

Gabi Reinmann Martin J. Eppler

Wissenswege:

Methoden für das persönliche Wissensmanagement



HUBER



Reinmann/Eppler
Wissenswege

Aus dem Programm Verlag Hans Huber
Psychologie Praxis
Reihe: Lernen mit Neuen Medien

Wissenschaftlicher Beirat:

Prof. Dr. Dieter Frey, München

Prof. Dr. Kurt Pawlik, Hamburg

Prof. Dr. Meinrad Perrez, Freiburg (CH)

Prof. Dr. Franz Petermann, Bremen

Prof. Dr. Hans Spada, Freiburg i. Br.

HUBER 

Verlag Hans Huber Psychologie Praxis
Lernen mit neuen Medien

Herausgegeben von
Maria Bannert, Heinz Mandl, Eckart Severing und Gabi Reinmann

Der Einsatz neuer Medien ist weiterhin eine große Herausforderung. Ziel dieser Reihe ist es, neue Entwicklungen zeitgerecht und praxisnah aus psychologisch-pädagogischer Sicht darzustellen. Dies geschieht in kompakter und anschaulicher Form, illustriert durch zahlreiche Beispiele aus der Praxis.

In der Reihe «Lernen mit neuen Medien» sind bereits erschienen:

Ulrike Cress (Hrsg.)
**Effektiver Einsatz von Datenbanken
im betrieblichen Wissensmanagement**
126 S., (ISBN 978-3-456-84246-2)

Dieter Euler, Jasmina Hasanbegovic,
Michael Kerres, Sabine Seufert
**Handbuch der Kompetenzentwicklung
für E-Learning Innovationen**
Eine Handlungsorientierung für innovative
Bildungsarbeit in der Hochschule
163 S., (ISBN 978-3-456-84392-6)

Joachim Hasebrook und Mathias Otte
E-Learning im Zeitalter des E-Commerce
Die dritte Welle
163 S., (ISBN 978-3-456-83654-6)

Michael Henninger und Heinz Mandl
Zuhören – verstehen – miteinander reden
Ein multimediales Kommunikations-
und Ausbildungskonzept
122 S., (ISBN 978-3-456-83909-7)

Helmut M. Niegemann
Neue Lernmedien
Konzipieren, entwickeln, einsetzen
187 S., (ISBN 978-3-456-83448-1)

Gabi Reinmann-Rothmeier
und Heinz Mandl
Individuelles Wissensmanagement
Strategien für den persönlichen Umgang
mit Informationen und Wissen
122 S., (ISBN 978-3-456-83425-2)

Gabi Reinmann-Rothmeier
**Didaktische Innovation
durch Blended Learning**
Leitlinien anhand eines Beispiels
aus der Hochschule
120 S., (ISBN 978-3-456-83952-3)

Gabi Reinmann-Rothmeier
und Heinz Mandl
**Virtuelle Seminare in Hochschule
und Weiterbildung**
Drei Beispiele aus der Praxis
156 S., (ISBN 978-3-456-83569-3)

Eckart Severing, Christel Keller, Thomas
Reglin und Josef Spies
Betriebliche Bildung via Internet
Konzeption, Umsetzung, Evaluation –
Ein Einführung für Praktiker
174 S., (ISBN 978-3-456-83444-3)

Peter Zentel und Friedrich W. Hesse
**Netzbasierte Wissenskommunikation
in Hochschule und Weiterbildung**
Die Globalisierung des Lernens
142 S., (ISBN 978-3-456-84127-4)

Weitere Informationen über unsere Neuerscheinungen finden Sie im Internet unter:
www.verlag-hanshuber.com

Gabi Reinmann
Martin J. Eppler

Wissenswege

Methoden für das persönliche
Wissensmanagement

Verlag Hans Huber

Adressen der Autoren:

Prof. Dr. Gabi Reinmann
Universitätsstrasse 10
D-86159 Augsburg
E-Mail: Gabi.Reinmann@Phil.Uni-Augsburg.de

Prof. Dr. Martin Eppler
Fakultät für Kommunikationswissenschaft
Universität Lugano USI
Via Buffi 13
CH-6900 Lugano
E-Mail: martin.eppler@lu.unisi.ch

