

Inhalt

Vorwort	5
Einführung: Wissenswertes über dieses Buch	15
1. Kapitel	
Herausforderung Wissensmanagement	17
Manager entdecken Wissen	19
Turbulenz statt Transparenz	23
Bedrohung oder Chancen durch steigende Wissensintensität?	25
Zusammenfassung	32
Leitfragen	32
2. Kapitel	
Die Wissensbasis des Unternehmens	33
Die Grundelemente der Wissensbasis	36
Individuen und Kollektive bilden die Wissensbasis	39
Wissensarbeiter als Hauptwertschöpfer	40
Kollektive Fähigkeiten: Mehr als die Summe der Experten	43
Die entscheidenden Begriffe	45
Zusammenfassung	48
Leitfragen	48
3. Kapitel	
Bausteine des Wissensmanagements	49
Forderungen der Praxis: Pragmatisch, einfach, nutzbar	51
Durch Action Research zum Wissensmanagement-Konzept	52
Identifikation der wichtigsten Ansatzpunkte	53
Pragmatische Bausteine des Wissensmanagements	56

Wissensmanagement als Integrationsauftrag	59
Zusammenfassung	61
Leitfragen	61
4. Kapitel	
Wissensziele definieren	63
Warum Wissensmanagement?	66
Wissensziele auf verschiedenen Ebenen	70
Warum ist unser Wissen wertvoll?	72
Welches Wissen wollen Sie aufbauen?	77
Die Übersetzung von Visionen ins Konkrete	86
Fallstricke bei der Formulierung von Wissenszielen	92
Zusammenfassung	98
Leitfragen	99
5. Kapitel	
Wissen identifizieren	101
Wenn das Unternehmen wüßte, was es weiß	107
Die unbekanntten Experten	109
Kollektive Fähigkeiten sichtbar machen	117
Wissen, was die anderen wissen	130
Externe Wissensträger und -quellen	131
Aufbau externer Netzwerke	134
Das Internet: Universales Suchmedium?	136
Wissenslücken	141
Zusammenfassung	144
Leitfragen	145
6. Kapitel	
Wissen erwerben	147
Einkauf externer Experten	155
Fremde Wissensbasen anzapfen	161

Wissen der Stakeholder ins Unternehmen holen	165
Erwerb von Wissensprodukten	170
Zusammenfassung	174
Leitfragen	175

7. Kapitel

Wissen entwickeln	177
--------------------------------	-----

Neues entsteht nicht nur in Forschungslabors	180
Barrieren der Wissensentwicklung	182
Individuelle Wissensentwicklung	185
Kreativität versus systematisches Problemlösen	186
Kontexte, welche das Neue ermöglichen	187
Geburtshelfer des Neuen	190
Aufbau von Routinen und Vertrauen	197
Wie Wissen zwischen Individuen entsteht	197
Hochleistungsteams und ihre Fähigkeiten	200
Dem Neuen ein Zuhause geben	204
Zusammenfassung	218
Leitfragen	219

8. Kapitel

Wissen (ver)teilen	221
---------------------------------	-----

Die richtigen Rahmenbedingungen für Wissens(ver)teilung	225
Hebeln durch Teilen	229
Nicht jeder muß alles wissen	232
Wissensmultiplikation	235
Schaffung von Wissensnetzwerken	238
Kontextsteuerung durch Infrastrukturgestaltung	239
Wissens(ver)teilung organisatorisch unterstützen	240
Wissens(ver)teilung über elektronische Netze	243
Beispiel eines elektronischen Wissensnetzwerkes:	
grapeVINE für Notes	251
Das Potential hybrider Systeme	253

Teilungsbereitschaft fördern	257
X Transfer von „Best Practices“ – Eine aktuelle Herausforderung	260
Transfers oder Informationsreisen von Führungskräften	262
Benchmarking-Teams und Best-Practice-Teams	262
Best-Practice-Netzwerke	262
Interne Audits	263
Zusammenfassung	264
Leitfragen	266

9. Kapitel

Wissen nutzen	269
Nutzungsbereitschaft fördern	275
Der Wissensnutzer als Kunde	277
Nutzungsorientierte Gestaltung von Arbeitssituationen	281
Zusammenfassung	287
Leitfragen	287

10. Kapitel

Wissen bewahren	289
Selektieren des Bewahrungswürdigen	295
Das Speichern von Wissen	301
Individuelle Bewahrung oder „Wer weiß das noch?“	301
Die Bewahrung im kollektiven Gedächtnis	306
Das elektronische Gedächtnis des Unternehmens	310
Aktualisieren und erinnern	315
Zusammenfassung	319
Leitfragen	320

11. Kapitel

Wissen bewerten	321
Das Problem: Wie messe ich Wissen?	324
Wissensindikatoren	330

Mehrdimensionale Wissensmessung	336
Zusammenfassung	350
Leitfragen	350

12. Kapitel

Verankerung des Wissensmanagements	351
Den richtigen Einstieg finden	354
Die eigene Wissenskultur verstehen	358
Innovative Wissensstrukturen und Wissenssysteme erproben	360
Gesucht: Wissensmanager	367
Zusammenfassung	371
Leitfragen	371

13. Kapitel

Erste Erfahrungen aus der praktischen Umsetzung – Oder: Nennen wir es einmal nicht „Wissensmanagement“	373 ^x
---	------------------

14. Kapitel

Fangen Sie an!	387
-----------------------------	-----

Anhang	395
Wissen praktisch bei NOVARTIS	397
Wissen praktisch bei HOLDERBANK	414

Anmerkungen	431
--------------------------	-----

Literaturverzeichnis	451
-----------------------------------	-----

Verzeichnis der Abbildungen	465
--	-----

Stichwortverzeichnis	469
-----------------------------------	-----