

## Norbert Thom wird Ehrenmitglied der GfO

Der langjährige Hauptschriftleiter der zfo (1986-1995) und Mitglied ihres Herausgeberbeirates (seit 1996) wurde durch den Vorstand und den Beirat der GfO auf ihrer Sitzung am 27. September 2002 zum Ehrenmitglied ernannt. Wie schon sein Vorgänger Prof. Dr. Dres. *Knut Bleicher* wurde er damit für seine Verdienste um die Gesellschaft und die zfo geehrt. *Norbert Thom* ist ein Wanderer zwischen den »Welten« der Gesellschaften. Schon früh führte ihn sein beruflicher Weg in die Schweiz. Seit 1985 lehrte er an der Universität Fribourg, seit 1990 an der Universität Bern. Wie kein anderer hat *Norbert Thom* das »Schisma« unter den Gesellschaften für Organisation in seiner Person überwunden. Er war mit hin Vorreiter einer auf Kooperation setzenden Strategie unserer Gesellschaften. Allein dafür gebührt ihm die Anerkennung, die sich in einer solchen Ehrenmitgliedschaft ausdrückt.



Herr Kollege *Thom* hat eine aufregende Vita im universitären, universitätsnahen und außeruniversitären Bereich vorzuweisen. Unter den vielen Stationen, Projekten und Tätigkeiten seines

beruflichen Werdeganges ist natürlich die eines Vizepräsidenten der Schweizerischen Gesellschaft für Organisation (SGO) besonders erwähnenswert.

Sein kaum übersehbares Veröffentlichungsverzeichnis weist ihn als exzellenten Kenner der Personalwirtschaft, der Organisation und der Managementlehre aus. Auch in diesem seinem wissenschaftlichen Œuvre hat *Norbert Thom* Zeichen gesetzt. Darin hat er die Entwicklung der Gesellschaften weg von der engen Perspektive der Organisatoren hin zu einem allgemeinen Managementverständnis in seinen Werk schon lange vorweggenommen. Wir alle hoffen, dass er die künftige Arbeit der Gesellschaften ebenso nachhaltig und engagiert begleiten wird.

*Michael Gaitanides*



} **getAbstract**  
compressed knowledge

Hervorragende Businessliteratur  
in Kurzform finden Sie rasch  
und unkompliziert unter  
[www.getAbstract.com](http://www.getAbstract.com)

## gfo-Mitteilungen

**Sonderleistungen  
für gfo-Mitglieder**

Mitglieder der deutschen Gesellschaft für Organisation erhalten ab sofort Rabatte bei einer ganzen Reihe namhafter Seminarveranstalter. Der Preisnachlass ist in Klammern angegeben.

- Akademie Führung + Organisation (10%)
- ComTeam (5%)
- Haufe Akademie (5%)
- ibo Beratung und Training GmbH (10%)
- ibo Software GmbH (10%)
- JANUS (5%)
- SGO Training (ca. 10%, Mitgliederpreis der SGO)
- Unilog Integrata Training AG (5%)

Für Einzelmitglieder gilt die Regelung ohne jede Einschränkung. Bei Firmenmitgliedschaften können die Seminaranbieter die Anzahl der berechtigten Teilnehmer begrenzen. Sollten Unternehmen mit dem jeweiligen Seminaranbieter bereits eine Rabattvereinbarung abgeschlossen haben, kann der gfo-Rabatt nicht zusätzlich gewährt werden.

Anmeldungen sind direkt an die Veranstalter zu richten. Mitglieder sollten ausdrücklich auf diese Vereinbarung

hinweisen und bei der Anmeldung ihre Mitgliedsnummer angeben.

Bei folgenden Verlagen wird der in Klammern angegebene Rabatt gewährt. Diese Rabatte können nur eingeräumt werden, wenn die Titel nicht der Preisbindung unterliegen und die Bestellung und Auslieferung direkt beim Verlag erfolgen.

- Verlag Dr. Götz Schmidt (20%)
- Verlag der Schweizerischen Gesellschaft für Organisation und Management (20%)

Auf die Produkte des folgenden Herstellers erhalten Mitglieder den in Klammern angegebenen Rabatt. Die Bestellungen müssen unter Angabe der Mitgliedsnummer direkt beim Hersteller erfolgen.

- ibo Software GmbH (10%)

**gfo-Geschäftsstelle in Bonn aufgelöst**

Zum Ende des Jahres 2002 wurde die Geschäftsstelle in Bonn, Kaiserstr. 3, geschlossen und nach Wettenberg bei Gießen verlegt. Die neue Adresse lautet: Gesellschaft für Organisation e.V.

Im Westpark 8  
35435 Wettenberg  
Tel. 06 41/ 98 21 09 90  
Fax 06 41/ 98 21 05 00  
E-Mail [gfuero@gfuero.org](mailto:gfuero@gfuero.org)  
[www.gfuero.org](http://www.gfuero.org)

Ansprechpartnerin für Vereinsangelegenheiten ist Tanja Miltner.

