

Die Qual der Wiki-Wahl

Wikis für Wissensmanagement in Organisationen

Maria Figura
Daphne Gross
Pumacy Technologies AG
Kontakt: info@pumacy.de



Abstract

Im Artikel werden auf Basis von aufgestellten Grundanforderungen gängige Wiki-Lösungen vorgestellt, die für den Einsatz in Unternehmen oder anderen Organisationen geeignet sind. Anhand ihrer Benutzerfreundlichkeit, Eignung für die Recherche, der Strukturierungs- und Validierungsmöglichkeit von Wissen und ihrem Funktionsumfang werden die Wikis verglichen und bewertet.

Schlagwörter

Wiki, Unternehmen, Wissensmanagement, Analyse, Bewertung, Feature, Plattform, Dokumentation, Benutzerfreundlichkeit, Recherche, Strukturierung, Sicherheit, Integration, Qualität, Validierung

URL

http://www.pumacy.de/publikationen/wikis_fuer_wissensmanagement.html

Version

Dritte aktualisierte Version vom 13.06.2013

Die Qual der Wiki-Wahl	1
Wikis für Wissensmanagement in Organisationen	1
1. Einleitung	2
2. Auswahl von Wikis für Organisationen	2
3. Vorstellung ausgewählter Wikis	5
4. Wikis & Wissensmanagement: Kriterien und Analyse	8
4.1. Wissensmanagement für alle - Benutzerfreundlichkeit.....	9
4.2. Strukturierte Wissensbasis – Rechte und Rollen.....	10
4.3. Einfacher Zugang zum Wissen - Recherchemöglichkeiten	11
4.4. Qualitätssicherung – Beurteilungsmöglichkeit für Beiträge	11
5. Fazit.....	12
6. Alternativen zu Wikis.....	13

1. Einleitung

Die Online-Enzyklopädie Wikipedia hat einen großen Erfolg erreicht, vor allem weil sie es ermöglicht hat, eigene Beiträge einfach zu erstellen und andere Artikel zu kommentieren bzw. direkt zu überarbeiten. Das alles basiert auf dem Prinzip, dass alle Benutzer Inhalte erstellen und verändern können. Die heutige Bedeutung und Größe der Wikipedia ist der beste Beweis für das Potenzial für Wikis.

Das Wiki-Konzept kann bei sorgsamer Einführung auch im Unternehmenskontext verwendet werden. Zur Verfügung stehen zahlreiche Werkzeuge. Das Wiki-Konzept lässt sich aber nicht eins zu eins in eine Organisation übertragen. Die Rahmenbedingungen müssen an die spezifischen Anforderungen des jeweiligen Unternehmens (wie bspw. Unternehmenskultur, Organisationsstruktur) angepasst werden. Dazu steht keine allgemeine Lösung zur Verfügung und es muss je nach Anwendungsfall entschieden werden.

In diesem Artikel werden im ersten Schritt Wikis ausgewählt, die für den Einsatz in Organisationen geeignet sind (Kapitel 2) und dann im Einzelnen vorgestellt (Kapitel 3). Im zweiten Schritt werden die ausgewählten Wikis dahingehend analysiert, wie sie den Anforderungen von Wissensmanagement in Organisationen gewachsen sind (Kapitel 4), und schließlich ein Fazit gezogen (Kapitel 5).

2. Auswahl von Wikis für Organisationen

Wikis unterstützen zahlreiche Wissensmanagement-Facetten und eine aktive Kommunikation zwischen den Mitarbeitern. Der Einsatz einer Wiki-Software hilft bei der Analyse, der Strukturierung, der Erweiterung und dem Transfer von Wissen, Erfahrungen, Kompetenzen und Netzwerken innerhalb des Unternehmens. Darüber hinaus unterstützen Wikis auch den Prozess informellen Lernens. Wissensweitergabe und Wissensaneignung erfolgen im Arbeitsalltag.

In der Regel will ein Unternehmen die Beiträge im Wiki hinsichtlich des Urhebers – also des Wissensträgers – kenntlich machen. Auch Rollen und Rechte sollen individuell zu handhaben sein, um z.B. sensibles Kundenwissen zu schützen. Diese Eigenschaften sind jedoch nicht gerade charakteristisch für die traditionellen Wiki-Prinzipien, nach denen jeder Anwender sogar anonym alle Inhalte beliebig bearbeiten kann.

Ein gewinnbringender Einsatz einer Wiki-Software muss jedoch nicht auf spezielle Organisationsformen und Anwendungsfälle beschränkt bleiben. Der Einsatz ist vor allem in Organisationen sinnvoll, die eine wissensintensive Arbeit ausführen und bei denen die Mehrzahl der Mitarbeiter über einen Zugang zu einem Rechner verfügen. Die Unternehmensgröße spielt dabei zwar keine Rolle - Wikis können sowohl in einer kleinen Forschungsabteilung, zur Unterstützung der Teamarbeit als auch abteilungsübergreifend zur Dokumentation einzelner Projekte eingesetzt werden - wichtig ist es jedoch, das Volumen der Wissensbestände zu berücksichtigen. Bei komplexen Wissensbeständen, kann sich der Einsatz von entweder Wissensdatenbanken (z.B. KMmaster) oder Collaboration Software (z.B. Sharepoint, IBM Connections), als Alternative zu Wikis, bewähren. Tendenziell funktioniert der aktive Einsatz von Wikis besser bei flachen Hierarchien, überschaubaren Wissensbeständen und in einer möglichst offenen Unternehmenskultur.¹

Generell spielt Motivation der Mitarbeiter zur erfolgreichen Nutzung der Wiki-Tools eine erhebliche Rolle. Eine Studie der BBC Future Media hat ergeben, dass sich das Verhalten von

¹ F. Miller, T. Pfeiffer *Wie man ein Wiki zum Leben erweckt*, Wissensmanagement. Das Magazin für Führungskräfte, Heft 1/2009.

