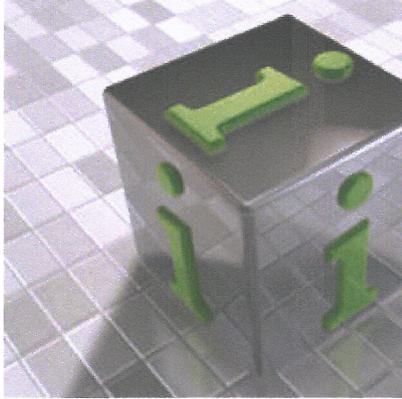


## Qualitätsmanagement

### Mit Wikis zur Wissensorganisation 2.0

Von Mike Emenako, mib Management Institut Bochum

Nie gab es eine einfachere Lösung, das Wissen eines Unternehmens transparent zu machen, als Wikis. Warum an Wikis als interne Informations- und Kommunikationsplattform mit Blick auf ein zeitgemäßes und effizientes Wissen- und Qualitätsmanagement in Zukunft kaum ein Weg vorbei führt...



An dem Thema Qualitätsmanagement und der Sinnhaftigkeit, alle Prozesse im Unternehmen systematisch und im Detail zu identifizieren, sie zu strukturieren, wirksam zu optimieren und effizient zu steuern, zweifelt heute wohl keiner mehr. Auch eine ISO-Zertifizierung gehört in vielen Branchen, anhängig von der Unternehmensgröße, längst zum Standard. Unverzichtbar ist in diesem Zusammenhang eine ausführliche Dokumentation. Im Normalfall wird dafür ein Handbuch erstellt, in dem alle wichtigen Daten festgehalten werden. Klassisch ist dieses Handbuch dann auch in Papierform vorhanden sowie als Word-Dokument gespeichert, wird also ausgedruckt und verteilt oder digital verschickt. In beiden Fällen führt dies vor allem zu einem: Handbücher liegen in Schubladen oder digitalen Ordnern und rutschen dort immer weiter nach unten bzw. hinten. Und das hat auch einen guten Grund:

Änderungen lassen sich nur über mehrere Hierarchiestufen realisieren. Eine gezielte Informationssuche gestaltet sich schwierig. Eine Interaktionsmöglichkeit ist so gut wie nicht vorhanden. Warum also sollten die Mitarbeiter in den Unternehmen die Mühe auf sich nehmen, unter diesen schwierigen Umständen das Qualitätsmanagement mit Leben zu füllen? Leidtragender ist meist der Qualitätsmanagementbeauftragte, der unter ebenfalls schwierigen Umständen vor jedem neuen Audit die Aufgabe hat, unzählige Dokumentationen und Leitfäden auf den neuesten Stand zu bringen. Mehr als eine Erfüllung der Norm kommt dabei meist nicht heraus. Dabei hatten sich die Verantwortlichen sicher einmal zum Ziel gesetzt, im Rahmen eines Qualitätsmanagementsystems nicht kurzfristig die Norm zu erfüllen, sondern einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess in Gang zu setzen.

### Qualitätsmanagement 2.0

Handbuch? Word-Dokument? Nicht allzu viel technisches Know-how in einem Zeitalter, in dem wir uns alle wie selbstverständlich im Web 2.0 bewegen. Die Suche über Google und Recherche über Wikipedia ist uns in Fleisch und Blut übergegangen und man weiß gar nicht mehr so richtig, wie man das früher eigentlich ohne diese Plattformen gemacht hat. Im Web 2.0 ist der Nutzer längst nicht mehr nur Konsument, sondern aktiv beteiligt. Er gestaltet und bringt sein Wissen ein. Etwas Besseres könnte auch im Zusammenhang mit einem gelebten Qualitätsmanagement in einem Unternehmen doch überhaupt nicht passieren: Mitarbeiter, die ihr Wissen einbringen können und Prozesse selbst mitgestalten dürfen, sind bekanntlich wesentlich motivierter und engagierter bei der Sache.

In einem QM-Wiki sind alle relevanten Dokumentationen hinterlegt. Alle Informationen stehen in der aktuellsten Version dezentral zur Verfügung. Diese hohe Transparenz sowie Schlagworte und eine Verknüpfung von Prozessen ermöglichen eine gezielte Suche. Doch bei allen Vorteilen, gibt es natürlich auch Berührungsängste, stehen Mitarbeiter im Qualitätsmanagement und darüber hinaus in allen Bereichen eines Unternehmens einer solchen webaffinen Lösung skeptisch gegenüber.

### Von Vorteilen und Vorbehalten

Rom wurde nicht an einem Tag erbaut! Und auch die Plattform Wikipedia ist nicht in einer Woche entstanden. Doch war die Grundlage erst einmal vorhanden, kam schnell eines zum anderen und viele Menschen teilten auf diesem Wege ihr Wissen mit der Allgemeinheit. Auch in einem QM-Wiki können Inhalte Schritt für Schritt angelegt sowie nachträglich umstrukturiert und ergänzt werden. Es besteht also nicht der Anspruch eines 100%igen Systems von Anfang an, sondern dieses darf gleichsam mit den Mitarbeitern als Beteiligten gesund wachsen.

