

# Wie Wissen durch Wikis wirklich wertvoll wird

DGQ-Regionalkreis Nürnberg

26.06.2017

---

# Wer bin ich?



- **Gunther Knopf**

 Rathausstraße 15  
95448 Eckersdorf (~Bayreuth)

 0921/507 1005

 info@qm-wikis.de

 <http://www.qm-wikis.de>

- **Beruf**

Diplom-Biologe

Qualitätsauditor

QM-Berater & -Begleiter



# Wer bin ich?



- Knopf Qualitätsmanagement QM-Wiki-Systeme (á la Wikipedia)

The screenshot shows the Knopf QM-Wiki interface. On the left is a navigation menu with sections like 'Ihr Wegweiser', 'Startseite', 'Knopf Qualitätsmanagement', 'Philosophie', 'Grundgedanken', 'Angebot', 'Bilderwiese', 'ISO9001:2015', 'Förderung', 'QM-WIKI-Demo', 'Informationen finden', 'Demo-Näheseiten', 'XWiki-QM-Wiki-Hilfe', and 'Inhaltsverzeichnis'. The main content area features a 'Halo Wikinger!' greeting, a search bar, and a grid of topic buttons: PHILOSOPHIE, GEDANKEN, ANGEBOT, REFERENZEN, ISO 9001:2015, FINDEN, EINBRINGEN, AUSTAUSCHEN, UPDATE, TOUR, FILIALEN, ORGANISATION, APOTHEKE, WERTE, ABC, ALLGEMEINES, FINDEN, EINBRINGEN, BEARBEITEN, BLOGGIGEN. Below the grid is a tip for employees: 'Mitarbeiter wollen Informationen nutzen, kein QM betreiben! Daher unser Tipp: "Stöbern Sie im Wiki bewusst nach Informationen und betreiben Sie unbewusst QM auf hohem Niveau!"'. The footer contains a disclaimer: 'Impressum & Disclaimer - Dieses Wiki ist nach Creative Commons 2.0 lizenziert. XWiki Enterprise 6.4.5 - Dokumentation'.

www.qm-wikis.de

- Fragen

- 1: Wenn Unternehmen wüssten, was sie wissen,...
  - dann könnten sie es zu ihrem Vorteil nutzen!“
- 2: Wie managt man Wissen in der Praxis?
  - „Mit einem QM- (Unternehmens-) Wiki!“

- **Theorie:**
  - QM-Wikis-System
    - Aufbau
  - Denkansatz : Wissen ist wichtig
    - Hintergründe
- **Praxis: Wissen wertvoll nutzen**
  - Live im (QM-)Wiki der MAXMO-Apothekengruppe
    - Bedeutung für Unternehmen
    - Wichtiger Teil des QM-Systems

# Vorteile von QM-Wiki-Systemen

---



- **Bessere Nutzen & Nutzbarkeit**
  - für Mitarbeiter & Unternehmen
    - Akzeptanz
    - Unterstützung
    - Informationen
- **Kontinuierliche Verbesserung**
  - greifen
- **Aktualität**
  - Parallelwelt  $\Leftrightarrow$  Realität, Dynamik

# Wiki-Vorteil: Info-Drehscheibe Alle Informationen an einem Ort

---



**wiki ;-)**  
**einmal hin, alles drin**

# Wiki-Vorteil: Wissen ist einfach – schnell - nutzbar

---



- Smart nutzen

- **einfach**
- **schnell**
- **miteinander**

- suchen und finden
- einfangen (Input)
- (mit-) teilen  
austauschen  
kommunizieren
- optimieren

**WIKIPEDIA**

*Die freie Enzyklopädie*

**Google**

# Informationen schmackhaft anbieten



# Was ist Wissen?

- (Dokumentierte) Informationen

- von Menschen mit  
Bewusstsein bearbeitet



- zu Wissen vernetzt



- Normpunkt 7.5 der ISO 9001:2015

# Was ist Wissen?

- „Wissen ist Macht!“
  - Erfolgs- & Wettbewerbsfaktor
  - Basis für Prozesse
    - (ISO 9001:2015 / NP 7.1.6 )



