



Veranstaltungs- und Prüfungsmerkblatt Herbstsemester 2023

9,012: Community Management

ECTS-Credits: 3

Überblick Prüfung/en

(Verbindliche Vorgaben siehe unten)

dezentral - Präsentation, Digital, Gruppenarbeit Gruppennote (30%)

Prüfungszeitpunkt: Vorlesungszeit

dezentral - Schriftliche Arbeit, Digital, Gruppenarbeit Gruppennote (60%)

Prüfungszeitpunkt: Vorlesungszeit

dezentral - Präsentation, Digital, Gruppenarbeit Gruppennote (10%)

Prüfungszeitpunkt: Vorlesungszeit

Zugeordnete Veranstaltung/en

Stundenplan -- Sprache -- Dozent

[9.012.1.00 Community Management](#) -- Deutsch -- [Lenz-Kesekamp Vera Kristina](#)

Veranstaltungs-Informationen

Veranstaltungs-Vorbedingungen

Keine, jedoch können einfache Programmierkenntnisse von Vorteil sein.

Der Kurs ist dem Profil "Digital Channel & Customer Relationship Management" zugeordnet, kann aber auch ohne Auswahl einer Vertiefung belegt werden.

Lern-Ziele

- Die Studierenden verstehen das Phänomen Communitys im Allgemeinen und Online-Communitys im Spezifischen und können diese erklären, erkennen und anwenden.
- Die Studierenden kennen die Potentiale von Online-Communitys für die Gestaltung von Community-basierten Geschäftsmodellen, für die Ergänzung von anderen Geschäftsmodellen, für das Management der Beziehungen zu diversen Stakeholdergruppen von Unternehmen (z.B. in Social Media) sowie für das digitale Marketing von Unternehmen.
- Die Studierenden können grundsätzliche Theorien und Konzepte, die Communitys zugrunde liegen (z.B. Netzwerkeffekte) erklären und anwenden.
- Die Studierenden erlangen Handlungskompetenz durch Transferleistungen, indem sie Ansätze zur Gestaltung von Communitys sowie deren Umsetzung in Software für eine konkrete Community praxisnah umsetzen.
- Die Studierenden können im Team zielorientiert, eigenverantwortlich organisiert, systematisch und strukturiert zusammenarbeiten.

Veranstaltungs-Inhalt

Die Veranstaltung besteht aus zwei Teilen:

- **Teil 1** - Theoretische Einführung
- **Teil 2** - Entwicklung einer Online-Community

Teil 1 - Theoretische Einführung

Im ersten Teil der Veranstaltung werden Online-Communitys definiert und klassifiziert. Unterschiedliche Arten von Communitys werden diskutiert und die Bedeutung von Communitys aufgezeigt. Die Betrachtung von Communitys erfolgt anhand aktueller Beispiele. Es werden insbesondere die Unterschiede zwischen unterschiedlichen Typen von Communitys



herausgearbeitet. Des Weiteren werden im Rahmen der Vorlesung die Anwendung von Online-Communitys in Community-orientierten sowie in digitalen Geschäftsmodellen im allgemeinen Sinne sowie im Marketing und in der Unternehmenskommunikation aufgezeigt. Um die Thematik in einem übergeordneten Kontext einfügen zu können, wird im ersten Teil in die grundlegenden sozialpsychologischen Prozesse eingeführt, die dem Zusammenschluss von Menschen in Gruppierungen zugrunde liegen. Anhand von konkreten Fallstudien werden die kritischen Erfolgsfaktoren für den erfolgreichen Aufbau und Management von Online-Communitys aufgezeigt.

Teil 2 - Entwicklung einer Online Community

In diesem Teil der Veranstaltung wird das theoretisch Erlernte in die Praxis umgesetzt, indem in Gruppen ein Konzept für eine Online-Community von den Studierenden entwickelt und in eine Plattform implementiert wird. Dazu wird zuerst eine Einführung in die informationstechnischen Aspekte von Communitys gegeben. Bestehende Architekturen und Softwaresysteme für den Aufbau von Online-Communitys werden aufgezeigt. In diesem Zusammenhang wird auch auf Vorgehensmodelle zur Konzipierung von Communitys eingegangen.

