

Anhang 5 - Glossar

[A](#) [B](#) [C](#) [D](#) [E](#) [F](#) [G](#)
[H](#) [I](#) [J](#) [K](#) [L](#) [M](#) [N](#)
[O](#) [P](#) [Q](#) [R](#) [S](#) [T](#) [U](#)
 [V](#) [W](#) [X](#) [Y](#) [Z](#)

Agency Theorie	Wirtschaftswissenschaftliche Theorie über Anreize, Zielsetzungen und Schaffung von Strukturen, die es in einem Arbeitsprozess ermöglichen sollen, unternehmerische und volkswirtschaftlich optimale Resultate zu erzielen (→ Anreizsystem).
Anreizsystem	Aktivitäten, die gewünschte Verhaltensweisen der Mitarbeiter verstärken (→ Agency Theorie). Grundsätzlich können extrinsische und intrinsische Anreize unterschieden werden. Intrinsische Anreize resultieren aus dem Arbeitsinhalt und dessen Ergebnis, extrinsische Anreize wirken dagegen von außen, d.h. das Verhalten der Mitarbeiter wird über definierte Zielvorgaben beeinflusst und mit materiellen bzw. immateriellen Anreizen belegt.
Artefakte	Der Begriff "Artefakt" bedeutet künstliches (= nicht natürliches) Produkt, also bewusst strukturiertes Material. Artefakte sind dokumentierte Wissensbausteine und damit immer explizites Wissen (→ Explizites Wissen).
Assessment	Systematische Vorgehensweise zur Erhebung, Analyse und Auswertung von Daten. Ein bekanntes Anwendungsgebiet stellt das Assessment-Center zur Personalauswahl dar.
Asset Management	„Managen von Aktivposten in der Bilanz“. Bedeutet die Verwaltung von Vermögen, Fonds, Altersversorgung...
Balanced Scorecard	Die BSC geht auf Arbeiten von Robert S. Kaplan und David P. Norton Anfang der 1990er Jahre an der Harvard-Universität zurück. Ausgehend von einer Strategie, die neben den Shareholdern auch andere Stakeholder und die Umwelt berücksichtigt, werden kritische Erfolgsfaktoren (KEF) bestimmt und daraus ein Kennzahlensystem ("scorecard") abgeleitet, das dann die Messgrößen für die Erreichung von strategischen Zielen repräsentiert.
Benchmarking	Prozess des Messens und Vergleichens von Kennzahlen, Indikatoren etc. zur Darstellung von Unterschieden, positiven und negativen Entwicklungen im Vergleich mit anderen Einrichtungen, Institutionen... (Staat, Städte, Unternehmen, Gebiete, Vereine...).
Best Practice	Eine Bewertung, die den angemessensten Weg zur Erledigung einer bestimmten Aufgabe ermittelt und empfiehlt, die auf der Beobachtung der Vorgehensweise verschiedener Organisationen bei dieser Aufgabe beruht.
Beziehungskapital	Im Unternehmen auch die Summe aus Unternehmenskultur

	und Austauschprozessen jeglicher Art. Über die Grenzen des Unternehmens hinaus als Netzwerke, Verbindungen, Interessensgemeinschaften... (→ Intellektuelles Kapital → Sozialkapital → Sozial- und Beziehungspotenzial).
Coaching	Systematisches Beratungs- und Handlungskonzept; alle unterstützenden Maßnahmen zur gezielten persönlichen und fachlichen Entwicklung von Führungskräften (externes Coaching durch Berater) und Mitarbeitern (internes Coaching durch Führungskraft).
Community	(engl.) Gemeinschaft von Menschen mit gemeinsamen fachlichen und/oder privaten Interessen. Die Mitglieder haben ähnlichen Informationsbedarf und tauschen Erfahrungen und Meinungen auf einer themenorientierten Web-Plattform aus.
Content Management System (CMS)	Content-Management-Systeme unterstützen als Redaktionssystem das Management und die Aktualisierung von Internet, Intranet bzw. Extranetinhalten. Durch die Trennung von Inhalt und Struktur können Neuerungen entwickelt, aufbereitet und gepflegt werden, ohne beim Redakteur HTML-Kenntnisse voraussetzen zu müssen.
Corporate Identity	(= Unternehmensidentität); bezeichnet die Gesamtheit aller Mechanismen und Maßnahmen, mit denen ein Unternehmen sein Selbstverständnis nach innen und außen präsentiert. Hierzu zählen drei Bereiche: Verhalten und Auftreten (corporate culture), Gestaltungsformen und Strukturen (corporate design) und Informationslogistik (corporate communication).
Data Mining	Der Prozess des Entdeckens von bislang unbekanntem Wissen, Mustern und Zusammenhängen in Daten wird als Data Mining bezeichnet. Data-Mining-Systeme durchsuchen die vorhandenen Datenberge selbstständig. Data Mining wird so zur automatisierten "Schatzsuche im Datenbergwerk".
Deduktion	Verfahren des logischen Schließens von zwei Prämissen auf einen zu erklärenden Sachverhalt (das Explanandum). Die beiden Prämissen bestehen aus (a) einer allgemeinen Gesetzmäßigkeit (dem Explanans) und (b) einer Aussage, die einen Fall unter die Gesetzmäßigkeit subsumiert (häufig als Randbedingung bezeichnet).
Erfahrungswissen	Umfasst all jenes Wissen, das durch den persönlichen Umgang einer Person mit Methoden, Problemen, Gegenständen, Menschen, Tieren... über die Zeit entsteht.
Erfolgsfaktor	kritische Variable für eine übergeordnete Funktion oder einen übergeordneten Bereich bez. deren/dessen qualitativer oder quantitativer Veränderung (meist: Verbesserung).
Evaluation	Evaluation bezeichnet die systematische, datenbasierte Beschreibung und Bewertung von Programmen, zeitlich beschränkten Projekten oder Institutionen; beschafft nützliche und abgesicherte Informationen für Auftraggeber, Beteiligte & Betroffene = Stakeholders (→ Stakeholder). Sie unterstützt diese, entweder den bewerteten Gegenstand schrittweise zu stabilisieren, zu verbessern oder zu bewerten.
Expertennetzwerk	In einem Expertennetzwerk zirkulieren Informationen, Wissen

