

Informationslogistik

Büroorganisation als Führungsaufgabe verstehen



Grundsätzliches

Wohl kaum ein Thema scheint so wenig zu den Führungsaufgaben zu gehören, wie die Büroorganisation. Leider. Als Führungskraft reduzieren Sie so Ihren Einfluss - auf die Mitarbeiterleistung, die Effizienz, die Kosten, die Arbeitsprozesse und den Informationsfluss. Denn all diese Bereiche sind abhängig von einer gut funktionierenden Büroorganisation.

Als Führungskraft wird Sie das Thema Büroorganisation, wenn überhaupt, nur marginal interessieren. Und zwar immer dann, wenn

- sich auf dem Schreibtisch des Mitarbeiterdens Papierstapel bilden und dessen Arbeitsleistung zu wünschen übrig lässt.
- ein wichtiges Dokument erst nach stundenlangem Suchen wiedergefunden wurde.
- der Mitarbeiterden, der seinen Kollegen während dessen Urlaub vertritt, sich darüber bei Ihnen beschwert, dass in dessen Ablagesystem das Chaos herrscht.
- Vorgänge nicht mehr richtig nachvollzogen werden können, weil Unterlagen fehlen.
- der Informationsfluss, als auch die Zusammenarbeit behindert werden, weil der jeweilige Mitarbeiterden nicht schnell genug auf die benötigten Dokumente zugreifen kann.

Nachdem Sie dann den Mitarbeitenden zu mehr Ordnung oder zu einer zügigen Weiterleitung der Dokumente aufgefordert hatten, war das Thema Büroorganisation auch wieder aus Ihrem Blickfeld verschwunden. Denn schliesslich - so sind Sie vielleicht der Auffassung - ist die Organisation des Büros und des Arbeitsplatzes Aufgabe des Mitarbeitenden und nicht die einer Führungskraft.

Dabei wird jedoch ein wichtiger Fakt nicht ausreichend berücksichtigt: Büroorganisation - und somit letztendlich das Dokumentenmanagement - ist keine primäre (ordnungs) technische Lösung. Es geht um die Informationslogistik innerhalb des Unternehmens, d.h. Dokumente tragen zur Erreichung der Geschäftsziele bei, da sie Informationen für den Informationsfluss zwischen Arbeits- und Geschäftsprozessen enthalten.

Somit wird die Büroorganisation zur Unternehmens- und Chefsache - und nicht erst bei der Implementierung von Dokumentenmanagement-Systemen (DMS). Denn es sollten bereits im Vorfeld Mechanismen und Strukturen innerhalb der Büroorganisation geschaffen werden, die im Unternehmen und beim Mitarbeiterden den Gedanken der vernetzten Ablage bzw. des dezentralen Dokumentenmanagements aktiviert und festigt - und zwar aus fünf Gründen.

Informationslogistik

Büroorganisation als Führungsaufgabe verstehen



5 Gründe, warum Sie die Büroorganisation zur Chefsache erklären sollten

Grund 1: Vereinheitlichung der Dokumentenablage

Da bisher jeder Mitarbeitende für die Ordnung - und somit für die Ablage - an seinem Arbeitsplatz verantwortlich war, war keine Vereinheitlichung der Dokumentenablage gefordert. Vielleicht gab es einige Regeln, wie chronologisch oder alphabetisch die Unterlagen in den Ordner einzuordnen sind, doch diese alleine stellten nicht sicher, dass jeder Kollege im Team sich in der Ablage des Teamkollegen mühelos zu rechtfinden konnte. Dadurch wird der Zugriff auf benötigte Daten und Informationen erschwert.

Allein hier zeigen sich zwei grundlegende Aspekte, die dem Gedanken einer Informationslogistik im Unternehmen widerspricht:

- Der Mitarbeitende versteht die Ablage als sein „Hoheitsgebiet“, d.h. sie fällt in sein Verantwortungsbereich und deshalb wird es von manchem Mitarbeitende auch gar nicht gerne gesehen, wenn andere in seiner Ablage etwas suchen.
- Da oft mehrere Mitarbeitende Zugriff auf einzelne Dokumente benötigen, war die bisherige Lösung: Kopieren, kopieren und nochmals kopieren, bis jeder eine Reproduktion vorliegen hatte.

Eine Vereinheitlichung der Dokumentenablage schafft - unabhängig davon, ob DMS genutzt werden soll - eine wichtige Abhilfe. Denn innerhalb dieser Einführung wird sich mit entscheidenden Fragen auseinandergesetzt - und zwar im Team bzw. der Abteilung:

- Welche Schlagworte für die Registratur sollen verwendet werden?
- Welche Dokumente werden unter welchem Schlagwort eingeordnet?
- Wie können Dokumente so abgelegt werden, dass der Zugriff schnell und mühelos erfolgen kann?
- Welche Ablage-Kriterien sollten beachtet werden?
- Wer benötigt Zugriff zu welchen Dokumenten - unabhängig davon, ob es in seinen direkten Arbeitsbereich fällt oder nicht? Hier sollte in Arbeitsvorgängen und Kundenservice gedacht werden.
- Wie kann sichergestellt werden, dass alle Zugriffe auf Dokumente erhalten, die sie benötigen?
- Wie kann ein Gruppeninformationssystem aufgebaut werden?
- Welche Dokumente sind wichtig?
- Wie lange müssen einzelne Dokumente aufbewahrt werden?
- Wer ist für die Archivierung zuständig?
- Wie kann der Einzelne die Dokumente verwahren, bis sie endgültig abgelegt werden?