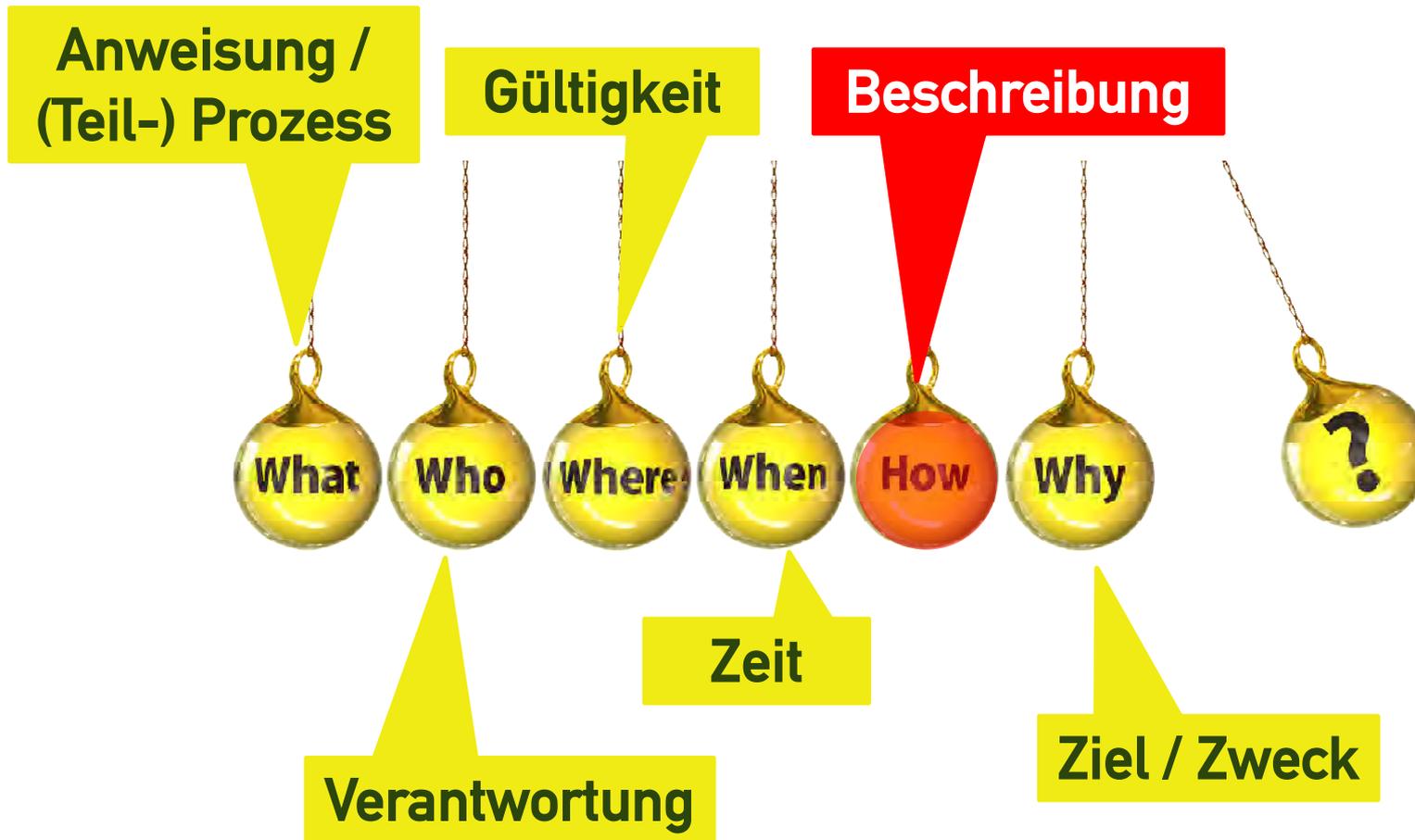
# Was ist Wissen?

