

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	10
1.1	Vorüberlegungen	10
1.2	Kooperationspartner	11
2	Erste theoretische Vorüberlegungen	12
2.1	Der Wissensbegriff	12
2.2	Zwei oft zitierte Modelle	15
2.2.1	Das Modell von Nonaka und Takeuchi	15
2.2.2	Der Ansatz von Probst	16
3	Theorie: Die Organisation des Wissensmanagements	19
3.1	Die Generierung neuen Wissens	20
3.1.1	Die Generierung neuen Wissens als Gefangenendilemma	22
3.1.2	Die Überwindung des Dilemmas der Generierung neuen Wissens	25
3.2	Das Dilemma bei der Speicherung von Daten	33
3.3	Die Überwindung des Dilemmas bei der Speicherung von Daten	36
3.3.1	Interne Stabilisierung der Kooperation durch intrinsische Motivation	36
3.3.2	Externe Durchsetzung der Kooperation durch extrinsische Anreize	37
4	Fallbeispiel I: Siemens AG München	40
4.1	Das Unternehmen	40
4.2	ShareNet	41
4.2.1	Ausgangslage	41
4.2.2	Entwicklung, Aufgaben und Funktionen von ShareNet	41
4.2.3	Besonderheiten bei ShareNet	46
4.3	Die Online-Befragung in ShareNet	47
4.3.1	Ergebnisse der Interviews und der Online-Befragung	52
4.4	Diskussion der empirischen Ergebnisse	66
4.5	Die interne Perspektive - Herausforderung Freiraum von Andreas Manuth (Siemens/ICN)	68

5	Fallbeispiel II: Deutsche Bahn AG	73
5.1	Aufbau der Deutschen Bahn AG	73
5.2	DaRT - Datenbank für Reisezugwagen und Triebfahrzeuge	75
5.3	Funktionen und Funktionsnutzung der Datenbank	77
5.4	Die Weiterentwicklungen bei DaRT	83
5.5	Umfassendere Wissensmanagementaktivitäten bei der Bahn	91
5.6	Zusammenfassung	93
6	Fallbeispiel III: PerotSystems	95
6.1	Das Unternehmen	95
6.2	Die Dienstleistungsdatenbank InfoQuest	95
6.3	Zusammenfassung	101
7	Fallbeispiel IV: Westfälischen Zentrum für Psychiatrie und Psychotherapie (WZfPP)	102
7.1	Das WZfPP	102
7.2	Exkurs: Wissensmanagement im Krankenhaus	103
7.3	Die Einführung einer Datenbank im Krankenhaus	105
7.4	Praxisbeispiel aus dem WZfPP	109
7.4.1	Besonderheiten in der psychiatrischen Versorgung	112
7.4.2	Spezifische Probleme im Wissensmanagement der Klinik	113
7.4.3	Die Ergebnisse der Befragung	114
7.4.4	Stolpersteine und Erfolg des Projektes	119
8	Voraussetzungen für Wissensmanagement	122
8.1	Organisationsstruktur	123
8.2	Vertrauen	123
8.3	Motivation	124
8.4	Technik	124
9	Wissensmanagement in Dienstleistung und Industrie	126
9.1	Einleitung	126
9.2	Ergebnisse der Studie	127
9.3	Bedeutung und Entwicklungsstand	129
9.4	Einführung, Erwartung und Barrieren	133

9.5	Schlussbemerkung	138
9.6	Zusammenfassung der Ergebnisse	139
10	Folgerungen für Konzepte des Wissensmanagements	141
10.1	Interaktionsstrukturen und Wissensmanagement	141
10.2	Mitarbeiter und Wissensmanagement	142
10.3	Elektronische Foren und communities	142
11	Zusammenfassung der Ergebnisse	146
12	Literatur	151
13	Nachwort zur 2. Auflage	157
13.1	Andere Studien zum Zusammenhang Wissensmanagement und Motivation	158
13.2	Vom Großunternehmen zum KMU	160
13.3	Kann Wissen gemessen werden?	162
13.4	Auswirkungen des Wissensmanagement auf die Steuerungsmöglichkeiten des Managements	165
13.5	Die Integration von E-Learning und Wissensmanagement	166
13.6	Die Gesundheitswirtschaft	169
13.7	Die öffentliche Verwaltung: Das Beispiel Rechtsamt	175
13.8	Ausblick auf nachfolgende Projekte	176
	Literatur	177