

INHALT

1	PROBLEMSTELLUNG UND FORSCHUNGSMETHODIK.....	25
1.1	MOTIVATION, FORSCHUNGSGEGENSTAND UND STRUKTUR DER ARBEIT.....	25
1.1.1	Problemstellung.....	25
1.1.2	Entwicklung der Forschungsfrage.....	4
1.1.3	Struktur des vorliegenden Berichts.....	8
1.2	BEZUGSRAHMEN DES FORSCHUNGSPROJEKTS.....	9
1.2.1	Bezugsrahmen und theoretische Relevanz.....	10
1.2.2	Praktische Relevanz der Forschung.....	11
1.3	FORSCHUNGSMETHODIK.....	12
1.3.1	Wahl des Forschungsansatzes.....	14
1.3.1.1	Qualitative und quantitative Forschungsansätze.....	15
1.3.1.2	Forschungsansatz dieser Arbeit.....	17
1.3.2	Wahl des Forschungsdesigns.....	18
1.3.3	Qualitätssicherung der Fallstudienforschung.....	23
1.3.3.1	Konstruktvalidität.....	24
1.3.3.2	Interne Validität.....	24
1.3.3.3	Externe Validität.....	25
1.3.3.4	Reliabilität (Zuverlässigkeit).....	25
1.3.3.5	Limitationen des Fallstudien Konzepts.....	26
1.3.4	Forschungsrahmen: Auswahl, Datensammlung und -analyse.....	27
1.3.4.1	Auswahl der Fallstudien-Unternehmen.....	27
1.3.4.2	Theoriebildung durch Fallstudienforschung.....	28
1.3.4.3	Forschungsrahmen und Datensammlung.....	29
1.3.4.4	Datenanalyse.....	33
2	THEORETISCHE BEZUGSRAHMEN: GESTALTUNGSMERKMALE FÜR WISSENSNETZWERK-KONZEPTE.....	35
2.1	GESTALTUNGSMERKMALE AUFGRUND DER WISSENSCHARAKTERISTIKEN.....	37
2.1.1	Bedeutung von Wissen im Unternehmenskontext: die wissensbasierte Theorie des Unternehmens.....	38
2.1.2	Annäherung an den Wissensbegriff.....	41
2.1.2.1	Kognitivistische Erkenntnislehre.....	41
2.1.2.2	Konnektivistische Epistemologie.....	42
2.1.2.3	Autopoietische Erkenntnislehre.....	42
2.1.3	Dimensionen des Wissensbegriffs.....	44
2.1.3.1	Der Wissensbegriff in der Unterscheidung zu Informationen und Daten.....	45
2.1.3.2	Epistemologische Dimension: Implizites und explizites Wissen.....	46
2.1.3.3	Ontologische Dimension: Individuelles und kollektives Wissen.....	49
2.1.3.4	Die Wissensprozesse.....	53
2.1.4	Wissensmanagement in Unternehmen.....	57
2.1.4.1	Technikorientierter Ansatz.....	58
2.1.4.2	Humanorientierter Ansatz.....	59
2.1.4.3	Kostenorientierter Ansatz.....	60
2.1.4.4	Organisationstheoretischer Ansatz.....	60
2.1.4.5	Wissensbasierte Organisationstheorie.....	61
2.2	GESTALTUNGSEMPFEHLUNGEN AUF BASIS AUSGEWÄHLTER ORGANISATIONSTHEORIEN.....	63
2.2.1	Theoretische Grundlagen: Warum bedürfen Wissensprozesse einer eigenen Organisationsform?.....	64
2.2.1.1	Systemtheorie: Wissensprozesse als eigenständiges, dynamisches System.....	64
2.2.1.2	Austauschtheorie: Wissensprozesse als soziale Beziehungsprozesse.....	65
2.2.1.3	Interaktionstheorie: Von bilateralen zu netzartigen Wissensprozessen.....	66

