



Leseprobe aus: Stork, Logistik im Büro, ISBN 978-3-407-29286-5
© 2014 Beltz Verlag, Weinheim Basel
<http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?isbn=978-3-407-29286-5>

Inhaltsverzeichnis

Vorwort 2013	10
A-P-DOK® – Eine Marke hält, was sie verspricht	10
Vorwort 2007	12
Vorwort 1997	14
➤ 01 Das ABC der Ordnung	17
A Ablauf zum Verständnis	18
Erste Einsicht: Analysebogen	18
Chaos oder Ordnung	19
Chaos und Ordnung	20
Unordnung kostet Geld	21
Der erste Schritt zum »neuen und teamfähigen« Büro	23
Die Teamfähigkeit der Methode	24
Verantwortung für das Schriftgut	27
Bürologistik – Wie geht das?	30
B Bürologistik	33
Praxisbezogene Beratung	33
Definition von Administration	34
Definition von Projekt	39
Projektverschlagwortung – Standard	40
Definition von Dokumentation	45
Definition von Archiv	47
C Clear desk	52
Jeden Abend einen leeren Schreibtisch!	52
Clear desk – Wie geht das?	53

D Dokumentation	58
Definition von Literatur	58
Graue Literatur	60
Dokumentation des Wissens	61
Dokumentationsaufbewahrung und fachgerechte Lagerung	63
E Einarbeitung in die Logistik	67
Die Logistik lernen	67
Das Ordnungsprinzip	68
F Finanzen	70
Kosten	70
Erstgründungen	75
G Garantien für Machbarkeit mit Methode	77
Disziplin und Methode	77
Maßnahmen für die neue Büroordnung	78
Thema: Private Ordner und Firmenordner	81
ICH-Ordner	82
H Humor und Freude am Arbeitsplatz	85
Individualität	85
I Informationsbeschaffung	87
Beschaffung von Information	87
J Das ideale Büro? Gibt es das? – JA!	90
»Prominente« Büros	90
K Konzept	94
Konzeption der Bürologistik	94
Organigramm der Methode	95
Katalog der Ablaufordnung	98
Kategorien – Damit Sie Ordnung in Ihre Ordner bekommen	98

L Leistung	105
Leistung durch Kommunikation	105
Leistung durch professionelle Archivierung	105
M Mängel und deren Behebung	110
Altlasten beseitigen	110
N Netze	119
Ablage im PC	119
Verschlagwortung und Wording	125
O Ordnung, Organisation und Ergonomie	129
Logistik	129
Ergonomie	130
Manpower	130
P Psychohygiene	131
(Projekt: siehe F)	
Brauchen Sie eine Psycho-Couch?	131
Q Qualität	133
Null Fehler für immer als Strategie	133
R Rationalisierung überall	136
Raumanalyse: Ist- und Soll-Zustand und Aktionen dazu	136
»Die Ordnerbibliothek«	137
Rationalisierung von Büromaterial	140
Rationalisierung von Büromöbeln	141
Rationalisierung im PC	141
S – T – U Systeme – Teamfähigkeit – Unentbehrlichkeit	144
Methode und System	144
Teamfähigkeit	145
Unentbehrlichkeit	145

V Verantwortung und Unternehmenskultur	147
Verantwortung	147
Unternehmenskultur	149
W Wesentlichkeitsbetrachtung und Wertschöpfung	151
Wesentlichkeitsbetrachtung	151
Wertschöpfung durch Nutzung der ISO 9001:2008	152
Wertschöpfung durch Anwendung der Methode A-P-DOK®	155
X X für ein U? Nie mehr!	159
Büroprofi für immer	159
Y Yoga im Büro?	160
Ein neuer Geist	160
Z Zeit und Zertifizierung	161
Zeit ist Geld	161
Zertifizierung	162
↗ 02 Anhang	163
Nachwort	164
Chaos und Ordnung	164
Literaturverzeichnis	168
Bild- und Quellennachweis	168



Beispiel



Tipps



Info

Das ABC der Ordnung

A Ablauf zum Verständnis

Erste Einsicht: Analysebogen

Beantworten Sie die folgenden Fragen der »Situationsanalyse« zu Ihrem eigenen Vorteil bitte ebenso offen wie vollständig.

