

Allen Hintermann

Methoden für Wissensmanagement

Analyse eines Wissensmanagementsystems in einem mittelständischen IT-Beratungsunternehmen in Bezug auf Organisation und Unternehmenskultur

Masterarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



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.

Impressum:

Copyright © 2013 GRIN Verlag
ISBN: 9783656528548

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/263891>

Allen Hintermann

Methoden für Wissensmanagement

Analyse eines Wissensmanagementsystems in einem mittelständischen IT-Beratungsunternehmen in Bezug auf Organisation und Unternehmenskultur

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com

Analyse eines Wissensmanagementsystems in einem mittelständischen IT-Beratungsunternehmen in Bezug auf Organisation und Unternehmenskultur

Master Thesis zur Erlangung des akademischen Grades:
Master of Advanced Studies FH in IT Project Management
an der Kalaidos Fachhochschule Schweiz

Vorgelegt von:

Hintermann Allen

Fachrichtung: Software Project Management

Datum der Abgabe: 26. August 2013
Zürich

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	7
1.1	Fragestellung.....	9
1.1.1	Abgrenzung.....	10
1.1.2	Mittelständische IT Beratungsunternehmen.....	10
1.2	Ziele.....	12
1.3	Vorgehen.....	12
1.4	Aufbau der Arbeit	13
2	Theorieteil.....	15
2.1	Wissen.....	15
2.2	Wissen und Lernen	17
2.3	Unternehmenskultur	18
2.4	Wissensmanagement.....	18
2.4.1	Innovationsorientiertes Wissensmanagement	19
2.4.2	Systemischer Prozess - Wissensmanagement	19
2.5	Beratungsunternehmen.....	21
2.5.1	Wissen in Beratungsunternehmen	21
2.5.2	Wissensmanagement in IT-Beratungsunternehmen.....	23
2.6	Einführung eines Wissensmanagementsystems nach Finke	23
2.6.1	Initialisierung	24
2.6.2	Analyse	25
2.6.3	Ziele und Lösungen.....	26
2.6.4	Umsetzung	27
2.6.5	Bewertung und Transfer.....	27
2.7	Wissensorientierte Organisationkultur nach Staiger	28
2.7.1	Begriff und Bedeutung	28
2.7.2	Analyse der Unternehmenskultur.....	29
3	Auswertungsteil	34
3.1	Voraussetzungen	34

Analyse eines Wissensmanagementsystems in einem mittelständischen IT-Beratungsunternehmen in		
Bezug auf Organisation und Unternehmenskultur		
		Allen Hintermann
3.1.1	Unterstützung der Geschäftsleitung.....	35
3.1.2	Motivation und Bereitschaft für Veränderung.....	36
3.1.3	Strategie und Wissensmanagement	37
3.1.4	Voraussetzungen in einem IT-Beratungsunternehmen.....	38
3.2	Bewertungskriterien der Massnahmen.....	38
3.2.1	Umsetzbarkeit	38
3.2.2	Wirkung.....	39
3.2.3	Aufwand für Mitarbeitende	40
3.2.4	Aufwand für Unternehmung	40
3.2.5	Akzeptanz	41
3.3	Vorgehen bei der Einführung	41
3.3.1	Initialisierung	41
3.3.2	Analyse	44
3.3.3	Ziele und Lösungen.....	47
3.3.4	Umsetzung.....	48
3.3.5	Bewertung und Transfer.....	49
3.4	Massnahmen für die Wissenskultur	50
3.4.1	Vertrauensförderung	51
3.4.2	Zusammenarbeit fördern.....	56
3.4.3	Fürsorge verstärken	63
3.4.4	Lernverhalten verbessern und Offenheit fördern	67
3.4.5	Autonomie schaffen	71
3.5	Zusammenfassung der Massnahmen.....	73
3.6	Mit kleinen Schritten zum Erfolg.....	76
4	Fazit.....	78
4.1	Zusammenfassung und Reflektion.....	78
4.1.1	Annahmen und Voraussetzungen.....	78
4.1.2	Zweite Einführung eines Wissensmanagements	81
4.1.3	Kulturelle Faktoren.....	82

4.1.4	Massnahmen.....	85
4.2	Ausblick	85
4.2.1	Ständiger Wechsel der Unternehmenskultur	85
4.2.2	Prozesse im IT-Beratungsunternehmen	86
4.2.3	Kennzahlen im Wissensmanagement.....	86
4.2.4	Intelligentes Anreizsystem in IT-Beratungsunternehmen.....	87
4.2.5	Sind Experten genug.....	87
4.2.6	Formalisieren	87
4.2.7	Führungsstil.....	88
5	Quellenverzeichnis	89

Abstract

Viele mittelständische IT-Unternehmensberatungen stehen vor der Frage, wie sie am besten ein Wissensmanagement einführen. Leider scheitern diese Einführungsprojekte häufig. Wie geht man aber nach einem gescheiterten Einführungsprojekt vor? Die Projekte scheitern häufig daran, dass sie sich auf die Prozesse oder die informationstechnische Lösung fokussieren und dabei die Unternehmenskultur vergessen geht. Aus diesem Grund befasst sich diese Arbeit ausschliesslich mit dem Aspekt der Unternehmenskultur. Bei der Einführung eines Wissensmanagement gibt es in der Regel zwei Vorgehensweisen, die evolutionäre und revolutionäre Vorgehensweise. Die Entscheidung ob man sich für eine evolutionäre oder revolutionäre Einführung entscheidet, sollte nach der Erkenntnis dieser Arbeit, vom Stand der wissensorientierten Unternehmenskultur abhängig gemacht werden. Denn die wissensorientierte Unternehmenskultur bildet die Grundlage für die Einführung eines Wissensmanagement Systems. Den evolutionären Ansatz für die Einführung sollte man verwenden, wenn die wissensorientierte Unternehmenskultur im Unternehmen nicht etabliert ist. Aus diesem Grund sollte bei der Einführung die Ist-Kultur aufgenommen werden. Zur Bestimmung der Ist Kultur müssen die Werte Vertrauen, Fürsorge, Zusammenarbeit, Offenheit, Lernbereitschaft, Lernfähigkeit, Fehlertoleranz und Autonomie bestimmt werden. Nach der Bestimmung der Ist-Kultur wird die Soll-Kultur festgelegt. Um ein Hilfsmittel für die Kulturveränderung zu schaffen, wurden Massnahmen aufgrund ihrer Umsetzbarkeit, Wirksamkeit, Aufwand und Akzeptanz bewertet. Die Bewertung fand unter dem Gesichtspunkt einer mittelständischen IT-Beratungsunternehmung statt. Die Massnahme der Community of Practice hat sich, für ein mittelständisches IT-Beratungsunternehmen, als sehr gut geeignet gezeigt. Ebenfalls wurde die Kommunikation während der Einführung betrachtet, da es bei der zweiten Einführung wichtig ist, eine positive Stimmung gegenüber dem Wissensmanagement unter den Mitarbeitenden zu schaffen.