

Knowledge Management Systeme

Schwerpunkt Wiki

B. Bratkus, Matr.Nr. 215180
J.E. Lauble, Matr.Nr. 210058
J. Schmidle, Matr.Nr. 215447



FH Furtwangen
Wintersemester 2004/05

Knowledge Management Systeme	1
Schwerpunkt Wiki.....	1
B. Bratkus, Matr.Nr. 215180	1
J.E. Lauble, Matr.Nr. 210058.....	1
J. Schmidle, Matr.Nr. 215447	1
1. Wettbewerbsfaktor Wissen	3
1.1. Einleitung	3
1.2. Knowledge-Management-Systeme	3
1.3. Content-Management-Systeme	4
1.4. Informationsmanagement und -Systeme.....	4
1.4.1 Informationsmanagement.....	4
1.4.2. Informationssysteme	5
2. Wiki.....	6
2.1. Einleitung	6
2.2. Wiki in Organisationen	7
2.3. Wiki zu Hause	7
3 Wiki – Plattform für alles?.....	8
3.1 Wiki als Diskussionsforum	8
3.2 Wiki als Web Content Management System	8
3.2.1 Zugangskontrolle	9
3.2.2 Protokollfunktionen	9
3.2.3 Datensicherung / Rollback	10
3.2.4 Mehrplatzfähigkeit	10
3.2.5 Metainformationen und Verwaltungsfunktionalität	10
3.2.6 Anfragefunktionen	10
3.2.7 Massenoperationen.....	10
3.2.8 Bearbeitung und Verifikation.....	11
3.2.9 Aggregierung und Beziehungen.....	11
3.2.10 Gestaltung	11
3.2.11 Fremdformatwandlung.....	11
3.2.12 Kollaboration	12
3.3 Wiki als Groupware	12
4. Wiki am Beispiel vom IBC	13
4.1. Das Ressort IT.....	13
4.2. Projekte	13
4.3. Der Kunde	13
4.4. Schulungen.....	13
4.5. Generelle Informationen	13
4.6. Fazit.....	13
5. Quellen	14
5.1. Internet	14
5.2. Literatur.....	14

1. Wettbewerbsfaktor Wissen

1.1. Einleitung

Noch nie wurde der Erfolg eines Unternehmens vom Wettbewerbsfaktor „Wissen“ so geprägt wie in der heutigen Zeit. Denn der Name „Wissensgesellschaft“ als neue Definition unserer Gesellschaft kommt nicht von ungefähr. Der Anteil der herkömmlichen Produktionsfaktoren wie Rohstoffe und Arbeit sinken ständig im Verhältnis zum ins Produkt eingeflossenen Wissen. Die Aufgabe besteht nun darin, das Wissen zentral zu sammeln, und für jeden Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen.

Doch diese Aufgabe erweist sich als sehr mühselig, da sich das Wissen in bisherigen Unternehmensstrukturen auf den einzelnen beschränkt. So konnte es vorkommen, dass ein Unternehmen sein ganzes Wissen verliert, weil ein einzelner Angestellter das Unternehmen verließ.

Damit nun ein Unternehmen gegen diese neuen Entwicklungen im globalen Wettbewerb bestehen, und sich im internationalen Vergleich behaupten und differenzieren kann, benötigt es die Möglichkeit, eine Wissensbasis zu entwickeln und zu managen, um diese systematisch für Innovationen zu nutzen. Um diesen Schritt der Wissensstrukturierung erreichen zu können, muss in das Unternehmen ein Knowledge Management eingeführt werden.

1.2. Knowledge-Management-Systeme

Wissensmanagement ist eine Art der Managementlehre, die das Ziel hat das Wissen in einer Organisation zur Erreichung der Ziele der Organisation optimal einzusetzen und zu erfassen. Wissensmanagement beschäftigt sich mit den Möglichkeiten auf die Wissensbasis einer Organisation Einfluss zu nehmen. Die Wissensbasis einer Organisation setzt sich aus den Daten, Informationen, Wissen und Fähigkeiten der Mitarbeiter zusammen. Des Weiteren versteht auch unter einem KMS ein Informationssystem, das den Prozess der Sammlung, Aufbereitung und Verfügbarmachung des gesamten Wissens einer Organisation unterstützt. KMS haben ihren Ursprung in Beratungsunternehmen, da diese Firmen primär von dem Wissen, das in dem Unternehmen vorhanden ist, abhängig sind. Der Fokus liegt dabei auf der geeigneten Präsentation von Wissen im Unterschied zu reinen Daten oder Einzelinformationen.

