

Workshop: Enterprise 2.0 - Web 2.0 im Unternehmen

Alexander Richter, Michael Koch
Forschungsgruppe Kooperationssysteme, Universität der Bundeswehr München

Isa Jahnke
Hochschuldidaktisches Zentrum, Technische Universität Dortmund

Angelika Bullinger
Lehrstuhl Wirtschaftsinformatik 1, Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg

Alexander Stocker
Know-Center Graz

1 Hintergrund

Das Internet hat eine Evolution hinter sich. Die Benutzer haben sich von reinen Konsumenten zu Produzenten entwickelt, die Inhalte nicht mehr nur lesen, sondern diese selbst bereitstellen, editieren, bewerten und kommentieren. Das Stichwort lautet Partizipation bzw. Beteiligung [ZWS08]. Diese freiwillige und aktive Mitwirkung eines großen Benutzerkreises ohne Zwänge von Organisationen, Prozessen, Technologien oder bestimmten Plattformen stellt das Hauptcharakteristikum des "Web 2.0" [Or05] oder auch "Social Web" [EGH08] dar.

Die unkomplizierte Möglichkeit, etwas zum großen Ganzen beizutragen, kann viele Wissensmanagement-Ansätze bereichern. Auf Firmenebene hat man dies vielfach erkannt und stellt sich nun die Frage nach den Einsatzpotenzialen des "Web 2.0 in Unternehmen" [BGT08] bzw. des „Enterprise 2.0“ [KR08, Mc06]. Im Gegensatz zum privaten Internet, das eher durch informelle Strukturen gekennzeichnet ist [Ja09], müssen die Beteiligten in den Unternehmen allerdings verschiedene unternehmensspezifische Herausforderungen meistern, wie z.B. die Einbeziehung von Organisationsstrukturen und -Prozessen.

Werden diese Spezifika bei der sozio-technischen Systemgestaltung der Werkzeuge berücksichtigt, bieten sie gegenüber anderen Diensten bessere Möglichkeiten, implizites Wissen („tacit knowledge“) und Best Practices unternehmensweit verfügbar zu machen.

2 Ziele des Workshops

Vor diesem Hintergrund war es unser Ziel, auf der Mensch und Computer 2009 in Berlin einen multidisziplinären Workshop zu veranstalten, in dem Vertreter aus Soziologie und Psychologie, Betriebswirtschaftslehre und Informatik das Thema aus ihrer jeweiligen Fachperspektive diskutieren und dabei kulturelle, organisationale sowie technologische Aspekte beleuchten. Der Workshop richtete sich sowohl an Teilnehmer aus der Wissenschaft als auch aus der Unternehmenspraxis.

Zentrale Fragestellungen rund um Enterprise 2.0, die wir a priori aufwarfen, waren ...

... aus Sicht der Wirtschaftsinformatik:

- Wie lässt sich Social Software in bestehende IT-Infrastrukturen integrieren?
- Welches sind Erfolgsmodelle um das Spannungsfeld zwischen Selbstorganisation und Fremdorganisation zu überbrücken?
- Was sind mögliche Gestaltungsparameter für den Einsatz von Social Software in Unternehmen?
- Wie können Wissensaustauschprozesse und -netzwerke bewertet werden?

... aus Sicht der Psychologie und der Soziologie:

- 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 wir aus empirischen Untersuchungen zur Nutzung von Social Software im Internet lernen?
- Welche Auswirkung hat die Einbeziehung von Personen, die sich außerhalb der Communities of Practice befinden (weak ties) auf die Arbeitsprozesse?
- Wie lassen sich kreativitätsförderliche (Lern-)Kulturen und "Flow-Erlebnisse" (Spaß machende Erlebnisse beim Wissensaustausch) integrieren und somit evt. neue Erkenntnisse zu Web 2.0 in Unternehmen erhalten?

3 Angenommene Beiträge

Aus einer erfreulich hohen Anzahl hochwertiger Beiträge haben wir neun ausgewählt, die entweder Erfahrungen aus dem Einsatz von Social Software in verschiedenen Unternehmen schildern, oder bestimmte psychologisch-soziologische, organisationale sowie technologische Aspekte beleuchten.

Nadine Lindermann, Sylvia Valcárcel, Mario Schaarschmidt und Harald F.O. von Kortzfleisch (Universität Koblenz-Landau) betrachten in ihrem Beitrag den Einsatz von Web 2.0-Werkzeugen zur Unterstützung der Generierung von Innovationen in einem KMU-Netzwerk und zeigen Herausforderungen und Handlungsempfehlungen auf.

Melanie Steinhüser und Philip Räth (Universität Osnabrück / European Business School) zeigen das Potenzial von Social Software auf, die soziotechnische Kluft zu verringern, die typischerweise zwischen den Anforderungen der Anwender an IT-Systeme und deren Leistungsfähigkeit existiert und identifizieren Faktoren, die einen positiven Beitrag leisten können.

