

Moderne Kommunikationsmedien richtig nutzen

von Henning Schaefer, September 2020

Zusammenfassung

Die Einführung moderner Kommunikationsmedien in Unternehmen, darunter Unified-Communications-Systeme und multimediale Kommunikationssysteme mit Audio- und Videokonferenzfunktionen oder textbasierten Nachrichtenformaten, verspricht nach Herstellerangaben einen deutlichen Produktivitätsgewinn. Häufig kann nach der Einführung in vielen Unternehmen jedoch ein erheblicher Produktivitätsverlust einsetzen, der in erster Linie auf unsachgemässe Verwendung dieser Kommunikationsmittel zurückgeführt werden kann. In unserem Artikel erläutern wir die Risiken, die mit der Nutzung dieser Kommunikationsmedien einhergehen, analysieren die Gründe für einen möglichen Produktivitäts- oder Akzeptanzverlust und geben Empfehlungen, wie beiden Effekten durch die Einführung geeigneter Kommunikationsrichtlinien in Unternehmen entgegengewirkt werden kann.

Über den Autor



Henning Schaefer ist Leitender Berater und einer der Gründer sowie Mitinhaber der HST Greenfield GmbH. Der ausgebildete Software Engineer ist unser Spezialist für digitale Geschäftsprozesse, Projektmanagement und Qualitätssicherung.

henning.schaefer@hst-greenfield.com

Über HST Greenfield

Die HST Greenfield GmbH steht seit dem Jahr 2014 für die kompetente Unterstützung mittlerer und grosser Unternehmen aus dem privaten und öffentlichen Sektor in allen Belangen der Konzeption, der Planung und des Betriebs von Kommunikations- und Informationssystemen sowie der Digitalisierung von Kommunikations- und Geschäftsprozessen.

Unsere Kunden profitieren hierbei von der langjährigen, praktischen Erfahrung unserer Berater in genau denjenigen Fachbereichen, in denen wir unsere Unterstützung anbieten - somit können Sie sicher sein, dass die von uns erarbeiteten Konzepte und Strategien nicht nur in der Theorie gut klingen, sondern insbesondere praxistauglich und zielführend sind.

Als neutrale, unabhängige Instanz verbinden wir Hersteller, Anbieter, Kunden und Endnutzer und tragen dazu bei, dass alle beteiligten Parteien ein Umfeld vorfinden, das ihren Anforderungen gerecht wird und eine produktive und zufriedenstellende Zusammenarbeit ermöglicht.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	4
2	Risiken bei der Nutzung moderner Kommunikationsmittel	4
2.1	Zunahme der Störungen durch Kommunikationsmedien	4
2.2	Unsachgemässe Verwendung der Kommunikationskanäle.....	6
3	Empfehlungen zur Minimierung der Risiken.....	7
3.1	Regelmässige Nutzerbefragungen durchführen	7
3.2	Nutzung des Präsenzstatus	7
3.3	Terminabsprachen für Kommunikationsvorgänge	8
3.4	Videotelefonate nur aus wichtigem Grunde	8
3.5	Sparsame Verwendung von Gruppenkommunikation.....	8
3.6	Moderation von Gruppenkommunikation.....	8
3.7	Wichtige Informationen dauerhaft verfügbar machen.....	8
3.8	Kommunikationsvorgänge in der Öffentlichkeit	8
3.9	Prüfung der Datensicherheit.....	8

1 Einleitung

Moderne Kommunikationsmedien lösen in zunehmendem Masse die klassischen Kommunikationswege per Telefon und E-Mail, auch im unternehmerischen Umfeld, ab. Verstärkt wurde der Trend zusätzlich durch den Ausbruch des Neuen Coronavirus im Frühjahr 2020, als viele Unternehmen aus Gründen des Gesundheitsschutzes begonnen haben, verstärkt auf Heimarbeit ihrer Mitarbeitenden zu setzen. In diesem Zusammenhang wurden die Möglichkeiten der bislang verwendeten Kommunikationsmittel als nicht mehr ausreichend angesehen, weshalb in vielen Fällen - häufig überstürzt und ohne eingehende Planung - kurzfristig in modernere Kommunikationssysteme investiert wurde.

