

Technische Universität Dresden
Medienzentrum
Universität Siegen

Prof. Dr. Thomas Köhler
Prof. Dr. Nina Kahnwald
Prof. Dr. Eric Schoop
(Hrsg.)



WISSENS- GEMEINSCHAFTEN 2015

an und mit der Unterstützung der
Technischen Universität Dresden

mit Unterstützung von

BPS Bildungsportal Sachsen GmbH
Campus M21
Communardo Software GmbH
Dresden International University
eScience – Forschungsnetzwerk Sachsen
Gesellschaft der Freunde und Förderer der TU Dresden e.V.
Gesellschaft für Informatik e.V. (GI)
Gesellschaft für Medien in der Wissenschaft e.V.
intecsoft GmbH & Co. KG
Learnical GbR
Landeshauptstadt Dresden
Medienzentrum, TU Dresden
Microsoft Corporation
ObjectFab GmbH
T-Systems Multimedia Solutions GmbH
SQL Projekt AG
Universität Siegen

am 25. und 26. Juni 2015 in Dresden

www.WissensGemeinschaften.org

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Bibliographic information published by the Deutsche Nationalbibliothek
The Deutsche Nationalbibliothek lists this publication in the Deutsche Nationalbibliografie; detailed bibliographic data are available in the Internet at <http://dnb.d-nb.de>.

ISBN 978-3-95908-010-1

© 2015 TUDpress
Verlag der Wissenschaften GmbH
Bergstr. 70
D-01069 Dresden
Tel.: +49 351 47969720 | Fax: +49 351 47960819
www.tudpress.de

Gesetzt von den Herausgebern.
Druck und Bindung: Sächsisches Digitaldruck Zentrum GmbH
Printed in Germany.

Alle Rechte vorbehalten. All rights reserved.

Das Werk einschließlich aller Abbildungen ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der durch das Urheberrecht gesetzten engen Grenzen ist ohne die Zustimmung der Herausgeber unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für die Vervielfältigung, Übersetzung, Mikroverfilmung und die Einspielung und Bearbeitung in elektronischen Systemen.

Prozess

1 Welche Use Cases eignen sich für die Umsetzung in einem Enterprise Social Network? Eine Fallstudie bei der N-ERGIE Aktiengesellschaft

Janine Viol¹, Martin Lüdecke²

¹ Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg, Institut für Wirtschaftsinformatik

² itecPlus GmbH, Steuerung und Prozesse, Nürnberg

1 Einleitung

Eine wachsende Anzahl von Unternehmen führt Enterprise Social Networks (ESN) ein, um den Wissensaustausch zwischen den Mitarbeitern zu verbessern und neue Möglichkeiten zur Zusammenarbeit zu schaffen. Die Anbieter von ESN-Lösungen versprechen ihren Kunden außerdem eine Erhöhung der Produktivität und Innovationskraft der Mitarbeiter [1–3]. Häufig können Unternehmen diese Vorteile jedoch nicht realisieren. Gartner prognostizierte 2013 [4], dass 80 Prozent der Unternehmen die mit ihren Social-Business-Initiativen gesteckten Ziele bis 2015 nicht erreichen werden. Zu den häufigsten Gründen für das Scheitern von ESN-Initiativen zählen fehlende Unterstützung durch die Führungskräfte, eine „inkompatible“ Unternehmenskultur, fehlende Business-Ziele sowie eine Unsicherheit in der Belegschaft, wie und wofür das neue Werkzeug genutzt werden kann [4]. Im Vergleich zu externen sozialen Netzwerken entwickeln sich ESN häufig nicht als Selbstläufer [5, 6] und scheitern kurz- oder mittelfristig aufgrund mangelnder Partizipation seitens der Mitarbeiter. Zur Erreichung einer kritischen Anzahl von Nutzern auf der ESN-Plattform ist es notwendig, das neue Werkzeug in die alltägliche Arbeit der Belegschaft zu integrieren und dessen Mehrwert klar herauszustellen [7]. Eine Einführungsstrategie sollte im Vorfeld festlegen, in welcher Form und in welchem Umfang dies geschieht. Bisherige Arbeiten im Feld Enterprise 2.0 untersuchen in diesem Zusammenhang u. a. den Unternehmenskontext, in dem kollaborative Technologien eingeführt werden [8], Barrieren und Erfolgsfaktoren im Rahmen der Einführung [9] und vergleichen Top-down bzw. Bottom-Up-Ansätze bzgl. ihrer Eignung [10, 11]. Das APERTO-Rahmenwerk [12] bietet einen Leitfaden zur Einführung von Enterprise 2.0 Anwendungen, fokussiert jedoch stark auf die Auswahl einer geeigneten Plattform. Die existierende Literatur bietet nur wenige konkrete Hinweise zur Gestaltung einer passenden Einführungsstrategie. Im vorliegenden Beitrag wird diese Forschungslücke durch die Erarbeitung eines Ansatzes zur Identifikation und Bewertung von Use Cases mit ESN-Potenzial

