

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XV
Tabellenverzeichnis	XIX
Verwendete Abkürzungen	XXIII
I. Einleitung	1
1. Ausgangslage, Zielsetzung und Forschungskonzeption	1
2. Vorgehensweise und Aufbau der Arbeit.....	9
II. Grundlagen	15
1. Wissen	15
1.1. <i>Begriffsbestimmung in Anlehnung an die Semiotik</i>	15
1.2. <i>Wissensträger in Unternehmen</i>	17
1.2.1 Unnatürliche Wissensträger.....	17
1.2.2 Natürliche Wissensträger.....	18
1.3. <i>Wissen als Basis für nachhaltige Wettbewerbsvorteile</i>	19
1.4. <i>Wissensarten</i>	21
1.4.1 Implizites und explizites Wissen.....	22
1.4.2 Individuelles und kollektives Wissen.....	23
2. Wissensmanagement.....	25
2.1. <i>Notwendigkeit des Managements von Wissen</i>	25
2.2. <i>Wissensmanagementansätze</i>	26
2.2.1 Bausteine des Wissensmanagements nach Probst / Raub / Röhrhardt.....	29
2.2.2 Die Wissensspirale nach Nonaka / Takeuchi.....	36
3. Wissenstransfer.....	43
3.1. <i>Überblick</i>	43
3.2. <i>Wissenstransferansätze in der Literatur</i>	44
3.2.1 Wissenstransfer nach Krogh / Köhne.....	44
3.2.2 Wissenstransfer nach Szulanski.....	45
3.3. <i>Das Verständnis von Wissenstransfer im Rahmen der Arbeit</i>	47
3.4. <i>Horizontaler, vertikaler und lateraler Wissenstransfer</i>	51
4. Unternehmensberatungen als wissensintensive Dienstleistungsunternehmen	54
4.1. <i>Dienstleistungen</i>	54
4.2. <i>Wissensintensive Dienstleistungsunternehmen</i>	57
4.3. <i>Unternehmensberatungen</i>	61
5. Der situative Ansatz in der Organisationsforschung.....	66

III. Schwierigkeiten der Messung und Bewertung des Wissenstransfers und Entwicklung eines Ansatzes	73
1. Notwendigkeit und grundsätzliche Probleme der Messung und Bewertung von Wissen und des Wissenstransfers	73
2. Konzeptionelle Problemfelder der Messung und Bewertung des Wissenstransfers	74
2.1. Überblick	74
2.2. Problemfeld Evaluierungskonzept	77
2.3. Problemfeld dimensionale Analyse	82
2.4. Problemfeld zeitliche Ausrichtung der Messung	84
2.5. Problemfeld Messobjekt	85
2.6. Problemfeld Referenzobjekt	87
2.7. Problemfeld Messträger	89
2.8. Fazit	91
3. Ansatz zur Messung und Bewertung des Wissenstransfers	91
4. Operationalisierung des Wissenstransfers	95
4.1. Überblick	95
4.2. Wissenstransferaktivitäten zum Transfer impliziten Wissens	98
4.3. Wissenstransferaktivitäten zum Transfer expliziten Wissens	103
4.3.1 Wissenstransfer externalisierten und expliziten Wissens	103
4.3.2 Wissensweitergabeaktivitäten im Feld Externalisierung	104
4.3.3 Wissensweitergabeaktivitäten im Feld Kombination	106
4.3.4 Wissensnutzungsaktivitäten zur Internalisierung expliziten Wissens	107
4.4. Zusammenfassende Betrachtung und kritische Reflexion	109
5. Skalenentwicklung	111
IV. Identifikation und Operationalisierung potentieller Einflussfaktoren des Wissenstransfers	117
1. Anforderungen an Einflussfaktoren des Wissenstransfers und Grundprobleme bei der Ermittlung	117
1.1. Einflussfaktoren: Definition und Anforderungen	117
1.2. Grundprobleme bei der Ermittlung von Einflussfaktoren des Wissenstransfers	119
1.2.1 Datenerhebung	119
1.2.2 Linearität, Kausalität und Selektion von Einflussfaktoren	120
2. Identifikation und Operationalisierung potentieller Einflussfaktoren	123
2.1. Überblick	123
2.2. Potentielle Einflussfaktoren im Gestaltungsbereich Informationstechnologie	125
2.2.1 Zugriffsmöglichkeit auf Intra- bzw. Internetangebote	127
2.2.2 Unterstützung durch Informationstechnologie	128
2.2.3 Push- bzw. pull-technologiebasierte Dienste	129

