

---

# Das mobile und flexible Büro

## Wie Informationsmanagement und Bürogestaltung auf veränderte Bedingungen reagieren müssen

Gemeinsame Betrachtungen einer Architektin (Norgat Hauke, [www.norgat-hauke.de](http://www.norgat-hauke.de)) und einer Beraterin für Online-Marketing (Walburga Wolters, [www.netzstoff.de](http://www.netzstoff.de))

Das traditionelle Büro mit seinen festen Strukturen, Orten und Zeiten wird immer mehr zu einem Modell der Vergangenheit, während **flexiblere und mobile Arbeitsvarianten** zunehmend in den Vordergrund treten. Ermöglicht wird diese Entwicklung durch den Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologien.

In Vertrieb, Kundendienst und Service kommen zunehmend mobile Business Applikationen zum Einsatz, die externe und interne Prozessabläufe optimieren und zur Kostensenkung beitragen sollen. So werden Auftragsmeldungen an Ort und Stelle erfasst und übermittelt oder Einsätze bedarfsorientiert gesteuert. Führt dies aber tatsächlich automatisch zu effizienterem Arbeiten?

Fest steht, dass die gängigen Organisationskonzepte von betrieblicher Seite an die veränderten Bedingungen angepasst werden müssen. Eingespielte informationelle Routinen und räumliche Konzepte müssen auf den Prüfstand, wenn die moderneren Arbeitsformen auch tatsächlich die erhoffte Effizienzsteigerung bringen sollen.

## Anforderungen an das Informationsmanagement

Je mobiler und flexibler die Arbeitsformen, je wichtiger wird die Kommunikation zwischen den nur zeitweise aufeinander treffenden Mitarbeitern des Unternehmens. Der Datenaustausch mag rein technisch gesehen einwandfrei funktionieren und Aktualitätsvorteile bringen. Wichtige Kundeninformationen oder Kontextwissen lassen sich jedoch nicht als Datenformate übermitteln.

Nur wenn der persönliche Informationsaustausch zu einer wichtigen Konstante in der Zusammenarbeit zwischen Innen- und Außenpersonal bzw. temporären Mitarbeitern wird, bleiben die Zentralperspektive "Kunde" und die Identifikation mit dem Unternehmen erhalten.



---

Genau dieser Informationsaustausch kann jedoch nicht dem Zufall überlassen werden, sondern muss als Bestandteil der Arbeit bewusst eingeplant werden. Ein effektives Termin- und Zeitmanagement muss diese Anforderung unterstützen. **Mobiles Personal und flexible Belegschaften** sparen zwar auf der einen Seite Zeit ein, indem sie von ortsunabhängiger Datenübermittlung profitieren.

Auf der anderen Seite aber steigt der Zeitbedarf für den Austausch, der nicht über Datenleitungen oder Datenbanken funktioniert. Rückmeldungen von Kunden sind häufig für die Marketingabteilung oder den Innendienst von großem Wert. Diese Informationen finden aber nur dann den Weg zurück ins Unternehmen, wenn dafür Zeiträume einkalkuliert werden.

Hinzu kommt, dass der mobile Mitarbeiter emotionale Entlastung von seinen Erlebnissen vor Ort benötigt. Wer ohne Kollegenbezug und persönlichen Kontakt zum Unternehmen arbeitet, dessen Zugehörigkeitsgefühl zum Unternehmen nimmt ab. Dies wiederum kann negative Auswirkungen im direkten Kontakt mit dem Kunden haben. Denn nur wer sich mit dem Unternehmen identifiziert, vertritt dessen Produkte und Dienstleistungen glaubwürdig nach außen.

Auch hier ist es nötig, die Bindung an das Unternehmen immer wieder dadurch zu erneuern, dass für den Informationsaustausch bewusst ein Zeitrahmen eingeplant wird. Die Gespräche sollten nicht nur "zwischen Tür und Angel" stattfinden, sondern auch tatsächlich ergiebiges Feedback ermöglichen. Dies wiederum ist auch an bestimmte räumliche Bedingungen geknüpft.

## Anforderungen an die Bürogestaltung

Für effektive Kommunikationsabläufe kommt es darauf an, dass die Funktionsbereiche in einem Gebäude richtig angeordnet und gestaltet sind. Dies gilt insbesondere dann, wenn viele Mitarbeiter nur noch zeitweise im Hause sind und die Firma in verschiedene Betriebsteile aufgegliedert ist. Das heißt, dass bei kurzen Besuchen im Hause der effiziente Austausch mit den Kollegen erheblich unterstützt werden kann, wenn das **Büro nach den Leitlinien von Mobilität und Flexibilität** gestaltet und geplant wird.



Für die unterschiedlichen Kommunikationsbedürfnisse permanent und temporär anwesender Mitarbeiter bieten sich **verschiedene Raumbereiche** an:

- Zonen für die Stillarbeit
- Räume für Zweiergespräche, Gruppengespräche und Konferenzen
- Orte für den informellen Austausch wie z.B. die Teeküche, gemeinsame Essensbereiche oder auch der Kopierbereich, in denen zufällige Gespräche geführt werden können.
- Arbeits- und Austauschzonen mit guter Atmosphäre und Wohlfühlcharakter für die nur temporär anwesenden Mitarbeiter, die keine persönlich gestalteten Arbeitsplätze haben. Solche Arbeitszonen sollten an andere Raumfunktionen wie Bibliothek, Archiv, die allgemeinen Besprechungsräume und attraktiv gestaltete Aufenthaltsräume angegliedert werden.

Für die **konkrete Bürogestaltung** sind 2 Aspekte besonders wichtig:

- **Die Transparenz zwischen verschiedenen Raumgruppen**  
Damit werden Blickbeziehungen ermöglicht, so dass Arbeitsvorgänge und die Aktivitäten der Mitarbeiter sichtbar werden und die Anwesenheit von Kollegen wahrgenommen wird. Dies fördert die Chance zu einem schnelleren Informationsaustausch, da zum Beispiel das Ende eines Telefonates oder einer Besprechung erkennbar ist.
- **Die Raumgestalt**  
Durch den Einsatz von Farbe, Form und Ausstattung können die verschiedenen Raumfunktionen ihrem Zweck entsprechend atmosphärisch unterstrichen werden. Dies gilt auch für die scheinbar weniger bedeutenden Orte der zufälligen Begegnung.

Auf die richtige Mischung zwischen adäquaten **Zonen für Rückzug und informellen Austausch** sowie Zonen für gemischte Arbeitsformen kommt es an. Das moderne Büro wird den Anforderungen an das moderne Arbeitsleben dann gerecht, wenn es sich sowohl baulich als auch gestalterisch an Mobilität und Flexibilität orientiert.

Hierzu gibt es aber keine allgemein gültigen Lösungen, sondern je nach firmenspezifischem Bedarf geht es darum, die Strukturen der Informationsprozesse zu erfassen und in räumliche Konzepte umzusetzen. Beides zusammen fördert das effiziente Arbeiten. Der ideale Zeitpunkt neuer Konzepte ist zum Beispiel bei personellen Umstrukturierungen oder bei Firmenumzügen gegeben.

