

ToMiC: Entwicklung einer Typologie zum lebenszyklus-orientierten Management unternehmensinterner Communityplattformen

Wie wissensintensive Dienstleister Social Software erfolgreich einsetzen

Unternehmen setzen zunehmend Social Software ein, um die Kommunikation und Kollaboration zwischen den eigenen Mitarbeitern zu fördern. Viele dieser Vorhaben scheitern allerdings, weil unklar ist, wie das Management der daraus resultierenden Community im Laufe des Lebenszyklus gestaltet werden muss. Das Forschungsprojekt ToMiC widmet sich dieser Herausforderung und zielt auf die Entwicklung einer Typologie zum lebenszyklusorientierten Management unternehmensinterner Communities ab. Jene befähigt Unternehmen dazu, die Lebensphase der Community eigenständig zu bestimmen und die richtigen Managementinstrumente auszuwählen, um einen nachhaltig erfolgreichen Betrieb der virtuellen Gemeinschaft zu fördern. Das IGF-Vorhaben 18508 N der Forschungsvereinigung FIR e. V. an der RWTH Aachen wird über die AiF im Rahmen des Programms zur Förderung der industriellen Gemeinschaftsforschung und -entwicklung (IGF) vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages gefördert.



Projekttitel

ToMiC

Projekt-/Forschungsträger

BMWi; AiF

Förderkennzeichen

18508 N

Projektpartner

formitas Gesellschaft für
luK-Technologie mbH;
GreenGate AG; IntraWorlds
GmbH; Braunschweigische
Maschinenbauanstalt AG
(BMA); Siemens AG; InfraServ
GmbH & Co. Knapsack KG;
Databay AG; GRÜN Software
AG; divia GmbH; KVD Kunden-
dienst-Verband Deutschland
e. V.; Forum Vision Instand-
haltung e. V.; WITTENSTEIN
AG; The Jodel Venture GmbH;
Communardo Software
GmbH; parcelLab GmbH;
Social Media Aachen;
Knowledge Research Center
Dresdene. V.

Ansprechpartner

Marcel Schwartz, M. Sc.

Internet

tomic.fir.de

Was gilt es bei der Einführung einer Social-Software-basierten unternehmensinternen Community zu beachten? In welcher Lebensphase befindet sich Ihre unternehmensinterne Community? Ist diese Phase die vorteilhafteste für Ihr Unternehmen? Und welche Managementinstrumente müssen Sie einsetzen, um in die nächste Communitylebensphase zu gelangen? All diese Fragestellungen sind bislang insbesondere für kleine und mittlere Unternehmen schwer oder gar nicht zu beantworten. Mithilfe der Forschungsergebnisse des Projekts ToMiC sollen Unternehmen diese Fragen zukünftig jedoch beantworten können.

Vorteile von unternehmensinternen Communitys und Probleme in der Praxis

Für wissensintensive Dienstleister gibt es zahlreiche Gründe für einen Einsatz von Social Software zur unternehmensinternen Kommunikation und Kollaboration. Mithilfe einer solchen Community kann die Produktivität eines Unternehmens gesteigert werden, indem Doppelarbeit vermieden wird [1]. Zudem können Informationen unternehmensweit deutlich schneller gefunden werden [2]. Die bessere Vernetzung der Mitarbeiter bietet zudem Potenzial zur Steigerung der Innovationsfähigkeit [3]. Letztendlich kann die Wissensbasis eines Unternehmens mithilfe einer Community sichtbar gemacht und nachhaltig konserviert werden [1].

In der Praxis scheitern die Versuche jedoch häufig, eine unternehmensinterne Community einzuführen und langfristig erfolgreich zu be-

treiben [4]. Dies liegt im Wesentlichen an Fehlern beim Communitymanagement [5]. Ein großes Defizit besteht darin, dass das Management noch nicht ausreichend beachtet, dass sich die Communitys im Zeitverlauf verändern – sie unterliegen einem Lebenszyklus [2].

Zielsetzung und Vorgehensweise im Projekt ToMiC

Genau an dieser Stelle setzt das Forschungsprojekt ToMiC an. Mithilfe der Ergebnisse von ToMiC soll das Scheitern von unternehmensinternen Communitys verhindert und deren Nutzen für das Unternehmen erhöht werden. Daher ist das Forschungsziel, eine Typologie zum lebenszyklusorientierten Management unternehmensinterner Communitys für wissensintensive Dienstleister zu entwickeln. Im Folgenden wird die Vorgehensweise zur Zielerreichung beschrieben.