Userbeteiligung in Communities signifikant verändert hat². Die in 2006 aufgestellte 1/9/90 Regel von Jakob Nielsen - eine der führenden Persönlichkeiten auf dem Gebiet der Benutzerfreundlichkeit - ist der Studie zufolge überholt. Die 1/9/90 Regel besagt, dass der Inhalt in einer Community von nur 1% der Benutzer erstellt wird. 9% beteiligen sich sporadisch, konfigurieren oder kommentieren den Inhalt. Der Großteil, 90% der Nutzer, sind sogenannte „lurkers“ d.h. sie lesen und schauen zu, ohne sich aktiv zu beteiligen³. Aus der in Großbritannien durchgeführten Studie der BBC Future Media ergibt sich für das Jahr 2012 ein anderes Bild. Der Anteil der sich intensiv beteiligenden Nutzer ist auf 17% gestiegen. Zu diesen 17% kommen indessen weitere 60%, die sich ebenfalls aktiv beteiligen, wenn auch weniger intensiv. Die Autoren der Studie geben „easy participation“ als Grund für die vermehrte Beteiligung an. „Easy participation“ bedeutet, dass Aktivitäten, die im Jahre 2006 noch einen höheren Aufwand bedeutet haben, heute einfacher und alltäglich geworden sind und als vorausgesetzt gelten. 23% der Nutzer bleiben jedoch weiterhin passiv. Der Unterschied liegt hier jedoch darin, dass das „Passivbleiben“ eine aktive Entscheidung des Nutzers ist und nicht aus einer Unsicherheit mit dem Medium resultiert⁴. Das bedeutet für die Einführung von Wikis im Unternehmen, dass die Motivation der Mitarbeiter, das Wiki zu nutzen, über eine Anwenderschulung hinausgehen muss. Vielmehr muss auch die aktive und kontinuierliche Beteiligung der Mitarbeiter in der Wiki-Community unterstützt werden, zum Beispiel durch Anreiz-Systeme.

Für den Einsatz im Unternehmen stehen viele Wiki-Tools zur Verfügung. Mit Hilfe des Vergleichsportals WikiMatrix lassen sich die Eigenschaften von fast allen Wiki-Softwarelösungen vergleichen. Die vorhandenen Lösungen reichen von einfachen Produkten, die sich auf wichtigste Features konzentrieren, bis zu mächtigen Softwaresystemen, die viele Funktionen beinhalten und damit weit über die ursprünglichen Wiki-Kernfunktionen hinausgehen.

Dieser Artikel stellt die wichtigsten Anforderungen, die die Wahl der geeigneten Wiki-Software für Wissensmanagement in einer Organisation beeinflussen vor und vergleicht diesbezüglich aktuelle Wiki-Lösungen mit unternehmensrelevanten Faktoren:

- Die Wiki-Software soll eine **anerkannte und bekannte Lösung** sein, die ausgereift und auf dem Markt etabliert ist (*a. Development Status Mature*). Dies gewährleistet die langfristige Verfügbarkeit und die Weiterentwicklung des Wikis. Einen Hinweis auf die Größe gibt auch eine aktive Community, die hinter der Software steht.
- **Kommerzieller Support** - Die Anzahl der Unternehmen, die kommerziellen Support (*b. Commercial Support*) anbieten, ist ebenfalls entscheidend für die Verfügbarkeit, Weiterentwicklung des Wikis und speziell für die Fähigkeit der schnellen Problembeseitigung.
- **Sicherheit** - Firmenwikis sind in der Regel nur zugänglich für die Mitarbeiter. Einige Bereiche müssen möglicherweise zusätzlich zugangsbeschränkt sein. Die Nutzer müssen sich anmelden und über bestimmte Berechtigungen verfügen, um mit dem Wiki arbeiten zu können. Wikis im Unternehmenseinsatz müssen wie andere Unternehmenssoftware auch, die Sicherheitsanforderungen der Organisation erfüllen. Als Sicherheitsmerkmale dienen *c. Page Permissions* (z.B. die Möglichkeit einzelne Seiten zu sperren) bzw. *d. Access Control Lists* (Vergabe von unterschiedlichen Rechten an Nutzer und Gruppen pro Seite).

² http://www.bbc.co.uk/blogs/bbcinternet/2012/05/bbc_online_briefing_spring_201_1.html, gefunden am 17.05.2013

³ <http://www.nngroup.com/articles/participation-inequality/>, gefunden am 17.05.2013

⁴ http://www.bbc.co.uk/blogs/bbcinternet/2012/05/bbc_online_briefing_spring_201_1.html, gefunden am 17.05.2013