Veranstaltungs-Struktur und Lehr-/Lerndesign

Das Lehr- und Lerndesign ist wie folgt konzipiert:

- Dieser Kurs umfasst 3 Credits. Entsprechend liegt das Arbeitspensum für Studierende gesamthaft bei 90 Stunden. Dieses umfasst Selbststudium, Präsenzzeit und alle Prüfungsleistungen.
- Die Struktur des Kontaktstudiums ist wie folgt geplant: 12-14 Stunden im Rahmen eines Blockkurses, mind. 2 Stunden persönliche Coaching-Termine und 10-12 Stunden interaktiver Kontakt im Blended-Learning-Format.
- Die Struktur des Selbststudiums ist wie folgt vorgesehen: 20 Stunden Vorbereitungszeit für die Lehrveranstaltung, 50 Stunden für die Prüfungsleistung der schriftlichen Arbeit, 6 Stunden für die Prüfungsteilnahme einer Präsentation.
- Der Kurs wird im hybriden Format und im Blended-Learning-Format via StudyNet durchgeführt.

Weitere Erläuterung des Lehr- und Lerndesigns:

Mithilfe des hybriden Lehr- und Lerndesigns der Vorlesung wird es möglich sein, die erlernten theoretischen Grundlagen direkt in die Gestaltung einer eigenen Online-Community einfließen zu lassen. Diese werden durch praktische Anwendungsbeispiele ergänzt.

Veranstaltungs-Literatur

Die Literatur wird im Rahmen der Veranstaltung angegeben.

Für eine erste Einordnung des Themas und als Vorbereitung können folgende Publikationen herangezogen werden:

Hagel, J. (1999). Net gain: Expanding markets through virtual communities. *Journal of interactive marketing*, 13(1), 55-65.
URL: <https://bit.ly/3nVCkOO>

Diese wissenschaftliche Grundlagenpublikation von John Hagel vermittelt einen inhaltlichen Überblick zur ersten Forschung überhaupt in Bezug auf virtuelle Communitys und zeigt auf, wie diese funktionieren bzw. welche Auswirkungen diese auf Geschäftsmodelle und Marketingstrategien haben.

Leimeister, J. M., & Krcmar, H. (2006). Community-Engineering - Systematischer Aufbau und Betrieb virtueller Communitys im Gesundheitswesen. *Wirtschaftsinformatik*, 48(6), 418-429. URL: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s11576-006-0094-y.pdf>

In diesem Beitrag von Jan Marco Leimeister und Helmut Krcmar wird der systematische Aufbau und Betrieb von virtuellen Communitys vorgestellt und anhand eines Praxisbeispiel aus dem Gesundheitswesen beleuchtet.

Eggers, T. (2021). Learning Journey - von Customer Journey zu Community Management. In *Digitales Management und Marketing* (pp. 191-208). Springer Gabler, Wiesbaden. URL: https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-3-658-33731-5_12.pdf

Die Publikation von Tanja Eggers zeigt die Entwicklung vom Kunden zu einem vollwertigen Community-Mitglied auf und beschreibt einen Weg für Unternehmen, wie hiermit Wachstum und Weiterentwicklung möglich werden.



Veranstaltungs-Zusatzinformationen

--

Prüfungs-Informationen

Prüfungs-Teilleistung/en

1. Prüfungs-Teilleistung (1/3)

Prüfungsmodalitäten

| | |
|--------------------------------|---------------------------|
| Prüfungstyp | Präsentation |
| Verantwortung für Organisation | dezentral |
| Prüfungsform | Mündliche Prüfung |
| Prüfungsart | Digital |
| Prüfungszeitpunkt | Vorlesungszeit |
| Prüfungsdurchführung | Asynchron |
| Prüfungsort | Off Campus |
| Benotungsform | Gruppenarbeit Gruppennote |
| Gewichtung | 30% |
| Dauer | -- |

Prüfungs-Sprachen

Fragesprache: Deutsch
Antwortsprache: Deutsch

Bemerkungen

--

Hilfsmittel-Regelung

Freie Hilfsmittelregelung

Die Hilfsmittel sind durch die Studierenden grundsätzlich frei wählbar. Allfällige Einschränkungen werden im Hilfsmittelzusatz durch die zuständigen Dozierenden definiert.

Hilfsmittel-Zusatz

--

2. Prüfungs-Teilleistung (2/3)

Prüfungsmodalitäten

| | |
|--------------------------------|---------------------------|
| Prüfungstyp | Schriftliche Arbeit |
| Verantwortung für Organisation | dezentral |
| Prüfungsform | Schriftliche Arbeit |
| Prüfungsart | Digital |
| Prüfungszeitpunkt | Vorlesungszeit |
| Prüfungsdurchführung | Asynchron |
| Prüfungsort | Off Campus |
| Benotungsform | Gruppenarbeit Gruppennote |
| Gewichtung | 60% |
| Dauer | -- |

Prüfungs-Sprachen

Fragesprache: Deutsch



Antwortsprache: Deutsch

Bemerkungen

--

Hilfsmittel-Regelung

Freie Hilfsmittelregelung

Die Hilfsmittel sind durch die Studierenden grundsätzlich frei wählbar. Allfällige Einschränkungen werden im Hilfsmittelzusatz durch die zuständigen Dozierenden definiert.

