

InnoFaktor

Innovationsstrategien
mittelständischer Weltmarktführer
im demografischen Wandel

Wikis

Wikis

Kurzbeschreibung

Wikis sind leicht zu bedienende Content Management Systeme für Webseiten, deren Inhalte von den Benutzerinnen und Benutzern nicht nur gelesen, sondern auch online direkt im Webbrowser geändert werden können. Die bekannteste Anwendung von Wikis ist die Online-Enzyklopädie Wikipedia. Viele Unternehmen setzen heute unternehmensinterne Wikis als Teil von Wissensmanagementsystemen in ihrem Intranet ein. Die Beschäftigten erarbeiten hierzu (z. T. gemeinschaftlich) Texte, die ggf. durch Fotos oder andere Medien ergänzt werden.

Zweck/ Anwendungsgebiet

- Informationen und Daten gemeinschaftlich sammeln (→ kollektive Intelligenz) und für die Zielgruppe in verständlicher Form dokumentieren und zugänglich machen
- strukturierte Dokumentenablage
- Vermeidung von ›Wissensinseln‹ und Schaffung von Transparenz

Zeitlicher/personeller Aufwand

- Vorbereitung und Einführung muss gesteuert und intensiv begleitet werden (Auswahl der geeigneten Software, Festlegung von Strukturen und Inhalten, Gewinnung einer ›kritische Masse‹ von Autorinnen und Autoren, die erste Beiträge schreiben)
- Wikis müssen nach erfolgreichem Start gepflegt und weiterentwickelt werden (z. B. redaktionelle Überprüfung von Beiträgen vor der Freischaltung, Erstellung weiterer Kategorien etc.)
- Erstellung und Bearbeitung von Beiträgen ist sehr zeitintensiv

Stärken

- vorhandene, z. T. über das Unternehmen ›verstreute‹ Daten und Informationen werden an einer Stelle zentral zusammengeführt
- abteilungs- und standortübergreifend nutzbar bzw. verfügbar
- alle Beschäftigten können sich potentiell beteiligen
- Teamarbeit wird gefördert

Schwächen

- es lassen sich nur Daten und Informationen dokumentieren
→ Für die Sicherung von personen-bezogenem Erfahrungswissen sind Wikis ungeeignet
- zeitlich sehr aufwendig
- lebt von der langfristigen aktiven Beteiligung größerer Mitarbeitergruppen