Diese Kommunikationssysteme bieten neben der bislang auch über klassische Telefonsysteme verfügbaren Sprachkommunikation im Voll-Duplex-Betrieb (alle Teilnehmer können gleichzeitig sprechen) in aller Regel auch Möglichkeiten zum Halb-Duplex-Betrieb (beispielsweise in Form aufgezeichneter Sprachnachrichten), erweiterte Medienunterstützung wie Video-Konferenzen und textbasierte Kommunikationsmittel ("Chat") in einer Anwendung. Zusätzlich sind diese Medien üblicherweise durch eine endgeräteunabhängige Nutzungsmöglichkeit gekennzeichnet - es spielt für die Erreichbarkeit keine Rolle, ob der Teilnehmer ein Tischgerät, den PC oder ein Mobilgerät nutzt. Auch legen die meisten dieser Systeme einen grossen Schwerpunkt auf Gruppenkommunikation, d.h. Kommunikationsvorgänge, an denen gleichzeitig mehr als zwei Teilnehmer beteiligt sind.

Die hier beschriebenen Kommunikationsmedien werden aufgrund der stark erweiterten Möglichkeiten gegenüber klassischer Telekommunikation von ihren Herstellern als förderlich für die Produktivität ihrer Nutzer beschrieben. Viele Unternehmen machen jedoch nach der Einführung dieser Systeme die Erfahrung, dass die Produktivität ihrer Mitarbeiter durch die Nutzung eher ab- denn zunimmt. Gründe hierfür sind neben diversen technischen Herausforderungen (die jedoch nicht Gegenstand dieses Artikels sind) häufig die unsachgemässe Nutzung der verschiedenen Kommunikationsformen und eine daraus resultierende Überforderung ihrer Nutzer. Wir gehen im Folgenden auf die wichtigsten Punkte aus diesen Beobachtungen ein und geben im Anschluss Empfehlungen, wie die Risiken, die durch die Nutzung dieser Kommunikationsformen entstehen, minimiert werden können.

2 Risiken bei der Nutzung moderner Kommunikationsmittel

In einem *synchronen* Kommunikationsmedium sind alle Teilnehmer gleichzeitig am Kommunikationsvorgang beteiligt (Beispiel: Sprachtelefonie). In einem *asynchronen* Kommunikationsmedium läuft die Kommunikation wechselseitig zwischen den Teilnehmern ab, d.h. die Antwort auf einen Kommunikationsvorgang kann zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen (Beispiel: E-Mail).

Die beiden primären Risiken, die bei der Nutzung moderner Kommunikationsmedien vorliegen, werden durch zwei unterschiedliche Aspekte dieser Systeme im Vergleich zur klassischen Kommunikation über das synchrone Medium Telefon und das asynchrone Medium E-Mail verursacht. Auf der einen Seite steht hier die hohe, ort- und geräteunabhängige Verfügbarkeit des Kommunikationsmediums, auf der anderen Seite stellt die Verfügbarkeit einer grossen Anzahl unterschiedlicher Kommunikationswege die Nutzer vor die Herausforderung, in einer gegebenen Situation den optimalen Kommunikationskanal zu nutzen. Diese beiden Aspekte werden in diesem Abschnitt näher erläutert und analysiert.

2.1 Zunahme der Störungen durch Kommunikationsmedien

Blicken wir einmal zurück auf die späten 1980er- und frühen 1990er-Jahre. Zu diesem Zeitpunkt gab es im privaten Umfeld pro Haushalt in der Regel nur einen Telefonapparat, dessen Nutzung je nach Tageszeit mehr oder weniger teuer zu bezahlen war. Digitale Kommunikationsmittel waren selbst im geschäftlichen Umfeld einigen wenigen Privilegierten vorbehalten, und die mobile Kommunikation erforderte das Umhertragen einer aktenkoffergrossen, mehrere Kilogramm schweren Ausrüstung. Wollte man in dieser Zeit fernkommunizieren, verabredete man sich üblicherweise - meist für den Abend, da es zu diesem Zeitpunkt günstiger war - zu einem Telefonat, und fasste alle wichtigen Aspekte, die zu besprechen waren, in diesem Telefonat zusammen.

