

IW-Kurzbericht 35/2020

Corona: Neuerungen in der beruflichen Kommunikation

Barbara Engels / Armin Mertens / Marc Scheufen, 1. April 2020

Wenn alle zu Hause bleiben, ändert sich die Art der Kommunikation, sowohl im Beruflichen als auch im Privaten. Die Analyse von Google-Suchanfragen deutet bereits jetzt auf eine deutlich veränderte Nutzung von digitalen Kommunikationstechnologien hin.

Social Distancing, Kontaktverbote und Schulschließungen aufgrund der zunehmenden Verbreitung des Coronavirus haben in den vergangenen Wochen dazu geführt, dass viele Menschen in Deutschland ihr privates und berufliches Leben neu organisieren müssen. So arbeitet mittlerweile die Hälfte der Befragten einer repräsentativen Studie des Branchenverbandes Bitkom (2020) im Homeoffice. Viele müssen neben der Arbeit auch ihre Kinder betreuen und unterrichten. Soziale Kontakte finden fast ausschließlich digital statt. Das hat innerhalb kürzester Zeit zu einer intensiveren Nutzung und Verbreitung von digitalen Kommunikationstechnologien geführt, sowohl im Beruflichen als auch im Privaten. Viele Technologien eignen sich für beide Bereiche und bieten unterschiedliche Bezahlmodelle für verschiedene Nachfragergruppen.

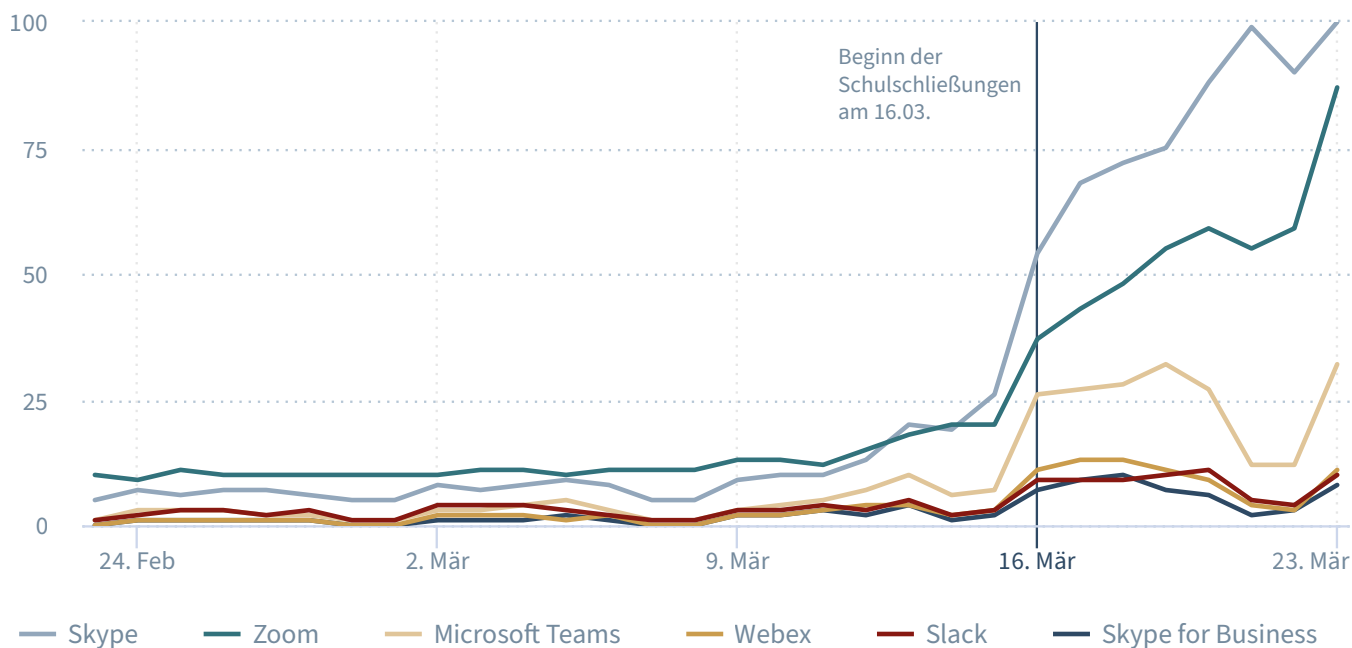
Google verzeichnet ein stark gestiegenes Suchinteresse nach Begriffen wie Skype, Zoom, Microsoft Teams, Webex, Slack und Skype for Business, allesamt Techno-

logien zur digitalen Vernetzung mit Video- und Audiofunktionen. Dies deutet darauf hin, dass viele Menschen ein verstärktes Interesse an der Nutzung dieser Technologien haben beziehungsweise in Verbindung mit der Nutzung aufkommende Fragen stellen. Die Abbildung zeigt die Entwicklung der Google-Suchanfragen für die genannten Begriffe in den vergangenen 30 Tagen. Alle Werte sind relativ zum Maximalwert in diesem Zeitraum zu betrachten, den Skype am 23. März erreicht und der mit 100 bewertet wird.

Skype verzeichnet insgesamt das stärkste Wachstum: Innerhalb von zwei Wochen steigt das Suchinteresse um mehr als 1.000 Prozent. Die Software gibt es bereits seit 2003, sie hat aber in den vergangenen Wochen eine Renaissance erlebt. Sie wird sowohl im privaten als auch im beruflichen Bereich eingesetzt und bietet auch kostenfreie Lösungen an, weshalb sie auch für preissensitive Nachfrager attraktiv ist. Bereits im Jahr 2013 nutzten 91 Prozent der 17 Millionen Deutschen, die damals Videotelefonie verwendeten, Skype (Bitkom, 2013). Nun ist davon auszugehen, dass auch im beruflichen Bereich zunehmend Skype eingesetzt wird. Die offizielle Unternehmenslösung heißt Skype for Business. Auch danach wird vermehrt auf Google gesucht, allerdings viel weniger als nach Skype allein.

