

**Timm Kohberger**

---

**Aus der Reihe: e-fellows.net stipendiaten-wissen**

e-fellows.net (Hrsg.)

Band 1399

## **Die Bedeutung von Enterprise Social Networks für das organisationale Wissensmanagement**

Masterarbeit

# BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei [www.GRIN.com](http://www.GRIN.com) hochladen  
und kostenlos publizieren



## **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:**

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

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

## **Impressum:**

Copyright © 2014 GRIN Verlag  
ISBN: 9783656972853

## **Dieses Buch bei GRIN:**

<https://www.grin.com/document/300463>

**Timm Kohberger**

**Aus der Reihe: e-fellows.net stipendiaten-wissen**

e-fellows.net (Hrsg.)

Band 1399

## **Die Bedeutung von Enterprise Social Networks für das organisationale Wissensmanagement**

## **GRIN - Your knowledge has value**

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite [www.grin.com](http://www.grin.com) ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

### **Besuchen Sie uns im Internet:**

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

[http://www.twitter.com/grin\\_com](http://www.twitter.com/grin_com)

# **Die Bedeutung von Enterprise Social Networks für das organisationale Wissensmanagement**

Masterarbeit

zur Erlangung des akademischen Grades „Master of Science“ (M.Sc.)

Universität Kassel

Fachbereich Wirtschaftswissenschaften

Studiengang Wirtschaftsingenieurwesen

Angefertigt am

Fachbereich Maschinenbau

Fachgebiet Arbeits- und Organisationspsychologie

vorgelegt von

Timm Kohberger

Kassel, 10. Juni 2014

## **Abstract (Deutsch)**

Social Software-Anwendungen wie z. B. Wikis oder Weblogs werden zunehmend in Organisationen im Rahmen des Wissensmanagements verwendet. Sie zeichnen sich durch eine einfache Handhabung und einer ausgeweiteten Bekanntheit aus. Aufgrund dessen wird mit dem Einsatz solcher Anwendungen die Hoffnung verbunden, dass die Mitglieder einer Organisation ihr Wissen mit einer größeren Akzeptanz explizieren, sich untereinander austauschen und damit ihr Wissen der Organisation zur Verfügung stellen. Enterprise Social Networks als weitere Social Software-Anwendung stellen eine neue Herausforderung für das Wissensmanagement dar. Das Ziel der vorliegenden Masterarbeit ist es, eine Bewertung von Enterprise Social Networks vor dem Hintergrund von ausgewählten Wissensmanagementmodellen vorzunehmen. Für die Zielerreichung dient die Triangulation als methodischer Ansatz. Hierbei werden sowohl leitfadengestützte Experteninterviews als auch eine Online-Umfrage verwendet. Das Ergebnis der Arbeit zeigt, dass Enterprise Social Networks in Bezug auf das Wissensmanagementmodell nach Probst, Raub und Romhardt (2012) ihre Stärken insbesondere bei der Wissensidentifikation, -entwicklung und -(ver)teilung aufweisen. Das gleiche Bewertungsergebnis zeigt sich hinsichtlich der Externalisierung und der Kombination in Bezug auf das Wissensmanagementmodell der Wissensspirale nach Nonaka und Takeuchi (2012). Eine mittelstark ausgeprägte Unterstützung bieten unternehmensinterne Social Networks bei den Wissensmanagementaufgaben des Wissenserwerbs und -bewahrung. Bei der Wissensnutzung und -bewertung leisten Enterprise Social Networks nur einen geringen Beitrag in der Umsetzung. Dies findet sich ebenso in den Phasen der Sozialisation und der Internalisierung bei der Wissensspirale wieder. In Betrachtung der Online-Umfrage zeigt sich zusätzlich, dass die Mehrheit der Befragten Enterprise Social Networks gerne verwenden und sie einen großen Nutzen in ihnen für das Wissensmanagement sowie der eigenen Arbeit sehen. Allerdings wird aus den Umfrageergebnissen auch ersichtlich, dass die meisten Teilnehmer Enterprise Social Networks eher passiv verwenden, d. h., hauptsächlich darin lesen und beobachten. Für die Realisierung der Potenziale von Enterprise Social Networks in Bezug auf das Wissensmanagement ist jedoch eine aktive Beteiligung der Organisationsmitglieder notwendig.

