

Effizienzsteigerung der DV-Abteilung durch verbesserte Kommunikation

Dieses Dokument liegt unter:

<http://www.Florian-Seiffert.de/2001/dv-hotline/dv-hotline.pdf>

Ein Workshop des **HBZ** am 19.03.2001 in der **Wolfsburg in Mülheim** unter der Moderation von **Michael Schaarwächter**, UB Dortmund. Zuarbeit **Florian Seiffert**¹.

Zusammenarbeit zwischen EDV-Abteilung und 'Klient'

Brainstorming: Was muß ich tun, damit die Zusammenarbeit zwischen Anwenderinnen und der EDV-Abteilung **nicht!!** funktioniert?

- Telefon auf FAX umleiten
- Sich nie in der DV-Abteilung blicken lassen
- Feste Sprechzeiten einführen (Mo 10-11)
- Schriftliche Anträge mit Durchschlag via Hierarchie verlangen
- Nummern ziehen lassen
- Anruferin niedermachen, EDV-chinesisch reden
- Ankommende EMail löschen, ungelesen natürlich
- DV-Abteilung über Campus verteilen
- Keine Ankündigung bei Aktion wie z.B. Stromabschaltung machen
- DV-Abteilung sagt immer: „Ich habe keine Zeit!“
- Delegations-Teufelskreis. Jeder sagt: „Der 'nächste' ist zuständig“
- Das Anliegen der Anwenderin in Frage stellen. „Bist Du zu blöd um zu erkennen, dass Deine Druckerpatrone leer ist?“
- Tests etc. nur im Produktionssystem durchführen.
- Anwenderin selber basteln lassen
- Inkompetente Personen (Chefs, Mitarbeiter) in DV sammeln!

Aus dem 'Gegenteil' dieser Liste entwickelt sich das, was wirklich zu tun ist:

- Erreichbarkeit der DV insgesamt garantieren. (Nicht die des einzelnen)
- Kontrollgänge der DV-Abteilung bei den Anwenderinnen und Anwendern organisieren. Läuft noch alles? Flimmert ein Monitor?
- Jeder in der DV-Abteilung ist generell für alles ansprechbar. Er gibt Informationen weiter, wenn er nicht selbst hilft. Er bittet auch: Schreiben Sie das bitte in einer Mail.
- Priorisierung der Aufgaben vornehmen. Transparenz schaffen.
- DV-Kompetenz verteilen (Anwenderin schlauer machen, ausbilden, kein Herrschaftswissen aufbauen, Dinge erklären).
- Verständlich reden, verständig sein, zuhören.
- Feedback auf jede Anfrage geben.
- Kommunikation innerhalb der DV sicherstellen.
- Vorankündigung von Aktionen.
- Termine machen mit Anwendern, Zeitplan der Erledigung verabreden.

¹Ich finde es umständlich, immer die Verwendung maskuliner und femininer Formen bei Begriffen wie "Anwender" oder "Chefin" auszuschreiben. Deshalb verwende ich in diesem Text nicht die immer häufiger anzutreffende Schreibweise "AnwenderIn" (Kapitales geschlechtsindikatives Binnen-i), sondern eine Mischung nach dem Zufallsprinzip. In jedem Fall sind beide Geschlechter gemeint!

- Es muß ein zentraler Ansprechpunkt vorhanden sein. (z.B. an E-Mail an service@hbz-nrw.de / netz@ub.uni-dortmund.de).
- Über den eigenen Schatten springen können. Helfen, auch wenn man selbst nicht zuständig ist. Einfühlungsvermögen! Es ist wichtig, dem Anwendenden in Ruhe zu erklären, wo das Problem liegt (mit Worten, die er versteht) und dann die Behebung des Problems mit dem Anwender zusammen zu machen, damit er etwas lernt. Bleiben Sie dabei ehrlich! Wenn ich etwas nicht verstehe, ist es gut, wenn ich das zugebe.
- Patches, UpDate vor dem Einspielen testen. Kann ich mich z.B. noch einloggen, nachdem der Patch eingespielt ist?
- Klarheit darüber schaffen, was der Anwender 'basteln' darf, was nicht.
- Wissen delegieren in der DV-Abteilung, Mitarbeiter auf Fortbildungen schicken. Kein Herrschaftswissen bei einzelnen Personen aufbauen.