Suchinteresse an Videokonferenz-Tools in Deutschland

Indizierte Google-Suchanfragen seit dem 23.02.2020, Maximum: 100, Stand: 23.03.2020



Quelle: Google-Trends, 2020; eigene Darstellung

Den zweitgrößten Anstieg bei den Suchanfragen erreichte die Software Zoom, mit einem Wert von 87 im Vergleich zu Skype mit 100 am 23. März. Diese Webkonferenzlösung wird neben Webex vor allem zur Umsetzung von Lösungen im Kontext digitaler Bildung verwendet. Hier haben sich vermehrt Universitäten auf die Verwendung von Zoom konzentriert, um die Studierenden im Selbststudium durch die gezielte Durchführung von Webinaren – im Sinne einer virtuellen Vorlesung – zu unterstützen (Schmermund, 2020). Zoom wird allerdings auch im Freizeitbereich vermehrt angewandt. Viele Sportkurse beispielsweise, die über die Fitnessplattform Urban Sports Club angeboten werden, werden inzwischen über Zoom als Onlinekurse abgehalten (Weimer, 2020). Das höhere Suchinteresse an Zoom gegenüber Webex könnte darauf zurückzuführen sein, dass die Basisversion von Zoom mit Konferenzen von bis zu 40 Minuten kostenlos angeboten wird, während die Starterversion von Webex mit einem Preis von 12,95 Euro im Monat zu Buche schlägt. Zoom bedient damit eine breitere Masse an Nachfragern mit unterschiedlichen Preissensibilitäten.

Microsoft Teams wird vor allem von Unternehmen genutzt und ist deshalb ein beliebtes Kollaborationstool im beruflichen Bereich. Mit der verstärkten Diskussion um Homeoffice-Optionen für Mitarbeiter ist auch das Google-Suchinteresse an Microsoft Teams gestiegen: Um 967 Prozent von einer Woche vor dem Beginn der Schulschließungen (9. März 2020) zu einer Woche danach (23. März 2020). Das besonders niedrige Level der Suchnachfrage vor dem 9. März legt nahe, dass viele berufliche Absprachen in der Vergangenheit Präsenzbesprechungen waren, sodass digitale Kommunikationslösungen zur Organisation des Arbeitsalltags bis zur Krise eine untergeordnete Rolle spielten. Ein Grund für das besonders gestiegene Interesse an Microsoft Teams könnte auch sein, dass Microsoft seine Software im Zuge der Krise kostenlos zur Verfügung stellt (Microsoft, 2020).

Neben Skype for Business verzeichnet auch Slack relativ moderate Änderungen im Suchinteresse. Dies könnte damit zu begründen sein, dass Slack bislang vor allem von traditionell digital agierenden Unternehmen der Digitalbranchen genutzt wird, für die das Arbeiten auf Distanz eher ein Normalzustand ist als für Unternehmen

anderer Branchen und die ihre Kommunikationswege daher auch in der Corona-Krise nicht groß verändern müssen.

Viele der Technologien verzeichnen um den 21. und 22. März einen Rückgang im Suchinteresse. Dies ist mit dem Wochenende zu erklären und deutet darauf hin, dass viele der Technologien tatsächlich primär im beruflichen Umfeld genutzt werden. Für Skype zeigt sich dieser Rückgang indes nicht. Dies ist ein Hinweis darauf, dass gerade Skype auch im privaten Bereich für den sozialen Austausch und die Vernetzung genutzt wird.

Die enormen Steigerungen bei den Google-Suchanfragen deuten darauf hin, dass bereits vorhandene digitale Lösungen nun auch in der Fläche ausprobiert werden. Es ist zu erwarten, dass diejenigen Lösungen, die sich für die Unternehmen in der Krise als sinnvoll, effektiv und effizient erweisen, auch nach der Krise weiter genutzt werden (Stettes, 2020). Dann ist mit nachhaltigen Verhaltensänderungen in der beruflichen Kommunikation zu rechnen.

Literatur

Bitkom, 2020, Corona-Pandemie: Arbeit im Homeoffice nimmt deutlich zu, <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Corona-Pandemie-Arbeit-im-Homeoffice-nimmt-deutlich-zu> [26.3.2020]

Bitkom, 2013, Videotelefonie meist per Laptop und Skype, <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Videotelefonie-meist-per-Laptop-und-Skype.html> [26.3.2020]

Engels, 2020, Corona: Stresstest für die Digitalisierung in Deutschland, IW-Kurzbericht, Nr. 23, Köln

Microsoft, 2020, Unser Engagement für Kunden während des Ausbruchs von COVID-19, 6. März 2020, <https://news.microsoft.com/de-de/engagement-fuer-kunden-covid-19/> [26.3.2020]

Schmermund, 2020, Hochschulen schalten auf "Notbetrieb", <https://www.forschung-und-lehre.de/management/hochschulen-schalten-auf-notbetrieb-2636/> [26.3.2020]

Stettes, 2020, Coronavirus als Katalysator von Home-Office?, <https://www.iwkoeln.de/presse/iw-nachrichten/beitrag/oliver-stettes-coronavirus-als-katalysator-von-home-office.html> [26.3.2020]

Weimer, Marco, 2020, Fitness-Studios geschlossen – so reagieren Urban Sports Club und Classpass, <https://www.gruenderszene.de/perspektive/fitness-startups-hometraining-studios-corona?interstitial> [25.3.2020]