

Wiki-Lösungen – Wer die Wahl hat, hat die Qual

Sven Wartenberg
 Würth Elektronik ICS GmbH & Co. KG
 74613 Öhringen

Sven.Wartenberg@we.online.de

Gefördert durch:



Deutsches Zentrum
 für Luft- und Raumfahrt e.V.

Berlin, BMWi, 03.06.2008



Inhalt



1 Ausgangssituation

2 Vorgehen/Lösungen

3 Erfahrungen/Fazit

Inhalt

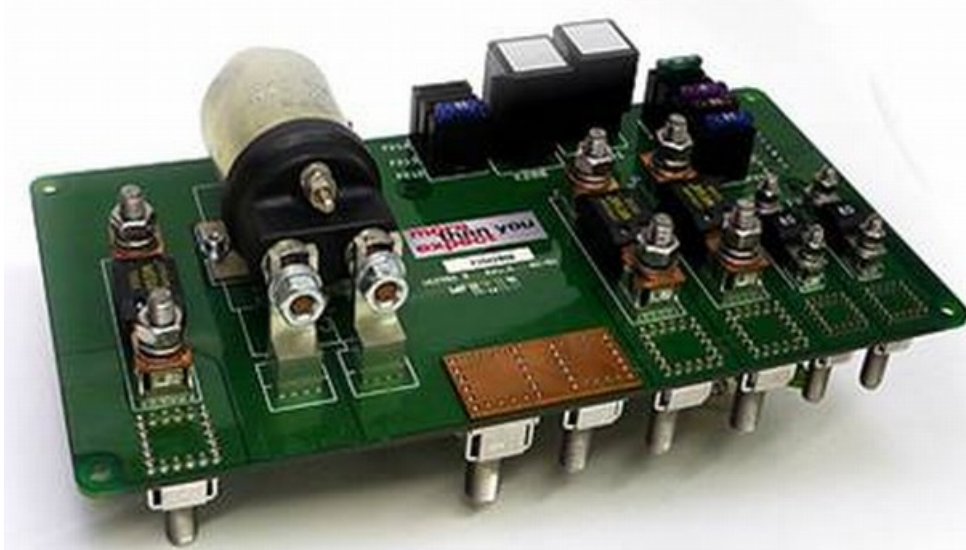
1	Ausgangssituation
2	Vorgehen/Lösungen
3	Erfahrungen/Fazit

Würth Elektronik ICS GmbH & Co. KG

ICS – *Intelligent Connecting Systems*

Ein Teil des WÜRTH-Erfolgs

Mittelständische Struktur –
mit ca. 140 Mitarbeitern und ca. 30 Mio € Umsatz



Kernkompetenz:

*Verbindungs*lösungen für den Automotive-
/Nutzfahrzeug-Bereich

Produkte:

Zentralelektriken, Powerboards, Bedienfelder

Leistungen:

Konzeptentwicklung, Beratung, Produkt-
/Anwendungsentwicklung, Herstellung/Produktion

Warum Wissensmanagement/Wiki-Lösung?

Warum beschäftigen wir uns mit Wissensmanagement bzw. Wiki-Lösungen?

*Erkenntnis, das wir weniger von der Leistung, etwas „zusammen zu bauen“, sondern **von der Kompetenz leben**, neuartige, effiziente Systemlösungen zu erstellen.*

Fach-/Methoden-Wissen, z.B. über

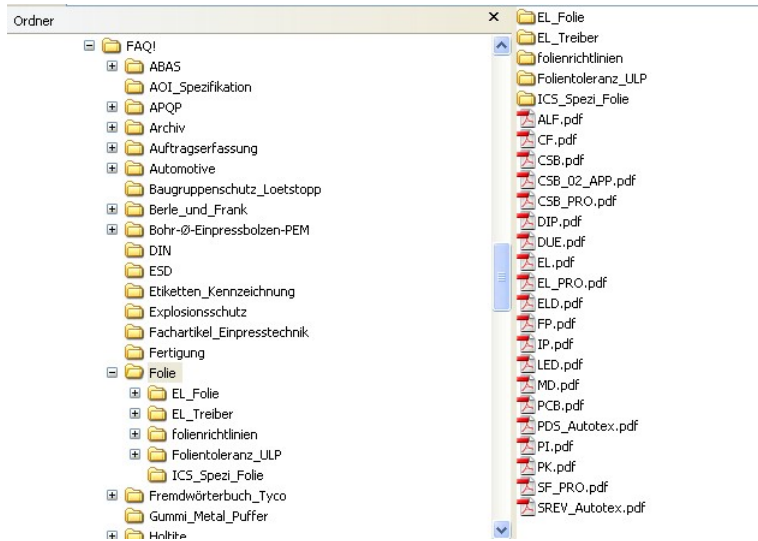
- *Technologien*
spezialisierte Leiterplattentechnik,
elektrische/mechanische Verbindungstechnik
- *Randbedingungen*
typische Bauteilarten, Anwendungs-
/Umgebungsbedingungen, Vorschriften/Normen



