

André Ulrich

## Wissens- & Qualitätsmanagement mit Wikis vereinen

**Wikis eignen sich neben dem Wissensmanagement hervorragend für das Qualitätsmanagement und sind im Vergleich zu spezialisierter Software günstig in Anschaffung und Betrieb. Aber nicht jedes Wiki ist für das Qualitätsmanagement vorbereitet, spezielle Qualitätsmanagement-Funktionen finden sich nur bei wenigen.**

### → Qualitäts- und Wissensmanagement vereinen

Wissen wird zunehmend zum strategischen Wettbewerbsfaktor. Dies hat auch die Internationale Organisation für Normung (ISO) erkannt und integriert Wissensmanagement als festes Konzept in die überarbeitete ISO-Norm 9001:2015. Damit wächst in der neuen Norm zusammen, was zusammen gehört. Qualitäts- und Wissensmanagement verfolgen seit jeher viele gemeinsame Aspekte und können sich daher gut ergänzen. So ist das Wissen um Prozesse und Abläufe sowohl Kernbestandteil des betrieblichen Wissensmanagements als auch Basis der prozessorientierten Dokumentation nach ISO 9001.

In Form des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) enthält das Qualitätsmanagement auch Aspekte der lernenden Organisation. Das entstandene Wissen muss gesichert und für alle Mitarbeiter schnell abrufbar sein. Hier können Wikis ihre Stärke voll ausspielen, da sie wie kein anderes System in der Lage sind, Wissens- und Qualitätsmanagement zu vereinen. Wikis werden zudem häufig als zentrale Wissensplattform eingesetzt, um Wissen rund um Produkte und Dienstleistungen zu dokumentieren. Hieraus ergeben sich zahlreiche Synergieeffekte, die beiden Management-Konzepten zugutekommen. Wichtig ist, geeignete Strukturen zu schaffen, damit Nutzer schnell an das benötigte Wissen gelangen.

### → Struktur für die prozessorientierte Dokumentation

Eine zentrale Forderung der ISO 9001 ist die prozessorientierte Dokumentation.

Hier sollte das Wiki helfen, nicht nur Kern-, Führungs- und Unterstützungsprozesse zu gliedern, sondern auch Abhängigkeiten abzubilden. In den Prozessen läuft schließlich alles zusammen! Verwendete Dokumente, relevante Normen und der Geltungsbereich müssen ebenso abgebildet werden wie Verantwortliche, beteiligte Rollen oder gar übergeordnete Prozesse.

Mit White-Board Wikis wie Mediawiki oder Confluence verhält es sich hier genauso wie mit MS Word – alles muss händisch gepflegt werden. Und dies im Normalfall nicht nur an einer Stelle, sondern überall, wo Abhängigkeiten bestehen. Fehler sind hier durch die doppelte Pflege bereits vorprogrammiert und die Verwaltung wird zur reinen Handarbeit. Ein strukturiertes Wiki wie z.B. TWiki, XWiki oder Drupal Wiki hingegen kann diese Abhängigkeiten mit Hilfe von Zusatzinformationen abbilden und selbstständig auflösen. Dass ein Dokument in verschiedenen Prozessen verwendet wird, ermittelt das System automatisch und zeigt es an. Die Struktur sorgt so für Konsistenz und reduziert die Verwaltung auf das Notwendige. So wird Qualitätsmanagement auch in größeren Unternehmen handhabbar.

### → Normenmanagement im Wiki

Ein ins Wiki integriertes Normenmanagement erleichtert darüber hinaus die Umsetzung und Pflege von Normen. Relevante Qualitätsmanagement-Dokumente und -Prozesse werden direkt den entsprechenden Normen zugeordnet. Das komplette Qualitätsmanagement wird so leicht verständlich aus Sicht der Normen strukturiert und präsentiert. Insbesondere

für die Vorbereitung und Durchführung von Audits erhält man einen klaren Überblick darüber, welche Normenanforderungen abgedeckt sind bzw. noch fehlen. Lücken in der Dokumentation werden auf diese Weise schnell sichtbar und können gezielt angegangen werden.

