

# **Der Effizienzvorsprung im Büro**

# Kapitel 1

## Alles kalter Kaffee?

»Papier ist doch out!« In Zeiten hoch entwickelter Informations- und Kommunikationstechnologien ist Papier doch out, mag mancher meinen. Welchen Sinn hat dann noch ein Buch über die Frage, wie Schriftstücke effizient organisiert werden können?

Wenn Ihr Schreibtisch so aussieht:



oder Ihr Unternehmen tatsächlich vollständig papierlos organisiert ist, dann können Sie dieses Buch getrost zur Seite legen oder einem Freund schenken.

**Eine alte Idee: das papierlose Büro** Das papierlose Büro wurde bereits in den 30er-Jahren des 20. Jahrhunderts erdacht und in dem Artikel *As We May Think* beschrieben, und zwar von dem US-amerikanischen Ingenieur Van-

nevar Bush, der mit *Memex* eine Arbeitserleichterung für Geistesarbeiter schaffen wollte.

Zwar sind manche von Bushs Ideen inzwischen realisiert worden wie etwa

- die Speicher- und Abrufmöglichkeiten multimedialer Daten,
- die Verknüpfung von Dokumenten und Medieninhalten durch Hyperlinks sowie
- die Vernetzung der persönlichen Arbeitsgeräte durch das Internet.

**Manches wurde realisiert**

Doch das papierlose Büro bleibt im Alltag der meisten Menschen bis heute nur ein Traum. Und selbst in Organisationen, in denen die Möglichkeiten der EDV sehr weitgehend genutzt werden, finden sich in der Regel große Mengen Papier, die traditionell verwaltet werden.

**Das papierlose Büro bleibt meist ein Traum**

Der Einsatz von Computern bringt uns augenscheinlich dem papierlosen Büro nicht näher, sondern beschert uns eine noch größere Papierflut. Die Preise für Drucker und Kopierer sind heute vergleichsweise niedrig, die Geräte fast für jedermann erschwinglich geworden. Je problemloser bedrucktes Papier erzeugt werden kann, desto mehr wird auch produziert.

**Es wird mehr Papier bedruckt**

Dieser Trend wird durch weitere technologische Entwicklungen gestärkt: Per Offsetdruck führten nur größere Auflagen zu vertretbaren Stückkosten. Es musste gründlicher überlegt werden, ob eine Broschüre gesetzt und gedruckt wird. Durch den Digitaldruck können heute dagegen auch kleinste Auflagen kostengünstig hergestellt werden. Die Folge: Die Zahl der Drucksachen steigt massiv. Es scheint, als nähme die Menge gedruckter Informationen zu, je elektronischer das Büro wird.

**Je elektronischer das Büro, desto mehr Drucksachen**

Dies bestätigen auch die jüngsten mir vorliegenden Zahlen des Verbandes Deutscher Papierfabriken. Sie belegen, dass sowohl die Mengen gestrichener Druckpapiere als auch die Tonnagen ungestrichener Druck- und Büropapiere im Vergleich zum Vorjahr um 4,5 Prozent gestiegen sind (Papier Kompass 2008). In Deutschland betrug der rechnerische Papierverbrauch (Produktion plus Import abzüglich Export) im Jahre 2007 übrigens etwa 256,4 kg pro Kopf.

**Tonnagen wachsen**

Davon sind 47 Prozent, also knapp die Hälfte, grafische Papiere (den Rest bilden Verpackungen, Hygiene-Papiere sowie Spezialpapiere).

**Die Komplexität nimmt zu**

Vor zwei Generationen musste sich kaum jemand Gedanken über die Archivierung von Gebrauchsanweisungen und Garantiescheinen machen. Wer einen Fotoapparat hatte, besaß ihn meist ein Leben lang. Und im Büro machten sich nicht Fax-, E-Mail- und Posteingänge Konkurrenz. Zudem mussten nur wenige Menschen so viele unterschiedliche Projekte gleichzeitig managen, wie es heute der Normalfall ist.

**Folgen für die Organisation**

Wenn die Menge der Unterlagen steigt, hat dies freilich Folgen für die Organisation dieser wachsenden Menge an Dokumenten. Gefragt sind flexible und praktikable Hilfsmittel und Arbeitstechniken, die die Büroorganisation vereinfachen und auch umfangreichen und komplexen Vorgängen gewachsen sind.

