

# Nutzung schafft Erfolg im Enterprise 2.0: Eine empirische Analyse

Alexander Stocker

Joanneum Research  
Steyrergasse 17-19  
A-8010 Graz  
alexander.stocker@joanneum.at

Know-Center  
Inffeldgasse 21a  
A-8010 Graz  
astocker@know-center.at

**Abstract:** Das „Flaggschiff“ Enterprise 2.0 gewinnt in Wissenschaft und Praxis immer mehr an Fahrt. Wurden in der Vergangenheit vielfach explorative Fallstudien durchgeführt, um Enterprise 2.0, bzw. den Einsatz einzelner Werkzeuge des Web 2.0, aus einer ganzheitlichen Perspektive zu erforschen, gewinnt Enterprise 2.0 in jüngster Zeit als eigenes Forschungsthema langsam an Struktur. Der folgende Beitrag diskutiert in diesem Zusammenhang einen entscheidenden Aspekt von Enterprise 2.0: den Nutzen für die Organisation? Die Kernaussage dieses Beitrags besteht darin, dass der Nutzen von Enterprise 2.0 von der Intensität der Nutzung abhängt. Je intensiver Mitarbeiter die neuen Web-2.0-Anwendungen nutzen, desto mehr Erfolg erkennen sie für sich und ihre Arbeit sowie für ihre Organisation. Dieser Zusammenhang wird im Rahmen einer Analyse von Daten aus drei Mitarbeiterbefragungen zum Einsatz von Wikis im Unternehmen empirisch bestätigt.

## 1 Einleitung

Mit dem Web 2.0 haben sich Nutzer von Informationskonsumenten zu Informationsproduzenten gewandelt. Zahlreiche neue IT-Werkzeuge sind im Rahmen dieser Entwicklung entstanden, welche es Nutzern einfacher den je machen, Inhalte mit Gleichgesinnten zu teilen. Genau diese IT-Werkzeuge finden zunehmend in die Unternehmenswelten Einzug, wo sie analog Mitarbeiter verstärkt zur Wissensteilung bewegen sollen, um Organisationen im globalen Wettbewerb zu einem entscheidenden Vorteil zu verhelfen.

Diesen Trend beschreibend und erklärend sind bereits eine Reihe an Publikationen zum Enterprise 2.0 verfügbar: So untersuchen Back et al [BGT08], Koch und Richter [KR07] oder Stocker [St09] die Wirkung von Web-2.0-Anwendungen und Technologien in Unternehmen über zahlreiche Fallstudien. Darüber hinaus finden Bestrebungen statt, Enterprise 2.0 zu einem eigenen Forschungsthema heranzubilden. Zu diesem Zweck haben beispielsweise Richter und Bullinger [RB10] aus den Ergebnissen eines auf der Tagung Mensch und Computer stattgefundenen Workshops zum Enterprise 2.0 einen

ersten Vorschlag für eine Forschungsagenda veröffentlicht. In diesem Vorschlag werden die Aspekte "Zielsetzung & Definition", "Enterprise 2.0 in der Organisation", "Funktionalitäten", "Motivation", "Nutzung" und "Daten" als zentral für eine zukünftige Enterprise-2.0-Forschung herausgearbeitet.

Während in der Vergangenheit Enterprise 2.0 bzw. Web 2.0 im Unternehmen eher ganzheitlich im Rahmen explorativer Fallstudien behandelt wurde, beispielsweise von Richter [Ri10] oder Stocker [St10], kristallisieren sich in letzter Zeit einzelne Schwerpunktthemen heraus. Es kann im Hinblick auf die Bedeutung des Themas für Praktiker als sehr erfreulich bezeichnet werden, dass die Forschung zu Enterprise 2.0 langsam an Struktur gewinnt. Denn noch immer besteht ein erheblicher Forschungsbedarf, wenn es um das Messen von Nutzen und Erfolg der dem Web 2.0 entspringenen computergestützten Informationssysteme geht

Der vorliegende Beitrag diskutiert den aus Sicht des Autors wesentlichsten Aspekt von Enterprise 2.0, den Erfolg für das Unternehmen. In Zeiten explodierender Infrastrukturkosten und knapper IT-Budgets ist es bedeutsam, dass sich eine neu eingeführte Technologie auch und vor allem möglichst rasch amortisiert. Jedoch geht es weniger darum, Zahlungsflüsse nachzuweisen oder einen Return on Investment (ROI) zu berechnen, sondern vielmehr darum, den Mitarbeitern im Unternehmen durch die neue Art der computergestützten Zusammenarbeit zu mehr Effektivität und Effizienz in der eigenen Arbeit zu verhelfen, um die Organisation insgesamt agiler zu machen und diesen Erfolg messtechnisch nachzuweisen. In diesem Kontext ist zu berücksichtigen, dass die im Enterprise 2.0 eingesetzten Technologien für die meisten Mitarbeiter noch neu und auch dazu passende effektive Nutzungspraktiken weitestgehend unbekannt sind.

