

# **Studienkurs Management in der Sozialwirtschaft**

## **Band Wissensmanagement**

**Helmut Kreidenweis / Willi Steincke**

## **Inhaltsverzeichnis**

### **Verzeichnis der Abbildungen**

### **Vorwort**

### **Weiterführende Grundlagenliteratur**

## **1. Wissen und Wissensmanagement - Eine Einführung**

- 1.1. Einstiegsbeispiel
  - 1.1.1. Teambesprechung vor der Wissensmanagement-Einführung
  - 1.1.2. Kurzbeschreibung der Wissensmanagement-Einführung
  - 1.1.3. Teambesprechung nach der Wissensmanagement-Einführung
  - 1.1.4. Zusammenfassung
- 1.2. Der Weg in die Wissensgesellschaft
- 1.3. Wissen – was ist das eigentlich?
  - 1.3.1. Daten
  - 1.3.2. Information
  - 1.3.3. Wissen
- 1.4. Arten des Wissens
  - 1.4.1. Allgemeines Erfahrungswissen und Expertenwissen
  - 1.4.2. Sachwissen und Handlungswissen
  - 1.4.3. Explizites und implizites Wissen
  - 1.4.4. Organisationales Wissen und individuelles Wissen
  - 1.4.5. Wissen und Metawissen
- 1.5. Das Management von Wissen
  - 1.5.1. Warum wissen managen?
  - 1.5.2. Begriff und Idee des Wissensmanagements
  - 1.5.3. Anwendungsebenen des Wissensmanagements
  - 1.5.4. Wissensmanagement und andere Management-Methoden
- 1.6. Grenzen des Wissensmanagements

## **2 Wissensmanagement in sozialen Organisationen**

- 2.1. Notwendigkeit und Nutzen von Wissensmanagement
- 2.2. Ziele des Wissensmanagements in sozialen Organisationen
- 2.3. Was müssen soziale Organisationen wissen?
- 2.4. Voraussetzungen für Wissensmanagement

## **3. Konzepte und Strategien des Wissensmanagements**

- 3.1. Technik – Organisation – Mensch: Das TOM-Modell
- 3.2. Strategien zum Managen von Wissen
- 3.3. Wissensmanagement-Regelkreis

- 3.3.1. Wissensziele
- 3.3.2. Wissensmanagement-Bewertung
- 3.4. Das Münchner Wissensmanagement-Modell
  - 3.4.1. Wissensrepräsentation
  - 3.4.2. Wissenskommunikation
  - 3.4.3. Wissensgenerierung
  - 3.4.4. Wissensnutzung
- 3.5. Individuelles Wissensmanagement
  - 3.5.1. Kernprozesse des individuellen Wissensmanagements
  - 3.5.2. Eigenverantwortliche Zielsetzung
  - 3.5.3. Eigenverantwortliche Evaluation
  - 3.5.4. Individuelle Wissensrepräsentation
  - 3.5.5. Individuelle Wissenskommunikation
  - 3.5.6. Individuelle Wissensgenerierung
  - 3.5.7. Individuelle Wissensnutzung
  - 3.5.8. Stress- und Fehlermanagement

#### **4. Methoden und Instrumente des Wissensmanagements**

- 4.1. Methodenübersicht
- 4.2. Wissensbrille
- 4.3. Wissenslandkarten
- 4.4. Yellow-Pages (Kompetenzprofile)
- 4.5. Lessons Learned
- 4.6. Best Practice Sharing
- 4.7. Community of Practice
- 4.8. Szenariotechnik
- 4.9. Balanced Scorecard
- 4.10. Wissensbilanz - Messen des intellektuellen Kapitals

#### **5. Wissensmanagement einführen**

- 5.1. Erfolgsfaktoren
- 5.2. Exkurs: Strategisches versus operatives Wissensmanagement
- 5.3. Einführungsbeispiel
- 5.4. Einführungsphasen zu Wissensmanagement
  - 5.4.1. Initiieren eines Wissensmanagement-Projekts
  - 5.4.2. Analyse der Wissensbasis
  - 5.4.3. Entwicklung von Wissensmanagement-Projekten
  - 5.4.4. Implementierung von Wissensmanagement-Projekten
  - 5.4.5. Evaluierung und Nachhaltigkeit

#### **6. IT-gestütztes Wissensmanagement**

- 6.1. Technologische Instrumente
  - 6.1.1. Intranets und Unternehmensportale
  - 6.1.2. Bürokommunikations- und Groupware-Systeme
  - 6.1.3. Dokumentenmanagement-Software
- 6.2. Wege und Schritte der Einführung
  - 6.2.1. Voraussetzungen
  - 6.2.2. Strukturierung und Bewertung des Wissens

- 6.2.3. Verantwortlichkeiten und Rollen
- 6.2.4. Nutzerorientierung und Akzeptanz
- 6.2.5. Auswahl und Einsatz der Software
- 6.2.6. Administration
- 6.2.7. Kosten- und Nutzenfaktoren

## **7. Workshop – Rollenspiele zur Einführung von Wissensmanagement**

- 7.1. Workshop-Ablauf und Rollenspiele
- 7.2. Rollen im Workshop
- 7.3. Die Einrichtung - Städtisches Jugendhilfezentrum Luisenthal
- 7.4. Moderationsleitfaden

## **8. Literatur und Links**

- 8.1. Literaturverzeichnis
- 8.2. Internet-Quellen

## **Lösungen zu den Arbeitsaufgaben**

## **Zu den Autoren**