Dokumentation ist das A und O

Die Notwendigkeit, wichtige Dinge zu dokumentieren wird allgemein unterstrichen! Z.B. in folgenden Fällen:

- Server-Paßwörter (verschlossener Umschlag an bekannter Stelle mit den Paßwörtern für den Notfall. Paßwortänderung nach Öffnung des Umschlages.)
- Dokumentation der Anweisungen, die für den normalen Betrieb nötig sind. (Shutdown, Startup der wichtigsten Server)
- Wichtige Konfigurationen (Einloggen über Proxiserver) dokumentieren.
- Wie sollte man dokumentieren? Z.B. sind Screenshots sehr hilfreich.
- Außer Dokumentation auch Einweisungen/Schulungen in die wichtigsten Anwendungen (Ortsleihe, Fileserver, ...) für DV-Mitarbeiter sicherstellen.
- Nicht wichtiger Tip ;-(von Michael zu einem Dokumentationstool: <http://www.tolina.de>

Die Hauptaussage in der Diskussion ist: ... die Zeit sollte man sich nehmen. Aber warum nehmen wir uns die so selten?

Kommunikation

Skizze (hier verbalisiert):

1. Klient hat ein Problem
2. Sie meldet das Problem in ein 'System' (z.B. mailt sie eine zentrale EDV-E-Mailadresse)
3. In dem 'System' wird ein 'Vorgang' angestoßen und eine Verantwortlichkeit festgelegt (z.B. der 'erste' der DV-Abteilung, der die E-Mail löst kümmert sich und ist verantwortlich)
4. Es erfolgt (beidseitige) 'Kommunikation' mit dem Klienten um einer Lösung des Problems näherzukommen. (z.B. Besuch vor Ort und Gespräch mit dem Klienten, was denn genau schief gegangen ist, was er gemacht hat, ...)
5. Evtl. zurück zu 3. mit 'Untervorgängen'
6. Evtl. Kommunikation mit der Dokumentationsdatenbank. Gibt es da drin schon eine Lösung?
7. Das Problem ist gelöst. Es erfolgt ein Feedback an den Klienten (wenn der es nicht selbst schon weiß) und ein Feedback an die EDV-Abteilung.
8. Es erfolgt eine Dokumentation des Problems und der Lösung in eine Dokumentationsdatenbank.

Lösungen, die im Einsatz sind / Bemerkungen:

- E-Mailliste an die sich der Klient wendet

- (lokale) Newsgroup über die die Kommunikation läuft
- Pieper. Klient ruft eine Nummer an, Pieper gibt Laut, Pieperträgerin ruft Klienten zurück und kümmert sich um die Problemaufnahme
- Klient ruft direkt die EDV-Personen an oder kommt sogar persönlich vorbei
- Die DV muß einen Informationskanal favorisieren. Z.B. E-Mail statt Telefon. Dazu muß man die Klienten erziehen! Klienten benutzen den Informationskanal, der funktioniert. Wenn ich also möchte, dass E-Mail statt Telefon für die Meldung von Fehlern benutzt wird, muss ich dafür sorgen, dass der Weg via Telefon zumindest nicht schneller ist (Haben Sie schon eine Mail geschrieben?).

