

NEUE SERIE DIGITALISIERUNG

Mehr Zeit für kreative Wissensarbeit

Vom Aktenordner bis zur App: Was setzen Sie für die tägliche Büroarbeit ein? Wahrscheinlich von allem etwas, die Bandbreite analoger und digitaler Hilfsmittel ist riesig. Mit zunehmender Digitalisierung soll daraus ein Workflow entstehen, der Routinearbeiten quasi zur Nebensache macht und Freiräume für mehr Wissensarbeit und Kreativität schafft. In einer neuen Serie wollen wir Medien und Methoden präsentieren, die die Digitalisierung von Assistenz und Sekretariat weiter voranbringen.

➔ Reines Zuarbeiten war einmal, in den meisten Büros geht es heute um Wissensarbeit. Damit Assistenz und Sekretariat dafür genügend Zeit und Freiraum haben, ist ein möglichst durchgängiger Workflow beim Erledigen von Routineaufgaben notwendig. Vor allem dieser Bereich – Verwalten und Bereitstellen von Terminen, Daten, Dokumenten und Informationen – profitiert von der Digitalisierung. Die hat zwar bereits vor mehr als 30 Jahren mit den ersten Personal Computer auf unseren Schreibtischen begonnen, bewegt sich nun aber, dank neuester Technologie, sprunghaft in Richtung komplett vernetzte Zukunft.

Weniger Papier, mehr Performance

Viele Büros fühlen sich in punkto Digitalisierung offenbar nicht schlecht aufgestellt. Das jedenfalls ist das Fazit einer Web-Studie* vom Fraunhofer-Institut IAO in Stuttgart, die im vergangenen Jahr knapp 700 Personen online nach ihrer Arbeitsweise befragte. Der „Megatrend Digitalisierung“ sei angekommen,

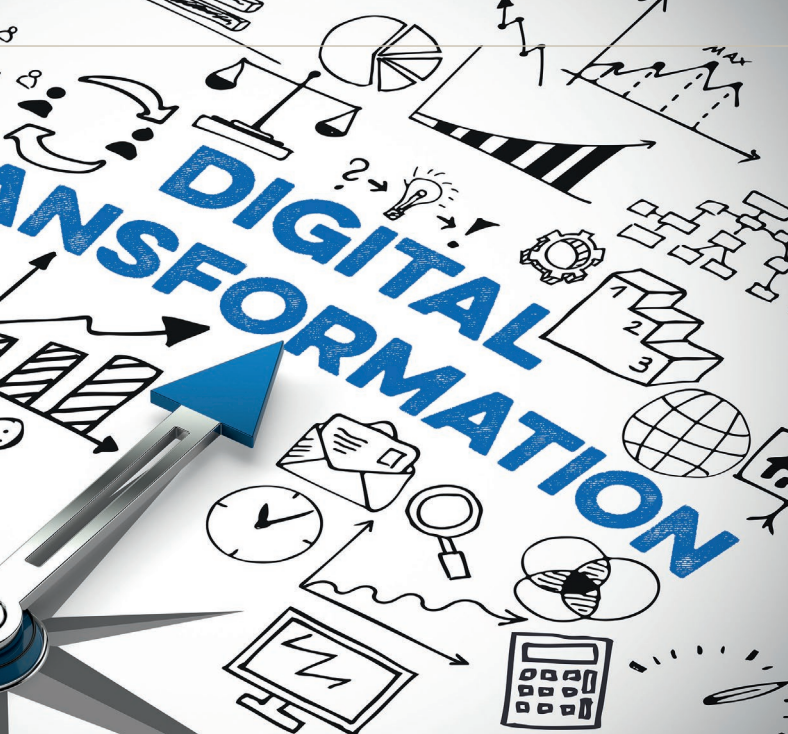
ergab die Auswertung: Rund 70 Prozent der befragten Studienteilnehmer, die in Büros tätig sind, gaben an, sie arbeiten „überwiegend digital“. Das heißt, sie bekommen Dokumente zumeist in digitaler Form (60 Prozent) und geben sie ebenso weiter (62 Prozent). Doch nur rund jeder Fünfte (22 Prozent) legt Dokumente auch ausschließlich digital ab. Immerhin fast die Hälfte der Befragten (48 Prozent) archiviert zumindest überwiegend digital. Das „papierlose Büro“, das als Vision mindestens auch schon 20 Jahre durch die Flure geistert, ist also noch lange nicht überall realisiert: Insgesamt 23 Prozent der Befragten gaben an, dass sie noch „sehr viel“ mit Papierdokumenten arbeiten. Kleine und mittlere Unternehmen (KMU) liegen dabei vorn, sie arbeiten noch weitaus papiergebundener als große Unternehmen (30 zu 12 Prozent). Allerdings zeigt die Befragung auch, dass das Bemühen um weniger Papierverbrauch groß ist: Fast die Hälfte (43 Prozent) verzichtet weitestgehend auf das Ausdrucken, nur rund ein Viertel der Befragten (24 Prozent) druckt viele bis sehr viele Dokumente aus. Der völlige Verzicht gelingt wenigen: Vier Prozent der befragten Teilnehmer gaben an, vollständig ohne Druckdienste auszukommen. Auch hier hängt der fortschrittliche Umgang mit Dokumenten von der Unternehmensgröße ab: Mittelständische Firmen mit 25 bis 250 Mitarbeitern drucken am meisten, den höchsten Druckanteil weisen öffentliche Einrichtungen, Behörden und Verbände auf.

