

Ursula Hasler Roumois

Studienbuch Wissensmanagement

Grundlagen der Wissensarbeit
in Wirtschafts-, Non-Profit- und Public-
Organisationen

2. überarbeitete und erweiterte Auflage

orell füssli Verlag AG / 

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur 2. Auflage	9
Einleitung	11
1. Entwicklung der Wissensgesellschaft	16
1.1 Wissensökonomie	16
1.2 Neue Orte der Wissensgenerierung	19
1.3 Wissen im Wirtschaftskontext	23
1.4 Wissen in Non- Profit- und Public-Organisationen	27
1.4.1 <i>New Public Management</i>	28
1.4.2 <i>Wissensverständnis im gewinnorientierten Kontext</i>	30
1.4.3 <i>Wissensverständnis im nicht gewinnorientierten und öffentlichen Kontext</i>	32
2. Wissen über Wissen	36
2.1 Wissen ist Macht	36
2.2 Von Daten zu Informationen zu Wissen	39
2.3 Wissensaspekte: Die Wissen+Können-Treppe	43
2.4 Wissensdimensionen: implizit–explizit	46
2.4.1 <i>Implizites Wissen</i>	47
2.4.2 <i>Explizi(er)tes Wissen</i>	50

2.5	Wissensarten	52
2.6	Wissensmodelle über die «Natur des Wissens»	54
2.6.1	<i>Paket-Interaktions-Modell</i>	56
2.6.2	<i>Stock-Flow-Modell</i>	56
2.6.3	<i>Objekt-Prozess-Modell</i>	57
2.6.4	<i>Konsequenzen für das Wissensmanagement</i>	58
2.7	Wissensmerkmale im Überblick	62
2.8	Nichtwissen	65
 3. System Wissensarbeit.		68
3.1	Mechanistisches versus systemisches Wissensmanagement	68
3.2	Mensch-Organisation-Technologie	71
 4. Technologie: Daten und Informationen		74
4.1	Informationen über Information	74
4.2	Informationsmanagement	76
4.2.1	<i>Informationsbedarf, -angebot und -nachfrage</i>	78
4.3	Datenmanagement	82
4.3.1	<i>Daten speichern und finden</i>	83
4.3.2	<i>Daten verwalten: Dokumenten- und Contentmanagementsysteme</i>	86
4.4	Kommunikationsmanagement	89
4.4.1	<i>Groupware</i>	89
4.4.2	<i>Workflow</i>	90
4.5	Wissensbasierte Systeme	90
4.5.1	<i>Data und Text Mining</i>	92
4.5.2	<i>Case-Based-Reasoning und Expertensysteme</i>	94
4.6	Wissensplattformen und Portale	97
4.7	Social + Semantic + Web	98
4.7.1	<i>Social Software</i>	98
4.7.2	<i>Semantic Web</i>	101
4.7.3	<i>Blogs und Wikis im Wissensmanagement</i>	105
4.7.4	<i>Social Knowledgemanagement?</i>	111

5. Mensch: Lernen und Kommunikation	113
5.1 Lerntheorien aus Sicht Wissensmanagement	114
5.1.1 Behaviorismus	115
5.1.2 Kognitivismus	117
5.1.3 Konstruktivismus	120
5.1.4 Lernspirale des Individuums	123
5.2 Kompetenz und Expertise	125
5.2.1 Kompetenzfördernde Arbeitsplätze.	127
5.2.2 Kompetenzmanagement und Wissensmanagement	129
5.3 Kommunikation: Vom individuellen zum kollektiven Lernen	133
5.3.1 Lernen in der Gruppe	133
5.3.2 Lernschleifen	137
5.4 Wissenskommunikation: Das Denken zum Sprechen bringen	143
5.4.1 Menschliche Kommunikation	143
5.4.2 Ein Detail: Sprachkompetenz	146
5.4.3 Merkmale der Wissenskommunikation.	148
6. Organisation: Prozesse und Kernkompetenzen	152
6.1 Charakteristika von Non-Profit- und Public-Organisationen	153
6.2 Marktorientierte und ressourcenorientierte Strategie	159
6.2.1 Markt oder Ressourcen für den Non-Profit und Public Sector?.	161
6.2.2 Wissensmanagementziele im Non-Profit und Public Sector	164
6.3 Prozessmanagement, Qualitätsmanagement und Wissensmanagement	166
6.3.1 Prozesse als Kanalisierung von Wissensflüssen	171
6.3.2 Wandernde Schnittstellen	174
6.4 Wissensprozesse.	176
6.4.1 Routinen ermöglichen Wissensentwicklung	178
6.5 Entwicklung von Kernkompetenzen	180
6.6 Wissen bilanzieren.	185
6.6.1 Elemente einer Wissensbilanz	187

7. Management der Wissensarbeit	190
7.1 Wissensarbeit: Komplexität, Motivation und Selbststeuerung	191
7.1.1 Merkmale der Wissensarbeit	192
7.1.2 Porträt der Wissensarbeitenden	197
7.1.3 Herausforderungen für die Führung	201
7.1.4 Intrinsische Motivation und Selbstausschöpfung	205
7.2 Die intelligente Organisation.	209
7.2.1 Netzwerkgesellschaft.	210
7.2.2 Wissensgemeinschaften und Communities	214
7.2.3 Intelligentes Handeln	217
7.2.4 Rationales und irrationales Management von Wissensarbeitenden	219
7.3 Ausblick.	225
Anhang:	227
1. Die Wissensspirale von Nonaka/Takeuchi.	227
2. Die Bausteine des Wissensmanagements	230
3. Die Bausteine organisationalen Lernens und das Lernphasen-Modell	233
4. Das Grazer Metamodell des Wissensmanagements.	235
5. Das Sense-Making-Modell Cynefin	237
Verzeichnis der Abbildungen	240
Literaturverzeichnis	241
Ausgewählte Links	251