QM-Handbuch in einem Wiki ablegen

Einleitung

Zahlreiche Schulen in Baden-Württemberg sind bereits dabei, ihre Prozesse im Rahmen des OES-Programms (Operativ Eigenständige Schulen) zu beschreiben. In der Regel befasst sich eine Arbeitsgruppe damit, einen schulischen Ablauf (Prozess) auszuwählen, diesen detailliert und möglichst mit allen Einflussgrößen zu betrachten bzw. zu analysieren und anschließend in einer für die Schule passenden Form zu dokumentieren. Dabei stellt sich meist die Frage nach der geeigneten Form der Dokumentation dieses Prozesses unter Berücksichtigung folgender Rahmenbedingungen:

- Der Dokumentationsaufwand sollte nicht zu hoch und das Ergebnis für alle Kolleginnen und Kollegen schnell nachvollziehbar sein.
- Der Verwaltungsaufwand für die Dokumente (Zugriff, Änderungen, ...) sollte sich in Grenzen halten und keine besonderen Informatikkenntnisse erfordern. Dies spricht für einen zentralen Standort der Dokumente.
- Zusätzlich benötigte Dokumente wie z. B. Formulare und Anträge sollten sich in der Nähe der Prozessbeschreibung ebenfalls leicht auffinden lassen.

Dies sind nur einige Rahmenbedingungen, die es zu beachten gilt.

Zur einfachen Erstellung und Bereitstellung der Dokumente bietet sich eine elektronische Lösung an. Über ein schuleigenes Intranet oder über das Internet können von einem Schulserver verschiedene Dienste (z. B. Dateien bereitstellen) zur Verfügung gestellt werden. Die Dateien könnten als Office-Dateien (z. B. MS-Office bzw. OpenOffice) oder als PDF-Formulare in einem Verzeichnis auf dem Server liegen. Dieses Vorgehen bietet bereits einen recht hohen Komfort.

Die Vision an der *it.schule stuttgart* geht noch ein Stück weiter. Man kann die Prozesse gleich mit Unterstützung einer Software abbilden. Die für den Prozess benötigten Informationen werden direkt in ein elektronisches Formular eingegeben und an die nächste bearbeitende Stelle (z. B. Sekretariat, Schulleitung, …) weitergeleitet. Man verspricht sich davon weniger Aufwand und weniger Fehler bei der Dateneingabe und einen schnelleren Datenfluss. Solche Systeme sind in der freien Wirtschaft üblich. Die Kosten dafür sind allerdings erheblich und der Betrieb (Einführung, Schulung, Änderung, Anpassung, ...) der Software wird durch eine dafür ausgebildete IT-Abteilung gewährleistet. Nach Erprobung „einfacherer“ Softwarepakete (u. a. ViFlow) fiel die Entscheidung zugunsten der hier vorgestellten Lösung.

Folgende weitere Anforderungen, die mit Office-Dokumenten nur umständlich umgesetzt werden konnten, mussten an der *it.schule* erfüllt werden:

- alle Kolleginnen und Kollegen sollten möglichst früh in die Entstehung einer Prozessbeschreibung Einblick erhalten und ihre Meinung dazu kundgeben können und
- man sollte nach Stichworten zu einem Prozess suchen können.

Die Suche nach einer geeigneten Lösung ging deshalb weiter. Wie konnten wir das vorhandene Wissen über die Abläufe an unserer Schule speichern? Antwort: In einer Wissensdatenbank. Sicher hat jeder schon einmal eine modernen Wissensdatenbank, z. B. die Wikipedia zu Rate gezogen. Die Bedienung stellt dabei kein Problem dar. Warum sollten wir nicht auch unser Prozesswissen in dieser Weise organisieren?