Lektorat: Monika Eginger
Herstellung: Daniel Berger
Umschlag: Atelier Mühlberg, Basel
Satz: Claudia Wild, Stuttgart
Druck und buchbinderische Verarbeitung: Hubert & Co., Göttingen
Printed in Germany

Bibliographische Information der Deutschen Bibliothek

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



Dieses Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtes ist ohne schriftliche Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Kopien und Vervielfältigungen zu Lehr- und Unterrichtszwecken, Übersetzungen, Mikroverfilmungen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Anregungen und Zuschriften bitte an:

Verlag Hans Huber
Hogrefe AG
Länggass-Strasse 76
CH-3000 Bern 9
Tel: 0041 (0)31 300 45 00
Fax: 0041 (0)31 300 45 93

1. Auflage 2008
© 2008 by Verlag Hans Huber, Hogrefe AG, Bern
ISBN 978-3-456-84348-3

Vorwort

Seit mehr als zehn Jahren befassen wir uns nun mit der Frage, wie man Menschen im Umgang mit der Informationsflut und steigenden Anforderungen einer Wissensgesellschaft besser unterstützen kann. Zwei Anliegen haben uns in dieser Zeit begleitet: der Versuch *wissenschaftliche Erkenntnisse für die Praxis* nutzbar zu machen und die *Integration von* technischen, psychologischen, pädagogischen und betriebswirtschaftlichen *Sichtweisen*. Wir hoffen, dass diese beiden Anliegen auch in diesem Buch für unsere Leser/innen sichtbar werden und Nutzen stiften. Das Buch konsolidiert viele unserer vorangegangenen Arbeiten zur Thematik des individuellen bzw. persönlichen Wissensmanagements (in Monographien, Herausgeberbänden und Fachbeiträgen) und enthält darüber hinaus neue Erkenntnisse, Methoden, Werkzeughinweise und Beispiele.

Wir haben dieses Buch *Wissenswege* genannt, weil es unterschiedliche Wege – und nicht Rezepte – zu mehr Kompetenz und Souveränität im Umgang mit Wissen aufzeigt. Wege muss man selbst beschreiten; wir können sie nicht für Sie gehen, sondern wir können sie nur aufzeigen und möglichst klar beschreiben. Die Wahl Ihrer (Lese-)Route liegt bei Ihnen; dies trifft vor allem auf das Methodenkapitel zu, bei dem Sie unterschiedliche Schwerpunkte legen können. Die Wegmetapher für das persönliche Wissensmanagement erlaubt eine weitere Übertragung: Der Weg ist das Ziel, denn es gibt beim Wissensmanagement keinen Endzustand. Gerade in Zeiten des lebensbegleitenden Lernens müssen wir unsere Kompetenzen immer wieder hinterfragen, neu ausrichten und aktualisieren.

Wir möchten uns an der Stelle herzlich beim Hans Huber Verlag für die professionelle Zusammenarbeit bedanken. Zudem danken wir Markus Aeschmann, Tobias Jenert, Sandra Hofhues und Daphne Gross für die Unterstützung beim Lektorat dieses Buches sowie Silke Heiss und Frank Vohle für inhaltliche Anregungen.

Wir sehen dieses Buch auch als Angebot für einen Austausch zum Thema persönliches Wissensmanagement: Sollten Sie selbst bewährte Methoden oder Werkzeuge für das persönliche Wissensmanagement kennen, würden wir uns über eine Mitteilung von Ihnen freuen. Auch sind wir auf weitere Reaktionen und Umset-

zungserfahrungen gespannt. Sie finden unser Portal mit aktualisierten Hinweisen, Links und Hintergründen unter: www.persoenliches-wissensmanagement.com

Wir freuen uns auf den Dialog mit Ihnen und wünschen Ihnen bei der Lektüre viel Spaß und viele Anregungen für einen systematischen Umgang mit Wissen.