adressiert. Die Entwicklung und eine erste Durchführung des Verfahrens erfolgten im Rahmen einer Fallstudie bei der N-ERGIE Aktiengesellschaft, einem Energieversorgungsunternehmen mit Sitz in Nürnberg. Im Anschluss an einen kurzen Überblick zu ESN werden die Ausgangssituation sowie die Erarbeitung des Konzepts bei der N-ERGIE erläutert. Eine Diskussion der Ergebnisse sowie Hinweise für zukünftige Forschung bilden den Abschluss des Beitrags.

2 Enterprise Social Networks

ESN gehören zur Gruppe der Enterprise 2.0 Anwendungen [13] und haben einen ähnlichen Funktionsumfang wie öffentliche elektronische soziale Netzwerke, z. B. Facebook. Als interne Anwendungen bieten sie Nutzern u. a. eine Profilseite, Suchmöglichkeiten, einen Newsfeed sowie verschiedene Möglichkeiten zur Kommunikation mit anderen Nutzern [14, 15]. Die Anwendungen Jive, Yammer und IBM Connections gehören zu den bekanntesten ESN. Laut einer BITKOM Studie [16] zum Einsatz von Enterprise 2.0 Anwendungen in 161 Unternehmen der deutschen ITK-Branche nutzten im Jahr 2013 79 % der Großunternehmen und 67 % der KMU intern eine Social-Software-Lösung. Durch den Einsatz von ESN erzielen Unternehmen u. a. Vorteile und Verbesserungen in den Bereichen Wissensmanagement, interne Kommunikation sowie Projektmanagement [16]. Andererseits werden Risiken für die Datensicherheit und Privatsphäre sowie die Möglichkeit des Missbrauchs in negativen Zusammenhang mit ESN gebracht [17].

3 Fallstudie

Die Frage der richtigen Einführungsstrategie für ein ESN beschäftigt eine Vielzahl von Unternehmen. Die Bearbeitung dieser Frage im Rahmen einer Fallstudie bietet sich an, da es sich um ein aktuelles Thema handelt, welches in einem realen Umfeld untersucht werden sollte [18]. Die nachfolgende Beschreibung der Fallstudie erfolgt in Anlehnung an [19].

3.1 Unternehmen und Ausgangssituation

Die N-ERGIE Aktiengesellschaft ging im Jahr 2000 aus der Fusion der EWAG Energie- und Wasserversorgung AG und der Fränkischen Überlandwerks AG (FÜW) hervor. Seit 2003 zählt das Unternehmen zu den zehn größten Stromversorgern in Deutschland. Der N-ERGIE Konzern hat rund 2500 Mitarbeiter an mehreren Standorten in Nürnberg und Umgebung. Im Zuge der Energiewende und sich ändernder rechtlicher Rahmenbedingungen sieht die N-ERGIE Kundenorientierung, Flexibilität, Schnelligkeit und Innovationen als zentrale Erfolgsfaktoren an [20].

Die Idee für die Einführung eines ESN entstand im Rahmen der Neugestaltung des internen Mitarbeiterportals der N-ERGIE Aktiengesellschaft und wurde durch das Tochterunternehmen itecPlus GmbH initiiert. Als IT-Dienstleister der N-ERGIE betreut die itecPlus die gesamte IT-Infrastruktur inklusive aller IT-Endgeräte vor Ort. Folgende Ziele standen im Vordergrund der ESN-Einführung:

- Verbesserung des Wissensaustauschs: Schaffung einer zentralen Plattform für Neuigkeiten und Mitarbeiterinformation; Abbau von Wissenssilos
- Unterstützung der Projektarbeit: Effizientere Abwicklung von Projekten durch eine erhöhte Flexibilität und Reaktionsgeschwindigkeit

