

# **E20Success: Enterprise 2.0 – Mehr Erfolg mit Web 2.0 im Unternehmen**

Alexander Stocker, Alexander Richter, Stefan Smolnik, Markus Strohmaier

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

Universität der Bundeswehr München  
Werner-Heisenberg-Weg 39  
D-85577 Neubiberg  
a.richter@kooperationssysteme.de

EBS Universität für Wirtschaft und Recht  
Söhnleinstraße 8D  
D-65201 Wiesbaden  
Stefan.Smolnik@ebs.edu

Technische Universität Graz  
Inffeldgasse 21a  
A-8010 Graz  
markus.strohmaier@tugraz.at

## **1 Einleitung**

Seit mehreren Jahren werden Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT), die als Web-2.0-Anwendungen eine stetig ansteigende Nutzung im privaten Umfeld aufweisen, auch zunehmend in der Unternehmenspraxis eingesetzt. Dabei sind nicht die IKT an sich das Neue, sondern die Paradigmen, die dem Web 2.0 zugrunde liegen (und die durch die IKT ermöglicht bzw. umgesetzt werden). Ein zentraler Gedanke von Web 2.0 ist dabei der Wandel der Benutzer von reinen Konsumenten von Informationen hin zu Produzenten von Inhalten (z.B.: [OR05], [ZWS08]).

Auf den Prinzipien des Web 2.0 basierende unternehmensinterne Anwendungen stellen Verantwortliche in den Unternehmen vor spezifische Herausforderungen, wie z.B. die Berücksichtigung von Organisationsstrukturen und -prozessen. Diese Herausforderungen gehen über die Anforderungen des öffentlichen Web hinaus, das primär durch informelle Strukturen gekennzeichnet ist [Ja09], und müssen bei der sozio-technischen Gestaltung von Web 2.0 im Unternehmen (z.B. [BGT08]) – d.h. von Enterprise 2.0 (z.B. [KR09]) – berücksichtigt werden. Vor diesem Hintergrund wurde in explorativen Studien bereits eine Vielzahl einzelner Aspekte im Enterprise 2.0 untersucht, wie etwa der Nutzen für Individuum und Organisation [ST10] oder die Aneignung der Plattformen durch die Nutzer [Ri10].

Auf diesen Erkenntnissen aufbauend fanden auf den Tagungen 5: Konferenz Professionelles Wissensmanagement (WM 2009) und Mensch und Computer in 2009 und 2010 bereits mehrere multidisziplinäre Workshops statt, in denen Vertreter aus Soziologie und Psychologie, Betriebswirtschaftslehre und (Wirtschafts-)Informatik das Thema aus ihrer jeweiligen Fachperspektive diskutierten und dabei kulturelle,

organisationale und technologische Aspekte beleuchteten. Basierend auf sechs Aspekten (Zielsetzung/Definition, Enterprise 2.0 in der Organisation, Funktionalitäten, Motivation, Nutzung und Daten) wurde zuletzt eine Forschungsagenda entworfen, die auf die Identifikation zukünftig relevanter Forschungsfelder im Umfeld von Enterprise 2.0 abzielt. Diese Forschungsagenda wurde im Februar 2010 auf der Multikonferenz Wirtschaftsinformatik 2010 vorgestellt [RB10].

Ziel des Workshops *E20Success* auf der Tagung 6. Konferenz Professionelles Wissensmanagement (WM 2011) ist es, einen Aspekt aus dieser Agenda herauszugreifen und im Detail zu untersuchen: Die Zielsetzung und Zielerreichung des Einsatzes von Enterprise 2.0. Potentielle Teilnehmer des Workshops wurden im Vorfeld ermuntert, in ihren Beiträgen den Nutzen, Erfolg und Mehrwert von Enterprise 2.0 zu diskutieren. Dies sollte sowohl empirische Fallstudien und Umfragen, die den Erfolg von Social Software im Unternehmenskontext messen, als auch konzeptionelle Arbeiten, die Modelle und Metriken zur Erfolgsmessung von Enterprise 2.0 entwerfen oder bestehende Modelle wie beispielsweise das Technology Acceptance Model (TAM) [Da89] oder das IS Success Model [Dm92] für Forschungsarbeiten im Enterprise 2.0 adaptieren, umfassen.

Zentrale Fragestellungen des Workshops aus Sicht der Wirtschaftsinformatik sind:

- Wie lässt sich Social Software in bestehende organisationale IT-Infrastrukturen integrieren? Welche Bedingungen aus dem Unternehmensumfeld begünstigen eine Transformation hin zum Enterprise 2.0?
- Welches sind Erfolgsmodelle, um das Spannungsfeld zwischen Selbstorganisation und Fremdorganisation zu überbrücken?
- Was sind mögliche Gestaltungsparameter für den Einsatz von Social Software in Unternehmen? Was sind Erfolgsfaktoren für Enterprise 2.0?
- Wie können Wissensaustauschprozesse und -netzwerke bewertet werden?

