



D-A-CH Wissensmanagement Glossar

Wissensmanagement hatte bisher keinen allgemein gleich verstandenen Begriffs- und Definitionsunterbau. Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten muss WM als Disziplin für seine eigene Klarheit und Stringenz sorgen – eine Zersplitterung in verschiedene Denkschulen schwächt WM-Kommunikation, -Einsatz und Weiterentwicklung.

Sechs WM-Communities im deutschsprachigen Raum (Arbeitskreis Wissensbilanz, BITKOM Arbeitskreis Knowledge Management, Gesellschaft für Wissensmanagement e.V., Plattform Wissensmanagement, Swiss Knowledge Management Forum, Wissensmanagement Forum Graz) haben sich während einer 6 monatigen Arbeit auf eine Grundmenge von 50 Wissensmanagement-Begriffen geeinigt und im «D-A-CH Wissensmanagement Glossar» definiert.

Dieses Glossar wird kostenlos unter Creative Commons Lizenz verbreitet. Man kann es von der SKMF Website downloaden.

Relevante Links

www.skmf.net/resources/glossary

Aktuelle Version des Glossars sowie Informationen zur Weiterentwicklung unter <http://tinyurl.com/dach-wissensmanagement-glossar>

D-A-CH Wissensmanagement Glossar

Version 1.1

1 Über dieses Dokument

Das D-A-CH Wissensmanagement Glossar Version 1.0 ist aus einem Gemeinschaftsprojekt von Arbeitskreis Wissensbilanz (Ansprechpartner: Dr. Manfred Bornemann), BITKOM Arbeitskreis Knowledge Management (Ansprechpartner: Dr. Josef Hofer-Alfeis), Gesellschaft für Wissensmanagement e.V. (Ansprechpartner: Simon Dückert), Plattform Wissensmanagement (Ansprechpartner: Dr. Claudia Thurner), Swiss Knowledge Management Forum (Ansprechpartner: Dr. Pavel Kraus) und Wissensmanagement Forum Graz (Ansprechpartner: Dr. Manfred Bornemann) im ersten Halbjahr 2009 entstanden. Das Glossar ist unter der Creative Commons Lizenz kostenlos freigegeben, die Weiterverwendung ist ausdrücklich erwünscht. Die aktuellste Version des Glossars sowie Informationen zur Weiterentwicklung können unter <http://tinyurl.com/dach-wissensmanagement-glossar> bezogen werden. Im dritten Kapitel dieses Dokuments befindet sich eine kurze Übersicht über die beteiligten Wissensmanagement-Communities.

Hinweis: Aus Einfachheitsgründen werden in diesem Dokument männliche Formen verwendet, die stellvertretend die weibliche Form mit einschließen.

2 Definitionen des D-A-CH Wissensmanagement Glossars

2.1 Arbeiter

1. Ein Arbeiter (synonym „Mitarbeiter“) ist eine Person in einer Organisation, die dort Aufgaben und Rollen wahrnimmt. Die Trennung zwischen Arbeiter und Wissensarbeiter ist fließend.

2.2 Bilanz

1. Eine Bilanz ist ein Ergebnis, ein Fazit bzw. ein abschließender Überblick.

Quelle: Duden Deutsches Universalwörterbuch, 2. Aufl., Mannheim/Wien/Zürich, Dudenverlag, 1989.

2.3 Chief Knowledge Officer

1. Der Chief Knowledge Officer (CKO) ist eine, von der Organisation definierte, Rolle. Er entwickelt und treibt das gesamte Management von organisationsrelevantem Wissen. Diese Tätig-

keit kann folgende Aufgaben umfassen: (1) Erkennen und Identifizieren von Kommunikations- und Wissenstransferproblemen (2) Entwickeln und Weiterentwickeln der Wissensmanagementstrategie einer Organisation (3) Vertreten der Wissensperspektive in der Geschäftsleitung (4) Entwickeln und Weiterentwickeln von Wissensinfrastrukturen (Kompetenzzentren, Informationssysteme) (5) Initialisieren und Koordinieren aller Wissensmanagementinitiativen einer Organisation (6) Entwickeln und Weiterentwickeln von Wissensmanagementprozessen.

Quelle: PWM - Plattform Wissensmanagement Glossar. URL:

<http://www.pwm.at/index.php?id=77&work=suchen&sTopicId=03d6qtupgh30> (Abruf am 19.05.2009).

2.4 Community of Interest

1. Eine Community of Interest (COI) ist eine informelle Gruppe, die sich selbst organisiert und selbst reguliert, um einen selbstgewählten Zweck zu erfüllen und einem gemeinsamen Interesse nachzugehen.
2. Communities of Interest konstituieren sich durch gemeinsame Interessen, Hobbies und Leidenschaften ihrer Mitglieder.

Quelle: Herstatt, C., J.G. Sander (Hrsg.) (2004): Produktentwicklung mit virtuellen Communities. Kundenwünsche erfahren und Innovationen realisieren, 1. Aufl. Gabler. S.74. URL: <http://books.google.at/books?id=HWblZcMOAIUC> (Abruf am 26.05.2009)

2.5 Community of Practice

1. Communities of Practice (CoP) sind Gruppen von Personen, die Interesse oder Leidenschaft für eine Tätigkeiten (Praxis) teilen und durch regelmäßige Interaktion lernen, diese Tätigkeit besser auszuführen.

Quelle: Übersetzt nach Etienne Wenger. URL: <http://ewenger.com/theory/index.htm> (Abgerufen am 12.08.2009).

2. Eine Community of Practice ist eine Gruppe von (mehr als zwei) Personen mit Gemeinschaftscharakter. Sie hat folgende weitere Charakteristika: Eine CoP ist ein selbstorganisierendes System. Die Mitglieder haben ein gemeinsames Interesse an und meist Erfahrungen in einem abgegrenzten Wissensgebiet und somit oft auch ähnliche Probleme und Herausforderungen. Die Gruppenzusammensetzung ist flexibel und „grenzüberschreitend“, d.h. die Mitglieder kommen im allgemeinen aus verschiedenen Standorten, Organisationseinheiten (auch unternehmensexternen), Geschäftsprozessen, Projekten und Produkt-/ Kundenlinien; die Gruppenzusammensetzung ändert sich dynamisch mit den Wünschen und Bedürfnissen der Mitglieder. Die „Vernetzung“ und Interaktion der Mitglieder erfolgt durch informelle CoP-Aktivitäten mit unbestimmtem Zeitrahmen, die in die Arbeitsprozesse der Beteiligten integriert bzw. denen unterlagen sind. Die Kommunikation kann persönlich und/oder virtuell sein. Der Schwerpunkt der CoP-Aktivitäten kann sowohl auf Informations- und Wissensaustausch, auf Wissensentwicklung als auch auf Kollaboration liegen. Die Mitglieder nehmen an der CoP freiwillig und aus individuellem Antrieb teil. Somit können sich CoPs bei entsprechendem Bedarf schnell bilden und auch wieder auflösen. Es gibt keine Abordnung der Mit-

glieder wie bei bestimmten Arbeitskreisen. Die Mitglieder verfolgen einen „gemeinsamen Zweck“ und können in einem „Win-Win-Verhältnis“ voneinander profitieren.

Der Einzelne nimmt nur so lange teil, wie es ihm bzgl. seiner Arbeitsziele (die mit Geschäftszielen in Bezug stehen) und Interessen etwas nützt. Die Motivation des Einzelnen basiert auf seinem persönlichen Aufwand-Nutzen-Verhältnis. Die CoP besteht solange, wie das gemeinsame Wissensgebiet für die Mitglieder von Bedeutung ist. (Bei einem Team wird im Gegensatz in der Regel Start- und Endtermin festgelegt).