**Große Defizite**

Solche Hilfsmittel und Arbeitstechniken sind jedoch offenbar nicht besonders weitverbreitet:

- Eine Erhebung des KAIZEN Institute aus dem Jahre 2004 offenbarte, dass 38 Prozent der Arbeitszeit durch unproduktive Tätigkeiten verloren gehen (vgl. »Lean Office Studie 2006« von Anna-Katharina Wittenstein und Michael Wesoly, Fraunhofer IPA, S. 18).
- Schätzungen gehen davon aus, dass nur 50 bis 60 Prozent der Arbeit im administrativen Bereich produktiv sind (ebd., S. 15).
- Ein prominentes Beispiel für Verschwendung am Arbeitsplatz ist die Suche nach dem richtigen Dokument. Sie gehört zu den Effizienzkillern der Büroarbeit (vgl. Umfrage »Lean Office« des Fraunhofer IPA vom September/Oktober 2003; [www.schlanke-prozesse.de/data/Umfrageergebnisse\\_Lean Office.pdf](http://www.schlanke-prozesse.de/data/Umfrageergebnisse_Lean%20Office.pdf))

**Im 21. Jahrhundert ist die Herausforderung größer als je zuvor, Akten intelligent zu organisieren.**

**Entscheidende Kleinigkeiten**

Ob das Tagesgeschäft flüssig von der Hand geht oder ob Sand im Getriebe ist, hängt oft genug von Kleinigkeiten ab. Zwar bricht aufgrund nicht sofort greifbarer Unterlagen nicht gleich der Um-

satz ein, aber es kostet doch Zeit und Nerven. Der Zugriff sowie das Ablegen von Dokumenten werden oft als lästig und kräftezehrend empfunden. Die Folge: Die Stapel auf den Schreibtischen wachsen – und mit ihnen das Frustrationspotenzial.

Kann es sein, dass eine Ursache darin zu sehen ist, dass die Wahl der Organisationsmittel nicht gut genug durchdacht war bzw. vor langer Zeit getroffen und nie hinterfragt wurde? Es hat längst eine Revolution stattgefunden, die den Büroalltag erleichtert. Nur hat es scheinbar bisher kaum jemand bemerkt. Auf vielen Schreibtischen sieht es so aus wie im folgenden Foto – und wer sich daran gewöhnt hat, findet das auch ganz normal.

**Eine Revolution, die kaum jemand bemerkte**



## Kapitel 2

# Eine kleine Aktenkunde

### Sperrige Begriffe

\*Ablagen werden auch Registraturen genannt.

Bevor ich die gebräuchlichsten Ablagemethoden\* genauer untersuche, werfe ich einen Blick auf die Organisationsmittel, die in Deutschland weitverbreitet sind. Die Begriffe, die in der Fachsprache üblicherweise verwendet werden, sind allerdings etwas sperrig. Wörter wie *Schriftgut* und entsprechend *Schriftgutbehälter* klingen ein wenig nach verstaubten Amtsstuben. Denkt man jedoch an die Optimierungspotenziale, verliert das Thema sofort jeden Hauch von Langeweile. Um keine Verwirrung zu stiften, benutze ich im Folgenden die etablierten Termini.

### Liegende Ablage

Was unter den verschiedenen Schriftgutbehältern genau zu verstehen ist, wird in der DIN 821 (Teil 3, Ausgabe 3.1991) definiert. Es wird unterschieden zwischen Schriftgutbehältern für:

1. *liegende* Ablage: Die Aufbewahrungsmittel wie Aktendeckel, Mappe, Tasche, Hefter, Hefter mit Falz liegen dabei übereinander)



Beispiel: Mappe

2. *stehende* Ablage (Ordner, Stehsammler, Altblageordner, Altblageschachtel). Bei der stehenden Ablage gibt es zwei Möglichkeiten: Bei der *lateralen* Stehablage werden die Schriftgutbehälter *seitlich nebeneinanderstehend* aufbewahrt.

### Laterale Stehablage



Laterale Stehablage mit Ordnern



Laterale Stehablage mit Stehsammler

Bei der *vertikalen* Stehablage stehen die Aufbewahrungsmittel *hintereinander*.

