

# FUTURE LABS

## CZ – Welche Qualitäten besitzt Microblogging als Kollaborations-Tool?

Günther – Eine wichtige Einsicht aus den Fokusgruppen war, dass Microblogging von der großen Mehrheit der Befragten als potenziell produktivitätssteigernd eingeschätzt wurde. Ein hohes Potenzial sah man insbesondere für die Interaktion zwischen Unternehmen und Kunden, für Werbung und Public Relations sowie für die informelle Kommunikation in einer Arbeitsgruppe. Als Anwendungsszenarien wurden kreative Prozesse genannt, aber auch Anwendungen aus dem Tagesgeschäft, wie der Austausch von Tipps im Serviceteam.

## CZ – Hatten Sie diese im Grundsatz positive Haltung erwartet?

Günther – Nein, da ich Microblogging im persönlichen und auch beruflichen Umfeld nur selten und eher ungern nutze. Allerdings wurde durchweg sehr differenziert argumentiert. So wurde der Wert für bestimmte Branchen und Unternehmensfunktionen höher eingeschätzt als für andere. Auch die Frage der Abwägung zwischen einem Informationsgewinn und den Konzentrationsstörungen, die ein ständiger Informationsfluss möglicherweise hervorruft, wurde von den Teilnehmern thematisiert. Generell sehen wir, dass Nutzer – bewusst oder unbewusst – sehr genau abwägen zwischen den für sie relevanten positiven und negativen Auswirkungen einer neuen Technologie.

### Das Management ist für die Technikakzeptanz entscheidend

## CZ – Was nun? Machen oder lassen?

Günther – Inzwischen bin ich überzeugt, dass Microblogging in bestimmten Unternehmenskulturen und -funktionen die Produktivität steigern kann, während es in anderen Kontexten allerdings auch kontraproduktiv wirken kann. Dabei hängt der Erfolg des Systemeinsatzes stark vom Management ab: Welche Anreize zur Teilnahme werden gesetzt? Welche Datenschutzgarantien werden gegeben? Inwieweit nutzt das Senior-Management das Werkzeug selbst?

### Einsatzszenarien: Kurzsatz-Unterhaltung lohnt sich eher im Kundendienst als in der Buchhaltung

## Warum sich das Management mit dem Blogging im Firmenkontext befassen sollte

Was das Management aus den Gruppeninterviews von Professor Oliver Günther von der Humboldt-Uni und Dirk Riehle von SAP Research lernen können? „Erstens: Der Kommunikationskanal existiert, und Management muss sich mit der Frage des Einsatzes befassen“, so Günther. „Kunden wie Mitarbeiter erwarten dies, und das gilt branchenunabhängig.“ Zweitens müsse sich das Management darüber Gedanken machen, in welchen Unternehmensfunktionen das Werkzeug eingesetzt werde: „Eine unternehmensweite Einführung, in der alle wild drauflos bloggen, wäre nach unseren Erkenntnissen kontraproduktiv.“ Microblogging sei in manchen Firmenfunktionen wie dem Kundendienst nützlich, in anderen wie der Buchhaltung eher nicht.

„Drittens muss das zuständige Senior-Management selber mitmachen“, so der Wirtschaftsinformatiker. „Das muss nicht unbedingt die Geschäftsführerin selber sein, aber die für die involvierten Abteilungen zuständigen Mitglieder der Geschäftsführung oder des Vorstands müssen präsent sein, sonst macht man sich unglaubwürdig.“ Und viertens sei eine rechtzeitige Klärung der relevanten Datenschutz- und Sicherheitsfragen für die Akzeptanz essenziell.

## Professor Günther: Neue Kooperationsformen zeichnen sich ab

# „Das Microblogging kann die Produktivität durchaus steigern“

Den Wert des Microblogging in Unternehmen hat ein Forschungsprojekt von SAP Research in Palo Alto und dem Institut für Wirtschaftsinformatik der Humboldt-Universität untersucht. Eine Integration ist sinnvoll, bilanziert Lehrstuhlinhaber Professor Oliver Günther die Befragung der Fokusgruppen im Silicon Valley.

## CZ – Geht es aus Anwandersicht primär darum, die E-Mail und das Telefonat abzulösen?

Günther – Es gibt in der Tat einen Substitutionseffekt, wobei Kommunikation, die derzeit per E-Mail oder Instant-Messenger abgewickelt wird, auf die Microblogging-Plattform verlagert wird – aus ganz pragmatischen Gründen: Microblogging ist ein einfach zu bedienender Mechanismus, um eine kurze Nachricht mit vergleichsweise geringer Relevanz an einen großen Empfängerkreis zu verteilen.

## CZ – Und Nachrichten mit diesen Charakteristika gibt es tatsächlich auch im alltäglichen Geschäftsleben?

Günther – Sogar eine ganze Menge, achten Sie mal darauf. Aber das ist nur eine Seite der Medaille. Viele unserer Fokusgruppen-



Foto: Humboldt-Universität Berlin

Professor Günther warnt: „Microblogging bietet unserem latenten Zappelphilipp-Syndrom neue Möglichkeiten zur Entfaltung.“

Fokusgruppen-

tools nur sehr eingeschränkt nachbilden lassen. Dieser Augmentationseffekt ist essenziell für den Erfolg der System Einführung; der Substitutionseffekt wird im Regel-

fall nicht ausreichen, eine positive Investitionsrendite zu erzielen.