Quelle: nach Schoen, Lindemann: Gestaltung und Unterstützung von Communities of Practice. Dissertation, Technische Universität München. Herbert Utz Verlag, 2001.

2.6 Content-Management-System

1. Content Management Systeme sind Systeme, die folgende Aufgaben unterstützen: (1) Die Erstellung von Inhalt (direkt oder durch Anbindung weiterer Programme) (2) Die Verwaltung von Inhalt (Content Management im engeren Sinn) (3) Die Bereitstellung von Inhalt (Präsentation, Distribution) (4) Die Kontrolle von Inhalt (Rechte, Versionisierung) (5) Die Individualisierung von Inhalt (Personalisierung, Sichten). Content Management im engeren Sinn bezeichnet lediglich die programmgestützte Verwaltung von Inhalten (Datenbanken, Archive, etc.)

Quelle: Kampffmeyer: Enterprise Content Management - zwischen Vision und Realität. PROJECT CONSULT Whitepaper. URL: http://www.project-consult.net/Files/ECM_Whitepaper_20031027.pdf (Abgerufen am 27.05.2009).

2.7 Explizites Wissen

1. Individuelles und kollektives Wissen, das kodifiziert vorliegt (üblicherweise in Worten, Zahlen, Grafiken, Skizzen ausgedrückte Darstellungen, Beschreibungen, Spezifikationen, Handbücher oder Rezepte) und daher leicht mitgeteilt und verstanden werden kann.

Quelle: European Guide to Good Practice in KM. URL: <ftp://cenftp1.cenorm.be/PUBLIC/CWAs/e-Europe/KM/German-text-KM-CWAguide.pdf> (Abgerufen am 12.08.2009).

2. Unterschieden wird zwischen explizierbarem Wissen, also Wissen (= Oberbegriff), das dem Wissensträger bewusst und artikulierbar ist, sowie expliziertem Wissen, das bereits dokumentiert bzw. artikuliert wurde und damit anderen Personen verfügbar ist.

Quelle: Wissensmanagement Forum: Praxishandbuch Wissensmanagement, Graz 2007. siehe auch: implizites Wissen.

2.8 Gemeinschaft

1. Eine Gemeinschaft ist eine Gruppe von Personen mit folgenden Merkmalen: (1) Affektuelle, persönliche Bindung (2) Genosse, Bruder, Untertan (3) Umfassende, lebenslange Zugehörigkeit durch Herkunft (4) Zugehörigkeit mit allen Aspekten der Person (5) Unbegrenzte Solidari-

tät aller Angehörigen (6) Persönliche Abhängigkeit (7) Konsens (8) Geteilte Überzeugungen, Werte und Sitten.

Quelle: nach Schwietring: *Soziologische Grundbegriffe 3. Was ist eine Gesellschaft? Vorlesungsfolien. S.4.* URL: http://www.uni-kassel.de/~schwietr/Grundbegriffe2004_3_Gesellschaft.pdf (Abgerufen am 27.05.2009).

2.9 Gesellschaft

1. Eine Gesellschaft ist eine Gruppe von Personen mit folgenden Merkmalen: (1) Rationaler Zusammenschluss (2) Bürger, formelles Mitglied (3) Zugehörigkeit durch Übereinkunft (4) Eintritt/Austritt möglich (5) Beschränkung der Mitgliedschaft auf einzelne Aspekte der Person (6) Vertraglich festgelegte Rechte und Pflichten der Mitglieder (7) öffentlicher Interessenskonflikt.

Quelle: nach Schwietring: *Soziologische Grundbegriffe 3. Was ist eine Gesellschaft? Vorlesungsfolien. S.4.* URL: http://www.uni-kassel.de/~schwietr/Grundbegriffe2004_3_Gesellschaft.pdf (Abgerufen am 27.05.2009).

2.10 Implizites Wissen

1. Implizites Wissen ist dem Wissensträger weitgehend unbewusst und damit nicht bzw. nur indirekt durch spezielle Beobachtungs- oder Fragetechniken erfass- und in weiterer Folge artikulierbar.

Quelle: *Wissensmanagement Forum: Praxishandbuch Wissensmanagement, Graz 2007.*

2. Implizites Wissen ist jene Form des Wissens, welches schwer in Sprache übertragbar ist. Es kann sich um unbewusste Denkmuster, Verhaltensweisen und körperliche Geschicklichkeiten handeln, die durch Erfahrung erworben werden. Durch WM-Techniken, wie „Lernen durch Erfahrung“ (learning by doing) oder Zusammenarbeit in Gruppen kann dieses schwer kodifizierbare Wissen geteilt werden.

Quelle: nach *European Guide to Good Practice in KM.* URL: <ftp://cenftp1.cenorm.be/PUBLIC/CWAs/e-Europe/KM/German-text-KM-CWAguide.pdf> (Abgerufen am 12.08.2009).

2.11 Information

1. Informationen sind Daten, die in einem Bedeutungskontext stehen, und zur Vorbereitung von Entscheidungen und Handlungen dienen.

Quelle: nach North, Reinhardt: *Kompetenzmanagement in der Praxis - Mitarbeiterkompetenzen systematisch identifizieren, nutzen und entwickeln. Mit vielen Fallbeispielen.*

1. Aufl., Gabler. S.30. URL: <http://books.google.at/books?id=s8dVggWPUJUC> (Abgerufen am 26.05.2009).

Im Glossar werden zwei unterschiedliche detailliertere Sichtweisen verwendet, s. Wissen. Daraus ergibt sich diese weitere Definition:

2. Information kann wie das Individuum und die Gruppe ein Träger von Wissen sein. Im Wissensmanagement macht es keinen Sinn zwischen Information und definiertem und strukturiertem (kodifiziertem) Wissen, das z.B. im Gespräch oder Dokument beschrieben und ausgetauscht wird, zu unterscheiden.

Quelle: BITKOM AK KEM: BITKOM Leitfaden WM-Prozess-Systematik.

URL: http://www.bitkom.org/de/publikationen/54938_61676.aspx (Abgerufen am 18.05.2010)

2.12 Informationsmanagement

1. Informationsmanagement umfasst alle Prozesse der Erfassung, Auswahl, Kategorisierung, Indexierung und Speicherung von Informationen. Dies bezieht sich üblicherweise auf aktive und kontinuierliche Überprüfung gespeicherter und über unterschiedliche Kanäle verteilter Inhalte (Datenbanken, Taxonomien, menschliche Kommunikationsnetzwerke, etc.)

Quelle: European Guide to Good Practice in KM. URL:

<ftp://cenftp1.cenorm.be/PUBLIC/CWAs/e-Europe/KM/German-text-KM-CWAguide.pdf> (Abgerufen am 12.08.2009).

2. Ergänzend: Informationsmanagement ist im Kontext von Wissen eine Partnerdisziplin von Wissensmanagement und viele seiner vielfältigen Instrumente/Prozesse gehören auch zu den Wissensmanagement-Prozessen.