Diese Einschätzung bestätigt sich vor allem in Gesprächen mit Praktikern, welche sehr oft wenig vertraut mit Konzepten des Enterprise 2.0 sind. So wird mangels eines breiten Verständnisses über den Nutzen von Enterprise 2.0 gerne kontraproduktiv argumentiert. Folgende Aussagen entstammen beispielsweise Gesprächen mit Praktikern, welche auf dem Barcamp Graz<sup>4</sup> stattgefunden haben: „Mitarbeiter nutzen Wikis im Unternehmen kaum, weil sie ihr Wissen ohnehin nur ungern mit anderen teilen.“ „Soziale Netzwerke machen Mitarbeiter transparent, doch der einzelne Mitarbeiter will nicht transparent werden, da er mehr Anfragen von Kollegen erhält und sich nicht auf seine Kernaufgaben konzentrieren kann.“ „Die Nutzung von Mitarbeiter-Weblogs kostet Zeit und bringt wenig bis keinen Nutzen für die eigene Arbeit.“ Durch die Konvergenz von Enterprise 2.0 mit Wissensmanagement ist ein Großteil dieser Aussagen in dieser oder in abgewandelter Form bereits aus der Wissensmanagement-Vergangenheit bekannt.

Auf Basis dieser Aussagen erscheint es für eine Enterprise-2.0-Forschung als wesentlich herauszufinden, welche Parameter Mitarbeiter dazu bewegen, Web-2.0-Anwendungen im Unternehmen zielgerichtet einzusetzen und wovon der Erfolg von Enterprise 2.0 abhängt. Antworten auf diese Fragen sind vor allem für Entscheider aus der Praxis wesentlich. Dieser Beitrag behandelt die Fragestellung, unter welchen Bedingungen aus dem Einsatz von Enterprise 2.0 auch ein konkreter Erfolg für die Organisation entsteht.

---

<sup>4</sup> Barcamp Graz 2010: <http://barcamp-graz.at/>

## 2 Empirische Analyse von Nutzung und Erfolg

In den Jahren 2008 und 2009 hat der Autor im Rahmen seiner Dissertation [St09] elf Fälle zum Einsatz von Wiki und Weblog in Unternehmen untersucht. Im Rahmen dieser explorativen Mehrfachfallstudie hat der Autor in drei teilnehmenden Unternehmen Online-Befragungen von Mitarbeitern, welche Wikis zur Unterstützung ihrer täglichen Arbeit einsetzen, durchgeführt. Im vorliegenden Beitrag wird ein Teil der daraus entstandenen empirischen Daten zur Nutzung des Wiki und dem aus dem Wiki aus Sicht der Mitarbeiter entstandenen Nutzen für sich und ihre Organisation zur weiteren Analyse herangezogen. Mit Hilfe dieser Daten soll der Zusammenhang zwischen Nutzung und Erfolg von Enterprise 2.0 systematisch diskutiert werden. Die logische Unterteilung des Nutzens in einen Nutzen für das Individuum und einen Nutzen für die Organisation wurde aus dem Information Systems Success Model [DM92] abgeleitet.

Insgesamt wurden bei Befragungen von Wiki-Nutzern aus einzelnen Standorten der Unternehmen Infineon Technologies Austria, IVM Technical Consultants und Raiffeisen Informatik 104 vollständig ausgefüllte Fragebögen für die in diesem Beitrag vorgestellte Untersuchung herangezogen. Um herauszufinden, ob und wie sehr der Nutzen von Enterprise 2.0 für die Organisation auch von der Intensität der Nutzung von Web-2.0-Anwendungen abhängt, wurde eine Einteilung in 2X2 Gruppen vorgenommen:

„Vielnutzer lesend“ sind jene Nutzer, welche mehrmals täglich oder täglich Wiki-Beiträge lesen. „Vielnutzer schreibend“ sind jene Nutzer, welche mehrmals täglich oder täglich Inhalte im Wiki erstellen. „Wenignutzer lesend“ sind jene Nutzer, welche wöchentlich, monatlich oder seltener als monatlich Wiki-Beiträge lesen. „Wenignutzer schreibend“ sind jene Nutzer, welche wöchentlich, monatlich oder seltener als monatlich Inhalte im Wiki erstellen.