Nach Sichtung verschiedener ESN-Lösungen durch die itecPlus fiel die Wahl im Sommer 2013 auf die von IBM entwickelte Social Software Suite IBM Connections. Der Funktionsumfang von IBM Connections umfasst u. a. die Möglichkeit zur Erstellung eines Profils, einen Newsstream, einen Blog sowie Wiki-Funktionalitäten. Im Rahmen einer Pilotphase in der itecPlus spielte insbesondere die Nutzung von Gruppen, sog. Communities, zur Bearbeitung von Projekten und Organisation von Teams eine wichtige Rolle. Nach der Implementierung erster Umsetzungsszenarien in der Pilotphase stellte sich die Frage, wie ein Ansatz zur konzernweiten Einführung des ESN aussehen kann.

3.2 Problemstellung

Die von der itecPlus identifizierten Hauptrisiken bzgl. der ESN-Einführung waren ein Mangel an Akzeptanz in der Belegschaft und die Übertragung erlernter, teilweise ineffizienter Verhaltensweisen auf die neue Plattform. Hierarchische Unternehmensstrukturen sowie im Durchschnitt lange Betriebszugehörigkeiten und damit ritualisierte Arbeitsweisen trugen maßgeblich zu diesen Risiken bei. Aus diesen Gründen war eine konzernweite Einführung im Sinne einer „Big-Bang“ Implementierung keine Option. Ziel der Implementierung war es, eine hohe Akzeptanz zu erreichen, indem das ESN sinnvoll und hilfreich in bestehende Arbeitsabläufe integriert und die Mitarbeiter schrittweise an das neue Medium herangeführt werden.

3.3 Lösungsansatz

Der Implementierungsansatz sah eine strukturierte und sukzessive Einführung gemäß „Genutzt wird, was in die Arbeitsabläufe passt.“ [7] auf Basis einer Erhebung von Use Cases und Bewertung ihres ESN-Potenzials vor. Der Begriff Use Case bezieht sich hierbei auf die Beschreibung der Aufgaben, für die ein Akteur (z. B. ein Mitarbeiter) Unterstützung seitens des Systems (z. B. der ESN-Anwendung) wünscht [21]. Die folgenden Abschnitte beschreiben detailliert die Erhebung und Bewertung der Use Cases.

Erhebung der Use Cases

Um eine möglichst objektive und vollständige Übersicht geeigneter Anwendungsszenarien zu erhalten, wurden die Use Cases basierend auf einer Literaturrecherche, Experteninterviews, Beobachtung im Unternehmen sowie anhand von Prozesslandkarten identifiziert. Die Literaturrecherche fokussierte auf in Fachbüchern [Vgl. 22, 23] und wissenschaftlichen Publikationen [Vgl. 24, 25] zum Thema ESN veröffentlichte Fallstudien. Durch die genauere Analyse von 33 Fallstudien in Firmen unterschiedlicher Größe und Ausrichtung ließen sich so vor allem allgemeinere Use Cases, wie z. B. *Wissensspeicher* oder *Projektunterstützung*, identifizieren. Zur Erhebung firmenspezifischer Use Cases wurden in einem zweiten Schritt Tiefeninterviews [26, 27] mit Personen aus dem Anforderungsmanagement, dem Demographiemanagement sowie dem Geschäftsführer der itecPlus durchgeführt. Mithilfe der Interviews konnten zahlreiche Use Cases identifiziert werden. Die Schwerpunkte und Granularität der Use Cases, wie z. B. *Talentförderung*, *Mobile Monteure* oder *Informieren während der Elternzeit*, variierten hierbei stark. Im Rahmen der Mitarbeit in Projekten der N-ERGIE war zudem die Erhebung einiger Use Cases durch offene teilnehmende Beobachtung [28], z. B. bei Projekttreffen und Workshops, möglich. Schließlich wurden Prozesslandkarten und interne Dokumente in Hinblick auf mögliche Use Cases untersucht. Über diesen Weg konnten jedoch keine potenziellen Use Cases identifiziert werden, da Prozesse häufig nicht ausreichend dokumentiert waren. Insgesamt wurden in diesem Schritt 24 mögliche ESN Use Cases erhoben.

Ansatz zur Bewertung der Use Cases

Das dreistufige Konzept zur Bewertung der Use Cases beinhaltet eine (1) Nutzwertanalyse anhand von sechs ESN-Kriterien. Darüber hinaus werden (2) technische und organisatorische Abhängigkeiten sowie (3) unternehmensspezifische Faktoren in die Bewertung einbezogen. Ergebnis der Bewertung ist ein Endwert, der den Vergleich aller Use Cases in einer Rangliste sowie eine Umsetzungsempfehlung ermöglicht.

