

EFFIZIENTES ARBEITEN – HWS BERLIN SETZT AUF SAM-KONZEPT

Mehr Zufriedenheit im Arbeitsalltag

Standardisierung spart Zeit – auch bei der persönlichen Arbeitsorganisation? Die Hilfswerk-Siedlung GmbH Evangelisches Wohnungsunternehmen in Berlin (HWS) hat neue Standards eingeführt. Das Ziel: mehr Zeit für die Mitarbeiter, mehr Überblick und mehr Freiraum bei der Arbeitsorganisation.

Auslöser für den Ansatz einer neuen Organisation an den Arbeitsplätzen war der Besuch der HWS-Geschäftsführung bei einer VNW-Veranstaltung in Rostock. Dort stellte die Firma Königsweg ihr SAM-Konzept vor. SAM steht für „Schreibtisch- und Aufgabenmanagement-Konzept“. Für die HWS-Geschäftsführung war umgehend klar, dass eine Optimierung und Vereinheitlichung des Aufgabenmanagements mit SAM ein logischer nächster Schritt im Zuge der Neugestaltung der Kernprozesse des Unternehmens auf ein modernes, workflowbasiertes Arbeiten ist.

Im Januar 2018 startete die SAM-Einführung mit einem eintägigen Workshop für alle Führungskräfte. Drei Wochen später folgten dann jeweils zweistündige Coachings an den Arbeitsplätzen der Führungskräfte. Die Teilnehmer zeigten sich erstaunt, wie schnell sich die Veränderungen positiv bemerkbar machten. Für die SAM-Entwickler, die ihr Konzept seit sechs Jahren bis heute in 22 Unternehmen – davon 18 Unternehmen der Wohnungsbranche – eingeführt haben, ist das keine Überraschung, weil Menschen auch im Arbeitsleben grundsätzlich ein Bedürfnis nach Vereinfachung, Struktur und Klarheit haben. Wenn dann das Interesse des Einzelnen genauso groß ist wie das des Unternehmens, ergeben sich daraus schnell Synergien.



Dorit Brauns
Stellvertretende
Geschäftsführerin
Hilfswerk-Siedlung
GmbH
BERLIN

Für jeden Mitarbeiter angepasst

Die SAM-Einführung startete mit dem Aufräumen der Schreibtische. Das Ergebnis: Die aussortierten Gegenstände der Führungskräfte fühlten ein kleines Zimmer. Im zweiten Schritt wurden die Gewohnheiten unter die Lupe genommen, zum Beispiel die Angewohnheit, unangenehme Dinge zurück in den Posteingang zu legen, Vorgänge auszudrucken, damit man sie nicht vergisst, oder E-Mails zu lesen, ohne sie zu bearbeiten. Dann folgte das praktische Training mit dem Ziel an, Sachverhalte in Ruhe zu durchdenken, um beim nächsten Schritt klarer zu sehen beziehungsweise zu formulieren. Hintergrund dafür ist, dass es oft unklare Aufgabenbeschreibungen sind, die für zusätzlichen Zeitaufwand beim gedanklichen Rekonstruieren der Aufgabe sorgen – für den Mitarbeiter und gegebenenfalls noch mehr für seine



Anja König
Inhaberin
Beratungsagentur
Königsweg
BOITZENBURGER
LAND

Vertretung. In mehreren Etappen wurden alle HWS-Mitarbeiter in Gruppen von maximal zehn Teilnehmern sowie individuell am Arbeitsplatz geschult. Dabei wurde das SAM-Konzept, das im Kern aus zehn Regeln (siehe Kasten) besteht, an die Bedürfnisse des Mitarbeiters und sein spezifisches Aufgabengebiet angepasst. Marco Nadig, Abteilungsleiter Rechnungswesen/Finanzen bei der HWS, ist zufrieden: „Ich habe das Gefühl, noch effizienter zu arbeiten. Dadurch, dass man viele Aufgaben nur einmal anfasst und direkt entscheidet, was zu tun ist, kann ich viele Dinge schneller abhaken.“