	und Erfahrung und werden Kontakte vermittelt. Es ist durch sachliche Expertise verbunden und nicht an Abteilungs-, Unternehmens- oder Branchengrenzen orientiert.
Explizites Wissen	Wissen, das verbal erfassbar und somit auch transportierbar (mündlich, schriftlich, elektronisch...) ist. Es bezeichnet das so genannte „Faktenwissen“: Lexika, Datenbanken, Anleitungen, Pläne, Dokumente, Chroniken...)
Fachkompetenzen	Fachkompetenzen umfassen die berufsfachlichen Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse, die zur selbständigen Planung, Durchführung und Ergebniskontrolle von Arbeitsaufgaben in einem Berufsfeld benötigt werden.
Fähigkeiten	Fähigkeiten sind die körperlichen und geistigen Voraussetzungen zu Erfüllung bestimmter Arbeitsleistungen. Hierzu gehören je nach Arbeitstätigkeit u.a.: körperliche Eignung und Geschicklichkeit, Denkfähigkeit, Konzentrationsfähigkeit, Ausdrucksvermögen, Einfallsreichtum, Beobachtungsgabe usw.
Falsifikation	Prinzip im Prozeß der Prüfung wissenschaftlicher Theorien, erstmals von Karl Raimund Popper aufgestellt. Nach Popper können Theorien nicht verifiziert (d.h., als definitiv wahr erwiesen) werden, da sie im Kern aus Allsätzen bestehen (z.B.: Alle Schwäne sind weiß). Es ist aber nie ausgeschlossen, daß nicht doch irgendwann einmal ein Fall gefunden wird, auf den der Allsatz nicht zutrifft (in Australien soll es schwarze Schwäne geben). Theorien können aber <i>falsifiziert</i> werden, indem man versucht, aus ihnen (bislang ungeprüfte) Schlußfolgerungen abzuleiten und diese empirischen Tests unterwirft. Theorien, die diese Tests (bislang) bestanden haben, gelten als vorläufig noch nicht falsifiziert.
Fertigkeiten	Fertigkeiten bezeichnen das Können, das durch Einüben entsteht, wie z.B. Schreib-, Lese- und Rechenfertigkeiten, aber auch manuelle Fertigkeiten, wie z.B. der geschickte Umgang mit Werkzeugen oder einem Musikinstrument.
Grounded Theory	Der Begriff „Gegenstandsverankerte Theoriebildung“ oder englisch „Grounded Theory“ bezeichnet einen sozialwissenschaftlichen Ansatz zur systematischen Auswertung (Interviewtranskripte, Beobachtungsprotokolle...) mit dem Ziel der Theoriegenerierung. Grounded Theory stellt dabei keine einzelne Methode dar, sondern eine Reihe von ineinandergreifenden Verfahren.
Gruppenkohäsion	Gesamtheit aller Kräfte, die auf ein Gruppenmitglied einwirken, in der Gruppe zu bleiben. Diese Kräfte können z. B. sein: eine interessante Aufgabe, nette Kolleginnen und Kollegen, ein hoher Status der Gruppe usw.
Handlungskompetenz	Die Handlungskompetenz umfasst alle Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse, die für ein selbstbestimmtes Handeln in wechselnden Situationen erforderlich sind, hierzu zählt insbesondere auch die Sozialkompetenz. Zur Handlungskompetenz gehören auch die Gestaltungs- und Prozesskompetenz.

