

Analyse des Stakeholder Managements mit sozialen Unternehmensnetzwerken

Bachelorarbeit

zur Erlangung des akademischen Grades „Bachelor of Science (B. Sc.)“ im Studiengang
Wirtschaftswissenschaft der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Leibniz Universität
Hannover

vorgelegt von

Name: Preuß

■■■■■

Vorname: Falk

■

■■■■■

Prüfer: Prof. Dr. Michael H. Breitner

Hannover, den 11. November 2015

| | |
|---|-------|
| Abbildungsverzeichnis | II |
| Tabellenverzeichnis | II |
| Abkürzungsverzeichnis | III |
| 1. Einleitung | 1 |
| 2. Hinführung | 3 |
| 2.1 Stakeholder Management | 3 |
| 2.2 Soziale Unternehmensnetzwerke | 4 |
| 2.3 IT-gestütztes soziales Netzwerken | 6 |
| 2.4 Aufstellung der Hypothese | 9 |
| 2.5 Forschungsvorgehen | 9 |
| 3. Framework | 13 |
| 3.1 Modell der Stakeholder Management Fähigkeit nach FREEMAN (2010) | 13 |
| 3.2 Herleitung des S-S-W Modells zur Bewertung einer ESNP | 21 |
| 3.3 Zwischenfazit | 25 |
| 4. Konzept zur Integration einer ESNP in den StMg Prozess | 27 |
| 4.1 Status Quo | 27 |
| 4.2 Handlungsempfehlungen | 31 |
| 4.2.1 Erhöhung der Nutzerzahl | 31 |
| 4.2.2 Struktur der Online-Präsenz | 41 |
| 4.2.3 Integration der ESNP in den Stakeholder Management Prozess | 44 |
| 5. Diskussion, Implikationen und Limitationen | 46 |
| 6. Fazit und Ausblick | 48 |
| Literaturverzeichnis | 50 |
| Anhang | i |
| Ehrenwörtliche Erklärung | xviii |

1. Einleitung

„Successful knowledge transfer involves neither computers nor documents but rather interactions between people“ (Davenport, 1995: S. 32)

Der Volkswagen Konzern erlebt zur Zeit (Oktober, November 2015) eine seiner größten Krisen („Dieselgate“). Nach Wechsel des Unternehmensvorstandes steht er vor einem großen Wandel. Die dabei öffentlich vermittelten Werte sind Transparenz, Offenheit, Energie und Mut (Vgl. Abb. 4.1: S. 26). Das Unternehmen muss seine Arbeitsprozesse anpassen und die Unternehmenskultur kräftigen. Diese Arbeit wurde in Kooperation mit der Volkswagen AG verfasst und soll eine Handlungsempfehlung darstellen, wie ein Parameter des angestrebten Wandels vollzogen werden kann. Dabei wird insbesondere auf einen Aspekt der Digitalisierung der Arbeitsprozesse eingegangen. Der Erfolg der kurzfristigen Maßnahmen ist extrem wichtig für den Konzern, denn nicht nur herkömmliche Wettbewerber versuchen, die Gunst der Stunde für sich zu nutzen.

Unternehmen wie Alphabet Inc. (ehemals bekannt als Google Inc.), Apple und moderne Handelsplattformen wie Ali Baba (die weltweit größte Business-to-Business Handelsplattform) erschließen stetig neue Märkte und schielen dabei auch auf den Automobilmarkt (Vgl. Online Quelle 1, Forbes). Ein Grund ihres Erfolgs ist die Digitalisierung ihrer Arbeitsprozesse. Die Unternehmenswelt hat mit der Enterprise 2.0-Bewegung auf die neuen Global Player reagiert, dabei sind viele neue Kommunikationskanäle entstanden (Vgl. König, 2013: S. 67). Ein Gegenstand dieser Bewegung sind die Enterprise Social Network Plattformen (ESNP), die den Austausch zwischen Mitarbeitern ermöglichen und fördern sollen. So können sie zur Ideengenerierung und -sammlung, Problembehandlung, dem Austausch und der Darstellung von Informationen und der Knüpfung und Verstärkung von Netzwerken behilflich sein (Vgl. Teten & Allen, 2005: S. 18 f.). Besonders die Wissensgenerierung, d.h. der Austausch von Wissen, kann den Firmen einen wirtschaftlichen Vorteil bringen (Vgl. Chung & Jackson, 2013: S. 443)

Traditionelle Industrieunternehmen stoßen bei der Integration solcher Plattformen auf verschiedene Barrieren. Es müssen einheitliche Kriterien zur Beurteilung der Qualität einer ESNP erstellt werden. Außerdem sollten Angestellte des Unternehmens vom Mehrwert, der durch die Nutzung der ESNP für sie und das Unternehmen erzielt wird, überzeugt werden.