Quelle: BITKOM AK KEM: BITKOM Leitfaden WM-Prozess-Systematik. URL:

http://www.bitkom.org/de/publikationen/54938_61676.aspx (Abgerufen am 18.05.2010)

2.13 Intellektuelles Kapital

1. Intellektuelles Kapital ist der Oberbegriff für alle für die Geschäftstätigkeit einer Organisation wichtigen immateriellen Faktoren und deren Vernetzung untereinander. *Das Intellektuelle Kapital wird in Human- (z.B. Fachkompetenz, Soziale Kompetenz, Mitarbeitermotivation, Führungskompetenz), Beziehungs- (-z.B. Kundenbeziehungen, Lieferantenbeziehung, Beziehungen zur Öffentlichkeit, Beziehungen zu Kapitalgebern, Investoren und Eignern, Beziehungen zu Kooperationspartnern) und Strukturkapital (-z.B. Kooperation und Wissenstransfer, Führungsinstrumente, Informationstechnik und explizites Wissen, Produktinnovation, Prozess- und Verfahrensinnovation, Unternehmenskultur) differenziert. Es bezeichnet somit die ökonomische Perspektive auf organisationales Wissen als Wertschöpfungs- und Produktionsfaktor.*

Humankapital ist der Oberbegriff für Kompetenzen, Fertigkeiten und Verhaltensweisen der einzelnen Mitarbeiter. Das Humankapital einer Organisation umfasst alle Eigenschaften und Fähigkeiten, die die einzelnen Mitarbeiter in die Organisation einbringen. Es ist im Besitz des Mitarbeiters und verlässt mit ihm die Organisation.

Strukturkapital ist der Oberbegriff für alle Strukturen, die die Mitarbeiter einsetzen, um in ihrer Gesamtheit die Geschäftstätigkeit durchzuführen, also um produktiv und innovativ zu sein. Das Strukturkapital ist im Besitz der Organisation und bleibt auch beim Verlassen einzelner Mitarbeiter weitgehend bestehen.

Beziehungskapital ist der Oberbegriff für alle Beziehungen zu organisationsexternen Gruppen und Personen, die in der Geschäftstätigkeit genutzt werden (können)

Quelle: Leitfaden zur Erstellung einer Wissensbilanz 2.0. BMWI und AKWB, Berlin 2008. URL: <http://www.akwissensbilanz.org/methode/leitfaden.htm> (Abgerufen am 12.08.2009).

2.14 Kapital

1. Unter Kapital im volkswirtschaftlichen Sinne kann man alle bei der Erzeugung beteiligten Produktionsmittel verstehen.

Quelle: Wikipedia. URL: <http://de.wikipedia.org/wiki/Kapital> (Abgerufen am 13.08.2009).

2.15 Kollektives Wissen

1. Am Wichtigsten für den Austausch von Wissen (z.B. in Lehr- und Lernsituationen) ist das kollektive (oder konventionelle) Wissen, das durch gemeinsame Diskurse und Aushandeln verdichtet, vereinheitlicht, (durch Regeln) normiert und meist systematisch verbalisiert ist; diese Form des Wissens kann man auch als Information bezeichnen. Individuen können ihr Wissen in Zeichen (z.B. Symbolzeichen oder ikonische Zeichen) objektivieren und in dieser Form kann es mit anderen Personen geteilt werden. Was dabei oft zu kurz kommt, ist die Erkenntnis, dass das Wissen im objektivierten Zustand nur potentieller Natur ist: Es ist ein in Zeichen 'eingefrorenes' Wissen und kann nur wieder von Individuen aktualisiert werden, die wissen, was die Zeichen bedeuten, denn den Zeichen selbst sieht man ihre Bedeutung nicht an. Kollektives Wissen lebt von der lebendigen Interaktion und von Diskursen zwischen Individuen, wodurch es beständig verändert wird."

Quelle: Reinmann: *Individuelles Wissensmanagement – ein Rahmenkonzept für den Umgang mit personalem und öffentlichem Wissen* (Arbeitsbericht Nr. 5). Augsburg: Universität Augsburg, Medienpädagogik. S.9. URL: <http://www.imb-uni-augsburg.de/files/Arbeitsbericht05.pdf> (Abgerufen am 28.05.2009).

2. Eine weitere wichtige Unterscheidung zu den oben bereits gegebenen Definitionen: Kollektives Wissen als verteiltes, aber gemeinsames Wissen (bei allen Trägern vergleichbar, z.B. die gemeinsame Sprache) versus kollektives Wissen als verteiltes, komplementäres und vernetztes Wissen – jeder Wissensträger hat einen andern Teil eines größeren Ganzen (einer organisationalen Fähigkeit) wie bei einem Puzzle, z.B. das Gruppenwissen zu einem komplexen Geschäftsprozess oder Produkt, den / das kein Einzelner mehr überschaubar ist.

Quelle: BITKOM Leitfaden WM-Prozess-Systematik. URL: http://www.bitkom.org/de/publikationen/54938_61676.aspx (Abgerufen am 18.05.2010)

2.16 Kompetenz

1. Kompetenz ist die Fähigkeit, situationsadäquat zu handeln. Kompetenz beschreibt die Relation zwischen den an eine Person oder Gruppe herangetragenen oder selbst gestalteten Anforderungen und ihren Fähigkeiten bzw. Potenzialen, diesen Anforderungen gerecht zu werden.

Quelle: North, Reinhardt: Kompetenzmanagement in der Praxis – Mitarbeiterkompetenzen systematisch identifizieren, nutzen und entwickeln. Mit vielen Fallbeispielen. 1. Aufl., Gabler. S.29. URL: <http://books.google.at/books?id=s8dVggWPUJUC> (Abgerufen am 26.05.2009).

2.17 Kompetenzmanagement

1. Kompetenzmanagement geht als Kernaufgabe wissensorientierter Unternehmensführung über das traditionelle Verständnis von Aus- und Weiterbildung hinaus, indem Lernen, Selbstorganisation, Nutzung und Vermarktung der Kompetenzen integriert werden. Kompetenzmanagement ist eine Managementdisziplin mit der Aufgabe, Kompetenzen zu beschreiben, transparent zu machen sowie den Transfer, die Nutzung und Entwicklung der Kompetenzen, orientiert an den persönlichen Zielen des Mitarbeiters sowie den Zielen der Unternehmung, sicherzustellen.

Quelle: North, Reinhardt: Kompetenzmanagement in der Praxis – Mitarbeiterkompetenzen systematisch identifizieren, nutzen und entwickeln. Mit vielen Fallbeispielen. 1. Aufl., Gabler. S.16. URL: <http://books.google.at/books?id=s8dVggWPUJUC> (Abgerufen am 26.05.2009).

2.18 Kultur

1. Die Kultur kann in ihrem weitesten Sinne als die Gesamtheit der einzigartigen geistigen, materiellen, intellektuellen und emotionalen Aspekte angesehen werden, die eine Gesellschaft oder eine soziale Gruppe kennzeichnen. Dies schließt nicht nur Kunst und Literatur ein, sondern auch Lebensformen, die Grundrechte des Menschen, Wertsysteme, Traditionen und Glaubensrichtungen.

Quelle: Weltkonferenz über Kulturpolitik. Schlussbericht der von der UNESCO vom 26. Juli bis 6. August 1982 in Mexiko-Stadt veranstalteten internationalen Konferenz. Hrsg. von der Deutschen UNESCO-Kommission. München: K. G. Saur 1983.

2.19 Lernende Organisation

1. Eine Lernende Organisation ist eine Organisation mit der Fähigkeit, Wissen zu entwickeln, zu erwerben und zu (ver-)teilen sowie ihr Verhalten auf Basis neuen Wissens und neuer Einsichten zu verändern.

Quelle: übersetzt nach aus Garvin: Building a Learning Organization. In Harvard Business Review on Knowledge Management. Mcgraw-Hill Professional. 1998.

2.20 Management

1. Management umfasst alle Prozesse, die bei der Leitung arbeitsteiliger Organisationen relevant sind. Typischerweise fallen Planung, Organisation, Koordination und Kontrolle als sachorientierte Aufgaben und Führung als unmittelbar personenbezogene Aufgabe an.

Quelle: nach Lexikon Management, Rüdiger Pieper (Hrsg.), Wiesbaden, Gabler, 1991.