- **Anpassbarkeit** - Das Wiki soll an die spezifischen Anforderungen der Organisation anpassbar sein. Ähnliche Menüführung und Interaktionsmechanismen sind ebenso wichtig für ein Unternehmen wie die Anpassung des Designs, also die Möglichkeit, das Layout des Wikis optisch an das Corporate Design anzugleichen. Dies ist insbesondere für die Identifikation und Akzeptanz des Systems durch die Mitarbeiter wichtig. Dazu gehören auch die Erweiterungsmöglichkeiten durch *e. Plugins*. In großen Organisationen werden häufig Plugins nur in geringerer Zahl benutzt, da sie vor dem Einsatz genau überprüft werden müssen. Aus Zeitgründen wird dies häufig abgelehnt. Allerdings hat man als Form der Modularisierung nur die Funktionen im System, die wirklich gebraucht werden.
- **Sprache** – Da sich diese Studie auf den Einsatz von Wikis in Unternehmen auf dem deutschsprachigen Markt fokussiert, sollten sowohl die Benutzeroberfläche als auch der Support in deutscher Sprache angeboten werden.
- **Betriebssystem** – Das Wiki sollte für den reibungslosen Einsatz keine speziellen Systemanforderungen verlangen. Das bedeutet, dass das Wiki in allen gängigen Betriebssystemen (*Operating Systems*) funktionsfähig ist.
- **Integrationsmöglichkeit** – Das Wiki sollte die Integration, mit anderen bereits vorhandenen Programmen ermöglichen. Eine *h. LDAP*-Authentifizierung (Verwendung von organisationsweit abgelegten Anmeldeinformationen) für die Benutzeranmeldung und eine *i. Active Directory*-Anbindung (Verzeichnisdienst von Microsoft Windows Server) sind hier Indikatoren. Es ist wichtig, dass Anwender sich mit ihren vertrauten E-Mail- oder Intranet-Zugangsdaten ins Wiki einloggen können. Gleichzeitig wird der Administrationsaufwand reduziert. Von Bedeutung kann auch eine Office-, und Microsoft SharePoint-Integration sein.
- **Suche** – Bei der Suchfunktionalität ist es für den Benutzer entscheidend, neben der Textsuche auch Anhänge bzw. angehängte Dateien durchsuchen zu können. Nur so kann er vollständig auf alle relevanten Informationen zugreifen.
- **Export** – Um erstellte oder zusammengestellte Inhalte weitergeben zu können, sollte das Wiki den Export in andere Formate (z.B. PDF, HTML, XML) unterstützen. Dadurch wird ermöglicht, Kunden oder Partnern, die keinen direkten Zugriff auf das firmeninterne Wiki haben, Inhalte benutzerfreundlich zur Verfügung zu stellen.
- **Benutzerfreundlichkeit / Usability** – Einfachheit in der Bedienung verbessert den Einstieg und reduziert den Schulungs- und Einführungsaufwand. Als Faktoren, die Benutzerfreundlichkeit unterstützen, zählen hier *m. WYSIWYG-Editoren* („What you see is what you get“, entspricht der Verarbeitung in gängigen Officeprogrammen) und *n. Page Templates* (Vorstrukturierung von Inhalten, ähnlichen wie Vorlagen in Officeprogrammen).

Zu den weiteren wichtigen Kriterien, die die Auswahl des geeigneten Wikis bestimmen, gehören auch technische Aspekte, vor allem bezüglich der Softwareplattform. Je nach Größe der Organisation müssen bestimmte Anforderungen erfüllt werden. Beispielsweise kann es für große Unternehmen entscheidend sein, ob eine Anbindung bereits vorhandener Datenbanksysteme an das Wiki möglich ist.

Wählt man diese Kriterien als Mindestanforderungen für Wikis im Organisationseinsatz, so können unter den hunderten vorhandenen Wikis nur sieben diese Grundanforderungen erfüllen (Auswahl basierend auf WikiMatrix-Datenbank). In der folgenden Tabelle sind diese Wikis zusammen mit den Kriterien abgebildet.

Figura / Gross: Wikis für Wissensmanagement in Organisationen

Kriterien \ Wiki	BlueSpice	Confluence	DrupalWiki	Foswiki	TikiWiki	Twiki	SharePoint 2013
a. Development Status Mature	+	+	+	+	+	+	+
b. Commercial Support	+	+	+/-	+	+	+	+
c. Commercial Support ≥ 2	+	+	+	+	+	+	+
d. Page permissions	+	+	+	+	+	+	+
e. Access Control Lists	+	+	+	+	+	+	+
f. Plugins	+	+	+	+	+	+	+
g. Sprache	+	+	+	+	+	+	+
h. Operating Systems	+	+	+	+	+	+	+
i. LDAP	+	+	+	+	+	+	+
j. Active Directory	+	+	+	+	+	+	+
k. Search	+	+	+	+	+	+	+
l. Export	+	+	+	+	+	+	+
m. WYSIWYG-Editor	+	+	+	Plugin	Optional	+	+
n. Page Templates	+	+	+	+	+	+	+

Wikis für Organisationen - Wikis & Kriterien

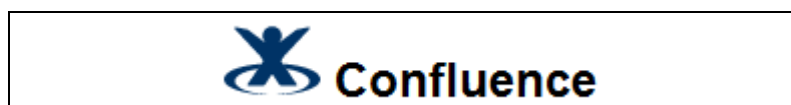
In Beobachtung sind weiterhin die Wiki-Systeme SamePage, Mindtouch, PhpWiki und JSPWiki, die aufgrund des schwächeren Commercial Supports, der Sprache und der Suchfunktionalität nicht in die Tabelle aufgenommen wurden.

3. Vorstellung ausgewählter Wikis

In diesem Kapitel werden die für den Organisationseinsatz ausgewählten Wikis vorgestellt.

BlueSpice for MediaWiki ist ein freies Open Source Firmenwiki, das sowohl unabhängig genutzt werden kann als auch ein vorhandenes MediaWiki aufwertet. Im Gegensatz zum MediaWiki, welches für die Anforderungen der Online-Enzyklopädie Wikipedia entwickelt wurde⁵, bietet BlueSpice erhöhte Sicherheit durch Access Control Lists und die Administration von Rollenverwaltungssystemen und Zugriffsbeschränkungen (Zentrale Authentifizierung, Benutzerverwaltung, Namespaceverwaltung, Gruppenverwaltung, Rechteverwaltung, Persönliche Einstellungen etc.). BlueSpice eignet sich als Einstiegslösung für Unternehmen, vor allem zur Dokumentation und für die Kommunikation innerhalb geschlossener Benutzergruppen. Stärken des MediaWiki, wie zum Beispiel die hohe Benutzerfreundlichkeit, Diskussionsseiten und eine gute Funktionalität für Schlagworte (Tagging), bleiben bestehen.

