

# »Direkt, zeitnah und interaktiv kommunizieren«

**ÖFFENTLICHKEITSARBEIT** *Digitale Transformation ist nicht nur eine technische, sondern vor allem eine mentale Frage. Wie es gelingt, mit SharePoint die betriebliche Öffentlichkeitsarbeit zu modernisieren, zeigt unser Praxisbeispiel.*

INTERVIEW MIT PETER SKIBA UND STEPHAN RESSEL

**V**om per E-Mail verschickten PDF-Dokument zum lebendigen Auftritt im Intranet: Der Betriebsrat einer Bank hat seine Kommunikations- und Informationsarbeit auf eine neue Basis gestellt. Uns verraten die Kollegen, wie sie vorgegangen sind und welche Erfahrungen sie dabei gemacht haben.

**Ihr seid seit einiger Zeit sehr erfolgreich auf einem SharePoint unterwegs. Was hat Euch dazu bewogen?**

Hauptmotiv war unser Wunsch, direkter, zeitnah, interaktiver, dialogischer, kurz gesagt moderner zu kommunizieren. Gleichzeitig wollten wir den bisherigen Arbeitsaufwand reduzieren. Dieser war durch das Bedienen einer recht aufwändigen Software und komplizierte Abstimmungsprozesse hoch. Wir haben mit dem Versand von PDF-Dokumenten per E-Mail zwar gute Erfahrungen gemacht, aber irgendwann merkten wir, dass diese Methode an ihre Grenzen stieß. E-Mails gehen in den Fluten des Posteingangs oft unter und PDF-Dokumente, so gut sie auch aufbereitet sind, haben einen statischen Charakter: Die Informationen sind darin »eingefroren« und es gibt keine Möglichkeit zur direkten Interaktion oder schnellen Aktualisierung. Das im letzten Jahr bei uns eingeführte SharePoint bietet hingegen die Möglichkeit, einen lebendigen, dynamischen Raum für die Belegschaft zu schaffen, in dem die Informationen ständig aktualisiert werden können. Statt der bisherigen Kommunikation aus einer Richtung ermöglicht SharePoint den

Mitarbeitenden, aktiv teilzuhaben. Sie können auf Inhalte reagieren, Fragen stellen, Dokumente kommentieren. Das ist besonders wertvoll für uns als Betriebsrat, da wir so unmittelbares Feedback aus der Belegschaft erhalten und schneller auf Bedürfnisse eingehen können.

Ein weiterer Vorteil ist die bessere Zugänglichkeit und Organisation der Informationen. In SharePoint können Dokumente strukturiert abgelegt, einfach gesucht und nach Themen, Kategorien oder Projekten sortiert – und bei Bedarf auch aktualisiert werden. Das spart Zeit und sorgt dafür, dass alle immer auf dem neuesten Stand sind.

**Wie seid Ihr das Projekt SharePoint angegangen und was habt Ihr im letzten Jahr gelernt?**

Eine wichtige Erkenntnis gleich zu Beginn des Projekts war, dass es sich lohnt hat, in einem Präsenzworkshop des Arbeitskreises Öffentlichkeitsarbeit eine klare und übersichtliche Struktur des Sharepoints anzulegen und diese dann mit Leben zu füllen, also die Frage »Wie bringen wir es rüber« noch vor der Frage »Was bringen wir rüber« zu beantworten. Wir haben uns intensiv mit der Informationsarchitektur beschäftigt, um die Plattform so nutzerfreundlich wie möglich zu gestalten. Außerdem hatten wir eine steile Lernkurve, welche Feedbackfunktionen technisch gut umsetzbar sind. Dass wir die Akzeptanz des Mediums und der Beiträge nun auch technisch (anonym) messbar machen können ist für uns besonders wert-

## HINTERGRUND

SharePoint ist eine von Microsoft entwickelte Plattform, die Unternehmen und Teams dabei unterstützt, Inhalte gemeinsam zu erstellen, zu organisieren, zu speichern und zu teilen. Erforderlich ist dafür nur ein Webbrowser wie Microsoft Edge, Internet Explorer, Chrome oder Firefox. Häufig wird SharePoint genutzt, um interne Kommunikationsplattformen oder Dokumentenmanagementsysteme zu schaffen.

## GESPRÄCHSPARTNER

Dem Betriebsrat der Commerzbank AG Unternehmenskundenberatung in Ludwigshafen gehören neun Kolleg:innen an. Unsere Interviewpartner Peter Skiba und Stephan Ressel gehören zum 3-köpfigen Arbeitskreis Öffentlichkeitsarbeit. Beide sind gelernte Bankkaufleute.



Stephan Ressel



Peter Skiba

voll. So erfahren wir, ob wir die interessantesten Punkte treffen und wo wir ggf. nochmal nachlegen wollen, um wichtige Themen noch präsender zu machen.

