

Interview Einzelfallstudie

Besten Dank, dass wir dieses Gespräch durchführen können. Du wurdest nun während vier Wochen in deine neue Stelle eingearbeitet. Wie hast du diese Einarbeitungszeit erlebt?

Sie war schon anstrengend, vor allem da ich zwei Stellen übernehmen musste. Das Aufgabengebiet war riesig und hatte Potential zur Überforderung. [...] Aber beide Einarbeitungszeiten waren zugleich sehr unterschiedlich. Während ich bei dir die Grafiken erhalten habe und viel selbstständig arbeiten konnte, habe ich bei der anderen Stelle vor allem zugeschaut und massenhaft Texte zu Abläufen erhalten. Da war schon ein klarer Unterschied auszumachen zwischen den beiden Arten der Einarbeitung.

Wie haben dir die zur Verfügung gestellten Darstellungen denn während deiner Einarbeitungsphase geholfen und wie hast du sie angewendet?

Die Darstellungen waren perfekt, um einen ersten Überblick zu bekommen. Am ersten Arbeitstag wusste ich, was alles auf mich zu kommt. Was das im Detail bedeutet, war in gewissen Punkten nicht so klar, aber ich hatte einen Gesamtüberblick. Ich wusste dank Darstellung I seit Beginn, in welche Bereiche ich mich einarbeiten muss, und auch während den weiteren Wochen konnte ich überprüfen, welche Bereiche noch offen sind. Zusätzlich habe ich regelmässig überprüft, bei welchen Punkten ich noch schwimme, das war super. [...]

Wie hast du Darstellung II angewendet?

Ich habe regelmässig auf Darstellung II zurückgegriffen, um zu schauen, wo ich in der Konsole was machen kann. Wenn du da warst habe ich es etwas weniger gebraucht, weil dann habe ich dich häufig direkt gefragt. Wäre die Einarbeitungsphase kürzer gewesen, dann hätte ich sicher noch viel länger damit gearbeitet. In Zukunft werde ich es aber sicher immer wieder hervornehmen für Aufgaben, die ich nicht so häufig durchführe. Die Darstellung liefert einen super Überblick, wo was zu finden ist und was wie verknüpft ist.

Bezüglich Verknüpfung: Wie beurteilst du die Farbmarkierungen auf den Darstellungen?

Dank ihnen sehe ich sehr schnell, welche Dinge zusammenhängen. Ich glaube diese Verknüpfung klassisch mit Linien darzustellen wäre ungünstig, schon weil das ganze ja mit Linien aufgebaut ist. Die Farben sind wie eine eigene Ebene und lassen deshalb eine bessere Abgrenzung zu. [...]

Du übernimmst ja nicht nur mein Aufgabengebiet, sondern auch das einer anderen Mitarbeiterin. Insofern hattest du einen direkten Vergleich beider Einarbeitungsphasen. Wie hast du diese andere Einarbeitung erlebt?

Beim anderen Aufgabengebiet habe ich Textdokumente erhalten, in welchen die Abläufe der unterschiedlichen Aufgaben beschrieben waren. Das ist eigentlich schon zu detailliert. Was ich gebraucht hätte, wäre ein Überblick gewesen, so wie deine Darstellungen I und II. Weil während Sie (Anmerkung: die andere Mitarbeiterin) mit mir die einzelnen Aufgaben im Daily Business erledigt hat, bin ich so selbstständig gewesen, dass ich mir meine Notizen selbst gemacht habe. Sie hat mir aber Dokumente zu Abläufen erstellt, die für mich logisch sind, das brauche ich nicht. Aber Dinge, die ich einmal im Jahr mache, diese muss ich aufschreiben. Ich habe aber nur Beschreibungen erhalten von Aufgaben, die wir im Laufe der Einarbeitungszeit durchgeführt haben. [...] Über alles andere, was noch anfallen könnte, habe ich keine Informationen. Anhand von so einem Überblick wie Darstellung I und II wüsste ich jedoch, was noch anfallen könnte. Vor allem hilft es beiden Seiten, die Einarbeitung zu strukturieren und herauszufinden, was noch offen ist. [...]

Reicht denn ein Überblick über die Aufgaben, um zukünftig arbeiten zu können?

Nein, die einzuarbeitende Person sollte für Details selbst die Möglichkeit haben, sich Notizen zu machen, weil die schriftlichen Notizen von jemand anderem kapiere ich nicht.

Aber wenn ich es selbst notieren kann, dann bin ich sicher, dass ich es verstanden habe. Dazu brauche ich vor allem auch die Möglichkeit, eigenständig Aufgaben erledigen zu können. [...]

Du sprichst das Learning by Doing an. Wie sind deine Erfahrungen damit?

Gut, auf jeden Fall. Ich hatte ja vorhin bereits andere Stellen inne und somit solche Situationen erlebt. [...]

Wie wurdest du bei deinen früheren Stellen eingearbeitet und was für Dokumente hast du bekommen?

Bei der letzten Stelle hatte ich einen Übergabetag, der Vorgänger war aber bereits nicht mehr da. Es gab jedoch einen Übergabeordner, dort habe ich vieles gefunden. Er war nach Arbeitsbereichen gegliedert und die einzelnen Schritte beschrieben.

