

Dennis Barkmin

Der digitale Arbeitsplatz

Microsoft Teams im Kontext der Einführung, Nutzung und Akzeptanz von Kollaborationstools

Dennis Barkmin

DER DIGITALE ARBEITSPLATZ

Microsoft Teams im Kontext der Einführung, Nutzung und
Akzeptanz von Kollaborationstools

ibidem
Verlag

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Bibliographic information published by the Deutsche Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek lists this publication in the Deutsche Nationalbibliografie; detailed bibliographic data are available in the Internet at <http://dnb.d-nb.de>.

ISBN-13: 978-3-8382-1864-9

© *ibidem*-Verlag, Hannover • Stuttgart 2024

Alle Rechte vorbehalten

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und elektronische Speicherformen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in or introduced into a retrieval system, or transmitted, in any form, or by any means (electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise) without the prior written permission of the publisher. Any person who does any unauthorized act in relation to this publication may be liable to criminal prosecution and civil claims for damages.

Printed in the EU

Inhalt

1. Einführung.....	9
1.1 Zielsetzung der Arbeit	10
1.2 Relevanz der Untersuchung.....	11
1.3 Methodik und Forschungsansatz	12
1.4 Aufbau der Arbeit.....	14
2. Evolution und Transformation in der Modernen Arbeitswelt.....	17
2.1 New Work – Ein Multidimensionales Konzept der Modernen Arbeitswelt	17
2.2 Dynamik und Transformation in der Modernen Arbeitswelt	19
2.3 Wandel der Arbeitswelt – Die New Work Evolution	21
2.3.1 People Dimension und ihre Implikationen.....	22
2.3.2 Orte der Arbeit („places“)	24
2.3.2 Digitale Werkzeuge der Arbeit („tools“).....	27
2.4 Zwischenfazit	29
3. Digitalisierung im Unternehmenskontext.....	31
3.1 Digital Workplace.....	32
3.2 Digitale Unternehmenskultur in der Modernen Arbeitswelt	33
3.3 Digitalisierung und Employer Branding.....	35
4. Kollaboration im Unternehmenskontext	39
4.1 Bedeutung der Kollaboration für die digitale Transformation.....	41
4.2 Tools und Technologien zur Förderung der Kollaboration.....	42
4.3 Herausforderungen und Lösungsansätze für effektive Kollaboration.....	44
4.4 Integration und Herausforderungen digitaler Kollaborationstools am Beispiel von Microsoft Teams ..	46

5. User-Adoption.....	49
5.1 Grundlagen der User-Adoption im digitalen Wandel ...	49
5.2 Technology Acceptance Model (TAM)	51
5.2.1 Wahrgenommene Nützlichkeit und wahrgenommene Einfachheit der Bedienung	51
5.2.2 Weitere Einflussfaktoren auf die User-Adoption..	52
5.3 Technology Readiness Index (TRI).....	53
5.4 Technology Readiness and Acceptance Model (TRAM)	56
5.5 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	58
5.6 Klassifikation der verschiedenen Adopter-Gruppen....	61
5.7 Widerstand gegen die Einführung neuer Technologien: Ein tiefgehender Einblick.....	64
Zwischenfazit: Modelle der User Adoption	67
6. Vom Verständnis zur Veränderung: Change Management als Schlüssel zur Adoption	71
6.1 Change Management im Kontext von Digitalisierungsprojekten	71
6.2 Das Individuum im Veränderungsprozess	73
6.2.1 Das ADKAR-Modell.....	73
6.2.2 Das Kübler-Ross-Modell im Kontext des Change Managements	75
6.3 Führungsrollen im Wandel: Schlüssel zum Erfolg	79
7. Quantitative Analyse der Nutzeradoption von Microsoft Teams	83
7.1 Methodischer Ansatz der Untersuchung	83
7.1.1 Definition der Stichprobe	83
7.1.2 Untersuchungsinstrumente.....	83
7.1.3 Prozess der Datensammlung	84
7.2 Entwicklung und Struktur des Erhebungsinstruments..	84