### Hat sich dadurch auch im Gremium etwas geändert?

Die Veränderungen im Gremium sind tatsächlich deutlich spürbar. Früher war die Vorbereitung unseres Außenauftritts von langen Abstimmungsprozessen und aufwändigen Layout-Arbeiten geprägt. Dadurch, dass wir die Beiträge gesammelt hatten, hatte man dafür gefühlt auch mehr Zeit. Heute sind wir deutlich straffer und schneller unterwegs, wir kommen mit aktuellen Informationen an die Belegschaft und sind so einfach attraktiver. Besonders freut uns, dass durch diese neue Informationskultur alle Mitglieder ihre Tagesarbeit auf eine mögliche Publikationswirksamkeit hin scannen und den Arbeitskreis Öffentlichkeit direkt ansprechen.

### Wie ist Euer Arbeitskreis Öffentlichkeit organisiert?

In unserem Arbeitskreis Öffentlichkeit ergänzen wir uns als Team, das unterschiedliche, aber gleich wichtige Kompetenzen einbringt. Durch das Projekt SharePoint sind neue Fähigkeiten hinzugekommen, etwa technisches Knowhow für die Systemlandschaft und deren Möglichkeiten sowie kreatives Talent für Layout und digitale Inhalte (Videos, Podcasts). Was wir aus »alten Zeiten« weiterführen ist eine terminfokussierte Redaktionsregie und das klassische Lektorat mit inhaltlicher Prüfung. In diesem Team bereiten wir inzwischen auch die Betriebsversammlungen vor, die ebenfalls deutlich dynamischer und zeitgemäßer geworden sind. In Zukunft wollen wir im Rahmen des rechtlich Möglichen noch transparenter werden und mehr Dialog »herauskitzeln«.

### Die Beschäftigten geben bislang wenig Feedback. Warum, meint Ihr, ist das so und habt Ihr Ideen, wie Ihr das ändern könnt?

Für uns war es schon mal sehr »tröstlich«, von IT-Profis zu erfahren, dass es eine grundsätzliche Zurückhaltung zu (positivem) Feedback gibt. Daher freuen wir uns schon mal, wenn keine negativen Rückmeldungen kommen – und natürlich über die wenigen, aber guten

positiven Rückläufe und Anmerkungen. Wir arbeiten noch daran, ob bzw. wie wir hier zu mehr motivieren können, ohne penetrant zu werden. Es wäre jetzt etwa ein passender Moment, mal eine Lesenden-Befragung durchzuführen und strukturiertes Feedback einzuholen. Da dürfte die Bereitschaft zu antworten größer sein; wir können nicht nur auf Spontanität hoffen.

### Habt ihr Tipps für Gremien, die ihre Öffentlichkeitsarbeit modernisieren wollen?

Unser wichtigster Tipp wäre, sich vor der Einführung einer neuen Plattform oder eines neuen Tools intensiv mit der Zielsetzung und den Anforderungen auseinanderzusetzen. Eine digitale Transformation ist nicht nur eine technische Frage, sondern vor allem eine mentale! Macht euch als Gremium sehr konkret klar, wie ihr von euren Mitarbeitenden wahrgenommen werden wollt und wie mutig ihr sein wollt, wenn ihr neue Wege geht. Dabei kann man sehr gut schrittweise vorgehen. Auch unser SharePoint ist langsam gewachsen und manches haben wir auch wieder verworfen. Insgesamt ist jedoch wichtig, dass alle Beteiligten verstehen, warum diese Umstellung nötig ist und welche Vorteile sie bringt. So kann am besten erreicht werden, dass das neue System auch wirklich von allen positiv gelebt wird. Ein weiterer Tipp ist, von Anfang an klare Strukturen und Verantwortlichkeiten zu definieren. Gerade bei Plattformen wie SharePoint ist es wichtig, dass es feste Ansprechpartner:innen zu bestimmten Themenbereichen gibt. Bei uns wissen alle im Gremium, wer im Arbeitskreis Öffentlichkeitsarbeit für was zuständig ist, das vermeidet Verwirrung und Frust. Schließlich sollte man den interaktiven Charakter von modernen Plattformen nutzen. Öffentlichkeitsarbeit ist heute nicht mehr nur ein Einweg-Kanal. Gremien sollten die Möglichkeit nutzen, Feedback aus der Belegschaft einzuholen und auf Anregungen und Fragen aktiv zu reagieren. So entsteht eine dynamische Kommunikation, die das Vertrauen und die Bindung zwischen Gremium und Belegschaft stärkt. ◀

*Das Interview führte Ute Demuth. Sie ist freie Referentin, Autorin und Beraterin, [www.udemuth.de](http://www.udemuth.de).*