

Andreas Lercher

Effiziente Wissensarbeit im Qualitätsmanagement mit Mindjet

Wissen erfassen, vernetzen, bewerten und verteilen gehört mitunter zu den wichtigen Aufgaben im täglichen Arbeitsalltag. Ein etabliertes Qualitätsmanagement-System im Unternehmen kann dafür die notwendigen Vorgaben liefern und unterstützt interne sowie externe Abläufe, da Geschäftsprozesse darin firmenspezifisch beschrieben sind. Zusätzlich zwingt uns ein QM-System zu einer laufenden Evaluierung und damit Optimierung dieser Prozesse. Doch was tun, wenn dieses theoretisch gut durchdachte System in der Praxis nicht funktioniert, weil es von einem Großteil der Mitarbeiter/innen im Unternehmen einfach ignoriert wird? Unsere Erfahrungen zeigen, dass die Grundlage für ein gut funktionierendes Qualitäts- und auch Wissensmanagement einfach einzusetzende Werkzeuge für die Wissensarbeit sind.

→ Informationsvisualisierung als Werkzeug im Qualitätsmanagement

Zu den größten Herausforderungen im modernen Arbeitsalltag von Wissensarbeiter/innen zählt u. a. der stetige Anstieg täglich auf uns einprasselnder Informationen. Ein beträchtlicher Teil unserer Arbeitszeit geht durch das Suchen benötigter Informationen verloren. Visualisierungstechniken wie Concept Mapping oder Mind Mapping sind im Qualitätsmanagement weitgehend unbekannt. Dabei bieten gerade diese Formen der Informationsvisualisierung die Möglichkeit, Wesentliches rasch zu erkennen, wie bspw. in Listen versteckte Daten einfach sichtbar zu machen und Zusammenhänge aufzuzeigen.

Mind Mapping wird oftmals als Brainstorming-Methode abqualifiziert und im Einsatz unterschätzt. Der Vorteil dieser Technik liegt speziell in der einfachen Erlernbarkeit und universellen Anwendung. Office-Programme fürs Schreiben, Rechnen und Präsentieren sind aus der Arbeitswelt eines Wissensarbeiters nicht mehr wegzudenken. Doch Software-Tools, die das Denken und das Verknüpfen relevanter Dokumente unterstützen, sind noch spärlich gesät. Dabei liefern gerade Mind-Mapping-Tools die entscheidende Erleichterung und Übersicht in der qualitativen Wissensarbeit. Damit ist man in der Lage, intelligente Wissenslandkarten aufzubauen.

Mindjet MindManager als weltweit führende Mapping-Software integriert sich nahtlos in die bestehende Office-Welt. Die Erstellung von Prozesslandkarten, Qualitätshandbüchern, die Visualisierung von Wissenssammlungen oder die Darstellung von Informationsflüssen wird damit einfach und schnell möglich.

Was kann und wozu dient eine Wissenslandkarte?

Eine Wissenslandkarte unterstützt im täglichen Umgang mit den zahlreichen Informationsquellen im beruflichen Alltag und bietet eine einfache und strukturierte Übersicht für Ihr internes Wissen.

Optimierung mit Hilfe eines Qualitätsmanagement-Systems

Ein Qualitätsmanagement-System ist weit mehr als ein dickes Handbuch im Regal und die Zertifizierungsurkunde im Eingangsbereich ihres Unternehmens. Ein lebendiges und von allen Mitarbeiter/innen genutztes QM-System ist ein wirkungsvolles Managementinstrument, mit dessen Unterstützung die Geschäftsführung entscheidende Optimierungen in der Organisation umsetzen kann.

→ Kennen Sie die folgende Situation?

Sie suchen und brauchen ganz dringend ein bestimmtes Dokument, die letzte E-Mail eines Lieferanten, die Kontaktda-

ten oder andere wichtige Informationen, die sich in den Tiefen ihres Firmennetzwerks verstecken. Sie wissen ganz genau, dass Sie es aufgeschrieben und gespeichert haben. Aber wo?

Das ist die Schlüsselfrage in der täglichen Wissensarbeit.

