



Immer wenn ich Stelleninserate sehe, in denen SachbearbeiterInnen gesucht werden, wundere ich mich, wer diese Aufgabenfelder mal so genannt hat...

Sachbearbeiter / Sachbearbeiterin

Ohne Sachbearbeiter läuft es in vielen Firmen, Verbänden oder Gemeinden nicht lange rund. Denn die Liste an «Sachen», die es zu bearbeiten gibt, ist schier endlos. Kunden, Mitglieder oder Einwohner wünschen sich zudem häufig Informationen – was liegt da näher, als dafür die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter einzuspannen, die sind ja eh schon da.

Dass das nicht immer zu hoher Zufriedenheit führt, ist nicht neu. Kundinnen und Kunden, Mitglieder, Bürger, Lernende, ja sogar Gläubige und Fans – wir alle werden immer anspruchsvoller, weil wir gut informiert sind, wenn wir uns mit etwas beschäftigen - oft besser als die Sachbearbeiter, auf die wir dann treffen. Mich beschäftigt das, weil mir meine Zeit lieb ist und weil ich allen Menschen wünsche, gute Arbeit leisten zu dürfen.

Zwar ist bei vielen Aufgaben immer auch Sachbearbeitung zu leisten, aber geht es nicht viel mehr um andere Aspekte? Nehmen wir Kundinnen und Kunden. Die wollen verstanden und begeistert werden. Die wählen ihre bevorzugten Firmen nicht mehr oft nach Sachen, weil sich Anbieter in diesen Sachen gar nicht mehr wesentlich unterscheiden. Beziehungen auf- und ausbauen, dafür gibt jede Sachbearbeitung immer auch Anlass. Ist es nicht höchste Zeit, dass das auch in der Stellenbezeichnung so erkennbar wird?

Ich weiss auch, dass die Sache beim Begriff Sachbearbeiter im Sinne von Angelegenheit gemeint ist. Trotzdem würde ich diese Funktionen sofort umbenennen. Um den Wert der Arbeit vermehrt aufzuzeigen. Um zu verdeutlichen, um was es in diesem Aufgabenfeld über die Sache hinaus geht. Und um so mehr Wertschätzung für die Arbeit dieser Teammitglieder zu zeigen.

Wie nennen Sie Ihre Sachbearbeiter? Welche Vorschläge kommen Ihnen in den Sinn?
Ich freue mich auf Ihre E-Mail-Antworten, direkt an meine Adresse, oder gern auch im Blog.

Innovationsfördernde Grüsse

Jörg Neumann