	
Webseite	http://www.blue-spice.org
aktuelle Version	1.20.1 (17.01.2013)
Lizenz	GPL v2+




⁵ Vgl. <http://en.wikipedia.org/wiki/MediaWiki> gefunden am 15.04.2013

Confluence ist sicherlich das populärste kommerzielle Firmenwiki am Markt. Es konzentriert sich nicht nur auf

Webseite	www.atlassian.com/software/confluence
aktuelle Version	5.1.1 (11.04.2013)
Lizenz	proprietär

die Kernfunktionen, sondern bietet viele weitere Funktionalitäten, die im Unternehmenskontext wichtig sind. Zu den größten Stärken zählt unter anderem der WYSIWYG-Editor (Rich Text-Editor), dessen Funktionalitäten Microsoft Word sehr ähnlich sind. Ein weiteres wichtiges Argument für die Wahl von Confluence ist, dass es sehr weit verbreitet ist und bereits in vielen Unternehmen eingesetzt wird. Confluence bietet eine ausgezeichnete Benutzerfreundlichkeit und ermöglicht ein schnelles Anlegen von Inhalten. Es unterstützt auch die hierarchische Ordnung und Strukturierung von Seiten mit Hilfe von Bereichen, Unterbereichen, Stichworten und Verlinkungen. Eine ausgereifte Suchmaschine, die das Durchsuchen aller Inhalte (auch Anhänge) ermöglicht, ist Bestandteil der Software. Ein großer Vorteil besteht darin, dass Confluence eine Integration mit SharePoint und die Bearbeitung von Inhalten direkt in Microsoft Office ermöglicht. Der Office-Connector unterstützt den Import von Office-Dokumenten direkt in Confluence. Die Rechteverwaltung kann auch sehr detailliert erfolgen. Darüber hinaus verfügt Confluence über ein leistungsfähiges Workflow-Plugin, das Freigabe und Veröffentlichung von Inhalten unterstützt. Dies ist ein wichtiger Punkt bei der Qualitätssicherung von Inhalten. Confluence bietet auch die Verwaltungsmöglichkeit der Anhänge. Es unterstützt eine Versionierung der Anhänge. Mit dem Release „Blueprints“ bietet das Confluence-Wiki überarbeitete und vereinfachte Anwendungen hinsichtlich dem Anlegen und Verwalten von Meetingprotokollen, der Organisation von File-Listen, Dokumenten und Bildern und dem Umgang mit Anforderungen⁶. Im Gegensatz zu anderen in diesem Artikel analysierten Wikis verursacht Confluence Lizenzkosten (vgl. Wikis, die Open Source sind und somit unter der General Public License GPL stehen). Confluence wird von mehr als 10.700 Unternehmen in 108 Länder genutzt.⁷

Drupal ist ein freies Content-Management-System, dessen Applikationsplattform Drupal Wiki speziell für den Einsatz in Unternehmen entwickelt wurde. Für die Speicherung von Inhalten benötigt es eine Datenbank. Drupal Wiki unterstützt einfaches Erstellen von Inhalten. Viele gute

	
Webseite	http://drupal-wiki.com/de
aktuelle Version	7.22 (03.04.2013)
Lizenz	GPL


Diskussionmöglichkeiten, wie Blogs, Foren und Diskussionsseiten sind integriert. Es bietet auch die Möglichkeit die Inhalte zu systematisieren, indem sie bestimmten Kategorien und Tags zugeordnet werden. Drupal Wiki verfügt über ein ausgereiftes Rechtemanagementsystem. Die Suchfunktionalität ist ausgebaut und ermöglicht auch das Durchsuchen von Anhängen. Zu den weiteren Funktionalitäten gehören ein Dokumenten-Managementssystem und die Projekträume. Als Plugin steht ein Workflow-System zur Verfügung, dass die Freigabe von Dokumenten sicherstellt. Drupal Wiki basiert auf einer leistungsfähigen Enterprise 2.0 Architektur und ermöglicht die Integration u.a. mit SAP, Magento oder SharePoint. Die Anzahl von bisherigen Drupal-Installationen beträgt etwa 300.000⁸.

⁶<https://confluence.atlassian.com/display/DOC/Confluence+5.1+Release+Notes> gefunden am 15.04.2013

⁷http://www.atlassian.com/company/customers_ips gefunden am 15.04.2013

⁸http://drupal-wiki.com/de/die_loesung#business-ready gefunden am 18.04.2013

Foswiki ist aus der Abspaltung der TWiki-Community entstanden und eine Weiterentwicklung der TWiki-Plattform. Eine große Stärke von Foswiki und TWiki ist die einfache Programmierung von Anwendungen mithilfe von Metadaten. Zahlreiche Plugins ermöglichen die Funktionalitäten von Foswiki zu erweitern. Foswiki ist mit TWiki kompatibel und verfügt über ähnliche Funktionalitäten.

	
Webseite	http://foswiki.org/
aktuelle Version	1.1.8 (01.03.2013)
Lizenz	GPL

TikiWiki CMS Groupware - TikiWiki ist ein leistungsfähiges Open Source Content Management System, in dem ein Wiki mit vielen weiteren Funktionalitäten, wie Blogs und Workflowmanagement enthalten sind. Das Wiki unterstützt eine detaillierte Zugriffsbeschränkung sowie eine Rollenverwaltung. Dem Wiki, welches sich vorwiegend für kleine Unternehmen eignet⁹, wird wegen der vielen Funktionen Unübersichtlichkeit vorgeworfen.¹⁰

	
Webseite	http://info.tikiwiki.org/
aktuelle Version	10.2 (24.03.2013)
Lizenz	LGPL

TWiki wurde als Kollaborationsplattform konzipiert und ist für strukturiertes Ablegen von Informationen geeignet. TWiki wurde hauptsächlich in Perl entwickelt. Für die Speicherung von Inhalten benötigt TWiki keine Datenbank. Alle Inhalte werden direkt in Dateien gespeichert, was jedoch auch zu Sicherheitsproblemen führen kann. Es wird vor allem in

