

Oliver Baier

Werkzeuge des Wissensmanagements

Magisterarbeit

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 Diplomica Verlag GmbH
ISBN: 9783832428044

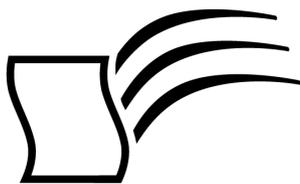
Oliver Baier

Werkzeuge des Wissensmanagements

Oliver Baier

"Werkzeuge des Wissensmanagement"

Magisterarbeit
an der Karls-Franzens-Universität Graz
Fachbereich Sozial- und Wirtschaftswissenschaften
Institut für Organisationsmanagement,
September 2000 Abgabe



Diplomarbeiten Agentur
Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey
Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke
und Guido Meyer GbR

Hermannstal 119 k
22119 Hamburg

agentur@diplom.de
www.diplom.de

ID 2804

Baier, Oliver: "Werkzeuge des Wissensmanagement" / Oliver Baier –
Hamburg: Diplomarbeiten Agentur, 2000
Zugl.: Graz, Universität, Magister, 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.

Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey, Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke & Guido Meyer GbR
Diplomarbeiten Agentur, <http://www.diplom.de>, Hamburg 2000
Printed in Germany



Diplomarbeiten Agentur

Wissensquellen gewinnbringend nutzen

Qualität, Praxisrelevanz und Aktualität zeichnen unsere Studien aus. Wir bieten Ihnen im Auftrag unserer Autorinnen und Autoren Wirtschaftsstudien und wissenschaftliche Abschlussarbeiten – Dissertationen, Diplomarbeiten, Magisterarbeiten, Staatsexamensarbeiten und Studienarbeiten zum Kauf. Sie wurden an deutschen Universitäten, Fachhochschulen, Akademien oder vergleichbaren Institutionen der Europäischen Union geschrieben. Der Notendurchschnitt liegt bei 1,5.

Wettbewerbsvorteile verschaffen – Vergleichen Sie den Preis unserer Studien mit den Honoraren externer Berater. Um dieses Wissen selbst zusammenzutragen, müssten Sie viel Zeit und Geld aufbringen.

<http://www.diplom.de> bietet Ihnen unser vollständiges Lieferprogramm mit mehreren tausend Studien im Internet. Neben dem Online-Katalog und der Online-Suchmaschine für Ihre Recherche steht Ihnen auch eine Online-Bestellfunktion zur Verfügung. Inhaltliche Zusammenfassungen und Inhaltsverzeichnisse zu jeder Studie sind im Internet einsehbar.

Individueller Service – Gerne senden wir Ihnen auch unseren Papierkatalog zu. Bitte fordern Sie Ihr individuelles Exemplar bei uns an. Für Fragen, Anregungen und individuelle Anfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit

Ihr Team der *Diplomarbeiten Agentur*

Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey —
Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke —
und Guido Meyer GbR —

Hermannstal 119 k —
22119 Hamburg —

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

agentur@diplom.de —
www.diplom.de —

INHALTSVERZEICHNIS

WERKZEUGE DES WISSENSMANAGEMENTS

1	EINLEITUNG	4
2	NORMATIVE EBENE	6
2.1	Der Begriff „Wissen“	6
2.1.1	Wissen im alltäglichen Sprachgebrauch	8
2.1.2	Wissen in der Philosophie	9
2.1.2.1	Rationalismus versus Empirismus	10
2.1.2.2	Platon versus Aristoteles: Die Geburt der westlichen Epistemologie	11
2.1.2.3	Descartes versus Locke: Kontinentaler versus Britischer Empirismus	12
2.1.2.4	Andere Denkansätze	13
2.1.2.5	Arten von Wissen	14
2.1.3	Wissen in der Betriebswirtschaftslehre	16
2.1.3.1	Daten – Informationen – Wissen	17
2.1.3.1.1	Daten	17
2.1.3.1.2	Informationen	17
2.1.3.1.3	Wissen	18
2.1.3.2	Kategorisierung nach Explikationsgrad und Lokalisation	19
2.1.3.2.1	Explizites (explicit) und implizites Wissen (tacit knowledge)	19
2.1.3.2.2	Individuelles, intraorganisationales und interorganisationales Wissen	21
3	ORGANISATIONALE EBENE	22
3.1	Unternehmensführung: Promotor des Wissensmanagements	23
4	KONZEPTIONELLE EBENE	25
4.1	Bausteine des Wissensmanagements	25
4.1.1	Wissensidentifikation	26
4.1.2	Wissenserwerb	27
4.1.3	Wissensentwicklung	28
4.1.4	Wissens(ver)teilung	28
4.1.4.1	Pull-Strategien	30
4.1.4.2	Push-Strategien	32
4.1.5	Wissensnutzung	33
4.1.6	Wissensbewahrung	34
4.1.7	Pragmatische Bausteine des Wissensmanagements	34
4.1.7.1	Wissensziele	35
4.1.7.2	Wissensbewertung	35
4.2	Problemlandkarte	36
4.2.1	Probleme in der Organisation	36
4.2.2	Probleme im System	40

