

# E-Kollaboration ohne Kollaps

## Ablösung des Intranet durch Web 2.0-Techniken am Beispiel von SharePoint

Mattias Ruchhöft

### HIER LESEN SIE:

- digitale Plattformen wie SharePoint verändern die Zusammenarbeit in Unternehmen und Behörden
- soziale Medien machen die Arbeit flexibler, transparenter und offener, können aber auch überfordern
- Belegschaftsvertretungen müssen diese tiefen Eingriffe in die Arbeitsabläufe eng begleiten und regeln



Die Möglichkeiten des interaktiven Internet werden in der Arbeitswelt zunehmend genutzt. Programme zur „E-Kollaboration“ wie LotusSametime gibt es schon seit einiger Zeit.<sup>1</sup> Mittlerweile werden in die Intranet-Portale weitere Einsatzbereiche aufgenommen, z. B. die Automatisierung von Geschäftsprozessen oder die Geschäftsanalytik.<sup>2</sup> Das führt zu einer steigenden Transparenz und vielfältigen Möglichkeiten der Zusammenarbeit. Diese neue Plattform-Technik wird zunehmend zum neuen Arbeitsmedium. Doch welche Konsequenzen ergeben sich für die Mitarbeiter? Die größere Transparenz bringt Vorteile für die tägliche Arbeit, birgt jedoch auch die Gefahr der stärkeren Kontrolle. Was ist bei der Einführung der Kollaborationsinstrumente zu beachten, wo sind der sinnvollen Anwendung Grenzen gesetzt? Anhand der Unternehmensplattform SharePoint von Microsoft zeigt dieser Beitrag Fragestellungen und Argumente für die Belegschaftsvertretung zur Regelung von Web 2.0-Anwendungen auf.

### Enterprise 2.0 – Einsatz sozialer Medien im Arbeitsleben

Wenden wir uns zunächst dem Begriff „Enterprise 2.0“ zu, unter dem sowohl der Einsatz sozialer Medien (Wiki, Blog, Chat ...) im Unternehmen als auch die daraus folgenden Veränderungen auf die Unternehmenskultur verstanden wird.<sup>3</sup>

In diesem Beitrag steht die Ablösung eines statischen Intranet durch eine ver-

netzte Unternehmensplattform und die sich daraus ergebenden Regelungspunkte für die Funktionen der Zusammenarbeit im Mittelpunkt.

Zum besseren Verständnis werden zunächst einige häufige Anwendungsmöglichkeiten dieser Plattformen näher beschrieben.

#### Wissensaustausch

Zentrale Anwendung sozialer Netz-Technologien ist der Wissensaustausch innerhalb

von Teams oder der Belegschaft. In Wikis (von Wikipedia) kann unternehmensweit Wissen zur Verfügung gestellt und aktuell gehalten werden.<sup>4</sup> In der beruflichen Weiterbildung und Personalentwicklung können in Chats und Blogs neue Kollegen geschult oder eingearbeitet werden.<sup>5</sup>

#### Collaboration – Zusammenarbeitsfunktionen

Durch den Einsatz sozialer Medien gekoppelt mit anderen Informationssystemen

## DER BEGRIFF WEB 2.0

- Ein Artikel von Tim O'Reilly aus dem Jahr 2005 gilt allgemein als Durchbruch des Begriffs „Web 2.0“. O'Reilly beschreibt darin ein neues Verständnis des World Wide Web – eine Entwicklung von einem Informationsinstrument hin zu einer Plattform für Interaktion und Kommunikation der Nutzer.
- Danach besteht das Besondere am Web 2.0 in der Möglichkeit, neben dem Beschaffen von Informationen, auch neue Inhalte hinzuzufügen. Den Fortschritt des Internet soll die Versionsnummer 2.0 andeuten.
- Web 2.0 bringt die Auflösung von Inhaltsproduzent und -nutzer. Vielmehr kann mit den Möglichkeiten von Web 2.0 die gemeinsame Sammlung und Weiterentwicklung von Wissen im Vordergrund stehen.
- Mit 2.0 wird im Software-Bereich eine neue Version gekennzeichnet. Dies soll bei Web 2.0 auch deutlich werden. Mittlerweile taucht immer häufiger der Begriff „Web 3.0“ auf, der die Verknüpfung von Web 2.0 mit semantischen Überlegungen, die zu den reinen Daten noch inhaltliche Beziehungen knüpfen und die Auswert- und Findbarkeit von Inhalten deutlich erhöhen sollen, beschreibt.

