

Werden Organisationen mit Social Software intelligenter?

- Eine Studie am Anwendungsfall eines Wissensdienstleisters -

Regina Köhler, Geschäftsführende Gesellschafterin, CONTAS KG Leipzig¹;
Juliane Huth, Trainee Prozessoptimierung, Paul Gerhard Diakonie Services GmbH Berlin²

Abstract. Die Intelligenz einer Organisation bestimmt sich vor allem aus der Qualität ihrer Lernprozesse und steigert nachweislich Anpassungsfähigkeit und Geschäftserfolg. Vorliegender Artikel legt die Ergebnisse einer Interviewstudie zum Zusammenhang von Social Software und Organisations- Intelligenz dar. Die Ergebnisse deuten auf ein hohes Potenzial, zeigen aber auch klare Bedingungen auf.

1. Einleitung

Die Einführung von Social Software stellt eine nicht unerhebliche Investition für Unternehmen dar. Doch was versprechen sich Entscheider eigentlich davon?

Mehr Effizienz in den Standardabläufen, besserer Transfer von Information und Wissen unabhängig von Zeit und Ort sowie eine schnellere Innovations- und Anpassungsfähigkeit im Markt – das waren die Erwartungen der Geschäftsführer der CONTAS KG, einem Beratungsunternehmen für Kulturwandel, als sie IBM Lotus Connections im Jahre 2010 einführten.

Ist die CONTAS KG seitdem tatsächlich intelligenter und anpassungsfähiger geworden? Dies wurde 2,5 Jahre nach Einführung der Software im Rahmen einer Masterarbeit in einer Interviewstudie mit einer Stichprobe von Mitarbeitern aus allen Hierarchieebenen untersucht [Hut12]. Nachfolgend werden die Ergebnisse und Praxishinweise mit Fokus auf Anwender und Entscheider dargelegt.

1

2. Wann spricht man von einer intelligenten Organisation?

Organisationale Intelligenz beschreibt die Fähigkeit, Information schnell zu verarbeiten und in durchführbare Entscheidungen umzusetzen [MeZ01]. Sie entsteht im Wesentlichen durch Lernprozesse in einer Organisation³. Solche Lernprozesse erleichtern das Erkennen relevanter Faktoren (z.B. Chancen und Risiken) und verbessern substanziell die Entscheidungsqualität.

Organisationsintelligenz stellt nachweislich einen Früherkennungs-Indikator für Erfolg und Misserfolg dar. Unternehmen, denen es gelingt, ihre Unternehmensintelligenz zu steigern, fahren in den folgenden Quartalen höhere Gewinne ein [MeZ01].

¹ Goethestraße 1; 04109 Leipzig; E-Mail: koehler@contas-kg.de, Tel.: +49 341 913690, Twitter: @lead_green

² E-Mail: juliane.huth@s2004.tu-chemnitz.de, Tel.: +49 176 23571851

³ Das Konzept des Organisationalen Lernens ist intensiv von Peter Senge beforscht und beschrieben worden [Sen11].

3. Ergebnisthesen

Aufgrund der sehr kleinen Stichprobe wurden die Ergebnisse in Form von Thesen zusammengefasst:

- Lernen und Wissensvermittlung können durch Social Software erfolgreich unterstützt werden. Insbesondere das Verstehen von Gesamtzusammenhängen und das Überprüfen von Annahmen werden erleichtert.
- Kommunikationsintensive Prozesse (z.B. Lernen im Team, Entwickeln gemeinsamer Zielstellungen) erfordern Präsenz, die nicht durch Social Software ersetzt werden kann.
- Mitarbeiter, die sehr reflektiert mit Social Software umgehen, profitieren leichter von deren positivem Nutzen.
- Mitarbeiter nutzen Social Software nur, wenn sie den Workflow erleichtert. Andernfalls wird auf alternative Kommunikationswege zurückgegriffen, obwohl klar ist, dass dies Einschränkungen in der Transparenz und dem gegenseitigen Lernen mit sich bringt.
- Die organisationale Intelligenz profitiert insbesondere von erfahrenen Mitarbeitern, welche die Software intensiv nutzen. Durch Informationsweitergabe, die Möglichkeit Fragen zu stellen sowie Feedback zu erhalten, erlangen unerfahrene Mitarbeiter einen schnelleren Überblick und Wissensgewinn.
- Eine regelmäßige gemeinsame Auswertung der Arbeit mit Social Software, kann einen entscheidenden Zugewinn an organisationaler Intelligenz mit sich bringen, da der praktische Mehrwert der Software zunehmend ausgeschöpft wird und die Motivation, sich zu beteiligen, steigt.

4. Schlussfolgernde Empfehlungen für die Praxis

2

Folgende Empfehlungen leiten sich für vergleichbare Fälle ab:

1. Erleichtern Sie neuen Mitarbeitern den Einstieg in Social Software. Vermeiden Sie Überregulation. Stellen Sie einfache Leitfäden bereit und lassen Sie Raum für intuitives Probieren.
2. Integrieren Sie Social Software so in die Abläufe, dass Sinn und Mehrwert schnell erlebbar werden. Dies steigert die Bereitschaft sich zu beteiligen und damit wieder den wahrgenommenen Nutzen.
3. Werten Sie regelmäßig im Team den Nutzen Ihrer Social Software aus. Entwickeln Sie Verbesserungsmöglichkeiten in der Handhabung und setzen Sie diese konsequent um.
4. Versuchen Sie vor allem die erfahrenen Mitarbeiter und Führungskräfte dafür zu gewinnen, die Software zur Informations- und Wissensweitergabe zu nutzen. Der hohe Lerngewinn wird schnell auch unerfahrene Mitarbeiter dazu motivieren, sich zu beteiligen.

Literatur

- [Hut12] Huth, J.: Die Wechselwirkung zwischen Organisationaler Intelligenz und Social Software im Unternehmen – Eine Fallstudie am Beispiel von IBM Lotus Connections bei der CONTAS KG, Unveröffentlichte Masterarbeit, HTWK Leipzig, 2012.
- [MeZ01] Mendelson, H.; Ziegler, J.: Organisationsintelligenz – Innovatives Informationsmanagement für das 21. Jahrhundert, Gabler, Wiesbaden, 2001.
- [Sen11] Senge, P.: Die fünfte Disziplin - Kunst und Praxis der lernenden Organisation, Schäffer-Poeschel, Stuttgart, 2011.