

Ursula Hasler Roumois

Studienbuch Wissensmanagement

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

3. überarbeitete und erweiterte Auflage

orell füssli Verlag

Prof. Dr. Ursula Hasler Roumois

Studium der Germanistik, Anglistik und Psychologie an der Universität Zürich.
Professorin an der ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Forschungsschwerpunkte in Wissensmanagement, Wissenskommunikation und Online-Kommunikation.

3. überarbeitete und erweiterte Auflage 2013

© 2007 Orell Füssli Verlag AG, Zürich

www.ofv.ch

Alle Rechte vorbehalten

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Dadurch begründete Rechte, insbesondere der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf andern Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Vervielfältigungen des Werkes oder von Teilen des Werkes sind auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie sind grundsätzlich vergütungspflichtig.

Einbandgestaltung: Orell Füssli Verlag AG, Zürich

Druck: fgb • freiburger grafische betriebe, Freiburg

ISBN 978-3-280-04082-9

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

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 Kernkompetenzen</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