist und was versteht man unter Wissensmanagement?	46
2.1.1	Wissensmanagement – von den Anfängen zum Knowledge Governance	46
2.1.2	Gegenstandsbereich und Bezug des Wissensmanagements	51
2.1.3	Organisatorisches und betriebliches Wissensmanagement	53
2.1.4	Persönliches bzw. individuelles Wissensmanagement	58
2.1.5	Typologien und Ausprägungen des Wissensmanagements	60
2.1.6	Wissensziele und Wissensstrategie als Basis für die Umsetzung	67
2.1.7	Forschung und Theorieentwicklung im Wissensmanagement ...	75
2.2	Leitbegriffe und Basiselemente des Wissensmanagements	83
2.2.1	Daten, Informationen und Wissen im Beziehungszusammenhang	85
2.2.2	Arten und Erscheinungsformen des individuellen Wissens	91
2.2.3	Wissensträger und technische Speicherung von Wissen	97
2.2.4	Organisatorisches und kollektives Wissen	101
2.2.5	Entstehung von kollektivem Wissen und Barrieren für die Kollektivierung	106
2.2.6	Schemata, Skripts und Systeme – theoretische Konstrukte zur Erfassung des organisatorischen Wissens	111
2.3	Konzepte und Modelle als Ordnungsrahmen für das Wissensmanagement	115
2.3.1	Integratives und ganzheitliches Wissensmanagement als Zielvorstellung	115
2.3.2	Konzept des Wissensmanagements nach Nonaka/Takeuchi (SECI-Modell)	118
2.3.3	Kreislauf des Wissensmanagements nach Probst et al.	126
2.3.4	Know-Net-Framework für das Wissensmanagement	132
2.3.5	Wissensmarktmodell nach North	134
2.3.6	Modelle zum Informations- und Wissensaustausch	137
2.4	Organisatorische Wissensbasis, organisatorisches Gedächtnis und Wissensnetze	153
2.4.1	Konzepte des organisatorischen Gedächtnisses	154
2.4.2	Vergleich mit dem individuellen Gedächtnis	160
2.4.3	Wissensnetze und Analyse sozialer Netzwerke	165
2.5	Zusammenfassung	172

3	Referenzdisziplinen des Wissensmanagements	181
3.1	Organisationswissenschaft	183
3.1.1	Organisatorisches Lernen	184
3.1.2	Organisatorisches Gedächtnis	194
3.1.3	Organisatorischer Wandel	201
3.1.4	Organisatorische Intelligenz	206
3.1.5	Organisationsentwicklung	213
3.1.6	Organisationskultur	216
3.1.7	Weitere Konzepte	222
3.2	Personalwissenschaft	229
3.2.1	Personalentwicklung	230
3.2.2	Personalführung	232
3.2.3	Weitere Konzepte	235
3.3	Managementwissenschaft	237
3.3.1	Strategisches Management	237
3.3.2	Geschäftsprozessmanagement	240
3.3.3	Informationsmanagement	244
3.3.4	Weitere Konzepte	248
3.4	Informatik	254
3.4.1	Datenmanagement und Data Governance	254
3.4.2	Künstliche Intelligenz	258
3.4.3	Big Data	264
3.5	Psychologie	267
3.5.1	Organisationspsychologie	268
3.5.2	Kognitionspsychologie	270
3.5.3	Kompetenz- und Expertiseforschung	273
3.6	Soziologie	275
3.6.1	Organisationssoziologie	275
3.6.2	Wissenssoziologie	279
3.7	Zusammenfassung	281

