

ERSTE-HILFE-KIT FÜR ERFOLGREICHES VERTEILTES ARBEITEN

Angesichts der aktuellen Lage wird das „Verteilte Arbeiten“, insbesondere aus dem Homeoffice, immer wichtiger. Für Unternehmen und Arbeitnehmer ist die Umsetzung aber alles andere als einfach. Unterschiedliche Faktoren spielen eine Rolle: Das richtige Mindset ist wichtig, denn die Zusammenarbeit ist grundverschieden von traditionellem Arbeiten, technische Grundvoraussetzungen müssen dezentral vorhanden sein, und die richtige Software ist essenziell für die erfolgreiche Durchführung. Gleichzeitig ändern sich Verhaltensformen und es treten spezifische Probleme auf. Gerade für Mittelständler und kleine Unternehmen ist der abrupte Wechsel nicht einfach umzusetzen. Um diese besonderen Herausforderungen in großem Umfang erfolgreich zu meistern, präsentiert das Kompetenzzentrum Usability und das Karlsruher Institut für Technologie (KIT) ein Erste-Hilfe-Kit für erfolgreiches verteiltes Arbeiten für Mittelständler.



VORAUSSETZUNGEN

Damit das Konzept des „Verteilten Arbeitens“ erfolgreich ist, müssen bestimmte Voraussetzungen erfüllt sein. Die wichtigsten Aspekte umfassen eine funktionierende IT-Infrastruktur, ein klares Regelwerk und die transparente sowie verbindliche Kommunikation unter Mitarbeitern.



IT-INFRASTRUKTUR

Um „Verteiltes Arbeiten“ funktionsfähig zu machen, müssen Mitarbeiter zunächst mit der notwendigen IT-Infrastruktur ausgestattet sein. Passende Endgeräte müssen ausreichend zur Verfügung stehen, ggf. sollte auch die Nutzung eigener Geräte erlaubt sein. Weiterhin brauchen Mitarbeiter Zugriff auf alle notwendigen Daten, Software-Anwendungen, etc. Ist das nicht der Fall, müssen neue Anwendungen, bspw. um Dateien gemeinsam editieren zu können, im Arbeitsalltag verfügbar sein. Um einen möglichst reibungslosen Ablauf zu gewährleisten, ist ein guter IT-Support wichtig.

Zentrale Aspekte:

- ✓ Ausreichend Endgeräte
- ✓ Zugriff auf Daten, Software, etc.
- ✓ Komfortable Kommunikationswege
- ✓ IT-Support



LEITBILD & REGELN

Die Vorgabe eines Leitbilds bzw. eines Regelwerks gibt den Mitarbeitern eine wichtige Orientierungshilfe. Arbeitsrechtliche Fragen zu Themen, wie Zeiterfassung, Pausenzeiten, Umgang mit studentischen Hilfskräften, etc., sollten genauso geklärt sein, wie die Sprachregelung gegenüber externen Kontakten, wie bspw. Kunden. Um Missverständnisse zu vermeiden, ist das Erstellen einer FAQ-Seite, die für alle Mitarbeiter verpflichtend und einsehbar ist, sinnvoll. Das Zusammentragen von Kontaktdaten, das Bestimmen von Ansprechpartnern bezüglich verschiedener Themengebiete und eine Übersicht über wichtige Informationsquellen können die Arbeit zudem vereinfachen.

Zentrale Aspekte:

- ✓ Leitbild / Regelwerk in Form von FAQ-Seiten
- ✓ Einheitliche Sprachregelung für externe Kontakte
- ✓ Übersicht über Kontaktdaten und Informationsquellen
- ✓ Bestimmen von Ansprechpartnern



KOMMUNIKATION

Mindestens genauso wichtig, wie das Einrichten einer IT-Infrastruktur, eines Leitbilds und Regelwerken ist eine verbindliche und transparente Kommunikation unter den Mitarbeitern. Klare Kommunikation von Aufgaben und Verantwortlichkeiten muss regelmäßig und aktiv stattfinden, um eine erfolgreiche Koordination und Zusammenarbeit zu ermöglichen. Zudem sollte darauf geachtet werden, dass individuelle Kalender stets aktuell und für Kollegen einsehbar sind. Das Einführen fester Zeiten für Regelkommunikation kann ebenfalls sinnvoll sein.