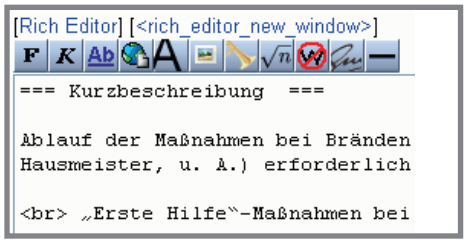
Wiki-Überblick

Der moderne elektronische Nachfolger der gedruckten, meterweise Regalplatz beanspruchenden Enzyklopädie erfuhr in den letzten Jahren einen regelrechten Boom. Es gibt mittlerweile im Internet eine Menge an so genannten Wikis. Wikipedia (s. http://wikipedia.org) ist vielleicht eines der wichtigsten freien Wikis. Hier kann man einen Artikel über ein bestimmtes Thema einstellen, d. h. zum Enzyklopädie-Autor werden. Der neu erstellte Artikel kann natürlich von allen Wiki-Nutzern (in diesem Fall von allen Internet-Nutzern) gelesen werden. Stellt einer dieser Nutzer einen Fehler in einem Artikel fest, kann er diesen sofort korrigieren. Durch diese „Selbstreinigung“ auf breiter Basis hat Wikipedia in den letzten Jahr enorm an Qualität gewonnen. Das heißt Wikipedia setzt nicht auf ein teures professionelles Redaktionsteam, sondern überlässt die inhaltliche Gestaltung der Internet-Gemeinde und kann damit diesen Dienst kostenlos anbieten.

Funktioneller Überblick

Was kann nun ein Wiki leisten und wie funktioniert ein Wiki prinzipiell?

- **Dokumente anlegen und formatieren**
  Die Basiselemente eines Wikis sind die HTML-Seiten, die die Autoren anlegen. Beim Anlegen wird man in der Regel durch einen einfach zu bedienenden (ähnlich einem Textverarbeitungsprogramm) Editor unterstützt.



Man kann den gewünschten Artikel auch in einem Textverarbeitungsprogramm anlegen und über die Zwischenablage in den Editor kopieren. Normalerweise werden die Formatierungen dabei übernommen.
Wer es lieber bodenständiger mag, kann seinen Text auch mittels Wiki-Creole, einer sehr einfachen Beschreibungssprache, formatieren (siehe Abbildung links).

- **Bilder einbinden**

  Dazu muss das gewünschte Bild erst auf den „Wiki-Server" hoch geladen werden. Dabei wird man durch einfache Dialoge unterstützt.

- **Formulare hinterlegen**

  Möchte man in dem Wiki-Artikel zusätzliche Dateien (z. B. Formulare in PDF-Form) zur Verfügung stellen, müssen diese ebenso wie Bilder zuerst auf den „Wiki-Server" hoch geladen werden. Im fertigen Artikel erscheint an dieser Stelle ein Hyper-Link (ein Verweis auf diese Datei). Wird der Hyper-Link angeklickt, öffnet sich automatisch die hinterlegte Datei (wenn der Browser die Dateiendung der verknüpften Datei kennt und die Datei entsprechend verarbeiten bzw. anzeigen kann – bei PDF-Dokumenten ist das i. d. R. der Fall).