HANSE-Modell	Ein von Dave Snowden, dem Europa-Direktor des Instituts für Knowledge Management, entwickeltes Konzept zur Beschreibung von Wissen: <u>H</u> euristiken, <u>A</u> rtefakte, <u>n</u> atürliche Begabung, <u>S</u> kills und <u>E</u> rfahrungen. (engl. ASHEN-Model). In diese Komponenten zerlegt, lässt sich Wissen einfacher aufdecken und handhaben.
Hermeneutik	Die Lehre vom interpretativen Verstehen. Im Gegensatz zum "einfachen", "naiven" oder mundanen Verstehen, mit dem wir im Alltag immer schon (glauben) den Anderen (zu) verstehen, muss hermeneutisches Verstehen von der Offenheit, Uneindeutigkeit und prinzipiellen Unabgeschlossenheit des Verstehens ausgehen, insbesondere davon, dass sich in Texten oder Äußerungen immer mehr Sinn-Schichten zeigen, als auf den ersten Blick erkennbar sind.
Heuristiken	Heuristiken sind Hilfsmittel beim Problemlösen. Sie sind keine streng formalen Regeln, sondern eher einfache "Daumen- oder Faustregeln" zur Unterstützung von Überlegungen, Beispiel: Vermutungen formulieren und prüfen, Einzelfälle untersuchen, Modell anfertigen. Manche Heuristiken sind als Verfahrensregeln dokumentiert, andere kennt man im Unternehmen seit Jahren, ohne dass sie niedergeschrieben sind.
Humankapital	Umfasst die Kompetenzen, Fertigkeiten und Motivation, Qualifikation und Werte der Mitarbeiter. Eigentümer des HK sind die Menschen, die es ihrerseits während ihrer Arbeit im Wertschöpfungsprozess für Unternehmen und Staat einsetzen (→ Intellektuelles Kapital → Humanpotenzial).
Humanpotenzial	Wie viele fehlgeschlagene Fusionen zeigen, erfolgt die Nutzbarmachung von Human Ressourcen nicht automatisch. Sie stellen vielmehr Potenziale dar, die aktiviert werden müssen z.B. durch Organisation, Führung... (→ Humankapital).
Hypothese	Eine in der empirischen Sozialforschung anhand empirischer Daten zu prüfende Annahme. Im Rahmen der "quantitativen" Sozialforschung meint man vor allem eine Annahme, die einem statistischen Test unterworfen werden kann. Es sind aber auch zahlreiche weitere Hypothesen denkbar, so etwa solche über eine bestimmte Form des Zusammenhangs (etwa ein linearer, ein exponentieller, ein kurvilinearere), über Veränderungen usw.
Impact	engl. „Anprall“, „Aufschlag“. Bezeichnet identifizierte(n) und auch nicht intendierte(n) Durchbruch, Auswirkungen oder allgemein „Wirkungen“ einer Methode, einer Intervention oder einer Maßnahme auf ein bestimmtes Objekt oder einen bestimmten Bereich.
Input	Im wirtschaftswissenschaftlichen Bereich Überbegriff für Produktionsfaktoren, die in der klassischen Volkswirtschaftslehre Arbeit, Kapital und Boden umfassen. In der betriebswirtschaftlichen Logik versteht man darunter all jene für einen Produktionsvorgang verwendeten Energien, wie auch immer diese gespeichert sein mögen (Strom,

	Arbeitskraft, Material etc.).
Intellectual Capital Report	Intellectua Capital Report (ICR) → Wissensbilanz
Immaterielles Vermögen	Sind Immaterielle Güter, wie Patente, Lizenzen, Rechte, Firmenwert, Kundenbeziehungen, Markennamen, Bekanntheitsgrad, Ansehen, Ruhm,...
Implizites Wissen	Verborgenes, stillschweigendes Wissen; oft auch: → tacit knowledge . An Personen gebundenes Wissen, das nur mit hohem (Erläuterungs-)Aufwand bzw. überhaupt nicht dokumentier- und vermittelbar ist. Hauptsächlich sind dies subjektive Einsichten, Werthaltungen und Verhaltensregeln, Intuitionen, die durch den individuellen Erfahrungshintergrund, persönlichen Idealen und Emotionen geprägt und entwickelt werden.
Indikator	Ein empirisch beobachtbarer Sachverhalt, mit welchem ein nicht beobachtbares (latentes) Konstrukt bzw. eine Dimension eines solchen Konstruktes gemessen werden kann.
Induktion	In der älteren Erkenntnis- und Wissenschaftstheorie die Vorstellung, zu wissenschaftlichen Gesetzmäßigkeiten auf der Grundlage vieler Einzelbeobachtungen zu kommen (z. B. A ist sterblich, B ist sterblich, C ist sterblich usw. . . . Also: Alle Menschen sind sterblich).
Info Center	Ansprechend und informativ gestaltete Treffpunkte zur Erhöhung des informellen Informations- und Erfahrungsaustauschs und zur Anregung von Diskussionen. Das Info Center dient dazu, den Wissenstransfer zwischen Mitarbeitern aus allen Abteilungen und Hierarchieebenen zu befördern (denn auch beim Kaffeeklatsch, Büroratsch und im Raucherraum findet Wissensaustausch statt).
Informationsflut	Die in Beruf und Alltag zu verarbeitende Informationsmenge wird immer größer. Die gewaltige Informationsflut aus den Medien und den modernen Kommunikationstechnologien hat unter Wissenschaftlern und Journalisten die Frage aufgeworfen: Was richtet das in der Psyche des Menschen an? Der amerikanische Sozialpsychologe Kenneth Gergen spricht von "Multiphrenie" und von einem 'übersättigten' und 'überbevölkerten Selbst' als Folge der Vervielfältigung unseres Beziehungs- und Medienlebens. Er sieht den modernen Menschen vom Gewirr innerer (verinnerlichter) Stimmen überfüllt, welche bei jeder Handlung und Entscheidung einen kritischen und demoralisierenden Oppositionschor bilden.
Innovationsbilanz	Erweiterung der Wissensbilanz – stellt Inputs, Outputs und Veränderungen im Innovationsprozess dar.
Intellektuelles Kapital	IK wird in Human-, Struktur- und Beziehungskapital unterschieden (→ Humankapital , → Strukturkapital , → Beziehungskapital).
Interdisziplinarität	Zusammenarbeit verschiedener Fachrichtungen oder Disziplinen an einer Thematik. Dabei können die Fachrichtungen trotzdem Artverwandt sein z.B. Cardiologie und Neurologie (Medizin). Ziel ist die Beleuchtung des Untersuchungsgegenstandes aus verschiedenen Blickrichtungen