## VON DIGITALEN EINGEBORENEN UND DIGITALEN IMMIGRANTEN

Wie beginnen Sie Ihren Tag? Gehen Sie ins Bad, ziehen sich an, frühstücken, lesen die morgendliche Zeitung und fahren dann im Büro Ihren Rechner hoch? Dann sind Sie aller Wahrscheinlichkeit nach ein „digitaler Immigrant“.

Oder schauen Sie morgens nach dem Aufwachen direkt in Ihrem Smartphone nach, was Ihre Freunde und Bekannten über Nacht in facebook gepostet oder welche Tweets diese via Twitter geschickt haben? Nach dem Duschen aktualisieren Sie Ihre Statusmeldungen in Xing und lesen während des Frühstücks die letzten Meldungen Ihrer News-Abonnements über die Neuigkeiten in Politik, Sport, Kultur und checken die Mails Ihres Firmen-Accounts mit einem Tablet-Computer? So könnte dann der Tagesbeginn eines sogenannten „Digital Native“, einem „digitalen Eingeborenen“, aussehen.

Diese Unterscheidung zwischen Digital Native und Digital Immigrant wurde 2001 von Marc Prensky zum ersten Mal vorgenommen. Er beschreibt in seinem Artikel, dass sich die Studenten geändert hätten und sich radikal von dem Typus unterschieden, für die das Bildungssystem der USA eigentlich ausgelegt war. Diese Veränderung macht er daran fest, dass die Studenten mit digitalen Medien (Computer, PC-Games, digitalen Kameras, Handys usw.) aufgewachsen sind. Allgemein werden die nach 1980 geborenen als digitale Eingeborene betrachtet.

Für die Betrachtung des Einsatzes digitaler Kooperationstechnik in den Unternehmen ist diese Unterscheidung wichtig, da die digitalen Eingeborenen nach und nach ins Berufsleben eintreten. Für Digital Natives ist die Kommunikation, der Wissensaustausch und die Kooperation über soziale Medien Alltag. Bei der Einführung sozialer Medien sollte dies für die Schulung der Mitarbeiter und das Veränderungsmanagement berücksichtigt werden.

wie beispielsweise Outlook sind neue Formen der Zusammenarbeit auch über verteilt angesiedelte Unternehmensteile möglich.

Eine Möglichkeit sind spezielle „Räume“, wo Dokumente oder andere Medien berechtigten Nutzern zur Verfügung gestellt und gegebenenfalls bearbeitet werden können.

### Geschäftsprozessmanagement

Durch die breite Veröffentlichung und Bearbeitungsmöglichkeit von Prozessabläufen im Unternehmensportal ergeben sich vielfältige Möglichkeiten für das Geschäftsprozessmanagement. Das reicht von der Einarbeitung neuer Mitarbeiter bis hin zu Optimierungsansätzen durch die

Übertragung von Abläufen aus einem Unternehmensbereich in einen anderen (Best Practice).

## Auswirkungen auf die Belegschaften

Die zunehmende Vernetzung in Unternehmen und Behörden hat diverse Auswirkungen auf die Mitarbeiter. Gerade der Einsatz von Kollaborationstechniken in Teams und Abteilungen macht die Arbeit des einzelnen Mitarbeiters unter Umständen gläsern und nachvollziehbar.

Vor allem Kollegen, die nicht mit den digitalen Medien aufgewachsen sind (siehe Kasten links), können sich mit der Koordination unterschiedlicher Medien und Kommunikationskanäle wie Telefon, E-Mail, Blog, Team-Intranet-Raum, Smartphone usw. schwer tun. Gleichzeitig sind Tendenzen der Digital Natives (siehe Kasten links) erkennbar, zu viel persönliche Informationen preisgeben zu wollen.

Je mehr Informationen dem Einzelnen zur Verfügung stehen, desto unübersichtlicher wird die Beschaffung der für die Arbeit relevanten Informationen – insbesondere wenn etwa Dokumente mit verschiedenen Arbeitsständen auf unterschiedlichen Medien abgelegt und verfügbar sind.

Die verschiedenen Kommunikationskanäle können auch dazu führen, dass beispielsweise in Projektteams aneinander vorbei kommuniziert wird. Ein Teilbereich schickt Mails, der Projektleiter kommuniziert via Blog-Eintrag und ein weiteres Teilprojekt arbeitet direkt in den Dokumenten über den Kooperationsraum.