Zentrale Aspekte:

- ✓ Regelmäßige und aktive Kommunikation
- ✓ Klare Aufgaben und Verantwortlichkeiten
- ✓ Transparenz und Verbindlichkeit
- ✓ Aktualisierte Kalender



MINDSET UND VERHALTEN

Aufbauend auf den beschriebenen Grundvoraussetzungen für das vollständige „Verteilte Arbeiten“, sind ein richtiges Mindset sowie das Verhalten ein entscheidender Erfolgsfaktor für die effiziente Umsetzung. Die wichtigsten Aspekte sind im Folgenden erläutert.



FOKUS

Im Kontext des „Verteilten Arbeitens“ ist es insbesondere wichtig stets ein klares Ziel zu bewahren. An diesem Ziel können sich die Mitarbeiter orientieren, wenn regelmäßige Erinnerungen in Form von physischem Kontakt fehlen. Die aktive, regelmäßige und offene Kommunikation zwischen den Mitarbeitern bildet hierbei das Fundament für eine erfolgreiche Zusammenarbeit. Durch klare Ansagen und regelmäßige Updates können Missverständnisse vermieden und eine gute Abstimmung erreicht werden. Die Devise sollte hierbei lauten „miteinander“ und nicht „aneinander vorbei“ zu arbeiten. Um die Koordination innerhalb von Teams zu fördern, kann es sinnvoll sein, einen Mediator zu bestimmen, der „den Ball im Spiel hält“. Sie/er unterstützt die Teammitglieder, den Fokus nicht zu verlieren, indem sie/er bspw. regelmäßig einen aktuellen Stand über alle Teile des Projekts zusammenträgt und an alle Mitarbeiter kommuniziert.

Handlungsempfehlungen:

- ✓ Klare Ziele definieren
- ✓ Regelmäßige Updates
- ✓ Ernennen eines Mediators
- ✓ „Miteinander“ statt „Aneinander vorbei“ arbeiten



„WIR“-GEFÜHL

Das „Wir-Gefühl“ ist ein essenzieller Bestandteil eines guten und produktiven Arbeitsklimas. Insbesondere wenn durch „Verteiltes Arbeiten“ keine physische Verbundenheit besteht, gewinnt dieser Punkt an Wichtigkeit. Auf professioneller Ebene muss eine Basis des gegenseitigen Vertrauens geschaffen werden, die jedem Mitarbeiter die Wichtigkeit seiner Arbeit zuspricht. Insbesondere Führungskräfte sollten ihren Mitarbeitern das Vertrauen in ihre Arbeit und Selbstständigkeit signalisieren. Zudem ist es wichtig, dass die Geschäftsleitung für alle Mitarbeiter, bspw. durch persönliche Ansprachen oder unternehmensweite Telekonferenzen, „greifbar“ bleibt. Um das Gemeinschaftsgefühl in Zeiten des „Verteilten Arbeitens“ aufrecht zu erhalten, sollten Routinen wie bspw. das gemeinschaftliche Feiern erreichter Ziele oder gemeinsame „Kaffee-Pausen“ auch virtuell aufrechterhalten werden. Die Wichtigkeit zwischenmenschlicher Dynamik unter Mitarbeitern darf auch in Zeit des vollständigen Homeoffice keinesfalls vernachlässigt werden.

Handlungsempfehlungen:

- ✓ Gegenseitiges Vertrauen
- ✓ Persönliche Ansprachen
- ✓ Aufrechterhalten von Routinen
- ✓ Sozialer Austausch



RICHTIGES ARBEITSUMFELD

Das Schaffen eines „richtigen“ Arbeitsumfelds ist insbesondere dann wichtig, wenn „Verteiltes Arbeiten“ Arbeiten aus dem Homeoffice bedeutet. Das bedeutet, dass die Arbeit ernst genommen werden soll, auch wenn sie von zuhause verrichtet wird. Statt also in Pyjamas im Bett zu arbeiten, sollten Mitarbeiter die täglichen Morgenrituale eines Arbeitstages beibehalten und sich nach Möglichkeit einen Bereich einrichten, der nur zum Arbeiten genutzt wird. Dadurch entsteht ein entsprechender Arbeitsmodus, und auch anderen Personen, bspw. Familienmitgliedern, wird signalisiert, dass während der Arbeitszeit Unterbrechungen möglichst gemieden werden sollten. Um dem Arbeitstag einen festen Rahmen zu geben, d.h. einen klaren Start- und Endzeitpunkt, können tägliche Routinen genutzt werden, wie bspw. das Kaffeetrinken am Morgen und ein Spaziergang am Nachmittag. Damit wird sichergestellt, während der Arbeitszeit auch nur arbeitsrelevante Tätigkeiten zu verrichten und so den Arbeitsrhythmus nicht andauernd zu unterbrechen.