Augsburg und Lugano im Sommer 2007

Gabi Reinmann Martin J. Eppler

Inhaltsverzeichnis

Einführungskapitel

Was wir mit diesem Buch wollen 11

Wissen managen ... und was geht mich das an? 11

Ziele und Zielgruppen ... ist das was für mich? 14

Kapitel 1: Hintergrund

Die vielen Gesichter des Wissensmanagements 17

1.1 Wissen: Ein psychologisches Konstrukt mit ökonomischer
Bedeutung 18

1.1.1 Wie Wissen entsteht 18

1.1.2 Welche Wissensformen es gibt 20

1.2 Wissensmanagement: Eine Antwort auf die wachsende Bedeutung
des Wissens. 24

1.2.1 Woher Wissensmanagement kommt 24

1.2.2 Wie man Wissensmanagement modelliert. 26

1.3 Persönliches Wissensmanagement: Die Chance des Einzelnen 29

1.3.1 Warum persönliches Wissensmanagement ein Klassiker ist 29

1.3.2 Was persönliches Wissensmanagement alles bedeuten kann . . . 31

Kapitel 2: Theorie	
Entwicklung eines theoretischen Rahmens für die Praxis	35
2.1 Eine Beschreibungssprache für das persönliche Wissensmanagement	36
2.1.1 Die Person und ihre Wissensumwelt	36
2.1.2 Die Person und ihre Aktivitäten im Austausch mit der Wissensumwelt	38
2.1.3 Von der Wissensumwelt zur Wissensinnenwelt.	41
2.1.4 Mentale Basisprinzipien beim persönlichen Wissensmanagement.	43
2.2 Ein Anforderungsraster für das persönliche Wissensmanagement. . . .	50
2.2.1 Situationen und ihre Ziele: Operativ oder strategisch?	50
2.2.2 Aufgaben und ihre Erfordernisse: effizient oder innovativ? . . .	52
Kapitel 3: Praxis	
Methoden für das persönliche Wissensmanagement . . .	57
3.1 Persönliche Wissensmanagementmethoden: Ein Überblick	58
3.1.1 Der Methodenbegriff.	58
3.1.2 Kategorisierung und Beschreibung	60
3.2 Akutes Problemlösen:	
Methoden mit operativer Zielsetzung.	65
3.2.1 SQ3R	66
3.2.2 Ethnografisches Interview und Fragebaum.	70
3.2.3 Perspektivendiagramm	75
3.2.4 Eisenhower-Matrix und TRAFing	78
3.2.5 Mind Mapping	82
3.2.6 Information Mapping	85
3.2.7 Kategorisierung und Klassifikation	89
3.2.8 Konzeptkarte.	93
3.2.9 Mikroartikel	96
3.2.10 Feedback.	100
3.2.11 Story Template	104
3.2.12 Concept Mapping	108
3.2.13 Toulminkarte	112
3.2.14 Minto-Pyramide	115
3.2.15 Fokusmetaphern	120

3.3	Langfristige Kompetenzentwicklung:	
	Methoden mit strategischer Zielsetzung	128
3.3.1	Kontaktnetz	129
3.3.2	Kompetenz-Agenda	134
3.3.3	Kompetenz-Portfolio	137
3.3.4	Lifeline.	142
3.3.5	Morphologischer Kasten und Schieber	145
3.3.6	Synergy Map	148
3.4	Methoden im Kontext – Methoden in Aktion	154
3.4.1	Drei typische Szenarien für persönliches Wissensmanagement	154
3.4.2	Emotional-motivationale Blockaden und was man gegen sie tun kann	161
3.4.3	Kognitive Fixierungen und wie man sich von ihnen lösen kann.	167
3.4.4	Soziale Hindernisse und wie man sie überwinden kann.	171

Kapitel 4: Reflexion Synergien und Perspektiven 181

4.1	Synergien schaffen – Entwicklung ermöglichen	181
4.1.1	Wissen und Lernen: Liegt die Zukunft im Informellen?	181
4.1.2	Wissen und Medien: Liegt die Zukunft im Netz?	184
4.2	Grenzen erkennen – Perspektiven erschließen	187
4.2.1	Persönliches Wissensmanagement jenseits der Machbarkeit . .	187
4.2.2	Persönliches Wissensmanagement im Zeichen der Weisheit. . .	188

Literaturnachweis. 193

Sachregister. 199

Personenregister. 203

Einführungskapitel

Was wir mit diesem Buch wollen

Wissen managen und was geht mich das an?