Stufe 1: Nutzwertanalyse zur Berechnung des ESN-Eignungsscores

Die Nutzwertanalyse ist ein Verfahren zur Bewertung und Ordnung von Handlungsalternativen anhand einer Reihe von Bewertungskriterien. Diese Bewertungskriterien sind nicht-monetär und reflektieren u. a. technische, soziale und psychologische Aspekte [29]. Im vorliegenden Fall dient die Nutzwertanalyse zur Bewertung der zuvor identifizierten Use Cases in Hinblick auf ihre ESN-Eignung. Folgende typische Eigenschaften von ESN Use Cases wurden aus der Literatur [Vgl. 16, 30, 31] sowie den Experteninterviews (s. o.) abgeleitet:

- 1) Beteiligung mehrerer Mitarbeiter und/oder Abteilungen
- 2) Räumliche Verteilung der beteiligten Mitarbeiter oder Abteilungen
- 3) Häufige oder routinemäßige Ausführung
- 4) Kommunikationscharakter
- 5) Koordinationscharakter
- 6) Unterstützung von Wissensfindung und -bewahrung

Basierend auf diesen Eigenschaften wurden in einem nächsten Schritt Kriterien entwickelt, die ein potenzieller ESN Use Case erfüllen sollte. Jedes Kriterium hat vier mögliche Ausprägungen (Tabelle 1). Durch diese Abstufung wird einerseits eine Tendenz zur mittleren Antwort vermieden und andererseits eine einfache und schnelle Beantwortung ermöglicht [32, S. 71 ff.].

Tabelle 1: ESN-Kriterien

Skalierung Kriterium	1	2	3	4
1 Personalbeteiligung	1 Pers.	2-15 Pers.	16-300 Pers.	> 300 Pers.
2 Ortsverteilung	1 Standort	2 Standorte	3-5 Standorte	> 5 Standorte
3 Ausführungshäufigkeit	sehr selten (max. 2x / Jahr)	selten (max. 1x / Monat)	oft (mind. 1x / Woche)	routinemäßig (mehrmals / Woche)
4 Kommunikationsaufwand	gering	normal	hoch	sehr hoch
5 Koordinationsaufwand	gering	normal	hoch	sehr hoch
6 Wissensunterstützung	gering	normal	hoch	sehr hoch

Die verschiedenen Kriterien wurden unterschiedlich skaliert. Da sich eine Anzahl absolut bestimmen lässt, sind die ersten beiden Kriterien *Personalbeteiligung* und *Ortsverteilung* absolut skaliert. Die *Ausführungshäufigkeit* hingegen ist intervallskaliert, da sich zwar Abstände bilden lassen, jedoch kein fester Nullpunkt vorhanden ist. Die letzten drei Kriterien sind ordinalskaliert, d.h. es lässt sich eine Aussage über deren Reihenfolge, aber nicht über Abstände zwischen den Ausprägungen treffen. Die Gewichtung der einzelnen Kriterien erfolgte nach Kroés [33, S. 39 ff.]. Um ein Höchstmaß an Ausgewogenheit zu erreichen, wurde eine vorgegebene Punktzahl von 100 auf alle Kriterien verteilt. Die Gewichtungen der verschiedenen Kriterien sowie

die Ausprägung der Kriterien für jeden Use Case wurden mit den Leitern des Projekts Mitarbeiterportal abgestimmt. Werden die Ausprägungen mit der Gewichtung des jeweiligen Kriteriums multipliziert und anschließend alle Teilnutzen addiert, erhält man den gewichteten Teilnutzen für jeden Use Case. Zur Errechnung des ESN-Eignungsscores wird der gewichtete Teilnutzen durch 400, den maximal erreichbaren gewichteten Teilnutzen, dividiert und zur Bestimmung eines Prozentwerts mit 100 multipliziert. Tabelle 2 zeigt die Bestimmung eines ESN-Eignungsscores anhand eines exemplarischen Use Cases:

Tabelle 2: Berechnung des ESN-Eignungsscores

Kriterium	Gewichtung	Ausprägung Use Case	Gewichteter Teil- nutzen
1 Personenbeteiligung	20	3	60
2 Ortsverteilung	15	2	30
3 Ausführungshäufigkeit	15	3	45
4 Kommunikationsaufwand	20	4	80
5 Koordinationsaufwand	15	3	45
6 Wissensunterstützung	15	3	45
Summe	100		305
ESN-Eignungsscore			76,25%

Bleibt dieser Eignungsscore unter 50 %, wird der zuvor identifizierte Use Case direkt verworfen. Im vorliegenden Fall erreichten die Use Cases *Einkauf* mit 46,25 % und *Persönlicher Wissenspeicher* mit 40 % nicht den erforderlichen Prozentsatz für eine weitere Bewertung.