Externe DV-Kompetenz

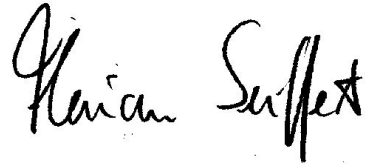
- Jemanden finden, der vor Ort EDV-Kompetenz hat und evtl. als Erstansprechperson tätig wird, um Fehler wie 'Stecker nicht drin', 'Monitor nicht eingeschaltet', ... abzufangen, bevor sie die EDV-Abteilung erreichen.
- Tip: Durch eine Liste/Dokument festlegen, was muß der Anwender können (z.B. Auto-exec.bat editieren) und was macht (nur) die EDV-Abteilung bzw. was macht sie nicht (Papier für Drucker besorgen, Toner besorgen, ...). Ein solches Dokument nimmt den Zündstoff aus vielen Konflikten zwischen EDV und Anwenderin.
- Tip: Ventilfunktion ermöglichen. DV-Brainstorming abhalten, wo Anwender kommen können und berichten, wo es gut oder schlecht läuft, wo es Probleme gibt, welches Programm nicht (gut) läuft. Ermöglicht den 'Danke, dass wir drüber geredet haben'-Effekt.
- Tip: In Krisenzeiten ist das wichtigste: **guter Informationsfluß!** Das ist so wichtig, wie die Lösung der Krise. Je besser, ehrlicher und vollständiger ich informiere, mit desto mehr Verständnis und Mitgefühl reagiert der Klient. Begleiten Sie ein Projekt (z.B. Einführung ALEPH-Lokalsystem) mit guten Projektseiten, die täglich (oder zweimal die Woche, oder so) den aktuellen Stand berichten. Das spart der DV die Zeit ein, die sie sonst mit der Beantwortung von Rückfragen (Beschwerden, Beschimpfung) zu tun haben. **Das spart RICHTIG Zeit!** Bedenken Sie auch, dass sich in schlechten Arbeitsklima nicht gut arbeiten läßt. Das Gefühl schlecht informiert zu sein, führt zu schlechtem Klima.
- Tip: Sei 'online' in Sitzungen. Wenn es in einer Sitzung darum geht, **zusammen** ein Konzept oder einen Zeitplan zu erarbeiten, ist die schnellste und beste Lösung die, einen Laptop mit Beamer mitzubringen und das Konzept oder den Zeitplan online zu erarbeiten. Jede sieht jederzeit, was gerade Stand der Dinge ist, jeder kann jederzeit Einfluß nehmen und akzeptiert durch Schweigen das, was gerade angezeigt wird. Man verläßt die Sitzung mit einem fertigen Plan/Dokument, was allgemein Konsens ist! Überlegen Sie mal, wie lange Sie brauchen, wenn Sie das konventionell erledigen wollen. Das Protokoll wird nach der Sitzung verteilt. Darin ist ein Vorschlag, zu dem dann alle erst Stellung nehmen sollen. Dann ein neuer Vorschlag mit neuer Verschweigefrist. ... Das dauert und dauert! Und ob die Lösung so gut ist, wie die Online-Lösung, stelle ich deutlich Frage.
- Tip: Termintreue vor Qualität. Wenn Zeit die knappe Resource ist, muß die Qualität reduziert werden, um Fristen einzuhalten. Bestehen Sie darauf, dass zur vereinbarten Frist das abgegeben wird, was fertig ist (z.B. bei Schulungsunterlagen, Konzepten, ...) auch wenn die Qualität „erst“ bei 80% liegt, also der Index oder der Anhang noch fehlt. Wenn Sie das ein paarmal machen, gewöhnt sich Ihr Gegenüber daran und wird Fristen halten.
- Tip: Setzen Sie Fristen und kontrollieren Sie deren Einhaltung. (Ich möchte das Konzept bis Mittwoch 12 Uhr per E-Mail mit einem Word-Attachment haben, ist das für Sie Okay?) Wer keinen Termin (Frist) setzt, hält auch keinen Termin ein! Wie denn auch? Das hört sich vielleicht selbstverständlich an, das Verhalten daran auszurichten ist das schwierige!

- CMS (Content Management System). Niemand setzt sowas bisher ein. Schaut mal unter: <http://www.zope.org> oder sucht nach OpenCMS.

Schlußbemerkung:

Es gibt genug (gute) Papiere, Protokolle, Konzepte! Abheften derselben allein reicht nicht. Stellen Sie sicher, dass sich ihr eigenes Verhalten ändert. Motivieren Sie Ihre Mitarbeiterinnen dazu, sich auch zu ändern, die Wissensdatenbank regelmäßig zu benutzen, die Konfiguration zu dokumentieren...

Es hat doch niemand je gesagt, dass es leicht würde in der EDV zu arbeiten! Oder?

A handwritten signature in black ink, reading 'Florian Seiffert'. The signature is written in a cursive, slightly slanted style.

(Florian Seiffert)