

## Inhaltsverzeichnis:

### Einleitung 9

#### 1. Entwicklung der Wissensgesellschaft .14

- 1.1 Wissensökonomie . .14
- 1.2 Neue Orte der Wissensgenerierung . .17
- 1.3 Warum Wissen managen? .21
- 1.4 New Public Management .25

#### 2. Wissen über Wissen . .29

- 2.1 Wissen ist Macht .29
- 2.2 Von Daten zu Informationen zu Wissen .32
- 2.3 Wissensaspekte: Die Wissen+Können-Treppe .36
- 2.4 Wissensdimensionen: implizit-explizit .39
  - 2.4.1 *Implizites Wissen* .41
  - 2.4.2 *Explizi(er)tes Wissen* .43
- 2.5 Wissensarten .45
- 2.6 Wissensmodelle über die «Natur des Wissens» .47
  - 2.6.1 *Paket - Interaktions-Modell* . .48
  - 2.6.2 *Stock - Flow-Modell* .49
  - 2.6.3 *Objekt - Prozess-Modell* .50
  - 2.6.4 *Konsequenzen für das Wissensmanagement* . .50
- 2.7 Wissen in der Praxis .54
  - 2.7.1 *Wissensattribute im gewinnorientierten Kontext* .55
  - 2.7.2 *Wissensattribute im nicht gewinnorientierten und öffentlichen Kontext* .57
- 2.8 Wissensmerkmale im Überblick . .60
- 2.9 Nichtwissen . .63

#### 3. System Wissensarbeit .66

- 3.1 Mechanistisches versus systemisches Wissensmanagement . .66
- 3.2 Technologie-Mensch-Organisation . .70

#### 4. Technologie: Daten und Informationen .73

- 4.1 Informationen über Information 73
- 4.2 Informationsmanagement 75
  - 4.2.1 *Informationsbedarf, -angebot und -nachfrage* 77
- 4.3 Datenmanagement . 81
  - 4.3.1 *Daten speichern* 82
  - 4.3.2 *Daten finden: Information Retrieval* 84
  - 4.3.3 *Daten verwalten: Dokumenten- und Contentmanagementsysteme* 88
- 4.4 Kommunikationsmanagement . 90
  - 4.4.1 *Groupware* . 90
  - 4.4.2 *Workflow* 91
- 4.5 Wissensbasierte Systeme . 92
  - 4.5.1 *Data und Text Mining* . 94
  - 4.5.2 *Case-Based-Reasoning und Expertensysteme* . 96
- 4.6 Wissensplattformen und Portale 99
- 4.7 Social Software 99
  - 4.7.1 *Weblogs* .101
  - 4.7.2 *Wikis* . .103

#### 5. Mensch: Lernen und Kommunikation .105

- 5.1 Lerntheorien aus Sicht Wissensmanagement .106
  - 5.1.1 *Behaviorismus* .107
  - 5.1.2 *Kognitivismus* .109
  - 5.1.3 *Konstruktivismus* .112

5.1.4 Lernspirale des Individuums	.115
5.2 Kompetenz und Expertise	.117
5.2.1 Kompetenzfördernde Arbeitsplätze	.119
5.2.2 Kompetenzmanagement und Wissensmanagement	.122
5.3 Kommunikation: Vom individuellen zum kollektiven Lernen	.125
5.3.1 Lernen in der Gruppe	.125
5.3.2 Lernschleifen	.129
5.4 Wissenskommunikation: Das Denken zum Sprechen bringen	.134
5.4.1 Menschliche Kommunikation	.134
5.4.2 Ein Detail: Sprachkompetenz	.137
5.4.3 Merkmale der Wissenskommunikation	.140
<b>6. Organisation: Prozesse und Kernkompetenzen</b>	.143
6.1 Charakteristika von Non-Profit- und Public-Organisationen	.144
6.2 Marktorientierte und ressourcenorientierte Strategie	.150
6.2.1 Markt oder Ressourcen für den Non-Profit und Public Sector?	.152
6.2.2 Wissensmanagementziele im Non-Profit und Public Sector	.155
6.3 Prozessmanagement, Qualitätsmanagement und Wissensmanagement	.157
6.3.1 Routinen ermöglichen Wissensentwicklung	.162
6.3.2 Prozesse als Kanalisierung von Wissensflüssen	.163
6.3.3 Wandernde Schnittstellen	.166
6.4 Wissensprozesse	.168
6.5 Entwicklung von Kernkompetenzen	.171
<b>7. Management der Wissensarbeit</b>	.176
7.1 Wissensarbeit: Komplexität, Motivation und Selbststeuerung	.177
7.1.1 Merkmale der Wissensarbeit	.178
7.1.2 Porträt der Wissensarbeitenden	.183
7.1.3 Herausforderungen für die Führung	.187
7.1.4 Intrinsische Motivation und Selbstausschöpfung	.190
7.2 Die intelligente Organisation	.194
7.2.1 Netzwerkgesellschaft	.195
7.2.2 Wissensgemeinschaften und CoP	.199
7.2.3 Intelligentes Handeln	.202
7.2.4 Rationales und irrationales Management von Wissensarbeitenden	.204
7.3 Ausblick	.210
<b>Anhang</b>	.213
1. Die Wissensspirale von Nonaka / Takeuchi	.213
2. Die Bausteine des Wissensmanagements	.216
3. Die Bausteine organisationalen Lernens und das Lernphasen-Modell	.219
4. Das Grazer Metamodell des Wissensmanagements	.221
5. Das Sense-Making-Modell Cynefin	.223