

Bericht zum Organisationsbier Nr.4, 19.3.2019, 18 - 20 Uhr

Gartenhofstrasse 7, Zürich

"Dokumentationspflicht zur Absicherung von Haftungsrisiken z.B. im Bildungsbereich oder in der Medizin"

In vielen Berufsfeldern gibt es Haftungsrisiken bei der Durchführung beruflicher Handlungen. Deshalb wurden im Laufe der Jahre immer mehr verbindliche Dokumentationen des beruflichen Handelns gefordert, um diese Risiken abzusichern. Diese Entwicklung ist einerseits verständlich, andererseits kostet die Dokumentationspflicht Arbeitszeit und steigert in den meisten Fällen nicht die Motivation der Mitarbeitenden. Gibt es einen Ausweg aus diesem Dilemma? Wir suchen in der Diskussion nach neuen Wegen.

Gleich zu Beginn der Diskussion hat ein Teilnehmer seine Firma vorgestellt, die "Zero Administration" macht. Diese Methode ist sofort auf Interesse gestossen, sodass sich im weiteren die Diskussion auf dieses Thema konzentrierte. Nulladministration heisst nicht, dass keine Dokumentation gemacht wird. Es bedeutet, dass nicht zusätzlich von Hand Dokumente erstellt werden, die Administration muss voll automatisiert sein. Da in diesem Betrieb alle Mitarbeitenden am Computer arbeiten, können alle Daten erfasst werden, aus welchen die wesentlichen Informationen für den Betrieb des Unternehmens abgeleitet werden können. Das geschieht u.a. durch statistische Auswertung der Daten. Natürlich besteht ein Spannungsfeld zwischen Nulladministration und gesetzlichen Regeln und übergeordneten Vorschriften. Durch geeignete Computerlösungen lassen sich diese Spannungen aber ausgleichen.

Ein Teilnehmer hat dagegen eingewendet, dass z.B. in einem technischen Betrieb zur Verhinderung von Unfällen bzw. zur Klärung der Verantwortlichkeiten die Dokumentation von Handlungen wichtig ist. Dieser Einwand wurde aber entkräftet mit dem Argument, dass man heute überall geeignete Sensoren einbauen kann, welche diese Dokumentation übernehmen können. Gleiches gilt auch für andere Bereiche wie z.B. für die medizinische Pflege.

Will man Nulladministration in einem Unternehmen einführen, stösst man als erstes auf Widerstand. Das ginge ja gar nicht. Dabei ist es eine Kulturfrage und nicht eine Frage der Methoden oder Strukturen.

Ein weiterer Aspekt der Administration ist ihre Zuverlässigkeit. Wird eine Dokumentation abgesetzt von der Handlung oder vom beobachteten Vorgang erstellt, gibt sie den Eindruck der dokumentierenden Person wieder. Dieser Eindruck muss aber nicht mit dem Ereignis übereinstimmen. Eine korrekte Dokumentation kann also nur entstehen, wenn sie direkt im Prozess integriert ist und automatisch erstellt wird. Natürlich kennen wir auch technische Unzulänglichkeiten. Diese sind aber um Grössenordnungen kleiner als die menschlichen.

Oft ist aber die direkte Integration und die Automatisierung nicht möglich. Genannt wurde z.B. der Bereich Lernen. Die "Lehrleistung" des Lehrers steht dem "Lernfortschritt" des Schülers gegenüber. Die Koppelung zwischen Lehrleistung und Lernfortschritt ist mehr oder weniger stark. Und mit technischen Sensoren kommt man hier auch nicht viel weiter. Wie soll Lernen also dokumentiert werden? Der Lernprozess ist ja eigentlich unsichtbar. Man weiss nicht einmal, ob das Lernergebnis wirklich durch den Lehrvorgang oder auf andere Art zustande gekommen ist. Deshalb wird z.B. versucht, durch komplexe Modulbeschriebe, für die es Spezialisten braucht, das Problem zu lösen. Das führt zu zunehmender Bürokratisierung und einer hohen Papierflut.

Natürlich ist auch das Argument eingebracht worden, dass Administrationsabbau Arbeitsplätze gefährdet. Die Teilnehmenden waren sich einig, dass die Reduktion von Administration nicht direkt für einen Abbau von Arbeitsplätzen verantwortlich ist. Natürlich ist heute eine Adminperson für 100 Mitarbeiter zuständig gegenüber von früher, wo auf 10 Mitarbeiter eine

Sekretärin angestellt war. aber die Aufgaben des Administrationspersonal haben sich auch gewandelt und werden sich weiter wandeln.

Ein interessanter Einwurf war die Aussage, dass Administration einem "Cargo-Kult" entspricht. Einen Cargokult nennt man eine Tätigkeit, welche rituelle Handlungen befolgt ohne den Zusammenhang zu kennen. Formulare ausfüllen, sie dann ablegen, ohne dass jemand eine Auswertung zur Kenntnis genommen hat, entspricht genau diesem Muster. Auch wer meint, durch Administration könnte man Qualität sichern oder verbessern, liegt schief. Qualität sichert man durch Standards, deren Einhaltung kontrolliert wird.

Zum Schluss konzentrierte sich die Diskussion auf die Frage, wie man am besten Leistung messen kann. So wurde festgehalten, dass z.B. Lehrleistung nicht mit irgendwelchen Dokumentationen gemessen werden kann. Lernen und Lehren ist nicht so stark gekoppelt. Das gilt für viele Bereiche, speziell wenn es um Entwicklung, Innovation oder Kultur geht.

Remetschwil, am 1.5.2019

Hermann Knoll