

Dirk Kalmring

Performance Measurement von wissensintensiven Geschäftsprozessen

**Ein Beitrag zum Controlling im
Wissensmanagement**

Deutscher Universitäts-Verlag

Inhaltsverzeichnis

0 Einleitung.....

I Theoretische Fundierung des organisationalen Managements von Wissen

1	Grundlegende Aspekte des Wissensmanagements.....	9
1.1	Definition und Abgrenzung von Daten, Information, Wissen.....	9
1.2	Begrifflichkeiten und Arten von Wissen.....	14
1.3	Wissensträger.....	18
1.4	Kompetenzen und Fähigkeiten im organisationalen Kontext.....	22
1.5	Intelligenz im organisationalen Kontext.....	24
1.6	Steuerung der qualitativen Fortentwicklung von Organisationen	28
1.6.1	Organisationsbegriff.....	28
1.6.2	Managementkonzepte.....	30
1.7	Individuelles, partizipatives, kooperatives und kollektives Lernen	32
1.8	Managementbegriff.....	33
2	Theoretische Ansätze und Managementkonzepte organisationalen Lernens....	35
2.1	Organisationale Anpassung an Umweltveränderungen.....	35
2.2	Organisationale Entwicklung einer gemeinsamen Wirklichkeit.....	37
2.3	Organisationale Entwicklung einer gemeinsamen Wissensbasis	41
2.4	Kulturelles Lernen.....	43
2.5	Organisationale Erkenntnisssysteme und Gedächtnisse	44
2.6	Methoden einer lernenden Organisation.....	47

3	Theoretische Ansätze und Managementkonzepte im Wissensmanagement	51
3.1	Ressourcenbasierter Ansatz.....	51
3.2	Prozessorientierter Ansatz.....	55
3.3	Interaktionsorientierter Ansatz.....	60
3.4	Netzwerkorientierter Ansatz.....	65
3.5	Produktionsorientierter Ansatz.....	70
3.6	Systemtheoretischer Ansatz.....	72
4	Bewertung der vorgestellten Konzepte hinsichtlich ihrer Eignung für ein Wissenscontrolling.....	77

II Pragmatische Ausgestaltung organisationaler Wissensmanagementkonzepte

5	Wissensmanagement im Strategiekontext.....	85
6	Institutionalisierung des Wissensmanagements.....	91
7	Intra- und interorganisationales Wissensmanagement.....	101
8	Technologische Unterstützung des Wissensmanagements.....	109
9	Ansätze für ein Wissenscontrolling.....	117
9.1	Controlling und Wissen.....	117
9.2	Bestandsorientierte Mess-, Bewertungs- und Steuerungsansätze...	121
9.2.1	Konstrukte einer organisationalen Wissensbasis.....	121
9.2.2	Klassifikation, Darstellung und Beurteilung bestandsorientierter Ansätze.....	125
9.3	Darstellung und Beurteilung prozessorientierter Ansätze.....	135
9.4	Darstellung und Beurteilung von Ansätzen des Benchmarking im Wissensmanagement.....	137

IM Entwurf eines prozessorientierten Ansatzes für das Wissenscontrolling

10	Wissensmanagement im Kontext organisationaler Handlungs- und Problemlösungsfähigkeit.....	143
11	Wissensmanagement im Kontext konkreter betrieblicher Aufgaben.....	149
11.1	Wissensintensive Geschäftsprozesse	149
11.2	Verknüpfung von Geschäfts- mit Wissensprozessen.....	158
11.3	Herleitung von Prozess- aus Unternehmungszielen	168
11.4	Operationalisierung eines Regelkreises zur Steuerung wissensintensiver Geschäftsprozesse.....	176
11.5	Evaluation eines wirtschaftlichen Nutzens von prozessorientiertem Wissensmanagement.....	195
12	Fazit: Vom Performance Measurement zum organisationalen Lernen	201
	Literaturverzeichnis.	205