■ Situationsanalyse	☑ Bitte ankreuzen	
	Ja	Nein
Liegen Papier- oder Aktenstapel auf Ihrer Schreibtischplatte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suchen Sie öfters Unterlagen und Vorgänge, insbesondere bei eiligen Telefonaten oder Anfragen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schichten Sie Ihre Papierstapel täglich mehrmals um?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Müssen Sie Ihre Schreibtischplatte abends abräumen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fehlt Ihnen die Möglichkeit, zwischen »unnötigen« und für Ihre Arbeit »wichtigen« Unterlagen zu unterscheiden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommt immer mehr Papier dazu? (EDV + Internet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind Sie mit Ihrer Ablage im Rückstand?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Müsste Ihr Arbeitsplatz von Unnötigem »enthortet« werden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Schon ein einzigen »Ja« ist ein »Ja« zu viel! Es zeigt, dass Sie ein ungelöstes Problem haben. Dieses Problem behindert Ihre Arbeit, Tag für Tag. Schaffen Sie deshalb Abhilfe.

Chaos oder Ordnung

Bis zum Bekanntwerden der Ergebnisse der modernen Chaosforschung betrachtete man Ordnung und Chaos, Gesetzmäßigkeit und Anarchie, als zwei sich einander ausschließende Prinzipien. Die Wissenschaft entschied sich für die Ordnung und die Untersuchung der Gesetzmäßigkeit. Chaos, das ungeordnete Wirrwarr, lässt sich nicht in Regeln fassen.

Aber auch das Chaos hat eine Art von Ordnung, das Prinzip der Selbstähnlichkeit. Selbstähnlichkeit bedeutet ein Muster im Muster. Als Folge ist Chaos kein ungeordnetes Wirrwarr, sondern ein geregeltes Durcheinander.

Chaos bedeutet in unserem heutigen Sprachgebrauch nicht länger nur Zerstörung und Auflösung, sondern Vorbereitung eines wünschenswerten Neuen.

Aus dieser Idee, den »Chaotikern« einen Blick hinter die Kulissen der Philosophie zu gewähren, folgte der Wunsch, den Unterschied und die Verwandtschaft zwischen Chaos, Ordnung und Unordnung zu zeigen und sie in die Welt der Büroarbeit zu tragen.



Chaos und Ordnung

Erklärung 1

- Chaos ist:** der ungeordnete URSTOFF, aus dem, nach den griechischen Schöpfungssagen, die Welt hervorgegangen ist
- Unordnung ist:** eine wirre Masse.
- Ordnung ist:**
1. der geregelte Zustand,
 2. das ein Sachgebiet umfassende Gesetz,
 3. in der Psychologie: die Systematik der Lebewesen,
 4. in der Mathematik: die Reihe,
die Zahl,
der Grad.



*Leuchtende Augen
beim Anblick von
kreativem Chaos*

Chaos ist ein Wort, mit dem sich viele Menschen im Büro schmücken. Sie meinen, sie brauchen ihr Chaos, halten es für schöpferisch, spielen mit dessen Kreativität wie mit der Mode.

Das Leuchten erlischt, wenn man das Chaos bei seinem wirklichen Namen nennt: Unordnung und Systemlosigkeit im Büro, dieses kann bis zur Hilflosigkeit führen, wenn es ums Ablegen geht. Sie kennen sicher den Satz: »Das habe ich nie gelernt.« Er ist weit verbreitet und trifft konsequent über-

all zu, wenn es um die Papierverwaltung der meisten Büros geht. Auf jeden der das Wort Chaos so verwendet, trifft immer auch das Wort Unordnung zu.

In der Ausbildung, bei Neueinstellungen von Auszubildenden bis hin zu Managern wird in keiner Branche abgefragt, ob Büromanagement, Logistik, Ablage oder Archivierung gekonnt wird. »Irgendwie« wird erwartet, dass es jeder kann, oder man eine Möglichkeit zum Delegieren hat.

Warum? – Siehe Vorwort 2007.

Unordnung kostet Geld

Materialkosten Für Ihre Aktenordner brauchen Sie Platz, Sideboards, Regale und Schränke. Oft stehen die Ordner zudem am falschen Standort. Das bedeutet lange Wege, der Zeitverbrauch ist unangemessen. Meistens sind zu viele Regale da, falsch belegt.

Pro Person rechnet man zwischen 35 und 50 Ordner, die per annum bewältigt werden können. Meistens sind aber Flächen für 250 Ordner pro Nase vorhanden.

Ein Regalschrank kostet zwischen 900 und 2.000 Euro, je nach Ausstattung. Und vergessen Sie nicht! Sie legen alles nochmals im PC ab, aber desgleichen ohne System.