Zentrale Fragestellungen des Workshops aus Sicht von Psychologie und Soziologie sind:

- Welche Motivation haben Mitarbeiter eines Unternehmens, Social Software zu nutzen und welche Barrieren aus individueller Sicht sind beim Einsatz von Social Software in Unternehmen zu überwinden?
- Was können empirische Untersuchungen zur Nutzung von Social Software im Internet an Erkenntnissen liefern?
- Welche Auswirkung hat die Einbeziehung von Personen, die sich außerhalb der Communities of Practice befinden („weak ties“) auf Arbeitsprozesse?
- Wie können Mitarbeiter bestmöglich motiviert werden, um eine Transformation hin zum Enterprise 2.0 zu erzielen.

## 2 Akzeptierte Beiträge

Aus neun eingereichten Beiträgen wurden sechs Beiträge zur Veröffentlichung und zur Präsentation im Workshop angenommen. Alle Beiträge wurden durch jeweils drei Gutachter des Programmkomitees begutachtet, denen wir an dieser Stelle herzlich für ihren Einsatz danken.

### **Erfolgsmessung zum Einsatz von Social Software im Software-Entwicklungsprozess am Beispiel der T-Systems Multimedia Solutions GmbH**

*Thomas Sammer, Dada Lin, Andrea Back und Frank Schönefeld*

Im Beitrag wird ein Vorgehen zur Erfolgsmessung von Social Software im Softwareentwicklungsprozess vorgeschlagen. Dazu wurde ein quantitativer Fragebogen entwickelt und Mitarbeitende der T-Systems Multimedia Solutions GmbH befragt. Die Ergebnisse zeigen Tendenzen, dass der Einsatz von Social Software im Bereich der Softwareentwicklung grundsätzlich positiv aufgenommen wird, jedoch die Vorteile je nach Rolle der Mitarbeitenden unterschiedlich stark ausgeprägt wahrgenommen werden.

### **ICKE-Plattform – Eine integrierte Wissens- und Kollaborationsplattform auf Wiki-Basis**

*Stefan Voigt, Frank Fuchs-Kittowski und Detlef Hüttemann*

Auf Basis einer umfangreichen empirischen Untersuchung zur Nutzung von Web-2.0-Anwendungen im Mittelstand und der Anforderungsanalyse bei Pilotanwendern wurden Anforderungen an eine Wissens- und Kollaborationsplattform auf Web-2.0-Basis erhoben. Der Beitrag beschreibt, welche Anforderungen identifiziert wurden und wie diese in einer neuen Wiki-Umgebung („ICKEwiki“) konsequent umgesetzt wurden.

### **Enterprise Wikis: Technical Challenges and Opportunities**

*Benedikt Kämpgen, Basil Ell, Elena Simperl, Denny Vrandečić und Frank Dengler*

Im Beitrag wird eine Wiki-Plattform vorgeschlagen, die Ansätze des Web 2.0 mit semantischen Web-Technologien verbindet. Dabei werden sowohl technische Herausforderungen der Gestaltung beschrieben, als auch die Einsatzmöglichkeiten in einem konkreten Unternehmensszenario erläutert.

## **Erfolgsfaktoren bei der Einführung von Social Software in Unternehmen**

*Sonja Gust von Loh und Isabella Peters*

Evidenzbasierte Praktiken haben ihren Ursprung in der Medizin. Hier berücksichtigen sie wissenschaftlich fundierte Ergebnisse und integrieren sie in den praktischen Arbeitsalltag. Bei evidenzbasierten Praktiken im Wissensmanagement lassen sich zwei Theorie-Praxis-Lücken feststellen: zwischen Wissensmanager und Mitarbeiter sowie zwischen Wissensmanager und Wissenschaft. Diese beiden Lücken gilt es zu schließen, soll die Implementierung von Wissensmanagement erfolgreich sein. Social Software wird dabei gleichzeitig als Gegenstand und als Werkzeug von evidenzbasierten Praktiken betrachtet.

## **Anwendung der Unified Theory of Acceptance and Use of Technology zur Akzeptanzbestimmung von Web-2.0-Anwendungen in KMU-Netzwerken**

*Martina Peris and Markus Nüttgens*

Die Evaluation der zu etablierenden Technologien und Anwendungen im Hinblick auf Akzeptanz und Benutzung ist von hoher Relevanz für viele Unternehmen. Ziel dieses Beitrags ist es daher, eine anerkannte Theorie – die Unified Theory of Acceptance and Use of Technology – in den Anwendungskontext zu adaptieren und anzupassen. Das im Ergebnis entstehende Modell kann künftigen empirischen Untersuchungen als Grundlage dienen.