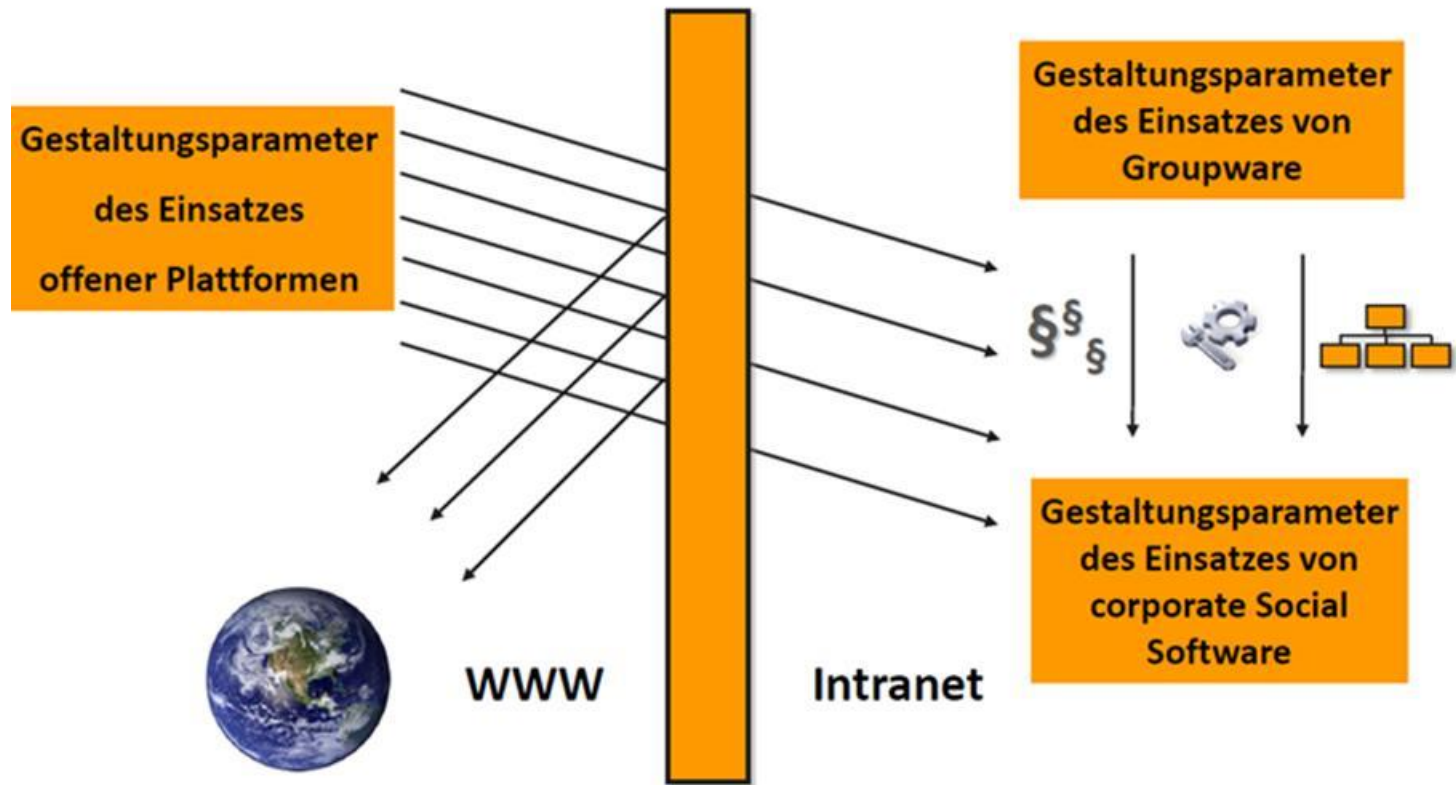
Chancen

- Mitarbeiter- und abteilungsübergreifende Zusammenarbeit und Austausch wird gefördert
→ Kollaborative Arbeitsformen entwickeln sich
- Informations- und Dokumentenablage ist einheitlich strukturiert, ›Doppelstrukturen‹ werden verhindert
- starre Unternehmenshierarchien werden aufgelockert

Risiken

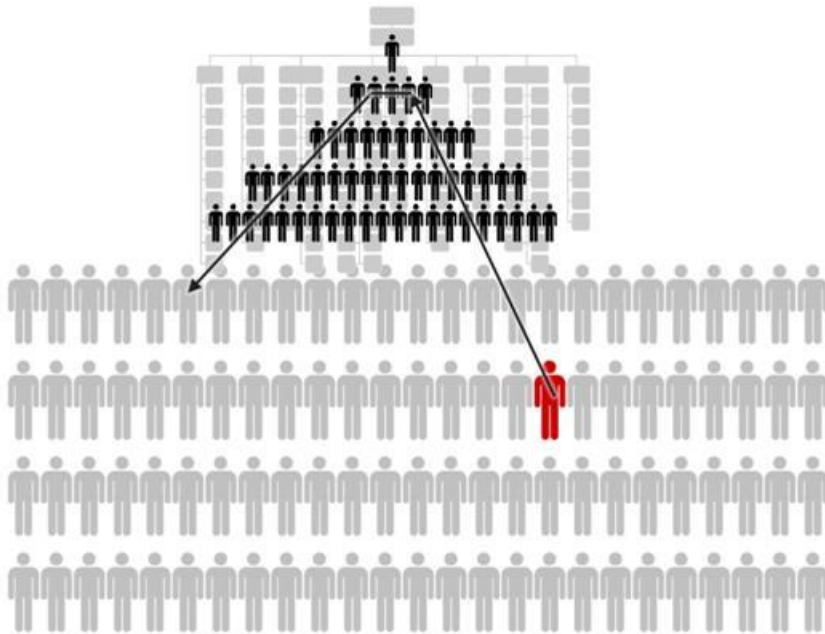
- Daten und Informationen in den Wiki-Beiträgen können veraltet oder falsch sein und im Widerspruch zu ›offiziellen‹ Regeln und Vorgaben stehen
- Entstehung von ungenutzten ›Datenfriedhöfen‹