	und Ausgangspunkten (=„zwischen den Disziplinen“) und eine damit verbundenen breitere Bearbeitungsmöglichkeit (→ Transdisziplinarität).
Kenntnisse	Kenntnisse sind das über Sachverhalte und soziale Zusammenhänge erworbenes Wissen.
Kernkompetenzen	Spezielle Fähigkeiten und Ressourcen, durch die ein Unternehmen einen signifikanten und dauerhaften Wettbewerbsvorteil gegenüber der Konkurrenz erzielen kann. Die Kernkompetenzen fließen entweder einzeln oder in Kombination mit anderen Kernkompetenzen in die Unternehmensleistung ein und bilden somit die Basis einer Vielzahl von potenziellen Innovationen und Wettbewerbsvorteilen.
Knowledge Management	→ Wissensmanagement
Kompetenzen	Kompetenzen (lat. Eignung, Zuständigkeit) umfassen die Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse die notwendig sind, um bestimmten Arbeits- und Leistungsanforderungen zu genügen. Dabei kann unterschieden werden zwischen Sachkompetenz, Sozialkompetenz und Methoden-Kompetenz (→ Qualifikationen).
Kulturelles Kapital	Das Kulturelle Kapital umfasst die Bildung, welche einen Nutzen im sozialen Beziehungsgeflecht mit sich bringt. Dieses Segment des kulturellen Kapitals ist körpergebunden und wird in der Familie, die über unterschiedlich viel kulturelles Kapital verfügt, an die Kinder weiter gegeben. Hinzu kommen die Übertragung und der Besitz kultureller Güter sowie die Machtausübung durch den Erwerb von Titeln und Stellen.
Leistungen	Leistungen beschreiben Prozessergebnisse im Sinne von Output. Dies erlaubt eine Operationalisierung von Prozessen und eine Überleitung zu den mit dem Output erzielten Wirkungen (→ Outcome) (→ Prozesse).
Lernen	Komplexer Prozess der Informationsverarbeitung, in dem Informationen über die Stufen "Verstehen", "Behalten", "Automatisieren" in bedeutsames und verfügbares Wissen und Können umgewandelt werden. Die Informationen werden präsentiert und Kommunikationsprozesse darüber, also die Auseinandersetzung mit den Lehr- und Lerninhalten, gefördert. Lernen dokumentiert sich als längerfristige Verhaltensänderung.
Lernende Organisation	Organisation, die sich permanent an relevante Umweltveränderungen anpasst und durch konsequente (Weiter-)Entwicklung von Kernkompetenzen die Basis für dauerhafte Wettbewerbsfähigkeit schafft.
Lerninsel	Arbeitsplatznahe Lernform, bei der reale betriebliche Teileinheiten mit allen arbeitsorganisatorischen Problemen/Strukturen mit realen oder fiktiven Produkten/Geschäftsvorfällen arbeiten und daran lernen. Typisch sind z. B. Übungsabteilungen im Kundenservice, von Auszubildenden geführte Abteilungen usw.
Lernstatt	Wortkombination aus Lernen und Werkstatt; Lernform, bei der experimentelles, selbstbestimmtes Lernen am Arbeitsplatz