In den folgenden Jahren wurde die Kommunikation durch die zunehmende Verbreitung erschwinglicher Mobiltelefone und die stetig sinkenden Verbindungspreise deutlich vereinfacht, was auch zu einer Zunahme der Kommunikationsvorgänge führte; wenn man davon ausgeht, dass die zu übermittelnde Information aber nicht zugenommen hat, kann man daraus

schliessen, dass die Redundanz, also die Übermittlung nichtiger Inhalte, pro Kommunikationsvorgang stetig zugenommen hat.

Mit der Einführung von Smartphones zu Beginn des 21. Jahrhunderts wurden die Kommunikationsmöglichkeiten noch einmal verbessert, was zu einer weiteren Zunahme der Kommunikationsvorgänge geführt hat - nun erstmals nicht nur auf fernmündlichem, sondern auch auf digitalem, schriftlichem Wege. Eine steigende Verfügbarkeit der Kommunikationsmittel und -Wege hat also, in gewissem Masse, zu einer Zunahme der Kommunikationsvorgänge geführt.

Die neuartigen Kommunikationsmedien, die derzeit am Markt verfügbar sind, bieten durch ihre Vielzahl an Kommunikationskanälen (Audio, Video, Text) und ihre praktisch standort- und geräteunabhängige Verfügbarkeit (insbesondere auf Mobilgeräten aller Art) noch einmal eine deutlich verbesserte Verfügbarkeit. Darüber hinaus steigt auch die Erreichbarkeit der Teilnehmer, und gleichzeitig auch die Erwartungshaltung der Kommunikationspartner an eine möglichst sofortige Beantwortung des Rufs bzw. der Nachrichten. Eine entsprechende Veränderung in Bezug auf diese Erwartungen war in den vergangenen Jahren bereits durch die verstärkte Nutzung von Mobiltelefonen zu beobachten - erreichte man bei Anrufen auf klassische Festnetztelefone niemanden (oder wurde man von einer Vertretung auf einen späteren Zeitpunkt vertröstet), so wird eine Nichtannahme von Gesprächen auf Mobiltelefonen eher selten akzeptiert. Ein ähnlicher Effekt hat sich auch im Umfeld der Kommunikation per E-Mail herauskristallisiert - war es früher üblich, E-Mails nur ein oder zwei Mal am Tag zu lesen und zu beantworten, so erwarten heute die meisten Versender von E-Mails eine Antwort innerhalb weniger Minuten.

Moderne Kommunikationsmedien bieten zusätzlich meist die Kommunikation über Echtzeit-Textnachrichten in Form eines "Chats" zwischen zwei oder mehr Teilnehmern. Hier entsteht nicht nur durch die Art und technische Aufmachung des Kommunikationskanals an sich (die genutzten Werkzeuge eignen sich nur selten zum Verfassen längerer Texte) die Tendenz, im Vergleich zur herkömmlichen E-Mail mehrere, kurze Nachrichten in schneller Abfolge zu versenden, sondern erst recht durch den Echtzeit-Charakter der Anspruch auf eine sofortige Antwort. So gesehen vereint dieses Kommunikationsmedium sowohl die Nachteile von E-Mails (schriftliche Kommunikation, die in der Regel weniger effizient ist als mündliche) als auch die von Telefonaten (sofortige Beantwortung des Kommunikationsvorgangs ist erforderlich). Der Empfang mehrerer kurzer Textnachrichten in schneller Folge hintereinander führt hierbei praktisch unvermeidlich zu einer grösseren Anzahl von Störungen des gerufenen Kommunikationspartners, insbesondere, wenn der Empfang

dieser Nachrichten durch mehr oder weniger auffällige audiovisuelle Benachrichtigungen am Endgerät einhergeht. Darüber hinaus ist es analog zum Telefongespräch praktisch unerlässlich, sich bis zum endgültigen Abschluss des Kommunikationsvorgangs (der aus mehreren hin und her gesendeten Textnachrichten besteht) weitestgehend auf die Kommunikation zu konzentrieren.