2.3.	<i>Potentielle Einflussfaktoren im Gestaltungsbereich Organisation</i>	130
2.3.1	Spezialisierung	132
2.3.2	Koordination von Tätigkeiten	134
2.3.3	Formalisierung	135
2.3.4	Konfiguration: Team- und Vorgesetztenaspekte	137
2.3.5	Physische Beziehungen: Räumliche & geographische Verteilung	138
2.3.6	Wissensmanagement im Unternehmen: Beschäftigung, Strategie und Organisation	139
2.4.	<i>Potentielle Einflussfaktoren im Gestaltungsbereich Personal</i>	141
2.4.1	Überblick	141
2.4.2	Zeitdruck	145
2.4.3	Delegation	146
2.4.4	Rückmeldung durch den Vorgesetzten	148
2.4.5	Unterstützung durch den Vorgesetzten	149
2.4.6	Information durch den Vorgesetzten	150
2.4.7	Individuelle und kollektive Zielvorgaben	151
2.4.8	Leistungsabhängige Konsequenzen	152
2.4.9	Einflüsse von Drittvariablen	154
2.4.9.1	Vertrauen in den Vorgesetzten	155
2.4.9.2	Offenheit des Vorgesetzten	156
3.	Konzeptioneller Bezugsrahmen zur Analyse von Zusammenhängen zwischen den potentiellen Einflussfaktoren und dem Wissenstransfer	157
V.	<i>Konzeptionelle Gestaltung und Durchführung der empirischen Untersuchung</i>	159
1.	Eingrenzung des Untersuchungsobjektes	159
2.	Erhebungsmethode	163
3.	Entwicklung des Erhebungsinstruments	170
3.1.	<i>Expertengespräche</i>	170
3.1.1	Rekrutierung der Gesprächspersonen	170
3.1.2	Ablauf der Interviews	171
3.2.	<i>Fragebogen</i>	173
3.3.	<i>Pretests</i>	177
4.	Datenerhebung	179
VI.	<i>Beurteilung der operationalisierten Konstrukte</i>	183
1.	Methodische Vorgehensweise und betrachtete Gütekriterien	183
2.	Beurteilung der Wissenstransferskalen	186
2.1.	<i>Faktorenanalytische Betrachtung</i>	186
2.1.1	Überprüfung der Korrelationsmatrix	186

2.1.2	Ergebnisse der Faktorenanalyse	187
2.2.	<i>Reliabilitäts- und Validitätsprüfung</i>	188
2.2.1	Beurteilung der Messung auf der ersten Verdichtungsebene (Score 1)	188
2.2.2	Beurteilung der Messung auf der zweiten Verdichtungsebene (Score 2)	192
2.2.3	Beurteilung der Messung auf der Konstruktebene (Score 3)	194
3.	Beurteilung der operationalisierten Konstrukte aus dem Gestaltungsbereich Informationstechnologie	196
4.	Beurteilung der operationalisierten Konstrukte aus dem Gestaltungsbereich Organisation	197
5.	Beurteilung der operationalisierten Konstrukte aus dem Gestaltungsbereich Personal	198
5.1.	<i>Faktorenanalytische Betrachtung</i>	199
5.1.1	Überprüfung der Korrelationsmatrix auf Eignung für die Faktorenanalyse	199
5.1.2	Ergebnisse der Faktorenanalyse	199
5.2.	<i>Reliabilitäts- und Validitätsprüfung der operationalisierten Konstrukte</i>	202
VII.	<i>Ergebnisse der empirischen Untersuchung</i>	211
1.	Statistische Testmethodik und methodische Vorgehensweise der Ergebnisdarstellung	211
1.1.	<i>Statistische Testmethodik</i>	211
1.2.	<i>Methodische Vorgehensweise bei der Darstellung der Ergebnisse der empirischen Untersuchung</i>	215
2.	Stichprobe: Beschreibung und Einflussfaktoren auf den Wissenstransfer	216
2.1.	<i>Deskriptive Datenexploration</i>	217
2.1.1	Soziodemographische Merkmale	217
2.1.2	Unternehmensmerkmale	219
2.2.	<i>Wissenstransfer in Abhängigkeit von Stichprobenmerkmalen</i>	222
2.2.1	Gesamtstichprobe	222
2.2.2	Bildungsabschluss	226
2.2.3	Entwicklung der Beschäftigtenzahlen	229
2.2.4	Hierarchieebene und Führungsfunktion des Beraters	233
3.	Analyse von Einflussfaktoren im Gestaltungsbereich Informationstechnologie	239
3.1.	<i>Zugriffsmöglichkeit auf Intra- bzw. Internetangebote</i>	239
3.2.	<i>Unterstützung durch Informationstechnologie</i>	242
3.3.	<i>Push- bzw. pull-technologiebasierte Dienste</i>	244
4.	Analyse von Einflussfaktoren im Gestaltungsbereich Organisation	248
4.1.	<i>Spezialisierung</i>	248
4.2.	<i>Koordination von Tätigkeiten</i>	249
4.3.	<i>Formalisierung</i>	253
4.4.	<i>Konfiguration: Team- und Vorgesetztenaspekte</i>	256
4.5.	<i>Physische Beziehungen: Räumliche & geographische Verteilung</i>	263

