

Editorial	2
<i>Thomas Pleil/Pia Sue Helferich</i>	
Fit in der Onlinekommunikation: Web Literacies und Communities of Practice als Bausteine des lebenslangen Lernens von Kommunikationsmanagern	5
<i>Uta Rußmann</i>	
Die Ö Top 500 im Web: Der Einsatz von Social Media in österreichischen Großunternehmen. Eine Bestandsaufnahme	19
<i>Sabine A. Einwiller/Sarah Steilen</i>	
Beschwerdemanagement in Social Media: Wie US-amerikanische Unternehmen mit Beschwerden in Facebook und Twitter umgehen	35
<i>Franziska Oehmer/Otfried Jarren</i>	
Stiftungskommunikation im Web. Eine Fallanalyse zum Einsatz von Online-Instrumenten für die interne und externe Stiftungskommunikation in Deutschland und den USA	53