

SharePoint, Lync und die Kultur

Soziale Medien und Unified Communications verändern Unternehmen und Behörden

Mattias Ruchhöft.

Durch die Verknüpfung von SharePoint und Lync von Microsoft werden soziale Medien und die Integration verschiedener Kommunikationsmedien in einer Anwendung (Unified Communications) in Standardprodukte wie Office eingebunden. Bei den Beratungen stoßen Betriebs- und Personalräte immer häufiger auf das Problem, dass diese technischen Plattformen durch die jeweiligen IT-Projekte einzeln beraten werden, jedoch keinerlei Aussagen über die künftige Anwendungsstrategie bzw. Kultur im Unternehmen getroffen werden kann. Dieser Beitrag greift zwei aktuelle CuA-Titelthemen auf, den Fokus auf die Technikfolgen zu lenken und Anregungen für Interessenvertretungen zu geben, teilweise getrennt verhandelte Anwendungen zusammen zu betrachten und übergreifend in einer Vereinbarung zu regeln.¹

Zu Beginn gleich der Hinweis, dass das hier gezeigte Beispiel zur Verhandlung der Einführung sozialer Medien gekoppelt mit Unified Communications zwar die Produkte von Microsoft behandelt, aber natürlich ebenso für andere Plattformen wie Lotus Sametime oder Lösungen von Cisco gilt.

Folgende Fragestellungen rücken bei diesem Thema neben dem Ausschluss von Leistungs- und Verhaltenskontrollen in den Vordergrund: Welches Zielbild für den Einsatz der sozialen und Kommunikationsmedien gibt es? Wie verändert sich die Zusammenarbeitskultur mit den Web 2.0-Technologien? Sollen alle Kommunikationskanäle gleich bedient werden oder führt dies zur medialen Überforderung?²

Integration von SharePoint, Lync und Office 2010

Microsoft SharePoint

SharePoint ist die Unternehmensplattform zur Organisation der Zusammenarbeit im Internet, Intranet sowie zur Integration sozialer Medien (Enterprise 2.0). Besondere Herausforderungen für die Regelung von SharePoint sind die Zusammenarbeitsfunktionen wie Zusammenarbeitsräume, Foren

oder Blogs. Es sei an dieser Stelle ein Beispiel herausgegriffen: In den sogenannten Zusammenarbeitsräumen können die Mitarbeiter gemeinsam an Dokumenten arbeiten, Bewertungen abgeben oder ohne großen Aufwand Umfragen durchführen.

Microsoft Lync

Lync integriert Kommunikationsmedien in die gewohnte Umgebung von Microsoft Office und stellt eine umfassende Anwesenheitsinformation über die Nutzer dar. Dadurch können Kollegen nicht nur in Outlook, sondern aus allen Anwendungen heraus, wo Kontaktdaten oder Benutzerinformationen aufgeführt werden, Anrufe tätigen, Mails schicken oder über Chat kommunizieren und so ohne Medienbrüche direkt gemeinsam arbeiten. Darüber hinaus kann der Lync Server auch für Konferenzschaltungen oder Videokonferenzen genutzt werden.

Integration in Office 2010

SharePoint als auch Lync greifen auf eine gemeinsame Server-Plattform zu. Dadurch können die Kooperations- und Kommunikationsfunktionen in die Office 2010-Anwendungen integriert werden. Häufig geht

die Einführung einer neuen Basistechnologie wie dem Microsoft Lync Server mit der Beschaffung neuer Versionen anderer Produkte des gleichen Herstellers einher. In unserem Beispiel wäre das die Einführung von SharePoint 2010 mit Office 2010 in Verbindung mit dem Ausrollen von Microsoft Lync im Unternehmen oder der Behörde.

Weitere Themenbereiche

Als Basistechnologie von SharePoint und Microsoft Lync dient das Internet und ermöglicht somit die Einbindung unterschiedlicher mobiler Geräte wie Notebooks und Smartphones als auch privater Hardware.³ Damit stehen auch noch weitere Themenbereiche, wie die Entgrenzung der Arbeit, eine zunehmende Arbeitsverdichtung und eine gesunde Work-Life-Balance mit auf der Agenda bei den Verhandlungen und bei der Regelung solcher Projekte.