2.2.2	Gestaltungsempfehlungen von Wissensinteraktionen.....	69
2.2.2.1	Situativer Ansatz: Die Situation bestimmt die Gestaltung.....	69
2.2.2.2	Institutionenökonomischer Ansatz: Die Institution bestimmt die Gestaltung von Wissensnetzwerken und Wissensnetzwerk-Konzepten.....	73
2.2.3	Neue Organisationsformen: von traditionellen zu netzwerkorientierten Organisationskonzepten.....	77
2.3	GESTALTUNGSEMPFEHLUNGEN AUF DER BASIS AUSGEWÄHLTER NETZWERKTHEORIEN.....	78
2.3.1	Theoretische Grundlagen: Definition des Netzwerkbegriffs.....	79
2.3.2	Phänomenologische Betrachtungsebene von Netzwerken.....	82
2.3.2.1	Netzwerkorganisationen.....	82
2.3.2.2	Unternehmensnetzwerke.....	83
2.3.2.3	Soziale Netzwerke.....	84
2.3.3	Netzwerke als Organisationsform zwischen Markt und Hierarchie.....	85
2.3.3.1	Netzwerke als intermediäre Koordinationsform.....	85
2.3.3.2	Netzwerke als eigenständige Organisationsform.....	86
2.3.4	Positionierung von Wissensnetzwerken als soziale Netzwerke.....	87
2.3.5	Verschiedene Typen von wissensbasierten netzwerkartigen Organisationsformen.....	87
2.3.5.1	Projektteam/Task Force.....	88
2.3.5.2	Community of Interest (Interessengemeinschaft).....	90
2.3.5.3	Community of Practice (Praktikergemeinschaft).....	92
2.3.5.4	Wissensnetzwerk oder Knowledge Network.....	96
2.3.5.5	Zusammenfassung der Unterschiede in wissensbasierten Organisationsformen.....	99
3	ENTWICKLUNG EINES ANALYSERASTERS FÜR DIE UNTERSUCHUNG VON WISSENSNETZWERK-KONZEPTEN.....	101
3.1	GESTALTUNGSEMPFEHLUNGEN FÜR WISSENSNETZWERK-KONZEPTE.....	101
3.1.1	Aufbau und Forschung des Forschungszentrums KnowledgeSource.....	102
3.1.2	Drei-Ebenen-Modell für Wissensnetzwerke.....	103
3.1.2.1	Facilitating Conditions – Umgebungsbedingungen.....	105
3.1.2.2	Knowledge Work Processes – Wissensprozesse und Arbeitsprozesse.....	107
3.1.2.3	Architecture – Architektur von Wissensnetzwerken.....	108
3.1.2.4	Zusammenfassung und Identifizierung der Analyse Kriterien.....	110
3.1.3	Der Lebenszyklus von Wissensnetzwerken.....	111
3.1.3.1	Zusammenfassung und Identifizierung der Analyse Kriterien.....	115
3.1.4	Strategieverankerung.....	115
3.1.4.1	Zusammenfassung und Identifizierung der Analyse Kriterien.....	118
3.1.5	Leistungsmessungen von einzelnen Wissensnetzwerken und deren Konzepten.....	119
3.1.5.1	Leistungsmessungen auf Unternehmensebene: das externe Messsystem.....	121
3.1.5.2	Leistungsmessung auf Netzwerkebene: das interne Messsystem.....	123
3.1.5.3	Identifizierung von Analyse Kriterien zur Leistungserfassung.....	125
3.2	ZUSAMMENFASSUNG DES ANALYSERASTERS.....	125
4	WISSENSNETZWERK-KONZEPTE IN DER PRAXIS: EINZELFALLSTUDIEN- ANALYSE.....	129
4.1	METHODE UND FORSCHUNGSDESIGN.....	129
4.1.1	Datensammlung.....	130
4.1.2	Datenanalyse.....	132
4.1.3	Struktur der Einzelfallstudien.....	133
4.2	FALLSTUDIE AUTOCORP: DAS TECHCLUB-KONZEPT.....	134
4.2.1	Methodik und Datensammlung.....	134
4.2.2	Historie, Umfeld und organisatorische Entwicklung.....	135
4.2.3	Makro-Perspektive: Gestaltungselemente des TechClub-Konzepts von Autocorp-D.....	137
4.2.3.1	Strategieverankerung und Umsetzung der Wissensnetzwerkinitiative.....	137
4.2.3.2	Kernkomponenten und ihre Ausprägungen.....	139
4.2.3.3	Unterstützung der Wissensnetzwerke und Öffentlichkeitsarbeit.....	143
4.2.3.4	Leistungsmessungen der TechClub-Struktur.....	145
4.2.3.5	Veränderungen/Entwicklungen des Wissensnetzwerk-Konzepts.....	148

