



Masterlehrgang „COACHING & ORGANISATIONSENTWICKLUNG“

Abschluss im November 2009

Einfluss eines Bürohandbuches auf das Office-Management

Petra Handle

office@professional-office.at

Zusammenfassung:

Handbücher als Instrumente des Qualitätsmanagements sind in der Prozessgestaltung immer häufiger im Einsatz. Weiters garantieren Standards die Qualität der Prozesse.

Die Beantwortung der Forschungsfragen, ob Standardprozesse auch im Büro an der Tagesordnung sind und wenn ja, ob dadurch die Qualität der Büroabläufe steigt – insbesondere im Vertretungs- oder Einschulungsprozess waren Ziele der empirischen Erhebung. Als Methode wurde einerseits eine schriftliche Befragung unter Büromitarbeitern durchgeführt, um festzustellen, wie derzeit Informationen zu Büroabläufen ausgetauscht werden und welche Hindernisse dabei auftauchen.

Andererseits wurde die Untersuchung durch drei Experteninterviews vertieft: Personen, die bereits ein Bürohandbuch nutzen, erläutern Details des Erstellungs- und Implementierungsprozesses.

Das Ergebnis der schriftlichen Befragung zeigt, dass bereits mit Standards gearbeitet wird. Es wurde weiters eine mittlere Zufriedenheit mit derzeitigen Büroabläufen und eine hohe Erwartungshaltung an ein Bürohandbuch in Bezug auf Vertretungs- und Einschulungsphasen festgestellt. Als größtes Hindernis für die Erstellung eines Bürohandbuches geben die Befragten Zeitmangel an.

In den Experteninterviews bestätigen die Befragten die Zeitersparnis und unterstreichen durch Wortmeldungen, dass sich die Qualität der administrativen Abläufe verbessert. Die Experten empfehlen weiters, sich die Unterstützung der Geschäftsführung für die Erstellung eines Bürohandbuchs einzuholen sowie Nutzer aktiv in diesen Erstellungsprozess einzubeziehen.

Abstract:

In designing and managing processes manuals are more and more used as quality management instruments. Furthermore standards shall guarantee the quality of said procedures.

Objective of the empirical research was to try to answer the research question, whether standard processes in offices already are a daily occurrence or not and whether the quality of office workflows is increasing, especially during colleague replacements or the initial training of new employees. The methods employed were a written inquiry amongst office personnel, in order to ascertain how information regarding office workflows is shared and which obstacles emerge during such exchange.

The research was broadened through three interviews with experts: people who already use manuals, reported details about the compilation and implementation process.

The results of the written inquiry demonstrated that standards are already in use. Furthermore, an average satisfaction with the actual office workflows and high expectations regarding a manual with regard to colleague replacements and initial training of new employees were ascertained. Lack of time is mentioned by the interviewees as the greatest impediment for the compilation of an office manual.

The expert interviews confirmed time savings and emphasized through clear wordings, an improvement of the quality of administrative processes. The experts further recommend to gather support for the office manual by the management and to actively involve the final users already during the compilation process.