	<p>stattfindet. Sie wurde zur Integration ausländischer Mitarbeiter in Großunternehmen entwickelt und findet heute in verschiedenen Lernbereichen Anwendung.</p>
Lessons Learned	<p>→ Referenzprojekte</p>
Lissabon Prozess	<p>Strategisches Ziel, beschlossen im März 2000 durch den Europäischen Rat in Lissabon, die EU bis 2010 zum dynamischsten und wettbewerbsfähigsten, auf Wissen basierenden, Wirtschaftsraum zu entwickeln, wobei Innovation als die treibende Kraft in der wirtschaftlichen Entwicklung gesehen wird und somit natürlich auch dem Wissen eine wichtige Rolle zukommt.</p>
Metawissen	<p>Wissen darum, wo welches Wissen und welche Informationen als Dokumentation verfügbar sind oder wo und unter welchen Bedingungen welcher Experte auf bestimmte Informationen und Wissensfelder ansprechbar ist.</p>
Methodenkompetenz	<p>Fachübergreifende Qualifikation: Fähigkeit und Bereitschaft, Mittel und Wege zur erfolgreichen Aufgabenbewältigung zu kennen und anzuwenden. Hierzu zählt vor allem, Probleme zu erkennen und mit Hilfe von geeigneten Strategien selbständig zu lösen. Zur Methodenkompetenz gehören z. B. Stategien zur Informationsbeschaffung, Arbeitsplanung, Arbeitsstil, Anpassungsfähigkeit, Problemlösungs- und Kreativitätstechniken.</p>
Monitoring	<p>Monitoring ist die Kontrolle eines Projekts oder sonstigen Vorgangs. Wert gelegt wird dabei auf die prozessbegleitende Beobachtung statt einer Kontrolle am Resultat. Das soll möglichst frühzeitige Intervention zur Verhütung von Fehlentwicklungen garantieren, statt dass erst am Ende nur fehlerhafte Ergebnisse konstatiert und ausgemustert werden.</p>
Nachhaltigkeit	<p>Der Begriff der Nachhaltigkeit gilt seit einigen Jahren als Leitbild für eine zukunftsfähige Entwicklung ("sustainable development") der Menschheit. Insbesondere die Agenda 21 und die Lokale Agenda 21 setzen zur Lösung gegenwärtiger und zukünftiger Umweltprobleme auf das Prinzip der Nachhaltigkeit. Es hat einige Jahre intensiver Vorarbeit bedurft, um sich auf dieses Leitbild weltweit zu verständigen. Noch schwieriger erscheint es, die daraus erwachsenden Anforderungen zu konkretisieren und diesen gerecht zu werden. Künftig soll sich also alles Wirtschaften unter Berücksichtigung ökonomischer und sozialer Dimensionen an den Grenzen der Tragfähigkeit des Naturhaushaltes orientieren. Nachhaltige Entwicklung ist seit dem „Erdgipfel“ 1992 in Rio de Janeiro, der größten Gipfelkonferenz des 20. Jahrhunderts, eine Idee, ein Ziel, die/das mehr und mehr Eingang findet in die Köpfe und das Handeln der Menschen, Verwaltungen, Betriebe, (...) Auslöser ist die Erkenntnis, dass es in einer Welt mit so viel Armut und Umweltschäden keine gesunde Gesellschaft oder Wirtschaft geben kann. Die wirtschaftliche und gesellschaftliche Entwicklung muss ihren Kurs ändern und mehr Rücksicht auf die Belange der Umwelt nehmen. Ziel ist, die Befriedigung der menschlichen</p>

	Grundbedürfnisse mit einer qualitativ hochwertigen Umwelt und einer gesunden Wirtschaft für alle Menschen der Erde miteinander in Einklang zu bringen. Dies kann keine Nation für sich allein - vielmehr ist eine weltweite Partnerschaft für eine nachhaltige Entwicklung erforderlich.
Naturkapital	Der gesamte Bestand an Naturgütern, der für die Existenz der menschlichen Gesellschaft und das Wirtschaftssystem erforderlich ist; Natur und Umwelt als Lebens- und Produktionsgrundlage. Umfasst beispielsweise saubere Luft, reines Wasser, gesunde Wälder, Boden etc.
NLP (Neurolinguitisches Programmieren)	Gezielte Beeinflussung eines Menschen durch das Nutzen seiner bevorzugten Wahrnehmungskanäle. Kommunikationstechnik, die von amerikanischen Hypnoseforschern entwickelt wurde und mittlerweile auch in der betrieblichen Weiterbildung eingesetzt wird.
Outcome	Im Gegensatz zu → Output umfasst „Outcome“ nicht nur den Objektcharakter der materiellen oder geistigen Produkte, sondern darüber hinaus die Wirkungen, die aus der gesamten Produktion entstehen, sowie die Wirkungen des Produzierten auf dessen Umwelt.
Output	Im volkswirtschaftlichen Sinne entsteht aus den Produktionsfaktoren (→ Input) das Volkseinkommen. Die im betrieblichen, geistigen Produktionsprozess transformierten Inputs werden als „Produkte“ oder allgemein „Output“ bezeichnet, was aber noch keine Aussage über dessen Funktionalität zulässt.
Produktklinik	In Produktkliniken wird neues Wissen unmittelbar im Rahmen des Arbeitsprozesses generiert. Der Innovationsprozess eigener Produkte und Prozesse wird über die detaillierte Analyse des "materialisierten, gefrorenen" Wissens anderer Produkte erschlossen und der eigenen Wissensbasis hinzugefügt werden.
Projekt Lernen	Selbstgesteuerte, Arbeitsplatz orientierte Lernform, bei dem ein betriebliches Vorhaben bzw. eine zeitlich befristete Aufgabe gelöst werden soll und dabei mehrere Mitarbeiter (aus verschiedenen Funktionsbereichen) zielorientiert zusammenarbeiten.
Prozesse	Unter einem Prozess (lat. procedere = voranschreiten) versteht man einen definierten Ablauf von Zuständen eines Systems. Determinierte Prozesse sind solche, bei denen jeder Zustand eindeutig aus dem ihm vorangegangenen Zustand hervorgeht. Stochastische Prozesse hingegen haben das Besondere an sich, dass die Zustände eines Systems nur mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit aus denen ihnen vorangegangenen Zuständen folgen. Determinierte Prozesse stellen oft nur Idealisierungen wirklicher Prozesse dar, da letztlich jeder Prozess eine Einheit von notwendigen und zufälligen Veränderungen darstellt, d.h. seinem Wesen nach stochastisch ist. Es setzt sich zunehmend die Auffassung durch, dass letztlich alle Prozesse stochastische bzw. statistische Prozesse sind. Determinierte Prozesse im Sinne der klassischen