4.2.4	Mikro-Perspektive: Gestaltungsalternativen der TechClubs	151
4.2.4.1	Aufgaben und Ausrichtung der TechClubs	151
4.2.4.2	Unterschiedliche Organisationsstruktur	152
4.2.4.3	Einflussfaktoren auf den Erfolg oder Misserfolg eines TechClubs	152
4.2.5	Stärken und Schwächen des Autocorp-TechClub-Konzepts	152
4.3	FALLSTUDIE COMPUTERCORP: WISSENSNETZWERKE IM SUPPORT-BEREICH	154
4.3.1	Methodik und Datensammlung	154
4.3.2	Historie und Umfeld	155
4.3.3	Makro-Perspektive: Gestaltungselemente des Konzepts	157
4.3.3.1	Strategieverankerung und Umsetzung der Wissensnetzwerkinitiative	157
4.3.3.2	Kernkomponenten und ihre Ausprägungen	160
4.3.3.3	Leistungsmessungen bei Wissensnetzwerken	165
4.3.3.4	Veränderungen/Entwicklungen des Wissensnetzwerk-Konzepts	167
4.3.4	Mikro-Perspektive: Gestaltungsalternativen der Wissensnetzwerke bei ComputerCorp	168
4.3.4.1	Aufgaben, Organisationsstruktur und Ausrichtung der Wissensnetzwerke	168
4.3.4.2	Einflussfaktoren auf den Erfolg oder Misserfolg eines Wissensnetzwerks	168
4.3.4.3	Unterschiede zu den Kundenforen von ComputerCorp	170
4.3.5	Stärken und Schwächen der Wissensnetzwerke im Supportbereich	172
4.4	FALLSTUDIE CONSUMERCORP: DAS COMMUNITY OF PRACTICE-KONZEPT	173
4.4.1	Methodik und Datensammlung	173
4.4.2	Historie und Umfeld	174
4.4.3	Makro-Perspektive: Gestaltungselemente des Community-Konzepts	176
4.4.3.1	Strategieverankerung und Umsetzung der Wissensnetzwerkinitiative	176
4.4.3.2	Kernkomponenten und ihre Ausprägungen	180
4.4.3.3	Unterstützung der Wissensnetzwerke und Öffentlichkeitsarbeit der KMG	185
4.4.3.4	Leistungsmessungen bei Wissensnetzwerken	186
4.4.3.5	Veränderungen/Entwicklungen des Wissensnetzwerk-Konzepts	189
4.4.4	Mikro-Perspektive: Gestaltungsalternativen von Communities in der ConsumerCorp	191
4.4.4.1	Aufgaben/Ausrichtung der Communities	191
4.4.4.2	Unterschiedliche Organisationsstruktur	192
4.4.4.3	Einflussfaktoren auf den Erfolg oder Misserfolg einer Community	192
4.4.5	Stärken und Schwächen des Community-Konzepts	193
4.5	FALLSTUDIE COMPCONSULT: SYSTEM DER KNOWLEDGE CENTER UND KNOWLEDGE NETWORKS	194
4.5.1	Methodik und Datensammlung	194
4.5.2	Historie und Umfeld	195
4.5.3	Makro-Perspektive: Gestaltungselemente des Wissensnetzwerk-Konzepts	196
4.5.3.1	Strategieverankerung und Umsetzung der Wissensnetzwerke	196
4.5.3.2	Kernkomponenten und ihre Ausprägungen	199
4.5.3.3	Unterstützung der Wissensnetzwerke und Öffentlichkeitsarbeit	205
4.5.3.4	Leistungsmessung der Wissensnetzwerke	205
4.5.3.5	Veränderungen/Entwicklungen des Wissensnetzwerk-Konzepts	207
4.5.4	Mikro-Perspektive: Gestaltungsalternativen der Wissensnetzwerke	211
4.5.4.1	Aufgaben und Ausrichtung der Wissensnetzwerke	211
4.5.4.2	Unterschiedliche Organisationsstruktur	211
4.5.4.3	Einflussfaktoren auf den Erfolg oder Misserfolg eines Wissensnetzwerks	212
4.5.5	Stärken und Schwächen des Wissensnetzwerk-Konzepts bei CompConsult	213
5	IDENTIFIZIERUNG VON KERNKOMPONENTEN FÜR WISSENSNETZWERK-KONZEPTE	215
5.1	VIER UNTERNEHMEN UND DEREN WISSENSNETZWERK-KONZEPTE: VERGLEICH DER FALLSTUDIENERGEBNISSE	217
5.1.1	Autocorps TechClub-Konzept: Die Erstellung einer einheitlichen gemeinsamen Wissensbasis in der gesamten PKW-Entwicklung	218
5.1.2	ComputerCorps Wissensnetzwerk-Konzept: Die Erstellung und Befüllung einer Datenbank für den Kunden-Support	219

5.1.3	ConsumerCorps Community-Konzept: Wissensteilung durch Communities, wo hierarchische oder funktionale Verbindungen fehlen	220
5.1.4	CompConsult Knowledge Networks/Knowledge-Center-Konzept: Effizienzsteigerung in der Kundenberatung	221
5.1.5	Die Unterschiede im Überblick	222
5.2	FORMULIERUNG VON GRUNDANNAHMEN ZUR ENTWICKLUNG EINER THEORIE FÜR WISSENSNETZWERK-KONZEPTE	223
5.2.1	Was bestimmt den Erfolg eines Wissensnetzwerk-Konzepts?	224
5.2.2	Was bestimmt die Gestalt eines Wissensnetzwerk-Konzepts?	225
5.3	ÜBERPRÜFUNG DER ANNAHMEN UND FORMULIERUNG VON HYPOTHESEN	227
5.3.1	Zusammenhang zwischen der Gestalt des Wissensnetzwerk-Konzepts und den strategischen Zielen	227
5.3.2	Zusammenhang zwischen der Unternehmenskultur und -struktur und dem Wissensnetzwerk-Konzept	233
5.3.3	Zusammenhang zwischen der Zentralität des Wissensmanagement-Teams und den strategischen Zielen sowie der Struktur der einzelnen Netzwerke	234
5.4	ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE	239
5.4.1	Struktur der Arbeit	239
5.4.2	Kernkomponenten für Wissensnetzwerk-Konzepte	241
5.4.3	Limitationen der Untersuchungsergebnisse	246
5.5	AUSBLICK UND WEITERER FORSCHUNGSBEDARF	247
6	APPENDIX	249
7	GLOSSAR	257
8	LITERATURVERZEICHNIS	259