Zeit- und Selbstmanagement, Lern- und Kreativitätstechniken, interkulturelles Training, Präsentieren und Moderieren, Teambildung, Visualisieren, Persönlichkeitsentwicklung und Microlearning – so liest man es in Broschüren und auf Web-Seiten von Weiterbildungsanbietern, die ihre Kurse Managern, Projektleitern, Freiberuflern, Lehrern und anderen Wissensarbeitern feilbieten. Und welche Probleme sollen damit gelöst werden? Z. B. in derselben Zeit mehr E-Mails und andere Korrespondenz bewältigen, schnell noch die neuen Produktinformationen in seinen Kopf bekommen und ein paar Ideen für den nächsten Workshop aus dem Hut zaubern, dem Kollegen aus Übersee die wichtigsten Botschaften aus dem aktuellen Projekt übermitteln, die Zahlen aus dem letzten Quartal ordentlich aufbereiten und das Chaos, das dann entstehen wird, moderierend in rechte Bahnen lenken, die nächste Arbeitsgruppe so zusammenstellen, dass die Expertise zur Zielsetzung passt, und das neue Leitbild möglichst plastisch darstellen, damit alle an einem Strang ziehen, und bei all dem noch zusehen, dass der eigene Wissensstand nicht auf der Strecke bleibt Oder ist das übertrieben? Gibt es hier einen Bezug zum Wissensmanagement – zum persönlichen Wissensmanagement?

Der Hype ist gegangen, der Bedarf geblieben. Der Wissensmanagement-Hype ist gegangen, der Bedarf an Konzepten, Methoden und Werkzeugen zum Umgang mit Wissen ist geblieben: Vor allem Menschen mit Führungsaufgaben in unterschiedlichsten Organisationen stehen immer noch vor der Aufgabe, dokumentiertes und flüchtiges Wissen zu identifizieren und zu strukturieren, zu verteilen und zu kanalisieren, hervorzubringen und anzuwenden. Immer noch und mit wachsender Geschwindigkeit ist der Einzelne dem Druck ausgesetzt, Wissen effizient – also mit überschaubaren Mitteln – einer Bewertung zu unterziehen und in das eigene Handeln einfließen zu lassen. Die Entwicklung hin zu einer Wissensgesellschaft, die in vielen Büchern längst beschrieben ist, hat sich weder verflüchtigt

noch ist sie gestoppt (Stock, Wolff, Kuwan & Waschbüsch, 1998; Kübler, 2005). Ob man das nun alles zusammen Wissensmanagement nennt oder ob man begrifflich kleinere Brötchen backt, einzelne Aspekte herausgreift und von Dokumenten- und Beziehungsmanagement, von Innovations- und Qualitätsmanagement oder anderem spricht, hat letztlich wenig Einfluss auf das eigentliche Phänomen und zahllose nach wie vor offene Fragen und Probleme. In diesem Buch geht es um den *Einzelnen* und seine persönlichen Wissensziele, um den Mitarbeiter und die Mitarbeiterin in kleinen und großen Unternehmen, in Non Profit-Organisationen und in Bildungsinstitutionen, um Menschen, die täglich spüren, dass ihnen mehr abverlangt wird als ein routiniertes Abarbeiten auferlegter Aufträge.

Von der Erfahrung zur Wissensarbeit. Es ist nicht zu bestreiten, dass fast jede menschliche Tätigkeit in gewisser Weise wissensbasiert ist, also auf der Grundlage von persönlicher Erfahrung, Kenntnissen und Fähigkeiten stattfindet. Nahezu jede fachliche Arbeit in Werkhallen, Labors, Büros und Klassenzimmern ist wissensbasierte Arbeit, setzt also auch mehr oder weniger spezialisierte Expertise voraus, die man sich in Ausbildungsprozessen aneignen muss. Zunehmend mehr Tätigkeiten erfüllen die Kriterien von Wissensarbeit (Willke, 2001): Wissensarbeit macht es erforderlich, dass man Wissen als einen Prozess begreift, der niemals abgeschlossen ist, der kontinuierlich erneuert werden muss, der nicht als Wahrheit, sondern «nur» als Ressource taugt und der darüber hinaus untrennbar mit dem Nichtwissen verbunden ist (auch wenn uns Letzteres eher Unbehagen bereitet). Dies alles waren und sind gute Gründe für Organisationen, sich Wissensmanagement auf die Fahne zu schreiben und mittels geeigneter Strukturen, Konzepte und Methoden für Rahmenbedingungen zu sorgen, unter denen man mit Wissen erfolgreich umgehen kann: Wissensmanagement als wirtschaftliche Notwendigkeit. Die Gründe für den Einzelnen, sich Gedanken zum persönlichen Umgang mit Wissen zu machen, sind zwar weniger ökonomisch orientiert, aber angesichts der wachsenden Anforderungen durchaus mit dem Genannten vergleichbar.

