

# DOSSIER KMU-OFFICE



Bild: sdecoret – Fotolia.com

**Vom Bedürfnis zur Lösung: So entsteht das intelligente Büro.** Viele Unternehmen möchten die Büros für die Mitarbeitenden modernisieren. Eine Arbeitsgruppe wird gebildet, ein Brainstorming gemacht. Ergänzt wird dieses womöglich mit einer Mitarbeiterumfrage über deren Wünsche für die neue Bürowelt.

**VON WILLI BERNHARD, MARCO BETTONI,  
VICTORIA MIRATA, NICOLE BITTEL\***

Wie verbindet man die Bedürfnisse aus einer Mitarbeiterumfrage mit den Lösungen aus einem Brainstorming, um daraus sinnvolle Entscheidungen zu fällen, welche beide Welten berücksichtigen? Ganz einfach – mithilfe der SFM-Methode, welche neben den Bedürfnissen und Lösungsideen noch ein weiteres Element in Szene setzt: nämlich sinngerechte Ziele, welche jeweils hinter den Bedürfnissen stecken und für welche nachhaltige Lösungen gefunden werden sollen.

**Die SFM-Methode.** Die SFM-Methode (SFM = Solution Finder Model) wird als Analysemodell beim konvergenten Denken eingesetzt, es soll also Klarheit bezüglich der Lösungsvarianten bringen. Es geht dabei von einem Problem aus, für welches man eine Lösung finden möchte. Diese Methode wurde 2009 an der Fernfachhochschule Schweiz von einem Forschungsteam des Forschungsschwerpunktes eCollaboration als kollaboratives Instrument der Lösungsfindung entwickelt und ist seither in vielen Projekten erfolgreich ein-

gesetzt worden. Die Methode SFM funktioniert so, dass ein Themeninput zuerst klassifiziert wird und dadurch entweder als Bedürfnis, Ziel oder Lösung identifiziert wird. Danach wird durch geeignete Fragestellungen überprüft, ob sich mit dieser Annahme die Kette Bedürfnis-Ziel-Lösung in eine Einheit bringen lässt. Wichtig dabei ist, dass ein Bedürfnis ein Ziel besitzen muss und für dieses Ziel eine Lösung gefunden werden soll. Diese Lösung muss dann dem ursprünglichen Bedürfnis wiederum gerecht werden. Nur wenn diese Dreiecksbeziehung sinngerecht aufgestellt werden kann, kann die Lösung als eine problemgerechte Lösung angesehen werden.

**Smart Uffi – das intelligente Büro der Zukunft.** Die SFM-Methode wurde in vielen unterschiedlichen Projekten bereits erfolgreich eingesetzt, so etwa auch beim Projekt «Smart Uffi» (Smart Office). Dabei handelt es sich um ein Forschungsprojekt, welches die FFHS zusammen mit der SUPSI (der Fachhochschule im Tessin) ausführt. Es geht darum, welche Lösungen man implementieren soll, um ein sogenanntes «Smart Office» – also ein intelligentes Büro – zu erhalten.

## Bedürfnisse

Bedarf für ein benutzerfreundliches Tool für Instant Messaging zwischen Teams.
Die Möblierung ist zu unflexibel, um sich meinen Bedürfnissen anpassen zu können.
Manchmal würde ich gerne stehend arbeiten.
Das Licht ist immer dasselbe, nur eine fixe Lampe ohne die Möglichkeit, etwas daran zu verändern.
Eine bessere Lichtsituation. Mehr natürliches Licht.
Der Zugang zu den anderen Etagen ist schlecht organisiert und zu limitiert, ich kann das Sekretariat nicht direkt angehen, weil es auf einer anderen Etage ist!
Eine andere Platzierung des Arbeitstisches im Büro wäre wünschenswert.
Eine bessere Klimatisierung am Arbeitsplatz wünsche ich mir.
Die Laptops sollten auch im mobilen Einsatz unterwegs eine WLAN-Verbindung haben, im Moment mache und bezahle ich dies privat.
Ein besseres WLAN wäre wünschenswert.
Eine bessere Unterstützung für Mobile-Infrastrukturen.
Das Büro ist zu klein.

## Ziele

Zusammenarbeitsformen fördern
Mobilitäts-Engpässe beseitigen
Unterstützung des eigenen Wohlbefindens

## Lösungen

Data Sharing Dienst
Eigener Cloud-Service in der Institution
Weniger grosse Büros, weniger Personen pro Büro
Möglichkeit, dass man unterschiedliche Betriebssysteme benutzen kann – auch für Drucker und Scanner
Eingeführtes Dokumenten-Management-System
Mehr offene Bürozonon
Ein eigenes iPad bekommen

### Legende:

- Dreieck «Bedürfnis–Ziel–Lösung» lässt sich schliessen.
- - - Dreieck «Bedürfnis–Ziel–Lösung» lässt sich nicht schliessen.