Keine separate Betrachtung möglich

Die oben beschriebene technische Verquickung zwischen der Kommunikations- und Kooperations-Plattform mit den Office-Anwendungen lässt keine separate Be-

trachtung der einzelnen Software-Anwendungen zu. Genau dieses separate Vorgehen ist jedoch häufig durch die einzelnen IT-Betreuer in den Unternehmen bzw. Behörden zu beobachten, da die Projekte einzeln budgetiert und abgewickelt werden. Die Aufgabe, die Anwendungen sowohl technisch als auch kulturell gemeinsam zu betrachten, kommt häufig allein den Interessenvertretungen zu. Eine weitere Schwierigkeit ist dann, auf Arbeitgeberseite einen Verantwortlichen zu finden, der die Einführung übergreifend beraten kann.

Gerade die Technikfolgen jenseits von Bits und Bytes stellen Behörden und Unternehmen vor Herausforderungen, da hier viele Themenbereiche tangiert werden, die weder im Betriebsverfassungsgesetz noch in den Personalvertretungsgesetzen mitbestimmungsrechtlich erfasst sind.

Themenbereiche jenseits von Bits und Bytes

Zielbild und Einsatzszenarien

Gerade die Anwendung sozialer Medien bedingt eine neue Offenheit in der Führungs- und Kommunikationskultur von Unternehmen und Behörden. Wenn in Chats oder Foren zur Meinungsäußerung aufgefordert wird, sollte man auch mit den Antworten der Kollegen umgehen können. Das rüttelt in vielen Fällen am angestammten Führungsverständnis und ist nicht mit einer Vereinbarung per Unterschrift zu verändern. Dafür ist die Entwicklung eines Zielbilds „Enterprise 2.0“ (Anwendung sozialer Medien im Unternehmen) notwendig, dass sowohl technikaffine Mitarbeiter wie auch Abstinenzler der sozialen Medien mitnimmt und Leitlinien für eine faire und offene Kommunikation über die neuen Austauschtechnologien setzt.

Bei der Begleitung der Einführung sozialer Medien in Unternehmen oder der Nutzung externer sozialer Medien wie Facebook oder Twitter fällt auf, dass die entsprechenden IT-Anwendungen oder Benutzerkonten schneller eingeführt oder angelegt sind, als dafür sinnvolle Einsatzszenarien entwickelt werden können. Das führt dann dazu, dass sich Mitarbeiter fragen, wozu bzw. in welchen Fällen sie die neuen Technologien anwenden sollen.

Ein mögliches Einsatzszenario einer Unified Communications-Lösung könnte beispielsweise sein, durch Videokonferenzen allzu viele Dienstreisen in der Projektarbeit zu verhindern. Das setzt voraus, dass sowohl die Zielgruppe der Mitarbeiter (Projektmitarbeiter) als auch die Art der Zusammenarbeit (Projektarbeit) definiert

in internen oder externen sozialen Medien darzustellen.

Das bedeutet in diesem Fall, wo unterschiedliche Anwendungen übergreifend betrachtet werden, dass auch der Datenschutz entsprechend Beachtung finden muss. Ein Gutachten des jeweiligen Datenschutzbefragten und bei Unklarheiten

„Die Aufgabe, die Anwendungen sowohl technisch als auch kulturell gemeinsam zu betrachten, kommt häufig allein den Interessenvertretungen zu.“

sind. Für solche Einsatzszenarien sind dann auch technische Voraussetzungen bzw. Regeln aufstellbar.

Kultur der Zusammenarbeit

Unified Communications und die sozialen Austauschtechnologien erfordern eine gewisse Affinität für die Kommunikation jenseits des persönlichen Kontakts. Eine solche Kultur kann nur durch eine gewisse Zeit des Ausprobierens und Nachjustierens entstehen und erfordert von allen Seiten im Unternehmen und in der Behörde eine entsprechende Toleranz.

Neben der bereits beschriebenen Offenheit bedarf es jedoch auch einer verstärkten persönlichen Disziplin, sich auch in rein schriftlich ausdrückenden Technologien wie Blogs oder Chats einer wertschöpfenden und toleranten Wortwahl in jedem Fall zu bedienen.

Sowohl die Offenheit als auch die persönliche Disziplin und der gesamte Umgang mit den sozialen Medien bedarf einer gewissen Qualifikation, die durch entsprechende Qualifizierungsmaßnahmen im Unternehmen sicherzustellen ist. Diese Qualifikation geht über die reine Bedienung der eingeführten Software weit hinaus.