7.3	Darstellung der Ergebnisse	85
7.3.1	Demografische Informationen	86
7.3.2	Nutzung von Microsoft Teams	88
7.3.3	Wahrnehmung und Meinung zu Microsoft Teams.....	89
7.3.4	Einflussfaktoren auf die Nutzung	93
7.3.5	Schulungen und Unterstützung	95
7.4	Interpretation der Ergebnisse.....	97
7.4.1	Demografische Einflüsse und digital geprägte Arbeitswelt	97
7.4.2	Nutzungsmuster und ihre Implikationen	97
7.4.3	Wahrnehmung und Meinung zu Microsoft Teams.....	99
7.4.4	Einflussfaktoren auf die Nutzung und Schulungsbedarf	100
7.4.5	Schlussfolgerungen	102
7.5	Handlungsempfehlungen.....	103
7.5.1	Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit durch zielgerichtete Schulungen.....	103
7.5.2	Förderung einer Kollaborationskultur	103
7.5.3	Anpassung an individuelle Bedürfnisse	103
7.5.4	Sicherstellung technischer Unterstützung	104
7.5.5	Überdenken der Dateienablage und Anpassung der Prozesse.....	104
7.5.6	Strukturierte Planung der Teams-Struktur	104
7.5.7	Erstellung eines zentralen Dokuments zur Nutzung von Teams.....	105
7.5.8	Evaluation und kontinuierliche Verbesserung....	105
8.	Ausblick auf KI und Copilot in Microsoft Teams: Eine neue Ära der Kollaboration	107
8.1	Die Integration von KI in Microsoft Teams.....	107
8.2	Change Management und Nutzeradoption für Copilot.....	108

9. Zusammenfassung und Ausblick.....	111
Literatur.....	117

1. Einführung

Die digitale Transformation hat in den letzten Jahren erhebliche Veränderungen in verschiedenen Bereichen der Gesellschaft bewirkt, insbesondere in Unternehmen und Organisationen. Diese Veränderungen sind weitreichend und betreffen nicht nur die technologischen Aspekte, sondern haben auch erhebliche Auswirkungen auf Organisationsstrukturen, Arbeitsweisen und Informationsflüsse (Vu Minh, 2019). Die digitale Transformation hat eine neue Ära des Arbeitens eingeleitet, die oft unter dem Begriff "New Work" subsumiert wird und die bereits vor der COVID-19-Pandemie begonnen hatte, aber während dieser Zeit verstärkt wurde.

"New Work" ermöglicht es den Mitarbeitern, zeit- und ortsunabhängig zu arbeiten. Diese Flexibilität ist ein entscheidender Vorteil, der es Unternehmen ermöglicht, auf sich verändernde Bedingungen schnell zu reagieren. Gleichzeitig hat die Nutzung von Kollaborationssoftware, die Tools zur erleichterten Kommunikation, Koordination von Aufgaben und zum Wissens- und Kommunikationsaustausch vereint, deutlich zugenommen (Hardwig, 2020). Diese Software zielt darauf ab, die Teamarbeit und die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Abteilungen und externen Partnern wie Kunden oder Lieferanten zu verbessern.

Die digitale Transformation führt zu einem grundlegenden Wandel von traditionellen, hierarchischen Organisationsstrukturen hin zu netzwerkbasierten Arbeitsformen, wie sie von John Child als historische Veränderung beschrieben werden (Child, 2005). Kollaborationssoftware bietet die technologischen Voraussetzungen für diese weitreichenden Veränderungen, indem sie die Zusammenarbeit und den Wissensaustausch über geografische Grenzen hinweg erleichtert.

