

Jenny Amelingmeyer

Wissensmanagement

Analyse und Gestaltung der Wissensbasis von Unternehmen

Mit einem Geleitwort
von Prof. Dr. Günter Specht

Deutscher Universitäts-Verlag

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsübersicht.....	IX
Inhaltsverzeichnis.....	XI
Abbildungsverzeichnis.....	XVI
Tabellenverzeichnis.....	XVII
Abkürzungsverzeichnis.....	XVIII

1 Einleitung **1**

1.1 Wissensmanagement als Problem der Praxis.....	1
1.2 Wissensmanagement als Gegenstand der Forschung.....	2
1.3 Zielsetzung der Arbeit und Eingrenzung der Themenstellung.....	8
1.4 Wissenschaftstheoretische Aspekte der Arbeit.....	10
1.5 Aufbau der Arbeit.....	13

2 Grundlagen des Wissensmanagements **15**

2.1 Die Wissensbasis eines Unternehmens als Objekt des Wissensmanagements 15

2.1.1 Erste Einführung in die Begriffe „Wissen“ und „Wissensbasis“.....	15
2.1.2 Die Wissensbasis als Grundlage von Unternehmensprozessen.....	16
2.1.3 Die Wissensbasis als Erfolgsfaktor von Unternehmen.....	18
2.1.4 Notwendigkeit eines Wissensmanagements.....	20

2.2 Grundverständnis vom Wissensmanagement 21

2.2.1 Wissensmanagement aus funktionaler und institutionaler Sicht.....	21
2.2.2 Wissensmanagement im Rahmen eines gemäßigten Voluntarismus.....	22
2.2.3 Wissensmanagement im Sinne eines ganzheitlichen und systemorientierten Managements.....	24
2.2.4 Wissensmanagement als ressourcen- und marktorientiertes Management.....	26
2.2.5 Zusammenfassung des Grundverständnisses vom Wissensmanagement.....	28

2.3 Strukturierung des Wissensmanagements 28

2.3.1 Zielsetzungen des Wissensmanagements.....	29
2.3.2 Aufgabendes Wissensmanagements.....	30
2.3.3 Prozesse des Wissensmanagements.....	32
2.3.4 Ebenen des Wissensmanagements.....	34
2.3.5 Überblick über die Strukturierung des Wissensmanagements.....	36

2.4 Grundmodell des Wissensmanagements 37

3.2.1.3.3	Veränderungen wissensrelevanter Anforderungen von Staat und Gesellschaft.....	91
3.2.1.4	Auswirkungen der Veränderungen in der Umwelt auf die Wissensbasis.....	92
<u>3.2.2</u>	<u>Veränderung der Verfügbarkeit der verschiedenen Wissensträger</u>	93
3.2.2.1	Veränderung der prozeßbezogenen Verfügbarkeit der Wissensträger.....	93
3.2.2.2	Veränderung der standortbezogenen Verfügbarkeit der Wissensträger.....	95
3.2.2.3	Veränderung der rechtlichen Verfügbarkeit des Wissens oder der Wissensträger.....	97
3.2.2.4	Veränderung der situativen Verfügbarkeit des Wissens oder der Wissensträger.....	98
3.2.2.5	Veränderung der metawissenbezogenen Wissensverfügbarkeit.....	100
3.2.2.6	Auswirkungen der Veränderung der Wissensverfügbarkeit auf die Wissensbasis.....	101
<u>3.2.3</u>	<u>Veränderung der Wissensinhalte der verschiedenen Wissensträger</u>	101
3.2.3.1	Individuelle Lern- und Verlernprozesse.....	101
3.2.3.1.1	Arten der Wissensänderung.....	102
3.2.3.1.2	Lerntheorien.....	102
3.2.3.1.3	Lernsituationen.....	105
3.2.3.1.4	Einflußfaktoren auf das Lernergebnis.....	109
3.2.3.2	Veränderung der Wissensinhalte der materiellen Wissensträger.....	111
3.2.3.3	Kollektive Lern- und Verlernprozesse.....	113
3.2.3.3.1	Arten der Wissensänderung.....	113
3.2.3.3.2	Prozesse des kollektiven Lernens.....	114
3.2.3.4	Auswirkungen der Veränderung der Wissensinhalte auf die Wissensbasis.....	115
<u>3.2.4</u>	<u>Modell der Dynamik der Wissensbasis</u>	U5
3.3	Integration der Modelle von Struktur und Dynamik der Wissensbasis	117
4	Gestaltung der Wissensbasis von Unternehmen	118
4.1	Gestaltungsorientierte Aspekte des Wissensmanagements	119
<u>4.1.1</u>	<u>Zielorientierte Erweiterung der Wissensbasis</u>	U9
4.1.1.1	Ansatzpunkte zur zielorientierten Erweiterung der Wissensbasis.....	120
4.1.1.2	Maßnahmen zur zielorientierten Erweiterung der Wissensbasis.....	122
4.1.1.2.1	Einbindung bislang externer Wissensträger.....	122
4.1.1.2.2	Unternehmensinterne Entwicklung von Wissen.....	127
4.1.1.3	Einordnung der zielorientierten Erweiterung der Wissensbasis.....	132
<u>4.1.2</u>	<u>Zielorientierte Nutzung der Wissensbasis</u>	133
4.1.2.1	Ansatzpunkte zur zielorientierten Nutzung der Wissensbasis.....	133
4.1.2.2	Maßnahmen zur zielorientierten Nutzung der Wissensbasis.....	136
4.1.2.2.1	Gestaltung des Standorts.....	136
4.1.2.2.2	Schaffung rechtlicher Voraussetzungen.....	138
4.1.2.2.3	Beeinflussung der Situation der Wissensnutzung.....	140
4.1.2.2.4	Erhöhung der Wissenstransparenz.....	143

