

ACE CONSULTING & ENGINEERING GMBH:

## Dokumentationssoftware unterstützt Zertifizierung

VON HUBERT KAISER\*

**Die Zertifizierung nach Normen (z. B. ISO/FSC/PEFC) beschäftigt im Verwaltungsbereich auch viele Forstämter. Nach der Einführung verschiedener interner Qualitätsstandards und Normen beim Forstamt Mönchengladbach stand kürzlich die Zertifizierung nach der ISO 9001:2000 und der ISO 14001 auf dem Programm.**

Die Belegschaft des Forstamtes Mönchengladbach hatte sich nach eingehender Beratung für den Eintritt in das Aufgabenfeld der ISO-Zertifizierung ausgesprochen, aber auch erkannt, dass durch eine Zusammenarbeit mit dem Partnerforstamt Mettmann Synergien zu erzielen waren, die nicht nur kurzfristig von Bedeutung sind. Im Rheinland hatte sich bisher nur das Forstamt Kleve in der Pilotphase der Zertifizierung dieser Aufgabenstellung gestellt, wobei eine finanziell gut ausgestattete Begleitung des Projekts gesichert war. Die Voraussetzungen für die Forstämter der zweiten Zertifizierungswelle in NRW (Steinfurt, Münster, Schwerte, Schmallenberg, Meschede, Olsberg, Mettmann, Mönchengladbach) waren eindeutig andere. Es wurde auf die Pilotprojekte verwiesen, und der finanzielle Rahmen für die Betreuung der Projekte war sehr eingeschränkt. Diese veränderte Ausgangslage bedeutete eine Mehrbelastung der zertifizierenden Forstämter bei der Erarbeitung der Handbücher und sonstigen Unterlagen, aber auch mehr eigenständige konzeptionelle Arbeit. Für die Forstämter im Rheinland war das „Patenforstamt“ Kleve eine hervorragende Hilfestellung, da man dort sehr offen und kooperativ war. Neben der veränderten Arbeitsbelastung hatte sich aber auch die Normengrundlage derart geändert, dass viele Vorgehensweisen der Pilotbetriebe nicht übertragen werden konnten. Die neue Norm ISO 9001:2000 (Qualitätsmanagement) sieht einen prozessbezogenen Aufbau der Handbücher/Verfahren/Arbeitsanleitungen vor; die früher verwendete elementbezogene Gliederung war nicht mehr maßgebend.

Angesichts dieser Ausgangsbedingungen für das Zertifizierungsprojekt stellte sich sehr schnell die Frage nach der Personalbelastung, sowohl während des Vorlaufes als auch nach der Zertifizierung. Die Nachfragen ergaben, dass mit dem Qualitätsmanagementsystem befasste Personen zu mindestens einem Drittel ihre Arbeitszeit für die Aufrechterhaltung des Systems zur Verfügung stellen müssten. Hieraus wurde in Mönchengladbach der Schluss gezogen, dass der Minimierung der Administrationsprozesse innerhalb der Zertifizierung ein besonderes Augenmerk zu widmen ist.

Nach einer Betrachtung von Lösungen der privaten Wirtschaft führte dies zu einer Präsentation zweier Anbieter von Dokumentationssoftware: die ACE GmbH in Grünstadt und Böhme & Weihs in Sprockhövel. Die umfassendere Softwarelösung war die von Böhme & Weihs, die den Workflow im Sinne eines Bürokommunikationssystems berücksichtigt. Da eine Einführung dieses Systems jedoch zu aufwendig gewesen wäre, fiel die Entscheidung zugunsten von ACE. Sehr schnell zeigte sich, dass die ausgewählte Software zur Erstellung eines Intranet-Zertifizierungshandbuchs leicht zu handhaben war und ohne große Schulung von den Mitarbeitern eingesetzt werden konnte.

Schon während der Nutzungsphase zwischen Mai 2000 und heute sind etliche Verbesserungen an der Software vorgenommen worden, die nicht zuletzt auch durch den guten Dialog mit dem Hersteller zustande kamen. So können heute durch den zwischenzeitlich eingefügten Normen-Editor verschiedenste Normen abgebildet und in das Zertifizierungs-

handbuch eingearbeitet werden. Die Struktur des Handbuchs passte auch sehr gut zum Aufbau bereits eingeführter Standards.

Durch die Verlinkung der Intranetversion, die in weiten Teilen durch das Programm vorgegeben ist, ist eine einfache Nutzung der Zertifizierungsinhalte möglich. Neben der Darstellung der Verfahren in textlicher Form ist auch die Integration von Flussdiagrammen oder Organigrammen aus Visio 2000 problemlos zu bewerkstelligen. So ist eine übersichtliche Darstellung von Verfahren/Arbeitsanweisungen je nach Erforderlichkeit des Inhaltes variierbar.

Durch die Nutzung des Handbuchs im Intranet entfallen erhebliche Aufwände im Bereich der Dokumentation, der Aktualisierung und der zeitnahen Benachrichtigung, da dies in die Programmstruktur durch einen Automailer eingebunden ist. Jeder Mitarbeiter mit Intranetzugang kann so zeitnah alle Inhalte des Handbuchs, aber auch die im Handbuch implementierten Links nutzen. Diese Nutzung ist überall auf jeder Hardware und bei jedem internetfähigen Betriebssystem möglich. Dies bedeutet eine hohe weitere Verwendungssicherheit, erlaubt aber auch die Nutzung der Inhalte für das Internet.

Die Möglichkeit, Software-Links auf Ordner, einzelne Dateien oder auch Intranetseiten zu setzen, verhindert eine Überfrachtung des Handbuchs mit externen Regelungen. Schon heute sind in Mönchengladbach wichtige Gesetze und Vorschriften, Suchmaschinen in Intranet des Landes oder auch das Formularverzeichnis eingebunden. Die Integration der Verwaltungsvorschriften erfolgt in Kürze.

Während der Auditierung des Forstamtes durch den TÜV Saarland wurde die Intranetlösung als sinnvolle, zukunftsorientierte und den Betrieb entlastende Lösung begrüßt. Der Einsatz der Software ist zumindest ein Weg zur Begrenzung des Aufwandes für die notwendigen Aufgabenerfüllungen im Qualitätsmanagementsystem.

\* HUBERT KAISER, FORSTDIREKTOR IM FORSTAMT MÖNCHENGLADBACH