Status

- bisher nicht sinnvoll organisiert
- jeder „sammelt“ für sich ständig Wissen
- Gesammeltes wird zwar gesichert –
aber es ist nicht effektiv zugänglich

„FAQ-Ordner“



FAQ-Ordner-Struktur (Frequently Asked Questions)

Praktisch bei Verwendung einer Abkürzung (FAQ):
 „Jeder kann sich darunter vorstellen, was er will.“

Nachteil

Wer weiß schon, was der andere sich gedacht hat – wo finde ich jetzt das Wissen?

Ergebnis in der Praxis

- nicht organisierte Ordner-Struktur
- nur Sammlung von Bits, die nach beliebig erweiterbarer Suchtiefe zu einer beliebigen Information „kristallisieren“

Anforderungen an eine Lösung: ***Eine Lösung die gelebt werden will!***

- Es soll jeder selber sein Wissen bereitstellen können.
- Regeln sollen möglichst automatisch/intuitiv vorgegeben sein.
- Eine Lösung, die auf unserer vorhandenen „Wissenssammlung“ („FAQ“) aufbaut!

Inhalt

1	Ausgangssituation
2	Vorgehen/Lösungen
3	Erfahrungen/Fazit

Wiki und Wissensmanagement

Wiki und Wissensmanagement (WM)

Ein Wiki zählt zu wesentlichen
Bereichen des Wissensmanagements:

WM-Kernaktivitäten

Wissen *speichern*
Wissen *verteilen*

WM-Gestaltungsfeld

Informationstechnologie

Wortbedeutung / Definition:

hawaiisch für *schnell*

Sammlung von Webseiten, die vom Nutzer
gelesen und direkt geändert werden können

Zweck:

flexibler, dynamischer Austausch von
Informationen

Ursprung:

Erstes Wiki: WikiWikiWeb - 1995

Verbreitung:

In Wikipedia finden sich ca. 70(!) Wiki-
Ausprägungen (sortiert nach zu Grunde liegender
Programmiersprache).

Prognose der Gartner Group (2006): innerhalb
der nächsten vier Jahre werden weltweit
mindestens 50% aller Unternehmen Wiki-Systeme
einsetzen.

Eigenschaften von Wikis – ein Auszug

Kategorie	Bezeichnung
System	Programmiersprache (jeder Wiki-Typ basiert auf spezifischer Programmiersprache)
	frei zugängliche Programmierung
	Systemanforderung (Betriebssystem/Webserver)
	Art der Datenspeicherung (Flat Files, Datenbanksysteme)
	Sicherheit (Zugriffs-/Änderungsrechte)
	Anpassung/Erweiterung (PlugIns, Module)
Nutzung	Editoren (Eingabe/Formatierung)
	Verknüpfung/Links
	Kommentierung/Diskussion
	Anhänge (attachments)
Externe Hilfe	Kommerziell
	Communities (öffentlich / nicht öffentlich)

Bei www.Wikimatrix.org lassen sich **über 100 Eigenschaften** der verschiedenen Wiki-Typen vergleichen!

unterschiedliche Wiki-Lösungen

Unterschiede

Die Unterschiede bestehen (nur) in spezifischen, einzelnen Eigenschaften.

Die meisten Eigenschaften lassen sich z.B. vergleichen mit Hilfe von www.Wikimatrix.org

Ursache der Unterschiede:

- unterschiedliche IT-Grundlagen (Programmiersprache, Plattform)
- unterschiedliche Nutzerinteressengruppen

(wichtigste) Wiki-Typen:

- twiki
- moinmoin
- pmwiki
- mediawiki
- dokuwiki

Warum kann man wählen bzw. nicht „sicher“ entscheiden?!

