

## Wikis im Qualitätsmanagement einsetzen

Von Mike Emenako, mib Management Institut Bochum GmbH



06.07.2011 – Mit Wikis können Inhalte effizient verwaltet und aktuell gehalten werden. Eine einfache Lösung, Wissen in Unternehmen transparent zu machen. Gerade im Qualitätsmanagement können so unzählige Handbücher und Dokumentationen vermieden werden. Stattdessen steigen die Transparenz und auch die Motivation der Mitarbeiter, die aktiv an den Inhalten des Wikis mitwirken und ihr Wissen einbringen.

*Bild: Michael Brown - fotolia.com*

Am Thema Qualitätsmanagement (QM) und der Sinnhaftigkeit, alle Prozesse im Unternehmen systematisch und im Detail zu identifizieren, 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, es wird also ausgedruckt und verteilt oder digital verschickt.

In beiden Fällen führt dies in vielen Fällen dazu, dass die Handbücher in Schubladen oder digitalen Ordnern verschwinden und dort immer weiter nach unten beziehungsweise hinten rutschen. Das hat seinen Grund: Änderungen lassen sich nur über mehrere Hierarchiestufen realisieren. Eine gezielte Informationssuche gestaltet sich schwierig und 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?

QM 2.0: Wikis organisieren und verknüpfen aktuelle Informationen

Leidtragender ist meist der QM-Beauftragte, der unter ebenfalls schwierigen Umständen vor jedem neuen Audit die Aufgabe hat, unzählige Dokumentationen und Leitfäden auf den neuesten Stand zu bringen. Mehr als die bloße Erfüllung der Norm kommt dabei meistens nicht heraus. Dabei hatten sich die Verantwortlichen bestimmt irgendwann einmal zum Ziel gesetzt, im Rahmen eines Qualitätsmanagementsystems nicht nur kurzfristig die Norm zu erfüllen, sondern einen **kontinuierlichen Verbesserungsprozess** in Gang zu setzen.

Die Suche in Handbüchern und Word-Dokumenten verlangt nicht allzu großes technisches Know-how in einem Zeitalter, in dem wir uns wie selbstverständlich im Web 2.0 bewegen. Die Suche über Google und die Recherche über Wikipedia ist uns in Fleisch und Blut übergegangen. 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 Unternehmen auch im Zusammenhang mit einem gelebten Qualitätsmanagement eigentlich gar 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.

In einem QM-Wiki können Inhalte Schritt für Schritt angelegt sowie nachträglich umstrukturiert und ergänzt werden. Es besteht also nicht der Anspruch eines vollständigen Systems von Anfang an, sondern dieses darf gleichsam mit den beteiligten Mitarbeitern wachsen. Als Wikipedia online gestellt wurde, waren viele User skeptisch ob des verantwortlichen Umgangs mit der Plattform – sprich, ob alle auch der eingepflegten Informationen der Wahrheit entsprechen. Die fragliche Informationsgüte ist sicher auch bei QM-Wikis ein entscheidender Faktor. Anders als bei Wikipedia sind Änderungen und Ergänzungen in einem QM-Wiki allerdings nicht anonym. Beide Systeme benötigen eine gewisse Kontrollinstanz.

Im Unternehmen zum Beispiel sollten vom QM-Beauftragten 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 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 gegeben. Das von mancher Seite befürchtete Chaos bleibt also aus.

Wikis sind schnell und kostengünstig installiert

Dagegen sind die Möglichkeiten nahezu grenzenlos: Neben aktuellen Bild-Dokumentationen können Videos, etwa von Interviews mit Prozesseignern oder der Geschäftsführung, ein Qualitätsmanagementsystem so lebendig wie nie zuvor werden lassen. Außerdem sind bei einem Wiki die Berührungspunkte der Mitarbeiter denkbar gering. Vielleicht hat der eine oder andere, der sprachlich nicht so versiert ist, Bedenken, er könne sich nicht gut genug ausdrücken. Erkennt er jedoch, dass in einem Wiki keine umfangreichen Abhandlungen gefragt sind, sondern oft kurze Stichpunkte wertvolle Anregungen liefern, wird sich auch dieser Mitarbeiter gerne einbringen. Zumal die technische Hürde, anders als bei manch neuer QM-Software, unbedeutend ist.

Als Dokumentenmanagement steht ein Wiki für sich selbst und ist geeignet, Inhalte effizient zu verwalten und ein Qualitätsmanagementsystem lebendig zu gestalten. So wie der technische Fortschritt nicht aufgehalten werden kann und in vielen Gebieten einen Nutzen bringt, ist es 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.

Umweltmanagement, Arbeitssicherheit oder Corporate Social Responsibility – auch 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 beziehungsweise virtuellen Welten und den Beteiligten in den Unternehmen.

## Über den Autor



**Mike Emenako**

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

Mike Emenako  
mib Management Institut Bochum GmbH  
Konrad-Zuse-Straße 12  
44801 Bochum

Telefon 0234-913860

E-Mail [info@mi-bochum.de](mailto:info@mi-bochum.de)

Web [www.mi-bochum.de](http://www.mi-bochum.de)