Kann man es nicht anders sagen? Wer sich selbständig fortbildet – auf kultureller oder beruflicher Ebene –, wer sich Notizen in Besprechungen macht, Ordner im Regal und auf seinem Computer anlegt, wer sich im Arbeitsteam austauscht und seine Erfahrungen weitergibt, wer in Arbeitsprozesse neue Ideen einbringt und diese umsetzt, wer von anderen lernen kann und will und dabei auch noch im Blick hat, was ihm das privat oder beruflich alles bringt – um hier nur ein paar Beispiele zu nennen –, der betreibt im Grunde persönliches Wissensmanagement. Die eingangs genannten Weiterbildungsangebote greifen einiges von diesen Anforderungen und Aktivitäten auf. Könnte man es also auch «lebenslanges Lernen» nennen? Oder Kooperation und Teamgeist? Oder Ordnungssinn und Disziplin? Oder Intrapreneurship und Problemlösen? Oder Kreativität und Kompetenzentwicklung? Und und und ... Die Antwort lautet: Ja! Wissensmanagement im Allgemeinen und persönliches Wissensmanagement im Besonderen sind bezo-

gen auf ihre möglichen Komponenten an sich nichts Neues. Neu aber ist eine konsequente Wissensperspektive, eine enge Verbindung zum Problemlösen und zur Kompetenzentwicklung und ein oft übersehenes Potenzial: nämlich das Potenzial, die bereits genannten Ziele, Prozesse, Tugenden, Methoden und Werkzeuge aufeinander zu beziehen und begründet umzusetzen bzw. anzuwenden.

Die Beziehung zwischen Wissen und Lernen. Eben fiel schon das Stichwort «lebenslanges Lernen». Wissen und Lernen – das wird an vielen Stellen dieses Buches deutlich werden – stehen in einem engen Verhältnis zueinander. Wissen und Lernen stellen in gewisser Weise unterschiedliche Sichtweisen auf dasselbe Phänomen dar. In der Lernpsychologie (z. B. Steiner, 2006) wird Lernen als ein nicht unmittelbar beobachtbarer Vorgang definiert, der zu relativ stabilen Veränderungen im Verhalten und/oder im Verhaltenspotenzial, also auch im Wissen einer Person führt. Wichtig dabei ist die Erfahrung bzw., Erfahrungen zu machen. Anlässe zum Lernen können direkt in der Umwelt liegen: z. B. neue Herausforderungen im Arbeitsalltag oder Aufgaben in Lernumgebungen. Lernanlässe können aber auch in der lernenden Person selbst zu finden sein, etwa Reflexionen oder persönliche Erlebnisse. Mit Lernen verbinden wir meist – wohl durch die Schule bedingt – bewusste und beabsichtigte Vorgänge; es gibt aber auch ein Lernen, das eher beiläufig, implizit und unterhalb der Bewusstseinsschwelle abläuft. So gesehen ist Lernen eng mit der individuellen Entwicklung im Allgemeinen und mit der Entwicklung von Erkenntnistätigkeit des Menschen im Besonderen verknüpft. Aus entwicklungspsychologischer Perspektive ist Wissen das Resultat menschlichen Handelns und Erkennens und beruht auf kognitiven Strukturen von Individuen (Seiler & Reinmann, 2004). Diese Strukturen wiederum sind das Ergebnis handelnder Auseinandersetzung von Individuen mit der sie umgebenden Umwelt – also das Ergebnis von Lernen (vgl. Abschnitt 1.1.1).