	
Webseite	http://www.twiki.org/
aktuelle Version	5.1.4 (16.02.2013)
Lizenz	GPL

Intranets von mittleren und großen Unternehmen genutzt. TWiki bietet eine einfache Benutzerrechteverwaltung, die auch eine simple Einbindung von externen Usern gestattet, und ermöglicht die Versionierung von abgelegten Inhalten. Die Inhalte werden in Webs, Topics und Anhängen systematisiert. Ein Web ist dabei eine Themengruppe, die beliebig viele Topics beinhalten kann. Topics können dabei strukturiert unter- oder übergeordnet werden. Ein Topic besteht aus dem Text, Revisionsdaten, Metadaten (wie bspw. Autor, letzte Änderung) und eventuellen Anhängen. Grafiken, Bilder und Tabellen können auch in den Text eingefügt werden. TWiki verfügt über eine bekannte Marke und wurde bereits von vielen Unternehmen eingesetzt. Nach der Teilung der Community und der Entstehung von Foswiki ist die TWiki-Community kleiner und weniger aktiv geworden. Die Weiterentwicklung erfolgt deshalb auch eingeschränkt.¹¹ Ein WYSIWYG-Editor und ein Rechte- und Rollenmanagementsystem sind standardmäßig installiert. Eine Besonderheit von TWiki: Es können Variablen und Formulare über die Wiki Syntax verarbeitet werden. Bisher wurde Twiki von über 50.000 kleinen und mittelständischen Unternehmen aus 100 Ländern heruntergeladen.¹²

⁹ <http://www.produktmanager-blog.de/tikiwiki-die-vollstaendige-enterprise-2-0-loesung-fuer-kleinere-unternehmen/> gefunden am 16.04.2013

¹⁰ Vgl. http://de.wikibooks.org/wiki/Wikis_in_Organisationen:_Software gefunden am 15.04.2013

¹¹ <http://de.wikipedia.org/wiki/TWiki> gefunden am 16.04.2013

¹² <http://twiki.org/> gefunden am 15.04.2013

Microsoft SharePoint 2013 ist
genaugenommen kein eigenständiges
Wiki, sondern eine Enterprise
Collaboration Plattform mit der
Möglichkeit, darin Wikis einzurichten¹³
(s. Kapitel 6: Alternativen zu Wikis).
Dadurch ist es nicht ratsam nur aufgrund

	
Webseite	http://sharepoint.microsoft.com
aktuelle Version	1.0 (11.2012)
Lizenz	proprietär

der Wiki-Funktionalität SharePoint einzurichten. In einer SharePoint-Umgebung lassen sich sowohl Wikis für einzelne Teams, als auch für das gesamte Unternehmen einrichten. Das Rechtesystem lässt sich sehr differenziert konfigurieren.¹⁴ So ist es möglich einzelnen Benutzern, aber auch ganzen Benutzergruppen Befugnisse zu erteilen. Eine Beschränkung für einzelne Seiten innerhalb eines Wikis ist ebenso möglich. Neben der Bewertung einzelner Wikiseiten ist auch eine Verschlagwortung (Tagging) über die gesamte SharePoint-Umgebung hinaus möglich. Letztlich ist ein Wiki in SharePoint nichts anderes als eine Website mit Bibliotheken, vorgefertigten Berechtigungen und vereinfachtem Verknüpfen von Webseiten innerhalb einer Bibliothek. SharePoint 2013 wurde im Juli 2012 released. Zu den wichtigsten Entwicklungen zählen die Grundlegende Veränderung in der Architektur (offene Web-Standards), Erweiterte Funktionen über Apps, besser Unterstützung von mobilen Endgeräten, moderne Formen der Zusammenarbeit über Social Media und der verbesserten Such-Funktionalität im Web Content Management.¹⁵ Darüber hinaus gibt es Verbesserungen im Hinblick auf die Sicherheit (eDiscovery und Identitätsverwaltung).¹⁶ SharePoint 2013 eignet sich daher besonders gut für das Web Content Management, Kollaborationen, Dokumenten Management sowie Business Applikationen (strukturierte Prozesse, Workflows etc.).¹⁷

4. Wikis & Wissensmanagement: Kriterien und Analyse

In diesem Kapitel werden die vorgestellten Wikis genauer hinsichtlich ihrer Wissensmanagementunterstützung analysiert. Dazu werden vier verschiedene Bereiche betrachtet:

- **Wissensmanagement für alle – Benutzerfreundlichkeit**
- **Strukturierte Wissensbasis – Rechte und Rollen**
- **Einfacher Zugang zum Wissen – Recherchemöglichkeiten**
- **Qualitätssicherung – Beurteilungsmöglichkeit für Beiträge**

Je Bereich werden Kriterien vorgestellt und die ausgewählten Wikis gegen diese Kriterien geprüft. Teilweise werden bereits genannte Kriterien aus den Grundanforderungen aufgegriffen, da diese qualitativ unterschiedlich in den einzelnen Systemen ausgeprägt sind. Dazu wird je Wiki und Feature eine Bewertung zwischen 🍏 (sehr gut), 🍏 (gut) und 🍏 (schwach) verwendet oder Angaben über das Vorhandensein (✅ verfügbar, ❌ nicht verfügbar, 🍏 optional / Plugin) gemacht.

¹³ <http://windowsdeveloper.de/artikel/SharePoint-2010-Nicht-wie-sondern-wann%2521-003081.html> gefunden am 16.04.2013

¹⁴ <http://technet.microsoft.com/de-de/library/cc721640.aspx> gefunden am 16.04.2013

¹⁵ <http://www.computerwoche.de/a/wie-gut-ist-microsoft-sharepoint-2013,2520930,4> gefunden am 16.04.2013

¹⁶ <http://technet.microsoft.com/de-de/sharepoint/fp142374.aspx> gefunden am 16.04.2013

¹⁷ <http://www.computerwoche.de/a/wie-gut-ist-microsoft-sharepoint-2013,2520930,4> gefunden am 16.04.2013

4.1. Wissensmanagement für alle - Benutzerfreundlichkeit

Die hier zusammengefassten Kriterien umfassen das Erstellen von Inhalten, die Kommentar- und Diskussionsfunktionen, sowie die Export- und Importfunktionen in andere Dokumentformate.

