

Enterprise 2.0 – Der Einsatz von Social Software in Unternehmen

Enterprise 2.0 steht für den unternehmensorientierten Einsatz von Social Software im Rahmen des Webs 2.0. Es handelt sich um spezielle auf das jeweilige Unternehmen zugeschnittene Anwendungen, die auf die Kommunikationsbedürfnisse der Zielgruppen abgestimmt werden und wichtige Informationsfunktionen sowie Wissensaustausch innerhalb eines Unternehmens ermöglichen. Darüber hinaus können sie auch die Zusammenarbeit mit Partnern, wie beispielsweise dem Handel, oder in der Teamarbeit mit Beratern und freien Mitarbeitern sinnvoll eingesetzt werden.

Von Dr. Anja Hermes

Was sind die Ziele beim Einsatz von Enterprise 2.0?

Es müssen interne und externe Ziele unterschieden werden. Bei der internen Dimension stehen der Austausch und die Nutzung gemeinschaftlichen Wissens im Sinne einer unternehmenseigenen kollektiven Intelligenz im Vordergrund. Unternehmensspezifische Social Software dient hier den Mitarbeitern dazu, gespeichertes Wissen auch abteilungsübergreifend und/oder international auszutauschen. Außerdem können Best-Practice-Beispiele ausgetauscht werden. Letztlich entsteht durch das „unternehmenseigene Web“ eine gemeinsame Kommunikationsplattform, die Identitäts- und Zugehörigkeitsgefühl schafft.

Bei der externen Dimension stehen vor allem die Zusammenarbeit mit Partnern und das Marketing, aber auch Imageaufbau und die positive Entwicklung der Reputation sowie Recruiting im Vordergrund.

Social Software in Unternehmen unterstützt außerdem die Zusammenarbeit im Team, da Teammitglieder aus unterschiedlichen Abteilungen und Standorten leichter miteinander chatten als E-Mails schreiben, sie können unmittelbar auf Daten und Fakten zugreifen und diese besprechen. Dadurch entsteht die Möglichkeit, Inhalte transparenter zu machen und in dialogischer Kommunikation zu managen.

Um diese Ziele zu erreichen, bedarf es einer regen Mitarbeiterbeteiligung sowie einer starken Vernetzung.

Was sind Voraussetzungen für den Einsatz von Enterprise 2.0?

Eine von Jakob Nielsen benannte Regel für die Kommunikation von Internet-Gemeinden (Communities) besagt, dass 90% der Nutzer passiv bleiben, 9% sporadisch etwas beitragen und 1% für das Gros der Beiträgen verantwortlich ist. Er spricht hierbei von Gemeinden im World Wide Web, die in der Regel sehr viel mehr Mitglieder haben als unternehmensspezifische Gruppen. Es wird also deutlich, dass die Bereitschaft der Belegschaft zur Nutzung von Enterprise 2.0 eine wichtige Voraussetzung ist und einige Motivation erfordert. Um diese zu fördern, ist ein klares Bekenntnis der Unternehmensführung zu Enterprise 2.0 notwendig.

Weiterhin müssen die Projekte, die gemeinsam bearbeitet werden, dialogeignet sein. Hierbei können nicht mehr nur IT und Marketing für das System verantwortlich sein, vielmehr müssen die verschiedenen Abteilungen und Funktionen eines Unternehmens mit ins Boot geholt werden.

Bei jeder einzelnen Gruppe ist zu entscheiden, ob sie „öffentlich“ für das gesamte Unternehmen oder „geschlossen“ sein soll. Hierzu bedarf es bestimmter Regeln, an denen sich die Mitarbeiter orientieren können. Außerdem sind Regeln für den Umgang mit der Social Media des Internets erforderlich.

Der unternehmensorientierte Einsatz von Social Software kann hierbei nur dann zur Steigerung einer effizienten Kollaboration beitragen, wenn er tatsächlich Entfernungen überbrückt zu Kollegen, die an anderen Orten arbeiten; wenn er hilft, Unterlagen und Material dialogorientiert dort zur Verfügung zu stellen, wo Dialog erforderlich ist; wenn er zu einem regen Wissensaustausch anregt und dabei Synergien schafft sowie Mitarbeiter in neuer Weise vernetzt und miteinander in Kontakt bringt.

Wie sieht der Einsatz von Enterprise 2.0 aus?

Enterprise 2.0 ist letztlich eine unternehmensinterne Abbildung des Internets. Bei den Möglichkeiten, die eine unternehmensinterne Social Software bereitstellt, spricht man auch von SLATES. SLATES steht für: Search, Links, Authoring, Tags, Extensions und Signals. Es geht also um leistungsfähige Suchfunktionen und umfangreiche Verlinkung, ferner darum, dass Mitarbeiter selbst Beiträge

beisteuern, dass Beiträge mit Metadaten angereichert werden können, dass sich sinnvolle Strukturen und Vernetzungen bilden und Mitarbeiter auf bestimmte Themen aufmerksam werden, die sie ohne den Dialog nicht wahrgenommen hätten.

In der Umsetzung sind damit offene oder geschlossene Social Networking Services (Portale, auf denen sich Mitarbeiter darstellen, vernetzen und austauschen können) und Weblogs (chronologisch sortierte Einträge, täglich aktualisiert, hohe Link-Dichte, in Kategorien eingeteilt, Archiv-Suchfunktion, Kommunikationsfunktion, RSS-Feed) vorstellbar. Für die Generierung von Wissen sind auch Wikis (vor allem bekannt durch die Online-Enzyklopädie Wikipedia) und Social Tagging (Anreicherung vorhandenen Wissens) denkbare Ausprägungen. Auch Instant Communication stellt einen wichtigen Bestandteil von Enterprise 2.0 dar. Hier geht es nicht um die indirekte Kommunikation mit Kollegen, sondern um synchronen Austausch mit einzelnen Kollegen in Form von bspw. Textnachrichten, Voice-over-IP und Videokonferenzen.

Enterprise 2.0 und Datenschutz

Enterprise 2.0 ermöglicht es, eine Vielzahl an Informationen über die Vernetzung, das Verhalten und die Eigenschaften und Vorlieben der Mitarbeiter zu erfahren. Es macht damit Strukturen transparenter, die Mitarbeiter durchsichtiger. Dies wird den einen oder anderen Mitarbeiter irritieren und sollte daher auf dem Prinzip „Einwilligung“ beruhen. Es werden nur die Daten dessen aufgezeichnet und ausgewertet, der in dieses Verfahren einwilligt.

Wollen Sie mehr wissen? Fragen Sie mich!