Für jede dieser Gruppen wurden für die einzelnen Nutzenaspekte Mittelwerte errechnet. Als Nutzenaspekte für das Individuum wurden „sozialen Status verbessern“, „professionellen Status verbessern“, „eigene Arbeit erleichtern“, „bessere Leistungen erbringen“ und „Leistungen schneller erbringen“ herangezogen. Als Nutzenaspekte für die Organisation wurden „Abläufe verbessern“, „Zusammenarbeit verbessern“, „Wissensaustausch verbessern“, „Projektmöglichkeiten finden“, „bessere Leistungen erbringen“ und „schnellere Leistungen erbringen“ herangezogen. Diese Nutzenaspekte wurden im Rahmen der Dissertation des Erstautors [St09] einerseits aus der Literatur zu Wissensmanagement und andererseits aus den Anforderungen der an der Fallstudien teilnehmenden Unternehmen abgeleitet.

Im Folgenden finden sich vier aus diesen Berechnungen entstandenen Tabellen, welche den durch die Nutzer erkennbaren Nutzen für Individuum und Organisation darstellen. Jeder Nutzenaspekt wurde auf einer vierteiligen Skala durch die Mitarbeiter mit folgenden Kriterien bewertet: 1=„trifft zu“, 2=„trifft eher zu“, 3=„trifft eher nicht zu“, 4=„trifft nicht zu“. Mit „Delta“ wird jeweils der Unterschied zwischen den errechneten Mittelwerten von Vielnutzern und Wenignutzern bezeichnet. Ein hohes Delta beschreibt, dass die Gruppe der Vielnutzer einen deutlich höheren Nutzen aus dem Wiki erkennt als die Gruppe der Wenignutzer.

Lesende Nutzung	Nutzen für Individuum				
	Sozialen Status verbessern	Professionellen Status verbessern	Eigene Arbeit erleichtern	Bessere Leistungen erbringen	Leistungen schneller erbringen
Mittelwert Gesamt (N=104)	3,43	3,09	2,46	2,84	2,67
Mittelwert Vielnutzer Lesend (N=26)	3,04	2,35	1,50	1,96	1,65
Mittelwert Wenignutzer Lesend (N=78)	3,56	3,33	2,78	3,13	3,01
Delta	0,53	0,99	1,28	1,17	1,36

Tabelle 2: Lesende Nutzung: Nutzen für Individuum

Lesende Nutzung	Nutzen für Organisation					
	Abläufe verbessern	Zusammenarbeit verbessern	Wissensaustausch verbessern	Projekt-möglichkeiten finden	Bessere Leistungen erbringen	Leistungen schneller erbringen
Mittelwert Gesamt (N=104)	2,62	2,60	2,03	2,91	2,67	2,61
Mittelwert Vielnutzer Lesend (N=26)	1,77	1,77	1,19	2,19	1,81	1,65
Mittelwert Wenignutzer Lesend (N=78)	2,90	2,87	2,31	3,15	2,96	2,92
Delta	1,13	1,10	1,12	0,96	1,15	1,27

Tabelle 3: Lesende Nutzung: Nutzen für Organisation

Schreibende Nutzung	Nutzen für Individuum				
	Sozialen Status verbessern	Professionellen Status verbessern	Eigene Arbeit erleichtern	Bessere Leistungen erbringen	Leistungen schneller erbringen
Mittelwert Gesamt (N=104)	3,43	3,09	2,46	2,84	2,67
Mittelwert Vielnutzer Schreibend (N=8)	3,00	1,75	1,38	1,88	1,50
Mittelwert Wenignutzer Schreibend (N=96)	3,47	3,20	2,55	2,92	2,77
Delta	0,47	1,45	1,18	1,04	1,27

Tabelle 4: Schreibende Nutzung: Nutzen für Individuum

Schreibende Nutzung	Nutzen für Organisation					
	Abläufe verbessern	Zusammenarbeit verbessern	Wissensaustausch verbessern	Projekt-möglichkeiten finden	Bessere Leistungen erbringen	Leistungen schneller erbringen
Mittelwert Gesamt (N=104)	2,62	2,60	2,03	2,91	2,67	2,61
Mittelwert Vielnutzer Schreibend (N=8)	1,75	1,50	1,25	2,50	1,88	1,63
Mittelwert Wenignutzer Schreibend (N=96)	2,69	2,69	2,09	2,95	2,74	2,69
Delta	0,94	1,19	0,84	0,45	0,86	1,06

