

Expertentisch 13:

„ Büroarbeit 4.0 – Der Mensch im Mittelpunkt“

Experte: Michael Schurr, Deutsches Netzwerk Büro

Moderation: Claudia Münch-Thomas, Pyramid-Personalmanagement

Einstiegsfrage an den Experten:

Was hat man sich unter “Büro 4.0“ vorzustellen?

Experten-Antwort:

Büro 4.0.

- ist die Digitalisierung und Vernetzung von Informations- und Kommunikationstechnik zu einem digitalen Workflow (Arbeitsprozess) mit einer Echtzeitfähigkeit im Büro.
- ist ein Instrument für wesentliche Zeit- und Kosteneinsparungen sowie Prozess- und Qualitätsverbesserungen im Büro.

Die Arbeit steht digital an jedem Ort zu jeder Zeit auf jedem Ausgabegerät zur Verfügung.

Büro 4.0 kommt nicht erst, sondern findet schon statt – einmal mehr einmal weniger.

Wichtig ist, dass die Digitalisierung Mittel zum Zweck ist und kein Selbstzweck. Der Mensch steht im Mittelpunkt, denn er ist und bleibt der Leistungs- und Kostenfaktor im Büro/Verwaltung zugleich.

Frage an den Experten:

Welche Unternehmen sind mehr oder weniger betroffen (Branche, Größe...)?

Experten-Antwort:

Es gibt nicht die Gruppe der Unternehmen, die es alleine betrifft und Büro 4.0. ist längst schon mehr oder weniger bei allen präsent. Es kommt darauf an inwieweit für die Erbringung der Wertschöpfung die Digitalität und Vernetzung aus wirtschaftlichen und/oder Vernunftsgründen gefordert ist. Digitale Echtzeitkommunikation ist heute in der Zentrale eines Logistikunternehmens längst keine Frage mehr. Ihr Paket ist heute schon teiltransparent für Sie unterwegs. Die Sekretärin, eine Mutter nur morgens arbeitend, ruft nicht mehr Ihren Kunden an, weil Sie das Auto des Kunden, wie ein Paket auf dem Weg über einen Link auf Ihrem Display verfolgt. So erkennt Sie, dass ein dringender Termin bei dem soeben angerufenen Kunden auf seinem Rückweg noch heute erledigt werden kann. Der Termin wird einfach direkt als Auftrag aufs Navi geschickt. Unterlagen nicht dabei – kein Problem im Anhang aufs Handy/Tablet/Phablet gesendet oder in die Cloud gestellt; direkt vor Ort bearbeitet, per Link dem Kunden gesendet und automatisch sofort abgelegt.

Die Generation Y, die heute 20 – 35 jährigen um die der “War for Talents“ im Gang ist, spielen Motor für den Wandel zu eine mobiler werdenden nicht an spezielle Orte und feste Zeit gebundene Arbeit.

Frage an den Experten:

Wie kann ein Büro der Zukunft aussehen – was sind die Trends bezüglich Gebäude, Räumlichkeiten (Großraum oder Einzelbüro, persönlicher Arbeitsplatz oder flexibel), Ausstattung, Ergonomie? Wird es mehr HomeOffice geben?

Experten-Antwort:

Wir arbeiten mehr wann und wo wir wollen, das hat Auswirkungen auf die Büroformen, die Gebäude, die Räume und die Arbeitsformen. Entscheidend gilt die verfügbaren Daten sichtbar, lesbar sowie bearbeitbar zu machen. Es wird an digitalen Tischen, Tapeten, Wänden oder Whiteboards gearbeitet. Mobile dünne Touch- und Arbeitscreens werden unterwegs die Daten auch auf jede helle Fläche oder auffaltbare Schnellprojektionsfläche werfen können. Gebäude, Raum und Arbeitsplatz werden intelligenter, lernfähig und so wird das Nutzerprofil erkannt, die definierten Dienste automatisch zur Verfügung gestellt und die Ergebnisse allen Teilnehmern automatisch zugesendet. Nicht mehr das statische Bürogebäude mit Räumen mit dem festzugewiesenen Arbeitsplatz wird es geben, sondern eine prozessorientierte optimalen Arbeitsumgebung für die jeweiligen

Arbeitsanforderungen. Büros werden zu zentralen Live-Meeting-Points mit weniger Schreibtischen und Arbeitszimmern. Kommunikations- und Prozessräume, wo wir live gemeinsam intuitiv und mit digitalen Daten auf Tischen, Wänden oder frei im Raum interaktiv arbeiten. Rückzugsräume zur Konzentration und Entspannung. Live-Meetings werden wie die Lagerhaltung auf die Straße verlegt. Meeting-Places werden verstärkt an den Verkehrsknotenpunkten Bahnhof, Flughafen und Autobahnraststätten entstehen und kurzfristig on demand buchbar sein. Der Weg ist für viele heute schon Arbeitszeit. Er stellt ein großes Potential insbesondere für Berufspendler dar, deren An- und Rückfahrt dann bereits % der möglichen produktiven Arbeitszeit angerechnet werden wird. Geschäftsreisende machen ebenfalls, wie schon heute, aus der An- und Abreise Meetings einen DB – Businessabteil bzw. der Bahnhofs oder Flughafenlounge.