- Know-  ?

oder

- Know- 

# Was ist Wissen?



# Was ist Wissen?

- **Intellektuelles Kapital**

- **Menschen**

- **Interessierte Partei**

- (ISO 9001:2015 / NP 4.2)

- **Struktur**

- **Beziehungen**



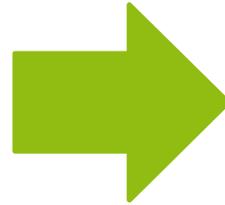
# Was ist Wissen?

- **implizit**

- „eingewickelt“

- **unbewusst**

- Kompetenzen
- Talente
- Erfahrung



- **explizit**

- „dargelegt“

- kommunizierbar

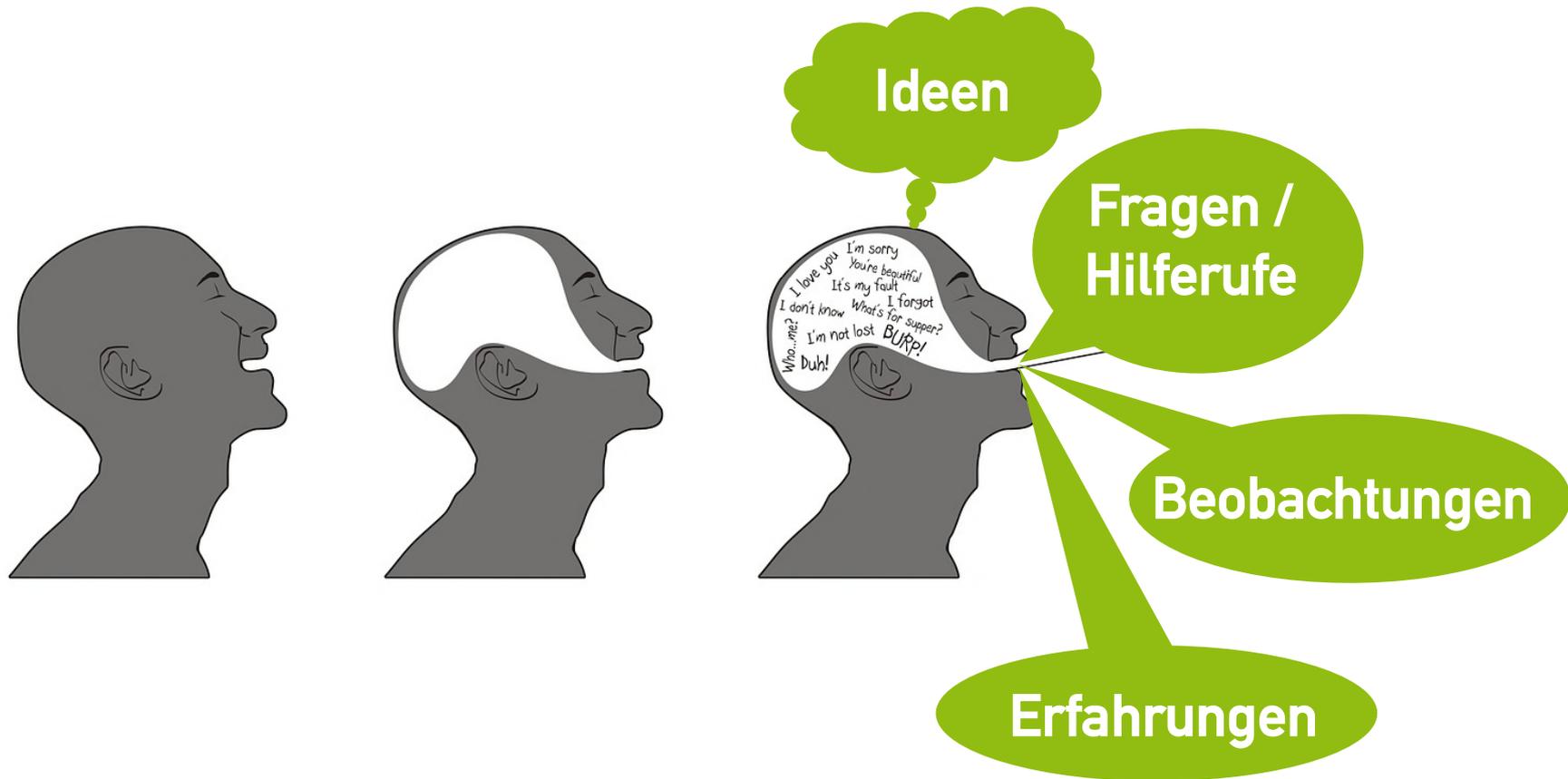
- **bewusst**

- überliefert (Tradition)
- **dokumentierbar**
- **teilbar**
- **nutzbar**
- **entwickelbar**



Mitarbeitern ist oft nicht bewusst, was sie eigentlich alles wissen

# Infos einfangen: implizit $\Rightarrow$ explizit $\Rightarrow$ Nutzen



# Feedback = Input und aktive Zusammenarbeit

---





# Information in Wissen umwandeln

- (Dokumentierte) Informationen

- von Menschen mit  
Bewusstsein bearbeiten



- zu Wissen vernetzen



# Informationen filtern

- **Nicht-Qualitätsrelevante Informationen**
