

Michael Koch:

Positionspapier Enterprise 2.0



Definition

Unter Enterprise 2.0 versteht man den Einsatz von Social Software zur Verbesserung des Wissensaustausches in und zwischen Unternehmen. Kernpunkte sind dabei die Auflösung von Informationshierarchien und die Erhöhung der aktiven Beteiligung am Wissensaustausch. Andrew McAfee beschreibt den Begriff 2006 folglich als "*the use of emergent social software platforms within companies, or between companies and their partners or customers*"¹. Andere Interpretationen gehen über die Werkzeugenebene hinaus und thematisieren auch strukturelle Änderungen in Unternehmen, die durch den Einsatz von Social Software ermöglicht werden. Dies ist insbesondere der Wegfall von Informations- und Kommunikationshierarchien. Anstelle Informationen in Hierarchien zu filtern, soll sie in Netzwerken direkt zu den Nutznießern fließen können.

Die Geschichte des Themas

Erste Ansatzpunkte zum Einsatz von Informationstechnologie zur Unterstützung von Zusammenarbeit finden sich bereits in frühen Arbeiten von Vannevar Busch aus dem Jahr 1945. Eine technische Umsetzung einiger Konzepte folgt bereits Ende der 1960er Jahre in der Gruppe von Douglas Engelbart. Von den 1970er bis zu den 1990er Jahren wird das Thema sowohl theoretisch als auch praktisch in den Forschungsfeldern Rechnergestützte Gruppenarbeit (Computer-Supported Collaborative Work, CSCW) sowie Wissensmanagement vorangetrieben. Eine weite Verbreitung und Einsatz gefunden haben die Ideen hinter Enterprise 2.0 aber erst im Zusammenhang mit den Entwicklungen rund um das Web 2.0 Mitte der 2000er Jahre. Christopher Allen stellt 2004 in einem Blog-Beitrag² eine sehr gute Dokumentation dieser Geschichte vor.

Zum Web 2.0 ist die am meisten zitierte Beschreibung die von Tim O'Reilly in seinem Beitrag „What is the Web 2.0“³. O'Reilly fasst das Web 2.0 (im Vergleich zum Web 1.0) darin zusammen als:

- eine Architektur der Beteiligung
- frei kombinierbare Datenquellen und
- einfach konfigurierbare und kombinierbare Dienste anstelle von monolithischen Softwarepaketen.

Das wichtigste Konzept ist dabei die Beteiligung, die zu einer freien Zusammenarbeit von möglichst Vielen, ohne Einschränkungen von Organisationen, Prozessen, Technologien oder bestimmten Plattformen führt. Um das zu erreichen werden häufig folgende zusätzlichen Grundkonzepte genannt:



- Benutzbarkeit (der Dienste) – erreicht durch die Realisierung als Web-basierte Dienste und durch mittels Ajax erreichte Interaktivität
- „Ich“-Zentriertheit – durch Konzentration des Nutzens auf den einzelnen Benutzer – eventuell durch intrinsische Motivation erreicht – im Gegensatz zu Werten, die erst durch den Nutzen für Teams oder Communities greifbar werden

Mit der durch den Einsatz von Web 2.0-Werkzeuge erreichten höheren Beteiligung und den reduzierten Transaktionskosten beim Informationsaustausch wurde es möglich, Informations-hierarchien aufzulösen und die Kommunikation in offenen Netzwerken zu gestalten. Die zugehörigen Web 2.0-Werkzeuge werden gerne unter dem Begriff Social Software zusammengefasst. Hierbei können Wikis, Blogs, Microblogs und Social Networking Services zentrale Anwendungsklassen identifiziert werden.

Das erste sichtbare Zeichen für die Adoption von Social Software in Unternehmen waren in den 2000er Jahren unternehmensinterne Weblogs und Wikis. Insbesondere in Software-Projekten wurden Wikis früh als zusätzliche Möglichkeit der Kommunikation ohne große Formalismen eingeführt.

Aktuelle Situation, Herausforderungen und Handlungsfelder

Der Einsatz von Social Software erfreut sich in Unternehmen heute weiter Verbreitung. So antworteten in einer aktuellen Studie der BITKOM zum Einsatz von Social Software in ITK-Unternehmen⁴ 75 % der Unternehmen, dass sie Wikis einsetzen, 50 % der Unternehmen nutzen interne Blogs und immerhin 36 % der Unternehmen haben ein internes Soziales Netzwerk im Einsatz. Ein Trend geht dahin, integrierte Plattformen einzusetzen, welche die verschiedenen Möglichkeiten (Blog, Wiki, Social Networking) miteinander verbinden. Beispiele für solche Plattformen sind IBM Connections oder Jive. Ähnliche Ergebnisse (wenn auch teilweise niedrigere Werte) ergaben sich auch branchenübergreifend in einer aktuellen McKinsey-Studie⁵ oder in der neuen Studie unserer Gruppe⁶.

Social Software bietet einen ausgezeichneten Ausgangspunkt, um die Zusammenarbeit in einem Unternehmen durch (teilweise) Auflösung der Informationshierarchien und Erhöhung der aktiven Beteiligung am Wissensaustausch zu verbessern. Enterprise 2.0 bedeutet aber nicht: Installieren wir ein Wiki hier und zwei Weblogs da und dann schauen wir einmal. Das kann im öffentlichen Internet funktionieren – im Unternehmen muss die Einführung aber klarer in den Unternehmenskontext eingebettet sein und mit organisatorischen oder kulturellen Maßnahmen begleitet werden.