Unternehmens-Wikis können daran scheitern, dass die Mitarbeiter, die als Fachleute Beiträge schreiben könnten, bereits stark ausgelastet sind und keine Zeit für die Verfassung von Fachbeiträgen haben.

Web 2.0 lebt von der Mitmachkultur, die nicht verordnet, sondern nur durch das Management und die Führungskräfte vorgelebt werden können. Dazu gehört auch eine gewisse Offenheit für Vorschläge und Kritik.

Wie die beschriebenen Auswirkungen in vernünftige Bahnen gelenkt werden können, wird anhand eines Anwendungsbeispiels von MS SharePoint dargelegt.

## Einsatzmöglichkeiten für MS SharePoint

MS SharePoint ist eine Business-Plattform für die Zusammenarbeit im Unternehmen und im Web. Unter MS SharePoint firmieren unterschiedliche Anwendungen, unter anderem Microsoft SharePoint Foundation (Vernetzung), Microsoft SharePoint Server (Plattform) und Microsoft SharePoint Designer.

Zur besseren Übersichtlichkeit gehen wir an dieser Stelle von der Anwendung von SharePoint als Gesamtpaket aus. Zudem

waltung und Dokumentenmanagement (Content), Suchmaschine (Search), Business Intelligence, Geschäftsanalytik (Insights) und die Entwicklung von Geschäftsanwendungen (Composites) ab. Die einzelnen Schwerpunkte werden in der unten stehenden Grafik dargestellt.

### Anwendungsbeispiel Intranet

Ein Beispiel für die weiteren Überlegungen zur Regelung des Einsatzes von SharePoint ist die Überführung des firmeneigenen Intranet auf ein Portal mit der Integration sozialer Medien. Folgende Bereiche sind in

## Begleitung durch Betriebs- und Personalräte

Bei der Umstellung des Intranet-Portals auf eine SharePoint-Lösung handelt es sich neben der reinen Einführung einer neuen Software um den Eingriff in Arbeitsabläufe. Bei der Bewertung durch Belegschaftsvertretungen sollte dies berücksichtigt und eventuelle Überschneidungen zu bereits bestehenden Vereinbarungen beispielsweise im Bereich Wissensmanagement<sup>7</sup>, Projektarbeit usw. beachtet werden.

Da Business-Plattformen wie MS SharePoint viele Möglichkeiten bieten, sollten die Regelungsinhalte festgelegt und gegebenenfalls beschränkt werden. Unter anderem können bestimmte Bereiche ausgeklammert werden wie beispielsweise das Geschäftsprozessmanagement mit SharePoint. Falls noch Erfahrungen mit den neuen Kooperationstechniken (z. B. einem Projekt-Blog) gesammelt werden sollen, kann dieses Thema ebenfalls ausgeklammert und im Rahmen einer befristeten Duldung geregelt werden.

Folgende Eckpunkte sind bei der Einführung in unserem Beispiel zu beachten:

### Umgang mit Mitarbeiterdaten

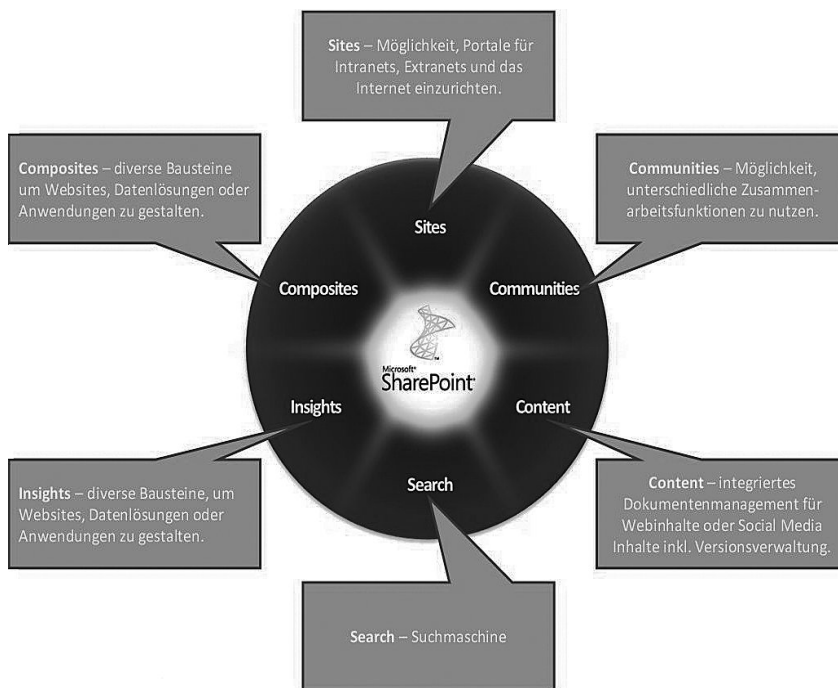
SharePoint speichert in Beiträgen und in den zur Verfügung gestellten Dokumenten diverse Daten wie Name, Datum, Freigabestelle usw., die personenbeziehbar sind. Der Umgang mit diesen Daten ist in einer Vereinbarung zu regeln. Dazu kann die regelkonforme Nutzung dieser Daten zum Zweck des Zugriffs auf unterschiedliche Versionen eines Dokuments festgeschrieben werden.

