

Dissertation im Themenumfeld Web 2.0:

Evaluierung von Wikis und Weblogs im Businessseinsatz

Sehr geehrte Damen und Herren!

Als Mitarbeiter des Know-Center, Österreichs Kompetenzzentrum für Wissensmanagement und Dissertant am Institut für Wissensmanagement der Technischen Universität Graz beschäftige ich mich mit den Chancen und Herausforderungen, die sich für Organisationen durch Web 2.0 ergeben. Insbesondere führe ich Fallstudien zu Weblogs und Wikis durch.

Als Grundlage für Ihre **Entscheidung für oder wider eine Teilnahme an einer Fallstudie** liefere ich Ihnen im Folgenden nähere Details zu meinem Projekt. Insbesondere streiche ich den Nutzen für Ihre Organisation im Falle einer Teilnahme sowie meine fachliche Befähigung, diese Untersuchungen auch durchzuführen, heraus.

(1) Warum findet diese Evaluierung statt?

Das Thema Web 2.0 im Umfeld von Unternehmen ist ohne Zweifel ein spannendes und findet langsam, jedoch zunehmend Verbreitung. Als prominente Beispiele für Werkzeuge des Web 2.0 werden Wikis, Weblogs oder Podcasts genannt. Alle drei bieten – wenn effektiv eingesetzt - ein gewaltiges Potential für Unternehmen, brach liegende Ressourcen zu aktivieren.

Als **sozio-technische Systeme** weisen Web-Anwendungen jedoch besondere **Charakteristika** auf, die das **Verstehen** sowie das Abschätzen ihrer Wirkung im betrieblichen Umfeld **erschwert**. Trotzdem ist ein Mangel an akademischer qualitätsgesicherter Arbeit erkennbar, welche die Untersuchung der Werkzeuge des Web 2.0 im Unternehmenskontext zum Inhalt hat. Unternehmen wollen sich mit diesen Werkzeugen auseinandersetzen, können jedoch aufgrund der angesprochenen **Vernachlässigung von anwendungsorientierten Forschungsarbeiten** auf keine konkreten, qualitätsgesicherten und praxisnahen Handlungsleitfäden zurückgreifen. Den **Praktikern fehlt** es an **verständlichen und nachvollziehbaren Anleitungen**.

Die Informationen aus diesen Fallstudien sollen einerseits dem vorher beschriebenen Mangel entgegenwirken, andererseits das Know-Center in seinem Auftrag unterstützen, anwendungsorientierte Forschung zum Thema Wissensmanagement und Web 2.0 auf höchstem Niveau zu betreiben.

(2) Welche Ergebnisse soll diese Evaluierung liefern?

Das Ziel der Fallstudien ist es, die Anwendung von Weblogs oder Wikis im Kontext von Unternehmen untersuchen, wobei zwischen intra- und interorganisationalem Einsatz unterschieden wird.

Die Gewinnung von Erkenntnissen über die Wirkungsweise in bestimmten Anwendungskontexten sowie daraus folgernde die Bildung von Hypothesen steht im Mittelpunkt der Fallstudien. Diese Hypothesen werden in weiteren Fallstudien getestet, wobei die Ergebnisse dann das Fundament für die zu entwickelnde Theorie über den Einsatz dieser Anwendungen in Unternehmen zu bilden.

center . graz
Know

Kompetenzzentrum
für wissensbasierte
Anwendungen
und Systeme
Forschungs- und
Entwicklungs GmbH

TU
Graz

Institut für
Wissensmanagement
der Technischen
Universität Graz

(3) In welcher Form können Sie sich an dieser Evaluierung beteiligen und was bringt Ihnen eine Teilnahme?

In der *ersten Phase* der Evaluierung erfolgt ein **strukturiertes Interview** der für das Thema verantwortlichen Person in ihrem Unternehmen, welches Anhand von vier Stufen durchgeführt wird. Beispielsweise werden Sie zu Ausgangssituation, Ziele des Weblog/ Wiki Einsatzes sowie den Ergebnisse aus ihrer Sicht befragt.

