



## Inhaltsverzeichnis

Christian Sary, Monika Maroscher, Edith Sary

Wissensmanagement in der Praxis  
- Methoden- Werkzeuge- Beispiele

ISBN (Buch): 978-3-446-43165-2

ISBN (E-Book): 978-3-446-43276-5

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser-fachbuch.de/978-3-446-43165-2>

sowie im Buchhandel.

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einführung</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Repertory-Grid-Technik</b> .....	<b>9</b>
2.1	Herkunft und Hintergrund .....	11
2.2	Zielsetzungen und Einsatzmöglichkeiten .....	12
2.3	Umsetzung .....	14
2.3.1	Wer ist beteiligt? .....	15
2.3.2	Ablauf .....	16
2.3.3	Ergebnisse .....	22
2.4	Aufwand .....	23
2.5	Einsatzbeispiel .....	24
2.5.1	Vorbereitung .....	24
2.5.2	Durchführung .....	26
2.5.3	Auswertung/Analyse .....	27
2.6	Potenzial und Grenzen .....	28
<b>3</b>	<b>Critical-Incident-Technik (CIT)</b> .....	<b>31</b>
3.1	Herkunft und Hintergrund .....	32
3.2	Zielsetzungen und Einsatzmöglichkeiten .....	33
3.2	Umsetzung .....	35
3.2.1	Wer ist beteiligt? .....	36
3.2.2	Ablauf .....	37
3.2.3	Ergebnisse .....	43
3.3	Aufwand .....	44
3.4	Einsatzbeispiel .....	45
3.4.1	Vorbereitung .....	45
3.4.2	Durchführung .....	49
3.4.3	Analyse und Auswertung .....	54
3.5	Potenzial und Grenzen .....	55

<b>4</b>	<b>Narrative Storytelling</b> .....	<b>57</b>
4.1	Herkunft und Hintergrund .....	59
4.2	Zielsetzungen und Einsatzmöglichkeiten .....	59
4.3	Umsetzung .....	62
4.3.1	Wer ist beteiligt? .....	62
4.3.2	Ablauf .....	63
4.3.3	Ergebnisse .....	65
4.4	Aufwand .....	66
4.5	Einsatzbeispiele .....	67
4.5.1	„Mein erster Newsletter“ .....	67
4.5.2	Einstellungsveränderung durch Storytelling .....	71
4.6	Potenzial und Grenzen .....	76
<b>5</b>	<b>Springboard Storytelling</b> .....	<b>79</b>
5.1	Herkunft und Hintergrund .....	81
5.2	Zielsetzungen und Einsatzmöglichkeiten .....	81
5.3	Umsetzung .....	82
5.3.1	Wer ist beteiligt? .....	83
5.3.2	Ablauf .....	84
5.3.3	Ergebnisse .....	88
5.4	Aufwand .....	89
5.5	Einsatzbeispiel .....	89
5.5.1	Vorbereitung .....	89
5.5.2	Durchführung .....	89
5.5.3	Analyse und Bewertung .....	93
5.5.4	Verbreitung .....	93
5.6	Potenzial und Grenzen .....	95
<b>6</b>	<b>World Café</b> .....	<b>97</b>
6.1	Herkunft und Hintergrund .....	99
6.2	Zielsetzungen und Einsatzmöglichkeiten .....	99
6.3	Umsetzung .....	100
6.3.1	Wer ist beteiligt? .....	103
6.3.2	Ablauf .....	104
6.3.3	Ergebnisse .....	105
6.4	Aufwand .....	106
6.5	Einsatzbeispiel .....	107
6.5.1	Vorbereitung .....	107
6.5.2	Durchführung .....	109
6.6	Potenzial und Grenzen .....	113

<b>7</b>	<b>Wissenslandkarten</b>	<b>115</b>
7.1	Herkunft und Hintergrund	116
7.2	Zielsetzungen und Einsatzmöglichkeiten	117
7.3	Umsetzung	120
7.3.1	Wer ist beteiligt?	122
7.3.2	Ablauf	122
7.3.3	Ergebnisse	129
7.4	Aufwand	130
7.5	Einsatzbeispiel	130
7.5.1	Vorbereitung	130
7.5.2	Durchführung	133
7.5.3	Auswertung	135
7.6	Potenzial und Grenzen	136
<b>8</b>	<b>Bildkartenmethode</b>	<b>141</b>
8.1	Herkunft und Hintergrund	142
8.2	Zielsetzungen und Einsatzmöglichkeiten	143
8.3	Umsetzung	145
8.3.1	Wer ist beteiligt?	146
8.3.2	Ablauf	146
8.3.3	Ergebnisse	147
8.4	Aufwand	149
8.5	Einsatzbeispiel	150
8.5.1	Vorbereitung	150
8.5.2	Durchführung	150
8.5.3	Auswertung	151
8.5.4	Analyse	152
8.6	Potenzial und Grenzen	153
<b>9</b>	<b>Balanced Scorecard (BSC)</b>	<b>155</b>
9.1	Herkunft und Hintergrund	158
9.2	Zielsetzungen und Einsatzmöglichkeiten	159
9.3	Umsetzung	161
9.3.1	Wer ist beteiligt?	163
9.3.2	Ablauf	163
9.3.3	Ergebnisse	167
9.4	Aufwand	168
9.5	Einsatzbeispiel	169
9.5.1	Vorbereitung	169
9.5.2	Durchführung	174
9.5.3	Auswertung und Analyse	175
9.6	Potenzial und Grenzen	176

<b>10 Value Networks</b> .....	<b>179</b>
10.1 Herkunft und Hintergrund .....	181
10.2 Zielsetzungen und Einsatzmöglichkeiten .....	182
10.3 Umsetzung .....	183
10.3.1 Wer ist beteiligt? .....	188
10.3.2 Ablauf .....	188
10.3.3 Ergebnis .....	190
10.4 Aufwand .....	190
10.5 Einsatzbeispiel .....	191
10.5.1 Vorbereitung .....	192
10.5.2 Durchführung .....	192
10.5.3 Auswertung .....	193
10.5.4 Ergebnis .....	195
10.6 Potenzial und Grenzen .....	196
<b>11 Dialog</b> .....	<b>199</b>
11.1 Herkunft und Hintergrund .....	201
11.2 Zielsetzungen und Einsatzmöglichkeiten .....	201
11.3 Umsetzung .....	202
11.3.1 Wer ist beteiligt? .....	203
11.3.2 Ablauf .....	204
11.3.3 Ergebnisse .....	206
11.4 Aufwand .....	207
11.5 Einsatzbeispiel .....	208
11.6 Potenzial und Grenzen .....	215
<b>ANHANG</b> .....	<b>219</b>
A.1 Interviews .....	219
A.1.1 Vorbereitung .....	219
A.1.2 Durchführung .....	221
A.1.3 Nachbereitung .....	225
A.2 Arbeiten in Teams .....	226
A.2.1 Teambildung .....	226
A.2.2 Moderation .....	229
<b>Glossar</b> .....	<b>233</b>
<b>Die Autoren</b> .....	<b>237</b>
<b>Index</b> .....	<b>241</b>