Was ist Office-Excellence?

Drei Statements von namhaften Experten

In der vorangegangenen Ausgabe von Das Büro haben wir begonnen, uns mit der Frage zu beschäftigen, was Office-Excellence konkret bedeutet. Für diese Ausgabe ist es uns gelungen, Statements von drei weiteren Office-Experten zu bekommen.

Sichtbares und Verborgenes – ein Statement von Dr. Jörg Kelter

Dr. Jörg Kelter, Projektleiter/Senior Consultant, Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO), www.iao.fraunhofer.de.

Der Begriff Office-Excellence steht für ein umfassendes und nachhaltiges Qualitätsverständnis bei der Gestaltung von Arbeits- und Bürowelten. Office-Excellence basiert auf einem ganzheitlichen Ansatz, um Arbeits- und Bürowelten zu schaffen, die Begeisterung wecken, die das Wohlbefinden der darin arbeitenden Personen fördern und leistungsfähige Arbeitsprozesse unterstützen. Manche Excellence-Merkmale sind direkt sichtbar und bewertbar, wie beispielsweise die Stimmigkeit und Wertigkeit des Büro- und Einrichtungskonzeptes, ergonomische Qualitäten der Arbeitsplätze oder Angebote zur Förderung der Kommunikations- und Begegnungsqualität. Ebenfalls höchst wirkungsvoll – jedoch eher indirekt wahrnehmbar und zu bewerten – sind die Stimmigkeit organisatorischer Abläufe und Strukturen, die Qualität der zur Verfügung stehenden informations- und kommunikationstechnischen Infrastruktur sowie eine identitätsstiftende und authentisch gelebte Unternehmens- und Führungskultur.

Das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) beschäftigt sich mit der Bearbeitung aktueller Fragen des Technologiemanagements und hat vor einigen Jahren den Office-Excellence-Check entwickelt, ein webbasiertes Selbstbewertungs-System zur Ermittlung einer ganzheitlichen Büro-Qualität. Mehr Informationen unter www.oexc.web-erhebung.de.

Der ganzheitliche Ansatz zählt – ein Statement von Manfred Gerz

Manfred Gerz, Inhaber des Instituts für Wissensarbeit, Bad Nauheim, Vorstand Deutsches Netzwerk Büro e.V. (INQA-Büro), www.inqa-buero.de.

Das INQA-Verständnis von Office-Excellence entspricht vom Grundsatz her dem EFQM-Modell für Business Excellence. Das Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM) ist ein Unternehmensmodell, das eine ganzheitliche Sicht auf Organisationen ermöglicht und so die Ideen eines integrierten Managementsystems konsequent umsetzt. Office-Excellence ist somit die Business Excellence für Unternehmen, deren überwiegende oder ausschließliche Tätigkeit Büroarbeit ist bzw. eignet sich für die professionelle Betrachtung des Teilaspekts „Büro" im Rahmen eines schon bestehenden Management-Systems. Ob Ergonomie, Prozessabläufe, Büroformen, Raumnutzungskonzepte, Arbeitszeitmodelle oder die Unternehmenskultur – alle Verbesserungen haben Einfluss auf die Qualität der Büroarbeit und damit auf die Wettbewerbsfähigkeit. Aber es ist immer eine spezifische Lösung, die am besten ist, denn es kann keine allgemeingültig beste Bürolösung geben. So ist auch jede Verbesserung in jedem Teilaspekt ein wichtiger Schritt in Richtung Office-Excellence.

INQA-Büro gehört zur bundesweiten Initiative „Neue Qualität der Arbeit". Seit 2002 hat die nationale Initiative INQA-Büro die wichtigsten Akteure im Arbeitsfeld Büro zusammengeführt und einen Dialog zwischen Beratern, Dienstleistern, Handel und Herstellern, den staatlichen Institutionen, dem Arbeits- und Gesundheitsschutz und der Arbeitswissenschaft in Gang gebracht. Aus dieser Zusammenarbeit ist im Mai 2008 der Verein Deutsches Netzwerk Büro e.V. entstanden.