Handlungsempfehlungen:

- ✓ Arbeitsbereich einrichten
- ✓ Arbeitsalltag durch klaren Start- und Endzeitpunkt strukturieren
- ✓ Unterbrechungen und Ablenkungen minimieren
- ✓ Rituale einführen



TYPISCHE PROBLEME UND LÖSUNGEN

„Verteiltes Arbeiten“ aus dem Homeoffice kann vor allem „ungeübte“ Mitarbeiter vor einige Schwierigkeiten stellen. Insbesondere, wenn auf längere Sicht in dieser Form gearbeitet wird. Im Folgenden sind typische Probleme mit den passenden Lösungsansätzen beschrieben.



ISOLATION

Das Arbeiten aus dem Homeoffice kann unter Umständen schnell zu einem Gefühl der Isolation und Einsamkeit führen. Dies wirkt sich negativ auf die Produktivität und Motivation der Mitarbeiter aus. Um dieses Problem zu vermeiden, sollte ein starker Fokus auf regelmäßige Kommunikation, insbesondere durch Audio-/Video-Calls statt reiner Textkommunikation, gelegt werden. Neben professionellem Kontakt, sollte dabei auch der soziale Austausch unter Kollegen nicht zu kurz kommen. Durch das Einführen regelmäßiger, gemeinsamer Kaffee- und Mittagspausen kann der „normale“ Arbeitsalltag teilweise erhalten werden. Auch gemeinsame soziale Aktivitäten nach Feierabend, wie Pizza-Partys oder die wöchentliche Happy-Hour, können ebenfalls im virtuellen Raum stattfinden.

Problem:

Gesenkte Produktivität und Motivation durch ein Gefühl der Isolation und Einsamkeit

Lösungsansätze:

- ✓ Regelmäßige verbale und visuelle Kommunikation
- ✓ Sozialer Austausch unter Kollegen
- ✓ Aufrechterhalten sozialer Aktivitäten



UNTERBRECHUNGEN UND ABLENKUNG

Beim Arbeiten von Zuhause kann vieles zu einer gewollten oder ungewollten Ablenkung von der eigentlichen Arbeit führen. Deshalb ist es wichtig, einen klaren Rahmen zu schaffen – aus „Selbstschutz“ und als Signal für andere. Durch das Einrichten eines dem Arbeiten gewidmeten Platzes erfährt man selbst einen mentalen Fokus auf den Arbeitsalltag und gibt ggf. Familienmitgliedern bzw. Mitbewohnern zu verstehen, dass man für die Dauer der Arbeitszeit „nicht erreichbar“ ist. Mithilfe solcher oder ähnlicher Vorkehrungen kann jeder Mitarbeiter dafür sorgen Arbeitsunterbrechungen und Ablenkungen zu minimieren und so die eigene Produktivität zu steigern.

Problem:

Ablenkung und häufige Arbeitsunterbrechungen

Lösungsansätze:

- ✓ Klaren Rahmen schaffen
- ✓ Signale setzen



FEHLENDE STRUKTUR

Wenn der gewohnte Arbeitsweg plötzlich wegfällt und man vom Bürostuhl an den heimatlichen Schreibtisch versetzt wird, kann schnell auch die Strukturiertheit anfangen zu bröckeln. Deshalb ist es insbesondere wichtig, die gewohnte Struktur soweit wie möglich aufrecht zu erhalten bzw. neue Routinen einzuführen, die den Arbeitsalltag einrahmen. Grundlegend gibt ein offizielles Leitbild/Regelwerk den Mitarbeitern eine Orientierungsmaßnahme, nach der sie sich richten können. Darüber hinaus – und vermutlich noch viel wichtiger – sind individuelle Strukturen, wie ein kurzes Update-Telefonat zum Anfang und Ende des Arbeitstages, feste Regeltermine oder tägliche (virtuelle) Mittagessen mit Kollegen.