4	Methodische und softwaretechnische Unterstützung des Wissensmanagements	285
4.1	Methoden des Wissensmanagements	288
4.1.1	Methoden zur Förderung des Wissensaustauschs, der Wissensnutzung und des organisatorischen Lernens	289
4.1.1.1	Lessons Learned	289
4.1.1.2	Best Practice Sharing	290
4.1.1.3	Story Telling/Learning History	291
4.1.1.4	Wissensstaffette	293
4.1.2	Methoden zur Wissensrepräsentation	294
4.1.2.1	Wissenskarten	295
4.1.2.2	Ontologien	302
4.1.2.3	Prozessmodelle	304
4.1.3	Planungs- und Analysemethoden	307
4.1.3.1	Wissensintensitätsportfolio	308
4.1.3.2	Wissensmanagementprofil	309
4.1.3.3	Knowledge Asset Road Map	311
4.1.4	Förderung von Kommunikation und Beziehungsnetzen	312
4.1.5	Bewertungsmethoden	318
4.1.5.1	Bewertungsproblematik und Versuch einer Kategorisierung	318
4.1.5.2	Bewertung des Wissens	323
4.1.5.3	Bewertung der Aktivitäten des Wissensmanagements ...	335
4.1.5.4	Bewertung des Wissensmanagements mit KnowMetrix ..	340
4.1.6	Methoden zur Wissenserhebung	345
4.1.7	Vorgehensmodelle für Wissensmanagementprojekte	356
4.2	Softwaretechnische Unterstützung des Wissensmanagements	362
4.2.1	Groupware-Systeme und Social Software	364
4.2.1.1	Kommunikationssysteme	365
4.2.1.2	Kooperationssysteme	368
4.2.1.3	Workflowmanagementsysteme	370
4.2.1.4	Social Software	372
4.2.2	Inhaltsorientierte Systeme	373
4.2.2.1	Dokumentenmanagementsysteme	374

4.2.2.2	Contentmanagementsysteme	376
4.2.2.3	Portalsysteme	379
4.2.2.4	Lernmanagementsysteme	381
4.2.3	Systeme der künstlichen Intelligenz	383
4.2.3.1	Expertensysteme	383
4.2.3.2	Agentensysteme	386
4.2.3.3	Text-Mining-Systeme	388
4.2.4	Führungsinformationssysteme	390
4.2.4.1	Data-Warehouse-Systeme	391
4.2.4.2	OLAP-Systeme	393
4.2.4.3	Data-Mining-Systeme	395
4.2.5	Sonstige Systeme	397
4.2.5.1	Suchdienste	397
4.2.5.2	Visualisierungssysteme	400
4.3	Wissensmanagementsysteme	403
4.3.1	Ziele und Zweck von Wissensmanagementsystemen	403
4.3.2	Systematik für Wissensmanagementsysteme	407
4.3.3	Zentrale vs. dezentrale Architektur	409
4.3.4	Architekturen für die Entwicklung von Wissensmanagement- systemen	411
4.4	Zusammenfassung	416
5	Wissensmanagement in der Praxis	419
5.1	Praktische Umsetzung des Wissensmanagements	420
5.1.1	Festlegen übergeordneter Ziele und Strategien des Wissensmanagements	422
5.1.2	Schaffung dauerhafter Stellen und Organisationseinheiten	425
5.1.3	Barriere- und Erfolgsfaktoren des Wissensmanagements	430
5.1.4	Tacit Knowledge Management	441
5.1.5	Ausbildung, Training und Zertifizierung im Wissens- management	444
5.2	Beispiele und Anwendungsfälle	448
5.2.1	Wissensmanagement bei Xerox	449
5.2.2	Wissensmanagement bei Accenture	453

5.2.3 Skywiki – Wissensportal der Fraport AG	462
5.2.4 Kollektives Lernen – Wissensmanagement bei Nokia Care	464
5.2.5 Lernende Organisation – Wissensmanagement in der Schaeffler-Gruppe	467
5.2.6 Data Café bei Walmart	475
5.2.7 Skill Management bei der Telekom AG	476
5.2.8 Open Innovation Contest bei Samsung	477
5.2.9 Beispiele für gescheiterte Wissensmanagementprojekte	477
5.3 Zusammenfassung	484
Literaturverzeichnis	487
Index	553