Manches Mal fällt es schwer, Antworten auf solche Fragen zu finden. Die Ursache dafür mag sein, dass der einzelne Mitarbeitende und das Team über keine ausreichenden Kenntnisse verfügen, welche Möglichkeiten es gibt, eine Ablage und/oder Zwischenablage aufzubauen.

Informationslogistik

Büroorganisation als Führungsaufgabe verstehen



Grund 2: Kosten sparen

Der Kostendruck steigt gerade für kleinere Unternehmen. Um wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen Kosten eingespart werden. Die Büroorganisation ist dabei zu einem geschäftskritischen Faktor geworden. Schliesslich hat sich das Datenaufkommen in den einzelnen Unternehmen im Zeitalter des Internets, der Digitalisierung und moderner, preisgünstiger Speichermedien vervielfacht. Solch ein erhöhtes Datenaufkommen wirkt sich jedoch kostensteigernd aus, weil

- das Handling der Datenmengen personelle Ressourcen bindet.
- Mitarbeitende immer mehr Arbeitszeit benötigen, um Dokumente wiederzufinden.
- pro Woche allein für die Lösungen von Problemen 17,5 Stunden benötigt werden, die durch Kommunikationshindernisse und -Verzögerungen verursacht werden, wie eine Studie von SIS International Research ergab.
- es zu viel Zeit kostet, relevante Informationen aus der Informationsflut herauszufiltern.
- der Papierverbrauch steigt, da zum einen unnötige Informationen ausgedruckt werden und zum anderen Mehrfachkopien angefertigt werden, um jeden Mitarbeitende mit den notwendigen Informationen auszustatten.

Prüfen Sie einmal mit dem Tool „Checkliste: Büroorganisation Chefsache“ in welchen Bereichen durch das erhöhte Datenaufkommen zusätzliche bzw. erhöhte Kosten entstanden sind.

Grund 3: Vernetzter Zugriff auf Informationen

Unternehmen als System müssen ganzheitlich denken und handeln, d.h. abgrenzende Abteilungen oder Teams, von denen der eine nicht so recht weiss, was der andere tut, gehören der Vergangenheit an. Eine Vernetzung der Informationen ist dafür Voraussetzung, um Mitarbeitende Zugriff auf alle Daten zu ermöglichen, die für deren Arbeit relevant sind. Gruppeninformationssysteme können in diesem Punkte die Lösung für Teams und/oder Abteilungen sein. Um jedoch abteilungsübergreifend Informationen zugänglich zu machen, sollte über die Einführung und Implementierung von DMS nachgedacht werden.

Grund 4: Optimierung der Arbeitsprozesse

Der Wandel vom Industriezeitalter zur Wissensgesellschaft bewirkte, dass die meisten Arbeitnehmer heute als Wissensarbeiter in einem Büro arbeiten. Das Büro ist somit längst zu dem entscheidenden Ort der Wertschöpfung geworden. Allerdings nur, wenn die Arbeitsprozesse optimal funktionieren. Die Dokumentenflut kann zu einer Behinderung der Arbeitsprozesse werden, da Mitarbeitende diese oft nur noch verwalten und sich viel zu sehr damit beschäftigen, wo und wie diese abzulegen sind.

Grund 5: Schnelles Reagieren gefordert

Informationsmanagement wird in Zeiten von Internet und mobiler Kommunikationsformen zu einem echten Wettbewerbsvorteil. Denn Kunden verlangen von den Unternehmen eine schnelle Reaktion auf ihre Anfragen und/oder Beschwerden. Ob es sich nun um Mitteilungen handelt, die gepostet, getweetet oder gemailt worden, ist dabei irrelevant. Relevant ist nur: Das Unternehmen muss schnellstmöglich reagieren. Dies kann jedoch nur gelingen, wenn der einzelne Mitarbeitende, der die Anfrage bzw. Beschwerde bearbeitet, einen sofortigen Zugriff zu allen für ihn notwendigen Informationen erhält.

Tel. G. +41 (62) 871 73 86
Fax G. +41 (62) 871 73 85
Mobile +41 (79) 590 78 40
Skype Hirsdienste

MwSt.-Nr. CHE-350.855.407
CH58 0900 0000 6067 4991 3
PC Konto-Nr. 60-674991-3

Müligass 3d
5073 Gipf-Oberfrick
Internet www.hirsdienste.ch
E-Mail hirsdienste@hirsdienste.ch