Social Software: Aus dem World Wide Web ins Intranet

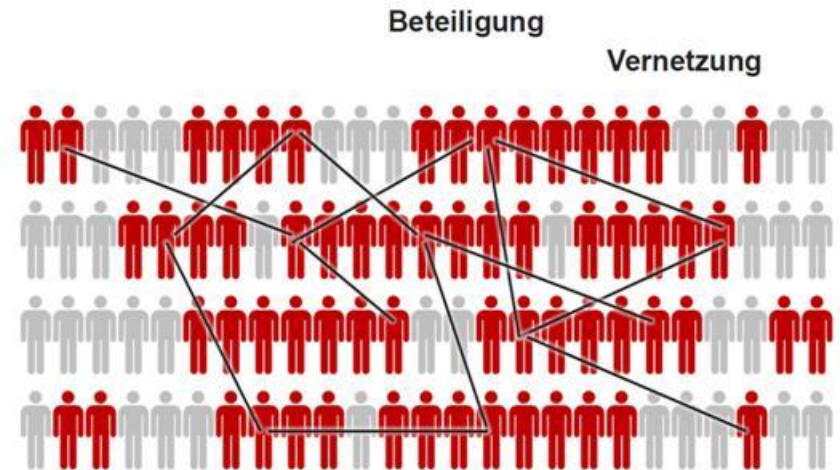


Quelle: kooperationssysteme.de

Enterprise 1.0

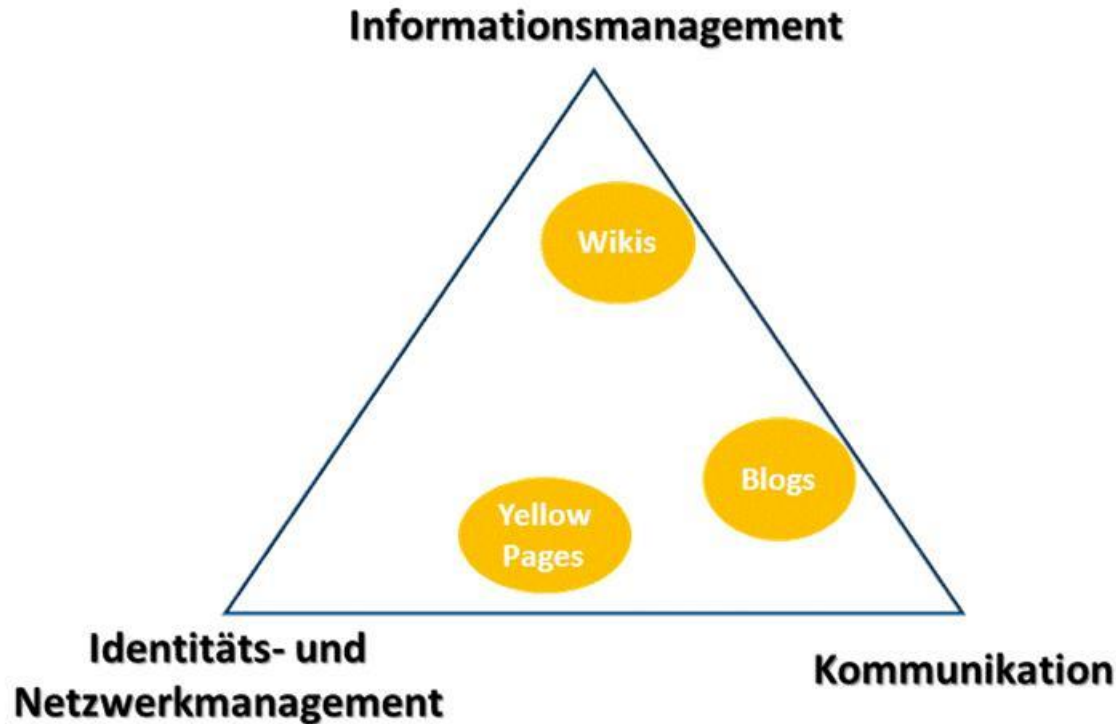


Enterprise 2.0



Störende **Informationshierarchien** werden beseitigt, aber:
Verantwortungs-/Entscheidungshierarchien wird es weiter geben

Quelle: kooperationssysteme.de



„Über Blogs und Wikis wird heute innerhalb von Unternehmen eine Menge unstrukturierte Information textlich erfasst, die selbst in den späten 1990ern noch ein Traum der Wissensmanager war.“

Peter Schütt (Leiter Knowledge Management und Social Networking Solutions IBM)

Quelle: kooperationssysteme.de/Schulzki-Haddouti (2008)

“The simplest online database that could possibly work.”
(Ward Cunningham, “Wiki-Erfinder”)

Ein Wiki (hawaiisch für „schnell“), seltener auch WikiWiki oder WikiWeb genannt, ist ein Hypertext-System für Webseiten,

- deren Inhalte von den Benutzern nicht nur gelesen und verlinkt,
- sondern auch online direkt im Browser geändert werden können (Web 2.0-Anwendung).

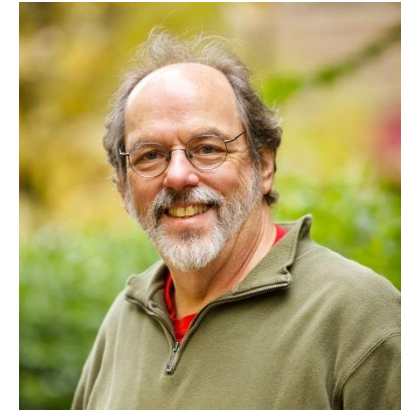


Diese Eigenschaft wird durch ein vereinfachtes Content-Management-System, die sogenannte Wiki-Software oder Wiki-Engine, bereitgestellt.