Wie waren die Schritte ausgeführt, gab es grafische Umsetzungen oder nur textliche?

Das Meiste war stichwortartig, wenige grafische Umsetzungen. Die Schwierigkeit war jedoch, dass man diese Dokumente immer à jour hält. Wenn man die Aufgaben einmal kann, denkt man nicht daran, Änderungen oder Verbesserungen auch schriftlich festzuhalten.

Hat dir die Einarbeitung durch eine betreuende Person gefehlt?

Der Übergabeordner hat mir zwar einen guten Überblick verschafft, aber eine Einarbeitung die alleine stattfindet, ist extrem mühselig. [...] Ich habe zwei Monate gebraucht, um herauszufinden, wie wo was funktioniert. Das war extrem stressbehaftet, weil man die ganze Zeit Angst hat, dass man vielleicht noch etwas hätte machen sollen, davon aber nichts wusste. Auf jeden Fall gibt einem eine betreuende Person einfach auch Sicherheit. Ich denke in einer Einarbeitungszeit von zwei Wochen kommt man bereits sehr weit. Das wichtigste ist aber einfach, den Überblick zu erhalten, ansonsten wirkt man nicht sehr professionell. [...]

Ein Überblick bedeutet also auch ein grösseres Sicherheitsgefühl?

Absolut, man verliert ansonsten Zeit, muss Korrekturen machen, verliert an Glaubwürdigkeit. Dank deinem Überblick in der ersten Woche war ich gut gerüstet. Es war gut, dass ich eigenständig arbeiten konnte, so merkte ich schnell, wo ich noch Mühe habe. [...] Wenn man zu viel dem Anderen zuschaut, merkt man nicht, was man nicht kann, erst wenn man alleine ist. Wichtig in der Einarbeitungsphase ist es auch, zu wissen, wo man in Zukunft was findet. Deine Darstellung II ist dazu ein gutes Beispiel.

Wie war das, als du deine alte Stelle schliesslich übergeben hast?

Ich hatte zwei Wochen Zeit, der Nachfolgerin alles zu zeigen. Die Informationssysteme waren aber gewaltig und sehr komplex, grosse Datenbanken und spezielle Programme. Ich habe deshalb möglichst viel aufgeräumt, den Übergabeordner aktualisiert und einen Plan erstellt, was noch zu machen ist, nach Wichtigkeit gegliedert. Damit liess ich sie in der ersten Woche arbeiten, den ganzen Kundenkontakt habe ich gemacht. In der zweiten Woche haben wir dann alles umgekehrt. [...]

Kundenkontakt bedeutet bei dieser Firma ja eine ungemeine Fülle an individuellen Institutionen. Wie hast du diese Menge gemeistert?

Die Darstellung III hat mir sehr schnell einen Überblick über die Institutionen verschafft, doch nicht über alle Themen. Als Beispiel nenne ich die Ausstattung. Ich weiss zwar, welche bereits ausgestattet wurden und welche noch nicht, aber nicht, wie die Ausstattung im Detail aussieht. Oder wo welche Institution herkommt. Parallel dazu habe ich schliesslich das Excelfile benützt (Anmerkung: Pendant in Zahlen und Text). Zu Beginn war ich damit total überfordert, aber nachdem ich einen ersten Überblick hatte, wusste ich es einzusetzen.

Hätte dir das Excelfile alleine auch gereicht?

Nein, die Darstellung hat mir einfach zuerst einmal die Angst genommen. Wenn ich nun Infos zu einer einzelnen Institution brauche, ist das Excelfile super, die grafische Darstellung ist ja lediglich ein grober Überblick. Im Excelfile sehe ich jedoch nicht den Vergleich mit den anderen Museen, es sei denn, ich würde es selbst grafisch aufbereiten. Der Vorteil ist aber, dass ich die Liste jederzeit pflegen kann.

Du hast bereits vorhin die Datenpflege von diesem Übergabeordner angesprochen, welcher ja hauptsächlich aus Text bestand. Was bedeutet nun die Pflege von grafischen Darstellungen für dich?

Was du gemacht hast kann ich nie, das ist klar. Hier fehlt mir schon das Programm dazu. Aber ich selbst arbeite häufig mit den klassischen Exceldiagrammen. Klar, deine Darstellung müsste man dort in mehrere Darstellungen aufsplittern, Excel sind halt Grenzen gesetzt. Aber vielleicht kann man einen Mittelweg finden. Ich denke grafische Darstellungen sind super, aber wie hoch ist der Aufwand dazu? In meinem Fall hat der Ertrag zwar gepasst, ich fand die Darstellungen extrem hilfreich und vor allem auch beruhigend.

Hattest du das Gefühl, dass es irgendwas noch zusätzlich gebraucht hätte, sei dies schriftlich oder grafisch?

Nein, es war super. Ich muss noch den Anforderungskatalog fertig durcharbeiten, der nun mal nur schriftlich ist (Anmerkung: Text zu Prozessen). Dementsprechend habe ich ihn vor mich hingeschoben – 72 Seiten Text reizen mich überhaupt nicht. [...]