

SCHWERPUNKT KOMMUNIKATION IM UNTERNEHMEN

SOCIAL COLLABORATION TOOLS: WIE SIE FUNKTIONIEREN UND WARUM SIE IN ZEITEN WIE DIESEN SO NÜTZLICH SIND

von Anne M. Schüller

Know-how-Monopole aufbrechen und Schwarmintelligenz nutzen: Das sind die wichtigsten Ziele eines modernen Wissensmanagements. Denn die Arbeit von heute und morgen wird zunehmend in sich selbst organisierenden Projektgruppen erledigt. Schneller Austausch ist dabei elementar. Social Collaboration Tools, die das möglich machen, sind längst verfügbar, sie werden aber noch viel zu selten genutzt.



Anne M. Schüller

Die Welt der Arbeit steckt in einem umfassenden Wandel. Das Management hat dabei auch die Aufgabe, ganz neue Arbeitsmodelle zu meistern, also zum Beispiel nur selten anwesende oder gar nicht angestellte Mitarbeiter zu führen und so schnell wie möglich produktiv zu machen. Alles wird zunehmend modular organisiert. Anfallende Arbeitsaufträge werden mehr und mehr über Projekte gesteuert. 40 Prozent Projektarbeiter sagen Trendforscher für das Jahr 2025 voraus. Hierzu werden vor allem Netzwerk-Organisatoren und Projekt-Moderatoren benötigt – und Social Collaboration Tools für die Zusammenarbeit.

Solche Tools sind – als firmeninterne soziale Netzwerke – Spiegelbild der öffentlich zugänglichen Social-Media-Plattformen und auch unter dem Begriff Social Intranet bekannt. Sie werden zur Projektkoordination, zum Wissensmanagement und zur interaktiven Kommunikation eingesetzt. Sie ermöglichen das Hinwenden zu einer freien, offenen, kollaborativen Unternehmenskultur. Dabei

können alle Mitarbeitenden an einem kontinuierlichen Ideensammeln, Bereichern und Bewerten teilhaben und auf breiter Basis mitentscheiden, wo es in Zukunft langgeht.

Digital Natives sind von Haus aus mit dem Gebrauch solcher Software vertraut. Und die übrige Belegschaft wird sie schnell lieben lernen, weil alles so spielerisch einfach ist. Das zeitfressende Mailen kann eingedämmt werden. Allein das Erstellen einer Meeting-Agenda wird, wie Dirk Hellmuth von Beyond Email berichtet, von durchschnittlich 83 Minuten auf 26 Minuten reduziert. Langweilige (Verbesserungsvorschlags-)Formulare braucht es nicht mehr. Gremien, die alles koordinieren und überwachen, sind auch obsolet. Die Produktivität seiner Mitarbeiter habe sich seit der Einführung von Corporate Social Software um das Vierfache erhöht, wird Frank Roebbers, Vorstand des IT-Händlers Synaxon, im Harvard Business Manager zitiert.

Die gängigsten Tools aus der Palette der kollaborativen Software

Die gängigsten Tools aus der Palette der kollaborativen Software sind diese:

– **Unternehmenswikis:** Wikis sind, so ähnlich wie die Wikipedia, ideale Portale, um das gesamte Wissen eines Unternehmens zentral zu sammeln und wie ein Schlagwortverzeichnis zur Verfügung zu stellen. Jeder mit Autorenberechtigung kann aktiv daran mitarbeiten, neues Material einstellen sowie Bestehendes ergänzen und aktualisieren. Die zunehmende Wissenskomplexität wird strukturiert und konserviert. Die Gesamteffizienz steigt, weil Doppelarbeit vermieden wird. Und der Wissensschatz ausscheidender Mitarbeiter bleibt dem Unternehmen endlich erhalten. Ist alles Organisatorische erledigt, der Start geglückt und das System ausreichend be-

füllt, dann sollte „Schau ins Wiki!“ zu einem geflügelten Wort in der Firma werden.

– **Internes Microblogging:** Dienste wie Yammer, Communote, Jive oder Chatter funktionieren in etwa nach dem Twitter-Prinzip und kanalisieren den unternehmensinternen Nachrichtenfluss in einem Kurzformat. Sie sind so etwas wie eine Mischung aus Schwarzem Brett und Flurfunk, wobei jeder, der dort ein Konto eröffnet und eine Zugangsberechtigung hat, selber posten, mithören, weiterleiten und kommentieren kann. Ein weiterer Vorteil: Weil alles intern öffentlich ist, wirkt dies auch einer ungesunden Gerüchteküche entgegen.

– **Kollaborationsblogs:** Für die Zusammenarbeit von internen und externen Mitarbeitern im Rahmen eines Projekts sind Kollaborationsblogs geradezu ideal. Sie dienen zum Erfahrungsaustausch, zur Ablage von Dateien, zur Dokumentation von Arbeitsverläufen, zur Erfassung des Status quo sowie zur Kommentierung all dessen. So kann zum Beispiel in einem internen Vertriebsblog das komplette verkäuferische Wissen gesammelt und kontinuierlich weiterentwickelt werden.

– **Digitale Ideenbanken:** Sie ersetzen das verstaubte betriebliche Vorschlagswesen und sind idealerweise eine Mischung aus Wiki, Blog und Bewertungsportal. Die einzelnen Ideen werden beschrieben, verschlagwortet und mit Dokumenten, Fotos, Audios und Videos angereichert. Unter jede Idee kommt ein Kommentarfeld, in dem die Verwender ihre Meinung zu und/oder ihre Erfahrungen mit der Idee einstellen können. Außerdem gibt es eine Fünf-Sterne-Bewertungsfunktion sowie die Ja/Nein-Frage, ob die Idee hilfreich war. Ferner wird ein Zähler installiert, der anzeigt, wie oft diese Idee angeklickt

wurde. Schließlich braucht es originelle Anreizsysteme, um die effizientesten und am besten gevoteten Ideen wie auch die kreativen Köpfe dahinter zu feiern.

– **Mitarbeiterentwicklungsportale:** Sie enthalten Bildungsangebote in kleinen, leicht verdaulichen Paketen (Microlearning, Learning Nuggets), Weiterbildungsvidéos, interaktive Themenforen sowie sich ständig aktualisierende Handbücher für die Einarbeitung und Fortbildung. Wichtig auch hier, sich von dem überholten „Alles-wird-Topdown-vorgegeben“-Prinzip zu lösen. Vielmehr geht es um eine Social-Learning-Plattform, auf der man ganz im Sinne des Gamification-Prinzips spielerisch miteinander und voneinander lernt. Und natürlich ist diese mit internen Blogs, dem Wiki und so weiter vernetzt.

– **Interne Unternehmensblogs:** Neben dem an die Öffentlichkeit gerichteten Unternehmensblog kann es auch einen ausschließlich internen Firmenblog geben. Hierin kann jeder mit Zugangsberechtigung, egal ob Unternehmensleitung, Führungskraft, Mitarbeiter oder Azubi, all das einstellen, was ihn bewegt. Die Kommentarfunktion ermöglicht lebendige Diskussionen. Ein Administrator sorgt dafür, dass hierbei nichts ausufert. Damit so ein Blog auch lebt, sollte sich das Management regelmäßig mit Beiträgen be-

teiligen, offen und ehrlich agieren und ungeschminkt Rede und Antwort stehen.

– **Mobile Apps:** Bei zunehmender Fernanwesenheit eines größeren Teils der Belegschaft wird den Social Software Apps, die sich von mobilen Geräten aus nutzen lassen, wohl die Zukunft gehören. Mobiles Lernen, Kollaboration und Interaktion sind so von nahezu jedem Punkt der Welt und zu jeder Zeit möglich. Über Augmented-Reality-Technologien und Datenbrillen werden virtuelle Informationen in die aus Display gezeigte Wirklichkeit eingeblendet.

Schon dieser kleine Überblick zeigt: Die Auswahl ist groß. Wählen Sie also diejenigen Tools, die Ihren Zwecken dienlich sind, mit Bedacht.

Eine Menge Vorteile für die damit arbeitenden Unternehmen

Egal, für welche Form Sie sich dann entscheiden: Das Miteinander im gesamten Unternehmen wird eine neue Qualität erreichen. Die Effizienz wird erhöht, das Wir-Gefühl wird steigen, der Zusammenhalt untereinander wird wachsen, alles Trennende wird zurückgedrängt. Das Teilen von Wissen fördert die Kreativität und hebt die gesamte Organisation auf ein Hochleistungsniveau. Erfolge können jederzeit sichtbar gemacht und angemessen gewürdigt werden. Schließlich

steigert das aktive, engagierte Mitgestalten die Mitarbeiterverbundenheit und erzeugt am Ende den „Mein-Baby-Effekt“. Und sein Baby lässt man bekanntlich nicht im Stich.

Der Führungscrowd erschließen sich Schwachpunkte schon durch einfaches Mitlesen fast wie von selbst – auch wenn das manchmal wehtun kann. Sie erhält einen Gradmesser dafür, wie die Organisation als Ganzes drauf ist und wo es gerade brennt. Sie bekommt Zugang zur „Weisheit der Vielen“ und kann ihre Entscheidungen damit auf eine breitere Basis stellen. Sie kann Schnellumfragen starten und Abstimmungsprozesse einleiten. Und niemand ist mehr auf Zuträger angewiesen, die – mit welchen Absichten auch immer – Informationen gefiltert nach oben tragen. —

Kontakt: www.anneschueler.de

Anne M. Schüller ist Diplom-Betriebswirtin, Speaker, mehrfache Bestsellerautorin und Businesscoach. Zudem liest sie als Gastdozentin an mehreren Hochschulen. In den Perspektiven haben wir ihr Buch „Touchpoints“ sowie den mehrfach preisgekrönten Nachfolger „Das Touchpoint-Unternehmen – Mitarbeiterführung in unserer neuen Businesswelt.“ vorgestellt. 2015 wurde sie in die Hall of Fame der German Speakers Association gewählt.

BUCHTIPP

Hermann Arnold

Wir sind Chef

Wie eine unsichtbare Revolution Unternehmen verändert



Haufe Verlag
1. Auflage 2016
336 Seiten, Hardcover
ISBN 978-3-648-08205-8
24,95 €

Wir leben in einer Gesellschaft, in der wir immer mehr teilen: Neuigkeiten, Mitfahrgelegenheiten, Apartments. Einzig Führung scheint unteilbar. Doch diese Vorstellung ist schon lange eine Illusion: Wir teilen Führung, ohne dass wir es bemerken. Was fehlt, sind klare Spielregeln, die passende Infrastruktur und die erforderlichen Kompetenzen. Führung muss neu gedacht werden. Kein Mensch kann die Herausforderungen des wirtschaftlichen Umbruchs alleine

meistern – auch kein Chef. Jeder muss führen und jeder muss folgen – und jeder muss wissen, wann was angebracht ist.

Das bedeutet aber auch, dass wir uns vom althergebrachten Hierarchiedenken verabschieden müssen. Ebenso wenig passen die weit verbreiteten klassischen Führungsinstrumente wie Zielvereinbarungen, Leistungsbewertung und leistungsorientierte Vergütung in die heutige Welt. Diese Instrumente und das Festhalten an alten Strukturen lähmen die Unternehmen und verhindert, dass sie sich mit den Herausforderungen in einer neuen Wirtschafts- und Arbeitswelt auseinandersetzen. Dabei will Hermann Arnold nicht

alles Bestehende und Bewährte über Bord werfen und agile Netzwerke einseitig als einzige Heilsbringer ausrufen. Er plädiert aber für ein neues Betriebssystem der Unternehmen, indem das klassische Konzept von Weisung und Kontrolle um agile Methoden der Selbstorganisation erweitert wird.

Dabei ist auch klar, dass vieles nach dem Prinzip „trial and error“ ablaufen wird, weil man immer wieder auf Widersprüchlichkeiten zwischen alter und neuer Welt stoßen wird und lernen muss, mit diesen Ambivalenzen umzugehen. Wer sich auf diesen Weg begeben will, findet in diesem Buch einen ausgezeichneten Ratgeber. — **go**