

Frank Eyrich

Werkzeuge für das betriebliche Wissensmanagement

Diplomarbeit

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2000 Diplom.de
ISBN: 9783832447946

Frank Eyrich

Werkzeuge für das betriebliche Wissensmanagement

Frank Eyrich

Werkzeuge für das betriebliche Wissensmanagement

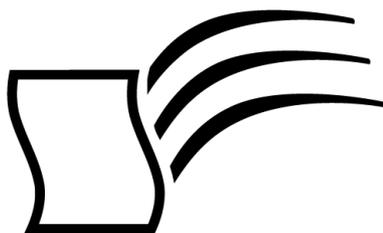
Diplomarbeit

an der Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt am Main

Fachbereich Wirtschaftswissenschaften

Institut für Wirtschaftsinformatik, Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik II

Juli 2000 Abgabe



Diplom.de

Diplomica GmbH _____
Hermannstal 119k _____
22119 Hamburg _____

Fon: 040 / 655 99 20 _____
Fax: 040 / 655 99 222 _____

agentur@diplom.de _____
www.diplom.de _____

ID 4794

Eyrich, Frank: Werkzeuge für das betriebliche Wissensmanagement /

Frank Eyrich - Hamburg: Diplomica GmbH, 2001

Zugl.: Frankfurt am Main, Universität, Diplom, 2000

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Diplomica GmbH

<http://www.diplom.de>, Hamburg 2001

Printed in Germany

Inhaltsverzeichnis

1 EINLEITUNG	1
1.1 PROBLEMSTELLUNG UND ERKENNTNISINTERESSEN	1
1.2 GANG DER UNTERSUCHUNG	2
2 GRUNDLAGEN DES WISSENSMANAGEMENTS	4
2.1 BEGRIFFSBESTIMMUNGEN	4
2.1.1 Prinzipien - Methoden - Konzepte - Werkzeuge	4
2.1.2 Daten - Information - Wissen	5
2.2 WISSENSARTEN	8
2.2.1 Individuelles und kollektives Wissen	8
2.2.2 Implizites und explizites Wissen	9
2.2.3 Konkretisierung der Wissensarten.....	10
2.3 WISSENSMANAGEMENT	11
2.3.1 Gestaltungsdimensionen des Wissensmanagements	11
2.3.1.1 Informations- und Kommunikationstechnologie	11
2.3.1.2 Organisation	11
2.3.1.3 Human Resource Management.....	12
2.3.2 Wissensmanagement - ein ganzheitlicher Ansatz.....	13
2.4 BEDEUTUNG UND PROBLEME DES WISSENSMANAGEMENTS	14
2.4.1 Auswahl entscheidender Triebkräfte.....	14
2.4.1.1 Strukturelle Wandel der Unternehmensaktivitäten.....	14
2.4.1.2 Globalisierung der Weltwirtschaft	15
2.4.2 Volkswirtschaftliche Rahmenbedingungen	16
2.4.3 Betriebswirtschaftliche Rahmenbedingungen	16
2.4.3.1 Umweltbezogene Ansatz	17
2.4.3.2 Ressourcenbezogene Ansatz	18
2.4.4 Probleme des Wissensmanagements	18
2.4.4.1 Probleme des Wissenstransfers	18
2.4.4.1.1 Individuelle Wissensbarrieren	18
2.4.4.1.2 Kollektive Wissensbarrieren	20
2.4.4.2 Probleme der Wissensmessung	22
3 BAUSTEINE DES WISSENSMANAGEMENTS UND DEREN METHODISCHE UNTERSTÜTZUNG	24
3.1 BAUSTEINE DES WISSENSMANAGEMENTS - EIN ÜBERBLICK	24
3.2 WISSENSZIELE	26
3.2.1 Hintergrund	26
3.2.2 Methoden zur Unterstützung der Wissensziele	27
3.2.3 Beurteilung der Methoden.....	29
3.3 WISSENSIDENTIFIKATION	30
3.3.1 Hintergrund	30
3.3.2 Methoden der Wissensidentifikation	31
3.3.3 Beurteilung der Methoden.....	33
3.4 WISSENSERWERB	33
3.4.1 Hintergrund	33
3.4.2 Methoden des Wissenserwerbs	34
3.4.3 Beurteilung der Methoden.....	36
3.5 WISSENSENTWICKLUNG	37