Auch lassen sich mehrere Management-Normen parallel im Wiki pflegen. Hierzu werden Prozesse und Dokumente einfach weiteren Normen, wie z.B. Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitsschutz, zugeordnet. Das Normenmanagement lässt dann die Betrachtung der Dokumentation aus Sicht der jeweiligen Norm zu ohne Inhalte zu doppeln.

### → Workflows zur Prüfung, Freigabe und Review

Eine Grundfunktion vieler Wikis ist die automatische Versionierung von Inhalten. Dabei ist jede Änderung nachvollziehbar und sowohl der Autor als auch die Änderung und das Datum werden in einer unveränderbaren Versionshistorie gespeichert.

Darüber hinaus wird im Qualitätsmanagement die gezielte Prüfung und Freigabe von Inhalten gefordert. Diese Funktion bieten längst nicht alle Wikis und setzen diese – wenn überhaupt – sehr unterschiedlich um. Hier ist darauf zu achten, dass Prüfungen und Freigaben nur durch autorisierte Personen live geschaltet und für gültig erklärt werden können.

Begleitet wird der Workflow nach Möglichkeit durch eine unveränderbare Workflow-Historie. Sie stellt die lückenlose Nachvollziehbarkeit von Verantwortlichen (wer) und Änderungen (wann, was) sicher. Für die Pflege der Dokumentation bietet sich zusätzlich ein regelmäßiges Review aller Inhalte an. Durch die automatische Wiedervorlage gelangen alle Dokumente und Prozesse nach Ablauf ihrer festgelegten Gültigkeit auf den Prüfstand. Das Review bestimmt dann darüber, ob es weiterhin gültig, zu aktualisieren ist oder gar nicht mehr gebraucht wird.

### → Forderung nach Kommunikations- und Informationskultur

Neu in der ISO 9001:2015 ist, dass eine angemessene Kommunikations- und In-

formationskultur im Unternehmen festgelegt werden muss. Diese ist Grundlage jedes Wissensmanagements und leicht mit Wikis zu realisieren. Wikis bieten den Nutzern vielfältige Möglichkeiten, schnell auf Informationen zuzugreifen. Die Funktionen reichen dabei von Links, über Kategorien und Tags bis hin zur Volltextsuche. Das einfache Bearbeiten von Wiki-Seiten erlaubt zudem ein schnelles Feedback. Auf Qualitätsmanagement spezialisierte Wikis halten darüber hinaus weitere Zusatzfunktionen bereit. So gibt es beispielsweise Übersichten für Prozesse, Dokumente und Rollen. Auch lassen sich ausstehende Freigaben, offene Maßnahmen und anstehende Reviews leicht verfolgen. Zusätzlich können Benutzer über E-Mail benachrichtigt werden.

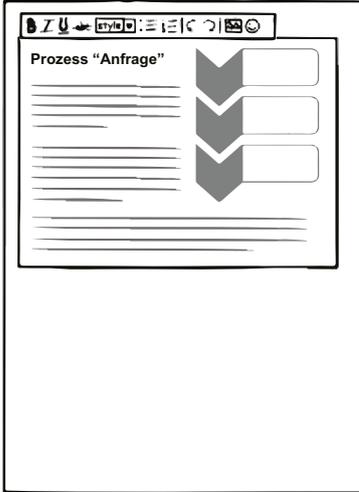
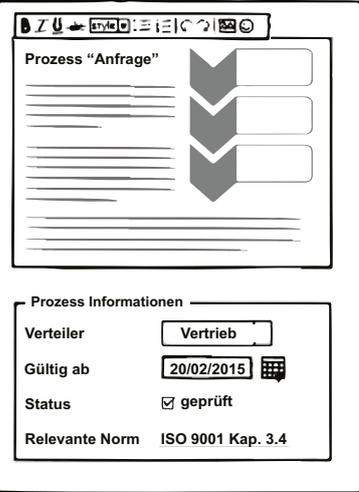
Mitarbeiter bleiben so stets informiert und auf dem aktuellen Stand was Änderungen, fällige Maßnahmen und anstehende Revisionstermine betrifft.

