

Rezension zu

Karl Werner Wagner / Roman Käfer:

PQM – Prozessorientiertes Qualitätsmanagement

Leitfaden zur Umsetzung der ISO 9001

Von Fred Niefind



6. Auflage, 352 Seiten, fester Einband, EUR 49,99

ersten Drittel des Buches – ich nenne es den „allgemeinen Teil“ – vermehrt Anwendung finden. So könnte gerade das erste Drittel von erfahrenen QM-Verantwortlichen als quälend empfunden werden, da es im Regelfall wenig Neues bietet und auch dem Untertitel „Leitfaden zur Umsetzung der ISO 9001“ aus meiner Sicht noch nicht gerecht wird. Das ändert sich aber schlagartig ab Kapitel 9 (Das Prozessmodell der ISO 9001) und setzt sich fast durchgängig bis zum Ende des Buches fort. Hier werden umfassend Interpretationen sowie Ansätze, Methoden und praktische Vorschläge zur Umsetzung der relevanten QM bezogenen ISO Normen aufgezeigt und anschaulich dargestellt.

Zwei Seelen wohnen, ach! in meiner Brust! (J.W. v. Goethe). Die Leser mögen es mir nachsehen, dass ich diese Rezension mit einem Zitat beginne. Die Vielzahl zitierter Stellen des Buches verlangt aber geradezu danach, auch in der Rezension Erwähnung zu finden. Allein das Literaturverzeichnis führt mehr als 100 Einträge auf, die insbesondere im

Das Buch ist anschaulich aufgebaut und der Text wird von vielen Abbildungen und Tabellen unterstützend begleitet. Leider ist dies, neben den vielen Zitaten, nach meinem Verständnis ebenfalls zu stark ausgeprägt, denn Informationen aus den Bildern und Tabellen bieten teilweise zu viele Redundanzen. Aber jede Medaille hat zwei Seiten: So mag das für andere Leser durchaus Vorteile bieten. Vorteile bieten in jedem Fall grau unterlegte Textpassagen, die Wesentliches noch einmal zusammenfassen, Beispiele hervorheben oder ISO-Kapitel aufzeigen, auf die sich vorangegangene oder folgende Darstellungen beziehen.

Inhaltlich spannt das Buch im ersten Drittel den Bogen von den Gründen und Grundlagen für PQM über die das strategische Vorgehen und Werkzeuge wie die Balanced Score Card sowie Prozessgrundlagen, -steuerung und -monitoring, bis hin zur Optimierung der Prozessleistung. Danach folgt dann der Teil, der den Untertitel „Leitfaden zur Umsetzung der ISO 9001“ auch rechtfertigt. So wird das Prozessmodell der ISO 9001 textlich und graphisch kurz und prägnant erläutert und aufgezeigt, wie die ISO 9001 als Hilfsmittel und Checkliste eingesetzt werden kann. Die unterschiedlichen Phasen zum Aufbau eines PQM werden exemplarisch dargestellt und erfolgreiche PQM-Projekte aus den Branchen Gesundheitswesen, Industrie und kommunales Transportwesen sowie

Energieversorgung vorgestellt. Abgerundet wird das Buch durch einen kurzen Überblick der Weiterentwicklung eines PQM-Systems in Richtung IMS sowie den unterschiedlichen Möglichkeiten PQM-Systeme mit Hilfe von IT-Tools darzustellen.

Da steh ich nun, ich armer Tor, und bin so klug als wie zuvor! ... und nochmal Goethe; denn schließlich wird an dieser Stelle eine eindeutige Empfehlung erwartet, was nicht leicht ist. So komme ich zu zwei Betrachtungsweisen, bevor ich eine einheitliche Empfehlung abgebe:

1. Für Leser, die sich am Anfang ihrer QM-Karriere befinden und viel Basiswissen über QM aneignen wollen:

Für sie ist das Buch unbedingt empfehlenswert, denn gerade das erste Drittel, das von mir als „allgemeiner Teil“ bezeichnet wird, ist eine gute QM-Übersicht, auch in Teilbereiche, die in anderen Veröffentlichungen zum Thema QM selten so umfassend dargestellt wird. Die Printausgabe dieses Buches bietet ein sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis und beinhaltet sogar den kostenlosen Download der eBook-Ausgabe.

2. Für QM-Experten, die nur neugierig auf den „Leitfaden zur Umsetzung der ISO 9001“ sind: Für sie wird es erst ab Kapitel 9 spannend, denn hier werden, wie bereits oben erwähnt, durchaus interessante Interpretationen gegeben und Ansätze sowie Methoden und praktische Vorschläge aufgezeigt, die das eigene Vorgehen in der Praxis bekräftigen oder überdenken lassen. Auch für diese Lesergruppe ergibt sich aus meiner Sicht aber immer noch ein angemessenes Preis-Leistungs-Verhältnis, insbesondere wenn die reine eBook-Ausgabe gewählt wird. Der zeitliche Aufwand beim selektiven Lesen ist insbesondere im eBook als gering einzustufen, da durch die übersichtliche und aussagekräftige Struktur des Inhaltsverzeichnisses sofort über die relevanten Links das gesuchte Thema aufgerufen werden kann. Auch der umfassende, aber leider nicht verlinkte Index hilft, spezielle Themenbereiche einfach zu finden.

Lange Rede kurzer Sinn: Für jeden wird etwas geboten. Daher ist das Buch als Einstiegswerk für QM-Neulinge geeignet und die eBook-Ausgabe kann auch für erfahrene Qualitätler eine durchaus sinnvolle Ergänzung zu bereits vorhandenen QM-Veröffentlichungen darstellen.



Fred Niefind ist zertifizierter DGQ-Qualitätsmanager und freiberuflich tätig. In der praktischen Umsetzung von Qualitätsmanagement orientiert er sich vorrangig am EFQM-Modell und der ISO 9001, da beide Schnittmengen in der Prozessorientierung haben. Außerdem ist er im Besitz einer Certification as a Green Belt in Six Sigma.

Telefon +49(0)-30-2268-5209 | fred.niefind@t-online.de