Stufe 2: Prüfung technischer und organisatorischer Voraussetzungen zur Berechnung des Zwischenwerts

Im Anschluss an die erste Bewertung mittels der Nutzwertanalyse erfolgt durch die Prüfung technischer und organisatorischer Voraussetzungen eine detaillierte Bewertung der Use Cases. Dieser Ansatz folgt dem Fit-Viability-Modell (FVM), welches zum einen prüft, ob die verwendete Technologie die Zielaufgaben erfüllen kann, und zum anderen, welche betrieblichen Faktoren berücksichtigt werden müssen [17, 34]. Bei den Bewertungen der Use Cases bilden die Funktionen und Grenzen von IBM Connections die Grundlage für die technischen Voraussetzungen. Zudem wurden einige Funktionen im Rahmen der Einführung gezielt deaktiviert, um den Mitarbeitern den Einstieg zu erleichtern und sie schrittweise an den vollen Funktionsumfang heranzuführen. Die Aktivierung einer solchen vorhandenen, aber derzeit nicht genutzten Funktion, stellt daher eine technische Voraussetzung dar. Die organisatorischen

Voraussetzungen, wie z. B. Sicherheitsbedenken oder Kompatibilität in Hinblick auf die Unternehmenskultur sowie bestehende Prozesse, wurden in Anlehnung an [34] wiederum in der Expertenrunde der Projektleiter diskutiert und überprüft. Auf Basis des bereits errechneten ESN-Eignungsscores wird unter Berücksichtigung von technischen und organisatorischen Voraussetzungen ein Zwischenwert gebildet. Dazu werden die Voraussetzungen nach dem Schlüssel in Tabelle 3 gewichtet, mit dem Eignungsscore multipliziert und anschließend durch das Produkt (1,43) der maximalen Gewichte der technischen (1,3) bzw. organisatorischen Voraussetzungen (1,1) dividiert.

Tabelle 3: Gewichtungen technischer und organisatorischer Voraussetzungen

Technische Voraussetzungen		Organisatorische Voraussetzungen	
Voraussetzung	Gewichtung	Voraussetzung	Gewichtung
Keine	1,3	Keine	1,1
Funktion aktivieren	1,2	Voraussetzung vorhanden	1,0
Add-on kaufen	1,1		
Momentan nicht realisierbar	1,0		

Hat der Use Case aus Tabelle 2 (ESN-Eignungsscore 76,25 %) keine technischen und organisatorischen Voraussetzungen, unterscheidet sich der Zwischenwert nicht von dem ESN-Eignungsscore (Berechnung 2.1): $76,25 \% * (1,3 * 1,1 / 1,43) = 76,25 \%$

Unter der Annahme man müsste eine Funktion aktivieren und organisatorische Voraussetzungen beachten, ergibt sich folgender Zwischenwert (Berechnung 2.2): $76,25 \% * (1,2 * 1,0 / 1,43) = 63,99 \%$. Demnach führt die Berechnung des Zwischenwerts ggf. zu einer Absenkung des ESN-Eignungsscores.

Stufe 3: Prüfung unternehmensspezifischer Faktoren zur Berechnung des Endwerts

Nach Berechnung des Zwischenwerts werden die unternehmensspezifischen Faktoren *Quick Win*, *Akzeptanzförderung* und *Mehrwert* berücksichtigt (Tabelle 4). Ein Quick Win trifft hierbei auf Use Cases zu, die einen ESN-Eignungsscore von mindestens 80 % erreichen und in Stufe 2 keine weiteren Voraussetzungen benötigen. Als *akzeptanzfördernd* werden Use Cases eingestuft, die sich leicht in die täglichen Routinen der Mitarbeiter integrieren lassen, ihnen die Vorteile der Plattform verdeutlichen und sich positiv auf die Partizipation auswirken [Vgl. 23, 30, 35]. Use Cases können zudem einen besonderen Mehrwert für die N-ERGIE bieten, wenn sie konkrete Prozesse unterstützen oder verbessern, z. B. in den Bereichen Wissens- [36] oder Projektmanagement [22].