Einfaches Erstellen von Inhalten – Alle analysierten Wikis verfügen über vergleichbare Funktionalitäten, die die Benutzerfreundlichkeit gewährleisten. Features, wie WYSIWYG-Editor (mindestens als Plugin) und Möglichkeiten zum Einbinden oder Anhängen von verschiedenen Dateien gehören mittlerweile zum Standard von Firmenwikis. Über eine besonders einfache Usability verfügt Confluence. Es ermöglicht das Bearbeiten von Wikis direkt in Microsoft Office. Es bietet darüber hinaus auch die Möglichkeit zum Einbinden von Dateien per Drag & Drop.

Kommentare und Diskussion – Wikis bieten in diesem Bereich verschiedene Lösungen, von blogartigen Kommentaren, über Blogs und Foren, bis zu Diskussionsseiten. Einfache aber ausgereifte Kommentarfunktionen bieten Confluence, Drupal Wiki und TikiWiki. Hingegen bietet Foswiki das Kommentar-Feature nur als Plugin. Für BlueSpice MediaWiki sind Diskussionsseiten zu jedem Artikel charakteristisch.

Export- und Importfunktion – Der PDF-Export wird von allen Wikis mindestens in Form eines Plugins angeboten. Die besten Import- und Exportfunktionalitäten bietet durch den Office-Connector Confluence. Drupal unterstützt Office-Import nur optional.

Wissensmanagement für alle - Benutzerfreundlichkeit							
	BlueSpice	Confluence	DrupalWiki	Foswiki	TikiWiki	TWiki	SharePoint 2013
Einfaches Erstellen von Inhalten:							
· WYSIWYG-Editor							
· Anhängen/Dateien einbinden	 Drag and Drop	 Drag and Drop					
Kommentare und Diskussion:							
Kommentare	 „Shoutbox“	 blogartig	 Diskussionsseite		 blogartig	 blogartig	 „Pinnwand“-Funktion
· Blog							
· Forum							
Export- und Import-Funktion							

Wenn einer Organisation insbesondere daran gelegen ist, möglichst viele seiner Mitarbeiter zügig als Anwender für das neue Wiki zu gewinnen, eignen sich Confluence, SharePoint und DrupalWiki als benutzerfreundliche und community-orientierte Plattformen. TWiki und Foswiki kommen erst dann richtig zum Einsatz, wenn der User sich eingearbeitet hat.

4.2. Strukturierte Wissensbasis – Rechte und Rollen





























Ein gängiges Vorurteil bezogen auf Wikis besteht darin, dass dort alle Inhalte durcheinander angelegt werden. An dieser Stelle fassen wir Funktionen zusammen, die eine strukturierte Ablage unterstützen und somit auch den späteren Zugriff vereinfachen.

Anlegen von Wiki-Bereichen – Wiki-Bereiche können praktisch in jedem Wiki angelegt werden. Es ist nur die Frage, wie aufwendig es ist. Das Anlegen von Bereichen entspricht einer Einordnung in verschiedene „Räume“, die i.d.R. wiederum durch Seiten oder tiefere Gliederungsebenen unterteilt werden können. Wiki-Bereiche werden gut von Confluence unterstützt. In BlueSpice für MediaWiki ist dies ebenfalls möglich.

Rechtevergabesystem – Fast alle analysierte Wikis ermöglichen Rechte für einzelne Gruppen und Benutzer sehr detailliert festzulegen. Im Gegensatz zum MediaWiki verfügt die Enterprise-Variante BlueSpice über Access Control Lists.

Klassifikation – Kategorisierung ist eine Stärke von MediaWiki bzw. BlueSpice, es bietet mehr Freiheit bei der Zuordnung von Kategorien als z.B. Confluence. Confluence unterstützt nur Tags, keine festgelegten Kategorien.

Verlinkung – Jedes Wiki bietet die Möglichkeit, die Inhalte miteinander zu verlinken. Unterschiede liegen im Aufwand, die Links einzubinden. Einige Wikis (wie Confluence, Drupal) bieten ein ausgereiftes Verlinkungssystem, das automatisches Verlinken und die automatische Aktualisierung von Verweisen, bei der Umbenennung oder Verschiebung von Inhalten unterstützt.

Strukturierte Wissensbasis							
	BlueSpice	Confluence	Drupal Wiki	Foswiki	TikiWiki	TWiki	SharePoint 2013
Anlegen von Wiki-Bereichen		 Spaces	 Projekt-räume	 Webs	 Bereiche	 Webs	 Sites
Rechtevergabe und Benutzerverwaltung							
Klassifikation							
Verlinkung							

In Organisationen ist Strukturierung fast immer ein wichtiges Thema, denn Mitarbeiter verlassen die Abteilung, Aufgaben werden ausgelagert oder lange Produktlebenszyklen erfordern, altes Wissen zu reanimieren. Deswegen soll ein wissensmanagementgerechtes Wiki seine Inhalte mit einer Systematik versehen können. Hier schneiden fast alle unsere Wissensmanagement-Wikis sehr gut ab. Insbesondere Drupal Wiki ist gut darauf vorbereitet; wahrscheinlich nicht zuletzt, da es aus der Familie der Content-Management-Systeme heraus entwickelt wurde. Doch auch hier gilt wieder, dass die Anforderungen entscheidend für die Wahl sind.

4.3. Einfacher Zugang zum Wissen - Recherchemöglichkeiten

Neben dem Zugriff auf Inhalte mittels eben vorgestellten Klassifikationen werden an dieser Stelle die Suchfunktionalität und die Benachrichtigungsfunktionalität untersucht. Somit werden Push- und Pullmechanismen berücksichtigt.

Suchfunktionalität – Alle für diese Studie relevanten Wikis ermöglichen neben der Volltextsuche auch das Durchsuchen von Anhängen bzw. angehängten Dateien.