## **Abstract (English)**

Social software applications such as wikis and weblogs are increasingly used in organizations in the context of knowledge management. They are characterized by simple handling and are well-known to many people. Because of this, the hope, associated with the use of such applications, is that the members of an organization explicate their knowledge with greater acceptance, exchange information with each other and thus make their knowledge available to the organization. Enterprise Social Networks as another social software application represent a new challenge for knowledge management. The aim of this thesis is to make an assessment of Enterprise Social Networks in the context of selected knowledge management models. In order to achieve this aim, the triangulation serves as a methodological approach. Here, expert interviews as well as an online survey are used. The result of the study shows that Enterprise Social Networks according to the knowledge management model of Probst, Raub and Romhardt (2012) have their strengths particularly in the identification, development and distribution respectively sharing of knowledge. The same valuation arises regarding the externalization and the combination in the knowledge management model of the knowledge spiral by Nonaka and Takeuchi (2012). Intra-corporate Social Networks provide a medium strong support regarding the knowledge management tasks of the acquisition and the conservation on knowledge. In terms of the utilization and the evaluation of knowledge, Enterprise Social Networks make only a minor contribution. This can also be found in the phases of the socialization and the internalization in the knowledge spiral. In consideration of the online survey, it shows that the majority of respondents like to use Enterprise Social Networks and see a big benefit in them for the knowledge management as well as for their own work. However, it is also apparent from the survey results that the majority of participant uses Enterprise Social Networks rather passive, i.e., mainly reading and observing. But an active participation of the organization members is necessary for the realization of the potentials of Enterprise Social Networks with reference to knowledge management.

## **Hinweis im Sinne des Gleichbehandlungsgesetzes**

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf geschlechtsspezifische Unterscheidungen wie z. B. Teilnehmer/innen verzichtet. Die Wahl der männlichen Form impliziert grundsätzlich auch das weibliche Geschlecht im Sinne der Gleichbehandlung.

# Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	I
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	IV
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	VI
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	VII
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>1</b>
1.1 Thematische Einführung .....	1
1.2 Ziel der Arbeit .....	2
1.3 Aufbau der Arbeit .....	3
<b>2 Wissensmanagement</b> .....	<b>6</b>
2.1 Wissen .....	6
2.1.1 Der Wissensbegriff .....	6
2.1.2 Wissensarten .....	11
2.1.3 Wissensträger .....	15
2.2 Notwendigkeit und Bedeutung von Wissensmanagement .....	17
2.3 Modelle des Wissensmanagements .....	19
2.3.1 Bausteine des Wissensmanagements .....	20
2.3.2 Wissensspirale .....	23
<b>3 Enterprise Social Networks</b> .....	<b>28</b>
3.1 Einordnung und Abgrenzung .....	28
3.1.1 Web 2.0, Enterprise 2.0 und Social Software .....	28
3.1.2 Social Software-Anwendungen .....	33
3.1.3 Social Software im Wissensmanagement .....	36
3.2 Grundlagen und Merkmale von Enterprise Social Networks .....	38
3.2.1 Definition .....	38
3.2.2 Funktionen .....	40