Ein weiterer Faktor, der die Anzahl der Störungen durch Kommunikationsmedien erhöhen kann, ist die Verfügbarkeit von Chats zwischen mehr als zwei Kommunikationspartnern. Entsprechende Kanäle ("Gruppen") werden meist einmal eröffnet und stehen dann dauerhaft allen Gruppenmitgliedern zur Verfügung. Häufig wird diese Form der Kommunikation gewählt, um allen Mitgliedern eines Teams eine einfache gemeinschaftliche Kommunikation untereinander zu ermöglichen. Jedes Mitglied der Gruppe erhält hierbei die von allen anderen Mitgliedern gesendeten Nachrichten, was insbesondere bei einer Mitgliedschaft in vielen Gruppen (z.B. bei Zuordnung des Mitarbeiters zu mehreren unterschiedlichen Abteilungen oder Teams) zu einem starken Anstieg bei der Zahl der empfangenen Nachrichten einhergeht. Dieser Effekt konnte schon bei der privaten Nutzung moderner Kommunikationsmittel (z.B. WhatsApp und dergleichen) beobachtet werden, wenn der Teilnehmer Mitglied einer Kommunikationsgruppe von Familienangehörigen, des Sportclubs, der Planungsgruppe des Junggesellenabschieds eines Bekannten usw. ist - hier gehen im schlechtesten Falle kontinuierlich Nachrichten in den unterschiedlichsten Gruppen ein, was eine massive Störung des Kommunikationsteilnehmers verursachen kann. Hinzu kommt, dass in der Regel nicht alle kommunizierten Inhalte für alle Teilnehmer gleichermaßen relevant sind, so dass es in der Vielzahl von Nachrichten schwierig wird, die relevanten Inhalte zu erkennen. Diese Problematik entsteht bei der beruflichen Nutzung entsprechender Kommunikationskanäle in gleichem Masse.

Um die konkreten Auswirkungen häufiger Störungen im Arbeitsablauf zu verstehen, ist die Einführung zweier Begriffe erforderlich: die Begrifflichkeiten "Shallow Work" und "Deep Work" werden insbesondere durch Cal Newport [Newport, Cal: Deep Work - Rules for Focused Success in a Distracted World. Hachette UK, 2016] genutzt, um zwei unterschiedliche Arbeitsebenen zu beschreiben. "Deep Work" bezeichnet hierbei grob die produktive, zielführende Arbeit eines Mitarbeiters, während "Shallow Work" das Gegenteil beschreibt - also unproduktive, nicht der Fertigstellung eines Arbeitsauftrags dienende Arbeit. Kommunikationsvorgänge zählen hierbei zum "Shallow Work", da sie in den allerseltensten Fällen ein konkretes, greifbares Ergebnis liefern (wenngleich sie bei korrekter Durchführung durchaus die produktive Arbeit des Mitarbeiters fördern können, wenn beispielsweise ein wichtiger inhaltlicher Aspekt geklärt

werden konnte). Eine Maximierung der Produktivität eines Mitarbeiters erfordert also eine Minimierung von "Shallow Work" an seinem gesamten Arbeitspensum, um möglichst viel Zeit auf "Deep Work" aufwenden zu können. Am einfachsten kann dies in Bezug auf die Kommunikation erreicht werden, wenn Kommunikationsvorgänge nur dann stattfinden, wenn sie unabdingbar sind, wenn sie nur so lange dauern wie unbedingt erforderlich und fokussiert durchgeführt werden, und wenn der für die zu transportierenden Inhalte optimale Kommunikationsweg gewählt wird.

Als potentieller Faktor für ein hohes Störpotential soll hierbei beispielhaft angeführt werden, dass Systeme für Echtzeit-Textkommunikation ("Chat") in den allermeisten Fällen nicht über eine Funktion verfügen, mit denen Konversationen oder Teile hiervon zum Zwecke der späteren Bearbeitung als ungelesen markiert werden können; dies bedeutet, dass eingehende Kommunikationsvorgänge entweder unmittelbar beantwortet werden müssen oder die Gefahr besteht, dass die begonnene Konversation mitsamt ihrer (möglicherweise wichtigen) Inhalte in Vergessenheit gerät. Es führt somit kaum ein Weg darum herum, die ausgeführte Tätigkeit zu unterbrechen, um sich der Bearbeitung der Kommunikation zu widmen. Gleiches gilt zwar auch für die fernmündliche Kommunikation, jedoch laufen mündliche Kommunikationsvorgänge in der Regel effizienter ab als schriftliche Kommunikation, so dass die Dauer der Störung bei textbasierter Kommunikation meist länger andauert als bei mündlicher Verständigung.