Ständiger Zugang – Trotz eines wachsenden Smartphone-Marktes sind die meisten Wikis noch nicht dafür ausgelegt, auch unterwegs abrufbar zu sein. In einer mobilen Organisation könnte dies jedoch durchaus eine wichtige Anforderung sein. TikiWiki und SharePoint führen hier die Liste an.

Emailbenachrichtigung und RSS-Feeds ermöglichen die Überwachung von Veränderungen in wichtigen Inhalten.

Einfacher Zugang zum Wissen							
	BlueSpice	Confluence	Drupal Wiki	Foswiki	TikiWiki	TWiki	SharePoint 2013
Suchfunktionalität	 ·Treffervorschläge ·Inhalt von Anhängen	 ·Treffervorschläge ·Inhalt von Anhängen	 Inhalt von Anhängen	 Inhalt von Anhängen	 Inhalt von Anhängen	 Inhalt von Anhängen	 Abhängig von der Sharepoint-Suche
Ständiger Zugang							
Internetzugang Zugriff über Handy	 	 	 	 	 	 	
Seitenbewachung							
Emailbenachrichtigung							
RSS-Abonnement							

Suche ist Standard in unseren Wissensmanagement-Wikis. Mit zunehmend großen Datenmengen, die sich in Organisationen ansammeln, werden allerdings die Feinheiten immer entscheidungsrelevanter.






















4.4. Qualitätssicherung – Beurteilungsmöglichkeit für Beiträge

Für viele Wissensmanagementanwendungen stellt sich die Frage der Qualität der abgelegten Inhalte: Wer hat sie erstellt? Sind die Autoren Experten? Wurden die Inhalte durch andere ergänzt? Fand eine Qualitätssicherung z.B. durch ein Expertenreview statt? Für all diese Fragen stehen in Wikis verschiedene Funktionen bereit.

Statistik – Alle Wikis zeigen die letzten inhaltlichen Veränderungen an. Für die Beurteilung von Inhalten stehen zusätzlich Informationen über die Anzahl von Zugriffen pro Seite und die Aktivität der Nutzer bereit.

Informationen über Autoren ermöglichen die Identifikation, wer hinter bestimmten Inhalten steht: z.B. die Abteilung, die Erfahrungen und Projekte, in denen die Autorin oder der Autor tätig ist.

Workflow – Wikis, die für den Einsatz in Unternehmen ausgerichtet sind, bieten mittlerweile Workflow-Unterstützung an. Dokumente können einem Workflow zugeordnet werden, so dass vor der Freigabe ein Review stattfinden muss. Foswiki und TWiki bieten ein einfacheres Workflow-System. Eine mächtige Lösung bietet dazu vor allem Confluence, SharePoint und Drupal. Die Enterprise-Variante BlueSpice für MediaWiki bietet ebenfalls ein professionelles Workflow-Tool.

Qualitätsvalidierung / Beurteilungsmöglichkeit von Beiträgen							
	BlueSpice	Confluence	Drupal Wiki	Foswiki	TikiWiki	TWiki	SharePoint 2013
Statistik							
Informationen über Autoren							 Mysites- Bereiche
Workflow (Abbildung von Arbeitsabläufen)							

Da im Unternehmenskontext in der Regel keine 10.000 User die Inhalte gemeinsam validieren, ist das Sicherstellen der Qualität besonders entscheidend bei der Wahl der Plattform. Leider scheint die Statistik noch ein allgemeiner Schwachpunkt bei Wikis zu sein. Da Wissensmanagement häufig einem Rechtfertigungsdruck ausgesetzt ist, ist es umso wichtiger, Erfolge auch sichtbar darstellen zu können.

5. Fazit

Wikipedia lässt sich nicht beliebig in eine Organisation kopieren. Das *Internet* und seine User unterliegen anderen Rahmenbedingungen als das *Intranet* und seine Anwender. Deswegen ist die Einführung eines Wikis keine selbstverständliche Erfolgsstory, sondern bedarf der genauen Analyse der Anforderungen und Auswahl der Software. Sobald das Wiki nicht nur als Spielwiese für Hobbyblogger gedacht ist, sondern aktiv zum Wissensmanagement beitragen soll, muss eine Organisation auf folgendes achten: Das Wiki ist eine anerkannte und bekannte Lösung, verfügt über ein ausreichendes Sicherheitskonzept, Flexibilität und Anpassbarkeit sind sichergestellt, die benötigten Schnittstellen sind vorhanden und in seiner Usability kommt es dem Profil der Anwender entgegen. Sind diese Grundbedürfnisse erfüllt, hat sich die Zahl der Wiki-Systeme schon einmal erheblich reduziert. Bei den Kriterien Wissensmanagement für alle / Benutzerfreundlichkeit, Strukturierte Wissensbasis, Einfacher Zugang zum Wissen / Recherchemöglichkeiten und Qualitätssicherung / Beurteilungsmöglichkeit für Beiträge können die individuellen Anforderungen sehr variieren. Für einen Unternehmen, dessen Mitarbeiter wenige technische Grundkenntnisse mitbringen, wird die Benutzerfreundlichkeit ganz besonders wichtig sein. Eine kleine Agentur mit großem Web 2.0 Know-How wird mehr Wert auf die Erweiterbarkeit und zusätzliche Plugins legen. Was jedoch beide Organisationen mitbringen müssen, damit das Wiki seine Aufgabe im Bereich Wissensmanagement gut erfüllt, ist die aktive und motivierte Teilnahme aller Mitarbeiter. Die Mitarbeiter müssen überzeugt sein, dass das Wiki nicht nur ein weiteres Tool

ist, sondern eine Software, die ihre Arbeit deutlich erleichtert, indem es den Zugang zum Unternehmenswissen vereinfacht. Wikis funktionieren erst wenn sie mit Leben gefüllt werden, sonst besteht die Gefahr, dass das dort gesammelte Wissen unvollständig ist und schnell veraltet. Die Mitarbeiter sollen motiviert werden, ihr Wissen mit den Kollegen auszutauschen und Wertschätzungen entgegen zu bringen. Die Benutzung von Wikis soll als fester Bestandteil der alltäglichen Arbeit in einer Organisation gesehen werden. Darin bestehen auch die Aufgaben, die vor allem bei der Einführung der Wiki-Software berücksichtigt werden sollen.