	<p>Mechanik sind selbst im Bereich der Physik eine Ausnahme, ein Grenzfall, eine mehr oder weniger genaue Annäherung an den mathematisch-abstrakten determinierten Prozess. In der Praxis der Wissenschaft und Technik versucht man, stochastische Prozesse durch die verschiedenartigsten systemtheoretischen und mathematischen Hilfsmittel angenähert in determinierte Prozesse zu verwandeln, die theoretisch und praktisch wesentlich besser beherrschbar sind (→ Leistungen).</p>
Qualifikationen	<p>„Qualifikationen“ sind ein anderer Begriff für „Kompetenzen“. Als Qualifikationen werden allgemein auch Kompetenzen bezeichnet, die für den betrieblichen und beruflichen Verwertungszusammenhang von besonderer Bedeutung sind. In diesem Sinne ist der Zuschnitt der persönlichen, beruflichen Qualifikationen ausschlaggebend für die Chancen des Einzelnen am Arbeitsmarkt (→ Kompetenzen).</p>
Qualitätssicherung	<p>Schaffung von Vertrauen bei Kunden, Bevölkerung..., dass ein versprochenes oder gefordertes Maß an Qualität bezügl. eines Produktes oder eines Prozesses erreicht wird.</p>
Referenzprojekte	<p>Gelernte Lektionen (lessons learned) sind knappe und klare Dokumentationen von Erfahrungen in Aufträgen bzw. Projekten, die bewusst in der Perspektive ihrer Übertragbarkeit auf ähnliche zukünftige Aufträge bzw. Projekte verfasst sind.</p>
Schneider-Koch Modell	<p>Urmodell der Wissensbilanz, erstmals umgesetzt durch ARCS 1999; Führt Visionen und Ziele in das Reporting ein und kombiniert Struktur- und Prozessaspekte, um aus beiden Wirkungen abzuleiten.</p>
Seilschaften	<p>Verbindungen von Menschen in oft ganz verschiedenen beruflichen Positionen, die nur dem Vorteil, dem eigenen Interesse dienen.</p>
Skandia Navigator	<p>Kennzahlensystem, das eine ganzheitliche Sicht auf die Leistungs- und Zielerreichung erlaubt. Die Grundstruktur umfasst die fünf Bereiche finanzieller Fokus, Kundenfokus, Humanfokus, Prozessfokus und Innovations-/Entwicklungsfokus. Der Marktwert errechnet sich in dieser Struktur aus dem Finanzkapital und dem intellektuellen Kapital.</p>
Skill Management	<p>Management des Wissens in den Köpfen der Mitarbeiter. Skill management betreibt ausschließlich ein Management des informellen Wissens (→ Implizites Wissen). Ziel ist es, Informationen über das Wissen von Mitarbeitern, das sich aus explizierbaren sowie nicht oder nur mit unrationellem Aufwand explizierbaren Inhalten zusammensetzt, zu gewinnen, zu strukturieren und verfügbar zu verwalten.</p>
Sozial- und Beziehungspotenzial	<p>Auch Sozial- und Beziehungskapital bedarf der laufenden Aktivierung, weshalb auch hier der Begriff „Potenzial“ auf die Notwendigkeit verweist, Beziehungen zu pflegen (→ Sozialkapital → Beziehungskapital).</p>
Sozialkapital	<p>Mit „Sozialem Kapital“ bezeichnet Pierre Bourdieu (1983) die</p>