## CZ – Lässt sich bewerten, welche Rolle hinsichtlich der Akzeptanz Alter sowie Erfahrungen mit Twitter und sozialen Netzwerken spielen?

Günther – Der Einfluss der Variable Alter war geringer als von mir erwartet. Dies mag aber daran liegen, dass alle Fokusgruppenteilnehmer aus dem Silicon Valley kamen, wo die IT-Affinität der Bevölkerung weit über dem Durchschnitt liegt. Microblogging war allgemein bekannt, was auch damit zu tun hatte, dass mehrere große Fernsehsender – insbesondere CNN – gerade damit begonnen hatten, Twitter intensiv für die Interaktion mit ihren Zuschauern einzusetzen.

## CZ – Welche Bedeutung kommt der Unternehmenskultur zu?

Günther – Sie wird sogar durchweg als wichtiger Einflussfaktor gesehen. Die meisten unserer Teilnehmer waren der Ansicht, dass offene, kommunikative Unternehmenskulturen – wie sie für die IT-Industrie als typisch angesehen wurden – vom Microblogging-Einsatz profitieren würden, während konservativere Kulturen – wie sie zum Beispiel dem Bankensektor zugeschrieben wurden – Probleme mit der Integration eines solchen Kommunikationskanals haben würden.

## CZ – Gibt es denn technische oder ergonomische Hürden, die Microblogging als Unternehmenslösung einschränken?

Günther – Es gibt Hürden aller Art, aber das Medium wird sich nach meiner Einschätzung trotzdem durchsetzen. Technische Hürden betreffen insbesondere Fragen der Skalierbarkeit und Zuverlässigkeit. Über Outsourcing lassen sich die hiermit verbundenen Risiken auf Dritte verlagern. Allerdings wird nicht jedes Unternehmen dazu bereit sein, derart sensitive Unternehmensdaten nach draußen zu geben. Ergonomische Hürden betreffen weniger die intensiv diskutierte Frage der Zugriffsmöglichkeiten per Browser, Handy oder SMS, sondern vielmehr die Frage, wie sich diese Form der recht kurzatmigen Kommunikation in einen produktiven Arbeitsablauf integrieren lässt.

### Akzeptanzhürde

## Blog-Daten sollten in der Arbeitsgruppe verbleiben

„Die Blog-Einträge würden in den meisten Unternehmen unter die üblichen Archivierungspflichten fallen“, erklärt Professor Oliver Günther von der Humboldt-Universität. Nicht erst seit den jüngsten Datenschutzaffären sei klar, dass die Bezüge zwischen Archivierungspflicht und Privatsphäre der Mitarbeiter vielfältige Fragen aufwerfe: „Mein persönlicher Rat an das Management ist: Für die Produktivität eines Unternehmens ist es sinnvoll, auch innerhalb des Unternehmens Privatsphäre zuzulassen.“ Ganz konkret solle es einer Arbeitsgruppe innerhalb eines Unternehmens erlaubt sein, privat zu kommunizieren, ohne dass das Senior Management automatisch Einblick in diese Kommunikation habe. „Zwar gilt diese Privatsphäre nicht mehr, wenn es absolut unternehmenskritische oder gar straf- oder zivilrechtlich relevante Vorgänge betrifft. Hierbei sollten aber sehr strenge Maßstäbe angelegt werden.“ Ansonsten sollten Mitarbeiter davon ausgehen können, dass ihre Kommunikation im Regelfall in der Arbeitsgruppe verbleibt: „Wenn ständig der Big Brother über die Schulter schaut, führt dies zur suboptimalen Nutzung des Mediums.“ rr

## CZ – Wo liegt das Problem?

Günther – Wenn die Leute eine derartige Plattform privat nutzen, ist es jedem einzelnen überlassen, wie er seine Zeit und Aufmerksamkeit allokiert. Im Unternehmenskontext stellt sich aber schlichtweg die Produktivitätsfrage. Microblogging ist ein Werkzeug, das unserem latenten Zappelphilipp-Syndrom – in der Fachsprache Attention Deficit Syndrome – neue Möglichkeiten zur Entfaltung bietet: Wir frönen unserem Trieb zur ständigen Zerstreuung. Wir wissen spätestens seit den Untersuchungen von Gloria Mark, dass ständige Unterbrechungen die Produktivität von Büroangestellten signifikant negativ beeinflussen. Das muss durch positive Effekte mehr als ausgeglichen werden.

### Deutsche Betriebsräte dürften noch Bedenken haben

## CZ – Gibt es sicherheitsbezogene Bedenken?

Günther – Es ist sicherzustellen, dass kein Außenstehender Zugriff auf die interne Kommunikation hat – aber dies ist im Regelfall eine schlichte Kosten-Nutzen-Abwägung: Je mehr Euros Sie in Ihre Sicherheit investieren, desto geringer die Verletzlichkeit. Aber es gilt auch normative Fragen zu lösen: Wem gehört die Blog-Kommunikation? Wer hat Zugriff auf welche Nachrichten? Dürfen sich Gruppen innerhalb des Unternehmens nach außen abkapseln? Welchen Datenschutzbestimmungen unterliegt die Kommunikation? Darf die Kommunikation zu Zwecken des Leistungsmonitorings herangezogen werden? Kaum ein deutscher Betriebsrat dürfte sich damit einverstanden erklären. rr



Sollen Arbeitsgruppen miteinander sprechen, mailen oder bloggen? Nicht für alle Unternehmensfunktionen ist jede Form geeignet.