



Foto: Robes

Autor
Jochen Robes
 Berater,
 HQ Interaktive Mediensysteme GmbH

jr@hq.de

Von der Personalsoftware zur Enterprise 2.0-Technologie

Personalarbeit und Informationstechnologien sind schon lange keine Gegensätze mehr. Längst haben wir uns daran gewöhnt, dass es netzbasierte Lösungen gibt, die zum Beispiel das Recruiting, die Personalentwicklung und das Performance-Management unterstützen. Doch jetzt stehen Web-2.0-Tools und Community-Plattformen vor der Tür und verlangen Eintritt ins Unternehmen. Enterprise 2.0 heißt das Stichwort.

Im Frühjahr 2006 war der Begriff „Enterprise 2.0“ auf einmal da. Harvard-Professor Andrew McAfee hatte ihn eingeführt, um auf einen Missstand aufmerksam zu machen: nämlich die Beobachtung, dass Wissensarbeiter heute mit Tools und Systemen arbeiten, die ihren Anforderungen an Kommunikation und Zusammenarbeit schon lange nicht mehr gerecht werden. Zu hierarchisch, zu wenig vernetzt und zu langsam, lautet das Urteil, das vor allem den überbordenden, meist bilateralen E-Mail-Verkehr und statische Intranetseiten im Auge hat. Dabei sind die neuen Technologien bereits da, werden abwechselnd „Web 2.0“ oder „Social Media“ genannt und intensiv genutzt: 750 Millionen Menschen sind auf Facebook angemeldet, 200 Millionen sollen es auf Twitter sein. Doch kann „Enterprise 2.0“, also der Einsatz von „emergenten Social Software-Plattformen innerhalb von Unternehmen“, wie Andrew McAfee es nennt, überhaupt funktionieren? Der Begriff „Enterprise 2.0“ hat seit seiner Einführung schnell Karriere gemacht. Zwar werden wichtige Fragen noch intensiv diskutiert, zum Beispiel,

- ▶ ob Mitarbeiter überhaupt die Zeit haben, sich auf diese Formen der informellen Kommunikation einzulassen,

- ▶ wie Unternehmen sicherstellen, dass ihre Anforderungen an Qualität und Sicherheit gewahrt bleiben, und
- ▶ wie schließlich der Nutzen dieser Tools gemessen werden kann.

Doch am Einsatz dieser neuen, kollaborativen Technologien scheint kein Weg mehr vorbeizuführen, wie die steigende Zahl von Case-Studies und Best Practices zeigt.

Enterprise 2.0 in der Praxis

- ▶ BASF hat „connect.BASF“, eine neue Online-Business-Plattform auf der Grundlage von IBM Connections, eingeführt, um die Vernetzung und die Zusammenarbeit ihrer weltweit über 100.000 Mitarbeiter zu unterstützen. „Connecting people in online communities to share ideas“, ist das zentrale Ziel von „connect.BASF“, wie Enterprise Community Manager CheeChin Liew berichtet. Erste Zahlen zum Einsatz der Plattform liegen vor: So haben sich seit ihrem Start im Mai 2010 bereits über 1.700 Communities gebildet.
- ▶ Die internationale Management- und IT-Beratung Capgemini setzt auf Yammer, eine im Web verfügbare Social-Networking-Plattform. Über 18.000 Mit-

arbeiter nutzen bereits die Plattform, die das Microblogging à la Twitter in den Mittelpunkt ihres Angebots stellt. Andy Mulholland, Global Chief Technology Officer bei Capgemini, erläutert: „Im Wesentlichen geht es um die Dezentralisierung der Informationsflüsse und um die Frage der Zusammenarbeit über bestehende Grenzen hinweg. Während früher das Wissensmanagement mit klaren und definierten Prozessen gearbeitet hat, bedeutet Social Networking einen radikalen Wandel in der Art, wie wir miteinander kommunizieren: Plötzlich steht das Bedürfnis nach einer bestimmten Information im Vordergrund, die uns in einem bestimmten Moment, zum Beispiel in einer Kundensituation, weiterhilft.“