Tabelle 5: Schreibende Nutzung: Nutzen für Organisation

Durch diese Analyse wurde ersichtlich, dass Vielnutzer für jeden Nutzenaspekt durch das Wiki einen größeren Erfolg erkennen, als Wenignutzer. Bei vielen Nutzenaspekten wie „Leistungen schneller erbringen“ oder „Zusammenarbeit verbessern“ fällt dieser Unterschied sogar deutlich größer aus. Aus der durchgeführten Untersuchung lassen sich daher die beiden folgenden Aussagen ableiten:

- **Aussage 1:** Mitarbeiter, welche häufig Wiki-Beiträge lesen, erkennen in der Folge einen höheren Nutzen für sich selbst und ihre Organisation.
- **Aussage 2:** Mitarbeiter, welche häufig Wiki-Beiträge schreiben, erkennen in der Folge einen höheren Nutzen für sich selbst und ihre Organisation.

Dass Mitarbeiter, welche häufig Wiki-Beiträge schreiben, in der Folge einen höheren

Nutzen für sich selbst und ihre Organisation erkennen, als Mitarbeiter, welche häufig Wiki-Beiträge lesen, kann in dieser Analyse nicht eindeutig bestätigt werden. Aufgrund der sehr geringen Anzahl von schreibenden Intensivnutzern (N=8) müssen sich die Ergebnisse der durchgeführten Mittelwertberechnungen außerdem relativieren lassen.

### **3 Zusammenfassung und Diskussion**

Die Existenz eines Zusammenhanges zwischen Nutzung und Erfolg hört sich vorerst trivial an. Doch genau darin besteht der wesentliche Erfolgsfaktor von Enterprise 2.0: Werden Mitarbeiter zur Nutzung der neuen IT-Werkzeuge überzeugt und erreichen sie eine bestimmte Konstanz in dieser Nutzung, dann erkennen sie früher oder später auch einen Nutzen für sich und ihre Organisation. Gelingt dies nicht, oder nicht ausreichend, kann kein Mehrwert aus Enterprise 2.0 erzielt werden und eine angeschaffte Technologie bleibt wertlos.

In vielen Fällen bricht die Nutzung der IT-Werkzeuge nach einer anfänglichen Euphorie sehr rasch ein und die Mitarbeiter fallen auf klassische Nutzungsmuster zurück. Bei der Überzeugung von Mitarbeitern spielt daher das Management eine große Rolle. Fortlaufende Ermunterung zur Nutzung, Integration von Nutzungsaspekten in die Zielvorgaben von Mitarbeitern und konkrete Messungen der Auswirkungen der neuen IT-Werkzeuge in Bezug auf für das Kerngeschäft der Organisation relevante Kenngrößen sind unabdingbar. Selbstverständlich muss die mit den neuen IT-Werkzeugen transferierte Information für Mitarbeiter handlungsrelevant sein und einen engen Bezug zum Kerngeschäft aufweisen.

Durch diese Untersuchung konnte nicht bestätigt werden, dass schreibende Nutzung bei Wikis zu einem größeren Erfolg verhilft, als lesende Nutzung. Auch limitiert sich die Generalisierbarkeit dieser Untersuchung für Enterprise 2.0, da nur eine einzelne Web-2.0-Anwendung, das Wiki, als Untersuchungsobjekt herangezogen wurde.

### **Literaturverzeichnis**

- [BGT08] Back, A.; Gronau, N.; Tochermann, K.: Web 2.0 in der Unternehmenspraxis. Grundlagen, Fallstudien und Trends zum Einsatz von Social Software, Oldenburg, 2008.
- [DM92] DeLone, W.H.; McLean, E.R.: Information System Success – The Quest for the Dependent Variable, Information Systems Research, 1992.
- [KR07] Koch, M.; Richter, A.: Planung, Einführung und erfolgreicher Einsatz von Social Software in Unternehmen, Oldenburg, 2007.
- [Ri10] Richter, A.: Der Einsatz von Social Networking Services in Unternehmen – Eine explorative Analyse möglicher soziotechnischer Gestaltungsparameter und ihrer Implikationen. Dissertation. Universität der Bundeswehr München, 2010. (wird veröffentlicht)
- [RB10] Richter, A., Bullinger, A.C.: Enterprise 2.0-Gegenwart und Zukunft. Vorschlag einer Forschungsagenda. Tagungsband der Multikonferenz Wirtschaftsinformatik, 2010.
- [St09] Stocker, A.: Intraorganisationaler Wissenstransfer über Wikis und Weblogs. Dissertation, Karl-Franzens-Universität Graz, 2010. (wird veröffentlicht)