

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	IX
1. Was ist Wissensmanagement?	1
1.1 Normen, theoretische Grundlagen und Modelle zu Wissensmanagement	5
1.1.1 DIN ISO 30401	5
1.1.2 Die Wissenstreppe nach North	9
1.1.3 Das SECI-Modell nach Nonaka und Takeuchi	10
1.1.4 Das Bausteinmodell des Wissensmanagements	11
1.1.5 Wissensmanagement im Organisationshandbuch des Bundes	12
2. Phasen des Wissensmanagements	15
2.1 Wissen identifizieren	15
2.1.1 Methoden der Wissensidentifikation	15
2.1.2 Prozess der Wissensidentifikation	16
2.1.3 Spezifika der öffentlichen Verwaltung	17
2.2 Wissen erzeugen	18
2.2.1 Formen der Wissenserzeugung	19
2.2.2 Methoden und Instrumente der Wissenserzeugung	19
2.2.3 Praktische Umsetzung der Wissenserzeugung in Organisationen	19
2.2.4 Spezifika der öffentlichen Verwaltung	20
2.3 Wissen speichern	21
2.3.1 Formen der Wissensspeicherung	22
2.3.2 Methoden und Instrumente der Wissensspeicherung	22
2.3.3 Erfolgsfaktoren und Herausforderungen der Wissensspeicherung	23
2.3.4 Spezifika der öffentlichen Verwaltung	24
2.4 Wissen verteilen	26
2.4.1 Methoden der Wissensverteilung	27
2.4.2 Erfolgsfaktoren und Herausforderungen	27
2.4.3 Spezifika der öffentlichen Verwaltung	28

Inhaltsverzeichnis

2.5	Wissen nutzen	31
2.5.1	Umsetzung der Wissensnutzung in Organisationen	31
2.5.2	Herausforderungen	32
2.5.3	Spezifika der öffentlichen Verwaltung	32
2.5.4	Problemfeld Ressourcenmangel	33
2.6	Wissen bewerten	34
2.6.1	Ansätze und Methoden der Wissensbewertung	35
2.6.2	Herausforderungen und Grenzen der Wissensbewertung	36
2.6.3	Spezifika der öffentlichen Verwaltung	36
3.	Methoden, Instrumente und Tools des Wissensmanagements	39
3.1	Planungsmethoden zur Wissensidentifikation	40
3.1.1	Wissensstrategieentwicklung	40
3.1.2	Wissens-Audit	41
3.1.3	Wissensmanagement-Roadmaps	41
3.1.4	Wissens-Scorecard	41
3.1.5	Datenanalysemethoden	42
3.2	Kreativitätsmethoden zur Wissensentwicklung	42
3.2.1	Brainstorming	42
3.2.2	Design Thinking-Workshops	43
3.2.3	Innovationswettbewerb	44
3.2.4	KI-gestützte Ideengeneratoren	45
3.3	Dialogische Verfahren zur Wissensverteilung	46
3.3.1	Communities of Practice	46
3.3.2	Kollegiale Fallberatung	48
3.3.3	Storytelling	49
3.3.4	Enterprise Social Networks	50
3.4	Visualisierungs- und Präsentationsmethoden zur Wissensnutzung	51
3.4.1	Wissenslandkarten	52
3.4.2	Wissensquellenkarte	52
3.4.3	Wissensbestandskarte	53
3.4.4	Wissensstrukturkarte	53
3.4.5	Wissensanwendungskarte	53
3.4.6	Wissensentwicklungskarte	54
3.4.7	Ontologien	55
3.4.8	Prozessmodellierung	56
3.4.9	Wissensmanagementprofil	56
3.4.10	Geschäftsprozessorientiertes Wissensmanagement	57
3.4.11	Microlearning-Formate	58

3.5	Methoden der Wissensbewertung	59
3.5.1	Intellectual Capital Model	59
3.5.2	Tobin's Q	60
3.5.3	Intangible Asset Monitor	61
3.5.4	Balanced Scorecard	62
3.5.5	Wissensbilanz	63
3.5.6	Benchmarking	64
3.6	Wissensmanagement-Tools	65
3.6.1	Share Point	66
3.6.2	OneNote	66
3.6.3	Dokumentenmanagement-Systeme	66
3.6.4	Wikis	66
3.6.5	Atlassian Confluence	66
3.6.6	Autorentools	66
3.6.7	Intranet	67
3.6.8	Case-Based Reasoning	68
3.6.9	Issue-Based-Information Systems	69
3.6.10	Wissensdatenbanken Datenbanken	70
3.6.11	FAQ	71
3.6.12	Selektive Informationsverteilung und Frühwarnsystem	72
3.6.13	Wissensportale	73
3.6.14	Workflowsysteme	73
4.	Zusammenhänge zwischen Organisationskultur und Wissensmanagement	75
4.1	Die Notwendigkeit eines Change Management bei der Einführung von Wissensmanagement	77
4.2	Wissensfördernde Organisationsformen	79
4.2.1	Invertierte Organisation	80
4.2.2	Multiple Überlappingsstruktur	80
4.2.3	Spinnennetz	80
4.2.4	Hypertext-Organisation	80
5.	Wissensmanagement und Innovationsmanagement	81
5.1	Innovationen schaffen	81
5.2	Chancen und Herausforderungen	81
5.3	KI im Wissensmanagement	83
6.	Wissensmanagement in der öffentlichen Verwaltung	87
6.1	Organisationskultur als Erfolgsfaktor	88
6.2	Herausforderungen eines Wissensmanagements in der öffentlichen Verwaltung	90

Inhaltsverzeichnis

6.2.1	Belastung der Beschäftigten durch Wissensmanagement	90
6.2.2	Versäumnisse beim Wissensmanagement in der öffentlichen Verwaltung	92
6.2.3	Risiken des Wissensmanagements in der öffentlichen Verwaltung	95
6.3	Gelingensbedingungen, Handlungsempfehlungen und Einführungsschritte	98
6.3.1	Handlungsempfehlungen.	98
6.3.2	Schritte zur Einführung eines Wissensmanagements in der öffentlichen Verwaltung.	102
7.	Zusammenfassung	107
	Literatur	111
	Stichwortverzeichnis	121

Hinweis zum Gendern:

Zur besseren Lesbarkeit und Verständlichkeit dieses Buches wurde auf die explizite Verwendung von männlichen und weiblichen Personenbezeichnungen verzichtet. Alle verwendeten Begriffe gelten gleichermaßen für beide Geschlechter und schließen auch diverse Geschlechtsidentitäten ein.