

➤ Kolumne von Thomas Schmutzer

»Nicht sinnvoll, alles nutzbar zu machen«

Mehr und mehr Infokanäle in Unternehmen: Wie groß ist der tatsächliche Mehrwert? Denn wenn alle alles nutzen, funktioniert die Kommunikation nicht mehr.

Unlängst erzählte mir ein Bekannter von folgender Situation: Er saß in einem Meeting und erkannte, dass ihm im Gegensatz zu den anderen Meetingteilnehmern eine wesentliche Information fehlte. Anfänglich peinlich berührt, ärgerte er sich rasch, denn die Information war über einen neuen Kommunikationskanal verschickt worden. Mein Bekannter hatte sich bei dem Kanal erst eine Woche davor registriert und dem noch nicht viel Bedeutung geschenkt.

Kennen Sie solche oder ähnliche Vorfälle? »Wann denn?«, hieß es früher auf die Aussage: »Aber das habe ich Ihnen doch geschickt!«. Heutzutage fragt man auf so einen Satz besser: »Wohin denn?«

Wir sind in unserer Arbeit und auch in unserem Privatleben pausenlos von Kommunikation, Wissen und Information umgeben. Unsere Mitmenschen versuchen uns über unterschiedliche Kanäle zu erreichen. Es sind Kommunikationspfade, die leider die Angewohnheit haben, bestehende Wege nicht zu ersetzen, sondern parallel dazu zu existieren. »Aber Kommunikation und Information sind doch das A und O in unserer Wissensgesellschaft«, höre ich da Stimmen laut werden, und ich pflichte ihnen völlig bei. Die Schwierigkeiten kommen allerdings dort auf, wo es schlicht und ergreifend zu viel wird. Zu viel Information, zu viel Wissen und vor allem zu viele Kanäle, über die wir uns austauschen.

Kanalisierte Infofluten

Wir alle bekommen zahllose E-Mails am Tag, die alle gelesen werden wollen, oftmals mit großen Verteilerlisten (damit auch andere etwas davon haben). Vielleicht klingelt hin und wieder das Festnetz. Das Handy klingelt jedenfalls



Thomas Schmutzer ist Geschäftsführer HMP Beratung mit Fokus auf Kommunikation, Organisation, Prozesse und Technologie.

definitiv oft. Manchmal heben wir ab, manchmal geht der Anruf auf die Sprachbox, die dann natürlich abgehört werden will. Privat sind wir auf Facebook, das immer wieder in Ansätzen auch beruflich genutzt wird, wie mir auffällt. Wir sind auf Xing vernetzt und auf LinkedIn und wo auch immer noch. Wir nutzen Skype und im beruflichen Kontext vielleicht Lync. Und die ganz fortschrittlichen Unternehmen haben auch noch ihre eigenen Social-Collaboration-Tools im Einsatz, über die sich Mitarbeiter und wenn gewünscht auch Externe über Projekte und Themen austauschen können.

Bei all diesen vielen Kanälen, über die wir uns fleißig austauschen, stellt sich für mich schon die Frage nach der Sinnhaftigkeit. Wie groß ist der tatsächliche Mehrwert gegenüber dem Risiko, buchstäblich aneinander vorbei zu kommunizieren? Denn wenn alle alles nutzen, funktioniert die Kommunikation nicht mehr.

Weniger ist mehr

Eine Lösung könnte sein, nicht mehr jedem Mitarbeiter jeden Kommunikationskanal und jedes Tool zur Verfügung zu stellen, sondern im Gegenzug Gruppen zu definieren. Diese Mitarbeitergruppierungen könnten anhand der Mobilität der Mitarbeiter, ihres Kommunikationsverhaltens – welche Apps und Tools werden genutzt, wird in Excel oder SAP gearbeitet – und Sensibilität der Informationen erfolgen. Jemand, der mit hochsensiblen und strategischen Informationen arbeitet, sollte nicht im Webcafé darauf zugreifen können. Andersrum wäre es verkehrt, einem Kundenbetreuer den mobilen Zugriff auf Unternehmensdaten einzuschränken. Aber brauchen Mitarbeiter auch in der Buchhaltung tatsächlich Lync auf ihrem Laptop? Es finden sich noch viele weitere Beispiele. Wenn Sie solche Gruppen definieren, wird sich rasch herausstellen, dass diese sich wenig an hierarchische Überlegungen koppeln, sondern rein die Arbeitsweise der Mitarbeiter widerspiegeln. Die Gruppen können sich somit quer durchs Unternehmen ziehen.

Ein nächster Schritt wäre dann, gemäß den Bedürfnissen dieser Gruppen zu bestimmen, welche Tools und Kanäle genutzt werden, und ob Sie den Zugriff auf unternehmensintern beschränken oder auch extern zulassen. Auf diese Weise sparen Sie nicht nur an Kosten, die für Software, Hardware oder Lizenzen anfallen, sondern Sie reduzieren auch die genannten Leerzeiten, in denen man zig Kanäle nach den richtigen Informationen durchsuchen muss. All dies sollte nicht passieren, um jemanden einzuschränken. Kanäle und Kommunikation haben aber bereits ein derartiges Ausmaß angenommen, dass allen alles nutzbar zu machen nicht sinnvoll ist. □