Wir erinnern uns alle: Als Wikipedia online gestellt wurde, waren viele User skeptisch, ob wirklich alle verantwortlich damit umgehen, sprich auch der Wahrheit entsprechende Infos einpflegen. Die fragliche Informationsgüte ist sicher auch bei QM-Wikis ein entscheidender Faktor, den Gegner gerne anbringen.

Anders als bei Wikipedia sind Änderungen und Ergänzungen in einem QM-Wiki allerdings nicht anonym. Beide Systeme benötigen eine gewisse Kontrollinstanz. Im Unternehmen z. B. sollten vom Qualitätsmanagementbeauftragten in jedem Fall Rechte vergeben werden. Auf bestimmte Bereiche werden (und sollen) alle Mitarbeiter zugreifen können, wohingegen auf bestimmte Prozesse nur Prozessverantwortliche Zugriff haben. An dieser Stelle gibt es darüber hinaus aber z. B. die Möglichkeit, zu jedem Bereich eine Diskussionsseite zu integrieren, auf der sich dann wiederum alle Mitarbeiter einbringen können. Durch ein entsprechendes Rechte-System sowie Zugriffs-Kontrollen ist sowohl die Güte als auch eine hohe Verbindlichkeit der zur Verfügung gestellten Informationen durchaus gegeben. Das von mancher Seite befürchtete Chaos bleibt also aus.

Dagegen sind die Möglichkeiten nahezu grenzenlos: Neben aktuellen Bild-Dokumentationen, können Videos, z. B. von Interviews mit Prozesseignern oder der Geschäftsführung ein Qualitätsmanagementsystem so lebendig wie nie zuvor werden lassen. Und das Schönste daran ist: Die Berührungsängste der Mitarbeiter sind bei einem Wiki denkbar gering. Natürlich hat der eine oder andere Mitarbeiter, der sprachlich nicht so versiert ist, vielleicht Bedenken, sich nicht gut genug ausdrücken zu können. Wird diesem allerdings vermittelt oder erkennt er mit eigenen Augen, dass in einem Wiki keine umfangreichen Abhandlungen gefragt sind, sondern gerade oft kurze Stichpunkte wertvolle Anregungen sein können, wird auch dieser Mitarbeiter sich gerne einbringen. Zumal die technische Hürde, anders als bei mancher neuen QM-Software, unbedeutend ist.

### **Die Zukunft wird es zeigen**

Als Dokumentenmanagement steht ein Wiki für sich selbst und ist ideal dazu geeignet, Inhalte perfekt zu verwalten und ein Qualitätsmanagementsystem lebendig zu gestalten. So wie der technische Fortschritt in keinem Bereich aufzuhalten ist und uns in vielen Gebieten ja auch deutlichen Nutzen bringt, ist es sicher nur eine Frage der Zeit, bis sich QM-Wikis in den Unternehmen durchsetzen. Die dadurch mögliche kontinuierliche Arbeit an den Prozessen sichert eine höhere Aktualität und vor allem einen wesentlich geringeren Aufwand vor dem nächsten Audit.

Kostengünstig in Anschaffung und Wartung ist ein QM-Wiki ein organisches System, das es den Menschen erleichtert, Qualitätsmanagement in den Unternehmen tatsächlich zu leben. Einfach erlern- und bedienbar, wachsen der Spaß am Umgang mit einem Wiki und damit auch die Selbstverantwortung der Mitarbeiter weit über das Qualitätsmanagement hinaus. Denn egal ob Umweltmanagement, Arbeitssicherheit oder Corporate Social Responsibility – diese Bereiche werden über kurz oder lang ebenfalls in Wikis abgebildet und verknüpft. So entstehen, ähnlich wie auf facebook, ganz neue Freundschaften – zwischen integrativen Managementsystemen ebenso wie zwischen den neuen technischen Möglichkeiten bzw. virtuellen Welten und den beteiligten Menschen in den Unternehmen. Ich bin absolut davon überzeugt: In Zukunft werden QM-Wikis nicht mehr wegzudenken sein. Weil sie uns zukünftig sicher noch weitaus mehr Möglichkeiten bieten, als wir heute zu träumen wagen.

Über Mike Emenako

mib - Management Institut Bochum GmbH 44801



Mike Emenako ist Geschäftsführender Gesellschafter der mib Management Institut Bochum GmbH. Mit seinem Team begleitet er bereits seit vielen Jahren Unternehmen unterschiedlichster Branchen und Größen in Qualifizierungs- und Veränderungsprozessen. Außerdem steht er Organisationen bei der Einführung von Systemen für ein strategisches Qualitätsmanagement zur Seite.

mib - Management Institut Bochum GmbH 44801  
Konrad-Zuse-Str. 12  
44801 Bochum