Die der Gesellschaft gehörenden Büroräume wurden inzwischen verkauft.

**Regionalmeetings im Aufwind**

Der Vorstand der gfo unterstützt mit eigenen Aktivitäten wie auch mit – allerdings nur begrenzten – finanziellen Beiträgen die Wiederbelebung und Aktivierung der regionalen Erfahrungsaustauschgruppen.

Insbesondere aus der Region Mitte (Rhein/Main) ist eine sehr erfreuliche Entwicklung dieser Meetings zu vermelden. Dank der Initiative von Uwe Neumann wurden im letzten Halbjahr drei Veranstaltungen durchgeführt, zu denen insgesamt etwa 120 Teilnehmer erschienen sind, in der überwiegenden Mehrzahl (noch) keine Mitglieder der gfo.

Besonderes Interesse fanden die beiden Themen

- Strategische Personalentwicklung
- Inhouse Consulting

Die Regionalmeetings im Bereich Südwest (Stuttgart) und Süd (München) wurden ebenfalls reaktiviert.

## SGO-Mitteilungen

VZPM - Zertifizierungsfeier  
am 28. Januar 2003

*Zertifizierte haben im Ausland  
bessere Chancen*

An der Zertifizierungsfeier des Vereins zur Zertifizierung im Projektmanagement VZPM im Zürcher »Widder« präsentierte Präsident *Paul J. Zimmermann* einen ausführlichen Rückblick auf die Vereinsaktivitäten der letzten Jahre. Insbesondere strich er das steigende Interesse an Zertifizierungen und ihre zunehmende Bedeutung in der Schweiz heraus.

Zwischen Sägen, Hackbeilen und Fleischermessern – im Metzgermuseum des Hotels Widder am Zürcher Rennweg – begrüßte VZPM- und SGO-Präsident *Paul J. Zimmermann* am 28. Januar 2003 die Anwesenden im Namen der Trägervereine SGO, SPM und SMP. Die SPM, die diesen Anlass gesponsert hatte, war durch den Präsidenten und VZPM-Vizepräsidenten Dr. *Hans Knöpfel* vertreten. Nebst den sieben erfolgreich Zertifizierten nahmen weiter *Martha Muntwiler*, Leiterin Bereich C und stellvertretende Leiterin der Geschäftsleitung, *Ruth Iseli-Mauchle*, Leiterin Sekretariat VZPM, sowie *Alfred Hersberger*, Assessor Ebene B und Mitglied der Geschäftsleitung, an der Feier der in der 2. Hälfte 2002 Zertifizierten teil.

*Zimmermann* zeigte sich erfreut über die Entwicklung des VZPM in den letzten Jahren; als einzige Zertifizierungsstelle in der Schweiz habe man die Anerkennung der Zertifikate doppelt abgesichert. International und in fachlicher Hinsicht durch die International Project Management Association IPMA und in der Schweiz durch die Schweizerische Akkreditierungsstelle SAS des Bundesamtes für Metrologie und Akkreditierung METAS. Es sei also



Die frisch zertifizierten v.l.n.r.: Raphael Wunderlin, Christian Hofer, Sara Casoni, Bernhard Häuser, Dr. Simone Schweikert, Alberto Parisi, Jean-Pierre Widmann.

ein national wie international anerkannter Titel, wobei letzteres gerade für Schweizerinnen und Schweizer, die im Ausland arbeiten wollten, sehr notwendig sei.

Entgegen den Erwartungen habe man die Zertifizierung der Ebene D im Jahr 2002 noch nicht anbieten können und werde dies auch dieses Jahr nur beschränkt tun können. 2004 aber komme sie im großen Stil, wie *Zimmermann* betonte. Hingegen sei die Zertifizierung als Projektdirektor, IPMA Ebene A, in der Schweiz noch länger nicht in Sicht. Die Zertifizierungen auf der Ebene C sind gefragter als jene der Ebene B und nehmen rasant zu. Bemerkenswert sei das tiefere Durchschnittsalter und der größere Frauenanteil als bei Ebene B Zertifizierungen, sagte *Zimmermann*.

Dagegen sei bei Ebene B Zertifizierten eine breitere Verteilung auf alle Branchen festzustellen; das zeige, dass die Zertifizierung in allen Wirtschaftsbereichen gut abgestützt ist. Bei Ebene C kommen immer noch 59% aus dem Bankensektor, was besonders auf den

Großkunden ZKB zurückzuführen ist. »Ich glaube aber, dass sich dies in den nächsten Jahren ausgleichen wird«, sagte *Zimmermann*. Die Rezertifizierung, eine Erneuerung des Zertifikats nach drei Jahren, ist ein integraler Bestandteil des Zertifizierungssystems. Es bescheinigt dem Zertifikatsbesitzer, dass er in der Zwischenzeit als Projektleiter/-manager tätig war und spiegelt die Weiterbildung und die Erfahrung, die er in Projekten gesammelt hat, wider.

