

Alexander Stocker / Klaus Tochtermann

Wissenstransfer mit Wikis und Weblogs

Fallstudien zum erfolgreichen Einsatz
von Web 2.0 in Unternehmen



RESEARCH

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	V
Management Summary	VII
Inhaltsverzeichnis	IX
Abbildungsverzeichnis.....	XIII
Tabellenverzeichnis.....	XVII
1 Einführung.....	1
1.1 Motivation und Problemstellung.....	1
1.2 Einordnung in die Forschungslandschaft.....	6
1.3 Aufbau und Zielsetzung.....	7
2 Forschungsrahmen und Studiendesign.....	11
2.1 Anwendungsorientierte Forschung.....	11
2.2 Forschungsziel und Forschungsstrategie	12
2.3 Forschungsdesign und Forschungsfragen.....	18
2.4 Studiendesign.....	21
3 Literaturstudie.....	29
3.1 Studiendesign und Zielsetzung	29
3.2 Wissen, Wissensmanagement und Wissenstransfer	29
3.2.1 Wissen und Wissensmanagement.....	30
3.2.2 Wissenstransfer als Anwendungsbereich	34
3.2.3 Ursachen und Barrieren für Wissenstransfer	38
3.3 Web 2.0.....	45
3.3.1 Technologische Perspektive im Web 2.0	45
3.3.2 Soziale Perspektive im Web 2.0.....	60
3.3.3 Gemeinschaft (Community).....	60
3.3.4 Betriebswirtschaftliche Perspektive im Web 2.0	74
3.4 Computergestützte Informationssysteme.....	86
3.4.1 Technologieakzeptanz.....	87
3.4.2 Erfolg von Informationssystemen.....	88

4	Pilotfallstudie (Vorstudie).....	91
4.1	Studiendesign und Zielsetzung	91
4.2	Studienergebnisse der Pilotfallstudie	92
4.2.1	Artefaktuntersuchung.....	92
4.2.2	Ausdehnung des Forschungsbereiches	95
4.2.3	Durchführung eines Experiments.....	96
4.2.4	Durchführung einer Mitarbeiterbefragung.....	98
4.3	Zusammenfassung und Beschränkung der Forschungsergebnisse	108
5	Mehrfachfallstudie (Hauptstudie).....	111
5.1	Studiendesign und Zielsetzung	111
5.2	Fallstudie Alpha (Unternehmenswiki)	117
5.2.1	Management Summary	117
5.2.2	Ausgangssituation	118
5.2.3	Einführung der Lösung	120
5.2.4	Ergebnisse	124
5.3	Fallstudie Beta (Supportwiki)	129
5.3.1	Management Summary	129
5.3.2	Ausgangssituation	130
5.3.3	Einführung der Lösung	131
5.3.4	Ergebnisse	133
5.4	Fallstudie Gamma (Unternehmenswiki)	137
5.4.1	Management Summary	137
5.4.2	Ausgangssituation	138
5.4.3	Einführung der Lösung	139
5.4.4	Ergebnisse	141
5.5	Fallstudie Delta (Projektwiki)	146
5.5.1	Management Summary	146
5.5.2	Ausgangssituation	146
5.5.3	Einführung der Lösung	147
5.5.4	Ergebnisse	148
5.6	Fallstudie Epsilon (Kommunikationsweblogs).....	152
5.6.1	Management Summary	152

5.6.2 Ausgangssituation	153
5.6.3 Einführung der Lösung	155
5.6.4 Ergebnisse	157
5.7 Fallstudie Zeta (Mitarbeiterweblogs).....	162
5.7.1 Management Summary	162
5.7.2 Ausgangssituation	163
5.7.3 Einführung der Lösung	163
5.7.4 Ergebnisse	165
5.8 Fallstudie Eta (Unternehmenswiki)	167
5.8.1 Management Summary	167
5.8.2 Ausgangssituation	168
5.8.3 Einführung der Lösung	169
5.8.4 Ergebnisse	171
5.9 Fallstudie Theta (Themenweblogs).....	174
5.9.1 Management Summary	174
5.9.2 Ausgangssituation	175
5.9.3 Einführung der Lösung	176
5.9.4 Ergebnisse	178
5.10 Fallstudie Iota (Unternehmenswiki-blog)	181
5.10.1 Management Summary.....	181
5.10.2 Ausgangssituation	182
5.10.3 Einführung der Lösung.....	182
5.10.4 Ergebnisse.....	184
5.11 Fallstudie Kappa (Unternehmenswiki)	188
5.11.1 Management Summary.....	188
5.11.2 Ausgangssituation	189
5.11.3 Einführung der Lösung.....	190
5.11.4 Ergebnisse.....	191
6 Ergebnisse der Mehrfachfallstudie	195
6.1 Alleinstellungsmerkmal und Systematik	195
6.2 Beantwortung der forschungsleitenden Fragen	197
6.2.1 Forschungsleitende Frage zu Nutzungsmuster	197

6.2.2 Forschungsleitende Frage zu Motivation.....	200
6.2.3 Forschungsleitende Frage zu Nutzen und Mehrwert	203
6.2.4 Forschungsleitende Frage zu Erfolgsfaktoren	208
6.3 Schematisierung der Fallstudien	212
6.4 Erkenntnisse aus der Mehrfachfallstudie	218
6.5 Spannungsbogen und Beitrag	227
6.5.1 Spannungsboden dieses Buchs	227
6.5.2 Beitrag dieses Buchs zur Theorie.....	229
6.5.3 Beitrag dieses Buchs zur Praxis	230
6.5.4 Ausblick auf weitere Forschungsarbeiten	231
7 Literaturverzeichnis	233
8 Anhang	241
8.1 Interviewleitfäden	241
8.1.1 Fragebogen zum Einsatz von Weblogs	241
8.1.2 Fragebogen zum Einsatz von Wikis.....	244
8.1.3 Mitarbeiterbefragung zu Wikis	247
8.1.4 Mitarbeiterbefragung zu Weblogs.....	253
8.2 Ergebnisse der Mitarbeiterbefragungen	254
8.2.1 Mitarbeiterbefragung Fallstudie Beta (Supportwiki).....	254
8.2.2 Mitarbeiterbefragung Fallstudie Gamma (Unternehmenswiki).....	264
8.2.3 Mitarbeiterbefragung Fallstudie Zeta (Mitarbeiterweblogs)	273
8.2.4 Mitarbeiterbefragung Fallstudie Eta (Unternehmenswiki)	289