2.21 Manager

1. Ein Manager ist ein Arbeiter, der in einer Organisation Managementaufgaben und -rollen wahrnimmt.

Quelle: *Nach Lexikon Management, Rüdiger Pieper (Hrsg.), Wiesbaden, Gabler, 1991.*

2.22 Methode

1. Eine Methode ist eine Menge an Handlungsempfehlungen zur Unterstützung und Durchführung einer Aufgabe.

Quelle: *Wissensmanagement Forum: Praxishandbuch Wissensmanagement, Graz 2007.*

2.23 Modell

1. Eine Abstraktion von Erscheinungen oder Problemen, die aufgrund ihrer Vereinfachung für den menschlichen Geist verständlich, bzw. für Computer bearbeitbar, werden uns die Möglichkeit geben, die wesentlichen Zusammenhänge dessen, was modelliert wird, zu verstehen. Ihre Darstellung kann je nach Modelltyp auf beliebige Informationsträger transponiert werden. Modelle sind oft Vorstufen zu wissenschaftlichen Theorien, aber auch zunehmend Vereinigungen verschiedener Theorien zu eher ganzheitlichen komplexen Modellvorstellungen. Zwischen Modell und Modelloriginal besteht Analogie. Zwischen beiden existiert damit eine strukturelle Identität.

Quelle: *Umstätter: Digitales Handbuch der Bibliothekswissenschaft - Definitionen. Modell. Semiotischer Thesaurus. URL: <http://hub.ib.hu-berlin.de/~wumsta/infopub/textbook/definitions/db8.html> (Abgerufen am 25.05.2009).*

2.24 Organisation

1. Eine Organisation ist ein soziales Gebilde, das dauerhaft ein Ziel verfolgt und eine formale Struktur aufweist, mit deren Hilfe die Aktivitäten der Mitglieder auf das verfolgte Ziel ausgerichtet werden sollen.

Quelle: *Kieser, Walgenbach: Organisation. Schäffler-Poeschel Verlag. 2003.*

2.25 Organisationales Wissensmanagement

1. Organisationales Wissensmanagement meint die Gesamtheit organisationaler Strategien zur Schaffung einer Lernenden Organisation.

Quelle: *nach Willke: Auf dem Weg zur intelligenten Organisation: Lektionen für Wirtschaft und Staat. Wissensmanagement im privaten und öffentlichen Sektor. Was können beide Sektoren voneinander lernen. S.78. URL: http://www.uni-bielefeld.de/soz/globalgov/Lit/Willke_Intel_Org.pdf (Abgerufen am 29.05.2009)*

2. Im Unterschied zu persönlichem WM bezieht sich organisationales WM auf eine unternehmensweit relevante strategische Entscheidung, Wissen bewusst und aktiv mit Hilfe von Methoden, Prozessen, Instrumenten und Menschen zu managen.

Quelle: *European Guide to Good Practice in KM.*

URL: <ftp://cenftp1.cenorm.be/PUBLIC/CWAs/e-Europe/KM/German-text-KM-CWAguide.pdf>
(Abgerufen am 12.08.2009).

2.26 Persönliches Wissensmanagement

1. Der einzelne Mitarbeiter tritt als Akteur im Wissensmanagement auf und verfolgt persönliche Ziele.

Quelle: *Wissensmanagement Forum: Praxishandbuch Wissensmanagement, Graz 2007.*

2. Professionelles Wissensmanagement beginnt wie vieles bei einem selbst. Im persönlichen Wissensmanagement geht es darum, zur Lösung einer Aufgabenstellung fehlende Wissens-elemente zu identifizieren, das eigene Wissen zu sichern, z.B. durch Dokumentieren oder Re-aktivieren von (fast) Vergessenem, und neues Wissen zu entwickeln, z.B. durch Lernen aus Dokumentationen oder aus der Erfahrung von anderen. Die Zielsetzung und Bewertung steuert die Identifizierung, Sicherung und Entwicklung der Wissens-elemente.

Quelle: *Mittelmann: Persönliches Wissensmanagement.* URL: <http://www.artm-friends.at/am/km/WM-Methoden/WM-Methoden-236.htm> (Abgerufen am 05.05.2009)

2.27 Prozess

1. Ein Prozess ist eine Tätigkeit, die Ressourcen verwendet und die ausgeführt wird, um die Umwandlung von Eingaben (en.: input) in Ergebnisse (en.: output) zu ermöglichen.

Quelle: *nach Deutsches Institut für Normung e.V.: ISO 9001:2000: Quality Management Systems – Requirements.*

2.28 Rolle

1. Eine Rolle definiert Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten (AKV) eines Arbeiters in einer Organisation, z.B. in einem Unternehmen.

2.29 Software

1. Software ist ein Sammelbegriff für die Gesamtheit ausführbarer Datenverarbeitungsprogramme und die zugehörigen Daten.

Quelle: *Wolfgang Lassmann: Wirtschaftsinformatik. Gabler, 2006.*

2.30 Soziale Software

1. Social Software sind meist webbasierte Softwaresysteme, die Interaktion und Vernetzung der Benutzer ermöglichen. Anwendungen wie z.B. Wikies eignen sich auch zum Wissensaustausch und zur Wissensgenerierung.

Quelle: *Wissensmanagement Forum: Praxishandbuch Wissensmanagement, Graz 2007.*

2. Unter sozialer Software versteht man Software, die die Interaktion, Kommunikation und Kooperation zwischen Menschen über das Internet ermöglichen und deren Verwendung ein hohes Maß an Selbstorganisation umfasst.

Quelle: nach Tochtermann: *Einführung in das Wissensmanagement. e-Learning im Kontext von Wissensmanagement. Vorlesungsfolien.*

2.31 Strategie

1. Die Strategie beschreibt die ausgewählten künftigen Aktionen einer Organisation zum Erreichen ihrer Vision und ihrer Ziele. Sie wird unterteilt in Geschäftsstrategie und Wissensstrategie. Die Geschäftsstrategie macht Aussagen darüber, mit welchen Aktionen sich die Organisation im Geschäftsumfeld positionieren will, z.B. welche Aktionen in welchen Marktsegmenten an welchen Standorten nötig sind. Die Wissensstrategie macht dagegen Aussagen darüber, mit welchen Aktionen das dafür notwendige intellektuelle Kapital bereitgestellt wird. Die Wissensstrategie ist der Geschäftsstrategie also untergeordnet.

Quelle: nach Leitfaden zur Erstellung einer Wissensbilanz 2.0. BMWI und AKWB, Berlin 2008.
URL: <http://www.akwissensbilanz.org/methode/leitfaden.htm> (Abgerufen am 12.08.2009).

2.32 Strategisches Wissensmanagement

1. Strategisches Wissensmanagement ist ein Wissensmanagement), dessen Planung, Umsetzung und Controlling auf Basis einer Wissensmanagement-Strategie oder einer Strategie betreffend intellektuelles Kapital (Intellectual Capital Management Strategy) erfolgt.

Quelle: BITKOM AK KEM: BITKOM Leitfaden WM-Prozess-Systematik.
URL: http://www.bitkom.org/de/publikationen/54938_61676.aspx (Abgerufen am 18.05.2010)

2. *Strategisches Wissensmanagement bedeutet die Orientierung des Wissensmanagements an Organisationszielen und kontinuierliche Verbesserung der Wissensmanagement-Aktivitäten. Es ist auf der Zielebene des Wissensmanagement-Modells verankert.*

Quelle: Wissensmanagement Forum: *Praxishandbuch Wissensmanagement*, Graz 2007.

2.33 System

1. Unter einem System versteht man eine abgegrenzte Menge von Elementen, die bestimmte Eigenschaften besitzen, miteinander in Beziehung stehen und eine Einheit bilden.

Quelle: nach Baumann: *Das System Unternehmung, Einführung in die Betriebswirtschaftslehre*, Verlag W. Kohlhammer, 1978.

