

Tabea Beyreuther, Katrin Duske, Christian Eismann,  
Sabine Hornung, Frank Kleemann (Hg.)

# consumers@work

Zum neuen Verhältnis von Unternehmen  
und Usern im Web 2.0

Campus Verlag  
Frankfurt/New York

# Inhalt

Einleitung	
<i>Tabea Beyreuther, Christian Eismann und Frank Kleemann</i>	9
<i>P –</i>	
Teil I: Die Integration von Internetnutzern aus betrieblicher Perspektive	
Einleitung zu Teil I	
<i>Sabine Hornung</i>	19
Open Innovation und die betriebliche Integration von Internetnutzern	
<i>Raphael Menet^ Daniel Kahner! und Birgit Blättel-Mink</i>	22
Vom schweren Loslassen: Unternehmen in der Umsetzung von Enterprise 2.0	
<i>Sabine Pfeiffer, Petra Schiitt und Daniela Wiuhr. :</i>	53
Barrieren bei der organisationalen Nutzung von Wissensmanagement- und Web 2.0-Tools	
<i>Athanasios Ma^arakis</i>	64
Kompetenzen offener Innovationsentwicklung	
<i>Gunnar Stevens, Johanna Meurer, Bernhard Nett und Tobias Schwärt^</i>	76

## Teil II: Arbeit an der Grenzstelle zwischen Betrieben und Internetusern

Einleitung zu Teil II

*Tabea Beyreuther*

91

Die neue Qualität von Grenzstellenarbeit im Web 2.0

*Sabine Hornung und Katrin Duske*

94

Technikvermittelte Schnittstellen als Problem – interaktive Arbeit als Lösung

*Anna Hoffmann*

130

## Teil III: Motivlagen und Beteiligungsmuster von Internetnutzern

Einleitung zu Teil III

*Christian Eismann*

149

>Netizenship< oder Alltagsökonomie?

*Jörn Lamla*

152

Grenzmanagement im Umgang mit dem Internet – am Beispiel junger WebworkerInnen

*Tanja Carstensen*

180

Die Beteiligung an Web 2.0-Phänomenen aus Perspektive des Mediatisierungsansatzes

*Christian Papsdorf*

193

## Teil IV: Neue Formen der User-Kollaboration im Web 2.0 – und betriebliche Reaktionen

Einleitung zu Teil IV

*Katrin Duske*

209

Nutzergenerierte Beratungsplattformen: Neue Formen der Ko-Produktion  
im Web 2.0

*Heidmarie Hanekop und Volker Witthe*

212

Coping with the Crowd: Hotelbewertungsplattformen und die Reaktionen  
der Hotellerie

*Thomas Birken und Soraya Schill*

246

Informationelle Bewirtschaftung der Identität während  
computerunterstützter Vergesellschaftung

*Andreas Schelske*

258

Fazit und Ausblick

*Frank Kleemann und Christian Eismann*

266

Autorinnen und Autoren

276