Für ein effizientes Stakeholder Management müssen Stakeholder analysiert werden. Dadurch können Arbeitsprozesse entsprechend der Relevanz der Stakeholder angepasst werden, um Strategien effizienter gestalten zu können. Mit zunehmender Größe und Internationalität eines Unternehmens nimmt auch die Komplexität des Stakeholder Managements (StMg) zu. Um diese Aufgabe zu bewältigen bedarf es der Unterstützung durch moderne Technologie.

Eine ESNP bietet Abteilungen eines Unternehmens zum Beispiel (z.B.) die Möglichkeit, seine Aufgaben und Dienstleistungen innerhalb des Unternehmens zu präsentieren. Weitergehend kann der Austausch mit den verschiedenen internen Stakeholdern der Abteilung über eine

1. Einleitung

ESNP gestaltet werden. Eine Verlagerung der Kommunikation mit den Stakeholdern von einem herkömmlichen Kommunikationssystem, beispielweise (bspw.) dem E-Mail System, zu einer ESNP als Kommunikations-HUB, verspricht der Abteilung die Vernetzung mit den einzelnen Stakeholder über die Funktionen einer solchen Plattform zu erleichtern. Es ergibt sich die folgende Forschungsfrage:

„Wie kann der Stakeholder Management Prozess eines Unternehmens durch die Integration einer Enterprise Social Network Plattform unterstützt werden?“

Während Literatur zur Stakeholder Management Theorie seit den mittleren Achtziger-Jahren existiert, ist das Social Network Phänomen und die diesbezügliche Forschung erst im 21. Jahrhundert entstanden. In der aktuellen Literatur gibt es kein Modell zur Bewertung einer ESNP (Vgl. Steinhüser et al., 2015; Richter et al., 2013; Koch et al., 2013). Deshalb ergibt sich eine weitere Forschungsfrage:

„Wie lässt sich ein Modell zur Bewertung von Enterprise Social Network Plattformen gestalten?“

Viele Industrieunternehmen (mitunter Telekom, Bosch, Volkswagen) haben sich bereits für die Entwicklung und Einführung einer solche Software entschlossen (Vgl. Interview 4). Dabei gelingt es abhängig von Unternehmen zu Unternehmen mehr oder weniger, Führungskräfte und Mitarbeiter vom Mehrwert der Plattform zu überzeugen.

Zweck dieser Arbeit ist die Erstellung eines Konzepts zur Integration der ESNP in den Stakeholder Management Prozess eines Unternehmens. Im Vorhinein wird ein Framework erläutert, um die Qualität der Stakeholder Management Fähigkeit und der ESNP eines Unternehmens beurteilen zu können. Dies ermöglicht einem Unternehmen einzuschätzen, ob eine Unterstützung des StMg durch eine ESNP notwendig ist und ob die vorhandene ESNP grundsätzlich dazu fähig ist. Zur Beurteilung der Qualität der ESNP wird eigenständig ein Modell entwickelt, welches auf etablierten Modellen zur Bewertung von Informationssystemen (DeLone & McLean [1992; 2003] sowie Soh & Markus [1995]) und auf in der aktuellen Forschung und Interviews gefundenen Variablen, Metriken und Indikatoren beruht.

Dabei geht diese Arbeit wie folgt vor: In einer Hinführung werden die relevanten Theoriestränge des Stakeholder Managements und der Social Software Services kurz erläutert. Außerdem wird die Forschungsmethodik vorgestellt. Letzter Teil der Hinführung ist die Vorstellung des Unternehmens, mit dessen Kooperation diese Arbeit entstanden ist. Daraufhin wird näher auf das Framework zur Beurteilung der beiden relevanten Kriterien eingegangen. Im Anschluss wird das Konzept zur Integration einer ESNP in den StMg-Prozess vorgestellt. Es umfasst Lösungsmöglichkeiten für Barrieren bei der Einführung einer ESNP, eine Handlungsempfehlung für die Struktur der Online-Präsenz einer Abteilung innerhalb einer ESNP und weist Möglichkeiten auf, wie die im ESNP gesammelten Informationen für die Unterstützung des StMg genutzt werden können. Darauf folgt eine Diskussion der Ergebnisse der Arbeit inklusive Implikationen für die Forschung und Praxis sowie Limitationen. Das abschließende Fazit fasst die gewonnenen Ergebnisse zusammen und gibt einen Ausblick für zukünftige Aufgabenfelder.

6. Fazit und Ausblick

Vor dem Hintergrund der notwendigen Intensivierung des Stakeholder Managements des Datenbank Competence Centers der Volkswagen AG wurde im Rahmen dieser Bachelorarbeit ermittelt, inwiefern eine Enterprise Social Network Plattform Stakeholder Management Prozesse unterstützen kann. Es wurde ein Framework zur Bewertung der StMg-Fähigkeit und der ESNP erstellt und ein Konzept verfasst, das die wichtigsten Schritte für die Integration der ESNP in die StMg-Prozesse enthält. Das entworfene S-S-W Modell zur Bewertung einer ESNP ist dabei ein Beitrag zur aktuellen Forschung nach einem etablierten Modell zur Bewertung von ESNPs.