2.34 Wissen

1. Wissen ist die Befähigung zum effektiven Handeln. („Knowledge is the capability for effective action“).

Quelle: Senge: *Die fünfte Disziplin. Schäffer-Poschel*, 2008.

Im Glossar werden zwei unterschiedliche detailliertere Sichtweisen verwendet:

Wissen ist immer an den Menschen gebunden:

2. Wissen entsteht durch einen individuellen Prozess der Veränderung kognitiver Strukturen und ermöglicht Handlungen. Wissen im engeren Sinn ist immer an Personen gebunden.

Quelle: Wissensmanagement Forum: Das Praxishandbuch Wissensmanagement, 2007

3. Wissen ist immer an den Menschen gebunden: Wissen bezeichnet die Gesamtheit der Kenntnisse und Fähigkeiten, die Individuen zur Lösung von Problemen einsetzen. Dies umfasst sowohl theoretische Erkenntnisse als auch praktische Alltagsregeln und Handlungsanweisungen. Wissen stützt sich auf Daten und Informationen, ist im Gegensatz zu diesen jedoch immer an Personen gebunden. Es wird von Individuen konstruiert und repräsentiert deren Erwartungen über Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge.

Quelle: Probst, Raub, Romhardt: Wissen managen. Wie Unternehmen ihre wertvollste Ressource optimal nutzen. 5. Aufl., Springer. URL:

<http://books.google.at/books?id=B96H5umrPqwC> (Abgerufen am 25.05.2009).

Wissen ist in der Regel verteilt und/oder vernetzt zwischen den Wissensträgern Mensch, Gruppe/Organisation und Information/kodifiziertes Wissen:

- 4) Jedes im Kontext von Wissensmanagement relevante Wissen kann einem bestimmten Themenfeld („Wissensgebiet“) zugeordnet werden und tritt in der Regel gleichzeitig in folgenden drei Befähigungsformen (Wissensausprägungen) mit ihrem jeweiligen Träger auf:
 - Wissen als Ausbildung, Erfahrung und persönliche Fähigkeiten im Individuum;
 - Wissen als verteilte und vernetzte Fähigkeiten (Handlungsmöglichkeiten) in der Gruppe, z.B. Organisation;
 - kodifiziertes Wissen, d.h. beschrieben mit Strukturierung und Definitionen, in diversen Formen von Information, z.B. Leitfaden, Prozessmodell oder Computerprogramm.

Quelle: BITKOM AK KEM: BITKOM Leitfaden WM-Prozess-Systematik.

URL: http://www.bitkom.org/de/publikationen/54938_61676.aspx (Abgerufen am 18.05.2010)

2.35 Wissen vernetzen

1. Wissen vernetzen ist ein Wissensprozess, der die Bausteine des Wissensmanagements nach Probst (Wissensziele definieren, Wissen identifiziert, erwerben, entwickeln, (ver-)teilen, nutzen, bewahren, bewerten) ergänzt.
2. Wissen vernetzen ist ein Wissensmanagement-Prozess, der aus Wissensbeiträgen in Einzelpersonen, Gruppen oder Informationen durch Verknüpfung und Zusammenarbeit komplexere organisationale Fähigkeiten schafft.

Quelle: BITKOM AK KEM: BITKOM Leitfaden WM-Prozess-Systematik.

URL: http://www.bitkom.org/de/publikationen/54938_61676.aspx (Abgerufen am 18.05.2010)

2.36 Wissensarbeiter

1. Wissensarbeiter sind (formal) gut ausgebildete Fachleute, die im Zuge ihrer professionellen Tätigkeit im Wertschöpfungsprozess hauptsächlich Wissen entwickeln, anwenden und teilen. Wissensarbeiter sehen sich meist mit kaum oder unklar definierten Aufgabenstellungen, fehlenden Strukturen im Arbeitsprozess und einem nicht klar absehbaren Ergebnis konfrontiert.

Quelle: Wissensmanagement Forum: Praxishandbuch Wissensmanagement, Graz 2007.

2. Mitarbeiter, die Wissensarbeit verrichten, nennen wir Wissensarbeiter. Der Begriff Wissensarbeit kennzeichnet Tätigkeiten (Kommunikationen, Transaktionen, Interaktionen), die dadurch gekennzeichnet sind, dass das erforderliche Wissen nicht einmal im Leben durch Erfahrung, Initiation, Lehre, Fachausbildung oder Professionalisierung erworben und dann angewendet wird. Vielmehr erfordert Wissensarbeit im hier gemeinten Sinn, dass das relevante Wissen (1) kontinuierlich revidiert, (2) permanent als verbesserungsfähig angesehen, (3) prinzipiell nicht als Wahrheit sondern als Ressource betrachtet wird und (4) untrennbar mit Nichtwissen gekoppelt ist, so dass mit Wissensarbeit spezifische Risiken verbunden sind. Mitarbeiter, die Wissensarbeit organisieren, nennen wir Wissensmanager. Wissensmanager sind immer auch Wissensarbeiter, da die Organisation von Wissensarbeit sehr wissensintensiv ist.

Quelle: Wilke: Organisierte Wissensarbeit. URL:

http://www.unibielefeld.de/soz/globalgov/Lit/Willke_ZfS.pdf (Abgerufen am 01.08.2008).

2.37 Wissensbilanz

1. Eine Wissensbilanz ist ein Instrument zur gezielten Darstellung und Entwicklung des Intellektuellen Kapitals einer Organisation. Die Wissensbilanz zeigt die Zusammenhänge zwischen den organisatorischen Zielen, den Geschäftsprozessen, dem Intellektuellen Kapital und dem Geschäftserfolg einer Organisation auf und beschreibt diese Elemente mittels Indikatoren. Die Wissensbilanz kann für interne Zwecke (z.B. Unternehmenssteuerung, Organisationsentwicklung) und/oder für externe Zwecke (z.B. Unternehmenskommunikation) verwendet werden.

Quelle: nach Leitfaden zur Erstellung einer Wissensbilanz 2.0. BMWI und AKWB, Berlin 2008.

URL: <http://www.akwissensbilanz.org/methode/leitfaden.htm> (Abgerufen am 12.08.2009).

2.38 Wissensgemeinschaft

1. Wissensgemeinschaften sind über einen längeren Zeitraum bestehende Personengruppen, die Interesse an einem gemeinsamen Thema haben und Wissen gemeinsam aufbauen und austauschen wollen. Die Teilnahme ist freiwillig und persönlich. Wissensgemeinschaften sind um spezifische Inhalte gruppiert.

Quelle: North, Romhard, Probst: Wissensgemeinschaften. Keimzellen lebendigen Wissensmanagements. URL: <http://know.unige.ch/publications/CoP-Artikel%20im%20ioMgt.PDF> (Abgerufen am 27.05.2009).

2.39 Wissensgesellschaft

1. Von einer Wissensgesellschaft oder einer wissensbasierten Gesellschaft lässt sich sprechen, wenn zum Einen die Strukturen und Prozesse der materiellen und symbolischen Reproduktion einer Gesellschaft so von wissensabhängigen Operationen durchdrungen sind, dass Informationsverarbeitung, symbolische Analyse und Expertensysteme gegenüber anderen Faktoren der Reproduktion vorrangig werden.

Quelle: Willke, Krück, Mingers: *Systemisches Wissensmanagement*. 2. Aufl., UTB, Stuttgart. S.291. URL: <http://books.google.at/books?id=ftuXYB2wCvgC> (Abgerufen am 26.05.2009).