Beachtet werden sollte hierbei auch, dass im Gegensatz zur Präsenzkommunikation (z.B. in Form einer persönlichen Besprechung) bei der fernmündlichen oder textlichen Kommunikation keine nur begrenzt zur Verfügung stehenden materiellen Ressourcen (wie beispielsweise Besprechungsräume) die Zahl und die Dauer der Kommunikationsvorgänge beschränken - es besteht also das Risiko, dass solche Besprechungen länger dauern als eigentlich nötig, da ein Faktor, der im Regelfalle einen gewissen Zeit- und Effizienzdruck ausübt, fehlt.

2.2 Unsachgemässe Verwendung der Kommunikationskanäle

Durch die hohe Verfügbarkeit der unterschiedlichsten Kommunikationskanäle kann es einerseits zu einer gewissen Überforderung der Nutzer bei der Wahl des optimalen Mediums kommen, andererseits können bestimmte Kanäle aufgrund der Bequemlichkeit ihrer Nutzung gewählt werden, ohne dass sich der Nutzer darüber Gedanken macht, ob der gewählte Kanal für die zu transportierende Information überhaupt geeignet ist. Im Folgenden sollen daher einige Beispiele für die unsachgemässe Verwendung bestimmter Kommunikationskanäle erörtert werden.

2.2.1 Übermässige Kommunikation

Die einfache Nutzungsmöglichkeit und die generell gute Verfügbarkeit der Kommunikationsmedien auf den unterschiedlichen Endgeräten senkt im Allgemeinen die Hemmschwelle zum Start eines neuen Kommunikationsvorgangs. Hierbei entsteht nicht nur bei den beteiligten Kommunikationspartnern ein Störpotential wie im vorangehenden Kapitel beschrieben, sondern es besteht darüber hinaus auch das Risiko, dass irrelevante Informationen, die man sonst möglicherweise nicht transportiert hätte, übertragen werden. Wenn sich sämtliche Mitglieder eines Teams z.B. jeden Morgen in ihrer Kommunikationsgruppe freundlich begrüßen mag dies zwar nett gemeint sein, führt im schlechtesten Falle aber dazu, dass Nachrichten, die in einem bestimmten Zeitraum oder von einem bestimmten Absender empfangen werden, nicht mehr beachtet werden, da sie per se als irrelevant betrachtet werden - selbst, wenn sie ausnahmsweise einmal wichtige Informationen enthalten.

2.2.2 Wahl des falschen Kommunikationskanals

Auch die Wahl des für eine bestimmte Situation geeigneten Kommunikationsmediums spielt eine wichtige Rolle bei der effizienten Nutzung moderner Kommunikationssysteme. So ist durchaus zu beobachten, dass in lauten Umgebungen partout versucht wird, sprachbasierte Kommunikationssysteme zu nutzen, auch wenn der Kommunikationspartner kaum etwas vom Gesagten versteht. Gleiches gilt auch für Umgebungen, in denen sich andere Personen durch die Kommunikation gestört fühlen könnten, oder in denen sensible Informationen an unbefugte Mithörer gelangen könnten. In solchen Situationen ist eine textbasierte Kommunikation sicherlich die bessere Wahl. Umgekehrt lassen sich aber viele Sachverhalte mündlich einfacher und effektiver klären als über mehrere hin und her gesendete Textnachrichten, sofern die Situation aller Kommunikationsbeteiligten es erlaubt. Hier steht der Nutzer also in jedem Fall vor der Herausforderung, den der Situation aller Beteiligten angemessenen Kommunikationskanal zu wählen.