Durch den Administrator der jeweils eingesetzten SharePoint-Anwendung sollten sich Betriebs- und Personalräte die Datenerfassungen vorlegen lassen, die systemseitig nicht abgeschaltet bzw. konfiguriert werden können. In diesen Fällen sollte der Umgang mit diesen Daten gesondert geregelt werden.

### Ausschluss der Verhaltens- und Leistungskontrolle

Vor allem weil die neuen Kollaborationstechniken die Arbeit vernetzt und gläsern macht, sollte die Leistungs- und Verhal-

## Die Anwendungsmöglichkeiten von MS SharePoint



dient MS SharePoint als Basistechnologie für die Entwicklung von Anwendungen, die nicht im Fokus dieses Artikels stehen, wie beispielsweise ein CRM-System (Kundenmanagementsystem) oder einem Help-Desk (Verwaltung von Service-Anfragen). Wir haben bei der Übersichtserstellung auf MS SharePoint 2010 zurückgegriffen, das als aktuelle Version zurzeit am Markt ist.<sup>6</sup>

### Anwendungsbereiche von SharePoint 2010

SharePoint (siehe Abbildung oben) deckt die Bereiche Informationsverteilung (Sites), Kollaboration (Communities), Inhaltsver-

waltung des Unternehmensportals mit Hilfe von MS SharePoint integriert:

- MySite = die persönliche Startseite für jeden Nutzer inklusive Bereitstellung spezieller Inhalte (My Content)
- Teamsites = die Zusammenarbeitsräume für Abteilungen und Teams
- Unternehmens-Wiki (eine Anwendung z.B. zum gemeinsamen Arbeiten an Texten)
- Blog und Chat

Ausgeklammert sind die Bereiche, die bereits in klassischen Intranet-Portalen anzu-treffen sind, wie die Intranet-Redaktionen oder das Dokumentenmanagement.

## WWW.FUNDSTELLEN

**Nach den Informationsgesetzen des Bundes** haben alle Bürger das Recht, Zugang zu Informationen der öffentlichen Hand zu erhalten. In der Praxis ist es leider immer wieder so, dass keine Auskünfte gegeben werden, obwohl Informationsgesetze (Informationsfreiheitsgesetz des Bundes und der Länder, Umweltinformationsgesetz und Verbraucherinformationsgesetz) dies vorschreiben.

Die Website „Frag den Staat“ hilft dabei, einen formal korrekten Informationsantrag zu stellen. Die Anfragen und Antworten werden dann auf der Website dokumentiert, wobei der Name des Antragsstellers natürlich nicht für alle Internetnutzer sichtbar ist. Um nicht in eine Kostenfalle zu geraten, wird unter anderem automatisch dem Schreiben hinzugefügt, dass vorab mitgeteilt werden soll, was für Kosten entstehen. Anfragen können auch nicht-öffentlich gestellt und erst zu einem späteren Zeitpunkt veröffentlicht werden. Einfacher als über diese Website lässt sich eine Anfrage nach den Informationsgesetzen nicht stellen.

► <https://fragdenstaat.de>

**Seit einiger Zeit wird der englische Begriff Whistleblowing** benutzt, wenn es um die Weitergabe eines Verstoßes in Unternehmen (z. B. Korruption, Arbeitsschutz) an Stellen inner- oder außerhalb des Unternehmens geht. Damit einem Whistleblower daraus keine Nachteile entstehen und die Meldungen vertraulich und wirklich anonym behandelt werden, sollte es entsprechende Richtlinien und Vereinbarungen im Betrieb geben.

Die Hans-Böckler-Stiftung hat in einer kostenlosen 34-seitigen Broschüre betriebliche Vereinbarungen und Richtlinien zu Whistleblowing ausgewertet (PDF, 4 MB).