Raumkosten Die Raumkosten hängen von den Mietpreisen pro Quadratmeter ab, von Unterhaltungskosten wie Reinigung, Heizung und Beleuchtung. Die Grundflächendeckung mit Möbeln, Materialschränken, Hängeregistaturen, Kassetten-ablagen etc. kostet Sie wiederum Geld, weil die Berechnungen oft nicht exakt waren oder die Auswahl den Mitarbeitern überlassen wird, die ihren wahren »Verbrauch« meist überschätzen. Dabei ist seit Aufkommen der EDV die Papierreduzierung angesagt – papierarm – also weniger Ordner und weniger Stauraum.

Überlassen Sie Ihren Mitarbeitern daher nicht die Auswahl oder Vorstellung von den Möbeln und der Raumgestaltung nach dem Motto: »Schreiben Sie auf, was Sie noch alles zum Umzug brauchen.« Das hat fatale Folgen und kostet richtig Geld. Meistens werden zu viele Möbel und noch dazu falsche bestellt, die in Wirklichkeit gar nicht gebraucht werden, da sich die Papiermassen doch verringert haben, unsere Bürowelten seit etlichen Jahren we-

gen der Globalisierung ein anderes Gesicht haben. Außerdem ist nicht jeder Angestellte ein Kenner oder Profi im Raumgestalten oder hat Kenntnisse über die Möbelqualitäten.

Es gibt einen schönen alten Spruch von Auguste Renoir: »Wenn das Malen so einfach wäre, die Luder malten alle.« – Das kann man sicher auf uns Möbellaien übertragen.

Personalkosten Personalkosten sind nicht nur die reinen Löhne. Es geht auch um den zu berechnenden Zeitaufwand und um

- die Abwicklung am Arbeitsplatz,
- die Speicherung per PC,
- die Wiedervorlage,
- Umläufe,
- Ablage und die Methode des Ablegens sowie
- die komfortable Zugriffsmöglichkeit für alle.

Haben Sie einmal Ihre Vorgänge gezählt? Ihre Stapel vermessen? Zehn Zentimeter entsprechen dem Inhalt eines breiten Ordners! Das macht bei einem Stapel von vier Metern ganze 40 Ordner! Haben Sie dafür wirklich Platz?

Haben Sie Ihre Fensterbänke freigeschaufelt? Schieben Sie Ihre unausgepackten Umzugkartons immer wieder von einer Seite auf die andere? Haben Sie Ihre Schreibtischschubladen auf Ruinen vom Vorgänger überprüft?

»Die Ablageleistung eines Mitarbeiters in Relation zu den Lohnkosten bei einem Gehalt von 2.000 Euro monatlich, inklusive Nebenkosten, machen bei 20 Arbeitstagen pro Monat 100 Euro pro Tag aus.« (s. Wertschöpfung, S. 151 ff.)

Es lohnt sich, darüber nachzudenken. Denn das passiert bei den Angestellten, die nicht für das Ablegen eingestellt werden, sondern die für das gewinnbringende Fachwissen zugunsten eines Produktes und einer Dienstleistung bezahlt werden.

Die Vernachlässigung einer organisierten Ablage kostet Geld. In den meisten Firmen darf jeder ablegen, wie er will, wie er kann (und er/sie kann nicht) oder übernimmt »Ruinen« vom Vorgänger mit dem Satz: »Da habe ich noch nie reingeschaut.« Das heißt bei zehn Mitarbeitern (bei einhundert

auch) zehnmal verschiedene Ablageformen, nicht individuelle, nur eben verschiedene.

Jeder fängt immer neu an, durchaus willens, sein Bestes zu geben. Das Büro wird zur freien Gestaltung »freigegeben«. Da werden Wände als Pinnwand benutzt (Hängezeit der »aktuellen« Infos bis zu vier Jahren!).

Die Erwartung, dass jeder seinen »Kram« findet, wird vorausgesetzt. Die Folge ist die allseits viel geliebte Unentbehrlichkeit, die sich nur darin äußert, dass nur er/sie sich im eigenen Papierwust auskennt.

Vollbesetzte Fensterbänke, hohe Stapel auf dem Schreibtisch, geordnet nach »gestern« und »heute«, lassen unendlich viele Aha-Erlebnisse zu.

Es wird nicht darauf geachtet, wie viele Möbel, welche Möbel genau pro Nase funktional da sein müssen, Ergonomie bleibt ein Fremdwort. Wie oft stehen PCs so, dass nicht nur die Sicht verbaut ist. Wie oft verwandeln sich Büros in Pflanzenschungel mit Gießplan für siebenunddreißig Pflanzen? Immer ein Zeichen, dass es gemütlich sein soll wie daheim. Wieso eigentlich?