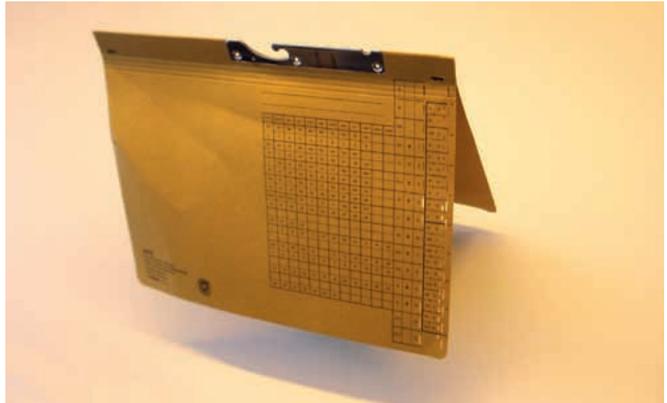
### Vertikale Stehablage



Vertikale Stehablage mit Stehsammler sowie Einstellmappen. Abgebildet ist eine Ordnungsbox mit Ordnungsmappen von MAPPEL.

**Lateral hängende Ablage**

3. *hängende* Ablage (Hängeordner, Hängehefter, Hängemappe, Hängetasche, Hängesammler). Auch bei der hängenden Ablage gibt es zwei Möglichkeiten: Bei der *lateralen* Hängeablage werden die Schriftgutbehälter *seitlich nebeneinander* aufbewahrt.



Lateraler Hängehefter für hängende Ablage (Pendelregistratur)

**Vertikal hängende Ablage**

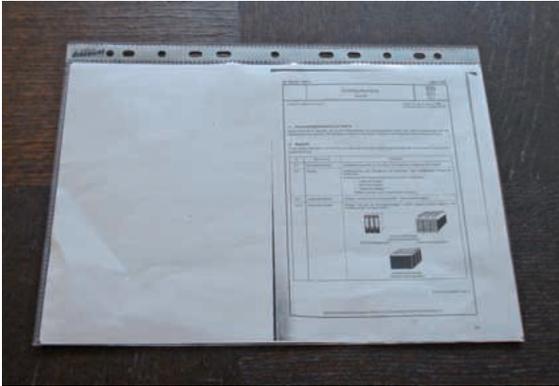
Bei der *vertikalen Hängeablage* sind die Schriftgutbehälter *hintereinander* abgehängt.



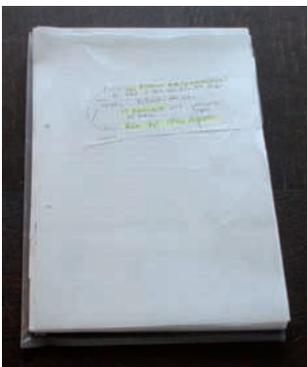
Vertikal hängende Ablage (Hängeregistratur). Detail: vertikale Hängemappe

4. *wahlweise Verwendung* (Einstellmappe, Einstellhefter, Ein-  
hängehefter, Prospekthülle, Sichthülle).

**Wahlweise  
Verwendung**



Prospekthülle mit Lochung, die das Einlegen in Hefter, Stehordner und andere  
Schriftgutbehälter mit Abheftmechanik ermöglicht



Sichthülle aus transparenter Folie, die oben und an einer Seite offen ist

Einstellmappen und -hefter werden von mehreren Herstellern angeboten. Die größte Produktvielfalt – kombiniert mit einem ausgeklügelten System an Zubehör – bietet nach meinen Recherchen die Firma MAPPEI. Die Produkte werden in Teil I: Die Instrumente ab Seite 73 gezeigt und beschrieben.

Weitere Bildbeispiele finden Sie, wenn Sie die Begriffe im Internet in eine Bildersuchmaschine eingeben oder in einem auf Büromaterial spezialisierten Webshop suchen, beispielsweise bei [www.leitz-profishop.de](http://www.leitz-profishop.de).

**Weitere Bildbeispiele**

## Normen für die Schriftgutverwaltung

Nicht nur für die Sprachregelung gibt es Normen, sondern auch für die Schriftgutverwaltung. Die wichtigste ist die ISO 15489, eine internationale Norm, die als DIN-Norm von Deutschland übernommen wurde. Sie definiert Regeln für nachvollziehbare Verwaltungs- und Geschäftsvorgänge. Es geht dabei um die »vorarchivische« Schriftgutverwaltung (engl.: *records management*) in Abgrenzung zur dauerhaften Archivierung (engl.: *records preservation*). Die Organisationsmittel von MAPPEI eignen sich für nicht nur für Privatanwender, sondern auch für Organisationen, die sich normkonform verhalten wollen oder müssen.