→ **Maßnahmen und kontinuierliche Verbesserung unterstützen**

Den Kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) zu unterstützen, gehört zu den wichtigsten Aufgaben des Qualitätsmanagements. Er gibt Impulse für die Weiterentwicklung und trägt zur Gewährleistung der Produkt- und Dienstleistungsqualität im besonderen Maße bei. Wikis unterstützen diesen Prozess auf verschiedene Weise: Dokumente und Prozesse können im Wiki direkt von den Mitarbeitern aktualisiert werden. In Kombination mit einem Freigabe-Workflow werden Mitarbeiter ideal eingebunden und liefern wertvolles Feedback direkt aus den Fachabteilungen. Die Änderung kann dann fachlich geprüft und anschließend formell freigegeben werden.

Des Weiteren bieten einige Wikis das Management von Maßnahmen an. Diese können sowohl zur kontinuierlichen Verbesserung eingesetzt werden als auch zur Erstellung von Audit-Protokollen und der regulären System-Pflege dienen. Es lassen sich zudem Verantwortlichkeit, Status und Fälligkeit zuordnen, was die Arbeit in Teams ermöglicht. Die Dokumentation der Umsetzung von Maßnahmen kann im späteren Verlauf auch zur Überprüfung der Wirksamkeit und somit zur Erfolgskontrolle dienen.

**→ Whiteboard vs. Strukturiertes Wiki**

<p><b>Whiteboard Wiki</b> (z.B. Confluence, Mediawiki, TikiWiki)</p> 	vs.	<p><b>Strukturiertes Wiki</b> (z.B. TWiki, Drupal Wiki, XWiki, Daisy Wiki)</p> 
---	-----	--

→ **Unterstützungsfunktionen vs. Qualitätsmanagement-Rahmenwerk**

Wie gezeigt, sollte ein Wiki das Qualitätsmanagement mit konkreten Funktionen unterstützen. Zentral sind ein geregelter Freigabe-Workflow und eine unbedingte Revisionssicherheit. Zur Pflege des Qualitätsmanagement-Systems sollte das Wiki auch regelmäßige Reviews und eine Unterstützung für den Kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) bieten. Zudem können Funktionen wie Normenmanagement, Qualitätsmanagement-Handbucherstellung, PDF-Ausdruck und Office-Integration die Arbeit des Qualitätsmanagers wesentlich erleichtern.

Viele der in Frage kommenden strukturierten Wikis (z.B. TWiki/Foswiki, XWiki, Daisy Wiki) bieten solche Funktionen bereits in Form einzelner Erweiterungen. Diese müssen jedoch erst einmal zusammengestellt und mit einer entsprechenden Logik versehen werden. Erst ein klares Konzept in Form eines Qualitätsmanagement-Rahmenwerks schafft den erhofften Überblick und erleichtert die Verwaltung. Hier bieten zurzeit nur Drupal Wiki und das leider technisch veraltete Foswiki eine geeignete Lösung in Form eines für Qualitätsmanagement optimierten Komplettpakets.

→ **Fazit**

Die ISO-Norm 9001:2015 fordert ein strukturiertes Wissensmanagement. Der

Umgang mit der Ressource Wissen ist für viele Unternehmen jedoch keine Selbstverständlichkeit. Wikis ermöglichen hier einen leichten Einstieg und können auf einzigartige Weise Wissens- und Qualitätsmanagement miteinander vereinen. Aufgrund der für Qualitätsmanagement notwendigen Struktur sind strukturierte Wikis die erste Wahl. Wenn das Wiki dazu noch die für das Qualitätsmanagement erforderlichen Funktionen mitbringt steht einem modernen Qualitätsmanagement auf Web 2.0 Basis nichts mehr im Wege.

**→ Der Autor**



*André Ulrich ist Wissensmanagement-Experte bei dem Wiki-Spezialisten KontextWork. Seit über 14 Jahren führt er Wikis in Unternehmen ein und hält Vorträge sowie Workshops im Bereich Social Media. Bei KontextWork entwickelt er kollaborative Wiki-Lösungen auf Basis von Drupal Wiki, Foswiki/TWiki und Mediawiki.*

✉ [ulrich@wissensmanagement.net](mailto:ulrich@wissensmanagement.net)