

13 Dokumentation

Stephan Killich, Iris Bruns und Alexander Künzer

13.1	Dokumentation im Unternehmensumfeld	311	13.4.1	Partizipation	318
13.2	Anforderungen an die Dokumentation	312	13.4.2	Aufbau eines Qualitätsmanagements	320
13.2.1	Auflagen aus Normen und Gesetzen	312	13.5	Softwaretechnische Unterstützung und Best Practice	323
13.2.2	Anforderungen aus der betrieblichen Praxis	314	13.5.1	Personalisierung	324
13.3	Dokumentationsarten	316	13.5.2	Prozesslandschaft	325
13.3.1	Dokumentenstrukturen	317	13.5.3	Pflege des Qualitätsmanagementsystems	326
13.3.2	Klassifikation von Dokumenten	317	13.5.4	Berichte	327
13.4	Vorgehensweise der Dokumentation im Qualitätsmanagement	318	13.6	Zusammenfassung	328
			13.7	Literatur	329

Der Dokumentation kommt im Qualitätsmanagement eine besondere Bedeutung zu. Sie ist eine notwendige Voraussetzung für ein unternehmensweites einheitliches Verständnis der Qualitätsziele sowie der dazu erforderlichen Vorgehensweisen. Die Beschreibung von Zielen, Vorgehensweisen und Verantwortlichkeiten (also die Definition von Unternehmensstandards) ist dabei eine wesentliche Grundlage, um einen einheitlichen Qualitätsstandard zu realisieren und im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses stetig anzuheben. Eine Dokumentation ist daher auch in den entsprechenden Normen zum Qualitätsmanagement verankert und somit für eine Zertifizierung unerlässlich. In der Praxis kann dem Wunsch nach einer lückenlosen und vor allen Dingen der Realität entsprechenden Beschreibung der Ziele, Vorgehensweisen und Verantwortlichkeiten eines Unternehmens allerdings nicht immer oder nur über einen begrenzten Zeitraum entsprochen werden. Die Komplexität, die im Rahmen einer Dokumentation im Qualitätsmanagement beherrscht werden muss, wächst schnell an. Dies ist abhängig von mehreren Kriterien, wie z. B. der Anzahl der zu beschreibenden Informationen. Darüber hinaus bilden die Beschreibungen keinen statischen Zustand ab, sondern unterliegen einem ständigen Prüf- und Veränderungsprozess, der organisiert, umgesetzt und dokumentiert werden muss.

Und letztendlich müssen die entsprechenden Veränderungen den Mitarbeitern transparent gemacht werden, sodass die Maßnahmen im Unternehmen umgesetzt werden können. Eine Verteilung auf mehrere Standorte oder die Sicherstellung der Konformität zu mehreren Normen im Sinne eines integrierten Managementsystems erhöht diese Komplexität zusätzlich.

Die Schwierigkeiten, die damit einhergehen, lassen sich in der Praxis an unterschiedlichen Stellen festmachen:

- Das Erstellen und kontinuierliche Aktualisieren der Informationen ist zeitintensiv und bindet große personelle Ressourcen.
- Veränderungen bzw. Verbesserungen, die sich in der Praxis schon etabliert haben, werden mit großer zeitlicher Verzögerung in die Dokumentation eingepflegt.
- Veränderungen, die in die Dokumentation eingepflegt wurden, kommen bei den Mitarbeitern verspätet oder nicht vollständig an.
- Die in der Dokumentation definierten Standards sind den Mitarbeitern nicht transparent.
- Es werden in einem Unternehmen zeitgleich unterschiedliche Versionen von Dokumenten genutzt.
- Die Dokumentation spiegelt nicht die Realität wider.
- Die Mitarbeiter erkennen die Diskrepanz zwischen QM-Dokumentation und Realität und identifizieren sich nicht mit dem Qualitätsmanagementsystem.
- Dokumentation wird als „lästige“ Pflicht und nicht Chance zur Verbesserung gesehen.

Dies zeigt auf, dass beim Aufbau und der Pflege einer QM-Dokumentation viele Faktoren berücksichtigt werden müssen, die über eine reine Beschreibung von Unternehmensabläufen hinaus gehen. Im folgenden wird daher ein ganzheitlicher Ansatz beschrieben, der neben den inhaltlichen Aspekten die Mitarbeiterpartizipation und eine entsprechende benutzerzentrierte Softwareunterstützung beinhaltet.