► [www.boeckler.de/6299.htm?produkt=HBS-005053](http://www.boeckler.de/6299.htm?produkt=HBS-005053)

Zusammenstellung WWW.Fundstellen

Josef Haverkamp, IKT-Fachjournalist, Haan

tenskontrolle gerade für die sogenannten Teamsites (virtuelle Zusammenarbeitsräume) ausgeschlossen werden. Vorgesetzte und Projektleiter können eventuell anhand der eingestellten Informationen Rückschlüsse auf die Arbeitsweise einzelner Mitarbeiter ziehen.

### Verhaltensmaßregeln für soziale Medien

Wikis, Blogs und Chats im Unternehmen fordern dazu auf, seine Meinung, Arbeitsergebnisse und andere Informationen für eine gewisse Öffentlichkeit kundzutun. Daher sollten Spielregeln für den Umgang innerhalb der sozialen Medien vereinbart werden. Dazu bietet sich die Festlegung einer sogenannten Netiquette (zusammengesetzt aus Netz und Etikette, englisch: *net* und *etiquette*) an. Dort kann festgeschrieben werden, dass beispielsweise keine anonymen Beiträge verfasst werden dürfen, dass ethische Grundsätze und Urheberrechte einzuhalten sind oder wie eventuell auftretende Konflikte geregelt werden sollen.

### Schulung und Einführung

Wie die Mitarbeiter im Umgang mit den sozialen Medien informiert und geschult sind, entscheidet über die Nutzung. Unter Umständen kann bei der Einrichtung eines Abteilungs- oder Projekt-Kollaborationsraums eine Einführungsschulung für den Rauminhaber oder -administratoren festgeschrieben werden.

### Fazit

Die neuen Kooperationsmöglichkeiten bieten viele Vorteile für die Arbeit in Unternehmen und Behörden. Die Flexibilität der Arbeit wird größer, es besteht mehr Übersicht über wichtige Informationen, da diese nicht nur einzelnen Abteilungen vorbehalten sind.

Die Offenheit in den Unternehmen, die Web 2.0-Medien einsetzen, erhöht sich. Das hat Konsequenzen für die Hierarchie in den Unternehmen. Vorgefertigte Meinungen können stärker in Frage gestellt werden.

Gleichzeitig wird die Informationsflut für jeden Einzelnen immer größer und kann zur Überforderung führen. Beim Einsatz

und bei der Regelung von sozialen Medien in der Arbeitswelt sollten daher Leitmedien für bestimmte Bereiche wie die Projektarbeit festgelegt werden, um Mehrfachbelastungen einzuschränken und die Zahl der Informationskanäle zu begrenzen.

Autor

Mattias Ruchhöft ist Technologieberater |

Weiterführendes

Folgende Literatur liegt neben der zitierten diesem Beitrag zugrunde:

Bergel, Stefan, Arbeiten im Zeichen von 2.0, manager-Seminare, Heft 128, 2008

Eberspächer/Hottel, Enterprise 2.0 – Unternehmen zwischen Hierarchie und Selbstorganisation, 2010

Gillies, Constantin, Wann Wikis wirken – Web-2.0-Welt, managerSeminare, Heft 115, 2007

Fußnoten

- 1 Siehe Michalke, E-Kollaboration, in: Computer-Fachwissen (jetzt: CuA) 11/2006, 12 ff.
- 2 „Business Intelligence“, [http://de.wikipedia.org/wiki/Business\\_Intelligence](http://de.wikipedia.org/wiki/Business_Intelligence)
- 3 Siehe Flake, Enterprise 2.0 – Mitmach-Medien erobern die Arbeitswelt, in: CuA 2/2011, 4 ff. und Schwerpunkt „Web 2.0 – Chancen und neue Herausforderungen“, in: CuA 5/2011, 4 ff.
- 4 Zu Wikis für Interessenvertretungen siehe Demuth, Twitter, Facebook, Blogs & Co. / Was an sozialen Medien für Betriebs- und Personalräte interessant ist, in: CuA 10/2009, 33 ff.
- 5 Ausführlich Ruchhöft, Wissen vernetzen – Wissensmanagement verknüpft mit Wiki, Blog & Co., in: CuA 9/2011, 14 ff.
- 6 <http://sharepoint.microsoft.com/de-de/Seiten/default.aspx>
- 7 Siehe hierzu den Schwerpunkt „Wissensmanagement erfolgreich gestalten“, in: CuA 9/2011, 5 ff.