Ein besonderes Problem stellen hierbei Videotelefonate dar - es ist z.B. immer wieder zu beobachten, dass Personen auf offener Strasse während des Gehens Videotelefonate über ihre Mobilgeräte führen. Abgesehen von der hiermit einhergehenden erheblichen Unfallgefahr ist es in solchen Situationen überaus fraglich, ob ein Videogespräch einen tatsächlichen Mehrwert gegenüber einem reinen Audiotelefonat bringt. Grundsätzlich sollten Videotelefonate nur dann geführt werden, wenn sie einen klar umrissenen Mehrwert für den jeweiligen Kommunikationsvorgang bieten. Zusätzlich zu den grundsätzlichen Nachteilen einer fernmündlichen Kommunikation (wie z.B. die erforderliche

Unterbrechung der momentanen Tätigkeit) birgt die zusätzliche Übertragung eines Videobildes auch Risiken im Zusammenhang mit der Privatsphäre der Teilnehmer, insbesondere in Zeiten verstärkter Heimarbeit - man erinnere sich an die vielen Internet-Videos, die Personen in Videotelefonaten von zu Hause aus zeigen, und in denen unerwartet Familienmitglieder ins Bild laufen oder ein Chaos im heimischen Wohnzimmer im Hintergrund zeigen. Einige Videotelefonie-Systeme sind zwar mit technischen Möglichkeiten zum Ausblenden oder Austausch des Hintergrunds ausgestattet, jedoch sollte man beachten, dass die entsprechende Ablenkung für den Kommunikationsteilnehmer auch dann besteht, wenn die übrigen Teilnehmer diese nicht mehr sehen können.

2.2.3 Unsachgemässe Verwendung von Gruppenkonversationen

Gruppenkonversationen erfreuen sich, insbesondere in Form eines Gruppenchats, seit der Markteinführung moderner Kommunikationssysteme sowohl im privaten als auch geschäftlichen Umfeld einer grossen Beliebtheit. Bei einer Gruppenkonversation können sämtliche Teilnehmer der Gruppe alle Beiträge der übrigen Gruppenteilnehmer sehen und werden in der Regel auch über den Eingang neuer Beiträge aller Gruppenteilnehmer durch eine Benachrichtigungsfunktion informiert. Während es sich hierbei um eine sehr effektive Funktion zur Verteilung von Information an mehrere Personen handelt, bieten Gruppenkonversationen auch ein grosses Potential für den unsachgemässen Einsatz.

Natürgemäss erreichen in einer Gruppenkonversation alle Inhalte alle Mitglieder der Gruppe, ungeachtet dessen, ob die jeweils übermittelte Information für alle Gruppenmitglieder relevant ist. Ungeachtet dessen werden häufig dennoch Inhalte in eine Kommunikationsgruppe übertragen, die nur für einen kleinen Teil der Teilnehmer tatsächliche Relevanz besitzt; die übrigen Mitglieder werden allerdings dennoch über die neuen Beiträge per Benachrichtigung informiert und müssen zumindest prüfen, ob die jeweilige Information für sie relevant ist. Dies ist in Gruppenkonversationen mitunter schwierig, da häufig im Verlauf einer andauernden Diskussion mehrerer Teilnehmer ein hohes Aufkommen neuer Beiträge zu verzeichnen ist - diese müssen dann durch alle Teilnehmer auf für sie relevante Information durchsucht werden, was die Effektivität dieser Kommunikationsform stark reduziert. Auch ist nicht immer direkt klar, von welchen Teilnehmern eine Reaktion auf eine Nachricht erwartet wird. Wenn häufig Informationen, die nur für einen kleinen Teil der Mitglieder relevant ist, über Gruppenkonversationen verbreitet werden, kann dies - auch aus den genannten Gründen - dazu führen, dass einzelne Mitglieder die Benachrichtigungen nicht mehr beachten und in Folge dessen Informationen, die für sie relevant sein könnten, nicht mehr erhalten.

In Gruppenkonversationen besteht darüber hinaus die Gefahr, dass sich mehrere parallele Diskussionen zwischen unterschiedlichen (oder gar den gleichen) Teilnehmern entwickeln - dies entspricht quasi einem wilden Durcheinanderreden mehrerer Beteiligten in einem physischen Besprechungsraum und macht es für die übrigen Teilnehmer fast unmöglich, der Konversation zu folgen.