Wie finde ich in der Fülle von Informationen schnell genau das in der letztgültigen Version, was ich jetzt brauche?

→ Ein Blick in die Praxis

Erstellung eines Qualitätsmanagementhandbuchs

Dokumentierte Qualität wird immer mehr als unabdingbares Kriterium im Wettbewerb gesehen. Sich einem Qualitätsmanagement verpflichtet zu sehen, bedeutet daher, konkret zu erheben, welche Anforderungen unsere Geschäftspartner/innen an uns stellen und vor allem an welche Regelwerke, Normen und gesetzlichen Richtlinien sich Unternehmen halten müssen. Die zentrale Herausforderung in der Errichtung eines Qualitätsmanagementsystems ist u. a. die Erhebung und Dokumentation firmeninterner Prozesse in einer übersichtlichen, einfach verständlichen, gut lesbaren, aber trotzdem normgerecht formulierten Dokumentation.

Ein Trainingsinstitut entscheidet sich für eine ISO Zertifizierung. Ein ungewöhnlicher Fall, haben doch die meisten KMU's noch immer großen Respekt vor dem bevorstehenden Aufwand, den eine ISO Zertifizierung mit sich bringt. Das Trainingsinstitut entwickelte im Laufe der Jahre viele Dokumente, Checklisten, Verfahren und interne Prozesse. Diese galt es in einer zentralen Übersicht zusammenzufassen und daraus das Qualitätshandbuch zu erstellen.

Mit MindManager war es sehr einfach die vorhandenen Informationen in einer Mind Map zu erfassen. So wurde rasch ersichtlich, wie viel an unbewusster (unsichtbarer) Vorarbeit bereits vorhanden war und in welchen Bereichen noch Beschreibungen und Prozessdefinitionen fehlten. Verantwortungen und Zuständigkeiten wurden bereits in der Map definiert und in ein internes Aufgabenmanagement übergeführt.

Diese Vorgehensweise schlägt zwei Fliegen mit einer Klappe: Sichtung und Be-

wertung der vorhandenen Informationen und Verteilung der Aufgaben sowie Setzen von Deadlines.

Ergebnis:

- Projektdauer bis zur Zertifizierung: sechs Monate
- Geschätzter Arbeitsaufwand: 200 Stunden.

Auszug Erstaudit-Bericht:

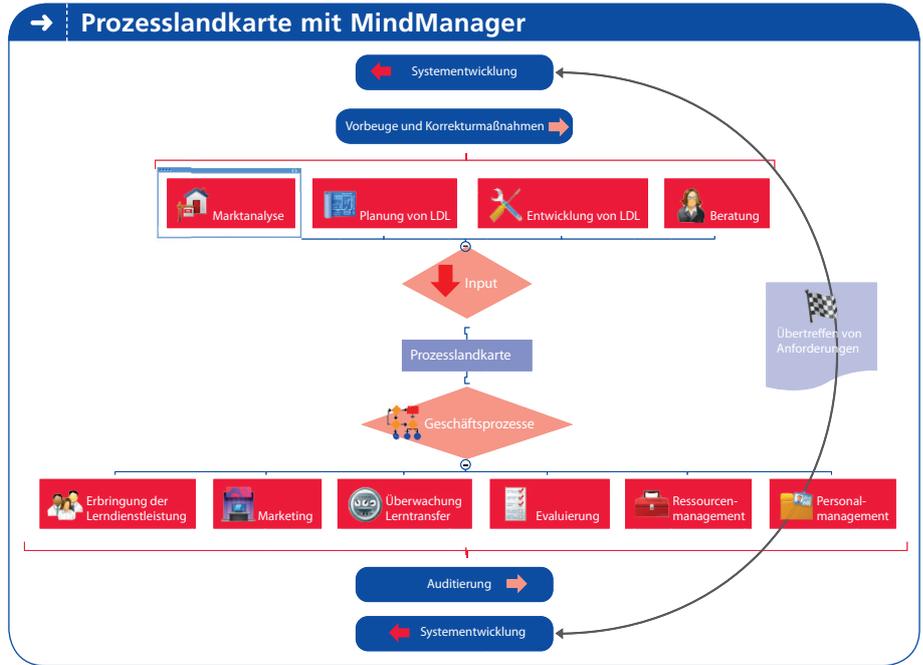
„Die Dokumentation des auditierten Qualitätsmanagementsystems erfolgte in der Softwareanwendung MindJet, unter Nutzung zahlreicher Visualisierungen in Form von Mind Maps, die mit relevanten Dokumenten, Prozessen und begleitenden Informationen verknüpft sind. Auf diese Art gelingt es der Organisation die signifikanten Bestandteile der Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems von einer übersichtlichen und gut strukturierten Oberfläche in tieferen Ebenen in angemessener Form zu verdichten.“ [SystemCERT Zertifizierungsges.m.b.H. 2013]

