



Prof. Helmut Kreidenweis/Willi Steincke

Wissensmanagement



Nomos



Inhaltsverzeichnis

Verzeichnis der Abbildungen

Vorwort

Weiterführende Grundlagenliteratur

1. Wissen und Wissensmanagement - Eine Einführung
 - 1.1. Einstiegsbeispiel
 - 1.1.1. Teambesprechung vor der Wissensmanagement-Einführung
 - 1.1.2. Kurzbeschreibung der Wissensmanagement-Einführung
 - 1.1.3. Teambesprechung nach der Wissensmanagement-Einführung
 - 1.1.4. Zusammenfassung
 - 1.2. Der Weg in die Wissensgesellschaft
 - 1.3. Wissen - was ist das eigentlich?
 - 1.3.1. Daten
 - 1.3.2. Information
 - 1.3.3. Wissen
 - 1.4. Arten des Wissens
 - 1.4.1. Allgemeines Erfahrungswissen und Expertenwissen
 - 1.4.2. Sachwissen und Handlungswissen
 - 1.4.3. Explizites und implizites Wissen
 - 1.4.4. Organisationales Wissen und individuelles Wissen
 - 1.4.5. Wissen und Metawissen
 - 1.5. Das Management von Wissen
 - 1.5.1. Warum wissen managen?
 - 1.5.2. Begriff und Idee des Wissensmanagements
 - 1.5.3. Anwendungsebenen des Wissensmanagements
 - 1.5.4. Wissensmanagement und andere Management-Methoden
 - 1.6. Grenzen des Wissensmanagements
2. Wissensmanagement in sozialen Organisationen
 - 2.1. Notwendigkeit und Nutzen von Wissensmanagement
 - 2.2. Ziele des Wissensmanagements in sozialen Organisationen
 - 2.3. Was müssen soziale Organisationen wissen?
 - 2.4. Voraussetzungen für Wissensmanagement
3. Konzepte und Strategien des Wissensmanagements
 - 3.1. Technik - Organisation - Mensch: Das TOM-Modell
 - 3.2. Strategien zum Managen von Wissen
 - 3.3. Wissensmanagement-Regelkreis

3.3.1.	Wissensziele	49
3.3.2.	Wissensmanagement-Bewertung	50
3.4.	Das Münchner Wissensmanagement-Modell	52
3.4.1.	Wissensrepräsentation	55
3.4.2.	Wissenskommunikation	56
3.4.3.	Wissensgenerierung	58
3.4.4.	Wissensnutzung	60
3.5.	Individuelles Wissensmanagement	62
3.5.1.	Kernprozesse des individuellen Wissensmanagements	63
3.5.2.	Eigenverantwortliche Zielsetzung	64
3.5.3.	Eigenverantwortliche Evaluation	64
3.5.4.	Individuelle Wissensrepräsentation	64
3.5.5.	Individuelle Wissenskommunikation	65
3.5.6.	Individuelle Wissensgenerierung	65
3.5.7.	Individuelle Wissensnutzung	66
3.5.8.	Stress-und Fehlermanagement	66
4.	Methoden und Instrumente des Wissensmanagements	68
4.1.	Methodenübersicht	70
4.2.	Wissensbrille	71
4.3.	Wissenslandkarten	76
4.4.	Yellow-Pages	80
4.5.	Lessons Learned	82
4.6.	Best Practice Sharing	83
4.7.	Community of Practice	85
4.8.	Szenariotechnik	87
4.9.	Balanced Scorecard	91
4.10.	Wissensbilanz - Messen des intellektuellen Kapitals	92
5.	Wissensmanagement einführen	95
5.1.	Erfolgsfaktoren	95
5.2.	Exkurs: Strategisches versus operatives Wissensmanagement	100
5.3.	Einführungsbeispiel	101
5.4.	Einführungsphasen zu Wissensmanagement	103
5.4.1.	Initiieren eines Wissensmanagement-Projekts	103
5.4.2.	Analyse der Wissensbasis	107
5.4.3.	Entwicklung von Wissensmanagement-Projekten	111
5.4.4.	Implementierung von Wissensmanagement-Projekten	117
5.4.5.	Evaluierung und Nachhaltigkeit	120
6.	IT-gestütztes Wissensmanagement	123
6.1.	Technologischeinstrumente	124
6.1.1.	Intranets und Unternehmensportale	125
6.1.2.	Bürokommunikations-und Groupware-Systeme	126

Inhaltsverzeichnis

6.1.3.	Dokumentenmanagement-Software	127
6.2.	Wege und Schritte der Einführung	128
6.2.1.	Voraussetzungen	129
6.2.2.	Strukturierung und Bewertung des Wissens	130
6.2.3.	Verantwortlichkeiten und Rollen	133
6.2.4.	Nutzerorientierung und Akzeptanz	134
6.2.5.	Auswahl und Einsatz der Software	135
6.2.6.	Administration	136
6.2.7.	Kosten-und Nutzenfaktoren	137
7.	Workshop - Rollenspiele zur Einführung von Wissensmanagement	141
7.1.	Workshop-Ablauf und Rollenspiele	142
7.2.	Rollen im Workshop	144
7.3.	Die Einrichtung - Städtisches Jugendhilfezentrum Luisenthal	145
7.4.	Moderationsleitfaden	148
8.	Literatur und Links	151
8.1.	Literaturverzeichnis	151
8.2.	Internet-Quellen	152
	Lösungen zu den Arbeitsaufgaben	155
	Zu den Autoren	161