

Inhaltsverzeichnis

Teil 1: Fragestellungen, Theorien, Methoden **9**

1 Wissensmanagement - ein Eingriff in die Organisation der Wissensteilung **11**

- 1.1 Wissensmanagementlösungen 12
- 1.2 Wandel im Verständnis: Vom Wissensmanagement zu Prozessen der organisationalen Wissensteilung..... 15
- 1.3 Forschungsfragen und Perspektiven 17
- 1.4 Adressatenkreis: Wissenschaft und Praxis..... 22
- 1.5 Beteiligte Forschungspartner 22
- 1.6 Lesehinweise: Aufbau und Inhalte des Buches..... 24

2 Wissensmanagement – Begriffliche und konzeptionelle Anknüpfungspunkte **29**

- 2.1 Wissen managen? 29
- 2.2 Wissensmanagement: Betrachtungsperspektiven 33
- 2.3 Technikgestaltung 50
- 2.4 Erfolgsfaktoren und Hindernisse des Wissensmanagements aus der Sicht vorhandener Studien 57

3 Empirische Vorgehensweisen bei Erhebungen und Analysen der Praxis der Wissensarbeit **59**

- 3.1 Kriterien bei der Auswahl der Untersuchungsfälle 60
- 3.2 Methoden der Datenerhebung und Datenanalyse..... 63
- 3.3 Absicherung der Ergebnisse 66
- 3.4 Praxisrelevanz 67

Teil 2: Ergebnisse aus den Unternehmen **69**

4 Wissensdesign an der Kundenschnittstelle **71**

- 4.1 Problemstellung und Vorgehen..... 71

4.2	Die Gestaltung der Kundenschnittstelle unter Wissensgesichtspunkten	74
4.3	Arbeitsorganisatorische Faktoren der Wissensverteilung	86
4.4	Technisch gestützte Wissensverteilung – eine Gegenüberstellung.....	97
4.5	Wissensgenese, Wissensverteilung und Innovation.....	106
5	Technische und organisatorische Gestaltungsoptionen für unternehmensinterne Wissensmanagementprojekte	109
5.1	Empirisches Vorgehen	109
5.2	Organisatorische Gestaltungsoptionen.....	112
5.3	Zur technischen Gestaltung von Wissensmanagementsystemen ..	138
5.4	Zusammenfassung: Das Zusammenspiel organisatorischer und technischer Gestaltungsoptionen.....	150
6	Vernetzte Handlungsräume: Zur Ausgestaltung technisch unterstützter, verteilter Wissensarbeit	155
6.1	Computerunterstützte verteilte Wissensarbeit: Relevanz, Vorgehen, Begriffsklärung und Fragestellung.....	155
6.2	Das BSCW-System als Beispiel eines webbasierten Shared Workspace Systems	157
6.3	Zur Nutzung des BSCW-Systems.....	158
6.4	Nutzungskontexte in der Praxis	169
6.5	Erweiterte Handlungsspielräume erfordern ein neues Verhalten der Gruppenmitglieder.....	192
Teil 3: Fazit		199
7	Wissensmanagement zwischen technischem und organisatorischem Wandel	201
Literaturverzeichnis		209
Index		217