Im Gegensatz zum Zwischenwert kann in diesem Schritt durch Einbezug der unternehmensspezifischen Faktoren der Score des Use Cases lediglich angehoben werden.

Tabelle 4: Übersicht unternehmensspezifischer Faktoren

Name	Abkürzung	Gewichtung
Quick Win	QW	1,2
Akzeptanzförderung	AF	1,2
Mehrwert	MW	1,25

Unter der Annahme der exemplarische Use Case (Tabelle 2) hat die technische Voraussetzung Funktion aktivieren sowie organisatorische Abhängigkeiten (Berechnung 2.2), würde die Akzeptanz aber stark positiv beeinflussen, berechnet sich der Endwert wie folgt (Berechnung 3): $76,25 \% * (1,2 * 1,0 / 1,43) = 63,99 \% * 1,2 = 76,79 \%$. Die positive Auswirkung auf die Akzeptanz würde die Abhängigkeiten ausgleichen. Auf Basis des erreichten Endwerts erfolgt eine Umsetzungsempfehlung (Tabelle 5).. So hätte der Beispiel-Use-Case mit einen Zwischenscore von 63,99 % (Berechnung 2.2) ohne unternehmensspezifische Faktoren einen mittelfristigen Umsetzungshorizont. Durch Einbezug des AF-Faktors (Berechnung 3) wird ein Endwert von 76,79 % erreicht und daher eine kurzfristige Umsetzung empfohlen.

Tabelle 5: Übersicht Umsetzbarkeiten

Endwert	Umsetzbarkeit
Unter 50 %	Später prüfen
50 % bis kleiner 60 %	Langfristig
60 % bis kleiner 70 %	Mittelfristig
Ab 70 %	Kurzfristig

Ergebnis der Bewertung

Die 24 initial erhobenen Use Cases wurden gemäß des vorgestellten Verfahrens bewertet. Von den nach der Nutzwertanalyse (Stufe 1) verbleibenden 22 Use Cases wurde für 9 eine kurzfristige, für 7 eine mittelfristige und für 4 eine langfristige Umsetzung empfohlen. Hierbei erreichten die Use Cases *Projektarbeit*, *Fachliches Einarbeiten neuer Projektmitglieder* und *Mitarbeiternetzwerke* die drei höchsten Endwerte. Zwei von 22 Use Cases erreichten in Stufe 3 einen Endwert von weniger als 50 % und erhielten daher keine Empfehlung zur Umsetzung.

4 Diskussion und Ausblick

Die konzernweite Einführung der ESN-Plattform IBM Connections bei der N-ERGIE erfolgte im Dezember 2014. Entsprechend der Umsetzungsempfehlung aus Schritt 3 wurden zunächst Use Cases im Bereich Projektarbeit umgesetzt, die eine hohe Eignung aufwiesen. In der Fortführung des Projekts werden in diesem Jahr weitere Use Cases hinsichtlich ihrer Umsetzbarkeit geprüft. Neben der systematischen Auswahl der Use Cases ergreift die N-ERGIE verschiedene Maßnahmen, um die Akzeptanz der Nutzer für das ESN zu fördern. So unterstützen und nutzen viele Führungskräfte das ESN. Aufgrund einer Vorstandsentscheidung werden neue Projekte nun ausschließlich über die Plattform umgesetzt. Bislang sehen eher die jüngeren Mitarbeiter einen Mehrwert in der Nutzung. Es beteiligen sich auch ältere Mitarbeiter auf der Plattform, diese fallen jedoch häufiger in ihre früheren Arbeitsweisen zurück. Um ihnen die Umgewöhnung zu erleichtern, werden für wichtige Funktionen und Arbeitsabläufe auf der Plattform, z. B. für das Hochladen von Dateien und den Umgang mit dem Wiki, Hilfevideos und ein Benutzerhandbuch bereitgestellt.