- **Verweise auf andere Artikel einfügen**

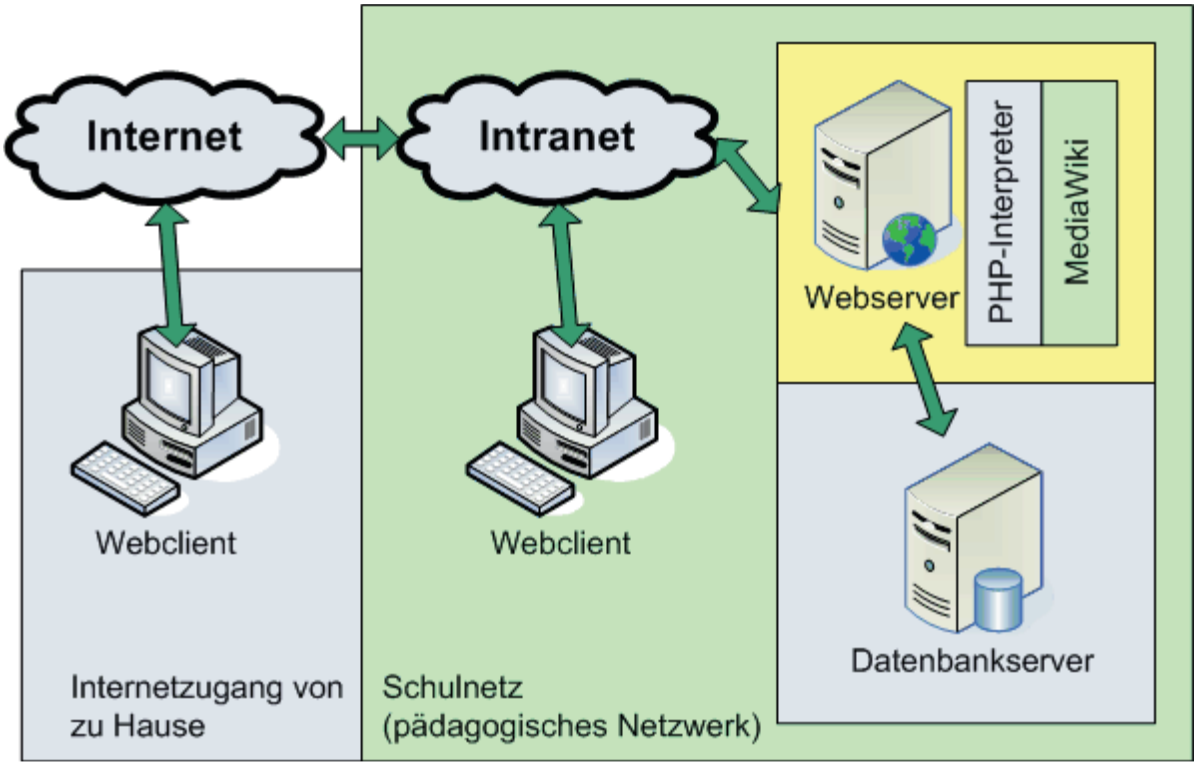
  Hyper-Links auf andere Artikel im Wiki oder andere HTML-Seiten im Internet können ebenfalls über einen Dialog einfach hinzugefügt werden.

- **Artikel ändern/bearbeiten**
  Jeder angemeldete Wiki-Nutzer kann einen Artikel ändern. Die Änderung wird allerdings von dem Wiki mitprotokolliert und kann so nachvollzogen werden bzw. stellt man nach der Änderung fest, dass ein früherer Versionstand des Artikels besser war, als das, was aktuell angezeigt wird, kann der Artikel von einem Nutzer mit der entsprechenden Berechtigung (i. d. R. ein entsprechender Administrator) auf den früheren Stand zurück gesetzt werden.

Technischer Überblick

Zum Betrieb eines Wiki im schuleigenen Intranet muss man sich erst einmal klar werden, welche Wiki-Engine man verwenden möchte. Wiki-Engines hier im Einzelnen vorzustellen, würde den Rahmen sprengen, dazu sei auf http://de.wikipedia.org/wiki/Liste_von_Wiki-Software verwiesen. Exemplarisch betrachten wir die Engine MediaWiki (wird auch bei Wikipedia eingesetzt) in diesem Beitrag etwas näher. MediaWiki ist unter der GPL (General Public Lincence) lizenziert und darf somit unter den vorgegebenen Voraussetzungen ohne Einschränkungen genutzt werden. Lizenzkosten entstehen dabei keine.

Ein möglicher Aufbau ist in der folgenden Grafik schematisch dargestellt.



