

Anonymisierter Auszug aus einem Vorschlagskatalog als konkretes Beispiel für ein Gesundheitszirkel-Ergebnis zu den Bereichen Arbeitsklima & Zusammenarbeit:

Teamwork

Ausgangssituation:

Die ZirkelteilnehmerInnen identifizieren Probleme in der Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen Software und Technik.

Die Software-MitarbeiterInnen sind häufig von der Erledigung von Aufgaben durch Technik-MitarbeiterInnen abhängig.

Gibt man Arbeit an bestimmte KollegInnen weiter, weiß man nie, ob diese rechtzeitig bzw. überhaupt erledigt werden.

Folgende Ursachen wurden identifiziert:

- unterschiedliche Arbeits-Standards
- Terminvorgaben werden nicht klar kommuniziert
- Knappe zeitliche Ressourcen
- Überforderung und Überlastung der TechnikmitarbeiterInnen

Ursachen für die Überlastung der KollegInnen sind:

- In der Vergangenheit wurden viele neue Produkte eingeführt, es gibt aber kaum Hilfsmittel wie vorgefertigte Formulare oder vorgefertigte Produktbeschreibungen für KundInnen, die TechnikmitarbeiterInnen bei der Einschulung von KundInnen unterstützen könnten.
- Neben fehlenden Hilfsmitteln wird bei der Einschulung von KundInnen zu großes Basiswissen bei diesen vorausgesetzt, was in weiterer Folge zu Bedienungsfehlern und Mehraufwand durch Fehlerbehebung führt.
- Probleme mit der Hardware

Folgen:

- Das Klima zwischen den beiden Abteilungen ist durch Ärger, Frust und Unverständnis geprägt.
- Innerhalb jeder Abteilung wird die Schuld bei der jeweils anderen gesehen
- Zusammenarbeit wird immer schwieriger
- Zeitverlust durch ausartende Diskussionen
- Ärger und Unzufriedenheit von KundInnen

Lösungsvorschläge

Auftragsabwicklung

- Aufträge an die Technik werden immer schriftlich / per mail erteilt und damit dokumentiert
- Rückmeldung ist erforderlich und soll enthalten: möglich + bis wann; Kann ein Auftrag nicht erledigt werden, ist es besonders wichtig, dass dies rückgemeldet wird.
- Zuteilung, wer wofür verantwortlich ist, durch den Abteilungsleiter der Technik
- Bei Unklarheiten über Zuständigkeiten: Arbeitsplatzbeschreibung präzisieren

Hilfsmittel für Technik:

Es wird gemeinsam überlegt:

- wie die Kommunikation mit den KundInnen optimiert werden kann.
- was in den Kommunikationsabläufen mit KundInnen standardisiert werden kann, um KollegInnen der Technik zu entlasten.
- welche Hilfsmittel dabei hilfreich wären (Formulare, Produktblätter,...).

Kommunikation zwischen Abteilungen verbessern:

Gemeinsame Aktivitäten aller MitarbeiterInnen können zu einer Verbesserung der Kommunikation zwischen den Abteilungen beitragen. (Bsp.: Betriebsausflug, Pausengestaltung)

Rollenklärung:

Die Rollen der einzelnen Abteilungen und die Wichtigkeit der Beiträge einzelner MitarbeiterInnen zum Gesamtbestehen und Funktionieren des Unternehmens werden durch den Geschäftsführer verdeutlicht. Wir brauchen das Engagement aller!