

Chatten im Job erlaubt

E-Mail war gestern – Unternehmen stellen ihre **Kommunikation** um und setzen auch intern auf Social Media

CHRISTIANE SIEMANN

„Eine E-Mail schreibe ich, wenn ich mich bei den Freunden meiner Eltern für postalische Geburtstagsglückwünsche bedanken will.“ Die „Digital Natives“ – nach 1980 Geborene – erklären den E-Mail-Verkehr zum Kommunikationsmittel von gestern. Zu langsam, zu umständlich, meist nur mit beschränktem Empfängerkreis. Das haben auch Unternehmen gemerkt. Immer mehr ersetzen bisherige Arbeitsabläufe durch Wikis, Blogs und virtuelle Teams.

„Wer heute Berufseinsteigern, die aus Studium oder Privatleben den schnellen Austausch gewöhnt sind, einen attraktiven Arbeitsplatz bieten will, muss mit den modernen Technologien arbeiten“, sagt Dr. Willms Buhse, Hamburger Managementberater und Lehrbeauftragter verschiedener Akademien.

In Sekundenschnelle kann der Experte für ein Thema gefunden werden

Das Beratungsunternehmen Capgemini setzt seit einiger Zeit intern Social Media Tools ein. „Zeitgemäße Zusammenarbeit darf auf neue Technologien nicht verzichten“, sagt Peter Buhrmann, Leiter der Hamburger Niederlassung. „Experten im Unternehmen können in Sekundenschnelle recherchiert werden, genauso wie Lösungsansätze für spezielle Probleme.“ Aber nicht nur, um für Nachwuchs attraktiv zu sein, stellen Firmen auf Social-Business-Software um. Die etablierten Kommunikationskanäle haben Schwächen: Der

Thomas Voigt ist Direktor Wirtschaftspolitik und Kommunikation bei der Otto Group

Wie Twitter, nur für den Job – über Yammer vernetzen sich Mitarbeiter Foto: Yammer

Austausch ist auf bestimmte Mitarbeiter begrenzt, die Daten werden lokal gespeichert und sind damit nicht allgemein zugänglich. Ergebnis: Wissen wird vergeudet, es schläft auf den PCs der Mitarbeiter vor sich hin. In Themen- oder Projekt-Wikis können dagegen Infos abgelegt werden, auf die jeder zugreifen kann; so wird doppelte Arbeit vermieden, Probleme können rascher gelöst werden, und damit wird ein Unternehmen produktiver.

Doch der Weg hin zur vernetzten Organisation gelingt nicht leicht. Aus zwei Gründen: Interne Plattformen, Wikis und Feedbackkanäle erfordern Offenheit im Unternehmen. Bei Führungskräften kursiert die Angst vor einem hierarchiefreien Betrieb. „Gerade das mittlere Management muss lernen, dass mehr Transparenz keinen Machtverlust bedeutet, sondern die Produktivität auf jeder Ebene erhöht“, sagt Willms Buhse.

Der andere Grund: Was ist mit Mitarbeitern, die keine Web-Enthusiasten sind und Netzwerke auch privat meiden? Peter Buhrmann, Capgemini: „Je

stärker der Nutzen erkennbar ist, desto schneller werden sich auch weniger Web-affine Kollegen für neue Formen der Kommunikation begeistern. Bei uns im Unternehmen gehören sogar einige von den ‚Alten‘ zu den Vorreitern.“

Bei der Otto Group, die vor zwei Jahren eine interne Social-Media-Plattform für ihre rund 120 Unternehmen weltweit ins Laufen brachte, hat

sich gezeigt, dass die Zusammenarbeit in Arbeitsgruppen am intensivsten genutzt wird. Thomas Voigt, Direktor Wirtschaftspolitik und Kommunikation: „Die Kommunikation in Ist-Zeit, auch zwischen mehr als 100 Projektteilnehmern, erleichtert die Zusammenarbeit enorm. Die Mitarbeiter schätzen daran, dass die typischen Mailanhänge wegfallen und sie unmittelbar und direkt miteinander arbeiten können.“

Vor der Vernetzung mit Vorgesetzten haben viele Mitarbeiter noch Respekt

Doch ein Instrument, das User auf Facebook & Co. gern einsetzen – ihr eigenes Nutzerprofil –, hat sich noch nicht durchgesetzt. „Ein berufliches Profil zu erstellen und sich darüber aktiv zu vernetzen ist im beruflichen und damit hierarchischem Kontext schwieriger zu realisieren als im privaten“, sagt Thomas Voigt.

Ob Social Media im Unternehmen funktioniert, hängt auch davon ab, ob die Führungskräfte mitziehen. Voigt: „Die Mitarbeiter müssen durch ihre Vorgesetzten vorgelebt bekommen, dass eine Kommunikation über Bereichs- und Hierarchiegrenzen hinweg gewünscht ist – sonst klappt es nicht.“

Was machen Unternehmen 2.0 anders?

Enterprise 2.0 (E 2.0) bezeichnet Unternehmen, die für Kommunikation und Dokumentenablage auf Web-2.0-Technologien setzen. Dabei werden Arbeitsabläufe wie E-Mail-Verkehr, Mailverteiler erstellen oder Projekttreffen durch Wikis (Wissenssammlungen),

Blogs, soziale Netzwerke u. a. ersetzt.

Die Bezeichnungen variieren: Soziale Kollaboration, Digitale Transformation, Social-Business-Software meinen dasselbe wie E 2.0.

Die Technologien fördern intern die Zusammen-

arbeit der Mitarbeiter, erleichtern den Austausch von Wissen und ermöglichen schnelle Abstimmungen. Extern wird das Marketing verbessert, Innovationsprozesse können für Kunden und Partner geöffnet, die Kooperation mit Zulieferern gestärkt werden. (csi)