Nach diesem Rück- und Ausblick der Zertifizierungsstelle überreichte *Zimmermann* den neuen Projektleitern und -managern das Zertifikat. Wie die Arbeit eines Projektleiters in der Praxis aussieht, zeigte im Anschluss die Erläuterung des Projekts »Widder« durch Projektleiter *Thomas Grossenbacher*. Das Hotel Widder, bestehend aus 21 Häusern im mittelalterlichen Augustinerquartier, entstand durch die Idee von Dr. *Robert Holzach*, dem amtierenden Ehrenpräsident der UBS. Es wurde 1995 nach mehrjähriger Restaurations- und Bauphase, die einiges an Überraschungen bereit hielt, letztlich eröff-

net. Das Projekt habe seine ganze Aufmerksamkeit gefordert, sagte *Grosenbacher*; vieles, was man im Vorhergeplante habe, habe sich als nicht durchführbar herausgestellt, insbesondere wegen der uralten Bausubstanz. So war das Projekt einem steten Wandel unterworfen. »Es war anstrengend, aber spannend bis zum Schluss«.

### SGO Stiftung - Buchapéro in Basel

»Für echte Kundenorientierung braucht es selbständige Mitarbeiter«

Mehr als 50 Interessierte drängten in die Buchhandlung Karger Libri in Basel als Prof. Dr. *Manfred Bruhn* am 17. Februar sein neues Buch »Integrierte Kundenorientierung« vorstellte. In der anschließenden Podiumsdiskussion warf SGO-Stiftungsratspräsident Dr. *Markus Sulzberger* einige provokative Fragen auf.

»Über ein dreiviertel Jahr haben wir einen Titel für das Buch gesucht – wie hieß es doch gleich...?« – ein sichtlich gutgelaunter Prof. Dr. *Manfred Bruhn* präsentierte an der Buchvernissage in Basel die Ergebnisse seiner Forschung, als Buch erst kürzlich erschienen in der SGO-Schriftenreihe im Gabler Verlag. Nach kurzen, einleitenden Worten des Gastgebers *Steven Karger* wies *Bruhn* auf die Hauptproblematik des Themas Kundenorientierung hin: wie lässt sich

die kundenfreundliche Kultur eines Ein-Mann-Ladens auf ein großes Unternehmen übertragen?

Der Systematisierung des Untersuchungsfeldes kristallisierte die drei wichtigsten betroffenen Bereiche heraus, bei denen etwas zu ändern sei: Organisation, Systeme und Firmenkultur. Da die Kultur in größeren Unternehmen jedoch besonders schwierig zu ändern sei, müsse man Veränderungen zuerst auf struktureller Ebene angehen, sagte *Bruhn*. Dabei sei es wichtig, dezentrale Einheiten und Kundenanlaufstellen zu schaffen und den Mitarbeitern vermehrt autonome Handlungsspielräume einzurichten. Damit könnten sie gegenüber dem Kunden selbständig und, besonders wichtig, schnell entscheiden.

In seinem kurzen Referat zur betrieblichen Praxis der integrierten Kundenorientierung äusserte *Francis A. Kurz* von *F. Hoffmann-La Roche* indes klare Worte zur Problematik der Firmenkultur: »Im internen Umgang brauchen wir Ehrlichkeit und Offenheit. Das wollen wir doch alle. Doch wer tut es?« Die Erfahrung habe indes gezeigt, dass durch stetes Qualitätsmanagement immerhin eine messbar höhere Kundenzufriedenheit hergestellt werden könne.

Im anschließenden Podiumsgespräch

forderte Dr. *Markus Sulzberger* die zwei Referenten mit Grundsatzfragen heraus: Bürden wir in großen Unternehmen dem Kunden nicht vermehrt jene Arbeit auf, die früher in der Dienstleistung inbegriffen war? Und: wie weit geht das noch? *Bruhn* ortete die Gründe für diesen Trend in der »technischen« Industrialisierung, in einer Mechanisierung aus Kosten- und Wettbewerbsgründen. Ein Ende sei deshalb kaum abzusehen.

Weiter fragte *Sulzberger*, wie man Kunden so beraten kann, dass das Resultat in ihrem Interesse liegt. Auch hier blieb *Bruhn* skeptisch; in solchen Fällen könne eine Lösung nur in Dialog gefunden werden. Das Problem dabei sei jedoch die Standardisierung der Mitarbeiterausbildung. Es würden immer etwa dieselben drei Fragen gestellt. »Mitarbeiter denken nur im Bereich der gegebenen Organisationsstruktur; die merken nichts, sogar wenn der Kunde abzuwandern droht. Gerade deshalb sollten sie selbständiger arbeiten können«.

Es war ein schöner und wertvoller Anlass; die allgemein gute Stimmung führte dazu, dass nach dem offiziellen Teil viele Gäste bis weit in den Abend hinein blieben – mit einem Glas Weißwein, zwischen Apérogebäck und Bücherwänden.

*Michael Koller*  
SGO-Pressestelle