➔ Wikis sind sowohl Wissensspeicher als auch Arbeitsplattformen
„Zusammen sind wir klüger!“

Quelle: Wikipedia.de/communardo.de; lpcnew, Wikimedia Commons, lizenziert unter Creative Commons CC BY-SA 3.0, commons.wikimedia.org

- „Erfinder“ des Wikis ist Ward Cunningham, ein amerikanischer Programmierer
- Er startete 1995 mit dem WikiWikiWeb das erste Wiki, ein Online-Journal für Entwurfsmuster von Programmen
- Seinen Durchbruch verdankt das Wiki-Konzept dem großen Erfolg des 2001 gestarteten Online-Lexikons Wikipedia
- Durch die die Entstehung und breite Nutzung von Web 2.0/Social Media-Tools nahm die Zahl der Wikis stark zu
- Neben „öffentlichen“ Wikis werden zunehmend auch Enterprise Wikis, welche unternehmensspezifische Komponenten beinhalten, gelauncht



Quelle: wikipedia.de; Matthew (WMF), Wikimedia Commons, lizenziert unter Creative Commons CC BY-SA 3.0, www.upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/8/88/Ward_Cunningham_-_Commons-1.jpg

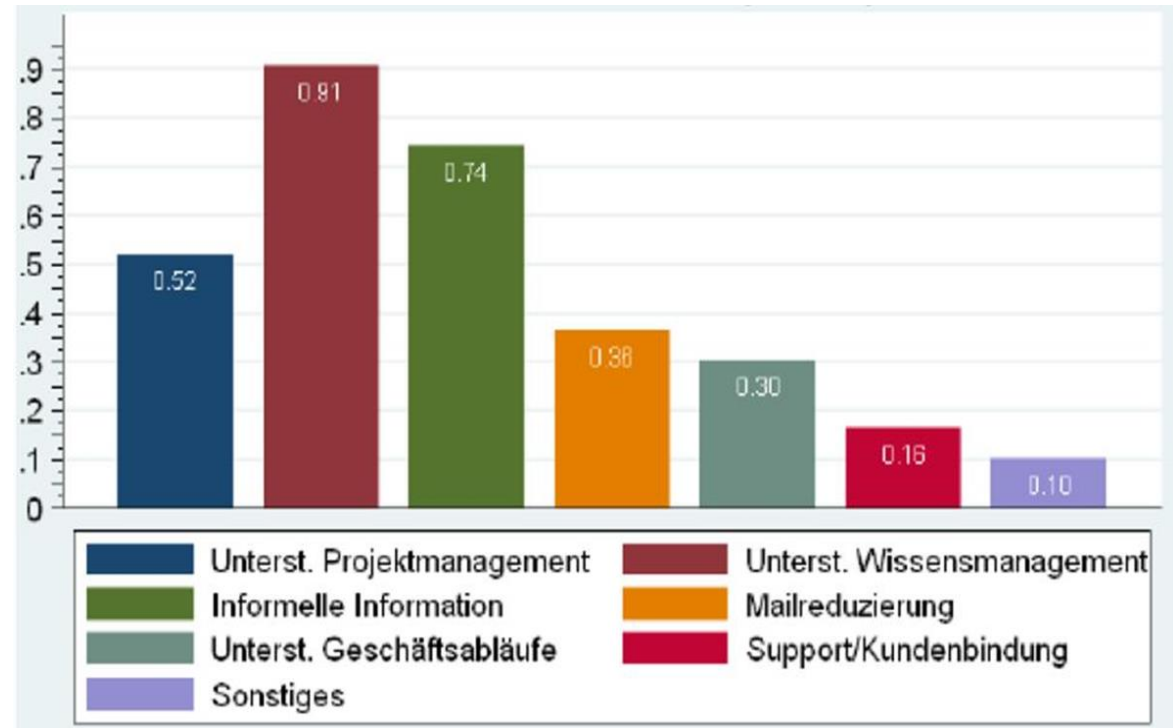
Vorteile von Enterprise Wikis:

- Mitarbeiter können ihr Wissen teilen und gemeinsam arbeiten
 - Teamarbeit wird gestärkt
 - Kleine, dezentrale Wissensseinheiten werden vernetzt
 - Zusammenarbeit über Teamgrenzen hinaus wird initiiert
- Das implizite Wissen des einzelnen Mitarbeiters wird zu explizitem Gruppen- oder Unternehmenswissen und digital gespeichert
- Wikis helfen Unternehmen, den Überblick über ständig wachsende Wissensbestände zu behalten → Wettbewerbsfähigkeit

Quelle: wikipedia.de

Einige typische Einsatzgebiete von Enterprise Wikis sind:

- Interne Knowledge-Base für Abteilungen
- Zentrale Projektdokumentation und Kommunikation für Projekte
- Kommunikationsplattform für Organisationsprojekte, die auch standortübergreifend sein können, z. B. auch Aufgabenverteilung und Terminplanung