2.40 Wissensintensiver Prozess

1. Ein wissensintensiver Prozess ist ein Prozess, bei dessen Abwicklung Wissen eine erfolgskritische Bedeutung zukommt, d.h., bei dem Entwicklung, Transfer und / oder Nutzung von Wissen entscheiden zum Erfolg beitragen. Wissensintensive Prozesse sind in der Regel schwer standardisierbar und nur mit großem Aufwand dokumentierbar.

Quelle: *Wissensmanagement Forum: Praxishandbuch Wissensmanagement*, Graz 2007.

2. Ein wissensintensiver Prozess ist ein Prozess, der bei der Leistungserstellung stark auf Wissen angewiesen ist und im Rahmen der Prozessdurchführung einen hohen Wissensanteil verarbeitet oder entwickelt.

Quelle: nach Wagner: *Systematik zur Gestaltung und Optimierung von wissensintensiven, kooperativen Problemlösungsprozessen in der Produktentwicklung*. URL: http://elib.unistuttgart.de/opus/volltexte/2008/3565/pdf/Diss_Wagner_hs.pdf (Abgerufen am 12.08.2009).

2.41 Wissenskultur

1. Unter Wissenskultur verstehen wir die im einem Unternehmen vorhandenen kollektiven Einstellungen, Befähigungen und Verhaltensweisen, mit denen Wissen identifiziert, erworben, entwickelt, verteilt, genutzt und bewahrt wird.

Quelle: Bohinc: *Wissenskultur-Begriff und Bedeutung*. S.374. URL: <http://subs.emis.de/LNI/Proceedings/Proceedings28/GI-Proceedings.28-69.pdf> (Abgerufen am 27.05.2009).

2.42 Wissenslandkarte

1. Eine Wissenslandkarte ist eine grafische Darstellung von Wissensgebieten und deren Zusammenhängen. Die Darstellung kann in einfacher (z.B. Mind Map) oder komplexer Form (z.B. Ontologie) erfolgen. Eine Wissenslandkarte kann zur Navigation (zu Wissensträgern und Wissensobjekten) und zur Steuerung der Wissensbasis verwendet werden.

Quelle: *Cogneon Glossar*. <http://www.cogneon.de> (Abgerufen am 12.08.2009).

2. Wissenslandkarten sind graphische, thematische Verzeichnisse über das Wissen einer Organisation. Dabei können Wissensträger, Wissensquellen, Wissensstrukturen, Wissensbestände, Wissenskopplungen oder Wissensanwendungen dokumentiert werden.

Quelle: PWM-Plattform Wissensmanagement (2009): Suche im WM-Wissensnetz - Plattform Wissensmanagement. Wissenslandkarte. Online im Internet: URL: <http://www.pwm.at/index.php?id=77&sTopicId=037qb5hhl20a&sSearch=Wissenslandkarte&work=suchen> (Abgerufen am 27.05.2009).

2.43 Wissensmanagement

1. Wissensmanagement ist die gezielte Gestaltung von Rahmenbedingungen und Prozessen in einer Organisation unter besonderer Berücksichtigung des Produktionsfaktors Wissen. Im Mittelpunkt steht dabei, individuelles Wissen zu schaffen, zu vernetzen und es in Wertschöpfungsprozessen anzuwenden.

Quelle: Wissensmanagement Forum: Praxishandbuch Wissensmanagement, Graz, 2007.

Im Glossar werden zwei unterschiedliche detailliertere Sichtweisen verwendet, s. Wissen. Daraus ergibt sich diese weitere Definition:

Wissensmanagement ist die systematische Gestaltung von Rahmenbedingungen und Prozessen um Wissen als Fähigkeit zum effektiven Handeln in der richtigen Qualität, d.h. Tiefe, Verteilung, Vernetzung und Kodifizierung, für eine Organisation oder eine Einzelperson und deren Ziele bereit zu stellen. Die Gesamtheit der Wissensmanagement-Prozesse bildet den Tätigkeitsbereich des Wissensmanagements. Dieser umfasst Gestaltungsaufgaben bezogen auf alle drei Wissensträger Individuen, Organisationen und Informationen, über die das Wissen in jedem relevanten Wissensgebiet verteilt und vernetzt ist. In Teilen - jeweils fokussiert auf einen der drei Wissensträger - wird Wissensmanagement auch von seinen „Partnerdisziplinen“ ausgeführt, z.B. im betrieblichen Kontext von Personalentwicklung, Organisationsgestaltung und Prozessmanagement oder Informationsmanagement. Wissensmanagement bedeutet daher auch diese Partnerdisziplinen in einem orchestrierten und trans-disziplinären Vorgehen geeignet einzubinden, d.h. ein Vorgehen, das über die Einzeldisziplinen hinaus auf das umfassendere Optimierungsziel ausgerichtet ist.

Quelle: Nach Hofer-Alfeis: Mehrwert und Zukunft von Wissensmanagement liegen im transdisziplinären Vorgehen. In: KnowTech Konferenzband 2005.

Quelle: BITKOM AK KEM: BITKOM Leitfaden WM-Prozess-Systematik.

URL: http://www.bitkom.org/de/publikationen/54938_61676.aspx (Abgerufen am 18.05.2010)

2.44 Wissensmanager

1. Ein Wissensmanager ist ein Manager, der im Rahmen seiner Management-Aufgaben hauptsächlich Wissensarbeit und Wissensarbeiter koordinieren muss.

2.45 Wissensmanagement-Methode

1. Eine Wissensmanagement-Methode ist eine Methode, die als Folge von Tätigkeiten und damit verbundenen Objekten im Zusammenhang mit Wissensmanagement beschrieben werden kann.

2.46 Wissensmanagement-Modell

1. Ein Wissensmanagement-Modell ist ein Modell, das die Elemente des sozio-technischen Systems, Organisation und ihre Beziehungen abbildet, die für das Wissensmanagement relevant sind (z.B. Führung, Prozesse, Anreizsysteme, IT-Systeme).

2.47 Wissensmanagement-Prozess

Aktivitätsfolgen im Rahmen des Wissensmanagements werden beim BITKOM Wissensmanagement-Prozesse genannt (andere Sicht, s. Wissensprozess)

Ein Wissensmanagement-Prozess ist eine Vorgehensweise oder Folge von Aktivitäten im Wissensmanagement, die in gleicher oder ähnlicher Form wiederholt angewendet bzw. durchlaufen wird. Jede Methode, jedes „Werkzeug/Tool“ des Wissensmanagements kann auch als Wissensmanagement-Prozess beschrieben werden. Eine primäre Prozessgruppierung erfolgt über die Rollenverteilung der Hauptbeteiligten im Wissensmanagement:

- „Managementprozesse“ des Wissensmanagements (verantwortlich ausführend: Management):
Wissen & Wissensmanagement-Systeme strategisch planen und steuern;
- „Leistungsprozesse“ des Wissensmanagements (verantwortlich ausführend: Wissensarbeiter):
Wissensqualität (d.h. Wissenstiefe, Wissensverteilung und -vernetzung sowie Wissenskodifizierung) anpassen/verbessern;
- „Supportprozesse“ des Wissensmanagements (verantwortlich ausführend: Wissensmanagement-Supportorganisation):
Wissensmanagement-System (sozio-technisch) bereitstellen/verbessern.

Die Gesamtheit aller Wissensmanagement-Prozesse stellt den Handlungsrahmen des Wissensmanagement dar. Sie kann durch eine Wissensmanagement-Prozess-Systematik, s. Quelle, als eine strukturierte Übersicht über alle Wissensmanagement-Prozesse auf verschiedenen Detaillierungsstufen dargestellt werden. Prozessmodelle können dazu Handlungsanweisungen im Detail liefern, z.B. in der Wissensmanagement-Implementierung und -Weiterbildung.

Quelle: nach BITKOM AK KEM: BITKOM Leitfaden WM-Prozess-Systematik.