3.2.3	Nutzungsverhalten, Potenziale und Kritik .....	43
3.3	Praxisbeispiel: Yammer .....	45
<b>4</b>	<b>Methodisches Vorgehen .....</b>	<b>49</b>
4.1	Integration qualitativer und quantitativer Methoden in den Forschungsansatz.....	49
4.1.1	Grundlagen der Triangulation .....	49
4.1.2	Triangulation im Rahmen dieser Arbeit.....	51
4.2	Qualitativer Ansatz: Leitfadengestütztes Experteninterview .....	52
4.2.1	Elemente des leitfadengestützten Experteninterviews .....	53
4.2.2	Konkretisierung und Durchführung .....	55
4.2.3	Auswertungsmethodik.....	59
4.3	Quantitativer Ansatz: Online-Umfrage .....	62
4.3.1	Ziele und Forschungsmethode .....	62
4.3.2	Operationalisierung, Erhebung, Auswertungstechnik .....	63
<b>5</b>	<b>Evaluation von Enterprise Social Networks .....</b>	<b>66</b>
5.1	Auswertung der leitfadengestützten Experteninterviews.....	66
5.1.1	Bewertung von Enterprise Social Networks am Wissensmanagementmodell von Probst, Raub und Romhardt.....	66
5.1.2	Bewertung von Enterprise Social Networks am Wissensmanagementmodell von Nonaka und Takeuchi .....	72
5.1.3	Zwischenfazit .....	76
5.2	Auswertung der Online-Umfrage.....	77
5.2.1	Demographie .....	78
5.2.2	Allgemeines Nutzungsverhalten und Einstellung zu Enterprise Social Networks .....	79
5.2.3	Nutzungsverhalten im Rahmen der Wissensmanagementmodelle.....	84
5.3	Ergebnis und kritische Reflexion.....	89
<b>6</b>	<b>Zusammenfassung und Ausblick.....</b>	<b>92</b>

<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>95</b>
<b>Anhang .....</b>	<b>106</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Aufbau der Arbeit.....	3
Abbildung 2: Zusammenhänge zwischen Zeichen, Daten, Informationen und Wissen ...	9
Abbildung 3: Die organisatorische Wissensbasis .....	14
Abbildung 4: Bausteine des Wissensmanagements.....	21
Abbildung 5: Die Wissensspirale auf epistemologischer Ebene .....	26
Abbildung 6: Die Wissensspirale in einer Organisation .....	27
Abbildung 7: Veränderungsprozess vom Enterprise 1.0 zum Enterprise 2.0.....	31
Abbildung 8: Zusammenhänge und Unterschiede im Zeitverlauf von Social Software und Web 2.0 .....	32
Abbildung 9: Das Social Software-Dreieck mit einer Auswahl von Anwendungstypen..	34
Abbildung 10: Soziales Netzwerk .....	38
Abbildung 11: Prozess zur Nutzung von Social Networks .....	43
Abbildung 12: Nutzer-Startseite von Yammer.....	46
Abbildung 13: Gruppeninteraktion in Yammer .....	47
Abbildung 14: Datenmanagement in Yammer .....	48
Abbildung 15: Methodisches Vorgehen der Arbeit.....	52
Abbildung 16: Ablaufmodell des leitfadengestützten Experteninterviews .....	55
Abbildung 17: Ausgewählte Methoden des Wissensmanagements .....	57
Abbildung 18: Ausgewählte Instrumente zur Unterstützung der Wissensspirale .....	58
Abbildung 19: Auswertungsprozess für leitfadengestützte Experteninterviews .....	60
Abbildung 20: Ablaufmodell der Online-Umfrage.....	64
Abbildung 21: Auszug aus dem Online-Fragebogen .....	65
Abbildung 22: Unterstützungsgrad von Enterprise Social Networks für die Wissensbausteine .....	72
Abbildung 23: Unterstützungsgrad von Enterprise Social Networks für die Phasen der Wissensspirale .....	76
Abbildung 24: Branchenverteilung der Umfrageteilnehmer .....	78
Abbildung 25: Nutzungshäufigkeit von Enterprise Social Networks.....	79
Abbildung 26: Einstellung der Umfrageteilnehmer zu Enterprise Social Networks .....	80
Abbildung 27: Treffen von Kontakten im „realen Leben“ .....	82
Abbildung 28: Häufigkeit von Tätigkeiten im Enterprise Social Network.....	84
Abbildung 29: Häufigkeit der Ausübung wissensmanagementrelevanter Tätigkeiten im Enterprise Social Network .....	85