

Inhalt

| | |
|---|-------------|
| Geleitwort | v |
| Danke! | vii |
| Inhalt | ix |
| Abbildungsverzeichnis | xiii |
| Tabellenverzeichnis | xvii |
| Gebrauchsanweisung für dieses Buch | xix |
| A Das Social Software-Phänomen – Das Mitmach-Internet | 1 |
| A.1 Social Software-Systeme und Web 2.0 | 1 |
| A.2 Die Vielfalt des Web 2.0 | 5 |
| A.2.1 Wikis – Schnell, schnell aufschreiben, austauschen und finden..... | 5 |
| A.2.2 Weblogs, Foto-Alben und Mashups – Mehr als Tagebücher | 7 |
| A.2.3 Podcasting – Von den Möglichkeiten, sein eigener Programmchef zu sein..... | 13 |
| A.2.4 Soziale Netzwerke – Der Freund meines Freundes..... | 17 |
| A.2.5 Suche im Internet – Warum Google wissen möchte, ob wir gerne Dallas schauen.. | 23 |
| A.2.6 Social Bookmarking – Was finden die anderen gut?..... | 27 |
| A.2.7 Bewertungssysteme – Wie gut ist das Hotel?..... | 30 |
| A.2.8 Virtuelle Welten – Das zweite Leben im Web..... | 32 |
| A.2.9 Open Source Software – Mehr als Linux | 36 |
| A.3 Die Wikipedia-Story..... | 42 |
| A.3.1 Die Geschichte der Wikipedia – Eine Erfolgsstory | 42 |
| A.3.2 Die Projekte der Wikimedia Foundation – Bücher, Nachrichten und mehr | 46 |
| A.3.3 Die Grundprinzipien der Wikipedia – Die 5 Säulen..... | 51 |
| A.3.4 Die Wikipedia-Gemeinschaft – Wer macht mit?..... | 53 |
| A.3.5 Aufbau und Funktionsweise der Wikipedia | 58 |
| A.3.6 Machtstruktur und Entscheidungsfindung – Wenn die Gemeinschaft sich streitet .. | 66 |
| A.3.7 Qualität, Vandalismus und Missbrauch – Wieso ist die Wikipedia besser als der Brockhaus? | 69 |
| A.3.8 Wikipedia – Kurz gefasst | 75 |
| A.4 Social Software-Systeme – Mehr als Technologie..... | 76 |

| | | |
|----------|---|------------|
| B | Social Software und Organisationsansätze – Social Software als soziotechnisches System | 79 |
| B.1 | Die klassischen Organisationsansätze | 80 |
| B.1.1 | Der Bürokratieansatz von Max Weber – Alles muss seine Ordnung haben..... | 80 |
| B.1.2 | Scientific Management – Der Mensch als Maschine | 83 |
| B.1.3 | Die Administrations- und Managementlehre nach Fayol – Kommunikation entlang der Linie | 86 |
| B.1.4 | Die Betriebswirtschaftliche Organisationslehre – Aufbau und Ablauf organisieren..... | 87 |
| B.1.5 | Die klassischen Ansätze und Wikipedia | 88 |
| B.2 | Die verhaltensorientierten Organisationsansätze | 90 |
| B.2.1 | Der Human-Relations-Ansatz – Der Mensch als soziales Wesen..... | 90 |
| B.2.2 | Die Anreiz-Beitrags-Theorie – Leistung durch Anreize | 91 |
| B.2.3 | Die motivationstheoretischen Ansätze | 94 |
| B.3 | Die situativen Ansätze – Der komplexe Mensch | 101 |
| B.4 | Die systemorientierten Ansätze..... | 108 |
| B.4.1 | Die St. Galler Systemansätze – Kybernetik und Evolution in Organisationen | 108 |
| B.4.2 | Der soziotechnische Ansatz – Mensch und System | 114 |
| B.4.3 | Die systemtheoretischen Ansätze und Wikipedia | 115 |
| B.5 | Moderne organisationstheoretische Ansätze | 118 |
| B.5.1 | Die Lernende Organisation – Organisationen als Wissenssysteme..... | 118 |
| B.5.2 | Die Virtuelle Organisation – Unternehmen ohne Grenzen | 127 |
| B.6 | Organisationstheoretische Ansätze und Wikipedia – Kontraste und Gemeinsamkeiten..... | 131 |
| B.7 | Alternative Organisationsmodelle..... | 134 |
| B.7.1 | Open Source-Organisation – Die Kathedrale und der Basar..... | 134 |
| B.7.2 | Wisdom of Crowds und Schwarmintelligenz – Wieso der Publikumsjoker der wertvollste ist..... | 140 |
| C | Wikimanagement – Anwendungsfelder von Social Software im Management | 145 |
| C.1 | Erfolgsfaktoren von Social Software-Systemen – Mehr als Technologie..... | 145 |
| C.2 | Die Erfolgsfaktoren von Social Software – Anwendungsfelder im Unternehmen..... | 155 |
| C.2.1 | Wikimanagement – Social Software-Erfolgsfaktoren im Management..... | 155 |
| C.2.2 | Wissen managen – Mehr als Sammeln und Dokumentieren | 160 |
| C.2.3 | Human Resources und Blended Learning – Mitarbeiter finden, motivieren und entwickeln..... | 176 |
| C.2.4 | Projektmanagement – Einfacher und schneller gemeinsam arbeiten | 193 |
| C.2.5 | Produkt- und Innovationsmanagement – Produkte vom Kunden für den Kunden..... | 205 |
| C.2.6 | Kommunikation – Dialog interaktiv | 222 |