  - kurzfristig ↔ langfristig wichtig

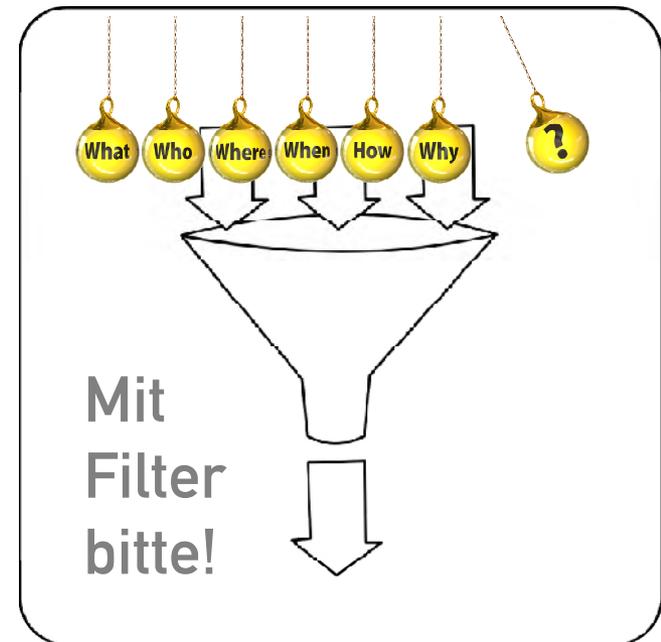


# Informationen herauspicken



# Qualitätsrelevante (dokumentierte) Informationen

- Inhalt
- Metadaten
  - Prozesszugehörigkeit
  - Charakteristika
  - Charakter
  - Gültigkeit
  - Rollen,  
Verantwortlichkeiten,  
Befugnisse
  - Normpunkte



# Vorteile anbieten: Arbeit erleichtern

- Infos im Vordergrund
- QM im Hintergrund
- Mitarbeiter im Mittelpunkt
- **Unterstützung im Fokus**
- Bürokratie reduzieren



# Info-Drehscheibe Alles an einem Ort

---



**wiki ;-) )**  
**einmal hin, alles drin**

- **Wissen wird im Wiki wertvoll,**
  - weil Sie einfach, schnell und gemeinsam
    - Informationen nutzen können
      - suchen & finden
      - austauschen
      - weiterentwickeln

# Aus die Maus



- 
- Vielen Dank für Ihre Neugier und Aufmerksamkeit
  - Präsentation und Kontaktdaten unter [www.qm-wikis.de](http://www.qm-wikis.de)
  - Bilder aus <https://pixabay.com/de/> (CC0)