Grafik: Oliver Schwahlen *it.schule*

Zum Einsatz kommt ein Webserver (z. B. Apache 2 – frei erhältlich unter http://httpd.apache.org/download.cgi#apache23) mit einem installierten PHP-Interpreter, denn die Software MediaWiki ist in der Programmiersprache PHP geschrieben. Der PHP-Interpreter muss bei dem Apache Webserver von Hand nachinstalliert werden (siehe auch http://www.patshaping.de/hilfen_ta/webserver/php.htm). Des Weiteren benötigt MediaWiki eine Datenbank, um seine Daten abzuspeichern und später effizient darin suchen zu können. Verwendet wird z. B. MySQL.
Der Community Server ist unter http://www.mysql.com/downloads/mysql/ frei verfügbar. Zu guter Letzt sollte MediaWiki (zu haben unter http://www.mediawiki.org/wiki/Download) auf dem Webserver installiert werden. Eine Installationsanleitung ist dazu unter http://www.mediawiki.org/wiki/Manual:Installation_guide/de zu haben.

QM-Handbuch im Wiki ablegen

Im Folgenden wird ein kleiner Überblick über die Nutzung des Wikis zur Verwaltung eines QM-Handbuchs am Beispiel der *it.schule* gegeben.

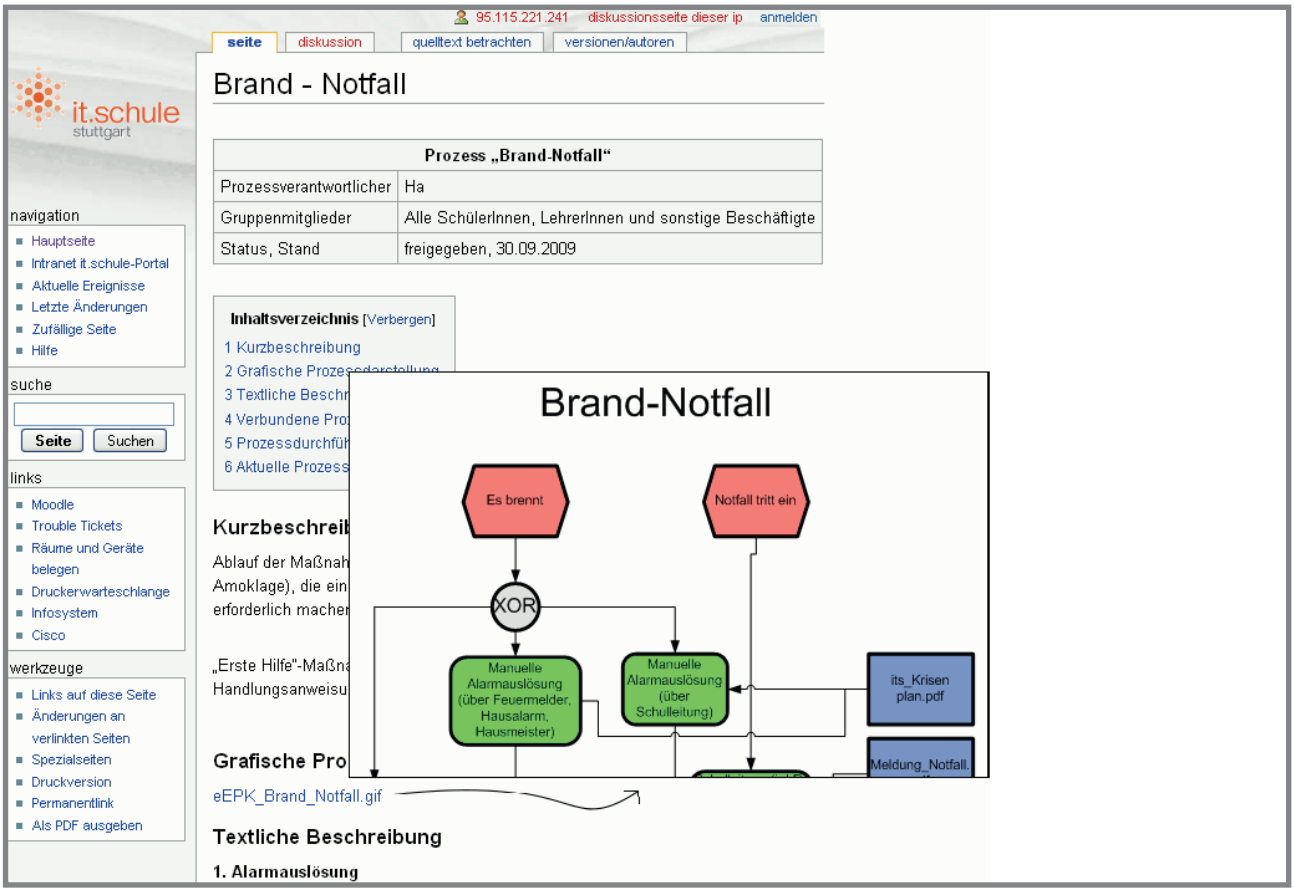
Aufbau einer Seite zur Prozessbeschreibung