Der vorliegende Beitrag stellte einen Ansatz zur Erhebung und Bewertung von Use Cases im Rahmen einer ESN-Einführung vor. Viele Elemente des Ansatzes basieren auf wissenschaftlichen Quellen bzw. greifen etablierte Methoden auf. Insbesondere die Form der Use Case Erhebung sowie die Kriterien in Stufe 1 erscheinen leicht auf andere Unternehmen übertragbar. Jedoch erschweren typische Nachteile von Fallstudien bzgl. ihrer Generalisierbarkeit, Objektivität und Verlässlichkeit die Übertragbarkeit der stärker auf die N-ERGIE zugeschnittenen Stufen 2 und 3. Für diese Stufen müssten die Inhalte auf den jeweiligen Unternehmenskontext angepasst und möglicherweise erweitert werden. Zum Beispiel könnten in Stufe 2 andere oder weitere Hürden Berücksichtigung finden oder das Kriterium der organisatorischen Voraussetzungen differenzierter betrachtet werden.

Im Rahmen der Fallstudie bei der N-ERGIE wurde der vorgestellte Ansatz erfolgreich eingesetzt. Eine systematische Evaluation des Ansatzes erfordert jedoch einen längeren Beobachtungszeitraum und ist zu diesem Zeitpunkt noch nicht möglich. Zur Überprüfung und Verfeinerung des Ansatzes sind weitere Durchführungen in anderen Unternehmen geplant. Ein zukünftiges Forschungsprojekt könnte die Ergebnisse im Rahmen einer Multi-Case-Fallstudie vergleichen. Darüber hinaus sollten Kriterien und Indikatoren für die Erfolgsmessung des Ansatzes, z. B. bzgl. der Akzeptanz der Mitarbeiter oder verbesserten Prozesse, entwickelt werden.

Literaturangaben

- Jive: Jive - Übersicht, <https://de.jivesoftware.com/products-solutions/jive/> (Zugriffsdatum: 30.01.2015).
- VMWare: Socialcast – Overview, <http://socialcast.com/#featured-trending> (Zugriffsdatum: 30.01.2015).
- IBM: IBM Connections, <http://www-03.ibm.com/software/products/en/conn> (Zugriffsdatum: 30.01.2015).
- Gartner: Gartner Says 80 Percent of Social Business Efforts Will Not Achieve Intended Benefits Through 2015, <http://www.gartner.com/newsroom/id/2319215> (Zugriffsdatum: 30.01.2015)
- Hirsch, L.: Warum Social Intranets scheitern können, http://interne-kommunikation.net/wp-content/uploads/Fokus-IK_Social-Intranet.pdf (Zugriffsdatum: 30.01.2015).
- Lixenfeld, C.: Internes Social Media wird scheitern, <http://www.cio.de/a/internes-social-media-wird-scheitern,2965570> (Zugriffsdatum: 30.01.2015).
- Koch, M., Richter, A.: Allgemeine Herausforderungen bei Enterprise 2.0. In: Enterprise 2.0: Planung, Einführung und erfolgreicher Einsatz von Social-Software in Unternehmen. Oldenbourg, München (2009).
- Diehl, R., Schubert, P.: Der Weg zur Social Software Lösung für Unternehmen: Bedürfnisanalyse für kollaborative Technologien. In: Mattfeld, D. C., Robra-Bissantz S. (Hrsg.) Tagungsband der MKWI 2012, S. 1723–1734. GITO Verlag, Berlin (2012).
- Koch, M., Richter, A., Thönnißen-Fries, H.-J.: Erfolgsfaktoren für die Einführung einer Enterprise 2.0-Lösung am Beispiel der ESG GmbH. In: Lembke, G. und Soyez, N. (Hrsg.) Digitale Medien im Unternehmen, S. 149–166. Springer, Berlin/Heidelberg (2012).
- Richter, A., Stocker, A.: Exploration & Promotion: Einführungsstrategien von Corporate Social Software. In: Wirtschaftsinformatik Proceedings 2011, Paper 4 (2011).
- Ehms, K.. Ich oder Wir? Gestaltungsoptionen bei der Konfiguration und Einführung Sozialer Medien. In K. Meißner & M. Engelen (Hrsg.) GeNeMe '11: Gemeinschaften in Neuen Medien, S. 309–315. TUDpress, Dresden (2011).
- Richter, A., Behrendt, S., Koch, M.: APERTO: A Framework for Selection, Introduction, and Optimization of Corporate Social Software. All Sprouts Content, Paper 488 (2012).
- McAfee, A.P.: Enterprise 2.0: The Dawn of Emergent Collaboration. MIT Sloan Management Review. 47(3), S. 21–28 (2006).