## SFM-Analyse aus einer Umfrage über Bedürfnisse in Sachen Infrastruktur

Smart ist in dem Sinne folgendermassen zu deuten (Zukunftskonferenz Fraunhofer 2015 in Stuttgart):

1. Der Bediener wird zum Bedienten – die Technik erkennt, was jemand möchte, und handelt direkt und ohne Nachfrage danach. Z.B.: Ich komme abends ins Büro, der Laptop startet sofort und loggt sich in ein Forum ein, wo von mir noch für heute Abend eine Antwort erwartet wird. Ich muss mich weder um das Foren-Login noch um Username oder Passwort kümmern – alles ist bereits vorbereitet. Ich kann gleich loslegen mit der Arbeit.
2. Die Dinge erfordern kein menschliches Zutun. Z.B.: Ich bin mobil unterwegs und benutze einen Laptop mit WLAN-Anbindung ans Internet. Beim Ortswechsel baut der Laptop automatisch die Verbindung zu den WLAN-Netzen auf, ohne dass ich etwas anwählen oder eintippen muss.
3. Aus mehreren Handlungsoptionen wird flexibel und kontextabhängig ausgewählt. Z.B.: Ich habe mich für 3 Tage ferienhalber abgemeldet. Genau in dieser Zeit kommt eine Anfrage für ein Projekt, wofür ich vorbereitend bereits viel Zeit investiert habe und welches ich gerne bearbeiten würde. Ich erhalte eine SMS auf mein Mobiltelefon und muss nur kurz eine Bestätigung abgeben, dass ich gerne mitmachen werde – damit wird eine Antwort-Mail generiert. Weitere E-Mails und Anfragen, welches zu diesem Zeitpunkt für mich nicht relevant sind, werden aber zurückgehalten und warten, bis ich wieder im Büro bin.

Die folgenden Statements wurden im Rahmen einer Umfrage im Projekt Smart Uffi an der FFHS eruiert und anschliessend einer SFM-Analyse unterzogen, indem die einzelnen Aussagen einer Gruppe von Bedürfnissen, Zielen oder Lösungen zugeordnet wurde. Anschliessend wurde versucht, die Beziehungen zwischen diesen Elementen herzustellen.

Im Bild (oben) lässt sich eine Lösung herauslesen (grün, durchgezogen), für das Bedürfnis «Büro zu klein» lässt sich ein Ziel finden (Unterstützung des eigenen Wohlbefindens) und eine Lösung zuordnen (mehr offene Bürozonon) – diese Lösung unterstützt rückwirkend auch wieder das Bedürfnis. Das Dreieck dieser Elemente kann also geschlossen werden und stellt damit eine echte, nachhaltige Lösung dar.

Für das Bedürfnis «stehend arbeiten zu wollen» lässt sich zwar ein Ziel finden (eigenes Wohlbefinden) aber eine Lösung existiert noch nicht. Diese muss demzufolge entwickelt werden: Beispielsweise wäre hier ein Stehtisch mit hohen Stühlen möglich, womit man am selben Tisch stehend oder sitzend (auch gemischt) arbeiten kann. Damit wäre auch ein weiteres Bedürfnis (Möblierung zu unflexibel) erfüllt, da diese Lösung (stehend oder sitzend oder beides zusammen mit mehreren Personen) die Flexibilität und das eigene Wohlbefinden erhöhen vermag.

Der Wunsch eines «eigenen iPad» stellt kein Bedürfnis, sondern bereits eine Lösung dar (da es ein Instrument ist), es lässt sich aber weder ein Ziel noch ein Bedürfnis zuordnen, sodass diese beiden Elemente erst noch gesucht werden müssen. Lassen sich diese sinngerecht finden, kann ein iPad durchaus eine Lösung darstellen.

### Dem intelligenten Büro Schritt für Schritt näherkommen.

Auf diese Weise wird es möglich, dem intelligenten Büro der Zukunft durch das Abstimmen der Bedürfnisse und Ziele seiner Nutzer Schritt für Schritt näherzukommen. Für den Anfang sollen deshalb einige ausgewählte Lösungen, die sich durch die SFM-Analyse gezeigt haben, in der Praxis der beiden Projektpartner implementiert werden.

### WEITERFÜHRENDE LINKS:

- > Publikation der ECKM 2013 (European Conference for Knowledge-management): [http://www.weknow.ch/marco/A2013/ECKM/Bettoni\\_2013\\_SFM\\_Collaborative\\_Solutions\\_v8\\_final.pdf](http://www.weknow.ch/marco/A2013/ECKM/Bettoni_2013_SFM_Collaborative_Solutions_v8_final.pdf)
- > Switch-Webinar vom 23.1.2014 «The Solution Finder Model» <https://tube.switch.ch/videos/b855fc39>

\* **Prof. Willi Bernhard** ist Bereichsleiter für Dienstleistungen im Institut für Fernstudien und eLearning (IFeL) an der Fernfachhochschule Schweiz (FFHS).

**Prof. Marco Bettoni** ist Leiter Forschungseinheit eCollaboration, Co-Leitung IFeL und Mitglied der Geschäftsleitung an der Fernfachhochschule Schweiz.

**Victoria Mirata** ist Wissenschaftliche Mitarbeiterin im Institut für Fernstudien und eLearning (IFeL) an der Fernfachhochschule Schweiz (FFHS) in Brig.

**Nicole Bittel** ist Leiterin des Forschungsfelds Storytelling in Working and Learning an der FFHS.