Quelle: wikipedia.de; Schulzki-Haddouti (2008):
Kooperative Technologien in Arbeit, Ausbildung und
Zivilgesellschaft

Enterprise Wikis sollten über breitere Funktionalitäten verfügen:

- **Einfache Erstellung und Bearbeitung von Inhalten**
→ WYSIWYG-Editoren sind mittlerweile Standard
- **Erweiterte Strukturierungsfunktionalität**
→ Navigation, um die Unternehmensorganisation adäquat abbilden zu können
- **Schnittstellen**
→ Verknüpfung zu anderen Systemen sollte ebenso wie der einfache Im- und Export von Daten möglich sein

Quelle: wikipedia.de

Enterprise Wikis sollten über breitere Funktionalitäten verfügen:

- **Verlinkungen**
→ Sowohl auf interne als auch externe Inhalte
- **Versionsverwaltung und Nachvollziehbarkeit**
→ Alle Änderungen werden nachvollziehbar gespeichert, alte Versionen können wiederhergestellt werden
- **Benutzerzugriffskontrolle/Sicherheit**
→ Differenziertes Rechte- und User-management muss möglich sein (z. B. Editier-, Leser- und Kommentier-Rechte)
- **Erweiterte, leistungsstarke Suchfunktionalität**

Quelle: wikipedia.de

Im Vergleich zu öffentlichen Wikis gibt es bei Enterprise Wikis **Besonderheiten**, die beim Einsatz berücksichtigt werden sollten:

- **Motivation zur Beteiligung**
→ Die Freiwilligkeit der aktiven Mitarbeit ist nur bedingt gegeben
- **Qualitätsmanagement und Strukturierung**
→ Statt Selbstorganisation durch die Community aufgrund kleinerer Nutzerzahlen eher direkt in die Hände bestimmter Personen legen
- **Zugänglichkeit des Wikis**
→ Voller Zugriff/Zugang z. T. aus rechtlichen oder inhaltlichen Gründen nicht für alle Beschäftigten realisierbar/sinnvoll

Quelle: wikipedia.de

Im Vergleich zu öffentlichen Wikis gibt es bei Enterprise Wikis **Besonderheiten**, die beim Einsatz berücksichtigt werden sollten:

- **Nutzbarmachung von Wissen**
 - ➔ Die Bearbeitung einer bestimmten Aufgabe bzw. eines bestimmten Projekts steht häufig im Fokus, konkrete Aufgabenverteilung statt Freiwilligkeit
- **Oft keine Anonymität**
 - ➔ Persönliches Feedback möglich
- **Hierarchieebenen**
 - ➔ Betriebliche Hierarchien spiegeln sich oft auch in den Wikis wieder, allerdings: Wikis führen häufig auch zur Auflockerung starrer Hierarchien und zentralistischer Strukturen

Quelle: wikipedia.de

Enterprise Wikis können in zwei Kategorien unterteilt werden:

- **Unternehmens- bzw. Abteilungswikis** versuchen das Wissen eines Unternehmens bzw. einer Abteilung zu erfassen.
- **Projektbezogene Wikis** dagegen sind speziell auf ein einzelnes Projekt zugeschnitten. Sie haben wie die zugehörigen Projekte oft nur eine begrenzte Lebensdauer und sollen oft nur für einen bestimmten Personenkreis zugänglich sein.

➔ In der Praxis finden sich zunehmend auch „Mischformen“

Quelle: wikipedia.de

Skywiki
Das Fraport Wissen

Hauptseite

Willkommen im Skywiki
In diesem offenen Wissensportal für Fraport finden Sie Informationen rund um Fraport und den Luftverkehr. Tragen Sie selbst dazu bei, dass dieses Nachschlagewerk wächst - mit sachlich formulierten, auf Fakten beruhenden Artikeln! Für Erstbesucher gibt es eine nützliche Hilfe. Aktuell sind 1.204 Artikel online.

Navigation

- Hauptseite
- Von A bis Z
- Letzte Änderungen
- Zuflüge Feils
- Hilfe

Suche

Suche... Seite

Neuen Artikel anlegen

Ansichten

- Seite
- Diskussion
- Quellcode betrachten
- Versionskürzeln

Persönliche Werkzeuge

- Anmelden

Werkzeuge

- Links auf diese Seite
- Änderungen an verlinkten Seiten
- Hochladen
- Spezialseiten
- Druckversion
- Permanenlink

