

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 — 9
- 2.4 Unterschiede und Voraussetzungen von Enterprise 2.0 — 11
 - 2.4.1 Organisationsformen und ihre Eignung für Enterprise 2.0 — 11
 - 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 — 38
4.3.2	Schwierigkeiten — 39
4.4	Herdenverhalten — 40
4.4.1	Informationskaskaden — 40
4.4.2	Positive externe Netzwerkeffekte — 45
4.5	Übungsaufgaben — 50
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 — 56
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

7	Wissenscommunitys — 93
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
8	Soziale Netzwerkanalyse — 121
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
9	Lessons Learned — 135
9.1	Sechs Mythen über Communitys — 135
9.2	Erfolgsfaktoren — 136

Teil II: Musterklausuren und Lösungen

10	Musterklausuren — 141
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 Kapitel 5 — **155**

11.5 Lösungshorizont zu Kapitel 6 — **156**

11.6 Lösungshorizont zu Kapitel 7 — **157**

11.7 Lösungshorizont zu Kapitel 8 — **160**

Literatur — 163

Stichwortverzeichnis — 171