3 Empfehlungen zur Minimierung der Risiken

Um die in diesem Artikel diskutierten Risiken beim Einsatz moderner Kommunikationsmedien zu vermeiden, empfehlen wir, die Nutzer nach der Inbetriebnahme eines entsprechenden Systems zu schulen und klare Vorgaben hinsichtlich der Auswahl und Verwendung der zur Verfügung stehenden Kommunikationskanäle zu erarbeiten.

In diesem Kapitel fassen wir die wichtigsten Handlungsempfehlungen zusammen; bei der konkreten Umsetzung sollten jedoch immer die Gegebenheiten und konkreten Erfordernisse der umsetzenden Organisation berücksichtigt werden. In diesem Zusammenhang kann auch die Hinzuziehung von unabhängigen Beratern, die Erfahrung im Zusammenhang mit kommunikationsintegrierten Geschäftsprozessen und neuartigen Kommunikationsmedien besitzen, sinnvoll sein, um die konkreten Anforderungen zu analysieren.

3.1 Regelmässige Nutzerbefragungen durchführen

Diejenigen Personen, die moderne Kommunikationsmittel nutzen, können selbst am besten beurteilen, an welchen Stellen das Kommunikationsmittel einen Gewinn darstellt oder Probleme bereitet. Durch regelmässige Befragungen der Nutzer können Sie kritische Punkte ermitteln und in Ihre Richtlinien einarbeiten.

3.2 Nutzung des Präsenzstatus

Die meisten modernen Kommunikationsmittel bieten den Nutzern eine Möglichkeit, ihren persönlichen Präsenzstatus (z.B. anwesend, abwesend, nicht stören) zu setzen. Dieser Präsenzstatus ist dann für die übrigen Nutzer einsehbar. Dieser Vorgang lässt sich in vielen Systemen teilautomatisieren, indem z.B. eine Terminverwaltungssoftware angebunden wird, durch die der Präsenzstatus automatisch anhand der Kalendereinträge gesetzt wird. Von den Möglichkeiten, die der Präsenzstatus bietet, sollte

konsequent Gebrauch gemacht werden, und Teilnehmer, die einen Nutzer kontaktieren möchten, sollten den Präsenzstatus auch respektieren, um keine vermeidbaren Störungen zu verursachen.

3.3 Terminabsprachen für Kommunikationsvorgänge

Unabhängig vom gewählten Kanal sollte für Kommunikationsvorgänge, die eine sofortige Reaktion erfordern, vorab ein Termin vereinbart werden. Dadurch kann sichergestellt werden, dass kein Teilnehmer bei einer laufenden Tätigkeit unterbrochen wird. Insbesondere bei Videotelefonaten ist dies dringend anzuraten, da sich nur so verhindern lässt, dass einer der Teilnehmer in einer kompromittierenden Situation angetroffen wird. Zusätzlich sollte, analog zu persönlichen Zusammenkünften, ein Zeitlimit für den Kommunikationsvorgang festgesetzt werden, um zu vermeiden, dass sich der Vorgang länger hinzieht als unbedingt erforderlich und andere Tätigkeiten ins Hintertreffen geraten.

3.4 Videotelefonate nur aus wichtigem Grunde

Videotelefonate sollten grundsätzlich nur geführt werden, wenn ein triftiger Grund für die zusätzliche Verwendung eines Videokanals neben dem Audiokanal vorliegt. Da die Übertragung eines Videobildes grundsätzlich zusätzliches Ablenkungspotential gegenüber einer reinen Audiokommunikation bietet und zusätzlich hinsichtlich der Wahrung der Privatsphäre der Teilnehmer kritisch zu bewerten ist, sollte hierauf wann immer möglich verzichtet werden.

3.5 Sparsame Verwendung von Gruppenkommunikation

Kommunikation in Gruppen (insbesondere textbasierte Gruppenkommunikation) sollte grundsätzlich nur anlassbezogen erfolgen. Die entsprechenden Gruppen sollten nur für den jeweils gegebenen Anlass gebildet und anschliessend wieder aufgelöst werden, um zu vermeiden, dass die Kommunikationsgruppen auch für nicht anlassbezogene Zwecke missbraucht werden. Darüber hinaus sollte sichergestellt sein, dass nur diejenigen Teilnehmer zu einer Kommunikationsgruppe hinzugefügt werden, deren Teilnahme an der Kommunikation entsprechend des Anlasses unbedingt erforderlich ist.

