
Organisationstechniken

Beobachtung

Durch das Beobachten der Prozesse und Vorgänge in einer Firma ist es möglich neue Erkenntnisse zu erlangen und bestehende Vorgänge kontinuierlich zu verbessern. Da insbesondere auch neues Personal zuerst in eine Firma hineinfinden muss und gleichzeitig die bestehenden Abläufe nicht zu stark gestört werden sollen, eignet sich die Methode der Beobachtung auch ausgesprochen gut für neue Mitarbeiter. Beim Beobachten sollte aber immer darauf geachtet werden, dass die beobachteten Vorgänge möglichst kapiert und nicht ausschließlich kopiert werden. Hierfür müssen nicht nur die beobachteten Vorgänge sondern immer auch die Rahmenbedingungen und eventuelle Gründe für das Verhalten mitberücksichtigt werden.

Das Beobachten wird dabei in Fremdbeobachten und Selbstbeobachten eingeteilt. Durch Fremdbeobachtungen können Handlungsmuster und Verfahren in den Prozessen der anderen Mitarbeiter beobachtet werden. Dabei sollte auch darauf geachtet werden, dass man diese Beobachtungen diskret durchführt so dass sie der Beobachtete möglichst nicht bemerkt. Nur so wird eine Verfälschung der Ergebnisse ausgeschlossen. Durch Selbstbeobachtung wird das eigene Verhalten genauer unter die Lupe genommen. Auch hieraus lassen sich Schlüsse ziehen und mögliche Verbesserungen anstreben. Idealerweise ergibt sich schlussendlich auch eine Vergleichsmöglichkeit der Fremdbeobachtungen und der Selbstbeobachtungen. Aus einem solchen Vergleich bekommt der Beobachtende wertvolle Informationen wo er sich verbessern kann und welche Verhaltensweisen sich als positiv bzw. negativ auf die eigene Arbeitsperformance auswirken.

Durch Beobachten der einzelnen Mitarbeiter kann auch im Management eine Verbesserung der Gesamtleistung des Betriebes erzielt werden. So können Vergleiche unterschiedlicher Herangehensweisen verwendet werden um die beste Herangehensweise als zukünftige Vorlage zur Anwendung durch alle Mitarbeiter zu definieren. Damit wird sukzessive die Effizienz der Mitarbeiter gefördert und es ergibt sich gleichzeitig eine Normierung der Handlungsweisen.

Die Technik des Beobachtens kann überall dort sehr gut eingesetzt werden, wo tatsächlich handwerkliche Arbeit geleistet wird. Schwieriger wird es diese Methode dort einzusetzen wo hauptsächlich Denkprozesse im Spiel sind und nachvollzogen werden müssen. Denkprozesse können nicht direkt beobachtet werden. Hierfür eignet sich aber z.B. eine Dokumentenanalyse um diese Denkprozesse nachzuvollziehen.

Dokumentenanalyse

Die Dokumentenanalyse verursacht wie auch die Beobachtung nur wenige Störungen im tagtäglichen Betriebsablauf. Überall dort wo hauptsächlich Denkprozesse im Spiel sind und wenig handwerkliche Tätigkeiten beobachtbar sind eignet sich diese Analysemethode deshalb besonders auch für neue Mitarbeiter. Diese können sich in diverse Themen einfinden indem sie die bestehenden Dokumente studieren. Das hat auch den Vorteil, dass ohne jegliche Beeinflussung durch etwaige andere Mitarbeiter die Informationen neutral aufgenommen und bewertet werden können.

Für das Management kann die Dokumentenanalyse ebenfalls das Mittel zur Wahl sein, wenn es darum geht die Effizienz in den Prozessen zu erhöhen. Nach eingehendem Studium der einzelnen Herangehensweisen der Mitarbeiter kann durch ein Vergleichen die beste Herangehensweise gefunden und als Standard definiert werden. Solche Standards helfen in der Folge den anderen Mitarbeitern dabei, ihre Arbeit effizienter zu gestalten. Gleichzeitig normieren diese Standards dann die tägliche Arbeit und bringen Struktur in die Organisation. Viele Standards müssen allerdings nicht erst neu von den eigenen Mitarbeitern erfunden werden. Es gibt sie auch bereits fest definiert in sogenannten Patterns oder auf höherer Ebene als Standardprozesse wie z.B. ITIL nachzulesen. Dabei sollten aber auch diese vordefinierten Standards einer gründlichen Analyse unterzogen werden bevor man sie in das eigene Unternehmen integriert. Sollten definierte Standards nicht in das Unternehmen passen, so können sie sich auch als hinderlich und effizienzmindernd auswirken.

Generell sollten für eine gute Analysierbarkeit der Dokumente gewisse Mindeststandards für geschriebene Dokumente im Unternehmen eingeführt werden. So macht es durchaus Sinn, dass in jedem Dokument zumindest das Erstellungsdatum und der Verfasser des Dokuments stehen. Vor allem das Erstellungsdatum ist von besonderer Wichtigkeit um veraltete Dokumente leicht zu erkennen und diese aus der Analyse auszuschließen.

Die Dokumentenanalyse gehört auch mit zu einem funktionierenden Qualitätssicherungsprozess eines Unternehmens. Oft können durch fundierte Dokumentenanalyse und Vergleiche zu möglichen Fehlerquellen in weiter zurückliegenden Entwicklungen mögliche Fehler schon vor der eigentlichen Erstellung des Produktes verhindert werden. Fehler die auf diese Weise in den erstellten Dokumenten gefunden werden finden daher erst gar nicht ihren Weg in die Umsetzung - es wird ein essentieller direkter Kostenvorteil durch die Dokumentenanalyse erzielt.