| | | |
|----------|---|------------|
| C.2.7 | Geschäftsprozessmanagement – Die Ab-Teilung der Abteilungen überwinden | 236 |
| C.2.8 | Change Management – Den Unternehmenswandel unterstützen und gestalten | 253 |
| C.3 | Wikimanagement – Ein Scheinriese? | 259 |
| D | Das Wikimanagement-Wiki | 265 |
| | Literaturverzeichnis | 267 |
| | Stichwortverzeichnis | 287 |
| | Die Autoren | 293 |

Abbildungsverzeichnis

| | |
|---|----|
| Abbildung 1: O-Reillys Web 2.0 Mindmap | 3 |
| Abbildung 2: Internetnutzer werden von Lesern zu Redakteuren | 6 |
| Abbildung 3: Die Vielfalt von Wikis | 7 |
| Abbildung 4: Verknüpfung von Fotos mit Regionen bei flickr | 11 |
| Abbildung 5: Wo ist der Blogger? – Twitvision zeigt den Standort | 12 |
| Abbildung 6: Homicide Mashup der Los Angeles Times | 13 |
| Abbildung 7: Schematische Darstellung eines Audio-Podcasts | 15 |
| Abbildung 8: Podcast-Charts in Deutschland | 16 |
| Abbildung 9: Profil eines XING-Mitglieds | 20 |
| Abbildung 10: Überblick über das Netzwerk in XING (www. xing.com) | 21 |
| Abbildung 11: Vereinfachte Darstellung der Funktionsweise des PageRank-Verfahrens | 26 |
| Abbildung 12: Beispiel für eine Tag Cloud Darstellung von Tags | 28 |
| Abbildung 13: Beispiel für die Darstellung von Lesezeichen bei del.icio.us | 29 |
| Abbildung 14: IBMs Innovationscenter und Turnschuhkauf in Second Life | 34 |
| Abbildung 15: Die Vielfalt des zweiten Lebens in der virtuellen Welt | 35 |
| Abbildung 16: Open Source-Plattform Sourceforge | 38 |
| Abbildung 17: Artikelzahl der deutschsprachigen Wikipedia im Zeitverlauf | 45 |
| Abbildung 18: Weltweite Verteilung der Wikimedia-Server | 47 |
| Abbildung 19: Wikimedia Foundation Organigramm | 49 |
| Abbildung 20: Alter der Wikipedianer | 54 |
| Abbildung 21: Wikipedianer nach Wissensgebieten | 55 |
| Abbildung 22: Wiki-Technologie – Leser-Server-Kommunikation | 59 |
| Abbildung 23: Wiki-Technologie – Redakteur-Server-Kommunikation | 60 |

| | |
|--|-----|
| Abbildung 24: Wikipedia – Letzte Änderungen | 61 |
| Abbildung 25: Wikipedia – Spielwiese..... | 62 |
| Abbildung 26: Wikipedia-Handbuch | 65 |
| Abbildung 27: Namensräume der Wikipedia | 67 |
| Abbildung 28: Meinungsbilder in der Wikipedia..... | 68 |
| Abbildung 29: Wikipedia-Seite und dazugehöriges Diskussionforum über Hillary Clinton .70 | |
| Abbildung 30: Das Wikipedia-Portal Wartung – Wartungslisten | 73 |
| Abbildung 31: Kriterien für die Eignung von Social Software-Technologien..... | 77 |
| Abbildung 32: Bedürfnispyramide nach Maslow..... | 95 |
| Abbildung 33: Bedürfnishierarchie in Unternehmen und in der Wikipedia..... | 97 |
| Abbildung 34: Die analytische Variante des situativen Ansatzes | 104 |
| Abbildung 35: Grundbegriffe zur Systemdefinition..... | 110 |
| Abbildung 36: Ebenen Organisationalen Lernens nach Agyris/Schön | 119 |
| Abbildung 37: Die Lernende Organisation nach Peter Senge | 121 |
| Abbildung 38: Anytime/Anyplace-Matrix | 129 |
| Abbildung 39: Optimale Kombinationen zwischen Konnektivität und Stabilität | 157 |
| Abbildung 40: Blowfly – Create your own beer, wine and water | 159 |
| Abbildung 41: Kernprozesse des Wissensmanagements nach Probst..... | 161 |
| Abbildung 42: Artikel-Life-Cycle..... | 167 |
| Abbildung 43: Ratgeber-Plattform wer-weiss-was.de..... | 169 |
| Abbildung 44: Wiki-basierte Dokumentation HIS (Modul QIS) | 171 |
| Abbildung 45: Wiki-Dokumentation ‚RinOH‘ (Rasselstein interner Online Helpdesk)..... | 175 |
| Abbildung 46: Funktionen des Personalmanagements..... | 177 |
| Abbildung 47: Personalentwicklungsprozess..... | 181 |
| Abbildung 48: Volkshochschule Goslar in Second Life | 192 |
| Abbildung 49: Zusammenspiel von Wikis und virtuellen Welten | 193 |
| Abbildung 50: Magisches Dreieck des Projektmanagements | 196 |
| Abbildung 51: ProjectWiki | 204 |
| Abbildung 52: Beispiel für ein Mindmap-Wiki zum Einsatz in der Produktentwicklung..... | 213 |