Jede Prozessbeschreibung wird an der *it.schule* durch die nachgenannten Punkte gegliedert. Dies soll für die Beteiligten ein schnelles Einlesen in einen Prozess gewährleisten, da sie immer die gleiche Struktur vorfinden. Da die Struktur einer Prozessbeschreibung von jeder Schule selbst festgelegt werden sollte, macht hier eine detaillierte Darstellung des Aufbaus keinen Sinn. Daher wird die Struktur aus Gründen der Vollständigkeit nur kurz vorgestellt und im Anschluss folgt ein kleiner Einblick in die Darstellung eines Prozesses im Wiki.

- **Organisatorisches**: Prozessverantwortliche Person(en), an der Erstellung beteiligte Gruppenmitglieder, Status des Prozesses
- **Kurzbeschreibung**: kurze Beschreibung des Prozessinputs und der Prozessziele
- **Grafische Darstellung**: grafische Darstellung des zeitlichen Ablaufs (i. d. R. eEPK)
- **Textliche Darstellung**: nähere Erläuterungen einzelner Funktionen, Ereignisse und Abläufe
- **Prozessabhängigkeiten**: Beschreibung von Abhängigkeiten zu anderen Prozessen.

- **Prozessdurchführung**: Detaillierte Beschreibung der Beziehung einzelner Organisationseinheiten zum Prozess und untereinander (aus Sicht der beteiligten Rollen mit Links zu den entspr. Dokumenten)
- **Aktuelle Prozessinformationen**: Sonstiges

Hinter dem Link „eEPK_Brand_Notfall.gif“ liegt eine Bilddatei, die den Prozess grafisch als eEPK (erweiterte ereignisgesteuerte Prozesskette) darstellt. Hieraus sind die zeitlichen Abläufe eines Prozesses sehr gut erkennbar.



Grafik: Oliver Schwahlen *it.schule*

Eigene Seiten anlegen

Der allgemeine Erstentstehungsweg einer Wiki-Seite wurde bereits unter Punkt *funktioneller Überblick* beschrieben. Dabei hat sich der Weg über eine Vorlage in *Open Office Writer* bewährt. Dieses Dokument füllt man im Writer aus und exportiert es (Menü DATEI – EXPORTIEREN – DATEIFORMAT: MEDIAWIKI) als Textdatei im MediaWiki-Format. Der Inhalt dieser Textdatei wird dann in den Wiki-Creole-Editor kopiert.

Damit steht i. d. R. die Formatierung der Seite und man muss „nur noch“ die fehlenden Bilder und evtl. zusätzliche benötigte Formulare hochladen und per Hyperlink einbinden.

Literatur

http://de.wikipedia.org/wiki/Liste_von_Wiki-Software

http://de.wikipedia.org/wiki/MediaWiki

http://httpd.apache.org

http://www.patshaping.de/hilfen_ta/webserver/php.htm

http://www.mysql.com/downloads/mysql/

http://www.mediawiki.org/wiki/Download

http://www.mediawiki.org/wiki/Manual:Installation_guide/de

Oliver Schwahlen □