

Schriftenreihe Rationalisierung und Humanisierung

Band 97

Lennart Brumby

**Modelle strukturellen Wissens
für industrielle Dienstleistungen**

Shaker Verlag
Aachen 2010

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Zugl.: D 82 (Diss. RWTH Aachen University, 2009)

Copyright Shaker Verlag 2010

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 978-3-8322-8802-0

ISSN 1434-8519

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9

Internet: www.shaker.de • E-Mail: info@shaker.de

Die Ressource „Wissen“ ist für wissensintensive Dienstleistungen der wohl wichtigste Produktionsfaktor. Zu derartigen wissensintensiven Dienstleistungen zählen auch industrielle Dienstleistungen, die an den verschiedenartigsten Betriebsmitteln oder Werkstoffen der Kunden erbracht werden. Voraussetzung für die erfolgreiche Erbringung von industriellen Dienstleistungen ist insbesondere das strukturelle Wissen eines Unternehmens, das viele, unterschiedliche Wissensgebiete umfasst. In der Regel ist dieses Wissen auf zahlreiche Wissensträger innerhalb eines Unternehmens verteilt, sodass der schnelle und einfache Zugriff auf die jeweiligen Wissensinhalte für Unternehmen zum wichtigsten Erfolgsfaktor wird.

In den Ansätzen zum Wissensmanagement werden häufig verschiedene Instrumente und Vorgehensweisen für den systematischen und zielorientierten Umgang mit Wissen als zentralem Arbeitsobjekt beschrieben. Ein Unternehmen kann allerdings nur dann effektiv einen solchen Wissensmanagement-Ansatz verfolgen, wenn es sein eigenes strukturelles Wissen überblickt, das die gesamten Wissensbestände, verteilt auf die jeweiligen Wissensträger eines Unternehmens, enthält. Doch gerade für die Erfassung und transparente Beschreibung des strukturellen Wissens existierten bislang nur wenige Modell-Ansätze, die häufig entweder auf einem theoretischen und wenig detaillierten Niveau verharren oder nur die expliziten Bestandteile des strukturellen Wissens beachten.

In der vorliegenden Dissertation werden erstmals Modelle zur Beschreibung strukturellen Wissens für industrielle Dienstleistungen entwickelt, die neben den relevanten Wissensgebieten für industrielle Dienstleistungen auch die jeweiligen Wissensträger und die Wissensanwendungsbereiche sowie die unterschiedlichen Beziehungen zwischen den Wissensgebieten, den Wissensträgern und den Anwendungsbereichen umfassen. Denn erst die Dokumentation und Darstellung des im Unternehmen vorhandenen Wissens und seine Verarbeitung ermöglichen die Analyse und Verbesserung der Wissensverarbeitung im Unternehmen. Diese Modelle stellen somit die Grundlage für die Wissensidentifikation und letztlich auch für ein erfolgreiches Wissensmanagement von industriellen Dienstleistungen dar.