Hilfsmittel-Zusatz

Das Dokumentieren (Zitate, Literaturverzeichnis) hat durchgängig und konsequent nach den Vorgaben des gewählten Zitationsstandards wie z.B. APA oder MLA zu erfolgen.

3. Prüfungs-Teilleistung (3/3)

Prüfungsmodalitäten

| | |
|--------------------------------|---------------------------|
| Prüfungstyp | Präsentation |
| Verantwortung für Organisation | dezentral |
| Prüfungsform | Mündliche Prüfung |
| Prüfungsart | Digital |
| Prüfungszeitpunkt | Vorlesungszeit |
| Prüfungsdurchführung | Asynchron |
| Prüfungsort | Off Campus |
| Benotungsform | Gruppenarbeit Gruppennote |
| Gewichtung | 10% |
| Dauer | -- |

Prüfungs-Sprachen

Fragesprache: Deutsch

Antwortsprache: Deutsch

Bemerkungen

--

Hilfsmittel-Regelung

Freie Hilfsmittelregelung

Die Hilfsmittel sind durch die Studierenden grundsätzlich frei wählbar. Allfällige Einschränkungen werden im Hilfsmittelzusatz durch die zuständigen Dozierenden definiert.

Hilfsmittel-Zusatz

--

Prüfungs-Inhalt

Alle in der Vorlesung behandelten Inhalte. Aufgabe der Studierenden ist es, eine Community ihrer Wahl zu konzipieren, diese zu präsentieren, eine erste Version davon prototypisch zu implementieren und das Konzept auf kommentierten Folien zu beschreiben. Das Konzept sollte mindestens auf folgende Elemente eingehen: Ziel der Community, Zielgruppe der Community, Funktionalitäten der Community, langfristige Erfolgsfaktoren für die Community.

Konkret besteht die Prüfungsleistung aus 3 Teilen:

1. Wahl einer potentiellen Community und deren Kurzpräsentation, d.h. Pitch der Communityidee
2. Konzipierung einer Community und deren Präsentation
3. Beschreibung der Community auf kommentierten Folien und deren Umsetzung in einen Prototypen



Prüfungs-Literatur

Die im Rahmen der Veranstaltung angegebenen Inhalte

Wichtige Hinweise

Bitte beachten Sie, dass nur dieses Merkblatt, sowie der bei Biddingstart veröffentlichte Prüfungsplan verbindlich sind und anderen Informationen, wie Angaben auf StudyNet (Canvas), auf Internetseiten der Dozierenden und Angaben in den Vorlesungen etc. vorgehen.

Allfällige Verweise und Verlinkungen zu Inhalten von Dritten innerhalb des Merkblatts haben lediglich ergänzenden, informativen Charakter und liegen ausserhalb des Verantwortungsbereichs der Universität St.Gallen.

Unterlagen und Materialien sind für zentrale Prüfungen nur dann prüfungsrelevant, wenn sie bis spätestens Ende der Vorlesungszeit (KW51) vorliegen. Bei zentral organisierten Mid-Term Prüfungen sind die Unterlagen und Materialien bis zur KW 42 prüfungsrelevant.

Verbindlichkeit der Merkblätter:

- Veranstaltungsinformationen sowie Prüfungszeitpunkt (zentral/dezentral organisiert) und Prüfungsform: ab Biddingstart in der KW 34 (Donnerstag, 24. August 2023);
- Prüfungsinformationen (Hilfsmittelzusätze, Prüfungsinhalte, Prüfungsliteratur) für dezentral organisierte Prüfungen: in der KW 42 (Montag, 16. Oktober 2023);
- Prüfungsinformationen (Hilfsmittelzusätze, Prüfungsinhalte, Prüfungsliteratur) für zentral organisierte Mid-Term Prüfungen: in der KW 42 (Montag, 16. Oktober 2023);
- Prüfungsinformationen (Hilfsmittelzusätze, Prüfungsinhalte, Prüfungsliteratur) für zentral organisierte Prüfungen: zwei Wochen vor Ende der Prüfungsabmeldephase in der KW 45 (Montag, 06. November 2023).