Herausforderung Nutzungsoffenheit

Wir haben in der Vergangenheit die „Nutzungsoffenheit“ von Social Software als wichtigste Herausforderung identifiziert^{7,8}. Unter Nutzungsoffenheit versteht man den Umstand, dass Social Software im Gegensatz zu traditionellen betrieblichen Anwendungssystemen, denen bereits bei ihrer Entwicklung klare Strukturen und vorher vorgegebene bzw. definierte Nutzungsszenarien zugrunde liegen, die Art der Nutzung nicht klar vorgegeben ist. Gerade diese Freiheit bereitet Probleme bei der Einführung, da Benutzer unsicher sind, wie sie die Werkzeuge nutzen können oder sollen. Klassische Vorgehensweisen der Anforderungsanalyse betrieblicher Anwendungssoftware, des IT-Change Management und der IT-Evaluation können hier nur noch bedingt oder gar nicht weiterhelfen. Benutzer benötigen Unterstützung bei der Aneignung.

Eine Lösung für diese Herausforderung stellt der Wechsel von einer funktionsorientierten Diskussion zu einer nutzenorientierten Diskussion dar. Sowohl in der Anforderungsanalyse als auch bei der Softwareauswahl und allgemein bei der Kommunikation mit Benutzern sollten nicht Funktionen der Social Software in den Mittelpunkt gestellt werden, sondern der Nutzen, den jeder Einzelne im Arbeitsalltag durch die Software realisieren kann. Auch die Dokumentation der Software sollte dann nicht funktionszentriert, sondern nutzenorientiert (orientiert an Nutzenszenarien) erfolgen.

Informations- und Entscheidungshierarchien

Eine weitere Herausforderung bei der Einführung von Social Software ist die Trennung von Informations- und Entscheidungshierarchien. Ein Nutzen des Softwareeinsatzes ergibt sich ja aus der Auflösung von Informationshierarchien. Zur Realisierung der organisationalen Vorteile von Unternehmen werden aber weiterhin Entscheidungshierarchien (bzw. klare Entscheidungsprozesse oder Verantwortliche) benötigt. Gerade dem mittleren Management fällt es häufig schwer, das eine vom anderen zu trennen.

Innovative Prinzipien und Werkzeuge

Die Empfehlungen zur Einführung von Social Software im Unternehmen (zur Unterstützung des Wissensmanagements bei Wissensarbeitern oder allgemein zur Ermöglichung neuer Kommunikationsstrukturen) lassen sich zusammenfassen auf:

- Identifikation und (aktive) Kommunikation von Nutzenszenarien (also konkreten Szenarien, wie die Social Software zum Nutzen der Mitarbeiter eingesetzt werden kann und soll) – selbstverständlich kann und soll hierzu auch wieder die Social Software eingesetzt werden
- Klare Trennung von Informations- und Entscheidungshierarchien (das erfordert eine Entwicklung des Mindsets des Managements – hier ist also eine Information / Schulung des (mittleren) Managements notwendig; Aber nicht nur das Management hat Aufgaben hier – auch die Mitarbeiter müssen Verantwortung für Information übernehmen – z.B. als Gärtner.

Insbesondere den Aspekt des „Denkens in Szenarien“ anstelle des „Denkens in Funktionen (der Software)“ haben wir im aperto-Rahmenwerk⁷ in Form einiger klarer Empfehlungen zusammengefasst.

Nr.	Werkzeug	Kurzbeschreibung	Beispiele
1	<i>Social Software</i>	Informationssysteme mit Blog, Microblog, Wiki und Social Network-Funktionalität	www.socialsoftwaremetrix.org
2	Nutzenorientierte Dokumentation	Dokumentation eines Informationssysteme anhand von Nutzenszenarien	Fallstudien unter www.e20cases.org
3	aperto-Rahmenwerk	Rahmenwerk von Hilfsmitteln für die Einführung von Social Software	Siehe ⁷

Weiterführendes Material

1. McAfee, A. (2006): Enterprise 2.0: The Dawn of Emergent Collaboration. *MITSloan Management Review* 47(3): S. 21-28.
2. Allen, C. (2004): Tracing the Evolution of Social Software. *Life With Alacrity Blog*.
http://www.lifewithalacrity.com/2004/10/tracing_the_evo.html
3. O'Reilly, T. (2005): What is Web 2.0, <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>
4. Einsatz und Potenziale von Social Business für ITK-Unternehmen, BITKOM, 2013,
http://www.digitalewelt.org/sites/default/files/upload/studie_socialbusiness_potenziale.pdf
5. Evolution of the networked enterprise: McKinsey Global Survey results, McKinsey, 2013,
http://www.mckinsey.com/insights/business_technology/evolution_of_the_networked_enterprise_mckinsey_global_survey_results
6. Vernetzte Organisation – Die Studie 2013, Forschungsgruppe Kooperationssysteme, 2013,
<http://www.vernetzte-organisation.de/>
7. Richter, A. et al. (2012): aperto – Ein Rahmenwerk zur Auswahl, Einführung und Optimierung von Corporate Social Software. <http://www.soziotech.org/schriften/band2/>
8. Richter, A., & Riemer, K. (2013): Nutzungsoffene Anwendungssoftware. *Wirtschaftsinformatik*, 2013 (3). doi:10.1007/s11576-013-0359-1
9. <http://www.e20cases.org>
10. <http://schaeferblick.wordpress.com>

Über den Autor

Prof. Dr. Michael Koch arbeitet in der Fakultät für Informatik an der Universität der Bundeswehr München und leitet dort die Forschungsgruppe Kooperationssysteme. Seine Schwerpunkte in Forschung und Lehre liegen in der interdisziplinären und praxisorientierten Unterstützung von Zusammenarbeit in Teams, Communities und Netzwerken - und damit auch Enterprise 2.0.