Susanne Mörl und Hans-Jürgen Stenger (Siemens IT Solutions and Services) präsentieren einem anwendungsnahen modularen Baukasten an Methoden zur Realisierung von Portfolio-Elementen der bei der Firma Siemens IT Solutions and Services zum Einsatz kommt und auf den Erfolgsfaktoren des Web 2.0 (wie der Vernetzung der Mitarbeiter) aufbaut.

Anja Ebersbach und Markus Glaser (Universität Konstanz) stellen sieben Mythen vor, die für die hohen Erwartungen stehen, die bei der Einführung von Wikis in Unternehmen häufig nicht oder nur teilweise erfüllbar sind und diskutieren diese.

Markus Heckner und Martin Wünnenberg (Accenture Information Management Services) schildern Erfahrungen mit einer Plattform die beim Beratungsunternehmen Accenture mit dem Ziel unternehmensweiten Informationsaustausch, Netzwerkbildung und Kollaboration zu ermöglichen, eingesetzt wird.

Martin Böhringer (Chemnitz University of Technology) diskutiert die Eigenschaften der durch Enterprise 2.0-Werkzeuge gesammelten Informationen vor dem Hintergrund der zunehmenden Miniaturisierung der Informationseinheiten und identifiziert deren Kontext als wesentliche Grundlage für die zukünftige Beherrschung des „Enterprise 2.0“.

Peter Geißler, Hendrik Kalb und Eric Schoop (Technische Universität Dresden) stellen ein Framework vor, das die Konvergenz von Wissensmanagement und Enterprise 2.0 beschreibt. Zweck des Frameworks ist es Unterstützungsfunktionen für das Wissensmanagement zu identifizieren und zu systematisieren sowie Anforderungen an die Funktionalitäten des Informationssystems abzuleiten.

Christian Reuter (Universität Siegen) erläutert am Beispiel zweier Infrastrukturanbieter, wie Web 2.0-Anwendungen Teil kritischer Informations-Infrastruktur werden können und leitet daraus notwendige Handlungsschritte ab.

Christian Neubert, Michael A. Stecher und Stefan Taing (TU München/LMU München) stellen mehrere Varianten einer Typologisierung für Enterprise2.0-Werkzeuge vor, um Nutzern, Entwicklern und Forschern gleichermaßen eine Hilfestellung zur Charakterisierung neuer Anwendungen und Technologien und zur Einschätzung ihres Wirkungsgrades zu geben.

Zum Zeitpunkt der Fertigstellung des Workshop-Bandes sind wir davon überzeugt, dass der Workshop viele relevante Erkenntnisse und Erfahrungen aus den unterschiedlichen Disziplinen sowohl aus dem universitären Bereich als auch aus den Unternehmen zu Tage bringen wird.

4 Workshop Organisation

Organisationskomitee

Prof. Dr. Michael Koch, Universität der Bundeswehr München

Prof. Dr. Isa Jahnke, Universität Dortmund

Dr. Angelika Bullinger, Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg

Dipl.-Kfm. Alexander Richter, Universität der Bundeswehr München

Mag. Alexander Stocker, Know-Center Graz

Programmkomitee

Dr. Steffen Blaschke, Universität Bamberg

M.A. Anja Ebersbach, Hallo Welt! Medienwerkstatt Regensburg

Dipl.-Psych. Carsten Ehms, Siemens AG München

M.A. Markus Glaser, Universität Konstanz

Dr. Markus Heckner, Accenture München

Prof. Dr. Kathrin Möslein, Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg

Dr. Claudia Müller, Universität Stuttgart

Prof. Dr. Volkmar Pipek, Universität Siegen

Dr. Jan Schmidt, Hans-Bredow-Institut für Medienforschung Hamburg

Dr. Andreas Schmidt, FZI, Karlsruhe

Prof. Dr. Klaus Tochtermann, Technische Universität Graz

M. Sc. Alexander Warta, Robert Bosch GmbH Stuttgart

Literaturverzeichnis

- [BGT08] Back, A.; Gronau, N.; Tochtermann, K.: Web 2.0 in der Unternehmenspraxis. Grundlagen, Fallstudien und Trends zum Einsatz von Social Software. Oldenburg Wissenschaftsverlag, München, 2008.
- [EGH08] Ebersbach, A., Glaser, M., Heigl, R.: Social Web. UTB, Stuttgart, 2008.
- [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.
- [KR08] Koch, M., Richter, A.: Enterprise 2.0 - Planung, Einführung und erfolgreicher Einsatz von Social Software in Unternehmen. Oldenburg Wissenschaftsverlag, München, 2008
- [Mc06] McAfee, A.: Enterprise 2.0 – The Dawn of Emergent Collaboration. MIT Sloan Management Review 47 (3), 21-28. 2006.
- [Or05] O'Reilly, T. What is Web 2.0 - Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software. Onlineveröffentlichung: <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>. 2005.
- [ZWS08] Zerfaß, A.; Welker, M.; Schmidt, J. (Hrsg.): Kommunikation, Partizipation und Wirkungen im Social Web. Herbert von Halem Verlag, Düsseldorf, 2008.