	<p>Gesamtheit der aktuellen und potentiellen Ressourcen, die mit der Teilhabe an dem Netz sozialer Beziehungen gegenseitigen Kennens und Anerkennens verbunden sind. Im Gegensatz zum Humankapital bezieht sich das soziale Kapital nicht auf natürliche Personen an sich, sondern auf die Beziehungen zwischen ihnen. Soziales Kapital bietet für die Individuen einen Zugang zu den Ressourcen des sozialen und gesellschaftlichen Lebens wie Unterstützung, Hilfeleistung, Anerkennung, Wissen und Verbindungen bis hin zum Finden von Arbeits- und Ausbildungsplätzen. Es produziert und reproduziert sich auch über Tauschbeziehungen, wie gegenseitige Geschenke, Gefälligkeiten, Besuche und Ähnliches. In der nordamerikanischen Soziologie wurde das Konzept Anfang der 1990er Jahre von James Samuel Coleman und Robert Putnam aufgenommen und soziales Kapital als Schlüsselmerkmal von Gemeinschaften charakterisiert. Soziales Kapital entsteht durch die Bereitschaft der Bürger (Akteure), miteinander zu kooperieren und benötigt eine Basis des Vertrauens (Soziales Vertrauen), auf der sich Kooperation und gegenseitige Unterstützung entwickeln können. In einem Klima des Vertrauens kann auch die Bereitschaft entstehen, anderen zu vertrauen, vor allem aber auch Fremden, ohne sofort eine Gegenseitigkeit voraussetzen zu müssen (→ Beziehungskapital → Sozial- und Beziehungspotenzial).</p>
Sozialkompetenz	<p>Fachübergreifende Qualifikation: Sozialkompetenz bezeichnet die Fähigkeit und Bereitschaft, "konstruktiv mit sich und anderen umzugehen". Dazu gehört insbesondere die Fähigkeit, in Problemsituationen konstruktiv miteinander umzugehen und an der Realisierung gemeinsamer Ziele mitzuwirken.</p>
Stakeholder	<p>Stakeholder sind alle Individuen, Gruppen oder Institutionen, die Ansprüche und Interessen an eine Organisation richten. Bei Unternehmen sind das vor allem Kunden, Mitarbeiter und ihre Vertreter, Lieferanten oder Partnerunternehmen, aber auch die engere oder weitere Öffentlichkeit und andere Instanzen, von deren kritischem Urteil der Unternehmenserfolg abhängt.</p>
Strukturkapital	<p>All jene Voraussetzungen, die eine reibungslose Koordination und Kommunikation der Mitarbeiter, sowie deren Produktivität und Innovationsfähigkeit ermöglicht. Strukturkapital ist, was bleibt, wenn die Mitarbeiter ihren Arbeitsplatz verlassen (→ Intellektuelles Kapital → Strukturpotenzial).</p>
Strukturpotenzial	<p>Das Strukturpotenzial kommt im Wesentlichen in Verbindung mit Human- und Sozial- und Beziehungspotenzial zur Anwendung, weshalb auch hier der Begriff Potenzial auf die Notwendigkeit der Aktivierung verweist (→ Strukturkapital).</p>
Tacit Knowledge	
Think Tank	<p>Multifunktionale, interdisziplinäre Arbeitsgruppen, die sich zunächst unabhängig vom operativen Geschäft, später auch in Kooperation mit diesem in wissenschaftlichen Projektarbeiten mit der Generierung von Wissen, Ideen, Innovationen etc.</p>

	beschäftigen.
Transdisziplinarität	Verfolgt gleich wie → <u>Interdisziplinarität</u> die Bearbeitung eines Untersuchungsgegenstandes über die Grenzen einer einzelnen Disziplin hinaus. Dabei steht aber nicht die Zusammenarbeit mit anderen Disziplinen im Vordergrund, sondern die Kooperation mit der Praxis. Lebeweltliche Problemstellungen sollen über einen erkenntnistheoretischen wissenschaftlichen Zugang, wie auch über einen umsetzungsbezogenen praxisorientierten Ansatz bearbeitet werden.
Wildes Denken	Bezeichnung für das im Strukturalismus von Gefühlen, Vorstellung von Dämonen und geheimnisvollen Beziehungen beherrschte Denken der schriftlosen (früher: "primitiven") Völker.
Wirkungen	Wirkung (lat. effectus) nennt man eine Erscheinung, die auf eine andere Erscheinung, die Ursache, folgt und durch diese hervorgerufen wird. Untersucht wird der Wirkungsbegriff in der Kausaltheorie, jene philosophische Disziplin, die sich mit dem Kausalnexus, d.h. mit dem Zusammenhang von Ursache und Wirkung, sowie mit den Methoden der Untersuchung kausaler Zusammenhänge beschäftigt. Diese Methoden wurden von F. Bacon erarbeitet und von Mill weiterentwickelt. Zu den Methoden der Untersuchung kausaler Zusammenhänge gehören: Methode der Analogie, Methode der Ähnlichkeit, Methode des Unterschiedes, Vereinigte Methode von Ähnlichkeit und Unterschied, Methode der begleitenden Veränderungen, Methode der Reste.
Wissen	Wissen umfasst die intellektuellen Fähigkeiten, Fachkenntnisse und Verfahrensweisen (Heuristiken) eines Individuums. Es bildet einen auf den individuellen Kontext (Erfahrungen, Wertvorstellungen) bezogenen Rahmen zur Strukturierung, Bewertung und Einordnung neuer Informationen.
Wissensarbeit	Intellektuelle Arbeit der qualifizierten Mitarbeiter als eigenständigen Beitrag zum Unternehmensergebnis gegenüber der materiellen Leistungserbringung. Der Grund dafür ist, dass das Wissen einer Organisation zunehmenden Anteil an seiner Wertschöpfung hat.
Wissensbilanz	Die Wissensbilanz ist ein Basisinstrument, um eine nationale Wissenspolitik zu konkretisieren und Ergebnisse zu bewerten. Es wird nicht gemessen, was ein Land weiß, sondern das, was sich ein Land im Rahmen einer integrierten Wissenspolitik (Agenda Wissen) festlegt.
Wissensbroker	Wissensbroker halten sich auf aktuellem Wissenstand in Feldern, die gerade KMU im Detail nicht mit vertretbarem Aufwand verfolgen können. Sie bieten ihr Wissen und Metawissen als Dienstleistung an, z. B. Produkt- oder Patentrecherchen, Partnervermittlung etc.
Wissensgesellschaft	Epochenbeschreibende Bezeichnungen wie „Wissensgesellschaft“ orientieren sich meist in Hinblick auf jene Ressource, die in Hinblick auf den Grad der