-
- Richter, A.: Der Einsatz von Social Networking Services in Unternehmen. Gabler, Wiesbaden (2010).
- Koch, M., Richter, A., Schlosser, A.: Produkte zum IT-gestützten Social Networking in Unternehmen. *Wirtschaftsinformatik*. 49(6), S. 448–455 (2007).
- BITKOM: Einsatz und Potenziale von Social Business für ITK-Unternehmen. http://www.bitkom.org/files/documents/Studie_SocialBusiness_Potenziale.pdf (Zugriffsdatum: 30.01.2015).
- Turban, E., Bolloju, N., Liang, T.-P.: Enterprise Social Networking: Opportunities, Adoption, and Risk Mitigation. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*. 21(3), S. 202–220 (2011).
- Yin, R.K.: Case study research: Design and methods. SAGE, Los Angeles (2014).
- Senger, E., Österle, H.: PROMET – Business Engineering Cases Studies (BECS). Institut für Wirtschaftsinformatik, Universität St. Gallen (2004).
- N-ERGIE Aktiengesellschaft: Erfolgsfaktor Flexibilität - Geschäftsbericht 2013. https://www.n-ergie.de/static-resources/content/resources/doc/N-ERGIE_Geschaeftsbericht_2013.pdf (Zugriffsdatum: 30.01.2015).
- Umbach, H., Metz, P.: Use Cases vs. Geschäftsprozesse: Das Requirements Engineering als Gewinner klarer Abgrenzung. *Informatik-Spektrum*. 29, S. 424–432 (2006).
- Back, A., Gronau, N., Tochtermann, K.: Web 2.0 und Social Media in der Unternehmenspraxis: Grundlagen, Anwendungen und Methoden mit zahlreichen Fallstudien. Oldenbourg, München (2012).
- Koch, M., Richter, A.: Enterprise 2.0: Planung, Einführung und erfolgreicher Einsatz von Social-Software in Unternehmen. Oldenbourg, München (2009).
- Richter, A., Koch, M.: The enterprise 2.0 story in Germany so far. In: International Conference on Computer-Supported Collaborative Work 2008, Workshop “What to expect from Enterprise 3.0: Adapting Web 2.0 to Corporate Reality”, San Diego, USA (2008).
- Riemer, K., Richter, A.: SOCIAL-Emergent Enterprise Social Networking Use Cases: A Multi Case Study Comparison. In: BIS WP2012. 03 (2012).
- Hopf, C.: Qualitative Interviews - ein Überblick. In: Flick, U., von Kardoff, E., Steinke, I. (Hrsg.) *Qualitative Forschung: Ein Handbuch*. S. 349–360. Rowohlt Taschenbuch Verlag, Reinbek bei Hamburg (2007).
- Flick, U.: An introduction to qualitative research. Sage, London (2009).
- Lamnek, S.: *Qualitative Sozialforschung*. Beltz, Weinheim, Basel (2010).
- Zangemeister, C.: *Nutzwertanalyse in der Systemtechnik – Eine Methodik zur multidimensionalen Bewertung und Auswahl von Projektalternativen*. Wittmann, München (1976).

- Richter, A., Riemer, K.: The Contextual Nature Of Enterprise Social Networking: A Multi Case Study Comparison. In: ECIS 2013 Proceedings (2013).
- Ellison, N.B., Gibbs, J.L., Weber, M.S.: The Use of Enterprise Social Network Sites for Knowledge Sharing in Distributed Organizations: The Role of Organizational Affordances. *American Behavioral Scientist*. 59(1), S.103–123 (2015).
- Rinza, P., Schmitz, H.: *Nutzwert-Kosten-Analyse: Eine Entscheidungshilfe*. Springer, Berlin/Heidelberg (1992).
- Kroés, G.: *Nutzwertanalyse: Vergleichende Beurteilung von Aussiedlungen*. Institut für Siedlungs- u. Wohnungswesen der Universität Münster, Münster (1973).
- Ting-Peng, L., Chen-Wei, H., Yeh, Y.-H., Lin, B.: Adoption of mobile technology in business: a fit-viability model. *Industrial Management & Data Systems*. 107(8), S. 1154–1169 (2007).
- Michaelides, R., Morton, S.C., Michaelides, Z., Lyons, A.C., Liu, W.: Collaboration networks and collaboration tools: a match for SMEs? *International Journal of Production Research*. 51(7), S. 1–15 (2012).
- Sarrel, M.: Tapping the positive from social networks for collaboration. *eWeek*. 27(20), (2010).