- Daten: Nach der Semiotik werden Daten zu Informationen, wenn diese Daten in einem Bedeutungskontext stehen. Generell muss hierbei eine weitere Unterscheidung getätigt werden. Daten lassen sich in strukturierte und unstrukturierte Daten unterteilen. Strukturierte Daten entsprechen etwa einer Datenbank oder einem XML-Dokument. Unstrukturierte Daten dagegen sind beispielsweise einfache Dokumente.
- Informationen: Daten sind potenziell vorhandenes, aktuell genutztes, sowie nutzbares und genutztes Wissen. Essentiell wichtig sind hierbei die Wiedererkennbarkeit und die Aktualität der Informationen.
 - Information ist ein Gewinn an Wissen
 - Information ist die Verringerung von Ungewissheit
 - Information ist eine Mitteilung, die den Zustand des Empfängers ändert
 - Information ist übertragbar, beispielsweise als Nachricht; Auskunft; Belehrung, Aufklärung

1.3. Content-Management-Systeme

Unter einem Content-Management-System (CMS) versteht man ein System zur Administration von Daten und Informationen. Hierbei gilt eine prinzipielle Trennung von Design und Inhalt. Hinzu kommen weitere Mechanismen zur Verwaltung von Dokumenten. Reine CMS müssen dabei nicht unbedingt etwas mit Webpublishing zu tun haben. Aufgrund der gemeinsamen Mechanismen werden Web-Content-Management-Systeme (WCMS) und CMS oftmals als gleich betrachtet. Bei einem WCMS liegt jedoch, im Gegensatz zu einem reinen CMS, der Schwerpunkt auf dem Webpublishing. In der Praxis wird dieser Unterschied dadurch deutlich, dass bei einem CMS der Datenfluss unidirektional ist.

Generell können CMS auf die verschiedensten Arten realisiert werden. Generell wird hier zwischen serverseitigen und clientseitigen Realisierungen von CMS unterschieden. Hinzu kommen Möglichkeiten zu spezifischen Benutzerverwaltung. Es können beispielsweise verschiedenen Gruppen- und Benutzerrechte implementiert werden. Serverseitige Systeme werden oftmals lediglich durch einen Browser angesprochen und sind somit einfach und weltweit ansprechbar. Eine clientseitige Implementierung eines CMS kann beispielsweise durch das FTP-Protokoll gemanagt werden. Natürlich ist ebenso eine Mischung der beiden vorgestellten Systeme möglich. Ebenso ist eine hybride Realisierung ist ebenso vorstellbar. Hierbei können die Daten der Benutzer über beispielsweise Plugins in den Programmen die benutzt werden auf die Server transferiert werden.

Wenn heutzutage von Content-Management-Systemen gesprochen wird, so sind in der Regel WCMS gemeint.

1.4. Informationsmanagement und -Systeme

Informationsmanagement befasst sich mit der kontextgerechten Darstellung, Bereitstellung und Dokumentation von Informationen. Es zählt genauso wie das KM oder das CM zu dem Subgruppen des abstrakten Managements. Grenzen zwischen Informationsmanagement, Wissensmanagement oder Dokumentation sind nicht immer eindeutig festzulegen.

Ein Informationssystem dient der rechnergestützten Erfassung, Speicherung, Verarbeitung, Pflege, Analyse, Benutzung, Verbreitung, Disposition, Übertragung und Anzeige von Information. Sie sind ein weiterer Teilbereich zur optimalen Bereitstellung von Informationen in einer Organisation. Es wird auch als eine Vermittler zwischen den Informationsanbietern und Informationsabnehmern gesehen.