Papier ja oder nein, das hat deutlich mit der Arbeitsweise zu tun. Wer viel unterwegs ist, Stichwort flexibler Arbeitsplatz, fühlt sich von Unterlagen offenbar eher belastet und arbeitet meist überwiegend digital oder gar papierlos. Flexible Arbeitsplatzkonzepte beflügeln also eine digitale Arbeitsweise und sind

Community: Ihre Fragen, Ihr Know-how

Wie digital arbeiten Sie bereits? Und wo empfinden Sie Medienbrüche? Ob es um die richtige Management-Software geht oder um Smartphone & Co., ob um Cloud-Computing, Wikis oder mobile Arbeitsplatz-Lösungen: Mailen Sie uns unter dem Stichwort „Smart Office“, welches Thema Sie in Zusammenhang mit der Digitalisierung der Büroarbeit besonders spannend finden. Oder, welche Erfahrungen Sie bisher mit der Digitalisierung an Ihrem Arbeitsplatz gemacht haben. Wenn wir in der Serie darauf eingehen möchten, setzen wir uns vorab mit Ihnen in Verbindung.





© Robert Kneschke / Fotolia.com

Wer viel unterwegs ist, Stichwort flexibler Arbeitsplatz, fühlt sich von Unterlagen eher belastet und arbeitet meist überwiegend digital oder gar papierlos. Flexible Arbeitsplatzkonzepte beflügeln also eine digitale Arbeitsweise und sind in diesem Zusammenhang Innovationstreiber.

in diesem Zusammenhang Innovationstreiber, schreiben die Autoren der Studie. Sie gehen in der Interpretation noch einen Schritt weiter: „Wer papierlos arbeitet, erreicht eine höhere Leistungsfähigkeit als jemand, der sehr viel mit Papierdokumenten arbeitet“, lautet ein weiteres Fazit. Je höher der Digitalisierungsgrad, desto höher sei der Wert des sogenannten Performance-Index. In diesem Punkt scheint in vielen Unternehmen noch deutlich Luft nach oben zu sein. Denn obwohl die meisten Befragten angeben, bereits überwiegend digital zu arbeiten, fühlen sie sich oft dennoch nicht auf dem neuesten Stand der Technologie: Nur 15 Prozent meinen, dass sich ihr Unternehmen im Hinblick auf ihre IT „sehr zukunftsorientiert“ verhalte. Ein Fünftel der Teilnehmer bescheinigt dem eigenen Unternehmen sogar eine veraltete IT.

