



Dipl.-Kfm. Tobias Bläsing
Consultant
TQU BUSINESS GMBH

Das Geld auf dem Teppichboden der Verwaltung Formel 1 ist Benchmark

Kennen Sie die „magische Zahl 5“? Stellt man die Zahl 5 in die Mitte des „magischen 3 x 3 Quadrats“ mit neun Feldern, kann man die restlichen Zahlen 1 bis 9 so anordnen, dass die Summe der Zahlen in einer Reihe, einer Spalte oder diagonal immer 15 ist. Dieses „Lo Shu“ genannte Quadrat ist das älteste bekannte Magische Quadrat. Probieren Sie es aus!

Kennen Sie die „magischen fünf Begriffe“, die mit S anfangen und zusammen eine äußerst effektive Form der Arbeitsplatzorganisation ausmachen? Natürlich stehen auch hier wieder einmal die fernöstlichen Gurus, diesmal aus Japan, Pate: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu und Shitsuke. Die Begriffe stehen für Ordnung, Sauberkeit und Disziplin am eigenen Arbeitsplatz. „5S“ ist in der japanischen Auslegung jedoch mehr als nur Arbeitsplätze aufzuräumen und in einem sauberen Zustand zu halten; es ist eine Geisteshaltung, welche sich sehr positiv auf die Qualität der Mitarbeiter und Produkte auswirken soll. Probieren Sie es aus!

Es gibt wohl kaum ein gut geführtes Unternehmen, das 5S noch nicht in der Produktion und in den Werkstätten ausprobiert hat und schnell feststellen konnte, dass es tatsächlich wirkt. Doch wie sieht es in den Büros der Verwaltung aus, wo es nicht um Sekunden und um Stückzahlen geht? Wird es dort auch funktionieren? Ein Pilotprojekt in einem Hightech Unternehmen soll Klarheit bringen. Betrachtet man die eigenen täglichen Abläufe und Arbeitsprozesse oberflächlich, kommt man häufig zu dem Schluss, dass vieles nach Plan läuft und nicht effizienter gestaltet werden kann. Routine hat sich eingeschlichen. Bei genauerem und objektiverem Hinsehen entdeckt man dann doch Quellen für marginale Verluste. Nicht aufgeräumte Arbeitsplätze, Zurücklegen langer Wege und Suchen nach Arbeitsmitteln und Material gehören auch im Büro zum Alltag.

Doch diese „Kleinigkeiten“ in Summe bergen in sich ein enormes Potenzial an Zeit (z.B. Suchzeiten, Liegezeiten, Doppelarbeit) und barem Geld (z.B. Ordner, Schränke, Speicherplatz). Ziel eines „5S“-Programms im Büro ist es, die Organisation so aus- und einzurichten, dass alle Aufgaben mit einem Minimum an Zeit- und Geldverlusten erledigt werden können. Die Basis einer qualitativ hoch stehenden Dienstleistung ist ein sauberes, ordentliches, organisiertes und auf die jeweiligen Aufgaben ausgerichtetes Arbeitsumfeld. Wie der Arbeitsplatz eines Formel 1 Teams. Dort hat alles seinen festen Platz. Sauberkeit, Professionalität, Perfektion, Zusammenarbeit, jeder Handgriff sitzt: Tanken und Reifenwechsel eines Ferrari mit Kimi Räikkönen am Steuer in weniger als 10 Sekunden. Soweit der Benchmark. Einen Anruf annehmen in weniger als 10 Sekunden, eine Kopie anfertigen in weniger als 10 Sekunden, eine Email beantworten in weniger als 10 Sekunden? Wo sind die Benchmarks im Büroalltag?

Wir haben sie mit den hochqualifizierten Spezialisten der Personalabteilung gesucht und in vielen Fällen auch gefunden. Altpapier blockiert Schreibtische und Schränke, ungewollte Meetings am einzigen Drucker der Abteilung stehlen wertvolle Arbeitszeit, verspätetes Erscheinen beim Jour Fix führt zur Zeitvergeudung hochbezahlter Spezialisten. Alle waren beeindruckt. Der Altpapiercontainer lief über.

Wie kann nach eindrucksvollen Anfangserfolgen ein nachhaltiges „5S“ Programm im administrativen Umfeld verankert werden? Natürlich wieder mit fünf „magischen“ Schritten:

- Eine Top-Liste der wichtigsten Themen, die angegangen werden sollen, wird erstellt.
- Einige „5S“-Experten werden ausgebildet und vor Ort trainiert
- Erfolge werden gemeinsam gefeiert und honoriert
- Ein attraktiver „5S-Award“ wird installiert
- Nur nicht nachlassen, da liegt noch mehr Geld auf den Teppichböden der Verwaltung!

Tobias Bläsing
Consultant
tobias.blaesing@tqu.com
TQU BUSINESS GMBH

veröffentlicht in README.TQU 63