

Reihe: Wirtschaftsinformatik · Band 72

Herausgegeben von Prof. Dr. Dietrich Seibt, Köln, Prof. Dr. Hans-Georg Kemper, Stuttgart, Prof. Dr. Georg Herzwurm, Stuttgart, Prof. Dr. Dirk Stelzer, Ilmenau, und Prof. Dr. Detlef Schoder, Köln

Dr. Stephan Wildner

Problemorientiertes Wissensmanagement

Eine Neukonzeption des Wissensmanagements
aus konstruktivistischer Sicht



Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-------------|
| Abbildungsverzeichnis | xi |
| Tabellenverzeichnis | xiii |
| 1 Einführung | 1 |
| 1.1 Motivation | 2 |
| 1.2 Zielstellung | 8 |
| 1.3 Aufbau der Arbeit | 11 |
| 2 Grundlagen | 15 |
| 2.1 Herleitung des Wissensmanagements | 16 |
| 2.1.1 Wissensgesellschaft | 17 |
| 2.1.2 Wissensorganisation | 20 |
| 2.1.3 Wissensarbeit und Wissensarbeiter | 24 |
| 2.2 Kritische Würdigung | 26 |
| 2.2.1 Allgemeine Kritik am Forschungsbereich | 27 |
| 2.2.2 Konzepte und Strategien | 36 |
| 2.3 Zusammenfassung | 51 |
| 3 Problemorientiertes Wissensmanagement | 53 |
| 3.1 Motivation | 54 |
| 3.2 Probleme im Umgang mit Wissen | 55 |
| 3.2.1 Definition | 56 |
| 3.2.2 Stand der Forschung | 62 |
| 3.3 Problemorientiertes Wissensmanagement | 66 |
| 3.3.1 Beschreibung | 66 |
| 3.3.2 Definition Wissen | 67 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 3.3.3 | Definition Wissensmanagement | 70 |
| 3.4 | Diskussion | 74 |
| 3.5 | Zusammenfassung | 75 |
| 4 | Methodisches Vorgehen | 79 |
| 4.1 | Annahmen | 80 |
| 4.2 | Forschungsstrategie | 83 |
| 4.2.1 | Auswahl | 83 |
| 4.2.2 | Fallstudien | 86 |
| 4.2.3 | Überblick über das Forschungsdesign | 91 |
| 4.3 | Untersuchungsobjekte | 94 |
| 4.3.1 | Unternehmen | 94 |
| 4.3.2 | Interviewpartner | 97 |
| 4.4 | Erhebung | 100 |
| 4.4.1 | Critical Incident Technique | 103 |
| 4.4.2 | Problemaudit | 107 |
| 4.4.3 | Durchführung | 110 |
| 4.5 | Aufbereitung | 116 |
| 4.6 | Auswertung | 120 |
| 4.6.1 | Vorbereitung | 122 |
| 4.6.2 | Fallanalyse | 126 |
| 4.6.3 | Gesamtanalyse | 136 |
| 4.7 | Diskussion | 139 |
| 4.8 | Zusammenfassung | 148 |
| 5 | Fallanalyse | 151 |
| 5.1 | Einführung | 151 |
| 5.2 | Fall Hybris (Pilotstudie) | 153 |
| 5.2.1 | Vorstellung | 153 |
| 5.2.2 | Probleme im Umgang mit Wissen | 157 |
| 5.2.3 | Ergebnisse aus dem Fall | 181 |
| 5.3 | Fall Veritas | 184 |
| 5.3.1 | Vorstellung | 184 |
| 5.3.2 | Probleme im Umgang mit Wissen | 187 |
| 5.3.3 | Ergebnisse aus dem Fall | 206 |
| 5.4 | Fall Visus | 208 |
| 5.4.1 | Vorstellung | 209 |
| 5.4.2 | Probleme im Umgang mit Wissen | 211 |
| 5.4.3 | Ergebnisse aus dem Fall | 219 |

| | | |
|-----------------------------|---|------------|
| 5.5 | Fall Neimcke | 220 |
| 5.5.1 | Vorstellung | 220 |
| 5.5.2 | Probleme im Umgang mit Wissen | 223 |
| 5.5.3 | Ergebnisse aus dem Fall | 231 |
| 5.6 | Zusammenfassung | 233 |
| 6 | Gesamtanalyse | 235 |
| 6.1 | Wissen | 236 |
| 6.2 | Probleme im Umgang mit Wissen | 239 |
| 6.3 | Wissensmanagement-Konzept | 248 |
| 6.4 | Zusammenfassung | 255 |
| 7 | Schlussfolgerungen | 257 |
| 7.1 | Erreichtes | 257 |
| 7.1.1 | Inhaltliche Ergebnisse | 258 |
| 7.1.2 | Methodische Ergebnisse | 263 |
| 7.2 | Weiterer Forschungsbedarf | 264 |
| Anhang | | 267 |
| A.1 | Anschreiben zur Kontaktaufnahme | 268 |
| A.2 | Interviewleitfaden | 270 |
| A.3 | Codierleitfaden | 275 |
| A.4 | Ergebnisse Fall Hybris | 280 |
| A.5 | Ergebnisse Fall Veritas | 306 |
| A.6 | Ergebnisse Fall Visus | 323 |
| A.7 | Ergebnisse Fall Neimcke | 332 |
| Literaturverzeichnis | | 341 |