4.3	Die Wissenstreppe – Zusammenfassende Definitionen	43
5	INSTRUMENTELLE EBENE	47
5.1	Hardware	47
5.1.1	Rechnerarchitekturen	48
5.1.2	Datennetze	50
5.1.2.1	Client-Server-Architektur	51
5.1.2.2	Internet	54
5.1.2.3	Intranet und Extranet	57
5.2	Software	59
5.2.1	Das ideale IKS – diesen Anforderungen soll es entsprechen	60
5.2.2	Datenhaltung	68
5.2.2.1	Das Datei-Konzept	69
5.2.2.2	Das Datenbank-Konzept	69
5.2.2.3	Das Data-Warehouse-Konzept	71
5.2.3	Kategorien von Informations- und Kommunikationssystemen	72
5.2.3.1	Anwendungssysteme	72
5.2.3.1.1	Funktionale Anwendungssysteme	72
5.2.3.1.2	Prozessorientierte Anwendungssysteme (Workflow-Systeme)	73
5.2.3.2	Entscheidungsunterstützende Systeme	74
5.2.3.2.1	Führungsinformationssysteme	74
5.2.3.2.2	Data Mining	75
5.2.3.2.3	Planungssysteme	75
5.2.3.3	Basissysteme	76
5.2.3.3.1	Office-Systeme	76
5.2.3.3.2	Groupware-Systeme	77
5.2.3.3.3	Nutzung des Intranet	78
5.2.3.3.4	Wissensbasierte Systeme (Expertensysteme)	78
5.2.3.4	Zwischenbetriebliche Informations- und Kommunikationssysteme	80
5.2.3.4.1	Elektronischer Datenaustausch	80
5.2.3.4.2	Nutzung des Internet	81
5.2.4	Hyperwave	82
5.2.4.1	Der Hyperwave Information Server 5.5	83
5.2.4.2	Das Hyperwave Information Portal	89
5.2.5	Lotus Notes	91
5.2.5.1	Lotus Notes/Domino 5.0 als Client-Server-System	91
5.2.6	Hyperwave versus Lotus Notes	100
6	SCHLUSSWORT	101
7	LITERATURVERZEICHNIS	102
8	WEB-ADRESSEN-VERZEICHNIS	105

Verzeichnis der Abkürzungen

API	Application Programming Interface
ATM	Asynchronous Transfer Mode
B2B	Business to Business
B2C	Business to Consumer
bspw.	beispielsweise
bzw.	beziehungsweise
C	Celsius
CD-ROM	Compact Disc – Read Only Memory
CPU	Central Processing Unit
CSCW	Computer Supported Cooperative Work
d. h.	das heißt
DSS	Decision Support System
EDI	Electronic Data Interchange
EDIFACT	Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EIS	Exekutivinformationssystem
ERP	Enterprise Resource Planning
etc.	et cetera
FDDI	Fibre Distributed Data Interface
FIS	Führungsinformationssystem
FTP	File Transfer Protocol
HIP	Hyperwave Information Portal
HIS	Hyperwave Information Server
HTML	Hyper Text Mark-Up Language
HTTP	Hyper Text Transfer Protocol
i. d. R.	in der Regel
IKS	Informations- und Kommunikationssystem
ISDN	Integrated Services Digital Network
ISO	International Standard Organisation
IT	Informationstechnologie
KM	Knowledge Management
LAN	Local Area Network
ODBC	Open DataBase Connectivity
PC	Personal Computer
RISC	Reduced Instruction Set Computer
TCP/IP	Transmission Control Protocol and Internet Protocol
URL	Uniform Resource Locator
usw.	und so weiter
vgl.	vergleiche
WAN	Wide Area Network
WAP	Wireless Application Protocol
WWW	World Wide Web
z. B.	zum Beispiel

1 Einleitung

„Wenn du als Mann die Wissenschaft vermehrst,
So kann dein Sohn zu höherem Ziel gelangen.“¹

(J. W. Goethe)