- ▶ Schon 2005 hat die Building Technologies Division der Siemens Schweiz AG eine Wissensmanagement- und Community-Plattform mit dem Titel „References@BT“ eingeführt, um den Erfahrungsaustausch innerhalb des Unternehmens zu fördern. Um ihre Erfahrungen für die Siemens-Community zu dokumentieren, können die Mitarbeiter zwischen Wissensreferenzen und Forenbeiträgen wählen. Um auch den informellen Informationsfluss stärker zu unterstützen, wurde 2009 ein eigener Microblogging-Dienst in die bestehende Plattform integriert. Mit Erfolg, wie Knowledge Manager Johannes Müller mit Blick auf 1.331 Beiträge von 384 Autoren im ersten Jahr berichtet.

Die Herausforderungen

Die neuen Enterprise 2.0-Angebote stellen das Personalmanagement vor neue Herausforderungen. In einer aktuellen Studie von Centrestage wurden zehn Einsatzfelder für Social Media in Unternehmen identifiziert:

- ▶ Internes Innovationsmanagement
- ▶ Open Innovation
- ▶ Projekt- und Teamvernetzung
- ▶ Austausch von Wissen
- ▶ Prozess- und Projektmanagement
- ▶ Führung und interne Kommunikation
- ▶ Human Resources und Qualifizierung
- ▶ Marketing und Sales
- ▶ Externe Kommunikation/Reputationsmanagement
- ▶ Strategie und Unternehmenssteuerung

Bei der Auswertung einer großen Zahl von Fallstudien fielen die meisten Nennungen auf „Externe Kommunikation/Reputationsmanagement“, aber dann folgen schon „Human Resources und Qualifizierung“ und „Austausch von Wissen“. Um den Wandel zum Enterprise 2.0 zu skizzieren, ist es deshalb hilfreich, einen Blick auf die Weiterbildung und den Einsatz von E-Learning zu werfen.

Beispiel E-Learning

Seit Beginn der 1990er Jahre setzen vor allem Großunternehmen vermehrt auf computergestützte Lernformen. Begonnen hat es mit klassischen Trainingsinhalten, die für das Lernen am Computer aufbereitet wurden, sowie eigens eingerichteten Lernstationen, an denen Mitarbeiter erste Gehversuche mit dem neuen Selbstlernen starten konnten. Erste Lernplattformen ermöglichten es, die elektronischen Lernangebote zu verwalten. Mit der Verbreitung unternehmensweiter Intranets setzte sich Ende der 1990er Jahre mehr und mehr das webbasierte Lernen durch, und der Begriff des „E-Learning“ begann seinen Siegeszug. Doch das Scheitern der New Economy setzte auch Zweifel an Erfolg und Nachhaltigkeit des Online-Lernens frei, sodass die Idee des Blended Learning, des „integrierten“ oder „vermischten“ Lernens, entstand, um das Präsenzlernen und das Lernen am Computer besser miteinander zu verknüpfen. Heute sind E-Learning und Blended Learning in vielen Unternehmen Alltag. So wird webbasiertes Lernen in mehr als der Hälfte (55 Prozent) der

Top-500-Unternehmen in Deutschland eingesetzt, wie es in einer aktuellen Studie des MMB-Instituts für Medien- und Kompetenzforschung heißt.

Doch die neuen Community-Netzwerke und -Plattformen, die im Enterprise 2.0-Umfeld in die Unternehmen gelangen, setzen hinter das klassische Online-Lernen gleich mehrere Fragezeichen:

- ▶ Wie können Qualifizierungskonzepte aussehen, die das formale Lernen im Klassenzimmer oder Online-Kurs mit den offenen Angeboten in den Netzwerken des Internets oder Intranets verbinden?
- ▶ Wie sieht die zukünftige technische Infrastruktur des Lernens aus? Werden Lernplattformen, klassisches web-based Training und E-Assessments durch Online-Communities ersetzt oder existieren sie nebeneinander?
- ▶ Wie sehen die Rollen und Aufgaben von Bildungsexperten in Unternehmen aus, wenn sie nicht mehr primär Lerninhalte und -angebote entwickeln, sondern Community-basierte Lernumgebungen gestalten und Lernprozesse begleiten? Ist Enterprise 2.0 überhaupt ein Thema der Personalentwicklung? Wenn ja, werden dann Bildungsexperten zu Community-Managern?
- ▶ Welche Kompetenzen benötigen Mitarbeiter, Bildungsexperten und Führungskräfte, wenn sie sich in den neuen, offenen, vernetzten und dyna-

mischen Arbeits- und Lernumgebungen bewegen wollen? Oft ist die Rede von den „digital natives“, die mit neuen Technologien aufwachsen und demzufolge ganz andere Erwartungen an ihre Lern- und Arbeitsprozesse haben.

Technologie und Unternehmenskultur

Was hier am Beispiel der Weiterbildung und von E-Learning beschrieben wurde, gilt für viele Felder der Personalarbeit. Mit neuen Technologien und Netzwerken verändert sich die Art und Weise, wie wir miteinander arbeiten, kommunizieren und lernen. Offenheit, Partizipation und das Teilen von Wissen sind Werte, die das Wesen sozialer Netzwerke ausmachen und mit denen sich Unternehmen aktiv auseinandersetzen müssen. Die Beispiele von BASF, Capgemini und Siemens demonstrieren, dass viele Unternehmen bereits diesen Weg gehen. Sie stellen damit auch ihre Unternehmenskultur auf den Prüfstand und die Frage, wie viel Offenheit und Partizipation sie sich leisten können und wollen. Die Antwort entscheidet wesentlich darüber, ob und wie schnell das Potenzial von Enterprise 2.0 ausgeschöpft werden kann.

LITERATURTIPPS

Enterprise 2.0: The Dawn of Emergent Collaboration. Von Andrew McAfee. MIT Sloan Management Review Vol. 47/Nr. 3.

Blaupausen für Social Business. Von Joachim Niemeier. Centrestage 2011.

ZEIT+ jetzt auch auf Windows

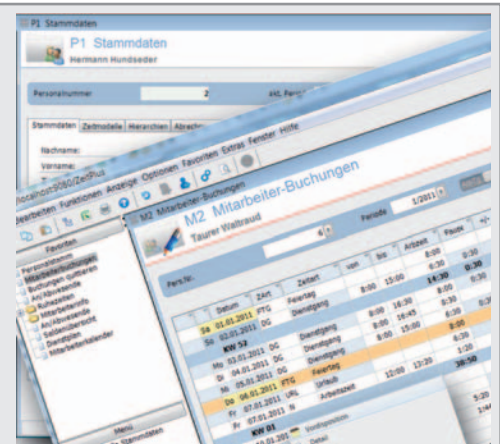
MBI ist mit ZEIT+ Österreichs unangefochtener Marktführer auf IBM Power i.

ZEIT+ wurde jetzt komplett neu und plattformunabhängig entwickelt.

Kunden können auf Wunsch mit wenig Aufwand migrieren und nehmen alle Daten und Einstellungen mit. Jene, die weiter auf die gute und stabile AS/400 setzen, arbeiten wie bisher oder profitieren ohne Client-Installation vom erweiterten Funktionsumfang und voller Office-Integration der neuen grafischen Oberfläche ZEIT+j.

Das add-on ZEIT+.Net inkl. Mitarbeiterselbstverwaltung, Personaleinsatzplanung und Workflow vereinfacht Arbeitsabläufe und stellt Informationen direkt an der Front – im Webbrowser – zur Verfügung.

„ZEIT+ Arbeitszeitanalyse“, BDE+, KOSTENSTELLE, ZUTRITT+ und KANTINE+ ergänzen das Portfolio.



MBI Niederwimmer GmbH
www.mbi.at

Hamerlingstr. 42
A-4020 Linz

Hermann Hundseder
Tel +43 732 779541