Die Wiki-Typen sind mittlerweile in vielen Eigenschaften ähnlich, so dass im Entscheidungsprozess die tatsächlich später relevanten Unterschiede teilweise gar nicht erkannt werden können!

Die meisten Wiki-Typen werden ständig weiter entwickelt/verbessert – und gleichen sich hierbei auch an.

Auswahl – Analyse und Vergleich

Eine **Analyse der Anforderungen** ist unbedingt notwendig!

Hierzu eine **Anforderungsmatrix** erstellen (mit Prioritäten), welche die Anforderungen folgender Bereiche enthält:

- Inhalt (Art/Umfang/Sensibilität)
- Zugriff/Nutzung
- Pflege/Betreuung
- Sicherheit/Berechtigung
- System (IT)

Tabelle als Beispiel:

Anforderungen in absteigender Priorität im Vergleich mit den Eigenschaften eines Wiki-Typs.

Anforderung	Eigenschaft von MoinMoin-Wiki
(Mehrfach-)Verlinkung	Hyperlink zu Daten, Ordnern, Internetseiten
Alle Dateien für jeden zugänglich	Basis: Intranet bzw. Intraserver
Gute Auffindbarkeit	Titel- und Text-Suche, Suche in Kategorien
Leicht zu pflegen, ständig aktualisiert	Kollaborationsprinzip eines Wiki
(Selektive) Änderungsberechtigung	Access Control List
Klare Grundstruktur, gute Übersichtlichkeit	Kategorienübersicht, Titel- u. Wortverzeichnis
Einfache Bedienbarkeit, einfachstes erstellen von Inhalten	GUI Editor (Stichwort WYSIWYG)
FAQ-Ordner ablösen	Wird indirekt erfüllt indem das Wiki mit den Inhalten „befüllt“ wird
erweiterbar	Viele Plugins für die wichtigsten Funktionen
Kommentierung/Diskussion	Unterseiten, Inline-Kommentare, Diskussionsforum
Standardisierte Vorlagen für einheitliche Darstellung	Vorlage können erstellt und editiert werden

Auswahl – Vergleich und Entscheidung

Wichtig ist neben dem Vergleich der Anforderungen mit den Eigenschaften der einzelnen Wiki-Typen auch die **Berücksichtigung** von

- **Aufwand**
- **Kosten**
- **Erfahrungen** anderer Wiki-Nutzer

Quellen für Informationen und Hilfen sind (eine Auswahl):

- Fachveröffentlichungen
- Internet-Foren
- Internet-Wiki-Communities
- Erfahrungen anderer Wiki-Nutzer (ProWis, bekannte Nutzer)

Die Entscheidung....

ist letztendlich ein Stück weit „Geschmacksache“...

- der IT-/EDV-Verantwortlichen
- des Nutzerklientels

Inhalt

1	Ausgangssituation
2	Vorgehen/Lösungen
3	Erfahrungen/Fazit

Erfahrungen/Fazit

Objektive Bedarfsanalyse ist Grundvoraussetzung –

hierbei nicht schon lösungsorientiert denken, vielleicht gibt es auch eine andere Lösung als ein Wiki!?

Zurückgreifen auf mehrere Erfahrungswerte anderer –

denn es gibt sicher kein Unternehmen, dass mehrere Wikis parallel nutzt und alle beurteilen kann!

In kleinem Bereich anfangen und erst nach einer Beurteilung der Lösung erweitern!

Die wichtigsten Entscheider berücksichtigen:

- Will die Wiki-Lösung installiert werden (IT/EDV)?
- Will die Wiki-Lösung genutzt werden (Nutzer)?

Es gibt **keine Die richtige Wiki-Lösung**, da die Anforderungen von Wissensbereichen, Unternehmen, Unternehmenskulturen und Nutzerkulturen individuell sind – und sich auch ändern!

Anhang – Verweise

Eine Auswahl an Quellen/Hilfsmitteln zum Thema Wiki-Lösungen:

- **Wikimatrix**
<http://www.wikimatrix.org/>
- **Wikipedia**
<http://de.wikipedia.org>
- Dokument zum **ProWis-Netzwerktreffen** "Wissensmanagement mit Wiki-Systemen"