

Ursula Hasler Roumois

Studienbuch Wissensmanagement

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

3. überarbeitete und erweiterte Auflage

orell füssli Verlag

Inhalt

Vorwort zur 3. Auflage	9
Vorwort zur 2. Auflage	11
Einleitung	13
Grundlagen: Theorie- und Praxiswissen	14
Fokus auf den Non-Profit und Public Sector	15
Inhalt und Aufbau	16
Zielgruppen	17
1 Entwicklung der Wissensgesellschaft	19
1.1 Wissensökonomie	19
1.2 Neue Orte der Wissensgenerierung	23
1.3 Wissen im Wirtschaftskontext	25
1.3.1 <i>Geschichte des Wissensmanagements</i>	26
1.4 Wissen in Non-Profit- und Public-Organisationen	30
1.4.1 <i>New Public Management</i>	31
1.4.2 <i>Wissensverständnis im gewinnorientierten Kontext</i>	33
1.4.3 <i>Wissensverständnis im nicht gewinnorientierten und öffentlichen Kontext</i>	35
2 Wissen über Wissen	39
2.1 Wissen ist Macht	41
2.2 Von Daten zu Informationen zu Wissen	43
2.3 Wissensaspekte: Die Wissen+Können-Treppe	46
2.4 Wissensdimensionen: implizit/explicit	49
2.4.1 <i>Implizites Wissen</i>	50

2.4.2	<i>Explizi(er)tes Wissen</i>	53
2.5	Wissensarten	55
2.6	Modelle über die «Natur des Wissens»	57
2.6.1	<i>Paket-Interaktions-Modell</i>	58
2.6.2	<i>Stock-Flow-Modell</i>	59
2.6.3	<i>Objekt-Prozess-Modell</i>	60
2.6.4	<i>Konsequenzen für das Wissensmanagement</i>	60
2.7	Wissensmerkmale im Überblick	65
2.8	Nichtwissen	68
3	System Wissensarbeit	71
3.1	Mechanistisches versus systemisches Wissensmanagement	71
3.2	Mensch–Organisation–Technologie	74
4	Technologie: Informationen und Systeme	77
4.1	Informationen über Information	77
4.2	Informationsmanagement	79
4.2.1	<i>IT-Governance: Unterstützung der Organisationsziele</i>	80
4.2.2	<i>Informationsbewirtschaftung: Bedarf, Angebot und Nachfrage</i>	82
4.3	Informationssysteme	85
4.3.1	<i>Informationsstrukturierungsdienste</i>	88
4.3.2	<i>Exkurs: Semantic Web</i>	91
4.4	Informations- und Wissensdienste	94
4.4.1	<i>Kognition</i>	97
4.4.2	<i>Kollaboration</i>	107
4.4.3	<i>Kommunikation</i>	110
4.5	Social Knowledge(management)	112
4.5.1	<i>User generated Content und Social Software</i>	112
4.5.2	<i>Corporate Social Software</i>	115
4.5.3	<i>Corporate-Kultur im Wandel?</i>	125
5	Mensch: Lernen und Kommunikation	129
5.1	Lerntheorien aus Sicht Wissensmanagement	131
5.1.1	<i>Behaviorismus</i>	132
5.1.2	<i>Kognitivismus</i>	134
5.1.3	<i>Konstruktivismus</i>	136
5.1.4	<i>Lernspirale des Individuums</i>	140

5.2	Kompetenz und Expertise	142
5.2.1	<i>Kompetenzfördernde Arbeitsplätze</i>	144
5.2.2	<i>Kompetenzmanagement und Wissensmanagement</i>	146
5.3	Kommunikation: Vom individuellen zum organisationalen Lernen	149
5.3.1	<i>Lernen in der Gruppe</i>	150
5.3.2	<i>Lernschleifen</i>	153
5.4	Wissenskommunikation: Das Denken zum Sprechen bringen	158
5.4.1	<i>Menschliche Kommunikation</i>	158
5.4.2	<i>Denk- und Lesefähigkeit im Zeitalter des Internets</i>	162
5.4.3	<i>Ein Detail: Sprachkompetenz</i>	165
5.4.4	<i>Merkmale der Wissenskommunikation</i>	168
6	Organisation: Strategie und Prozesse	173
6.1	Exkurs: Charakteristika von Non-Profit- und Public- Organisationen	174
6.1.1	<i>Wissensmanagementziele im Non-Profit und Public Sector</i>	180
6.2	Die richtige Strategie: Markt oder Ressourcen?	182
6.2.1	<i>Strategien für den Non-Profit und Public Sector</i>	184
6.3	Die strategiefokussierte Organisation	187
6.3.1	<i>Balanced Scorecard und Strategy Map</i>	188
6.4	Prozesse: Schnittstellen für Wissensproduktion und Wissensnachfrage	193
6.4.1	<i>Wandernde Schnittstellen</i>	195
6.4.2	<i>Wissensorientiertes Prozessmanagement</i>	196
6.5	Die Wissensprozess-Spirale	203
6.5.1	<i>Das Gute an der Routine</i>	205
6.5.2	<i>Lernende Organisation: Entwicklung von Kern- kompetenzen</i>	207
6.6	Wissen bilanzieren	212
6.6.1	<i>Elemente einer Wissensbilanz</i>	213
7	Management der Wissensarbeit	217
7.1	Wissensarbeit: Komplexität, Motivation und Selbststeuerung	218
7.1.1	<i>Merkmale der Wissensarbeit</i>	219
7.1.2	<i>Porträt der Wissensarbeitenden</i>	224
7.1.3	<i>Herausforderungen für die Führung</i>	228

7.1.4 <i>Intrinsische Motivation und Selbstaussbeutung</i>	231
7.2 Die intelligente Organisation	235
7.2.1 <i>Netzwerkgesellschaft</i>	236
7.2.2 <i>Wissensgemeinschaften und Communities</i>	240
7.2.3 <i>Intelligentes Handeln</i>	243
7.2.4 <i>Rationales und irrationales Management von Wissensarbeitenden</i>	247
7.3 Ausblick	251

Anhang

Auswahl von Wissensmanagement-Modellen	253
1. Die Wissensspirale von Nonaka/Takeuchi	253
2. Die Bausteine des Wissensmanagements	257
3. Die Bausteine organisationalen Lernens und das Lernphasen-Modell	260
4. Das Modell des geschäftsprozessorientierten Wissensmanagements	262
5. Das Grazer Metamodell des Wissensmanagements.	265
6. Das Sense-Making-Modell Cynefin	267
Verzeichnis der Abbildungen	270
Literaturverzeichnis	272
Ausgewählte Links (alle 20.11.12)	285