Es hat sich gezeigt, dass eine ESNP die StMg-Prozesse unterstützen kann. Dafür sind jedoch Vorkehrungen notwendig. Die durch StMg anfallenden Aufgaben müssen abgesteckt, die Bewertungskriterien einer ESNP gesetzt und die Schritte der Integration der ESNP in die StMg-Prozesse strukturiert werden.

In vergangen aber auch zukünftigen Projekten des DB-CCs steht der Austausch mit den verschiedenen Stakeholdern im Mittelpunkt. Ein hoch-frequenter Wechsel der Stakeholder stellt das DB-CC dabei vor eine große Aufgabe. Der StMg-Prozess nach FREEMAN (2010) umfasst drei Schritte. Alle Stakeholder müssen erkannt (Rational), nach ihrem Einfluss und ihren Interessen aufgeteilt (Process) und die Interaktion mit ihnen danach ausgerichtet werden (Transactional). Eine ESNP kann die Verknüpfungen der Abteilung zu anderen Nutzern der Plattform darstellen. Durch den stattfindenden Austausch auf der Plattform können Interessen analysiert werden (Rational) und Strategien zur Interaktion mit den Stakeholdern dementsprechend entworfen (Process) und spezifisch angepasst werden (Transactional). Hierzu dienen Funktionen Identitätsmanagement, Expertensuche, Kontextawareness, Kontaktmanagement und Kommunikation einer ESNP.

Die Integration einer ESNP erweist sich als schwierig, da Barrieren für die Nutzung der potentiellen Anwender bestehen, welche beseitigt werden müssen. Diese Barrieren gehen teilweise über die technischen Anforderungen hinaus und betreffen auch Bereiche der Unternehmenskultur und persönlichen Werten der Angestellten. Außerdem muss die Online-Präsenz so konfiguriert werden, dass sie die Interaktion mit den Nutzern nachhaltig fördert. Darüber hinaus existiert zurzeit kein etabliertes Model zur Bewertung einer ESNP. An diesen Problemen setzt diese Arbeit an.

In einem Framework wird die Bemessung der Stakeholder Management Fähigkeit nach FREEMAN (Vgl. 2010) dargestellt. Aus den etablierten Modellen zur Bewertung von Informationssystemen von DELONE & MCLEAN (1992 und 2003) und SOH & MARKUS (1995) wird das S-S-W Modell zur Bewertung von ESNP hergeleitet. Die Variablen des Modells sind das System, die Stakeholder und die Wirtschaftlichkeit. Die Metriken des Systems sind die System-, Informations- und Servicequalität. Aus Sicht der Stakeholder sind die Metriken das Anreizsystem, die Anforderungen und die Akzeptanz. Zur Bemessung der Wirtschaftlichkeit

6. Fazit und Ausblick

sind die Metriken die Produktivität, der Wert und die Integration. Die verschiedenen Indikatoren zur Bemessung und Bewertung der Metriken sind in Anhang 8 erläutert.

Das Konzept zur Integration der ESNP in die StMg-Prozesse beginnt mit einer Analyse des Status Quo des DB-CCs. Weiterhin enthält es eine Auflistung der verschiedenen Barrieren und erläutert Grundlagen sowie Handlungsmöglichkeiten zur Beseitigung der Barrieren. Danach wird die aktuelle Online-Präsenz des DB-CCs dargestellt und anhand von zwei Best-Practice Beispielen, die der ESNP entnommen wurden, werden Verbesserungsvorschläge angebracht. Abschließend weist das Konzept auf Möglichkeiten hin, die entstandene Interaktion der Abteilung mit seinen Stakeholdern über die Plattform für die Stakeholder Management Prozesse zu nutzen.

Im Anschluss an diese Arbeit muss das entworfene S-S-W Modell theoretisch fundiert werden. Dazu bedarf es einer quantitativen Studie, bei der das Modell von Systementwicklern, Nutzern und Führungskräften ob seiner Validität für ihre Qualitätsansprüche überprüft wird. Die Integration der ESNP in den StMg-Prozess des DB-CCs muss vollzogen werden und die Erfahrungen anschließend mit anderen Abteilungen geteilt werden. Eine Observation dieser Prozesse und Ergebnisse kann Führungskräften als praxisnahes Beispiel dafür dienen, dass die Einführung einer ESNP ihrem Unternehmen oder ihrer Abteilung wirtschaftliche Vorteile bringen kann.

Abschließend ist festzuhalten, dass Enterprise Social Network Plattformen eine große Rolle in der zukünftigen Kommunikation und im Stakeholder Management von Unternehmen spielen kann. Bezugnehmend auf das in der Einleitung angeführte Zitat von Davenport ist trotz der Wichtigkeit der Plattform anzumerken: der erfolgreiche Wissensaustausch hängt nicht von Softwares oder der Informationsqualität ab – sondern von den Menschen und ihrer Motivation und gelebten Kultur, diese Informationen zu teilen.