Die beliebtesten Kategorien

Abkürzungen in der Luftfahrt Airline **Airport** Ausbau Awards
Begrüßung Berufe in der Luftfahrt Beteiligungen und Tochterfirmen Bodenverkehrsdienele Browser
Cargo Controlling Digitale Medien Excel Feiertag Finanzen Flughafeninfrastruktur
Flugpreise Flugzeughersteller Fraport Gesetze und Regeln Gesundheit Google Hotelle
IT Informatik Information Technologie Infrastruktur Library Informationssysteme Innovation
Internet Land Luftlinie Luftverkehr Management Marketing Medien
Nachhaltigkeit Organisation Organisationen im Luftverkehr Outlook PN Personal
Persönlichkeiten PowerPoint Prece 2 Programmiersprachen Projekte Projektmanagement
Rechtschreibung Retailing SAP SAP Portal Sicherheit Softwareentwicklung Technik Tipps
UND Tricks Umwelt Unternehmensberatung Unternehmenskultur VisionCMS VorstandFraport AG
Web 2.0 Web Entwicklung Weiterbildung Wissen Word World Wide Web

Neu bei Skywiki?

- Hier geht's zur Anmeldung
- Erste Schritte
- Nächste Skywiki-Schulung am 19. Mai 2008 - Hier anmelden!
- Skykurse (Fragen rund um Skywiki)
- Ansprechpartner
- Spielweise

Neue Artikel

- Skywiki: Presseschau (Wiki) (-) (13.30, 5. Mai 2008)
- Londoner Protocol (Wiki) (-) (10.21, 29. Apr. 2008)
- Eisenhandel (Wiki) (-) (08.08, 30. Apr. 2008)
- Checkliste für Wohnungssucher (Wiki) (-) (09.05, 30. Apr. 2008)

Kürzlich aktualisierte Artikel

- Zitate (Textdatei) (-) (10.04, 8. Mai 2008)
- Allstate (Wiki) (-) (14.28, 7. Mai 2008)
- Skywiki: Presseschau (Wiki) (-) (13.27, 7. Mai 2008)
- Walter Kolb (Wiki) (-) (13.43, 6. Mai 2008)
- Aktiengesellschaft (AG) (Wiki) (-) (13.26, 4. Mai 2008)

Die beliebtesten Artikel

- Airline Alliance (-) (2008 Anfragen)
- Kernkategorie (-) (1000 Anfragen)
- Allportbegriffe Deutsch Englisch (-) (1544 Anfragen)
- Ordnung (-) (803 Anfragen)
- Flugplanvorstellung, Positions- und Gateplanung am Frankfurter Flughafen (-) (803 Anfragen)

Quelle: Schulzki-Haddouti (2008): Kooperative Technologien in Arbeit, Ausbildung und Zivilgesellschaft

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



EUROPÄISCHE UNION



DLR Projektträger



Förderschwerpunkt
Innovationsfähigkeit im
demografischen Wandel

Planung und Konzeptionierung des Skywikis (1):



- Anstoß: Das Wiki wurde nicht als „IT-Projekt“ von der Technikabteilung initiiert, sondern vom Leiter Wissensmanagement aufgrund einer vorherigen Online-Befragung
→ 45 % äußerten Interesse an einem Wiki („*Wissensaustausch entlang der Hierarchien ist langsam und fehleranfällig!*“)
- Sehr starke Befürwortung durch den Arbeitsdirektor
- Zusammenstellung eines interdisziplinären fünfköpfigen Projektteams im Oktober 2006:
 - Leiter für digitale Mediensysteme
 - Wissens-Manager
 - Jeweils ein weiterer Vertreter aus den Abteilungen „Interne Kommunikation“, „Personal“ und „IT“

Quelle: computerwoche.de

Planung und Konzeptionierung des Skywikis (2):



- Leit-/Zielfragestellung:
Wie kann ein Wiki die vorhandene Kommunikationslandschaft optimal ergänzen?
- Erstellung eines Anforderungskatalogs:
 - Einfache Bedienbarkeit → Möglichst viele Beschäftigte zum aktiven Mitmachen bewegen
 - Anpassung der Benutzeroberfläche an das Corporate Design von Fraport („Wichtig ist es uns, dass es sich wie eine Fraport-Anwendung anfühlt.“)
 - Technische Integration in die vorhandene Infrastruktur soll gegeben sein, auch die Möglichkeit, die Server-Inhalte im eigenen Rechenzentrum zu hosten
 - Möglichst niedrige Kosten

Quelle: computerwoche.de

Planung und Konzeptionierung des Skywikis (3):



- Auswahl der Wiki-Engine Twiki (freie Software) aus rund 100 Programmen
- Zweimonatiger Praxistest von Twiki durch rund 15 Personen mit unbefriedigendem Ergebnis:
 - Zu lange Ladezeiten
 - System ist nur auf Englisch verfügbar
 - Probleme mit/durch automatische Verlinkung von Begriffen
- Weitere Produktrecherche, dann Entscheidung für Media-Wiki (Wikipedia-Engine) → Hoher Bekanntheitsgrad, zahlreiche Extensions

Quelle: computerwoche.de

Umsetzung des Skywikis:

- Einrichtung und Customizing von Media-Wiki
 - Unterteilung in fünf Themenportale
 - Anpassung der Oberfläche an das Corporate Design von Fraport, Entwicklung eines eigenen Logos
 - Implementierung von Tag Clouds und Category Trees
 - User können einen beliebigen (anonymen) Namen verwenden
 - Aufbau eines Hilfe-Systems und Entwicklung eines entsprechenden Schulungsangebots



Quelle: computerwoche.de



Umsetzung des Skywikis:



- Generierung von Content vor dem Start → Zielvorgabe 500 Artikel
(„Eine neue Kommunikationsplattform macht neugierig, da schaut jeder mal rein. Aber wenn dort nichts los ist, verpufft die Chance, dass sich hier eine Eigendynamik entwickelt“)
- Erste Artikel vom Projektteam, danach melden sich zunehmend weitere Autorinnen und Autoren (Stand April 2007: 300 Artikel)
- Im Juli 2007 endgültige Freigabe und Start des Skywikis, wird per Flyer u. ä. aktiv beworben

Quelle: computerwoche.de

Inhalte des Skywikis



- 8000 Airport-Begriffe in Deutsch/Englisch
- bereichsspezifische Glossare
- Beschreibungen von Arbeitsabläufen, Projektbeschreibungen
- bebilderte Länderberichte und Flughafen-Beschreibungen
- Informationen zur Flughafeninfrastruktur
- Airline-Portraits
- Tipps und Tricks: Wie verwendet man am effektivsten Outlook, Google oder Excel für die täglichen Arbeiten?
- Beschreibungen aller in der Fraport AG eingesetzten Informationssysteme
- Portraits der Tochterfirmen
- Informationen rund um Personalfragen

Quelle: Schulzki-Haddouti (2008): Kooperative Technologien in Arbeit, Ausbildung und Zivilgesellschaft; computerwoche.de

Betreuung und Weiterentwicklung des Skywikis:

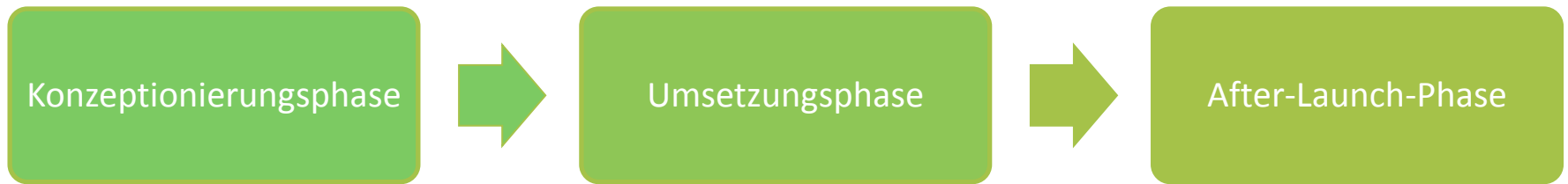


- Wiki-Projektteam wurde dauerhaft installiert; Aufgaben:
 - Optimierung und „Entschlackung“ der Oberfläche ("Wir haben komplett aufgeräumt, alles nicht unbedingt Nötige entfernt.")
 - Technische Hilfestellungen, Organisation der Schulungsangebote
 - Aktives Marketing für das Wiki und die Inhalte (z. B. in der Mitarbeiterzeitung und im Intranet)
 - Wöchentliche Redaktionssitzungen: Sichtung und Überprüfung neuer Artikel, Überprüfung der Verschlagwortung, Wahl des „Artikel des Monats“ etc.

Fazit

- Sehr positives Feedback von Seiten der Beschäftigten
- Hohe Beteiligung → 1.200 Artikel von ca. 100 Autoren, 375 registrierte Benutzer, 180.000 Zugriffe von ca. 12.600 Beschäftigten (Stand: Juli 2008)

Quelle: computerwoche.de



Konzeptionierungsphase



Umsetzungsphase



After-Launch-Phase

Konzeptionierungsphase

- **Unterstützung durch die Geschäftsführung?**
 - ➔ Ohne ausreichende Unterstützung/Rückendeckung durch die Geschäftsführung ist eine erfolgreiche Wiki-Einführung eher unwahrscheinlich!!!
- **Was soll mit dem Wiki konkret erreicht werden?**
 - ➔ Verbesserung Wissensaustausch, Dokumentenablage, Reduzierung von E-Mails etc.
- **Verhältnis Wiki zu Intranet?**
 - ➔ Doppelstrukturen vermeiden! Redaktioniertes Intranet?