Spezialthema Datenschutz

An dieser Stelle soll nur am Rande auf dieses sensible Thema eingegangen werden. Soziale Medien leben davon, dass möglichst viele Informationen über die Nutzer in ihnen gespeichert sind. Solange die Nutzer dies freiwillig und privat tun, ist dies zum Teil persönliches Risiko. Anders sieht die Situation jedoch aus, wenn Unternehmen Daten ihrer Mitarbeiter einfordern, um sie

auch eine Anfrage bei der zuständigen Aufsichtsbehörde ist empfehlenswert. Diese Empfehlung dient zur Absicherung aller Beteiligten in Unternehmen und Behörden.⁴

Führungskultur 2.0?

Soziale Medien leben von der Teilhabe und von einer entsprechenden Offenheit, die nicht „angeordnet“ werden können. Einfaches Beispiel ist ein von einer Führungskraft eingeführter Blog, in dem Mitarbeiter aus dezentralen Büros über Erfahrungen mit neuen Dienstleistungen oder Erlebnisse mit Kunden berichten sollen. Dazu bedarf es aufseiten der Führungskraft einer entsprechenden Toleranz, wenn etwa neu entwickelte Leistungen negativ beurteilt werden oder sich Mitarbeiter scheuen, ihre Erlebnisse für das gesamte Unternehmen in diesem Blog zu schildern.

Diese „Führungskultur 2.0“ in einer Betriebs- oder Dienstvereinbarung festzuschreiben fällt in den allermeisten Fällen schwer, so dass sich bewährt hat, auch diesen Bereich in den Social Media Guidelines als Rahmen festzuschreiben und den Schutz vor disziplinarischen und anderen Repressalien durch die Nutzung sozialer Medien in die entsprechende Vereinbarung mit aufzunehmen.⁵

Schutz vor strukturellem Burn-Out

Plattformen wie SharePoint oder Kommunikationstechnologien wie Lync stellen viele alternative Wege zur Verfügung, um mit Kollegen zu kommunizieren. Einige dieser Technologien, wie z.B. Zusammenarbeitsräume, bedürfen anders als das Telefon oder die E-Mail einer aktiven Mitarbeit, um

auf dem aktuellen Stand zu bleiben. Es kann also sein, dass ein Marketing-Mitarbeiter in seinen Projekten aktiv die Vorgänge in den Zusammenarbeitsräumen, Blogs oder Chats beobachtet, seine E-Mails abrufen und eventuell sogar noch das Unternehmens-Facebook-Konto kontrollieren muss.

Das führt neben der allgemein zu beobachtenden Arbeitsverdichtung dazu, dass dieser Beschäftigte häufiger aus seiner Arbeit rausgerissen wird, um kommunikationstechnisch auf dem neuesten Stand zu sein. Wenn dann noch vom Arbeitgeber entsprechende mobile Geräte wie Smartphones zur Verfügung stehen, wird er versucht sein, Tätigkeiten auf die Zeit nach Feierabend bzw. auf das Wochenende auszuweiten. Das kann zu einer Entgrenzung von Arbeit und Freizeit führen und ein Abschalten und Erholen erschweren.⁶

Diese technisch bedingten Arbeitsbedingungen und Strukturen können Stress verstärkend wirken und zu Burn-out, also zu leistungsbedingten Depressionserkrankungen, führen. Dies sei an dieser Stelle als strukturelles Burn-out gefasst. Hier sind gerade Betriebs- und Personalräte aufgefordert, diesen Aspekt über das betriebliche Gesundheitsmanagement hinaus in technischen Vereinbarungen zu berücksichtigen und mit aufzunehmen.

Mögliches Lösungsszenario

Nach der Beschreibung der vielen Facetten bei der Einführung vernetzt arbeitender unterschiedlicher Kommunikations- und Kollaborationsplattformen geht es nun darum, ein mögliches Lösungsszenario zu entwerfen, mit dem die Interessenvertretungen auch arbeiten können.

Um über einzelne Software-Anwendungen hinausreichende Eckpunkte für die direkte Anwendung bzw. die Ausgestaltung der IT-Nutzung vereinbaren zu können, bietet sich der Abschluss einer Rahmenvereinbarung rund um die Themenbereiche Unified Communications und Enterprise 2.0 an. Hier sollten sowohl die Kommunikationsregeln, der Schutz der Mitarbeiter vor disziplinarischen Folgen bei der Nutzung sozialer Medien und auch kulturelle Absprachen festgehalten werden. Im An-

schluss können dann die verschiedenen Anwendungen einzeln geregelt werden. Damit ist es möglich, die spezifischen Regelungen zum Schutz vor Leistungs- und Verhaltenskontrolle an die technische Architektur der Software anzupassen.