URL: http://www.bitkom.org/de/publikationen/54938_61676.aspx (Abgerufen am 18.05.2010)

2.48 Wissensmanagement-Strategie

1. Eine Wissensmanagement-Strategie ist eine Strategie, die die künftigen Wissensmanagement-Aktionen einer Organisation zur Erreichung seiner Ziele beschreibt. Der Wissensarbeiter will mit seiner persönlichen Wissensmanagement-Strategie seine Arbeitsziele erreichen.

Quelle: nach van der Spek, Hofer-Alfeis: *The Knowledge Strategy Process - an instrument for business owners*. URL: [http://www.cibit.com/site-en.nsf/0/1FB239F60F9A3EA4C12572AA004BAA2D/\\$file/The%20knowledge%20strategy%20process.pdf](http://www.cibit.com/site-en.nsf/0/1FB239F60F9A3EA4C12572AA004BAA2D/$file/The%20knowledge%20strategy%20process.pdf) (Abgerufen am 12.08.2009).

2.49 Wissensmanagement-System

1. Ein Wissensmanagement-System ist ein sozio-technisches System, das in seiner einfachsten Beschreibung die Elemente Mensch, Organisation und Infrastruktur/Technologie enthält und in dem Wissensmanagement-Prozesse ablaufen (s. auch Wissensmanagement-Modell)

Quelle: nach Hofer-Alfeis: *Das virtuelle Aktivitätstal bei sozialen Netzwerken - Diagnose und Therapie* - In: *KnowTech Konferenzband 2008*.

2.50 Wissensprozess

1. Dieser Name wird von GfWM, WM-Forum, PWM und AKWB, (...) präferiert (andere Sicht, s. Wissensmanagement-Prozess):

Wissensprozesse sind Prozesse, durch die Wissensziele definiert sowie Wissen identifiziert, erworben, entwickelt, (ver-)teilt, genutzt, bewahrt, bewertet und vernetzt wird.

Quelle: nach Hoffmann, Goesmann, Misch: *Unsichtbar oder Vergessen - Wie man "verborgenen Wissensprozessen" auf die Schliche kommt*. S.8ff/18. URL: <http://sunsite.informatik.rwth-aachen.de/Publications/CEUR-WS/Vol-37/Hoffmann.pdf> (Abgerufen am 28.05.2009).

3 Beteiligte Wissensmanagement-Communities

3.1 AK Wissensbilanz

Der Arbeitskreis Wissensbilanz (<http://www.akwissensbilanz.org>) fördert die wissenschaftliche Weiterentwicklung und die breite praktische Anwendung der Wissensbilanz als strategisches Managementinstrument. Wir helfen Organisationen, ihr intellektuelles Kapital systematisch zu erfassen, zu bewerten und zu entwickeln. Innovationspotenziale und nachhaltige Wettbewerbsfähigkeit in der wissensbasierten Wirtschaft zu stärken, ist dabei unser oberstes Ziel.

Eine klare Mission ist der Grundstein unserer gemeinsamen Arbeit: Kontinuierliche Entwicklung und die breite praktische Anwendung der Wissensbilanz als strategisches Managementinstrument. Um dies zu gewährleisten, sorgt ein Netzwerk aus Experten und Praktikern für die wissenschaftliche Weiterentwicklung der Methodik auf der einen und für anwendernahe Schulung und Ausbildung auf der anderen Seite. Dadurch wird der Transfer zwischen Wissenschaft und Praxis optimal gestaltet.

Die Methodik des Arbeitskreises Wissensbilanz [1] zielt auf die Stärkung der Kernkompetenzen und die nachhaltige Wertsteigerung von Unternehmen in der wissensbasierten Wirtschaft. Eine klare Struktur und ein modulares Vorgehen gewährleisten die durchgängige Orientierung an den strategischen Zielen und am Geschäftserfolg auf Basis der unternehmensspezifischen Leistungsprozesse. Aus fünf Jahren Erfahrungen in der Umsetzung und laufenden Weiterentwicklung ergaben sich zahlreiche Erkenntnisse für eine stringente Terminologie, die sich auch in der Umsetzung im Alltag kleinerer, mittlerer und großer Organisationen als praktikabel erwiesen hat. Diese Vorarbeiten fließen in das D-A-CH Wissensmanagement Glossar ein.

3.2 BITKOM Arbeitskreis Knowledge Management

BITKOM ist das Sprachrohr der IT-, Telekommunikations- und Neue-Medien-Branche. BITKOM vertritt mehr als 1.300 Unternehmen, davon gut 950 Direktmitglieder. Hierzu gehören fast alle Global Player sowie 600 leistungsstarke Mittelständler. BITKOM repräsentiert damit ca. 90 Prozent des deutschen ITK-Markts. BITKOM organisiert einen permanenten Austausch zwischen Fach- und Führungskräften und stellt seinen Mitgliedern Plattformen zur Kooperation untereinander und für den Kontakt mit wichtigen Kunden bereit. Der **BITKOM Arbeitskreis Knowledge Management** (AK KEM, http://www.bitkom.org/de/wir_ueber_uns/18383.aspx) ist u.a. in folgenden Themen aktiv:

- Strategie, Kultur, Technologie und Organisation für effektives Wissensmanagement (WM), ganzheitliche WM-Beratung, Transformation zum Unternehmen 2.0
- Qualität, Messung und Bewertung von WM-Lösungen, WM im Mittelstand, Vorgehensmodelle, Markttransparenz, Referenzprofile
- WM-Technologie und –Services, Übergang zum semantischen WM mit SOA als Grundlage, innovative Technologien im WM, WM-Marketing und -Transfer
- Management von Lernen, Bildung, Wissen und Kompetenz, Intellectual Assets

Der AK KEM verfolgt u.a. folgende Ziele und Aktivitäten:

- Konzipierung und Umsetzung gemeinsamer Aktionen und Projekte vorrangig im Bereich Marketing / Pre-Sales, Kommunikation und Kooperation und Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

- Aktuelle Projekte: KnowTech 2009, Terminologie Wissensmanagement
- Pflege des Erfahrungsaustauschs, Bündelung und Dissemination von Spezialwissen, Bereitstellung von Referenzprofilen (Checklisten), Beratungskonzepten und Vorgehensmodellen für Entwicklung und Einführung von WM-Lösungen sowie von Benchmarking-Konzepten

Der Anstoß für das D-A-CH Wissensmanagement Glossar kam vom BITKOM AK KEM mit Stoßrichtung Wikipedia und Verbesserung der dort vorzufindenden unvollständigen und teilweise ungeeigneten Definitionen im Zusammenhang mit WM. Daraus ergab sich, dass zuerst ein deutschsprachiges WM-Verständnis aufgebaut werden muss und die Zusammenarbeit mit den anderen WM-Communities aufgebaut wurde. Zu den Vorarbeiten des BITKOM AK KEM für das D-A-CH Wissensmanagement Glossar gehört der BITKOM Leitfaden WM-Prozess-Systematik [2] veröffentlicht Mai 2007 (neue Version erscheint demnächst) der eine umfassende Zusammenstellung der Prozesse (Tätigkeiten, Instrumente, Tools) des WM darstellt.

3.3 Gesellschaft für Wissensmanagement e.V.

Die im Jahr 2000 gegründete, gemeinnützige **Gesellschaft für Wissensmanagement e.V.** (GfWM, <http://www.gfwm.de>) hat sich als Zweck definiert, WM in Theorie und Praxis zu fördern, an WM Interessierte im deutschen Sprachraum zu vernetzen und die internationale Zusammenarbeit im Thema zu pflegen. Die GfWM betreibt monatlich stattfindende WM-Stammtische mit Vorträgen und Erfahrungsaustausch in allen großen Regionen in Deutschland (z.B. Frankfurt, Nürnberg, Stuttgart, München) sowie seit 2009 ein jährlich stattfindendes KnowledgeCamp, eine Un-Konferenz (durch die Teilnehmer selbstorganisierte Konferenz) zum Thema WM.