Wissen managen – muss das sein? Wenn von menschlichem Handeln und Erkennen die Rede ist, davon, dass Menschen durch Lernen Erkenntnisstrukturen, also Wissen, aufbauen, klingt der Begriff des Managements zunächst einmal fehl platziert. Dass wir trotzdem von Wissens-*management* sprechen, muss demnach gut begründet werden – und das kann es auch: Die Managementperspektive bringt die Chance mit sich, den Blick auf Wissen und Lernen zu ändern und anschlussfähiger zu machen an die wachsenden Anforderungen in vielen Arbeits- und Lernumgebungen. Den Begriff des Managements verwenden wir im Deutschen in der Regel einseitig im betriebswirtschaftlichen Sinne. Management meint hier die aufeinander abgestimmten Tätigkeiten, um Organisationen zu lenken und zu leiten. Im Englischen bedeutet «to manage» neben geschäftlichen und führungsbezogenen Aufgaben auch, dass ein Vorhaben gelingt, dass man ein Werkzeug beherrscht und/oder sich geschickt bei der Bewältigung einer schwierigen Herausforderung anstellt. Wenn von *persönlichem Wissensmanagement* die Rede ist, ist beides gemeint: einerseits, das eigene Wissen und das uns umgebende Wissen durch abgestimmte Tätigkeiten in die rechten Bahnen zu lenken

und zu organisieren; andererseits, den vielfältigen Anforderungen an unser Handeln und Erkennen offen zu begegnen und mit vorhandenen Hilfsmitteln geschickt umzugehen.

Ziele und Zielgruppen ... ist das was für mich?

Die Kernidee und was wir nicht erfüllen können. Das Buch möchte zeigen, dass persönliches Wissensmanagement von seiner Kernidee her ein erstrebenswertes Ziel war, ist und künftig sein wird: Es geht *nicht* um den Begriff an sich – wir könnten es auch «persönliches Lernmanagement», «Methoden für die Entfaltung des eigenen Wissenspotenzials» oder gar «Möglichkeiten menschlichen Erkennens und Handelns in der Arbeitstätigkeit» nennen. Es geht vielmehr um die *Chance*, den persönlichen Umgang mit Wissen aus möglichst verschiedenen Perspektiven zu sehen und zu erkennen, dass viele psychologische Ratschläge, Trainings und Methoden auch für ein besseres Management des eigenen Wissens genutzt werden können. Und es geht darum, wissenschaftliche Erkenntnisse zum Umgang mit Wissen aus unterschiedlichen Bereichen der Psychologie und Pädagogik so zu bündeln und aufzubereiten, dass daraus brauchbare Empfehlungen für den «ganz normalen» Arbeitsalltag werden. Anreichern wollen wir das mit dem aktuellen Stand an technischen Möglichkeiten, die individuelle Prozesse unterstützen. Unterstreichen Sie sich an dieser Stelle das Wörtchen «unterstützen», denn die Hoffnung auf einen technischen Baukasten mit allerlei raffinierten Werkzeugen, die einem das eigene Denken und persönliche Urteilen abnehmen, wenn man mit zu vielen E-Mails, schweigsamen Kollegen oder unklaren Botschaften des Vorgesetzten zu kämpfen hat, müssen wir gleich zu Beginn dieses Buches enttäuschen.

Die Inhalte dieses Buches – ein Überblick. Es ist uns klar, dass es den eiligen Leser gibt, und deswegen kann man auch vor allem den Praxisteil gezielt mit Blick auf ganz bestimmte Methoden lesen. Trotzdem: Wir wollen dieses Buch nicht nur mit Methodenwissen füllen, auch wenn dieses im Zentrum steht. Wir legen daher – metaphorisch gesprochen – zunächst ein kleines Fundament, und das bedeutet beim persönlichen Wissensmanagement, dass wir einige Hintergrundinformationen zum Wissensmanagement generell und zur Position des persönlichen Wissensmanagements bieten (*Kapitel 1: Hintergrund*). Sodann bauen wir eine Art Gerüst, indem wir ein theoretisches Rahmenmodell vorstellen, das unserer Auffassung von persönlichem Wissensmanagement zugrunde liegt und eine Grundlage für die Auseinandersetzung mit verschiedenen Methoden bietet (*Kapitel 2: Theorie*). Die Methoden, die einem zur Verfügung stehen, wenn man persönliches Wissensmanagement im Alltag praktizieren will, bilden den Kern dieses Buches (*Kapitel 3: Praxis*). Hier finden Sie gewissermaßen die Baustoffe unseres «Wissenshauses», die Ihnen die Praxis des persönlichen Wissensmanagements erleichtern sollen. Fehlt noch das Dach, das wir in der Zukunft persönlichen Wis-