Zudem bietet diese Lösung auch den Vorteil, dass sowohl mit den jeweils für das einzelne Produkt zuständigen IT- bzw. Projekt-Betreuern, als auch bei der Rahmenvereinbarung mit den entsprechenden Managementebenen verhandelt werden kann.

Fazit und Ausblick

Wer die aktuelle Diskussion und Entwicklung bei der Einführung der sozialen Medien bzw. vereinheitlichter Kommunikationstechnologien beobachtet, fühlt sich an die 1980er Jahre erinnert, in denen die Folgen der Einführung neuer Technologien kritisch beobachtet wurden. Unter dem Stichwort „Gute Arbeit“ geht es darum, gute Arbeitsbedingungen auch in einer zunehmend automatisierten Arbeitswelt zu schaffen und zu erhalten. Im Bereich gut ausgebildeter Fachkräfte fällt diese Betrachtungsweise der Schaffung guter Arbeitsbedingungen bei Arbeitgebern mittlerweile auf fruchtbaren Boden. Die demographische Entwicklung und der drohende Fachkräftemangel führen dazu, solche Arbeitskräfte mit möglichst guten Bedingungen lange im Unternehmen zu halten.

Auch die Bemühungen vieler Unternehmen und Behörden eine sogenannte Arbeitgebermarke aufzubauen, also ein positives Bild bei potenziellen Bewerbern durch die eigenen Mitarbeiter zu erzeugen, schaffen die Bereitschaft, die beschriebenen Themenbereiche in einer Rahmenvereinbarung zu regeln.

Anzumerken ist, dass diese Argumentation nicht für den Bereich prekärer Beschäftigung gilt, der durch eine zunehmende Automatisierung Arbeitsbedingungen schafft, in denen Mitarbeiter austauschbare Kostenblöcke bleiben.

Nichtsdestotrotz steigt die Bereitschaft von Arbeitgebern, sich des Themenbereichs gute Arbeitsbedingungen, gesundheitliche Prävention sowie Work-Life-Balance zuzuwenden und aktiv die Zusam-

menarbeit mit den Interessenvertretungen zu suchen. Diese Entwicklung kann genutzt werden, um soziale Medien und die neuen Kommunikationsmöglichkeiten sinnvoll zu regeln.

Die Anwendungen im Bereich Unified Communications und Operationstechnologien bauen stark aufeinander auf. Deshalb greift die separate Verhandlung und Regelung der einzelnen Software-Produkte zu kurz. Es geht vielmehr darum, die positiven Aspekte dieser Medien und Anwendungen herauszustellen und gleichzeitig die datenschutzrechtlichen sowie anwendungsbedingt notwendigen Rahmenbedingungen zu setzen. Der hier verfolgte Ansatz einer übergreifenden Rahmenvereinbarung zu sozialen Medien, Kommunikationstechnologien und weiteren Bereichen wie privater Hardware zeigt einen Weg für eine lösungsorientierte Regelung auf.

Autor

Mattias Ruchhöft ist Technologieberater

Weiterführendes

Eberspächer, J. / Holtel, S. (Hrsg.): Enterprise 2.0 – Unternehmen zwischen Hierarchie und Selbstorganisation, 2010

Bsirkse, F. / Schröder, L. / Werneke, F. / Bösch, D. / Meerkamp, A. (Hrsg.): Grenzenlos vernetzt? / Gewerkschaftliche Positionen zur Netzpolitik, 2012

Fußnoten

- 1 Soziale Medien – neue Aufgaben für die Interessenvertretung, Titelthema in: CuA 10/2012, 5 ff. und Nebenasperte? IT-Mitbestimmung jenseits von Bits und Bytes, Titelthema in: CuA 9/2012, 5 ff.
- 2 Zur Begrenzung der medialen Überforderung siehe Ruchhöft, „Muss nur noch kurz die Welt retten“, in: CuA 5/2012, 5 ff.
- 3 Sinn, BYOD – eigene Hardware für die Arbeit nutzen, in: CuA 10/2011, 4 ff.
- 4 Siehe auch Konrad-Klein, Die transparente Gesellschaft / Das Zeitalter der Privatsphäre ist vorbei, in: CuA 1/2012, 4 ff. und Strunk, Social Media, die Interessenvertretung und das Recht, in: CuA 10/2012, 11 ff.
- 5 Muster-Richtlinie zum Umgang mit sozialen Medien bei Ruhland, Social Media Guidelines, in: CuA 4/2012, 12 f.
- 6 Grundlegend zur Entgrenzung von Arbeit siehe Klier, Enterprise 2.0 – wenn Netz und Arbeit verschwimmen, in: CuA 5/2011, 4 ff.