Zitat Kunde: Warum haben Sie sich für Mindjet entschieden?

Kein anderes Werkzeug ermöglicht es uns, auf so einfache Art und Weise Informationen zu sammeln, Erklärungen zu beschreiben und vorhandene Dokumente zu verknüpfen. Damit wurde aus unserem Qualitätsmanagementhandbuch eine lebendige Wissenslandkarte.

Firmeninterne Wissenslandkarte

Lineare Darstellungen sind gut bekannt, Listen und Texte unser tägliches Werkzeug im Arbeitsalltag. Was hier oft fehlt, ist die Übersicht, die Zusammenhänge einzelner Kapitel und die letztgültigen Dokumente. Das Visualisierungswerkzeug Mindjet MindManager kann hier als „missing link“ in der Qualitätsdokumentation gelten. Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einem Unternehmen und jeder Mitarbeiter gibt Kunden unterschiedliche Auskünfte, reagiert unterschiedlich auf Anfragen, ist ungeübt im Einsatz von serviceorientierten Formulierungen? Mit einer internen Wissenslandkarte könnten Sie somit sichergehen, dass Ihre Mitarbeiter/Innen jederzeit zielgenau die kundenorientierteste und qualitativ hochwertigste Antwort finden. Sie haben über automatisch generierte Metainformationen und eine integrierte Volltextsuche rasch Zugriff auf die gewünschten Informationen.



Die visuelle Strukturierung der Unternehmensbereiche und die einfache Handhabung bildeten die Basis für eine hohe Akzeptanz im Team. Ein mittelständisches, international agierendes Handelsunternehmen stand vor dieser Herausforderung. Die ursprüngliche Idee, eine interne Datenbank zu entwickeln, wurde verworfen.

Ergebnis:

- Projektdauer Wissenslandkarte: zwei Monate
- Aufwand: 40 Stunden

→ Vorteile für die Wissensarbeit im Qualitätsmanagement mit Mindjet

- Vorhandene Dokumente und Strukturen können einfach integriert werden
- Mehrere Personen arbeiten an dem Handbuch
- Handbuch in verschiedenen Formaten (digital, gedruckt)
- Übersichtliche Verfolgung von Änderungen
- Einfache und übersichtliche Aufgabenverteilung und Aufgabenverfolgung
- Visuelle Navigation während des Audits.

→ Fazit

Schwer erlernbare Werkzeuge werden aus Erfahrung kaum genutzt. Mitar-

beiter brauchen einfach verständliche und gut erlernbare Tools, die speziell in der umfangreichen Arbeit im Qualitätsmanagement unterstützen. Übersichtliche Darstellungen, Integration von bereits vorhandenen Informationen, das Aufzeigen von Zusammenhängen und die einfache Erlernbarkeit sprechen für den Einsatz eines Visualisierungswerkzeugs wie Mindjet MindManager.

→ Der Autor



Andreas Lercher ist seit mehr als 20 Jahren als Trainer, Organisationsentwickler und Berater tätig. Er entwickelt Lösungen im Bereich des Wissensmanagements und der Informationsvisualisierung. Gezielte Trainings und OnSite-Beratungen erlauben es seinen Kunden, innerhalb kürzester Zeit ihren persönlichen Mehrwert im Einsatz der Mindjet Produktsuite zu erkennen.

✉ lercher@wissensmanagement.net