Es stimmt, dass Sie acht bis zehn Stunden und mehr Zeit im Büro verbringen. Aber gerade deshalb ist es erforderlich, Ihre Büromöbel, ihre Aufstellung und deren Aufteilung sehr genau zu überprüfen. Es geht um eine ganzheitliche Lösung für die Raumbelegung, für die Funktionen mit der Folge, dass eine verbesserte Atmosphäre entsteht. Die Arbeitsqualität wird komfortabel und praxisnah. Eine neue Lebensqualität entsteht an Ihrem Arbeitsplatz.

Der erste Schritt zum »neuen und teamfähigen« Büro

Der erste Schritt in die Methode ist immer das Festlegen der Standorte in einem Raum, um die Funktionen der Möbel und Geräte ihren eigentlichen Zwecken zuzuführen. Die Wege, die zurückgelegt werden müssen, sind zu verkürzen (= Zeit einsparen).

Manche sagen mir dann, Sie stünden gerne ein paar Mal mehr am Tag auf wegen der Bewegung. Ich schlage dann immer vor, Sport zu treiben, anstatt Wanderwege im Büro einzurichten. Draußen sind die Landschaften meist viel schöner und außerdem erholsamer. Es gibt sogar Büros, in denen auf Tischhöhe in Großraumbüros Laufstege eingerichtet sind – eine etwas ungewöhnliche Streckenbewältigung.

Es zeigt sich, dass die Reorganisation oder Umgestaltung eine positive Förderung der Kommunikation mit sich bringt. Außerdem wird Zeit eingespart, und die Kosten werden gesenkt, Ergonomie genutzt und »Manpower« erwirtschaftet. Diese Logistik ist teamfähig und ist auf die EDV-Welt im PC konkludent übertragbar.

Wussten Sie schon, dass ein Mitarbeiter zwischen fünfundzwanzig und vierzig Ordnern alleine, ohne fremde Hilfe ablegen und versorgen kann? Mehr Ordner – bis zu einhundertfünfzig Stück – zeigen eine falsche Disposition an: Der Mitarbeiter arbeitet für zwei oder hat zu viele Funktionen oder räumt nichts ins Archiv oder sitzt seine wichtige Zeit in schlecht moderierten Sitzungen ab. »Loslassen« sagt man dazu. Dadurch verliert man nicht Stellung und Funktion, sondern gewinnt Platz, auch im Kopf.

Durch Logistik und System entsteht eine Einsparung an Stellflächen, an Mobiliar, an Ordnungsmitteln. Die erwirtschaftete Zeit wird nicht mehr für Suchen und Finden verwendet, sondern für die eigentliche professionelle Berufstätigkeit aufgewendet.

Die Teamfähigkeit der Methode

Die *Egalisierung* der Ablage und der tägliche Papierfluss (Tagesgeschäft) in allen Büros, bei allen Mitarbeitern bedeutet, dass jeder alles in jedem Büro finden kann – auch in absentia –, das spart Zeit, das spart Geld, denn Unordnung kostet Geld.

Das Erlernen einer Logistik für alle Mitarbeiter bedeutet Transparenz der Akten und im aktuellen Tagesgeschäft. Ihre persönliche Individualität bleibt erhalten.

Die Logistik erspart das einmal jährliche Aufräumen ein für alle Mal, ist außerdem eine Aufbereitung für das spätere Anwenden derselben im PC, da sie auf dem gleichen Pfad angelegt werden kann. Für die Papierwelt und die digitale gelten die gleichen Regeln der Verschlagwortung (s. S. 127 f.) für den gleichen Begriff benützen alle das gleiche Wort.

Die Teamfähigkeit dieser Logistik liegt in ihrer sokratischen Einfachheit, Bedienerfreundlichkeit und Verständlichkeit. Und am Einsatz der ungeliebten Disziplin, für die nicht einmal mehr eine Aufforderung notwendig ist.

Aufgeräumt ins neue Jahr!



Machen Sie sich selbst das schönste Geschenk zu Weihnachten: Ordnung und Überblick in Ihrem Büro in der Firma und im Home-Office. Wir verraten die besten Tipps und Tricks, wie sie noch professioneller und effektiver arbeiten und viel Zeit sparen können – aber bitte erst nach den Feiertagen!