Homeoffice wird es mehr geben als heute, aber es ist nicht für jeden, nicht für jede Arbeitsaufgabe der richtige Ort oder die Lösung für alles und muss zur vorhandenen Unternehmenskultur passen. Es wird auf alle Fälle unabhängiger von einer konkreten Umgebung. Arbeiten findet zwischen Home-Arbeitsplatz, dem wohnortnahen Satelliten- oder Nachbarschaftsbüro und dem Firmen- bzw. Kundensitz statt.

Die klassische Zollstockergonomie ist Geschichte. Es wird die Systemergonomie gefragt sein, die den gesamten Prozess als Ganzes betrachtet, als Einheit aus gestellter Arbeitsaufgabe, den daran angepassten Arbeitsmitteln, dem Arbeitsumfeld und dem arbeitenden Menschen. So ist das prozessuale Zusammenspiel der Verhältnisse (Verhältniskette) in der Interaktion mit dem Mitarbeiter (Verhaltensergonomie) als Ganzes (Systemkette) durch die Systemergonomie zu betrachten. Es gilt, die Schnittstellen im Prozess, an denen Leistungseinbußen entstehen, zu erkennen, genau zu definieren und die Auswirkungen zu beziffern und die möglichen Lösungsansätze zur Beseitigung in Ihrer Wirkung zu vergleichen.

Es bleibt der Mensch und die Tatsache, dass optimale Leistung nur dann entsteht, wenn nicht nur die Gesetze der Technik, sondern auch die Gesetzmäßigkeiten der Menschen berücksichtigt werden. Wer gegen die physiologischen und psychologischen Gesetzmäßigkeiten der Menschen verstößt, mindert deren Leistung und provoziert Krankheiten und Fehlzeiten.

Frage an den Experten:

Wie werden sich Arbeitsabläufe verändern? Was sind die wichtigsten Entwicklungen?

Experten-Antwort:

Es wird noch digitaler und vernetzter werden. Digitalität wird automatisierbare Prozesse übernehmen, Freiräume schaffen und bisherige administrative Prozesse und Berufe verschwinden lassen.

Beispiel einer automatisierten, vernetzten Systemkette:

Die Reiseplanung wird direkt aus Outlook automatisch gemäß definierter Kriterien angestoßen und per einem einzigen Klick des Benutzers entschieden, automatisch in die Reisekostenabrechnung übernommen und für die Steuererklärung vorbereitet. Eine Sortierung per Hand, Buchung durch den Steuerfachgehilfen (m/w) und Übertragen in das Buchhaltungssystem wird es nicht mehr geben.

Es wird die weniger qualifizierte Berufsgruppen mit Jobabbau treffen. Es gilt diese rechtzeitig aus- und weiterzuqualifizieren um diese weiter im produktiven Arbeitsprozess zu behalten. Die klassischen Berufsbilder werden zu Tätigkeitsbilder. Das Arbeiten wird selbstbestimmter – es gilt das Ergebnis nicht die Anwesenheit. Die erarbeiteten Ergebnisse, aber auch zunehmend die dazuführenden interaktiven Prozesse werden dokumentiert und zentral abgespeichert. Entscheidungsfindungen werden nachvollziehbarer, transparenter und stehen sofort digital an jedem anderen Ort zur Verfügung und werden weiterbearbeitet.

Eine Minaturisierung wird Datentechnik immer näher an den Menschen bringen. Vom Smartphone zu Smartwatch - *tragbare Datenverarbeitung (Wearable Computing)* wie die Google Brille bis zur

Kontaktlinse. Im Auto wird älteren Fahrern das Nachtsichtdisplay eine helle Straße auf die Windschutzscheibe werfen. Laut Zukunftsforscher Dr. Ian Person wird das Thema der Zukunft Augmented Reality sein – die Verschmelzung der realen Umgebung mit der virtuellen Welt. Spannend und grenzwertig zugleich – wie die Tatsache, dass Sie sich über Ihre digitale Aura im Leben bestimmen. Wo Menschen miteinander schaffen machen Sie sich zu schaffen. Sie können den Kollegen nicht riechen – digital kein Problem, wie aber sieht es dagegen bei einer Zusammenarbeit aus?