DMS als Baustein der Digitalisierung

Hier gibt es offenbar in vielen Unternehmen Ansatzpunkte für Verbesserungen. Als eine Art Schaltzentrale zwischen Top-Management und Mitarbeiter-Team hat die Assistenz beziehungsweise das Sekretariat oft eine besonders sensible Wahrnehmung der Abläufe im Unternehmen. Wer hier arbeitet, kann oft nicht nur das eigene Büro technologisch auf Vordermann bringen, sondern womöglich auch Medienbrüche und Schnittstellen im gesamten Unternehmen ausmachen und zur Diskussion stellen. Das Motto „papierarmes Büro“ ist in diesem Zusammenhang sicher ein willkommener Innovationstreiber.

Entsprechende Software ist seit vielen Jahren auf dem Markt erhältlich, doch das Laufen gelernt haben diese Programme erst allmählich: Dokumentenmanagementsysteme (DMS) haben einen Wandel vollzogen von einer komplexen Produktlastigkeit

hin zum anwenderfreundlichen Fokus Usability. „Früher war der Ansatz in den Firmen eher ‚wir brauchen alles‘“, erläutert Mirjana Stanisc-Petrovic, wissenschaftliche Mitarbeiterin am Fraunhofer-Institut IAO in Stuttgart, „heute geht es vor allem darum, am jeweiligen Arbeitsplatz genau die passende Anwendung zu implementieren“. Außerdem sei es wichtig, von DMS nicht mehr zu erwarten, als sie von ihrer Idee her leisten sollen, nämlich Daten und Dokumente elektronisch vorzuhalten, aufzubereiten und weitergeben zu können. In vielen Unternehmen ist so ein Stammdatenmanagement, richtig eingesetzt, bereits eine große Verbesserung im Umgang mit Papierdokumenten und Dateien. Prozesse werden verkürzt und optimiert, Mehrarbeit vermieden, die Transparenz der Abläufe steigt. Ein deutlicher Schritt in Richtung „papierarmes Büro“ also. Alle Informationsflüsse eines Unternehmens im Rahmen einer Software abzubilden und zu steuern, erfordert einen weiteren Schritt in Richtung Enterprise Content Management System (ECMS), bei dem verschiedene Software-Lösungen ineinandergreifen: Neben einem DMS zum Beispiel auch Web-Content-Managementsysteme und das gesamte In- und Output-Management der Daten- und Informationsflüsse.

Was brauchen wir eigentlich?

Die digitale Archivierung von Dokumenten und Daten mithilfe eines DMS ist für viele Firmen nicht mehr wegzudenken aus dem Arbeitsalltag. In einer Umfrage unter 140 KMU ermittelte das Fraunhofer-Institut IAO eine knappe Mehrheit von Firmen, die ein DMS einsetzen (56 Prozent). Für die übrigen steht die Anschaffung eines entsprechenden Programms oft schon länger auf der Agenda, doch häufig lähmten das Überangebot am Markt und die Unsicherheit über die tatsächlichen Bedarfe im eigenen Unternehmen. Nicht nur diese Unternehmen, sondern auch Firmen, die bereits mit einem DMS arbeiten, brauchen oft Unterstützung von fachkundiger Seite. Mit dem reinen Zur-Verfügung-Stellen einer solchen Software sei es nicht getan, sagt die Computerlinguistin Mirjana Stanisc-Petrovic vom Stuttgarter Fraunhofer-Institut IAO, „viele haben eines in einem bestimmten Bereich im Einsatz, kommen aber von da aus nicht weiter. Man muss immer dranbleiben und daran arbeiten. Und da fehlen oft Ressourcen“.

Bei der Auswahl und der Beratung über den richtigen Einsatz beziehungsweise einen möglichen Ausbau unterstützen beratende Institutionen wie das Fraunhofer-Institut IAO. In der kommenden Ausgabe geht die Expertin Mirjana Stanisc-Petrovic, stellvertretende Leiterin des IAO-Zentrums „Dokumenten- und Workflowmanagement“, auf die Möglichkeiten von DMS ein und schildert den Weg einer klassischen Entscheidungsfindung. ←

Kirsten Wolf, Journalistin

* „Digitales Arbeiten. Motive und Wirkungen papierarmer Arbeitsweisen“, Fraunhofer IAO, in Zusammenarbeit mit Kyocera Document Solutions, 2016