Zu den Vorarbeiten der GfWM für das D-A-CH Wissensmanagement Glossar gehören die GfWM Wissenslandkarte [3], sowie das im Rahmen des GfWM Fachteams Wissensmanagement entwickelte GfWM Wissensmanagement-Modell einem prozessorientierten und ISO-9000-basierten Management-Modell für Lernende Organisationen. In dem Beitrag zum GfWM Wissensmanagement-Modell auf der Knowtech 2008 [4] wurde erstmalig das GfWM WM Glossar mit 13 Begriffen veröffentlicht.

Über die monatliche Telefonkonferenz von GfWM, PWM und SKMF sowie die Beteiligung an den Treffen des BITKOM AK KEM entstand die Idee, aus den einzelnen Vorarbeiten ein gemeinsames Glossar zu entwickeln.

3.4 Wissensmanagement Forum Graz

Der Ausgangspunkt für das heutige **Wissensmanagement Forum** (WMF, <http://wm-forum.org>) liegt im Jahr 1998. Damals konstituierte sich im Rahmen des 12. Wirtschaftsingenieur-Kongresses eine Arbeitsgruppe von WissenschaftlerInnen, die auch in ihrer mittlerweile 4. Generation aus mehr als 30 DissertantInnen von drei steirischen Universitäten - der Karl Franzens Universität Graz (KFU), der Technischen Universität Graz (TUG) und der Montanuniversität Leoben (MUL) - besteht.

Das Wissensmanagement Forum arbeitet in Form eines Vereins, der vom Kernteam der jeweiligen Generation geführt und inhaltlich gestaltet wird. Dessen Mitglieder bearbeiten praxisorientiert und mit hohem wissenschaftlichen Anspruch interdisziplinäre Aspekte (aus den Bereichen Technik, Wirtschaft und Geisteswissenschaften) rund um das Thema WM. Die Arbeit des WMF basiert auf Freiwilligkeit und verfolgt keine wirtschaftlichen Interessen. Das WMF kooperiert mit den wichtigsten Institutionen aus den Bereichen Forschung, Lehre und Industrie, die sich mit Wissensmanagement beschäftigen.



Zentrale Ergebnisse der bisherigen Arbeiten sind drei Praxishandbücher [5] zum Thema WM, die nun in einem integrierten Band überarbeitet und zusammengefasst wurden. Im Zentrum steht ein systemtheoretisch fundiertes Modell zum WM, das aus den Perspektiven Innovations-, Personal-, Qualitäts-, Geschäftsprozess-Management, Controlling und Risikomanagement bearbeitet wurde und damit interdisziplinäre Erklärungskraft hat. Teile der Arbeiten wurden übersetzt und stehen in englisch und slowenisch zur Verfügung. Die Inhalte dieser Praxishandbücher und insbesondere die Begriffsdefinitionen des vierten Bandes "Integratives Wissensmanagement" fließen als eine Vorarbeit in den D-A-CH Wissensmanagement Glossar ein.

3.5 Plattform Wissensmanagement

Die **Plattform Wissensmanagement** (PWM, <http://www.pwm.at>) hat sich seit ihrer Gründung im Jahr 2001 zu einer der führenden deutschsprachigen Communities zum Thema WM entwickelt. Die PWM ist eine Organisation, die Menschen zusammenführt, welche sich beruflich oder privat mit Fragen des WM auseinandersetzen. Als Wissenscommunity verfolgt sie das Ziel, das Thema WM zu fördern, Interessierten einen Überblick zu bieten und neue Impulse zu setzen. Hierbei bietet die PWM einen interdisziplinären und nicht-kommerziellen Raum für Interaktion, Inhalte und Lösungen. Die Plattform Wissensmanagement wurde in Wien gegründet und hat ab dem Jahre 2007 ihren Hauptsitz nach Graz verlagert, wo sie vom Know-Center, Österreichs Kompetenzzentrum für WM, betrieben wird. Die PWM-Community ist stetig im Wachstum begriffen: im Jahre 2009 zählt die PWM rund 1.500 registrierte Community-Mitglieder aus Europa, USA und Japan.

Das Spektrum der PWM ist breit gefächert. Der Austausch zwischen den Community-Mitgliedern geschieht einerseits in verschiedenen Veranstaltungen (Wissenstag Österreich, PWM-Jahrestreffen, Community-Treffen, Arbeitsgruppen), andererseits durch die Nutzung von internetbasierten Technologien. Dieser Mix ist ein wichtiger Erfolgsfaktor für die lebendige Wissenscommunity PWM. Das umfassende Informationsportal der PWM sowie der Blog „Gebloggtes Wissen“ unterstützen den Austausch von aktuellen WM-Informationen, -Terminen, -Links, -Büchern, -Studien, -Artikeln und -Entwicklungen.

Als Vorbereitungen der PWM für das D-A-CH Wissensmanagement Glossar zählen das umfassende Glossar am Portal der PWM sowie das semantische Wissensnetz der PWM, das eine möglichst umfangreiche und vernetzte Darstellung des vielschichtigen Themas WM bietet. Als Anstoß zu einem länderübergreifenden Austausch der verschiedenen WM-Communities kamen die GfWM, SKMF und PWM erstmalig in Wien 2008 zusammen.

3.6 Swiss Knowledge Management Forum

Das Swiss Knowledge Management Forum (SKMF, <http://www.skmf.net>) ist ein im Jahre 2002 gegründetes Netzwerk der WM-Praktiker. Es ist in allen Sprachregionen der Schweiz tätig und bietet eine Plattform zu allen Aspekten des WM. Die Zielgruppen sind Führungskräfte, Fachleute und Interessierte aus Wirtschaft, Verwaltung und Hochschulen. Neben einigen Großfirmen und etwa zwei Dutzend KMU hat SKMF gegenwärtig mehr als 100 Einzelmitglieder.

An SKMF Events und abendlichen Roundtables an Hochschulen werden praxiserprobte Konzepte, Erfahrungen und Lösungen aus verschiedenen Branchen diskutiert und weiterentwickelt. Sie sind das Podium für die Darstellung von Ergebnissen und zur Lancierung neuer Themen – wie z.B. Service In-

novation oder Business Continuity. Außerdem fungiert SKMF als eine informelle WM-Job-Drehscheibe.

SKMF hat 2007 begonnen eine erste Version eines SKMF Wissensmanagement Glossars zu erarbeiten. Es umfasste eine Liste von ca. 120 Begriffen, wobei die Definitionen in Deutsch und Englisch für etwa einen Viertel davon erarbeitet worden sind. Diese Vorarbeiten sind dann in das gemeinsame D-A-CH Wissensmanagement Glossar eingeflossen.

4 Literatur

- [1] Arbeitskreis Wissensbilanz: Leitfaden Wissensbilanz.
<http://akwissensbilanz.org/methode/leitfaden.htm> (Abgerufen am 13.08.2009).
- [2] BITKOM Leitfaden WM-Prozess-Systematik.
URL: http://www.bitkom.org/de/publikationen/54938_61676.aspx (Abgerufen am 18.05.2010)
- [3] GfWM Wissenslandkarte. <http://gfwm.de/node/316> (Abgerufen am 13.08.2009).
- [4] GfWM Wissensmanagement-Modell (Paper und Präsentation). <http://www.gfwm.de/wm-modell> (Abgerufen am 13.08.2009).
- [5] Praxishandbücher Wissensmanagement. <http://www.wm-forum.org/handbuch.htm> (Abgerufen am 13.08.2009).