Problem:

Fehlende Struktur und Orientierung

Lösungsansätze:

- ✓ Regelwerk / Leitbild
- ✓ Regeltermine und regelmäßige Updates
- ✓ Beibehalten gewohnter Routinen und Strukturen



KOLLABORATIONSPROBLEME

Bei der Zusammenarbeit mithilfe technischer Anwendungen kann es zu Problemen und daraus resultierenden Implikationen kommen. Zum Beispiel kann es bei der parallelen Bearbeitung von dezentral gespeicherten Dokumenten durch mehrere Mitarbeiter Versionskonflikte geben (d.h. lokal gespeicherte Versionen unterscheiden sich). Versionskonflikte erzeugen großen Mehraufwand, und damit Stress und Produktivitätseinbußen bei den Beteiligten. Gleichzeitig führen technische Verzögerungen in der Kommunikation oft zu Unstimmigkeiten, beispielsweise weil die Tonqualität schlecht ist, oder weil das Programm keine Verbindung herstellt. Hier hilft einerseits eine robuste Anwendungsumgebung und andererseits eine gewisse, der Situation geschuldete Geduld der Teilnehmer bei der Zusammenarbeit.

Problem:

Versionskonflikte bei Dokumentenbearbeitung & Technische Kommunikationsprobleme.

Lösungsansätze:

- ✓ Schnelle Behebung von Konflikten
- ✓ Robuste Anwendungen & Geduld bei Zusammenarbeit

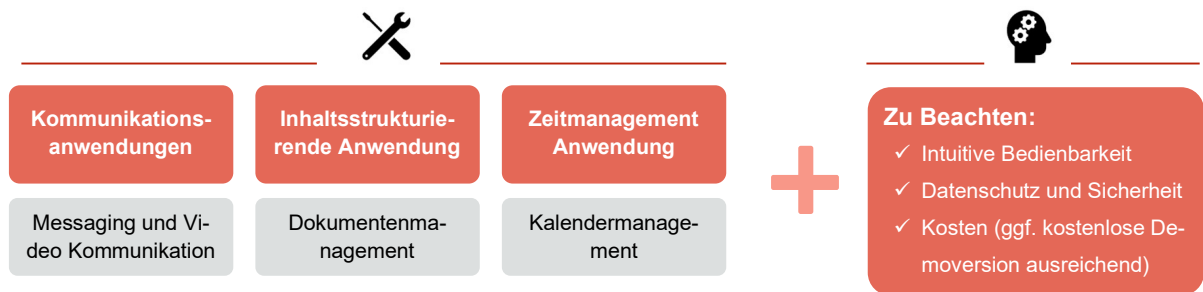


ANWENDUNGEN

Für die Umsetzung des „Verteilten Arbeitens“ werden spezifische Anwendungen benötigt. Dabei ist zu unterscheiden zwischen Anwendungen, die eine Erste-Hilfe darstellen und schnell eingerichtet werden können, und Anwendungen für die langfristige Nutzung und stabile Durchführung von „Verteiltem Arbeiten“ im Unternehmen.

