

Berichte aus der Wirtschaftsinformatik

Anja Mentrup

**Wissensorientiertes Informationsmanagement
für Management-Aufgabenträger:**

Konzeption, empirische Untersuchung von Gestaltungsfaktoren
und prototypische Realisierung

Shaker Verlag
Aachen 2003

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	V
Tabellenverzeichnis.....	VII
Abkürzungsverzeichnis.....	IX
1 Einleitung.....	1
1.1 Problemstellung und Zielsetzung.....	1
1.2 Aufbau der Arbeit.....	3
1 KONZEPTION EINES WISSENORIENTIERTEN INFORMATIONS-	
MANAGEMENTS (WOIM) FÜR MANAGEMENT-AUFGABENTRÄGER	
2 Status quo des Informationsmanagements für Management-Aufgabenträger.....	9
2.1 Informationsquellen aus der Sicht von Management-Aufgabenträgern.....	9
2.1.1 Definition des Begriffs Informationsquelle.....	9
2.1.2 Klassifizierung verfügbarer Informationsquellen.....	9
2.1.3 Einflussfaktoren auf die Verwendung von Informationsquellen.....	12
2.2 Informationsmanagement durch Management Support Systeme (MSS).....	14
2.2.1 Management Support Systeme.....	14
2.2.1.1 Definition und Zielgruppe.....	14
2.2.1.2 Historische Entwicklung.....	15
2.2.1.3 Klassifizierung aus heutiger Sicht.....	16
2.2.1.4 MSS-Entwicklungswerkzeuge.....	17
2.2.2 Data Warehouse als MSS-Datenbasis.....	20
2.2.3 MSS-Informationsquellen.....	21
2.3 Defizite des Informationsmanagements für Management-Aufgabenträger.....	22
3 Wissensmanagement aus informationstechnologischer Sicht.....	25
3.1 Grundlagen des Wissensmanagements.....	25
3.1.1 Wissen vs. Information und Daten.....	25
3.1.1.1 Begriffsabgrenzung.....	25
3.1.1.2 Unterstützungsfunktionen von Wissen.....	27
3.1.1.3 Alternative Klassifizierungen von Wissen.....	28
3.1.2 Ziele und Gestaltungsdimensionen des Wissensmanagements.....	30
3.1.3 Organisationale Wissensbasis.....	31
3.1.4 Organisationales Lernen.....	33

3.2	Wissensmanagement-Ansätze.....	36
3.2.1	Übersicht über die ausgewählten Ansätze.....	36
3.2.2	Wissensmanagement-Ansatz nach Probst et al.....	37
3.2.3	Wissensmanagement-Ansatz nach Güldenbergl.....	39
3.2.4	Wissensmanagement-Ansatz von Pawlowsky.....	40
3.2.5	Wissensmanagement-Ansatz von Davenport/Prusak.....	41
3.2.6	Wissensmanagement-Ansatz von Zack.....	42
3.2.7	Gemeinsamkeiten und Unterschiede der einzelnen Ansätze.....	43
3.3	Systemkategorien zur informationstechnologischen Unterstützung von Wissensmanagement.....	43
4	Wissensorientiertes Informationsmanagement für Management-Aufgabenträger.....	45
4.1	Vom Informationsmanagement zum woIM.....	45
4.2	Gestaltung eines woIS.....	47
4.2.1	Dokumentation von Wissen menschlicher Informationsquellen.....	47
4.2.1.1	Voraussetzungen für die Dokumentation von Wissen.....	47
4.2.1.2	Formale Anforderungen.....	49
4.2.2	Integrierte Verwaltung von Informationsquellen.....	51
4.2.2.1	Erfassung von Metadaten für vorhandene Informationsquellen.....	51
4.2.2.2	Weitere Funktionen.....	53
4.2.3	Nutzung der Informationsquellen.....	53
4.2.3.1	Zugriff auf die Informationsquellen im pull-Verfahren.....	53
4.2.3.2	Verteilung von Informationsquellen im push-Verfahren.....	56
4.2.4	Konzept zur Realisierung eines woIS.....	56
4.3	Kritische Erfolgsfaktoren.....	57
II	EMPIRISCHE UNTERSUCHUNG VON GESTALTUNGSFAKTOREN FÜR EIN woIM	
5	Grundlagen der empirischen Untersuchung.....	63
5.1	Vorstellung der untersuchten Unternehmen.....	63
5.1.1	TU1 Deutschland GmbH.....	63
5.1.2	TU1 Contracting AG.....	65
5.2	Domäne der Beschaffung bei Reiseveranstaltern.....	66
5.2.1	Bedeutung der Beschaffung.....	66
5.2.2	Teilprozesse der Beschaffung.....	66
5.2.3	Wissensintensität des Beschaffungsprozesses.....	68
5.3	Zielsetzung, Methodik und Ablauf der Untersuchung.....	70
5.3.1	Zielsetzung.....	70
5.3.2	Methodik.....	71
5.3.2.1	Untersuchungsmethode.....	71
5.3.2.2	Auswahl des Untersuchungsobjekts.....	71