Früher wurde Wissenschaft vor allem von öffentlich geförderten Institutionen wie Universitäten betrieben, ihre Dokumente und Ergebnisse konnte jeder lesen und selbst überprüfen. Eine offene Gemeinschaft von Forschern – das war das Selbstverständnis der Wissenschaft. Doch diese Zeiten sind vorbei, die Frage, was geistiges Privateigentum und was öffentliches Gut ist, wird zum primären Konflikt in der Wissensgesellschaft. Wirtschaftsunternehmen ringen Tag für Tag um ihre Existenz, indem sie vorhandenes Wissen, insbesondere ihre Kernkompetenzen – welche sich im Endeffekt in der Wettbewerbsfähigkeit² reflektieren – behutsam bewahren, intern verteilen und kontinuierlich weiterentwickeln, um nicht nur gegenwärtig zu bestehen, sondern heute und in Zukunft auch höhere Ziele erreichen zu können. Das einleitende Zitat nach Goethe vermag genau diese Essenz mit wenigen Worten in eine Metapher zu kleiden. Mit dem Mann sei das Unternehmen am heutigen Tage gemeint, jenes in Zukunft ist sein Sohn. Wissen wird seit geraumer Zeit als strategischer Erfolgsfaktor für Unternehmen angesehen. Dementsprechend wichtig ist ein professionell gestaltetes Management dieser wertvollen Ressource. Je nach Ansatz kann Wissensmanagement unterschiedliche Ausprägungen vorweisen. Bisher wurden grundsätzlich zwei Ansätze verfolgt. Zum einen beziehen sich viele Konzepte ausschließlich auf eine technische Auslegung von Wissensmanagement. Im Mittelpunkt steht hierbei der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien zur Datenverarbeitung, -speicherung, -distribution usw., während bei einem humanorientierten Konzept der Mensch als Wissensträger im Zentrum der Betrachtung steht. Die ausschließliche Festlegung auf nur einen der Ansätze vernachlässigt die Wechselwirkungen, die sich im Gesamtbild eines Unternehmens im Zusammenhang mit Wissensmanagement ergeben. Die Teilbereiche eines Konzeptes sollten daher nicht isoliert für sich allein betrachtet werden, sondern die Beziehungen der Teilbereiche zueinander, woraus sich Synergieeffekte ergeben können. Umfassendere neue Ansätze gehen deshalb von einem ganzheitlichen Wissensmanagement aus, welches Aspekte der Technik- und Humanorientierung sinnvoll miteinander verbindet und um zentrale Gesichtspunkte der Organisation erweitert.

¹ GOETHE: (Faust), S. 31

² Vgl. S. 46

Dem Gedanken des ganzheitlichen Wissensmanagements folgend ist die vorliegende Arbeit logisch in vier Ebenen untergliedert, die sich gegenseitig bedingen. Wie der Titel dieser Niederschrift zu implizieren sucht, soll das Hauptaugenmerk dabei auf der instrumentellen Ebene liegen.

Auf der normativen Ebene soll zunächst der Begriff „Wissen“ aus verschiedenen Perspektiven beleuchtet werden, um zu demonstrieren, wie viele und welche Bedeutungen sich damit assoziieren lassen. Auf der organisationalen Ebene wird gezeigt, dass die Unternehmensorganisation auf die Nutzung des Faktors Wissen abgestimmt sein muss, um ein effizientes und wirksames Wissensmanagement verwirklichen zu können. Die Unternehmensführung sollte von sich aus Initiative zeigen und die Organisation so gestalten, dass sich eine Unternehmenskultur entfalten kann, in der „Knowledge Management“ von der Chefetage vorgelebt und jeder einzelne Mitarbeiter dabei voll integriert wird. Diese Sichtweise genügt der Forderung nach Humanorientierung. Im Abschnitt „Konzeptionelle Ebene“ werden mit dem Konzept „Bausteine des Wissensmanagements“ einzelne Phasen des Wissensmanagements erläutert. Fernerhin soll gezeigt werden, welche Hindernisse sich einer Unternehmung bei der Erstellung eines derartigen Konzeptes sowohl von Organisations- als auch von Systemseite in den Weg stellen können, bevor auf der vierten und gleichzeitig letzten Ebene dieser Arbeit Hard- und Softwarewerkzeuge des Wissensmanagements dargebracht werden. Abschließend sollen - gleichsam als Abrundung dieser Niederschrift – mit Produkten von Hyperwave und Lotus zwei Softwarepakete aus der Praxis darauf untersucht werden, ob sie in der Lage sind, den hohen Anforderungen eines vorher definierten Idealsystems entsprechen zu können.