


OFFICE-HANDBUCH

Wissenspool im Intranet

Unnötig viel Zeit geht verloren, wenn Arbeitsabläufe, Zuständigkeiten und Ablageorte immer wieder erklärt werden müssen. In einem Handbuch sollte man (fast) alle Fragen rund um das Unternehmen nachschlagen können: Werden Sie zur Informationsmanagerin.

 Kaum jemand als die Sekretärin oder die Team-Assistenz weiß besser, welche Informationen von den Kollegen immer wieder nachgefragt werden. Grund genug, das Projekt „Handbuch“ ins Leben zu rufen; damit trägt die Sekretärin bzw. Assistentin zur Qualitätssicherung in der Verwaltung bei.

Ein solches Vorhaben braucht eine Struktur. Und es braucht Zuspruch und Unterstützung: Sichern Sie sich zunächst die Zustimmung Ihrer Vorgesetzten. Überlegen Sie, wie Sie mögliche Gegenargumente Ihrer Chefin oder Ihres Chefs entkräften könnten, zum Beispiel, dass eine solche Aufgabe Sie zeitlich zu sehr in Anspruch nimmt. Da ist es hilfreich, wenn Sie schon ein Grobkonzept mit Zeitplan vorbereitet haben, das auch deutlich macht, dass die „Chefentlastung“ nach wie vor an erster Stelle steht. Ihre Pro-Argumente könnten außerdem sein:

- Sie erweitern Ihr betriebsinternes Netzwerk und lernen bereichsübergreifend Kollegen besser kennen.
- Sie sind in punkto Abläufe immer auf dem neuesten Wissensstand.
- Sie optimieren den Informationsfluss im Unternehmen.
- Die Zeit, die Sie anfangs investiert haben, erhalten Sie wieder zurück: Wenn das Handbuch erst einmal fertig ist, gibt es immer weniger Mitarbeiter, die Ihnen die Zeit „stehlen“, denn zukünftig werden sie einfach ins Intranet schauen können, um sich zu informieren.
- Das Unternehmen sichert sich so Assistentinnen, die sich mit der Firma identifizieren und immer optimal über alle Arbeitsprozesse informiert sind.
- Vorgesetzte können sich ebenfalls alle internen Infos aus dem Office-Handbuch holen, wenn das Sekretariat mal nicht besetzt ist.
- Wertvolles Wissen wird gesichert, wenn Mitarbeiter das Unternehmen verlassen.

Motivation ist der Motor

Dieses Projekt ist nichts für Einzelkämpfer: Präsentieren Sie Ihren Kolleginnen und Kollegen Ihre Idee und überzeugen Sie einige davon, langfristig an dem Projekt mitzuarbeiten. Sammeln Sie im Team gute Argumente für Ihr Projekt, die den kritischen Fragen der Vorgesetzten Stand halten. Weisen Sie auf

die Optimierung der Arbeitsabläufe durch gesteigerte Effizienz hin. Denken Sie auch an die Kostenfrage, fixieren Sie die Ziele des Projektes schriftlich. Daraus können Sie anschließend ein Konzept erstellen. Das Konzept sollte

- die Grobstruktur aufzeigen,
- das Projektteam vorstellen,
- die Frage der Aktualisierung eindeutig klären und
- die Rahmenbedingungen aufzeigen (zum Beispiel die Arbeitszeitregelung).

Nach der Präsentation können Sie den Entscheidern einen unterschrittsreifen Projektauftrag vorlegen, der noch einmal alle im Konzept vorgestellten Einzelheiten enthält.

Haben Sie es geschafft und die Genehmigung der Entscheider „in der Tasche“, bilden Sie das Projekt-Team. Eine Schlüsselfunktion ist die der Projektleitung. Sie hat eine koordinierende Funktion, die alle Fäden in der Hand hält. Die Projektleitung lädt das Projektteam zu den Sitzungen ein, sammelt Punkte für die Tagesordnung und überwacht Termine. Sie schlichtet auch in Konfliktsituationen.

Papierlos ist besonders effizient

Natürlich können Sie ein Organisationshandbuch auf Papier erstellen. Dabei ist jedoch zu bedenken, dass die Aktualisierungen mit sehr großem Arbeitsaufwand verbunden sind. Die ideale Lösung heißt deshalb, das Handbuch als Wissenspool mittels Intranet allen Mitarbeitern zugänglich machen. Für die Kolleginnen und Kollegen, die keinen Computer am Arbeitsplatz haben, richten Sie Informations-Ecken mit Bildschirmen ein, in denen man sich ins Intranet einklicken kann.

Klären Sie im Vorfeld mit der EDV-Abteilung ab, welche Kapazität Sie für Ihre Wissensdatenbank benötigen und klären Sie softwaretechnische Details. Die technischen Voraussetzungen sind in einzelnen Unternehmen unterschiedlich.