Frage an den Experten:

Was sind die Qualifizierungsschwerpunkte der Mitarbeiter und mit welchen Methoden wird das lebenslange Lernen ermöglicht – unter dem Aspekt, dass es unterschiedliche Lerntypen, Altersgruppen...gibt?

Experten-Antwort:

Es ist keine Frage mehr dass, sondern wie die digitale Aus- und Weiterbildungsdidaktik aussieht. Es gilt klassische Präsenzelemente der Weiterbildung mit neuen digitalen Möglichkeiten auf die jeweilige Lebens- und Lernphase des Lernenden anzupassen. Es werden neue Formen der Kommunikation, Kooperation und Vernetzung so wie neue, effektive Wege der Vermittlung von Lehr- und Lerninhalten entwickelt., die die verschiedenen Lerntypen abbilden. Es geht auch darum die Mitarbeitern mit einer alters- und altersgerechten Vermittlung dort abzuholen wo diese sich befinden. Es gilt die digitale Kompetenz in den Bereichen Arbeitsplatz – Kommunikation und Selbstmanagement zu fördern um im digitalen Prozess selbst bestehen zu können. Lernen wann, was und wo immer man will und das lebenslang. Lebenlanges Lernen wird zur Basis für eine erfolgreiche Bildungs- und Arbeitsbiographie werden. Lernen selbst steht vor einem Paradigmenwechsel. Lerninhalte werden nicht mehr nur konsumiert, sondern der Lernprozess wird selbst in Form der Dokumentation des Weges zum Lerninhalt, der über Cloud-Computing allen zur Verfügung steht. Der Lernende wird interaktiv zum Lehrenden. Lernen hat die Chance zu einem soziales mit- und voneinander Lernen zu werden.

Frage an den Experten:

Das Büro 4.0 - Risiko oder Chance? Wie groß ist der Aufwand/die Investition, um einen erkennbaren Nutzen zu erzielen und wie lässt sich dieser messen?

Experten-Antwort:

Risiko oder Chance? Die Einstellung machts – den Wandel als Chance begreifen. Wer nicht mit der Zeit geht, geht mit der Zeit. Der Aufwand ist abhängig vom Ausgangs- und Zielniveau. Es kann schnell perfekt technisch in Hard- und Software investiert werden. Nutzen entsteht jedoch nur durch richtiges Benutzen, wenn die Mitarbeiter nicht mitgenommen werden so ist unabhängig der investierten Summe es eine Fehlinvestition. Es gilt den passenden Weg mit jedem neuen Schritt zu finden, in dem überlegt wird, ob hier ein Handlungsbedarf mit Optimierungs- oder Mitarbeiterentlastungspotential vorhanden ist.

Es gilt von anderen, von großen wie kleinen die auf dem Weg sind und aus deren Fehler zu lernen. Es gibt nicht den Weg an sich, sondern immer nur den eigenen. Jeder Weg beginnt mit dem ersten Schritt. Es bietet sich an einen IST-Zustand zu ermitteln um gezielter anzusetzen was fehlt und aktuell notwendig ist.

Gemessen wird das in zwei Bereichen:

- zum einen in einer Art Digitalisierungs- oder Automatisierungsindex für Büro- und Verwaltungsprozesse
- zum anderen in einem Mitarbeiterzufriedenheits-, Kreativitäts- bzw. Human-Outputindex

Zusammenfassung:

Büroarbeit 4.0 findet überall statt: unterwegs, im Auto, im Zug, in "Smart-Work-Centern",... - jedoch immer weniger im klassischen Bürogebäude!

Risiken: Da der Komfort mit zunehmender "Gläsernheit" verbunden ist muss der Fokus noch mehr auf Datensicherheit gerichtet sein!

Nutzen:

- Einsparung von (Reise-) Zeit
- Einsparung von (Büro-) Fläche durch "Smart-Work-Center"
- Einsparung von Arbeitszeit durch Koordination von Abläufen und Prozessen

Zur Person:

Michael Schurr ist seit 1995 freier Berater, Wissensvermittler, Netzwerker und digitaler Büronomade. Er initiiert und erprobt mit seiner Beratungsfirma [LQ](#) neue Lösungskonzepte. Seit 1999 publiziert er digitales Fachwissen zu Büro- und Gesundheitsmanagement und ist (Mit-) Herausgeber des [Haufe Arbeits- und Gesundheitsoffice](#), das nach seinem Workflow-Konzept aufgebaut ist. Er multipliziert als Vorstand der [ISG e.V.](#) sowie als Gründungsmitglied und Vorstand des [Deutschen Netzwerkes Büro e.V.](#) Wissens- und Kompetenzbausteine.