5.3.3	Ablauf der Untersuchung.....	72
5.3.3.1	Vorbereitungen.....	72
5.3.3.2	Auswahl der Befragungsteilnehmer.....	73
5.3.3.3	Umsetzung der Befragung.....	74
5.4	Inhaltliche Gestaltung der Untersuchung.....	74
5.4.1	Konzeptionelle Grundlagen.....	74
5.4.2	Bezugsrahmen.....	75
5.4.3	Gesprächsleitfaden.....	81
6	Ergebnisse der empirischen Untersuchung.....	83
6.1	Management Information System der TUI Deutschland.....	83
6.2	Zusammenfassungen der Interviews.....	84
6.2.1	Struktur der Aufbereitung.....	84
6.2.2	Interview A.....	84
6.2.3	Interview B.....	88
6.2.4	Interviewe.....	91
6.2.5	Interview D.....	92
6.2.6	Interview E.....	95
6.2.7	Interview F.....	98
6.2.8	Interview G.....	100
6.2.9	Interview H.....	103
6.3	Zusammenfassung der Ergebnisse der Interviewreihe.....	105
6.3.1	Relevante Informationsquellen.....	105
6.3.2	Relevantes Wissen.....	108
6.3.3	Bestehende Kommunikationsstruktur.....	109
6.3.4	Notwendigkeit von Verbesserungen.....	111
6.3.5	Beurteilung durch die Beteiligten.....	113
III PROTOTYPISCHE REALISIERUNG EINES WISSENSORIENTIERTEN INFORMATIONSSYSTEMS (WOIS)		
7	Rahmenbedingungen für die Realisierung eines woIS.....	119
7.1	Potenzielle Einsatzbereiche eines woIS.....	119
7.2	Gestaltungsaspekte für ein woIS.....	120
7.2.1	Angemessenes Verhältnis von Aufwand und Nutzen.....	120
7.2.2	Potenzielle Inhalte.....	121
7.2.3	Einbindung bestehender Informationssysteme.....	122
7.3	Beurteilung der Einsatzpotenziale eines woIS.....	123
8	Beschreibung des Prototyps.....	125
8.1	Konzeptionelle Architektur und informationstechnologische Grundlagen.....	125

8.2	Leistungsumfang des Prototyps.....	126
8.2.1	Übersicht.....	126
8.2.2	Dokumentation von Wissen menschlicher Informationsquellen.....	127
8.2.2.1	Dokumentation von Wissen über Hotels und Zielgebiete.....	127
8.2.2.2	Dokumentation von Wissen aus der Interpretation von TUFIS- Informationsquellen.....	130
8.2.3	Integrierte Verwaltung von Informationsquellen aller Art.....	134
8.2.4	Unterstützung der Nutzung verfügbarer Informationsquellen.....	135
8.3	Bewertung des Prototyps.....	138
8.4	Flankierende Maßnahmen auf organisationaler Ebene.....	140
9	Fazit.....	143
	Literaturverzeichnis.....	145