| | |
|---|-----|
| Abbildung 53: N24 sucht Augenzeugen..... | 215 |
| Abbildung 54: Innovationsmanagement bei Motorola | 218 |
| Abbildung 55: Oscar – Das Strom-Auto | 220 |
| Abbildung 56: Projekt-Webseite des Open Source-Autos..... | 221 |
| Abbildung 57: Idealtypischer Prozess der Kommunikationspolitik | 224 |
| Abbildung 58: Tag Cloud zur Unterstützung der Navigation (Beispiel O2) | 231 |
| Abbildung 59: Hillary Clinton in YouTube zur Frage „Are you a liberal?“ | 233 |
| Abbildung 60: Mit der Deutschen Post Karten aus Second Life versenden..... | 234 |
| Abbildung 61: Anti-Werbung der Gegner des neuen SUVs von Chevrolet..... | 235 |
| Abbildung 62: Funktionale und prozessorientierte Sicht in der Organisationsgestaltung.... | 237 |
| Abbildung 63: Relevante Dimensionen der Organisationsgestaltung | 239 |
| Abbildung 64: Beispiel für das Testen im Live-System bei Amazon..... | 247 |
| Abbildung 65: Beispiel für eine Prozesskette mit Gliffy (www.gliffy.com)..... | 250 |
| Abbildung 66: Gesamtmethode und reduzierte Methode im ARIS Business Architect | 251 |
| Abbildung 67: Change Management-Ablauf nach dem Wikipedia-Prinzip | 258 |

Tabellenverzeichnis

| | |
|--|-----|
| Tabelle 1: Wikipedia – Beiträge und Nutzer | 56 |
| Tabelle 2: Benutzertypen in der Wikipedia | 64 |
| Tabelle 3: Wikipedia – Kurz gefasst | 76 |
| Tabelle 4: Bürokratieansatz und Wikipedia | 83 |
| Tabelle 5: Scientific Management und Wikipedia | 85 |
| Tabelle 6: Administrations- und Managementlehre und Wikipedia | 87 |
| Tabelle 7: Betriebliche Organisationslehre und Wikipedia | 88 |
| Tabelle 8: Die klassischen organisationstheoretischen Ansätze und Wikipedia | 89 |
| Tabelle 9: Human-Relations-Ansatz und Wikipedia | 91 |
| Tabelle 10: Anreiz-Beitrags-Ansatz und Wikipedia | 93 |
| Tabelle 11: Motivatoren und Hygiene-Faktoren nach Herzberg | 98 |
| Tabelle 12: Motivatoren und Hygiene-Faktoren nach Herzberg und bei Wikipedia | 100 |
| Tabelle 13: Dimensionen der Organisationsstruktur | 103 |
| Tabelle 14: Hauptkomponenten der Situation von Organisationen | 104 |
| Tabelle 15: Interne und externe situative Einflussfaktoren | 106 |
| Tabelle 16: Dimensionen formaler Struktur in der Wikipedia | 107 |
| Tabelle 17: Managementprinzipien des systemisch-evolutionären Ansatzes | 113 |
| Tabelle 18: Extrinsische und intrinsische Bedürfnisse am Arbeitsplatz | 114 |
| Tabelle 19: Systemansätze und Wikipedia | 117 |
| Tabelle 20: Traditionelle Organisation und die Lernende Organisation | 124 |
| Tabelle 21: Die Lernende Organisation und Wikipedia | 126 |
| Tabelle 22: Virtuelle Organisation und Wikipedia | 130 |
| Tabelle 23: Gemeinsame Merkmale der Wikipedia und Organisationstheorien | 132 |

| | |
|--|-----|
| Tabelle 24: Open Source-Software und Wikipedia..... | 139 |
| Tabelle 25: Die ‚Weisheit der Vielen und Wikipedia‘ | 144 |
| Tabelle 26: Wikimanagement – Erfolgsfaktoren und Kennzeichen..... | 154 |
| Tabelle 27: Wissen managen nach Wikimanagement..... | 166 |
| Tabelle 28: Personalführung und -entwicklung nach Wikimanagement..... | 185 |
| Tabelle 29: Projektmanagement à la Wikipedia..... | 200 |
| Tabelle 30: Wikimanagement im Produktmanagement | 211 |
| Tabelle 31: Social Software-Systeme in der Kommunikation | 230 |
| Tabelle 32: Geschäftsprozessmanagement mit dem Wikimanagement-Ansatz | 249 |
| Tabelle 33: Change Management traditionell und à la Wikipedia | 256 |