Trotz der klaren Vorteile, die Kollaborationssoftware bieten kann, zeigt eine Studie, dass etwa 70% der Unternehmen, die solche Tools einführen, keine angemessenen Maßnahmen im Bereich Change Management und User Adoption umsetzen (Fässler, 2022). Dies führt oft zu Problemen wie geringer Akzeptanz, mangelndem Verständnis und sogar Ablehnung seitens der Mitarbeiter. Es ist

jedoch unbestreitbar, dass die Akzeptanz und das Verständnis der Nutzer entscheidende Faktoren für den Erfolg eines Implementierungsprojekts sind.

Diese Einleitung führt uns zu der zentralen Fragestellung dieser Arbeit: Wie kann die Einführung von Kollaborationssoftware effektiv gestaltet werden, um nicht nur die Nutzung der Software-Funktionalitäten zu ermöglichen, sondern auch eine Veränderung in der Arbeitsweise und Zusammenarbeit zu bewirken? Welche Faktoren spielen hierbei eine Rolle und wie können sie erfolgreich berücksichtigt werden?

1.1 Zielsetzung der Arbeit

Das Ziel dieser Arbeit ist es, eine umfassende und zukunftsorientierte Übersicht darüber zu geben, wie die Einführung und nachhaltige Nutzung von Kollaborationssoftware, am Beispiel von Microsoft Teams, im Kontext der digitalen Transformation und unter Berücksichtigung von Change Management, Adoption, Unternehmenskultur und ethischen Aspekten erfolgreich gestaltet werden kann. Dabei sollen insbesondere folgende Aspekte betrachtet werden:

- Analyse der Faktoren, die die User Adoption von Kollaborationssoftware beeinflussen, einschließlich organisatorischer, technologischer, kultureller und individueller Dimensionen.
- Entwicklung und Bewertung von praxisorientierten Strategien für die Einführung und das Management von Kollaborationstools, basierend auf bewährten Methoden des Change Managements und angepasst an die dynamischen Anforderungen der digitalen Arbeitswelt.
- Untersuchung der Rolle von Schulungs- und Weiterbildungsmaßnahmen, der kontinuierlichen Evaluation und der Anpassung von Kollaborationstools, um eine effektive Nutzung und eine positive Auswirkung auf den wirtschaftlichen Erfolg zu fördern.
- Erarbeitung von Handlungsempfehlungen für Unternehmen zur Förderung einer adaptiven und lernbereiten

Unternehmenskultur, die die erfolgreiche Adoption digitaler Kollaborationstools unterstützt und die Herausforderungen und Chancen der digitalen Transformation umarmt.

1.2 Relevanz der Untersuchung

In einer Zeit, in der die digitale Transformation unaufhörlich fortschreitet und Arbeitsmodelle zunehmend Flexibilität sowie Remote-Optionen erfordern, haben sich Kollaborationstools als fundamentale Säulen der modernen Arbeitsorganisation etabliert. Unternehmen, unabhängig von ihrer Größe oder Branche, stehen vor der Herausforderung, diese Technologien nicht nur zu implementieren, sondern sie auch effektiv in ihre täglichen Abläufe zu integrieren, um ihre Produktivität und Wettbewerbsfähigkeit zu steigern.

Die Ergebnisse dieser Studie bieten wertvolle Einblicke und Handlungsanweisungen für Unternehmen, um den Einführungsprozess von Kollaborationssoftware nicht nur zu erleichtern, sondern auch deren Adoption durch die Benutzer nachhaltig zu verbessern. In einer Zeit, in der die adäquate Nutzung digitaler Technologien entscheidend für den Unternehmenserfolg ist, unterstreicht diese Arbeit die kritische Bedeutung der effektiven Implementierung und des Managements von Kollaborationstools. Dabei geht es nicht nur darum, technische Lösungen bereitzustellen, sondern auch darum, eine Kultur der digitalen Kompetenz zu fördern, die es Unternehmen ermöglicht, die volle Bandbreite der Potenziale dieser Technologien auszuschöpfen.

