

**Michael A. Bächle**

# **Wissensmanagement mit Social Media**

Grundlagen und Anwendungen

**DE GRUYTER  
OLDENBOURG**

# Inhalt

Vorwort VII

Zum Gebrauch des Repetitoriums — IX

Abbildungsverzeichnis — XV

Tabellenverzeichnis — XVII

Abkürzungsverzeichnis — XIX

## Teil I: Grundlagen und Anwendungen

**1 Einführung 3**

**2 Enterprise 2.0 — 7**

- 2.1 E-Mails und ihre Problematik 7
- 2.2 Definition und Merkmale von Enterprise 2.0 8
- 2.3 Funktionseigenschaften von Enterprise 2.0 – SLATES
- 2.4 Unterschiede und Voraussetzungen von Enterprise 2.0 —
  - 2.4.1 Organisationsformen und ihre Eignung für Enterprise 2.0
  - 2.4.2 Enterprise 1.0 versus Enterprise 2.0 17
- 2.5 Übungsaufgaben 19
- 2.6 Zusammenfassung 19

**3 Web 2.0 und Social Software — 21**

- 3.1 Die Evolution des Webs 21
- 3.2 Prinzipien und Merkmale des Web 2.0 23
  - 3.2.1 Prinzipien des Web 2.0 23
  - 3.2.2 Technische Merkmale des Web 2.0 25
  - 3.2.3 Anwendungsbezogene Merkmale des Web 2.0 — 26
- 3.3 Social Software 27
  - 3.3.1 Anwendungsklassen von Social Software — 27
  - 3.3.2 Ziele und Nutzen von Enterprise-Social-Software 33
- 3.4 Übungsaufgaben 33
- 3.5 Zusammenfassung 34

**4 Kollektive Intelligenz — 35**

4.1	Merkmale kollektiver Intelligenz	35
4.2	Geeignete Problemarten für kollektive Intelligenz	36
4.3	Einsatzbedingungen für kollektive Intelligenz	37
4.3.1	Rahmenbedingungen	<b>38</b>
4.3.2	Schwierigkeiten	39
4.4	Herdenverhalten	<b>40</b>
4.4.1	Informationskaskaden	<b>40</b>
4.4.2	Positive externe Netzwerkeffekte	<b>45</b>
4.5	Übungsaufgaben	<b>50</b>
4.6	Zusammenfassung	50

**5 Open Innovation und Crowdsourcing 53**

5.1	Ansätze des Innovationsmanagements	53
5.2	Open Innovation —	53
5.2.1	Merkmale von Open Innovation —	54
5.2.2	Arten von Open Innovation —	55
5.3	Crowdsourcing	<b>56</b>
5.3.1	Merkmale des Crowdsourcings	57
5.3.2	Arten des Crowdsourcings	57
5.4	Übungsaufgaben —	62
5.5	Zusammenfassung —	62

**6 Wissensmanagement 65**

6.1	Merkmale einer Wissensgesellschaft	65
6.1.1	Industriegesellschaft —	66
6.1.2	Wissensgesellschaft —	66
6.2	Grundbegriffe —	68
6.2.1	Wissen	68
6.2.2	Wissensmanagement	73
6.3	Ansätze des Wissensmanagements	74
6.3.1	Technologische Ansätze	75
6.3.2	Verhaltensorientierter Ansatz – SECI-Modell nach Nonaka und Takeuchi	77
6.3.3	Integrativer Ansatz nach Riempp	81
6.4	Aufgaben des Wissensmanagements	84
6.5	Methoden und Werkzeuge des Wissensmanagements —	86
6.5.1	Methoden auf der Strategieebene	86
6.5.2	Methoden auf der Prozessebene	88
6.5.3	Werkzeuge auf der Systemebene	90
6.6	Übungsaufgaben	91
6.7	Zusammenfassung	91

<b>7</b>	<b>Wissenscommunitys</b>	<b>93</b>
7.1	Arten und Merkmale von Gruppen	93
7.2	Zum Begriff der Kollaboration in Communitys	93
7.3	Aufbauen von Communitys	95
7.3.1	Rollen und Erfolgsfaktoren von Communitys	96
7.3.2	Vertrauen – die „Währung“ einer Community	98
7.3.3	Entwicklungsphasen von Wissenscommunitys	104
7.3.4	Regeln für die Entwicklung von Wissenscommunitys	104
7.4	Wissenscontrolling – Erfolgsmessung von Communitys	108
7.4.1	Messung anhand des ROI	108
7.4.2	Messung anhand von Kommunikationsflüssen	111
7.4.3	Integrative Messmodelle	112
7.5	Übungsaufgaben	117
7.6	Zusammenfassung	119
<b>8</b>	<b>Soziale Netzwerkanalyse</b>	<b>121</b>
8.1	Eigenschaften von Netzwerken	121
8.2	Analyse sozialer Netzwerke mittels Zentralitätsmaßen	126
8.2.1	Degree	126
8.2.2	Betweenness	127
8.2.3	Closeness	129
8.3	Weitere Merkmale von Communitys	130
8.3.1	Brücken	130
8.3.2	Structural Holes	132
8.3.3	Embeddedness	133
8.4	Übungsaufgaben	134
8.5	Zusammenfassung	134
<b>9</b>	<b>Lessons Learned</b>	<b>135</b>
9.1	Sechs Mythen über Communitys	135
9.2	Erfolgsfaktoren	136

## Teil II: Musterklausuren und Lösungen

<b>10</b>	<b>Musterklausuren</b>	<b>141</b>
10.1	Klausur 1	141
10.1.1	Klausurstellung	141
10.1.2	Lösungshorizont	142
10.2	Klausur 2	143
10.2.1	Klausurstellung	143
10.2.2	Lösungshorizont	144

**11 Lösungshorizont zu den Übungsaufgaben —147**

11.1	Lösungshorizont zu Kapitel 2	147
11.2	Lösungshorizont zu Kapitel 3	149
11.3	Lösungshorizont zu Kapitel 4	152
11.4	Lösungshorizont zu Kapitels	155
11.5	Lösungshorizont zu Kapitel 6	<b>156</b>
11.6	Lösungshorizont zu Kapitel 7	157
11.7	Lösungshorizont zu Kapitel 8	160

**Literatur 163**

**Stichwortverzeichnis —171**