In der *zweiten Phase* erfolgt eine **Online-Befragung** aller potenziellen Anwender mittels eines standardisierten Fragebogens. Dieser Fragebogen dient einerseits der Hypothesenbildung, andererseits dem Testen im Vorfeld gebildeter Hypothesen. Der Link auf den Online-Fragebogen wird von dem Themenverantwortlichen (aus Phase 1) zusammen mit einem kurzen, die Studie erläuterten Begleittext, an alle Mitarbeiter per E-Mail verschickt.

In einer (*optionalen*) *dritten Phase* wird eine **Statistik** über die Reichweite der Werkzeuge erstellt. Beispielsweise sind bei Weblogs die Anzahl, die Anzahl der Posts in bestimmten Zeiträumen, die Anzahl der Kommentare bzw. die Anzahl der Leser wesentliche Kennzahlen. Solche Informationen lassen sich teilweise den Log-Files des Web-Servers auslesen, bzw. müssen direkt der Anwendung entnommen werden.

Wenn Sie sich dazu entschließen, an dieser Evaluierung teilzunehmen, erhalten Sie eine **Detailauswertung** zu Ihrem Anwendungsbeispiel sowie Erkenntnisse und **Rückschlüsse**, welche sich **aus allen evaluierten Anwendungsbeispielen** ableiten lassen. Sie erhalten dies in Form eines Kurzberichts als PDF.

Für das teilnehmende Unternehmen ergeben sich drei wesentliche Ergebnisse aus der Detailauswertung:

- Unternehmen können Probleme im Zusammenhang mit der Anwendung frühzeitig erkennen und entsprechend darauf reagieren.
- Sie treffen auf Basis der Studie Maßnahmen, um Effizienz und Effektivität des Wiki/ Weblog Einsatzes weiter zu erhöhen
- Sie ernten einen Wissensvorsprung aus einem Wechselspiel von Erfahrung und Vermutung

Da ich allen Beteiligten **100%ige Anonymität** zusichere, ist es nicht möglich, dass Sie auch Zugriff auf die Detailauswertungen zu den anderen Anwendungsbeispielen erhalten (Ebenso wenig erhalten natürlich andere Beteiligte Zugriff auf Ergebnisse aus Ihrem speziellen Anwendungsfall!).

(4) Wer führt die Evaluierung durch?

Die Evaluierung wird ausschließlich von mir, Alexander Stocker, Dissertant an der TU Graz durchgeführt. Die Erstellung der Berichte erfolgt in Rücksprache mit meinem Doktorvater Prof. Dr. Klaus Tochtermann.

Um meine Befähigung für diese Untersuchung zu zeigen, möchte ich auf einige **repräsentative Veröffentlichungen** in diesem Bereich verweisen:

Stocker, Alexander; Tochtermann, Klaus, Investigating Weblogs in Small and Medium Enterprises: An Exploratory Case-Study, to appear in Proceedings of 11th International Conference on Business Information Systems – BIS '08 (2nd Workshop on Social Aspects of the Web), Innsbruck, 2008.

Stocker, Alexander; Granitzer, Gisela; Hoefler, Patrick; Willfort, Reinhard; Koeck, Anna Maria; Tochtermann, Klaus, *Towards a Framework for Social Web Platforms: The Neurova-*

tion Case, to appear in: Proceedings of ICIW 2008 - Third International Conference on Internet and Web Applications and Services, Athens, Greece, 2008.

Tochtermann, Klaus; Stocker, Alexander, *Wer ignoriert, der verliert (Wissensmanagement: Herausforderung Web 2.0)*, in: e-commerce magazin, Februar, 2008.

Stocker, Alexander; Tochtermann, Klaus, *Anwendungen und Technologien des Web 2.0: Eine Einführung*, erscheint in: Pellegrini, Tassilo; Blumauer, Andreas (Hrsg.), *Social Semantic Web*, Springer Verlag, 2008.

Stocker, Alexander; Tochtermann, Klaus, *(Virtuelle) Communities und Soziale Netzwerke*, erscheint in Back, Andrea; Baumgartner, Horst; Gronau, Norbert; Tochtermann, Klaus (Hrsg.) *Web 2.0 in der Unternehmenspraxis. Grundlagen, Fallstudien und Trends zum Einsatz von Social Software*, Oldenburg Wissenschaftsverlag, 2008.

Stocker, Alexander; Us Saeed Anwar; Hoeffler, Patrick; Strohmaier, Markus; Tochtermann, Klaus: *Stakeholder-Orientierung als Gestaltungsprinzip für Corporate Web 2.0: Eine explorative Analyse*, erscheint in: Tagungsband der Multikonferenz Wirtschaftsinformatik (MKWI), München, Februar 2008.

Granitzer, Gisela; Stocker, Alexander; Höfler, Patrick, *Informal Learning with Semantic Wikis in Enterprises: A Pragmatic Approach*, to appear in: Proceedings of ED-MEDIA - World Conference on Educational Multimedia, Hypermedia & Telecommunications, Vienna, 2008.

Stocker, Alexander; Us Saed Anwar, Dösinger Gisela; Wagner, Claudia: *The Three Pillars of Corporate Web 2.0: A Model for Definition*, in: Proceedings of Triple-I'07, Graz, Austria, September 2007.

Tochermann, Klaus; Stocker, Alexander; Willfort, Reinhard: *Web 2.0 im Personalmanagement: Chancen und Risiken für Unternehmen*, in: personalmanager 5/2007, 2007.

Stocker, Alexander; Tochtermann, Klaus: *Corporate Web 2.0: Open Innovation durch Communities*, in: WING-business, 40. Jahrgang, 02/07, Graz, 2007.

Tochtermann, Klaus; Dösinger, Gisela; Stocker, Alexander: *Corporate Web 2.0 – Eine Herausforderung für Unternehmen*, in: Wissensmanagement: Das Magazin für Führungskräfte. Heft 4, Juni 2007.

(5) Was passiert mit den Ergebnissen der Evaluierung?

Die Teilnehmer erhalten die **Detailergebnisse** zu Ihren einzelnen Business-Cases **sowie** die **Erkenntnisse aus der Zusammenschau aller Cases**. Die Kernergebnisse der Evaluierung werden darüber hinaus eventuell in Form von Publikationen und/oder Vorträgen auf diversen Tagungen und Konferenzen der Öffentlichkeit zugänglich gemacht. Die partizipierenden Unternehmen werden – sofern nicht anders vereinbart – anonymisiert.

(6) Was passiert mit Ihren personenbezogenen Daten?

Grundsätzlich werden im Rahmen dieser Evaluierung nur Daten erhoben, welche keine konkreten Hinweise auf einzelne Personen beinhalten.

(7) Sonstige Eckdaten zur Evaluierung!

Sollten Sie Interesse daran haben, einen Ihrer Business-Cases evaluieren zu lassen, so bitte ich um Rückmeldung und Bekanntgabe Ihrer Kontaktdaten per E-mail bis spätestens 31.03.2008. Leider kann ich im Rahmen meiner Dissertation nur eine begrenzte Anzahl an Anwendungsfällen evaluieren. Je rascher ich Ihre Rückmeldung erhalte umso eher wird es mir möglich sein, auch Ihren **Business-Case unentgeltlich zu evaluieren**. In diesem Zu-

center . graz
Know

Kompetenzzentrum
für wissensbasierte
Anwendungen
und Systeme
Forschungs- und
Entwicklungs GmbH



Institut für
Wissensmanagement
der Technischen
Universität Graz

sammenhang bitte ich schon vorab um Verständnis, sollte ich Ihren Business-Case ressourcenbedingt nicht mehr berücksichtigen können.

Aufgrund des Evaluierungsdesigns kann ich Ihnen im Rahmen der Auswertung 100%ige Anonymität sowie eine vertrauliche Behandlung ihrer Angaben zusichern.

(8) Wie können Sie an der Evaluierung teilnehmen?

Zur Teilnahme an der Evaluierung senden Sie bis zum **31.04.2008** eine E-mail mit dem Betreff Fallstudie an astocker@know-center.at. Ich werde Sie in Folge persönlich kontaktieren, um die Details zur weiteren Vorgehensweise zu besprechen.

Für etwaige Rückfragen können Sie mich gerne telefonisch unter + 43 316 873 9275 kontaktieren.

Besten Dank schon vorab für Ihr Interesse an einer Teilnahme!



Mag. Alexander Stocker

center . graz
Know

Kompetenzzentrum
für wissensbasierte
Anwendungen
und Systeme
Forschungs- und
Entwicklungs GmbH



Institut für
Wissensmanagement
der Technischen
Universität Graz