Insbesondere für kleine und mittlere Unternehmen (KMU), die sich den dynamischen und oft herausfordernden Bedingungen des globalen Marktes stellen müssen, erweist sich die Anpassung an digitale Arbeitsweisen als besonders bedeutsam. Diese Arbeit trägt maßgeblich dazu bei, ein auf die spezifischen Bedürfnisse und Herausforderungen dieser Unternehmen zugeschnittenes Kollaborationsframework zu entwickeln. Es bietet KMU praktische Lösungen und Strategien, um ihre internen und externen Kommunikations- und Kollaborationsprozesse zu optimieren. In einer

zunehmend vernetzten Welt, in der effektive Kommunikation und Kooperation grundlegende Pfeiler des geschäftlichen Erfolgs sind, spielt die Fähigkeit, digital zu kollaborieren, eine entscheidende Rolle.

Zusammenfassend leistet diese Studie einen wesentlichen Beitrag zum Verständnis und zur Optimierung der Nutzung von Kollaborationstools in der Unternehmenspraxis. Sie hebt nicht nur die Bedeutung dieser Technologien für die Steigerung der operativen Effizienz und die Erhaltung der Wettbewerbsfähigkeit hervor, sondern adressiert auch die kulturellen und organisatorischen Aspekte, die für eine erfolgreiche digitale Transformation entscheidend sind. Dadurch unterstützt sie Unternehmen aller Größen dabei, sich strategisch und nachhaltig an die veränderten Anforderungen einer digitalisierten Arbeitswelt anzupassen.

1.3 Methodik und Forschungsansatz

Der methodische Rahmen dieser Arbeit stützt sich auf eine solide theoretische Basis, die aus den Bereichen der digitalen Transformation, des Change Managements und der User Adoption abgeleitet wurde. Ziel ist es, ein tiefes Verständnis der Schlüsselfaktoren zu entwickeln, die die Einführung und nachhaltige Nutzung von Kollaborationssoftware, speziell Microsoft Teams, beeinflussen. Aufbauend auf dieser theoretischen Fundierung, wurde eine Online-Umfrage konzipiert und durchgeführt, um empirische Daten zu sammeln, die die theoretischen Überlegungen untermauern und ergänzen.

Zunächst wurde eine umfangreiche Literaturrecherche durchgeführt, um bestehende Modelle und Theorien zu identifizieren, die für die Untersuchung der Nutzerakzeptanz von Kollaborationsplattformen relevant sind. Diese theoretische Fundierung diente als Basis für die Entwicklung des Forschungsdesigns und die Formulierung der Forschungsfragen. Besonderes Augenmerk wurde dabei auf Modelle der Technologieakzeptanz, wie das Technology Acceptance Model (TAM) und die Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), gelegt, die Einblicke in die Faktoren

bieten, die die Akzeptanz und Nutzung technologischer Innovationen beeinflussen.

Aufbauend auf der theoretischen Basis wurde eine Online-Umfrage entwickelt, die darauf abzielt, die Nutzererfahrungen, -einstellungen und -akzeptanz gegenüber Microsoft Teams zu erheben. Die Umfrage beinhaltete geschlossene Fragen zu verschiedenen Aspekten wie der wahrgenommenen Nützlichkeit, der Bedienungsfreundlichkeit, dem sozialen Einfluss und der Selbstwirksamkeit in Bezug auf die Nutzung von Microsoft Teams. Zudem wurden demografische Daten erfasst, um die Ergebnisse in einen breiteren Kontext einordnen zu können.

Die Auswahl der Stichprobe und die Verteilung des Fragebogens erfolgten digital, was eine effiziente und kostengünstige Datenerhebung ermöglichte und gleichzeitig den Zugang zu einer breiten und diversen Teilnehmergruppe sicherte. Die Online-Umfrage bot den Vorteil einer hohen Reichweite und der Möglichkeit, innerhalb eines kurzen Zeitraums umfangreiche Datenmengen zu sammeln.

