

Abstract

Titel: Eine qualitative Forschung zum Wissensstand und zur Einstellung der Geschäftsleitung Schweizer Klein- und Mittelunternehmen zu Enterprise Social Networks und Ableitung des daraus resultierenden Potenzials.

Kurzzusammenfassung: Verschiedene Daten zeigen, dass die Digitalisierung für KMU, unter anderem die vernetzte Kollaboration, von hoher Relevanz ist. Als entsprechendes Tool stehen Enterprise Social Networks zur Verfügung. Da in KMU Geschäftsleitungsmitglieder über Investitionen in solche Software entscheiden, wurden ebendiese als Zielgruppe für qualitative Interviews ausgewählt, in denen eruiert wurde, dass der Wissensstand gering, jedoch die Einstellung gegenüber ESN positiv scheint. Darauf aufbauend wurde ein Modell entwickelt, welches Faktoren aufzeigt, die das Potenzial von ESN in Schweizer KMU beeinflussen. Da dieses für jedes Unternehmen individuell zu bewerten ist, wurde ein Potenzialrechner für Führungskräfte entwickelt, mithilfe dessen sie ihr jeweiliges Unternehmen bewerten können.

Verfasser/in: Raffaele Vignacastri

Herausgeber/in: Lisa Marie Giermindl

Veröffentlichung (Jahr): 5. Juli 2019

Zitation: Vignacastri, R. (2019). *Eine qualitative Forschung zum Wissensstand und zur Einstellung der Geschäftsleitung Schweizer Klein- und Mittelunternehmen zu Enterprise Social Networks und Ableitung des daraus resultierenden Potenzials*. FHS St.Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften: Masterarbeit MSc in Business Administration

Schlagworte: Enterprise Social Networks, Kollaboration

Knapp drei Viertel der Schweizer KMU bezeichnen die Digitalisierung als sehr relevant. Ein Bereich der Digitalisierung stellt die Kollaboration zwischen Mitarbeitenden, aber auch zwischen dem Unternehmen und externen Partnern, wie Lieferunternehmen oder Kundschaft, dar.

Enterprise Social Networks (ESN), wie beispielsweise IBM Connections, stellen eine cloudbasierte Softwarekategorie dar, mit der die oben erwähnten Bedürfnisse befriedigt werden können. Gemäss Literatur weisen ESN Vorteile vorwiegend in den Bereichen Kommunikation, Wissenstransfer, Expertensuche, Innovationskraft sowie Sozialkapital auf. Nachteile sind unter anderem im bedenklichen Datenschutz, der Möglichkeit der Abgelenktheit der Mitarbeitenden, der Gefahr durch vermehrte Kontrolle durch Vorgesetzte sowie im Reputationsrisiko aufgrund von negativen Inhalten zu erkennen.

Die Schweizer Unternehmenslandschaft ist mit über 99% durch Klein- und Mittelunternehmen geprägt. Daher lautet die Forschungsfrage der vorliegenden Arbeit, wie der Wissensstand über und die Einstellung zu ESN ist. Weil in KMU zumeist Personen aus der Geschäftsleitung über solche Investitionen entscheiden, wurden ebendiese als Zielgruppe der qualitativen Sozialforschung definiert.

Mithilfe der Interviews wurde eruiert, dass der Begriff ESN den meisten Interviewten unbekannt ist. Ausserdem konnte herausgefunden werden, dass keines der Unternehmen ein klassisches ESN einsetzt, sondern eher Lösungen wie Microsoft Teams oder Confluence Jira nutzt. Zwar sind diese nicht grundsätzlich zu den klassischen ESN zu zählen, weisen aber sehr ähnliche Funktionen auf und entsprechen grösstenteils der Definition, welcher dieser Arbeit zugrunde liegt. Nach der Erläuterung des Begriffs ESN wurde sowohl bei denjenigen Unternehmen, die aktuell eines der genannten ESN-ähnlichen Tools nutzen, als auch bei denjenigen, die noch gar keine solche Software verwenden, erkenntlich, dass sie generell von den Funktionen überzeugt sind. Vor allem hinsichtlich der kollaborativen Möglichkeiten zeigen sie sich interessiert. Geschäftsleitungsmitglieder sind vom Nutzen der ESN überzeugt, da sie insbesondere die Kosteneinsparung durch verbesserte Prozesse erkennen.

Neben dem Wissensstand über und der Einstellung zu ESN konnten unternehmensspezifische, softwarespezifische sowie einführungs- und betriebsspezifische Eigenschaften eruiert werden, die das Potenzial von ESN in Schweizer KMU beeinflussen. Generell scheint das Potenzial klassischer ESN (z.B. IBM Connections) aufgrund der geringen Anzahl an Mitarbeitenden in KMU eher gering – wohingegen das Potenzial ESN-ähnlicher Tools (z.B. Microsoft Teams) auch bei einer geringeren Anzahl an Mitarbeitenden als sehr gross eingeschätzt werden kann. Da sich dieses Potenzial jedoch für jedes KMU individuell gestaltet, wurde ein «Potenzialrechner» entwickelt, mit dem Führungskräfte ihr eigenes Unternehmen bewerten können.

Literaturquellen

-