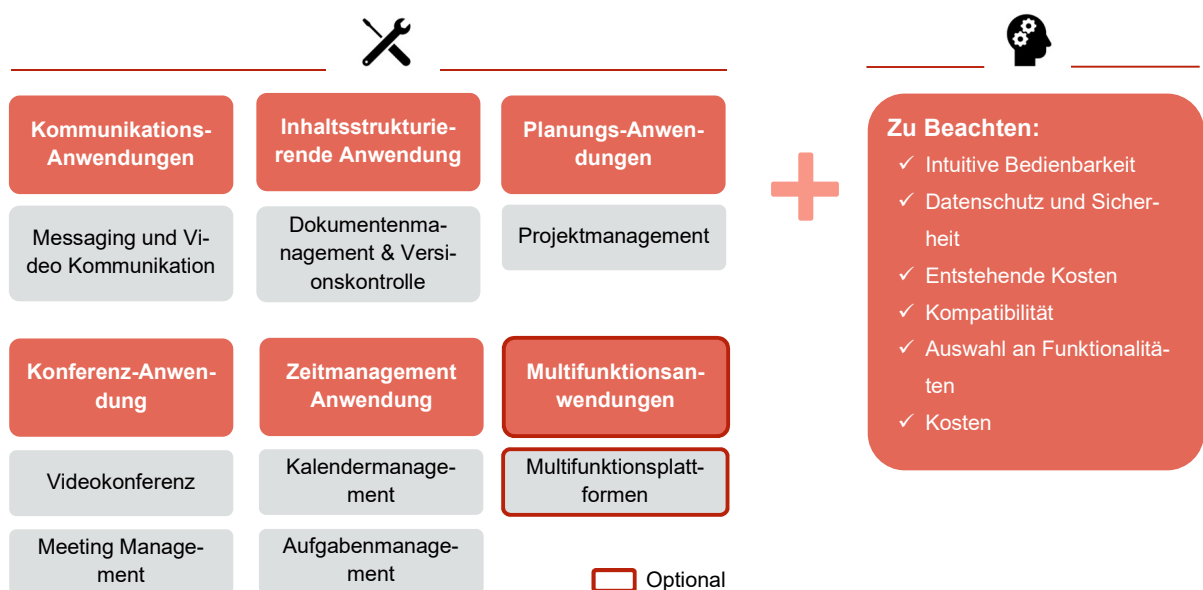
ERSTE-HILFE

Um einen möglichst reibungslosen Übergang aus dem gemeinsamen Büro in das Homeoffice zu gewährleisten, müssen vor allem Anwendungen direkt in Betrieb genommen werden, die das Erledigen der alltäglichen Arbeitsaufgaben ermöglichen. Darunter fallen insbesondere Anwendungen für Kommunikation in Form von Messaging und Videoanrufen, Anwendungen, die das Abhalten von Meetings ermöglichen, Kalendermanagement Anwendungen sowie Anwendungen für Dokumentenmanagement und Versionskontrolle, um den Zugriff auf arbeitsnotwendige Dateien und Software zu gewährleisten. Darauf aufbauend ist die möglichst zeitnahe Hinzunahme von Anwendungen des zentralen Aufgabenmanagements zu empfehlen. Bei der Auswahl von Anwendungen für den sofortigen Betrieb sollte darauf geachtet werden, dass diese möglichst intuitiv zu bedienen sind. Die nachfolgende Checkliste gibt einen Überblick über alle notwendigen Anwendungen und die wichtigsten Aspekte, die es bei der Auswahl zu beachten gilt.



NACHHALTIGE ETABLIERUNG

Auf lange Sicht sollte darüber nachgedacht werden, neben Anwendungen, die zur Bewältigung täglicher Arbeitsinhalte notwendig sind, auch Anwendungen, die Innovation, Entwicklung sowie Planung ermöglichen, einzuführen. Hierunter fallen unter anderem Anwendungen des Innovationsmanagements und des Projektmanagements sowie Multifunktionsanwendungen, die verschiedene Bereiche abdecken. Mit genügend Vorlaufzeit können auch solche Anwendungen in Betracht gezogen werden, die zwar eine längere Einarbeitungsphase beanspruchen, dafür aber auch ein breiteres Spektrum an Funktionalitäten bieten. Je nach Branche und Unternehmensgröße kann der Bedarf nach bestimmten Funktionalitäten variieren und die Auswahl sollte entsprechend angepasst werden. Wichtig ist zu beachten, dass die verschiedenen Anwendungen untereinander kompatibel sind. Wichtig werden auch die Kosten der einzelnen Anwendungen, denn diese stellen durchaus große Fix-Kosten dar. Die folgende Übersicht stellt eine Erweiterung der Erste-Hilfe Checkliste dar.



Was ist das Kompetenzzentrum Usability?

Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Usability möchte Unternehmen bei der Integration von Usability und User Experience (UUX) in ihrem Projektvorhaben unterstützen und Ihnen zeigen, welche Vorteile eine systematische, nutzerzentrierte Gestaltung hat.

Was ist Mittelstand-Digital?

Mittelstand-Digital informiert kleine und mittlere Unternehmen über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung. Die geförderten Kompetenzzentren helfen mit Expertenwissen, Demonstrationszentren, Best-Practice-Beispielen sowie Netzwerken, die dem Erfahrungsaustausch dienen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie ermöglicht die kostenfreie Nutzung aller Angebote von Mittelstand-Digital. Weitere Informationen finden Sie unter www.mittelstand-digital.de