Die gesammelten Daten wurden anschließend statistisch ausgewertet, um Zusammenhänge zwischen den verschiedenen Variablen zu untersuchen und die theoretischen Annahmen zu überprüfen. Die quantitative Analyse ermöglichte es, Muster und Trends in den Nutzererfahrungen mit Microsoft Teams zu identifizieren und wertvolle Einblicke in die Faktoren zu gewinnen, die die Adoption und Nutzung dieser Kollaborationsplattform beeinflussen.

Durch die Kombination aus theoretischer Fundierung und empirischer Forschung mittels Online-Umfrage liefert dieses methodische Vorgehen fundierte Erkenntnisse, die sowohl für die wissenschaftliche Gemeinschaft als auch für Praktiker von Interesse sind. Es trägt dazu bei, ein umfassendes Bild der Nutzung und Akzeptanz von Microsoft Teams in verschiedenen Arbeitsumgebungen zu zeichnen und bietet eine Grundlage für die Entwicklung gezielter Strategien zur Förderung der effektiven Implementierung digitaler Kollaborationstools in Unternehmen.

1.4 Aufbau der Arbeit

Die vorliegende Arbeit beginnt mit einer **Einführung**, die den Hintergrund der Studie beleuchtet, die Relevanz des Forschungsthemas hervorhebt und die zentralen Forschungsfragen definiert. Dieses Kapitel setzt den Rahmen für die gesamte Arbeit, indem es die Zielsetzungen der Untersuchung klar umreißt und einen Überblick über den strukturellen Aufbau der Arbeit bietet.

Im Anschluss daran folgt der **theoretische Hintergrund**, der eine detaillierte Literaturübersicht zu den relevanten Konzepten und Modellen aus den Bereichen der digitalen Transformation, des Change Managements und der User Adoption bietet. Dieses Kapitel legt die theoretische Fundierung der Studie dar und schafft damit die Basis für die Entwicklung der Forschungshypothesen und das Design der Online-Umfrage.

Das **Methodik**-Kapitel erläutert ausführlich das methodische Vorgehen der Studie. Es beschreibt das Forschungsdesign, die Datenerhebungsmethoden, insbesondere die Durchführung der Online-Umfrage, die Definition der Stichprobe sowie die Methoden zur Auswertung der gesammelten Daten. Dieser Abschnitt sorgt für Transparenz und Nachvollziehbarkeit der Forschungsmethoden.

Die **Ergebnisse** der Online-Umfrage werden im gleichnamigen Kapitel präsentiert. Hier findet sich eine umfassende Analyse der Daten, die Interpretation der wichtigsten Befunde und die Identifizierung von Mustern und Trends hinsichtlich der Nutzung und Akzeptanz von Microsoft Teams.

Im Kapitel **Handlungsempfehlungen** werden basierend auf den Ergebnissen der Online-Umfrage praxisorientierte Vorschläge für Unternehmen formuliert, die Microsoft Teams oder ähnliche Kollaborationstools implementieren oder deren Nutzung optimieren möchten.

Das abschließende Kapitel zu **Schlussfolgerungen und Ausblick** fasst die Kernergebnisse der Arbeit zusammen und bietet Schlussfolgerungen in Bezug auf die gestellten Forschungsfragen. Es unterstreicht die praktische Relevanz der Ergebnisse, gibt Empfehlungen für zukünftige Forschungen und erörtert die

Limitationen der Studie. Zudem bietet es einen Ausblick auf mögliche Entwicklungen im Bereich digitaler Kollaborationstools und schließt die Arbeit ab.

Durch diesen strukturierten Aufbau gewährleistet die Arbeit einen klaren und logischen Fluss, der es den Lesern ermöglicht, die durchgeführten Untersuchungsschritte nachzuvollziehen und die erlangten Erkenntnisse umfassend zu verstehen.