Zunächst werden Voraussetzungen für einen erfolgreichen Launch der Social-Software-basierten Community herausgearbeitet. Diesbezüglich werden Best Practices analysiert, um ein frühes Scheitern der Community zu verhindern.

Anschließend werden die Communitymerkmale bestimmt, deren Ausprägungen sich in Abhängigkeit der Lebensphase verändern. Dabei kann es sich z. B. um die Anzahl der registrierten Mitglieder und das Aktivitätsniveau in der Community handeln. Wichtig ist dabei, dass sich die Merkmale charakteristisch im Laufe der Zeit verändern und dies auf zahlreiche Communitys zutrifft. Durch die sinnvolle Kombination der Merkmalsausprägungen werden anschließend Typen bzw. idealtypische Lebensphasen gebildet. Die Typologie befähigt insbesondere kleine und mittlere Unternehmen erstmals dazu, die aktuelle Lebensphase der eigenen Community selbstständig zu bestimmen.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Forschungsfrage: Anhand welcher Merkmalsausprägungen lassen sich die Lebensphasen unternehmensinterner Communitys typisieren?



Schließlich werden Instrumente für das Management der Community identifiziert und deren Wirkung auf die bestimmten Merkmale untersucht. Dadurch wird es möglich, phasenorientierte Handlungsempfehlungen für das Communitymanagement abzuleiten. Somit kann eine Community idealerweise schneller in eine produktive Phase überführt bzw. möglichst lange dort gehalten werden.

Das beschriebene Vorgehen basiert auf der Forschungsfrage und den vier Unterforschungsfragen, die in Bild 1 dargestellt werden.

Projektlaufzeit: 01.07.2016 - 30.06.2018

Das Forschungsprojekt ToMiC befindet sich aktuell am Anfang der Projektlaufzeit. Wenn Ihr Unternehmen an den Inhalten des Projekts interessiert ist, können Sie gerne im projektbegleitenden Ausschuss mitwirken. Die Teilnahme ist kostenlos. Dabei haben Sie die Möglichkeit, regelmäßig aktuelle Projektergebnisse zu erfahren und Ihre Ideen in Diskussionen zum Thema einzubringen. Bei Interesse kontaktieren Sie uns gerne. Weitere Informationen finden Sie unter tomic.fir.de.

Literatur

- [1] Lettl, C.; Speckbacher, G.: Collaborative Communities als Organisationsform für Innovation. In: Motoren der Innovation. Zukunftsperspektiven der Innovationsforschung. Hrsg.: C. Schultz; K. Hölzle. Springer Gabler, Wiesbaden 2014, S. 331 – 341.
- [2] Iriberry, A.; Leroy, G.: A Life-Cycle Perspective on Online Community Success. In: ACM Computing Surveys 41(2009)2, S. 1 – 29.

- [3] Schmitz-Urban, A. P.: Entwicklung einer Morphologie für Business-Communities. Schriftenreihe Rationalisierung; Bd. 120. RHRsg.: G. Schuh. Apprimus, Aachen 2013. – Zugl.: Aachen, Techn. Hochsch., Diss., 2013.
- [4] Happe, R.; Storer, J.: The Community Management Handbook – 20 Lessons from Community Superheros. The Community Roundtable und Higher Logic, 2015. http://resources.higherlogic.com/hs-fs/hub/312413/file-2439712280-pdf/CR_Community_Manager_Handbook.pdf (letzter Zugriff: 23.11.2016)
- [5] Schuh, G.; Schmitz-Urban, A.; Fabry, C.: [Whitepaper] Erfolgreiche Steuerung und Koordination von Business-Communities. FIR e. V. an der RWTH Aachen, Aachen 2013.

Bild 1:
[Forschungsfrage und Unterforschungsfragen im Projekt ToMiC](#)



Marcel Schwartz, M. Sc. (li.)
Wissenschaftlicher Mitarbeiter
Fachgruppe Community-Management
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-203
E-Mail: Marcel.Schwartz@fir.rwth-aachen.de

Simone Kohlhaas (re.)
Studentische Hilfskraft
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement