

## Digitaler Wandel im Kontext von Social Collaboration

Die Arbeitswelt unterliegt in Zeiten der Digitalisierung einem Wandel. Hightech-Infrastrukturen und flexible Arbeitszeitregelungen prägen moderne Unternehmenskulturen. Ein Wandel bedeutet jedoch immer auch Veränderung. Solche Veränderungen haben Auswirkungen auf jeden einzelnen Mitarbeiter in einer Organisation und damit auch auf deren Zusammenarbeit. Das Zauberwort der erfolgreichen Teamarbeit lautet dabei **Wissensmanagement**.

### Flexibles, orts- und zeitunabhängiges Arbeiten

Der Wissensaustausch ist nicht nur intern, sondern auch abteilungs- und unternehmensübergreifend essentiell für erfolgreiche Projektumsetzungen. Gerade Mitarbeiter, die es gewohnt sind, in Projekten zu arbeiten, verfügen über zahlreiche Erfahrungswerte in der Zusammenarbeit. Sind Projektarbeiter aber geographisch voneinander distanziert, empfiehlt es sich, geeignete Social-Collaboration-Tools einzusetzen. Sie stellen die Plattform für gemeinsames Arbeiten und Vernetzen von Mitarbeitern, Partnern und Kunden. Egal, ob Instant Messengers, Social Networks oder Video-Conferencing-Tools, Social-Collaboration ist innovativ und profitabel. Sie gilt als Motor für den digitalen Wandel, denn die verwendeten Systeme fördern den Austausch von Interessensgruppen, mobiles Arbeiten sowie die Wissens- und Expertensuche. Sie können Mitarbeiter aus unterschiedlichen Abteilungen und von verschiedenen Standorten aus durch die Weitergabe von firmeninternen Informationen und Neuigkeiten näher zusammenrücken lassen und so das Vertrauen untereinander festigen.

Austausch- und Informationsplattformen bieten auch jungen und neuen Mitarbeitern eine Möglichkeit, das Netzwerk zu nutzen, um Fragen zügig beantworten lassen zu können. Ebenso ergibt sich beim Verlassen eines Projektmitarbeiters der Vorteil, dass das von ihm generierte Wissen auf diese Weise transparent ist und dauerhaft für das Unternehmen zur Verfügung gestellt wird. Im Sinne des digitalen Zeitalters steht der Einsatz von Social-Collaboration-Tools für die Steigerung von Arbeitseffizienz durch die Etablierung von vernetzten Formen der Zusammenarbeit. Pro-

**Institut für Beratung &  
Training in Unternehmen GmbH**

Engeldamm 70  
10179 Berlin

Telefon: +49 (0)30 91448526  
Telefon: +49 (0)30 55225050  
info@pep-coaching.com  
www.pep-coaching.com

**Institut für Beratung &  
Training in Unternehmen GmbH**

Bozner Platz 7  
6020 Innsbruck

Telefon: +43 (0) 512 57246420  
Telefon: +43 (0) 512 57246419  
office@pep-coaching.com  
www.pep-coaching.com

zessoptimierungen, erfolgreiche Wissenstransfers und die Beschleunigung von Businessentscheidungen sind nur einige positive Effekte, die der Einsatz sozialer Kommunikationstechnologien mit sich bringt. Der Bedarf an cloudfähigen und für mobile Endgeräte optimierten Softwaresystemen steigt kontinuierlich und eröffnet den Unternehmen neue Möglichkeiten, sich mit dem digitalen Wandel weiterzuentwickeln.

### **Unternehmen setzen auf Innovationen**

Doch was versprechen sich Unternehmen generell vom Einsatz sozialer Kommunikationstechnologien? Laut der *Deutschen Social Collaboration Studie 2017* der internationalen Management- und Technologie-Beratung **Campana & Schott** wird als wichtigstes Ziel die Entwicklung der Unternehmenskultur gesehen. Dass der Punkt Kostenersparnis in der Umfrage hinter dem Thema „Stärkung der Innovationskraft“ nur auf dem dritten Rang gelistet wird, zeigt den Drang, den digitalen Wandel in der eigenen Organisation voranzubringen.

Zum aktuellen Stand werden Social-Collaboration-Tools nur bedingt eingesetzt, da vielerorts die Kompetenz im Umgang fehlt. Die Einführung sozialer Kommunikationstechnologien sollte immer ein Teil eines umfassenden Veränderungsprozesses sein. Des Weiteren ist es notwendig, gemeinsam mit der IT-Abteilung sicherheitstechnische Herausforderungen anzusprechen und Konzepte zu entwickeln. Organisationen müssen sich auf neue Arbeitsstrukturen einstellen, die je nach Tätigkeit auch wechselnde Arbeitsorte und unterschiedliche Bedürfnisse mit sich bringen, auf die die Bereiche abgestimmt werden müssen. Mit der „Work Place Innovation“ sollen die wichtigsten Komponenten in den Veränderungsprozess eingeschlossen werden: people, place und technology.

### **Qualifizierung als Voraussetzung für Social Collaboration**

Der Einsatz von Kommunikationswerkzeugen nützt jedoch nichts, wenn Mitarbeiter kein Interesse daran haben, die neue Plattform zu nutzen. Das gilt für alle Ebenen – sowohl für Mitarbeiter als auch für Führungskräfte. Die Einführung neuer Plattformen kann auch als Problem wahrgenommen werden. Als Prozess betrachtet handelt es sich auch um eine sozio-kulturelle Entwicklung des

**Institut für Beratung &  
Training in Unternehmen GmbH**

Engeldamm 70  
10179 Berlin

Telefon: +49 (0)30 91448526  
Telefon: +49 (0)30 55225050  
info@pep-coaching.com  
www.pep-coaching.com

**Institut für Beratung &  
Training in Unternehmen GmbH**

Bozner Platz 7  
6020 Innsbruck

Telefon: +43 (0) 512 57246420  
Telefon: +43 (0) 512 57246419  
office@pep-coaching.com  
www.pep-coaching.com

Kommunikationsverhaltens und\* Arbeitsstils der beteiligten Menschen bei der Arbeit an gemeinsamen Projekten. Dies kann man besonders bei der Einführung der Tools beobachten.

Da alle Mitarbeiter auf das System zugreifen müssen, kann sich eine unstrukturierte Informationssammlung kontraproduktiv auswirken. Zudem wird seitens der Organisationen immer wieder von Scheu der Mitarbeiter, mit den neuen Tools zu arbeiten, berichtet. Um diesen Berührungängsten entgegenzuwirken, gilt es als ersten Schritt eine Bedarfsanalyse zu erstellen, die eine verlässliche Basis zur Auswahl der Social Software und Tools bildet. Im Anschluss daran sollten die Mitarbeiter mit den neuen Arbeitsweisen vertraut gemacht werden. Dafür wird sowohl zu Mitarbeiter-Coaching und -Training als auch zu Feedbackrunden nach den ersten Anwendungen mit allen Beteiligten geraten. Auch sind Testphasen mit einer Pilotgruppe im Rahmen des Projektes dringend angeraten.

Für weitere Informationen sowie Beratung und Unterstützung stehen Ihnen unsere erfahrenen Coaches aus dem Team des Personal Excellence Program gerne jederzeit zur Verfügung.

## Checkliste Social Collaboration > Wissensmanagement

### 1. Status Quo und Erarbeitung der Ziele

- Welche Plattformen nutzen Sie zurzeit um Wissen abzulegen/auszutauschen? Auflistung aller Ablageorte (z.B. Laufwerke, Groupware, Intranet, Sharepoint, DMS, andere Datenbanken...)
- Wo sehen Sie Verbesserungsbedarf in Austausch und Sicherung von Wissen?
- Welche Ziele verbinden Sie mit der Einführung eines Wissensmanagement auf Basis der Social Collaboration Plattform?
- Was ist der primäre Nutzen für Ihre Organisation?
- Was ist der konkrete persönliche Nutzen der User?
- Gibt es einen direkten oder indirekten Nutzen für Ihre Kunden?

### 2. Umsetzung der Inhalte

- Benennung eines fachlichen Projektleiters und eines Schirmherrn
- Festsetzung einer Deadline für das Gesamtprojekt und Festlegung von Meilensteinen
- Benennung einer Arbeitsgruppe – max. 6 Teilnehmer
- Bereitstellung von Ressourcen

**Institut für Beratung &  
Training in Unternehmen GmbH**

Engeldamm 70  
10179 Berlin

Telefon: +49 (0)30 91448526  
Telefon: +49 (0)30 55225050  
info@pep-coaching.com  
www.pep-coaching.com

**Institut für Beratung &  
Training in Unternehmen GmbH**

Bozner Platz 7  
6020 Innsbruck

Telefon: +43 (0) 512 57246420  
Telefon: +43 (0) 512 57246419  
office@pep-coaching.com  
www.pep-coaching.com

- Einbindung der IT oder eines externen IT-Experten
- Erfassung, welche Formen von Wissen über die Plattform ausgetauscht werden sollen
- Erfassung, welche Altunterlagen in das neue System überführt werden sollen
- Wie kann die Gültigkeit/Verbindlichkeit der Dokumente operationalisiert werden? Gibt es Stufen der Freigabe, Autorisierung oder Verbindlichkeit von Inhalten?
- In welchen Dateiformaten sind Inhalte abzulegen?
- Gibt es bereits eine etablierte fachliche Systematik, in die alle Inhalte eingeordnet und zugänglich gemacht werden können?
- Welche Formen von Kategorisierungen könnten hilfreich sein? Feste Schlagwortlisten? Von Autoren frei zu generierende Stichworte („free-tagging“)?
- Welche Such- und Filterfunktionen soll es geben?
- Welche Sicherheitsmaßnahmen sind notwendig?
- Welche Sprache ist führend?

### 3. Rollen und Beteiligungen

- Wer soll Inhalte eingeben, bearbeiten, lesen können?
- Wer soll zugreifen können (intern/extern)?
- Sollen Experten zu bestimmten Themen ausgewiesen werden?
- Wie werden Kollegen über neue Einträge informiert?
- Soll es Kalenderfunktionen geben?
- Sind für bestimmte Dokumente Lesebestätigungen notwendig? Beispiel: Sie stellen eine neue Verfahrensbeschreibung ein und wollen, dass alle Mitarbeitenden diese binnen 14 Tagen lesen. Das System registriert dann die Lesebestätigung jedes Einzelnen und versendet Erinnerungsmails an die Kollegen, die das Dokument noch nicht gelesen haben.

### 4. Regeln und Standards

- In welchen Zeitabständen wird die Plattform gepflegt?
- Wer ist für welches Thema verantwortlich?
- Wie werden Änderungen/Verbesserungsvorschläge kommuniziert?

**Institut für Beratung &  
Training in Unternehmen GmbH**

Engeldamm 70  
10179 Berlin

Telefon: +49 (0)30 91448526  
Telefon: +49 (0)30 55225050  
info@pep-coaching.com  
www.pep-coaching.com

**Institut für Beratung &  
Training in Unternehmen GmbH**

Bozner Platz 7  
6020 Innsbruck

Telefon: +43 (0) 512 57246420  
Telefon: +43 (0) 512 57246419  
office@pep-coaching.com  
www.pep-coaching.com