3.6 Moderation von Gruppenkommunikation

Jede Form von Gruppenkommunikation sollte durch einen Moderator geleitet werden, um einen geordneten Ablauf des Kommunikationsvorgangs zu gewährleisten. Die Aufgabe des Moderators besteht beispielsweise darin, einzelnen Teilnehmern das Wort zu erteilen und zu verhindern, dass sich mehrere parallele Diskussionsstränge bilden. Somit wird sichergestellt, dass die Übersichtlichkeit über den Kommunikationsvorgang für alle Teilnehmer gewahrt bleibt.

3.7 Wichtige Informationen dauerhaft verfügbar machen

Informationen aus Sprach- und Videokommunikation kann aus naheliegenderm Grunde nachträglich nicht, Informationen aus textbasierten (Gruppen-)Diskussionen nur schwer nachvollzogen werden. Werden in Kommunikationsvorgängen, insbesondere in Audio- und Videotelefonaten und textbasierten Gruppendiskussionen, entscheidende Informationen ermittelt oder wichtige Entscheidungen gefällt, so sollte eine Zusammenfassung dieser Information allen Teilnehmern im Anschluss an den Kommunikationsvorgang in einer einfach zu archivierenden Form (z.B. per E-Mail oder in einem Werkzeug zur Informationsverwaltung) für die spätere Referenzierung zur Verfügung gestellt werden.

3.8 Kommunikationsvorgänge in der Öffentlichkeit

Bei Kommunikationsvorgängen, bei denen sich Teilnehmer im öffentlichen Raum aufhalten, sollte grundsätzlich ein textbasiertes Medium zur Anwendung kommen. Zum einen bestehen bei Audio- und insbesondere Video-Kommunikation Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes, zum anderen ist in der Öffentlichkeit grundsätzlich mit einer Störung respektive Ablenkung der Teilnehmer durch ihre Umgebung zu rechnen, und Personen in der Umgebung der Teilnehmer könnten sich durch den Kommunikationsvorgang ebenfalls gestört werden.

3.9 Prüfung der Datensicherheit

Moderne Kommunikationsmedien sollten grundsätzlich auch auf ihre Datensicherheit hin geprüft werden. Zum einen laufen Kommunikationsvorgänge möglicherweise unverschlüsselt ab, zum anderen besteht - insbesondere bei steigender Verbreitung dieser Systeme - das Risiko, dass böswillige Inhalte übertragen werden. Heutige IT-Umgebungen prüfen in aller Regel eingehenden

Datenverkehr per E-Mail grundsätzlich auf Inhalte mit Schadpotential (z.B. Viren), während es unter Umständen möglich ist, mit Hilfe einer über ein modernes Kommunikationsmedium übertragenen Datei Schadsoftware

unerkannt zu übermitteln. Hier sollten die entsprechenden Abwehrmechanismen unbedingt dahingehend überprüft werden, ob derartige Bedrohungen zuverlässig erkannt und neutralisiert werden.

Haben wir
Ihr Interesse
geweckt?

Gerne erläutern wir Ihnen weitere Details zu den in diesem Artikel beschriebenen Themen bei einem persönlichen, unverbindlichen Gespräch mit unseren Beratern. Bitte zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren:

E-Mail: hello@hstgc.com
Telefon: +41 (44) 511 10 80

Wir sind für Sie erreichbar von Montag bis Freitag zwischen 8 und 17 Uhr.

Impressum

Diese Publikation wird herausgegeben von:

HST Greenfield GmbH
Brühlmatten 9
5607 Hägglingen
Schweiz

Geschäftsführer: Rolf Hunziker
Registernummer: CHE-166.533.440
Handelsregister: Aargau, Schweiz

Web: www.hst-greenfield.com
E-Mail: hello@hstgc.com
Telefon: +41 (44) 511 10 80

Inhaltlich verantwortlich sind ausschliesslich die oben genannten Autoren. Eine Veröffentlichung, auch auszugsweise, ist nur unter Nennung des Herausgebers und aller aufgeführten Autoren gestattet. © 2020 HST Greenfield GmbH. Alle Rechte vorbehalten.