Vertraulichkeit ist gegeben

Seit der Einführung hat sich bei der HWS in Sachen Schreibtisch- und Aufgabenmanagement viel verändert. Die meisten Mitarbeiter standen der Umstellung aufgeschlossen gegenüber, zumal die Führungskräfte mit gutem Beispiel vorangingen. Die Erwartungen waren teilweise hoch, wurden jedoch bald von der Tatsache eingeholt, dass für jeden eine Menge „Umbau-Arbeit“ anstand und dass ein noch so gutes Konzept einem die Arbeit nicht abnimmt. Für die Akzeptanz sorgten bei den Mitarbeitern vor allem die individuellen Arbeitsplatzcoachings. Neben der konkreten Hilfestellung ist es für viele Mitarbeiter befreiend, auch Unsicherheiten zeigen zu können. Dabei war selbstverständlich, dass die im Coaching besprochenen Themen nicht nach außen getragen werden. Alle anderen für alle Mitarbeiter relevanten Themen wurden mit konkreten Empfehlungen für die HWS in einem Abschlussbericht zusammengefasst.

Weniger Überstunden seit Einführung

Wie fällt die Bilanz aus? Dem zusätzlichen Zeitaufwand in der Umstellungsphase folgte bei fast allen Mitarbeitern ein spürbarer Zeitgewinn. Die Zahl der Überstunden ist nach der SAM-Einführung gesunken und viele Mitarbeiter spürten, dass ihre Effizienz höher wurde und sie abends das Gefühl haben, leichter abschalten zu können. Suchzeiten reduzierten sich deutlich, die Einarbeitung neuer Mitarbeiter und Besprechungen mit Mitarbeitern und die Arbeitsplatzvertretungen sind einfacher geworden. Nicht zuletzt sind auch der Platzbedarf und der Büromaterialverbrauch gesunken. Ganz nebenbei fallen die aufgeräumten Schreibtische auch Besuchern sofort ins Auge. Fabian Mayer, kaufmännischer Projektmanager in der HWS-Unternehmensentwicklung: „Das SAM-Konzept hilft mir total, den Überblick zu behalten. Ich habe jetzt keine Sorge mehr, dass mir etwas durchrutschen könnte.“

Die 10 SAM-Regeln

Das Schreibtisch- und Aufgabenmanagement-Konzept (SAM) basiert im Kern auf 10 Regeln:

1. Verschaffen Sie sich Platz auf und unter dem Tisch!
2. Alles landet zuerst im Eingangskorb!
3. Unterlagen, die Sie bearbeiten müssen, landen im Kurzparker!
4. Unterlagen, die Sie häufiger benötigen, landen im Dauerparker!
5. Fassen Sie alles nur einmal an und entscheiden Sie sofort!
6. Erledigen Sie 2-Minuten-Aufgaben und 2-Minuten-Mails sofort!
7. Aufgaben, für die Sie länger brauchen oder die im Moment nicht durchführbar sind, tragen Sie in Outlook ein!
8. E-Mails, für die Sie länger brauchen, wandeln Sie in eine Outlook-Aufgabe um!
9. Versehen Sie jede Aufgabe mit einer Kategorie!
10. Nutzen Sie das SAM-Dashboard für Ihren Überblick!



Vorher – nachher: Bei der HWS sehen die Schreibtische heute anders als 2018 (Foto oben) aus

Nachhaltigkeit ist sichergestellt

Um die Nachhaltigkeit der neuen Arbeitsorganisation sicherzustellen und dem Verhalten, dass der Mensch schnell in alte Gewohnheiten verfällt, entgegenzuwirken, hat die HWS nach knapp zwei Jahren eine Evaluation und ein Auffrischungscoaching vorgenommen. Zudem wurde festgelegt, dass die Firma Königsweg neue Mitarbeiter in das SAM-System einarbeitet und zweimal im Jahr eine „SAM-Sprechstunde“ anbietet, in der aktuelle Themen aufgegriffen und Mitarbeiter individuelle Arbeitsplatzcoachings reservieren können. Fazit: Das Ziel der HWS, eine einheitliche, effiziente und zugleich individuelle Arbeitsorganisation einzuführen, ist erreicht und die künftige Umsetzung gesichert.