

Knigge für die digitale Kollaboration

Patrick Bischof

MAS Business Information Management FH

Die Kommunikation mit digitalen Tools bietet viele Chancen, ist aber auch herausfordernd. Ein digitaler Knigge kann die Kollaboration effizienter machen.



Erfahren Sie
mehr über das Bild
zum Artikel.



Generatives Bild «Kommunikation»

Die Digitalisierung bringt eine unermessliche Anzahl neuer Tools mit, welche die Kollaboration innerhalb einer Organisation fördern sollen, aber auch einen positiven Effekt auf die Produktivität der Belegschaft haben. Diese Tools wie MS Teams, Slack, SharePoint etc. sind technisch mehr oder weniger ausgereifte Programme. Bei nicht sachgemässer und auf die Organisation angepasster Anwendung kann der Nutzen überschaubar sein.

Herausforderungen der digitalen Kollaboration

Der Einsatz digitaler Kollaboration, wie zum Beispiel Online-Sitzungen, stellen zunehmend Herausforderungen an die Mitarbeitenden, da einerseits der Umgang damit gelernt sein will, andererseits aber auch ein gemeinsames Verständnis fehlt, welche Verbindlichkeiten damit einhergehen und seitens der anderen Projektmitarbeitenden erwartet werden. So bringen beispielsweise Kollaborationslösungen wie SharePoint immer wieder Unklarheiten betreffend Dokumentenmanagement mit sich: Ausgetauschte Dokumente

werden nicht im Dokumentenmanagement eingecheckt oder nicht ausreichend klassifiziert und verknüpft. Manchmal werden sie aber auch auf unterschiedlichen Plattformen verwaltet, was zwangsläufig dazu führt, dass nicht allen Projektmitarbeitenden der gleiche Versionsstand von Dokumenten zur Verfügung steht. Die Gefahr von Datenverlust oder sogar Dateninkonsistenz ist dabei nicht zu unterschätzen. Die Erfahrung zeigt insbesondere, dass es zu Beginn eines Projektes oder einer anderen Zusammenarbeit lange dauert, bis bei allen Beteiligten die Tools einwandfrei funktionieren und ein routinierter Umgang damit stattfinden kann.

Eine weitere Praxiserfahrung bei der Nutzung solcher Tools ist, dass oftmals Mitarbeitende ein unterschiedliches Verständnis zum Einsatz der Tools haben und sich fragen, wann sie welches Tool nutzen sollen und wie sie es brauchen. So versteht jemand aus Abteilung A ausschliesslich E-Mail als verbindliches Kommunikationsmittel, betrachtet Chats in MS Teams

als unverbindliche Unterhaltung in einem Chat und weist infolgedessen eine geringe oder keine Verbindlichkeit zu. Andere Mitarbeitende aus Abteilung B verstehen jedoch beide Kommunikationsmittel als gleichwertig und verlangen auch in MS Teams eine verbindliche Antwort innert einer nützlichen Frist.

Möglicher Lösungsansatz

Die Entwicklung und Einführung eines digitalen Knigge ist ein möglicher und praxiserprobter Lösungsansatz. Damit kann eine Grundlage für die einheitliche Anwendung und ein gemeinsames Verständnis zur Erzielung von Verbindlichkeiten in der digitalen Kollaboration geschaffen werden.

Ein bewährtes Vorgehen zur Erarbeitung des digitalen Knigges ist die Einbindung der relevanten Anspruchsgruppen wie Mitarbeitender, Führungskräfte, Vertreter der Geschäftsleitung, Chief Digital Officer, IT-Vertreter, bei Bedarf Datenschutzverantwortlicher. Dies kann beispielsweise durch Online-Umfragen und/oder Workshops

Anwesenheitsstatus	Was bedeutet ein roter Anwesenheitsstatus, beispielsweise in MS Teams? Darf der auf «beschäftigt» gesetzte Mitarbeitende trotzdem angerufen / angeschrieben werden?
Speicher-Konflikte in Online-Dokumenten	Wer darf Dokumente ein- und auschecken? Wie wird bei Problemen verfahren?
Verbindlichkeit	Wann haben Antworten auf Anfragen innerhalb welcher Tools zu erfolgen?
Datenschutz und Datensicherheit in Abstimmung mit ISMS der Organisation	Welche Informationen und Dokumentationen werden über welche Kanäle verschickt? Wie sind die Zugriffsberechtigungen (Berechtigungskonzept) geregelt?
Rechtschreibung	Wie verbindlich ist die Rechtschreibung in den jeweiligen Kanälen anzuwenden?
Online-Meetings	Ist die Videokamera einzuschalten? Gibt es Vorgaben betreffend eines einheitlichen Erscheinungsbildes im Online-Meeting? Werden Mikrofone stumm geschaltet, wenn man nicht aktiv an der Unterhaltung teilnimmt?
Regeln bei der digitalen Kollaboration mit externen Partnern (Kunden, Lieferanten ...)	Welche Vorgaben gelten respektive sind die internen Vorgaben anzupassen?

geschehen. Dabei sollen beispielsweise folgende grundlegende Fragen gemeinsam erörtert und beantwortet werden, sodass auf deren Basis der digitale Knigge erstellt werden kann.

Auf dieser Basis können Kollaborationstools nicht nur helfen, Projekte oder betriebliche Angelegenheiten effizienter durchzuführen, sondern entfalten eine positive Auswirkung auf die Art des Umgangs der Mitarbeitenden untereinander: Man sieht sich etwa in Online-Konferenzen oder man ergänzt sich in gemeinsamer Arbeit an einem Dokument oder an einer Präsentation. Mit dem Einbezug von Kunden und / oder Lieferanten lassen sich des Weiteren organisationsübergreifende Beziehungen vertiefen.



Digitale Kollaboration wie Online-Meetings oder Telefongespräche sind ressourcenschonender, sparen Zeit und oftmals auch Kosten. Ein digitaler Knigge verhindert Missverständnisse bei der Zusammenarbeit und schafft dadurch eine Grundlage für eine verbindliche und angenehme digitale Zusammenarbeit.

Patrick Bischof

MAS Business Information Management FH

Schwerpunkte

Implementierung von IT-Services, Optimierung von IT-Architekturen, Evaluation und Einführung von ERP-Systemen, IT-Strategieentwicklung und -Transformation in neue Geschäftsmodelle