## **Unterstützung des Wissensreifungsprozesses durch Einsatz von Web 2.0 in Unternehmen**

*Nicolas Weber and Tobias Ley*

Im Internet werden Web-2.0-Werkzeuge genutzt, um Wissensentstehung, Weitergabe und Nutzung, d.h. Wissensreifung, kollaborativ zu unterstützen. Dieser Beitrag illustriert an einem Fallbeispiel, wie diese Funktionalität auf ein Unternehmen übertragen werden kann. Dafür wurde ein semantisches Media Wiki unter Berücksichtigung der Anforderungen des Unternehmens entsprechend den Phasen der Wissensreifung adaptiert, eingeführt und über zwei Jahre hinweg evaluiert.

### 3 Workshop Organisatoren

Alexander Stocker

Joanneum Research  
Steyrergasse 17-19  
8010 Graz  
Austria  
Alexander.stocker@joanneum.at

Alexander Richter

Universität der Bundeswehr München  
Werner-Heisenberg-Weg 39  
85577 Neubiberg  
Deutschland  
a.richter@kooperationssysteme.de

Stefan Smolnik

EBS Universität für Wirtschaft und Recht  
Söhnleinstraße 8D  
65201 Wiesbaden  
Deutschland  
Stefan.Smolnik@ebs.edu

Markus Strohmaier

Technische Universität Graz  
Inffeldgasse 21a  
8010 Graz  
Austria  
markus.strohmaier@tugraz.at

### 4 Programmkomitee

- Andrea Back, Universität St. Gallen
- Steffen Blaschke, Universität Hamburg
- Martin Böhringer, TU Chemnitz
- Steffen Budweg, Fraunhofer FIT, St. Augustin
- Angelika Bullinger, Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg
- Conny Christl, Innovation Service Network GmbH
- Anja Ebersbach, HalloWelt Medienwerkstatt
- Karsten Ehms, Siemens, München

- Patrick Höfler, Know-Center, Graz
- Frank-Fuchs Kittowski, FH Berlin
- Christine Kunzmann, FZI, Karlsruhe
- Joachim Niemeyer, Universität Stuttgart
- Mathias Lux, Universität Klagenfurt
- Johannes Müller, Siemens, Building Technologies Division
- Gabi Reinmann, Universität der Bundeswehr München
- Andreas Schmidt, FZI
- Markus Strohmeier, TU Graz
- Claudia Thurner, Know-Center, Graz
- Matthias Trier, Universität Amsterdam
- Klaus Tochtermann, Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften

## Literatur

- [BGT00] Back, A.; Gronau, N.; Tochtermann, K.: Web 2.0 in der Unternehmenspraxis. Grundlagen, Fallstudien und Trends zum Einsatz von Social Software, Oldenbourg, 2008.
- [Da89] Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319-340, 1989.
- [DM92] DeLone, W.H.; McLean, E.R.: Information Systems Success: The Quest for the dependent Variable. Information Systems Research 3 (1), S. 60-95, 1992.
- [Ja09] Jahnke, I: Socio-technical Communities: From Informal to Formal? In: Withworth, B. (Hrsg.): Handbook of Research on Socio-Technical Design and Social Networking Systems. IGI Global Publisher, 2009.
- [KR09] Koch, M.; Richter, A.: Enterprise 2.0 - Planung, Einführung und erfolgreicher Einsatz von Social Software in Unternehmen, Oldenbourg, 2009.
- [OR05] O-Reilly, T.: What is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software. (oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html), 2005.
- [Ri10] Richter, A.: Der Einsatz von Social Networking Services in Unternehmen: Eine explorative Analyse möglicher soziotechnischer Gestaltungsparameter und ihrer Implikationen, Gabler, München, 2010.
- [RB10] Richter, A., Bullinger, A.C.: Enterprise 2.0 - Gegenwart und Zukunft. Vorschlag einer Forschungsagenda. Tagungsband der Multikonferenz Wirtschaftsinformatik, 2010.
- [ST10] Stocker, A., Tochtermann, K.: Wissenstransfer mit Wikis und Weblogs. Fallstudien zum erfolgreichen Einsatz von Web 2.0 im Unternehmen, Gabler-Verlag, 2010.
- [ZWS08] Zerfaß, A.; Welker, M.; Schmidt, J.: Kommunikation, Partizipation und Wirkungen im Social Web, Herbert von Halem Verlag, Düsseldorf, 2008.