



Ein Destillat für mehr Sicherheit und Qualität

#Mitarbeitende #Arbeitswelt #Sicherheit #Arealentwicklung

Was ist mein Beitrag an die Sicherheit und Qualität der SBB? Mit dieser Frage aus der Werkstatt von Sicherheit und Qualität befassen sich heuer wiederum Tausende von Mitarbeitenden. Auch die Geschäftsleitung des Contact Center Brig.



Die Werkstatt von Sicherheit und Qualität (SQ) geht mit der Zeit. Die Ausgabe 2019 setzt auf digitale Dokumente. Anstatt in einen Ordner gequetscht, sind die Unterlagen auf dem Intranet abgelegt. Die Ironie an der Sache: Die SQ-Werkstatt kommt trotzdem nicht ohne Papier aus. Dies offenbart sich im Contact Center (CC) Brig, das für die telefonische und elektronische Beratung von Kundinnen und Kunden zuständig ist. Beim Betreten des Konferenzraums, wo die Geschäftsleitung ihre SQ-Werkstatt durchführt, fallen dem Betrachter eine ganze Reihe von Plakaten ins Auge.

Das eigene Verhalten aus der Distanz betrachten

Sie sind handbeschrieben und über die gesamte Wandbreite verteilt. Erwin Hellrigl hat die Papiere verfasst. Er ist für die Qualität im CC Brig verantwortlich und leitet die SQ-Werkstatt mit der Geschäftsleitung. Die Plakate informieren über den Ablauf der Werkstatt, den Inhalt und weisen in einer Tabelle reichlich weissen Raum auf. Ihn haben die Mitglieder der Geschäftsleitung mit den Ergebnissen der Diskussion zu füllen. «Sie sollen nicht nur über Sicherheit und Qualität reden, sondern auch etwas tun», grinst Erwin.

Als einleitendes Thema in die Werkstatt hat Erwin Hellrigl die Erfolgsformel der SBB gewählt. Zu jedem der Stichworte Ambition, Verantwortlichkeit, Vertrauen und Handlungsspielraum hat er Fragen formuliert. Sie sollen die Teilnehmenden animieren, sich aus dem bequemen Stuhl der gewohnten Betrachtung zu erheben und aus der Distanz einen Blick auf das eigene Verhalten zu werfen. «Kämpfen wir, bis wir überzeugt sind, die bestmögliche Lösung zu haben? Trage ich Verantwortung, auch wenn es schwierig ist? Vertrauen wir einander, auch ohne dass wir uns beweisen müssen? Werden bei uns die Entscheidungen dort getroffen, wo das Wissen ist?»

Einfache Fragen – schwierige Antworten?

Es sind einfache Fragen, doch wie leicht fällt es den Mitgliedern der Geschäftsleitung, darauf eine Antwort zu geben? Ist ein vorbehaltloses Ja möglich? Was, wenn sie Nein lautet? Trifft nicht ein «Ja aber» am besten zu? Nachdem sie einen dreiminütigen Inspirationsfilm zum Thema Handlungsspielraum angeschaut haben, tragen die Frau und die fünf Männer in zwei Gruppen ihre Wahrnehmungen, Ansichten und Empfindungen zusammen und tauschen sich dazu aus. Als hätten sie die Mischung erhitzt und eingedampft, verbleiben hernach als «Destillat» vier Massnahmen.

Massnahmen, mit denen die Geschäftsleitung die Sicherheit und Qualität der täglichen Arbeit und Abläufe erhöhen sowie die Erfolgsformel noch besser im CC Brig verankern kann. So will sie

- die Verantwortung, die sie an die Mitarbeitenden übertragen hat, konsequent bei diesen belassen
- den Mitarbeitenden das Ziel vorgeben und sie den Weg selbst wählen lassen
- die Erfolgsformel dieses Jahr als Thema in die Zwischengespräche aufnehmen
- prüfen, ob die Ambitionen der Leitung – etwa bei der kürzlich abgeschlossenen Reorganisation – die Belegschaft nicht überfordern.

Weitere «Brennvorgänge» nötig

Aus Qualitätssicht zeigt sich Erwin erfreut, dass die Geschäftsleitung fast eine Handvoll Möglichkeiten gefunden hat, wie sich der Betrieb des CC Brig verbessern lässt. Die Teilnehmenden sind ebenfalls zufrieden mit ihrem Produkt. Aber sie wissen, dass es in Zukunft weitere «Brennvorgänge» brauchen wird, um den Kunden eine überdurchschnittliche Dienstleistung bieten zu können. Stellvertretend bringt es Bereichsleiterin Mirjam Jossen auf den Punkt: «Wir erreichen nur eine anhaltende Wirkung, wenn wir am Thema dranbleiben.»

Die SQ-Werkstatt besteht seit über zehn Jahren. Sie bietet einen lockeren Ansatz, damit Arbeitsteams sich mindestens einmal jährlich mit Themen rund um Sicherheit und Qualität befassen. Knapp 22 000 Mitarbeitende nehmen jeweils an der Werkstatt teil. Pro Jahr kommen rund 5000 Massnahmen zusammen, mit denen sich die Sicherheit und Qualität im Betrieb der SBB erhöhen lassen.

Carole Appenzeller und Remo Kurt, die sich die Projektleitung teilen, sprechen von einer Erfolgsgeschichte. Sie heben besonders den Aspekt hervor, dass sämtliche Mitarbeitenden etwas beitragen können. «Wenn alle bei sich selbst ansetzen, können wir gemeinsam viel erreichen», unterstreicht Carole Appenzeller.