



Den Bahnhof mit dem Smartphone sauber halten

#Mitarbeitende #Arbeitswelt #Bahnhöfe #Digitalisierung #Sauberkeit

Mit dem Smartphone ein Foto einer Kaffeelache oder eines Graffitis schießen, im Chat eine Information ans Team absetzen: Die Digitalisierung hat die Arbeit des Facility Managements verändert. Vieles ist heute direkter und einfacher. Aber nicht alles.



Bahnhof Winterthur an einem wolkenverhangenen Donnerstagmorgen: Debora Müller ist unterwegs auf einem Kontrollgang. Mit dabei hat sie ihr Smartphone. Auf dem Perron von Gleis 8 und 9 stösst die Teamleiterin des Facility Managements auf eine hellbraune Lache am Boden. Offensichtlich hat jemand seinen Kaffee verschüttet. Sie zückt das Gerät und macht ein Foto des Tatorts. Dieses schickt sie einem Mitarbeiter mit dem Auftrag, die Verunreinigung zu entfernen. Die halbvolle Bierdose, die sie ein paar Meter weiter hinter einer Säule des Bahnhofdachs vorfindet, entsorgt sie gleich selbst. «Dafür muss ich meine Leute nicht extra auf Trab bringen.»

Wenn das Gleisschild fehlt

In einer Unterführung erlebt Debora eine kleine Überraschung. An der linken Wand des Aufgangs zu den Gleisen 4 und 5 hängt ein leerer Metallrahmen. Irgendjemand hat das blaue Schild mit den weissen Nummern abmontiert und mitlaufen lassen. «Ich staune immer wieder, was ich hier alles antreffe.» Wiederum holt sie das Smartphone aus der Tasche ihrer orangen Leuchtweste und knipst den verwaisten Rahmen. Das Bild erhält diesmal die Immobilienbewirtschaftung mit der Bitte, ein neues Schild zu bestellen.

Auf dem Rückweg entdeckt Debora Müller an einer weissen Baustellentrennwand ein Graffiti so gross wie zwei Fäuste. Das Smartphone kommt erneut zum Einsatz. Ein Klick – und das Foto geht an einen Mitarbeiter, der ausgebildet ist, wie Graffiti fachgerecht zu beseitigen sind.

Videoanruf wegen der Heizung

Kurz darauf sitzt Debora in ihrem Büro im zweiten Obergeschoss des Bahnhofgebäudes. Ja, die Digitalisierung habe die Arbeit der Reinigung verändert, resümiert sie. Elektronische Auftragssysteme, Nachrichtenkanäle und Fotos sind zum A und O ihres Alltags geworden. Als ob es eines Beweises bedurft hätte, klingelt ihr Smartphone. Der Mitarbeiter hat den Kaffee aufgewischt und als Beleg ein Foto des noch feuchten Bodens geschickt.

«Die Kommunikation im Team ist schneller und praktischer geworden», erklärt Debora weiter. Fast sämtliche Informationen tauschen sie und ihre Mitarbeitenden inzwischen über die Chatfunktion von «Teams» aus der Office-365-Palette aus. So bleiben alle miteinander in Kontakt, selbst wenn sie sich den Tag hindurch kaum sehen. Die Mitglieder der Gruppe können sich zudem dank der Digitalisierung auf einfache Weise Hilfe holen. Debora erzählt von einem Mitarbeiter, der sich per Videoanruf meldete, um ihr das eigenartige Geräusch einer Heizung vorführen zu können.

Mitarbeitende nicht allein lassen

Die Digitalisierung sorgt also für rundum zufriedene Angestellte? Nicht ganz, räumt Debora Müller ein. Es habe Zeit gebraucht, bis sich die Mitarbeitenden an ihr Smartphone gewöhnt hätten. Einige bekundeten noch immer Mühe mit komplizierten Anwendungen und der Auflage, regelmässig ihr Passwort neu einzugeben. Hinzu komme, dass neue Applikationen nicht immer einwandfrei funktionierten. Leute, die im Umgang mit den elektronischen Programmen nicht so geübt seien, würden dadurch rasch überfordert.

Aussagen wie «jetzt lege ich das Handy dann in die Mikrowelle und schalte sie an» bekomme sie deshalb immer mal wieder zu hören, berichtet die Teamleiterin schmunzelnd. Sie erachtet es denn auch als ihre Aufgabe, den Mitarbeitenden über technische Hürden hinwegzuhelfen. «Es ist wichtig, dass sich die Leute mit ihren Problemen nicht allein gelassen fühlen.»

Der Wunsch an die Digitalisierung

Die Welt dreht sich weiter und mit ihr auch die Digitalisierung. Weitere Neuerungen und Veränderungen werden in den nächsten Jahren auf die Mitarbeitenden zukommen. Was wünscht sich Debora Müller für sich und ihr Team? Die Antwort erfolgt so schnell wie ein digitaler Schaltvorgang: «Anwendungen, die uns in der täglichen Arbeit unterstützen und nicht zusätzlichen Aufwand bescheren.»

Debora schweben etwa elektronische Füllstandsanzeigen für die Abfallkübel vor. «Ein Mitarbeiter würde dadurch flexibler und effizienter. Anstatt mit seinem Reinigungswagen immer die gleiche Tour abzufahren, könnte er gezielt die vollen Behälter ansteuern.» Die unschwer vorstellbare Folge: Weniger überfüllte Abfallkübel, zufriedener Kunden und mehr von der Digitalisierung angetane Mitarbeitende.

Die Digitalisierung wird die Berufe in den nächsten Jahren stark verändern – auch bei der SBB. Um die Mitarbeitenden auf dem Weg des Wandels zu begleiten, hat die SBB das Programm «[fit4future](#)» (nur für Mitarbeitende zugänglich) geschaffen. Es hat zum Ziel zu definieren, welche Kompetenzen die SBB in Zukunft brauchen wird und wie die Mitarbeitenden ihre Arbeitsmarktfähigkeit erhalten können.