Konzeptionierungsphase



Umsetzungsphase



After-Launch-Phase

Konzeptionierungsphase

- **Einrichtung einer betrieblichen Projektsteuerungsgruppe**
➔ Interdisziplinäre Zusammensetzung wichtig (nicht nur IT-ler oder Personaler)
- **Auswahl einer geeigneten Wiki-Engine (z. B. mit Hilfe von wikimatrix.org)**
➔ Umfangreicher Praxistest erforderlich, bevor eine endgültige Entscheidung getroffen wird
- **Generierung von Content vor dem offiziellen Start**
➔ „Leere“ Wikis animieren nicht zur aktiven Mitarbeit, deshalb schon vorher gezielt Content aufbereiten und einstellen, Mitarbeiter gezielt ansprechen!

Konzeptionierungsphase



Umsetzungsphase



After-Launch-Phase

Umsetzungsphase

- **„Gesamt-Wiki“ oder Unterteilung in (Fach-)Bereiche?**
→ Evtl. geschlossene Benutzergruppen, wer kann lesen, wer kann verändern etc.?
- **Welche Funktionen soll die Wiki-Engine (zukünftig) haben?**
→ WYSIWYG-Editor, Kategorien-Baum, Tag-Cloud, RSS-Feed, Kommentarfunktion, Einbindung von Videos, Anpassbarkeit der Benutzeroberfläche, selbst- vs. fremdgehostete Lösungen etc.
- **Wie soll der Zugang zum Wiki erfolgen bzw. erlaubt sein?**
→ Mobile Endgeräte vs. Desktop-PCs, „Bring your own device“ (BYOD)?

Konzeptionierungsphase



Umsetzungsphase



After-Launch-Phase

Umsetzungsphase

■ Aktives Bewerben des Wikis

→ z. B. auf Mitarbeiterversammlung, in Newslettern, Aushängen, Flyern etc.; Wichtig: Ansprechpartner für Rückfragen benennen!

■ Evtl. Bonus-/Anreizsysteme entwickeln

→ z. B. „Artikel des Monats“, Prämien für viele oder vielgelesene Artikel etc.



Konzeptionierungsphase



Umsetzungsphase



After-Launch-Phase

After-Launch-Phase

„A Wiki is a place where people gather to collaborate. Like a meeting or a living room, it gets cluttered after a while.“

- **Wiki-Responsibles einsetzen**
 - ➔ Ansprechpartner für die Mitarbeiter, kontinuierliche Weiterentwicklung/Optimierung/Strukturierung des Wikis
- **Anwenderschulungen konzipieren und anbieten**
- **Qualitätsstandards und Verhaltensregeln kommunizieren**

Quelle: Happel/Treitz (2008): Proliferation in Enterprise Wikis

Konzeptionierungsphase



Umsetzungsphase



After-Launch-Phase

After-Launch-Phase

- **Ordnung beibehalten!**
 - ➔ Veraltete oder redundante Inhalte, Verlinkungen und Kategorien (-bäume) etc. bereinigen, evtl. neue Unterkategorien anlegen
- **Evtl. Redaktion der eingehenden Beiträge vor der Freischaltung**
 - ➔ Gerade bei sensiblen Themen überlegenswert!

- **McAfee, A. (2006):** *Enterprise 2.0: The Dawn of Emergent Collaboration*. In: *MIT Sloan Management Review*, Jg. 47, H. 3, S. 20–28.
- **Richter, D., Riemer, K., vom Brocke, J. (2010):** Social Transactions on Social Network Sites: Can Transaction Cost Theory Contribute to a Better Understanding of Internet Social Networking?. In: *Proceedings of the 23rd Bled eConference*, Bled (SLO).
- **Schulzki-Haddouti, C. unter Mitwirkung von Lorenz-Meyer, L. (2008):** Kooperative Technologien in Arbeit, Ausbildung und Zivilgesellschaft, Darmstadt.
- **Happel, H. J., Treitz, M. (2008):** Proliferation in Enterprise Wikis, Karlsruhe/Bruchsaal.
- **Young, O. (2008):** Global Enterprise Web 2.0 Market Forecast: 2007 to 2013. Zitiert nach *Computerwoche online* vom 21. April 2008: „Forrester: In fünf Jahren zahlen Unternehmen zehnmal mehr für Web 2.0 als heute“
- **www.communardo.de**
- **www.commons.wikimedia.org/wiki/File%3AWiki_new.jpg**
- **www.computerwoche.de/a/wie-man-ein-firmen-wiki-zum-laufen-bringt,1868054**
- **www.computerwoche.de/a/fraport-bringt-sein-wiki-zum-laufen,1223882**
- **www.images.computerwoche.de/images/computerwoche/bdb/477673/149x84.png**
- **www.kooperationssysteme.de**
- **www.upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/8/88/Ward_Cunningham_-_Commons-1.jpg**
- **www.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Enzyklop%C3%A4die/Geschichte_der_Wikipedia**
- **www.wikipedia.org/wiki/Enterprise_Wiki**