4.6.	<i>Wissensmanagement im Unternehmen: Beschäftigung, Strategie und Organisation</i>	267
4.6.1	Interne Beschäftigung mit Wissensmanagement	267
4.6.2	Wissensmanagementstrategie	273
4.6.3	Organisation des internen Wissensmanagements	277
4.6.3.1	Institutionalisierung des Wissensmanagements	277
4.6.3.2	Hierarchie- und Berichtsebene des für das interne Wissensmanagement verantwortlichen Mitarbeiters	279
4.6.3.3	Auskunft bei der Suche nach Ansprechpartnern	280
4.6.4	Exkurs: Informiertheit von Beratern über das interne Wissensmanagement	285
5.	Analyse von Einflussfaktoren im Gestaltungsbereich Personal	289
5.1.	Überblick	289
5.2.	Zusammenhänge zwischen den unabhängigen Variablen (Multikollinearität)	290
5.3.	Analyse von Drittvariableneffekten durch Beziehungs- und Persönlichkeitsvariablen	294
5.3.1	Analyse partieller Korrelationen	296
5.3.2	Moderierte Regressionsanalyse	298
5.4.	Zusammenhänge zwischen Einflussfaktoren aus dem Gestaltungsbereich Personal und dem Wissenstransfer	301
5.4.1	Zeitdruck	302
5.4.2	Delegation	303
5.4.3	Rückmeldung durch den Vorgesetzten	304
5.4.4	Unterstützung, insbesondere durch Information des Vorgesetzten	306
5.4.5	Planungsfreiheit	309
5.4.6	Individuelle und kollektive Zielvorgaben	309
5.4.6.1	Individuelle Zielvorgaben	310
5.4.6.2	Kollektive Zielvorgaben	312
5.4.6.3	Zusammenhang zwischen individuellen und kollektiven Zielen	314
5.4.6.4	Diskussion und Handlungsempfehlungen	316
5.4.7	Leistungsabhängige Konsequenzen	317
5.4.7.1	Zusammenhänge zwischen Sanktionen im Fall der Leistungsziele- erreichung bzw. -verfehlung und dem Wissenstransfer	320
5.4.7.2	Sanktionen in Abhängigkeit von Qualifikation und Hierarchieebene der Berater	329
5.4.8	Beziehungs- und Persönlichkeitsvariablen	335
5.4.8.1	Vertrauen in den Vorgesetzten	335
5.4.8.2	Offenheit des Vorgesetzten	336
5.4.8.3	Diskussion und Handlungsempfehlungen	337
5.4.9	Verhältnismäßigkeit der Einflüsse der betrachteten Variablen auf den Wissenstransfer	338

VIII. Zusammenfassung, kritische Betrachtung und Ausblick	345
1. Zusammenfassung	345
2. Kritische Betrachtung und Ausblick	348
Literaturverzeichnis	351
Anhang A: Verzeichnis Expertenmeinungen	387
Anhang B: Anschreiben	389
Anhang C: Fragebogen	391
Anhang D: Online-Befragung (Screenshot)	403
Anhang E: Statistische Daten	405
Anhang F: Empirische Untersuchungen zum Wissenstransfer	413