	<p>menschlichen Entwicklung als fundamental angesehen wird, weil sie als <i>der</i> Produktionsfaktor einen besonderen Stellenwert einnimmt oder ihr Fehlen als besonders nachteilig empfunden wird. In den postmodernen Nationen sind Wissen und allgemein: Information zu einer solchen Ressource geworden.</p>
Wissenslandkarte	<p>Wissenslandkarten dienen zur Identifikation und Strukturierung des im Unternehmen vorhandenen Wissens und der entsprechenden Wissensträger. Als graphische Verzeichnisse erhöhen sie die Wissenstransparenz und erleichtern den Mitarbeitern somit das schnelle Identifizieren von Wissen. Als Strukturierungskriterium können je nach Zielsetzung und Unternehmen Wissensträger, Wissensstrukturen, Wissensbestände, Wissensquellen oder Anwendungen verwendet werden (→ Yellow Pages).</p>
Wissensmanagement (engl. Knowledge Management)	<p>Konzept, in dem ein beteiligtes Unternehmen bewusst und umfassend, die für das Unternehmen relevanten Informationen und Wissen sammelt, organisiert, austauscht und analysiert. Dazu gehört auch, dass das Unternehmen die systemischen, technischen sowie kulturellen Grundlagen für derartige Prozesse schafft.</p>
Wissenspartnerschaft	<p>Zusammenschluß politischer, wirtschaftlicher, ökologischer, religiöser u.a. Institutionen über ständige Vertreter in Hinblick auf eine gemeinsame Gestaltung von Wissenspolitik, – generierung und –verteilung (im Sinne der historischen Sozialpartnerschaft).</p>
Wissenspolitik	<p>Politisches Gestaltungsfeld, verfolgt das Ziel, die Kompetenz der Bürger und ihrer Gemeinschaften zu einer geglückten, selbstbestimmten Lebensgestaltung nachhaltig zu ermöglichen und zu entwickeln, Maßnahmen zu setzen, die diesem Ziel - vor anderen Einzelinteressen - dienen und über Personen zu verfügen, die konkrete Verantwortung für die Umsetzung der Wissenspolitik tragen.</p>
Wissenssoziologie	<p>Teildisziplin der Soziologie, die Zusammenhänge zwischen dem in einer Gesellschaft vorhandenen Wissen und den Entstehungsbedingungen untersucht, die diesen zugrunde liegen. So interessiert sie sich beispielsweise für die Entwicklung von Weltanschauungen und Ideologien, aber auch dafür, welches spezifische Wissen sich in bestimmten sozialen Gruppen und Subkulturen herausbildet.</p>
Yellow Pages	<p>Wissenslandkarte (→ Wissenslandkarte) zu den Mitarbeitern: Name, Position, Bereich, Abteilung, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Arbeitsgebiete, Projekterfahrungen, Spezialgebiete, besonderes Know-how, besondere Fähigkeiten, die der Mitarbeiter gern beruflich einbringen möchte und die das Unternehmen nutzen könnte.</p>

Quellen:

eigene Darstellung,

Schneider U., Koch G.: Arbeitspapier Wissensbilanz, Graz, 1998

<http://www.agenda-wissen.net>,

<http://www.assess.daa.at>,

<http://www.biodiv.at>,

<http://www.hiscout.de>,

<http://knowman.ifw.uni-bremen.de>

<http://www.lrz-muenchen.de>,

<http://www.reinisch.de>,

<http://www.skandia.com>,

<http://www.sociologicus.de/lexikon/>,

<http://de.wikipedia.org>,

<http://www.wissensbarrieren.de/glossar/>,