Schritt für Schritt – ein Statement von Thomas Klug

Thomas Klug,
Projektleiter Office Excellence,
macils. management-centrum gmbh,
www.macils.de.

Office-Excellence zielt auf eine nachhaltige Produktivitätssteigerung in den administrativen Bereichen. Die Idee bei Macils ist es, bottom up – also vor allem mitarbeitergetrieben – eine positive Veränderungskultur zu schaffen. Im ersten Schritt wird bei den Mitarbeitern ein Bewusstsein für Verschwendung und Wertschöpfung geschaffen und der Blick auf die Prozesse im Arbeitsalltag ausgerichtet. Office-Excellence bedient sich in der weiteren Optimierung kleiner systematischer Methodenpakete, die in einem 6-Level-Modell abgebildet werden. Je Level werden, Schritt für Schritt, beginnend mit der Organisation des eigenen Arbeitsplatzes, über die Definition von Standards zur Zusammenarbeit im Team, bis hin zur Optimierung von Prozessen und der Leistungsmessung durch Kennzahlen, die Potenziale aufgedeckt und erschlossen. Hinter Office-Excellence verbirgt sich also weit mehr als das Erlernen und Anwenden von KVP-Werkzeugen (KVP: kontinuierliche Verbesserungsprozesse). Office-Excellence sorgt sich vielmehr darum, welche modernen Rahmenbedingungen in der Organisation und dem Arbeitsumfeld notwendig sind, um den entscheidenden Erfolgsfaktor der Büroarbeit – den Menschen – weiterzuentwickeln.

Macils ist ein 1993 von wissenschaftlichen Beratern der Fraunhofer-Gesellschaft gegründetes Beratungsunternehmen und zählt heute zu Deutschlands größten Managementagenturen. Seit fünf Jahren gibt es das von Macils initiierte Benchmarking- & Transferprojekt „Office Excellence – Mehr Produktivität im Büro", dem sich mittlerweile über 30 Unternehmen angeschlossen haben.

i.o.e Initiative Office-Excellence

ORGATEC Passage 10/11 (Counter 36).

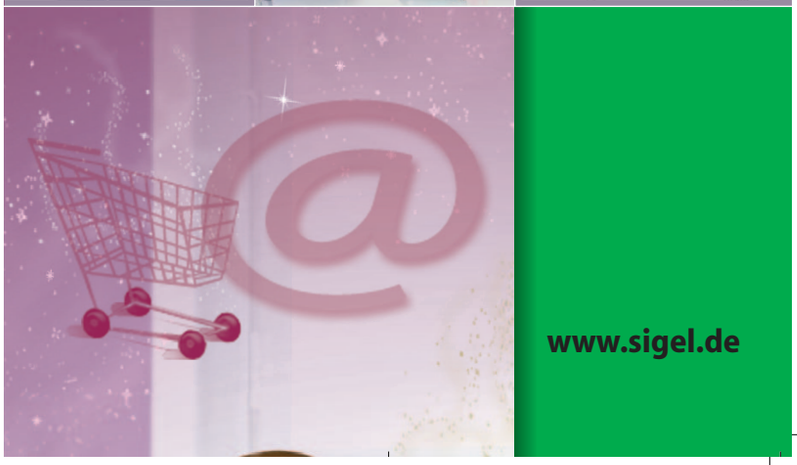
Auf der Orgatec können Sie sich am I.O.E.-Stand näher über die Angebote der Initiative Office-Excellence informieren.

Ihre Meinung zählt

Was denken Sie über das Thema Excellence im Büro?
Senden Sie uns Ihre Meinung und/oder Ihre Erfahrungen an AT@OfficeABC.DE.

www.sigel.de

Weihnachtliche Produkte fürs Büro und viele einmalige Extras in der Sigel Christmas-World.



www.sigel.de