Wo Sie nicht selbst Profi sind, greifen Sie auf Kollegen zurück, die ihr Wissen mit Ihnen teilen. Immerhin bekommen alle Mitarbeiter ihre investierte Zeit zurück, nämlich dann, wenn sie das Handbuch nutzen können. Das Herz des Projektes ist das Team. Fixieren Sie die einzelnen Arbeitspakete, für die jeder zuständig ist, schriftlich, mit Termin- und Kostenziel.



Impulse von außen sind wichtig

Nun gilt es, Informationen im Unternehmen aufzuspüren. Sammeln Sie mögliche Inhalte, zum Beispiel in einem Brainstorming mit dem Team. Holen Sie sich jedoch auch Ideen von anderen Mitarbeitern und Kollegen, damit Ihr Team nicht nur „im eigenen Saft schmort“. Verschaffen Sie sich einen Überblick über Arbeitsabläufe im Unternehmen, auch abteilungsübergreifend. Motivieren Sie Ihre Kollegen zur Mitarbeit. Ideen für mögliche Inhalte:

- Ablagetipps mit Aufbewahrungsfristen für Schriftgut;
- Fachbegriffe und Literatur;
- Finanzen und Rechnungswesen;
- Formulare und Checklisten;
- Reisemanagement;
- Besucherbetreuung mit Rahmenprogrammen;
- Hotelkooperationen mit Rahmenverträgen;
- Moderne Korrespondenz und neue deutsche Rechtschreibung, DIN 5008;
- Adressen von A – Z;
- Wettbewerber im Internet;
- Messeterminen;
- Regeln für Post und Warenversand;
- Infos rund ums Personal;
- Infos rund um den PC;
- Technische Dokumentationen;
- Wir über uns (Firmenhistorie, Präsentationsfolien, Mitgliedschaften).

Veranstalten Sie regelmäßige Treffen. Sie stärken das „Wir-Gefühl“ und sind wichtig für den Austausch und den Informationsfluss im Projektteam. Erstellen Sie für die Besprechungen eine Agenda und halten Sie sich streng an die Tagesordnungspunkte. Arbeiten Sie die Punkte sachlich nacheinander ab. Führen Sie immer Protokoll – zu Ihrer eigenen Sicherheit und als Dokumentation für die Vorgesetzten. So zeigen Sie, dass Ihr Projekt professionell abläuft und Sie die Entscheider regelmäßig über den aktuellen Stand informieren.

Sie werden bei diesem Projekt sehr viel lernen, nicht nur fachliche Dinge wie die HTML-Sprache oder Bildbearbeitung. Sie werden Teamarbeit mit allen Höhen und Tiefen erleben. Sie

lernen Kollegen näher kennen und bekommen einen Einblick in die Organisation anderer Abteilungen. Das bringt oft eine andere Sichtweise und hilft, andere besser zu verstehen und deren Arbeit zu respektieren. Ihre soziale Kompetenz wächst.

Arbeiten Sie in einem erfolgreichen Projekt mit, verbessern Sie Ihr Image. Plötzlich kennt man Sie auch bereichsübergreifend und findet in Ihnen eine kompetente Ansprechpartnerin in Sachen Arbeitsorganisation. Die Mitarbeit an einem solchen Projekt, von dem alle Mitarbeiter profitieren, hat viele positive Auswirkungen. Sie erwerben neue Qualifikationen und stellen Ihr Können unter Beweis:

- generalistisches Denken, bereichsübergreifendes Denken, unternehmerisches Denken;
- Führungskompetenz als Projektleiterin;
- Durchsetzungsvermögen und Teamorientierung;
- Ausstrahlung.

An dem Tag, an dem Ihr Office-Handbuch im Intranet erscheint, haben Sie Grund zu feiern.

Aktualität über regelmäßiges Update sicherstellen

Das Projekt Office-Handbuch lebt langfristig von der Aktualisierung. Sorgen Sie dafür, dass niemand bei dieser Aufgabe überfordert ist. Jedes Teammitglied sollte mit dem Update eines Kapitels betraut sein, mit dessen Inhalt er sich auch identifizieren kann.

Stellen Sie sicher, dass Änderungen von organisatorischen Regelungen sofort an die zuständigen Projektmitglieder weitergeleitet werden. Im Intranet muss auf den ersten Blick ersichtlich sein, wer für die Aktualisierung Ansprechpartner ist.

Sie werden sich nach Fertigstellung des Handbuches nicht mehr so oft im Team treffen. Das heißt aber nicht, dass die Teammitglieder nicht ständig daran arbeiten, ihr Werk zu optimieren und zu erweitern. Eine neue Aufgabe kann sein, bestimmte Teile in eine Fremdsprache zu übersetzen, damit bei international agierenden Unternehmen auch die Tochtergesellschaften im Ausland von der unternehmensweiten Wissensdatenbank profitieren. ←

Irmtraud Schmitt, Trainerin und Autorin