<u>4.1.3 Zielorientierte Sicherung der Wissensbasis</u>	147
4.1.3.1 Ansatzpunkte zur zielorientierten Sicherung der Wissensbasis.....	147
4.1.3.2 Maßnahmen zur zielorientierten Sicherung der Wissensbasis.....	151
4.1.3.2.1 Bewahrung von relevantem Wissen vor Verlust.....	151
4.1.3.2.2 Sicherung von relevantem Wissen gegen unerwünschte Nutzung.....	154
4.1.3.2.3 Entfernung von irrelevantem Wissen.....	157
4.1.3.3 Einordnung der zielorientierten Sicherung der Wissensbasis.....	160
<u>4.1.4 Modell der gestaltungsorientierten Aufgaben des Wissensmanagements</u>	16J.
4.2 Planungs- und steuerungsorientierte Aspekte des Wissensmanagements	162
<u>4.2.1 Bildung von Wissenszielen</u>	162
4.2.1.1 Einordnung von Wissenszielen in das System der Unternehmensziele.....	162
4.2.1.1.1 Abgrenzung von Wissenszielen eines Unternehmens.....	163
4.2.1.1.2 Unmittelbare und mittelbare Wissensziele.....	163
4.2.1.2 Abgrenzung von Wissenszielen auf den unterschiedlichen Ebenen des Wissensmanagements.....	164
4.2.1.2.1 Inhaltliche Zielausprägungen auf den drei Ebenen des Wissensmanagements.....	165
4.2.1.2.2 Zusammenspiel der Wissensziele auf den drei Ebenen des Wissensmanagements.....	165
4.2.1.3 Konkretisierung und Operationalisierung von Wissenszielen.....	166
4.2.1.3.1 Notwendigkeit einer Konkretisierung und Operationalisierung von Wissenszielen.....	166
4.2.1.3.2 Wissensbasisorientierte Konkretisierung von Wissenszielen.....	167
4.2.1.4 Einordnung der Bildung von Wissenszielen in das Wissensmanagement.....	168
<u>4.2.2 Analyse der bestehenden Wissenssituation</u>	169
4.2.2.1 Bestimmung des Informationsbedarfs.....	169
4.2.2.2 Ansätze zur Analyse der Struktur der Wissensbasis.....	170
4.2.2.2.1 Erfassung der Struktur der Wissensbasis.....	170
4.2.2.2.2 Bewertung der Struktur der Wissensbasis.....	173
4.2.2.3 Ansätze zur Analyse der Dynamik der Wissensbasis.....	176
4.2.2.3.1 Erfassung der Dynamik der Wissensbasis.....	176
4.2.2.3.2 Bewertung der Dynamik der Wissensbasis.....	177
4.2.2.4 Einordnung der Analyse der bestehenden Wissenssituation in das Wissensmanagement.....	178
<u>4.2.3 Auswahl und Koordination gestaltungsorientierter Maßnahmen</u>	179
4.2.3.1 Identifikation und Auswahl geeigneter Maßnahmenansätze.....	179
4.2.3.1.1 Konkretisierung der Art des Veränderungsbedarfs.....	179
4.2.3.1.2 Bestimmung geeigneter Hebel zur Initiierung der gewünschten Veränderung.....	180

4.2.3.2 Koordination der gestaltungsorientierten Maßnahmen.....	180
4.2.3.2.1 Zielsetzung der Koordination der gestaltungsorientierten Maßnahmen....	181
4.2.3.2.2 Ebenen der Koordination der gestaltungsorientierten Maßnahmen.....	181
4.2.3.3 Einordnung der Maßnahmenkoordination in das Wissensmanagement.....	182
<u>4.2.4 Kontrolle der Aktivitäten des Wissensmanagements</u>	<u>183</u>
4.2.4.1 Kontrolle im Blick auf die gestaltungsorientierten Aufgaben.....	183
4.2.4.2 Kontrolle im Blick auf die planungs- und steuerungsorientierten Prozesse....	184
4.2.4.3 Einordnung der Kontrolle der Maßnahmen in das Wissensmanagement.....	184
<u>4.2.5 Modell der planungs- und steuerungsorientierten Prozesse des Wissens-</u> <u>managements</u>	<u>185</u>
4.3 Integration der Modelle zum Wissensmanagement in das Grundmodell	186
5 Schlußüberlegungen	187
5.1 Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse.....	187
5.2 Kurze Diskussion weiterführender Analysemöglichkeiten.....	190
5.3 Abschließende Bemerkungen.....	195
Literaturverzeichnis	199