Am Markt sind viele verschiedene Wikis verfügbar, die für den Wissensmanagement-Einsatz geeignet sind. Die Auswahl ist von den Anforderungen der jeweiligen Organisation abhängig. Das beste Wissensmanagement-Wiki gibt es, es ist nur für jeden ein anderes.

6. Alternativen zu Wikis

Der Einsatz von Wiki-Systemen kommt vorwiegend für kleinere Organisationen oder Organisationseinheiten in Betracht, da die Wissensbestände überschaubar bleiben und die Eintrittsbarrieren durch eine schnelle Einführung relativ gering sind. Übersteigen die Wissensbestände jedoch ein gewisses Volumen, lohnt sich die Überlegung, in die Einführung von entweder strukturierten Wissensdatenbanken (z.B. KMmaster) oder Collaboration Software bzw. Groupware-Systeme (z. B. Sharepoint, IBM Connections) zu investieren. Wissensdatenbanken ermöglichen bessere Kontrolle bei der Erstellung und Wiederverwendung von Wissen und erhöhen so die Qualität des verwalteten Wissens. Lösungen wie der „KMmaster“ der Pumacy Technologies AG bieten dafür verschiedene Features wie zum Beispiel gegliederte Vorlagen für Artikel, vorgegebene Arbeitsabläufe, definierte Rollenkonzepte und komplexe Klassifikationshierarchien an, die eine stärkere Gliederung und Klassifikation des Wissens ermöglichen. Darüber hinaus bieten Wissensdatenbanken und Collaboration Software in der Regel eine bessere Workflowunterstützung und, durch die Möglichkeit des Anbindens weiterer Datenquellen und der Erstellung Ontologie-basierter Schlagwortindizes, eine höhere Suchqualität gegenüber Wikis. Beide Alternativen benötigen im Gegenzug eine stärkere Anpassung d. h. Vorlagen für Wissensartikel, Rollen und Workflows müssen im Vorhinein definiert werden. Dies bedeutet einen höheren Aufwand zu Beginn, jedoch durch die oben genannten Aspekte eine Erleichterung in der darauf folgenden Wissensverwaltung. Collaboration Software fokussieren sich in ihren Features stärker auf die Kommunikation und den Austausch von Wissen in verteilten Teams.

Quellenverzeichnis

Webseiten vorgestellter Wikis für Organisationen

1. <http://www.wikimatrix.org/>
2. <http://www.atlassian.com/software/confluence/>
3. <http://www.blue-spice.org/>
4. <http://drupal-wiki.com/de/drupal-wiki-enterprise-wiki>
5. <http://foswiki.org/>
6. <http://info.tiki.org/tiki-index.php>
7. <http://twiki.org/>
8. <http://sharepoint.microsoft.com/de-de/Seiten/default.aspx>
9. <http://www.kmmaster.de/>

Literatur

10. F. Adler, I. Frost, D. Gross: Die Qual der Wiki-Wahl – Wikis für Wissensmanagement in Organisationen, 2011
11. J. Moskaliuk Das Wiki Prinzip, in: Moskaliuk, Johannes Konstruktion und Kommunikation von Wissen mit Wikis. Theorie und Praxis. Boizenburg 2008, S. 17-27.
12. MediaWiki & Co – Endbericht Konzeptionierung und prototypische Realisierung eines Wikis als Wissensmanagement-System für ELIXIA Austria GmbH Club Wien, S. Anderlik, P. Kirchmeier, C. Sternbauer.
13. M. Seibert, Firmenwikis: Entscheidungskriterien und wichtige Fragen bei der Evaluation von Wiki-Software, 19. Mai 2010 <http://blog.seibert-media.net/2010/05/19/firmenwikis-entscheidungskriterien-und-wichtige-fragen-bei-der-evaluation-von-wiki-software/>
14. A. Hingst, Wikibility – Faktoren für eine erfolgreiche Einführung von Wikis als Wissensmanagementtool in Unternehmen, Masterarbeit an der Universität Duisburg – Essen, 23. 01. 2009.
15. Frank S. Miller, T. Pfeiffer, Wie man ein Wiki zum Leben erweckt, in: Wissensmanagement. Das Magazin für Führungskräfte. Heft 1/2009.

Weiteres Material

16. A. Dirsch-Weigand, R. Heigl, Das Wiki als Intranet 2.0.: Erfahrungsbericht der Industrie- und Handelskammer Darmstadt, Dezember 2009.
17. R. Heigl, Die Freiheit zu lernen. SharePoint, Wikis, Knowledge Management. März 2009.
18. Wiki in Unternehmen. Broschüre der Seibert Media GmbH
19. T. Teufer Wissensmanagement und das Wiki-Konzept, Diplomarbeit am Institut für Informationswirtschaft Wirtschaftsuniversität Wien
20. Frost, I. & Rohs M. "Nachhaltigkeit und informelles Lernen in der Online-Enzyklopädie Wikipedia" In: Informelles Lernen und Bildung für eine nachhaltige Entwicklung, edited by Brodowski, M.; Devers-Kanoglu; Overwien, B.; Rohs, M.; Salinger, S. & Walser M. Barbara Budrich Opladen & Farmington Hills, MI. 2009.
21. M. Seibert Wikipedia in Unternehmen: Ja, aber nicht mit MediaWiki, <http://feedproxy.google.com/~r/seibert-media/Weblog/~3/We6thVGaGmw/>
22. Thomas Joos: Microsoft SharePoint 2010, Addison-Wesley Verlag München, 2011
23. Dirk Langenberg, Vergleich von Wissensmanagementlösungen für KMU und Virtuelle Organisationen, 2013

Lizenziert unter der Creative Commons Version 3.0 Attribution-ShareAlike, 25.04.2013