3.5.1 Hintergrund	37
3.5.2 Individuelle und kollektive Wissensentwicklung.....	37
3.5.3 Prozesse der Wissensschaffung	38
3.5.4 Methoden der Wissensentwicklung.....	40
3.5.4.1 Methoden der individuellen Wissensentwicklung.....	40
3.5.4.2 Methoden der kollektiven Wissensentwicklung.....	42
3.5.5 Beurteilung der Methoden.....	43
3.6 WISSENS(VER)TEILUNG	44
3.6.1 Hintergrund	44
3.6.2 Methoden der Wissens(ver)teilung	45
3.6.3 Beurteilung der Methoden.....	47
3.7 WISSENSBEWAHRUNG	48
3.7.1 Hintergrund	48
3.7.2 Methoden der Wissensbewahrung.....	49
3.7.3 Beurteilung der Methoden.....	50
3.8 WISSENSNUTZUNG	51
3.8.1 Hintergrund	51
3.8.2 Methoden der Wissensnutzung	51
3.8.3 Beurteilung der Methoden.....	52
3.9 WISSENSBEWERTUNG	53
3.9.1 Hintergrund	53
3.9.2 Methoden der Wissensbewertung	54
3.9.3 Beurteilung der Methoden.....	56
4 VORSTELLUNG RELEVANTER WERKZEUGE	58
4.1 WERKZEUGE - EIN ÜBERBLICK.....	58
4.2 BASISINFRASTRUKTUREN	58
4.2.1 Internet - das Netz der Netze.....	58
4.2.2 Intranet - das "unternehmensinterne Internet".....	59
4.3 GROUPWARE-ANWENDUNGEN ZUR UNTERSTÜTZUNG VON WISSENSMANAGEMENT	60
4.3.1 Klassifizierungsansätze	60
4.3.1.1 Klassifizierung nach Ort und Zeit	61
4.3.1.2 Klassifizierung nach Einsatzzweck	62
4.3.1.3 Einordnung einzelner Groupware-Anwendungen.....	63
4.3.1.3.1 Kommunikationssysteme.....	64
4.3.1.3.2 Gemeinsame Informationsräume.....	65
4.3.1.3.3 Workgroup Computing.....	67
4.3.1.3.4 Workflow Management.....	69
4.4 SPEZIELLE ANWENDUNGEN ZUR UNTERSTÜTZUNG VON WISSENSMANAGEMENT	70
4.4.1 Suchsysteme	70
4.4.1.1 Suchhilfen im WWW	70
4.4.1.1.1 Thematische Verzeichnisse	71
4.4.1.1.2 Suchmaschinen.....	71
4.4.1.2 Suchhilfen im Intranet	73
4.4.2 Analytische Informationssysteme.....	74
4.4.2.1 Data Warehouse - Grundlage für analytische Informationssysteme	74
4.4.2.2 OLAP - On-Line Analytic Processing.....	75
4.4.2.3 Data Mining.....	77

5 BAUSTEINE DES WISSENSMANAGEMENTS UND DEREN UNTERSTÜTZUNG DURCH WERKZEUGE	80
5.1 ÜBERBLICK.....	80
5.2 UNTERSTÜTZUNGSPOTENTIAL KONKRETER WERKZEUGE	81
5.2.1 Groupware.....	81
5.2.2 Suchsysteme	82
5.2.3 Analytische Informationssysteme.....	83
6 RESUMEE UND AUSBLICK.....	85

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die Wissenspyramide.....	6
Abbildung 2: Gestaltungsdimensionen eines ganzheitlichen Wissensmanagements.....	14
Abbildung 3 Der fünfte Kondratieff.....	16
Abbildung 4 Bausteine des Wissensmanagements.....	25
Abbildung 5 Matrix der Normwissensstrategien.....	28
Abbildung 6: Verhältnis von Zieldefinition und Erfolgsmessung	29
Abbildung 7: Vier Formen der Wissensumwandlung	40
Abbildung 8: Balanced Scorecard	54
Abbildung 9: Ort/ Zeit-Taxonomie von Groupware-Systemen.....	61
Abbildung 10: Hierarchie der Unterstützungsprozesse.....	62
Abbildung 11: Klassifizierung der Groupware nach Einsatzzweck.....	63
Abbildung 12: Der Prozeß des Knowledge Discovery in Databases	77
Abbildung 13: Elemente des Wissensmanagements und deren IT- Unterstützungspotential	80

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Wissensarten und ihre Interdependenzen.....	10
Tabelle 2: Qualitätskriterien von Dokumenten	51

Abkürzungsverzeichnis

a.a.O.	am angegebenen Ort
Allg. BWL	Allgemeine Betriebswirtschaftslehre
Arbeitspapiere WI	Arbeitspapiere Wirtschaftsinformatik
Aufl.	Auflage
bzw.	beziehungsweise
CSCW	Computer Supported Cooperative Work
d.h.	das heißt
Diss.	Dissertation
DSS	Decision-Support-Systeme
Email	Electronic Mail
EMS	Electronic Meeting Systeme
FASMI	Fast Analysis of Shared Multidimensional Information
GDSS	Group-Decision-Support-Systeme
ggf.	gegebenenfalls
HMD	Handbuch der maschinellen Datenverarbeitung
hrsg.	herausgegeben
i.A.	im Allgemeinen
i.d.R.	in der Regel
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
io management	Industrielle Organisation Management
IT	Informationstechnologie
it Fokus	innovative Technologien Fokus
IuK	Information und Kommunikation

Jg.	Jahrgang
KVP	Kontinuierlicher Verbesserungsprozeß
MbKO	Management-by-Knowledge-Objectives
nfd	Nachrichten für Dokumentation
No.	Number
Nr.	Nummer
o.g.	oben genannte
o.V.	ohne Verfasser
OLAP	On-Line Analytic Processing
S.	Seite
TCP/IP	Transmission Control protocol/ internet protocol
u.a.	und andere
URL	Uniform Ressource Locator
Vgl.	Vergleiche
Vol.	Volume
WiST	Wirtschaftswissenschaftliches Studium
WSI	Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliches Institut
WWW	World Wide Web
z.B.	zum Beispiel
ZfbF	Zeitschrift für betriebswirtschaftliche Forschung
zfo	Zeitschrift für Führung und Organisation