Keine Frage: Edith Stork, Deutschlands bekannteste Beraterin für Büro-Organisation, kennt sich aus in Sachen Ordnung. »Ob Sie's glauben oder nicht, meine Kurse werden auch verschenkt – zum Geburtstag oder Weihnachten für unaufgeräumte Gattinnen und Gatten im häuslichen Büro«, berichtet die Ordnungsexpertin. Doch bevor Sie die resolute Frau aus Frankfurt buchen, sollten Sie es erst einmal selbst probieren mit der Ordnung im Home-Office. Hektisch Aktenkörbe durchwühlen, Papierberge von links nach rechts wuchten ... haben Sie sich eigentlich schon mal überlegt, wie viel wertvolle Zeit Ihres Lebens Sie mit Suchen verbringen? Im Durchschnitt vertrödelt jeder Deutsche damit bis zu 20 Prozent seiner Arbeitszeit, hat Edith Stork herausgefunden. Im Jahr summiert sich das für große Firmen auf einige Millionen Euro und kostet jeden einzelnen Mitarbeiter nicht nur Stunden, sondern auch Nerven.

Da hilft nur eins: ein durchdachtes Ablagesystem, zum Beispiel die A-P-DOK®-Methode von Edith Stork. Schränke, Schubladen oder »Hängebauschweine« (die von Papier überquellenden Hängeregister) – alle Ablagen sind in drei Kategorien unterteilt:

1. Administration (A)
2. Projekt (P)
3. Dokumentation (DOK).

Die Anti-Chaos-Therapie

Was dem nicht zuzuordnen ist, wandert kurzerhand in den Müll. Tipp: Gerade Ordnungsnovizen sollten es sich zur Regel machen, für jedes neue Papierstück auf dem Schreibtisch ein altes wegzuwerfen. Das hält das gewachsene Chaos und die Unordnung schon mal in Grenzen.

Unter **Administration** fällt alles, was mit Verwaltung zu tun hat, also die Finanzen, die mit dem »A« beschriftet sind. Nicht vergessen: Gehen wichtige Dokumente verloren, bekommen Sie unter Umständen Ärger mit dem Finanzamt. Geschäftsberichte, Inventare, Handels- und Geschäftsbriefe oder Buchungsbelege müssen zehn Jahre, alle anderen Unterlagen, die zur Besteuerung nötig sind, müssen sechs Jahre aufbewahrt werden. Gewährleistungsfristen gelten meist bis zu drei Jahren, danach können Kaufverträge getrost entsorgt werden (s. Liste der Aufbewahrungszeiten, S. 107 ff.).



Zur Kategorie »P« beziehungsweise **Projekt** gehört das, was Sie anbieten – ein Produkt, eine Dienstleistung, ein Projekt. Diese Ordner sind mit »P« gekennzeichnet und enthalten: Aktionen, Akquisitionen, Aufträge, Konzepte, Verhandlungen, Verträge, Korrespondenz.

Unter DOK oder **Dokumentation** fällt alles, was Ihrem persönlichen Wissen nutzt, also Literatur, Kataloge und Broschüren. Mit der A-P-DOK®-Methode können Sie bis zu 300 Stunden pro Jahr sparen. Zeit für Ihre Freizeit, für sich selbst, für Ihre Lieben, kurz: für die wichtigen Dinge des Lebens.

Interview

Edith Stork ist Deutschlands bekannteste Beraterin für Büro-Organisation. Mit A-P-DOK® hat sie ihr eigenes Ablagesystem für Büros entwickelt. Informationen: **Fehler! Hyperlink-Referenz ungültig.**und www.ordnung.com.

»Hat Unordnung im Büro nicht immer auch etwas Kreatives?«

»Nein, Unordnung ist Unordnung, was Sie meinen, ist der philosophische Begriff ›Chaos‹, der mit Kreativität einhergeht. Leider schmücken sich viele mit diesem Etikett und sitzen in Wirklichkeit in ihrer selbst gemachten der Unordnung, die sehr viel Geld kostet.«

»Was sind die absoluten Don'ts«

»Uraltstapel auf Fensterbänken und Tischen, Ordner wie ›Diverses A-Z‹, ›Sonstiges‹ oder Körbchenwirtschaft ohne Bezeichnung, Bodengründer und Volltischler.«

»Wer ruft Sie zu Hilfe?«

»Firmen und Privatleute aus allen Bereichen, meine Referenzliste liest sich wie das Deutsche Branchenbuch.«

»Was war das schlimmste Büro, das sie jemals gesehen haben?«

»Das war ein mit Stapeln zudeckter Raum mit einem Trampelpfad zum Chefsessel. Kein Fenster ging mehr auf. Wir haben sieben Tage gebraucht, um 196 Ordner anzulegen.«

(Tchibo Magazin 2004)