## Typische Aufgaben im Büro

Die Organisationsmittel sollen die Arbeiten in einem Büro unterstützen und möglichst erleichtern. Welche Aufgaben sind häufig zu bewältigen? Typischerweise sind es die Folgenden:

- Sichten und Selektieren der eingehenden Papiere
- Kennzeichnung von Dokumenten zwecks eindeutiger Zuordnung
- Ablage von Dokumenten inklusive der Entscheidung hinsichtlich der Zuordnung sowie ggf. Doppelablagen bzw. Anlegen von Querverweisen
- Anlegen neuer Schriftgutbehälter
- Besorgen intern weitergegebener Akten (z. B. bei Kollegen oder Vorgesetzten)
- Zurechtfinden in Akten bei personellen Vertretungen (z. B. im Falle von Krankheit, Urlaub oder Dienstreisen)
- Vorsortierung von Unterlagen, die als Nächstes bearbeitet werden sollen
- Zugriff und Entnahme
- Suchen von Dokumenten, die nicht beim ersten Zugriff auffindbar sind
- Entleih- und Vollständigkeitskontrollen
- Sichtung von nicht mehr aktuellem Schriftgut
- Archivierung (Verlagerung in Altablage)
- Sichtung der Archive
- Vernichtung von Schriftgut nach Ablauf der gesetzlich vorgegebenen Aufbewahrungsfristen

## Im und am System arbeiten

Bei den beschriebenen Aufgaben handelt es sich um Tätigkeiten *im* System. Wichtiger noch ist die Arbeit *am* System. Dazu gehört die Erarbeitung, Weiterentwicklung und Pflege des Ordnungs- bzw. Ablagesystems.

Bei der Auswahl geeigneter Ablagesysteme spielen in der Regel die folgenden Kriterien eine wichtige Rolle:

■ *Zeit*

- Können Sie in wenigen Sekunden ein neues Dokument ablegen?
- Ist der Zugriff auf ein Dokument mit geringen bzw. ohne Suchzeiten möglich?
- Lassen sich die Beschriftungen der Aktenbehälter schnell erfassen, sodass die Zugriffszeiten sehr gering sind?

■ *Platz*

- Stimmen Brutto- und Nettoplatzverbrauch eines einzelnen Schriftgutbehälters in etwa überein?
- Wird beim Aufbewahren der Schriftgutbehälter kein Platz verschwendet – sowohl in der Höhe als auch in der Breite?
- Wie sieht es mit den Möbeln aus, in denen die Schriftgutbehälter aufbewahrt werden: Können pro Möbelstück möglichst viele Akten aufbewahrt werden?

■ *Flexibilität*

- Ist es möglich, Akten rasch neu zu ordnen? Dies ist nicht nur für Anwender des »Getting Things Done«- (GTD-)Ansatzes zur Produktivitätssteigerung wichtig (mehr zu GTD erfahren Sie auf Seite 148ff.).
- Dokumente werden auch über den Arbeitsplatz hinaus gebraucht – etwa im Home Office, beim Kunden oder unterwegs (auf Messen etc.). Unterstützt das Ordnungssystem die einfache Entnahme und Wiederablage der benötigten Akten?

■ *Konzentration und Motivation*

- Ermöglicht das Ablagesystem die *konzentrierte Bearbeitung* einzelner Vorgänge?
- Sind beim Zugriff auf einzelne Dokumente keine Papiere im Blickfeld, die mit der aktuellen Aufgabe nichts zu tun haben und ablenken?
- Macht der Umgang mit dem System Spaß?

■ *Teamfähigkeit*

- Unterstützt das Ablagesystem Prozesse, die über den Schreibtisch des einzelnen Mitarbeiters hinausgehen sowie Abteilungsgrenzen überschreiten?
- Finden sich im Rahmen von Vertretungsregelungen auch Kollegen mit dem System zurecht?

■ *Kosten*

- Wie teuer sind die Organisationsmittel?
- Welche Kosten verursacht das Ablagesystem unter Berücksichtigung der benannten Kriterien Zeit, Platz, Flexibilität, Konzentration und Motivation sowie Teamfähigkeit?

Wie die Organisationsmittel von MAPPEI mit Blick auf diese Kriterien abschneiden, erfahren Sie in den folgenden Kapiteln.