1.4.1 Informationsmanagement

Generell kann das IM weiter spezialisiert werden. Es wird in weitere Teilbereiche unterteilt. Hier wird beispielsweise zwischen Ressourcen, persönlichem, prozessorientierten und leistungszentriertem Informationsmanagement unterschieden. Jeder dieser Teilbereiche ist ein essentiell wichtiger Bestandteil gesamten Informationsmanagement. Das IM kann in vier grundlegende Bereiche unterteilt werden.

- Erfassung des Informationsbedarf
- Planung des Informationsangebotes
- Bereitstellung der benötigten Informationen
- Organisation der Informationsversorgung

1.4.2. Informationssysteme

Ein Informationssystem kann in den verschiedensten Bereichen eingesetzt werden. Die Grundidee kann auf jeden Bereich der Wirtschaft oder auf jeden anderen Bereich übertragen werden. Informationssysteme finden sich in den verschiedensten Ausprägungen wieder. Beispielsweise werden Informationssysteme in der Geologie, Raum-und Umweltplanung oder anderen Bereichen eingesetzt. So wie sich die Informationssysteme in ihren Einsatzgebieten unterscheiden, unterscheiden sie sich auch in ihren verschiedenen Ausprägungen. Zu diesen Ausprägungen zählen auch die Knowledge-Management-Systeme.

Ein Informationssystem kann als ein Tupel (geordnete Zusammenstellung) von sieben Funktionen und Bereichen dargestellt werden.

1. Inputfunktion zum Aufbau der internen Repräsentationen
2. Interne Repräsentationen
3. Inputmenge als Menge aller zugelassenen Inputkonfigurationen
4. Outputfunktion
5. Outputmenge als Menge aller möglichen Outputkonfigurationen
6. Updatefunktion der internen Repräsentationen
7. Dialogkomponente, Interface

2. Wiki

2.1. Einleitung

Der Name „wiki“ stammt ursprünglich aus dem Hawaiianischen und bedeutet soviel wie „schnell“. Wikis oder WikiWikis sind im Allgemeinen Seitenansammlungen im World Wide Web, die von den Benutzern gelesen und auch direkt im Browser editiert werden können. Der erste Wiki-Server wurde von dem Amerikaner Ward Cunningham erfunden.

Das Wikikonzept enthält im Allgemeinen zwei Zentrale Ideen:

1. Jeder Besucher kann jede Seite verändern
2. Das Verändern von Seiten wird so weit wie möglich erleichtert

Diese zwei Grundphilosophien unterscheiden Wiki von anderen Internetpresenzen. Der Besucher surft ein Wiki mit dem Webbrowser an, ebenso wie eine normale Website.

Ein Wiki besteht aus einzelnen Seiten, die durch Links miteinander verbunden. Eigentlich wie bei einer Traditionellen Webseite. Doch der Unterschied liegt darin, dass am Ende einer jeden Seite eine Schaltfläche oder Link mit der Beschriftung „Edit this Page“ oder Edit Text“ sich befindet. Ein Klick führt zu einem Formular, das den Text der Seite in einem großen Textbearbeitungsfeld anzeigt. Jeder Besucher kann hier

Änderungen am Inhalt vornehmen. Nach dem Speichern ist die Seite sofort in der veränderten Form für alle Besucher sichtbar.

Damit auch eine leichte Bearbeitung der Seiten zwecks Formatierung möglich ist, wurden so genannte WikiWords eingeführt. Wenn man zum Beispiel mehrere aufeinander folgende Zeilen mit einem Sternchen oder Strich beginnen lässt, werden diese Zeilen automatisch als Liste formatiert. Links zu anderen Seiten innerhalb des Wikis erstellt man, indem man mehrere aufeinander folgende Worte mit großen Anfangsbuchstaben zu einem Wort zusammenfasst. Beispiele wären *AusarbeitungÜberWiki, WasIstEinWiki, StartSeite*.

Der originale Wiki-Server von Cunningham besteht aus gerade etwa 400 Zeilen Quellcode. Zum Vergleich hat phpCMS, ein Open-Source-CMS mit kurzer Featureliste besteht aus 14.000 Zeilen Quellcode. Heute existiert eine Vielzahl von unterschiedlichen Wiki-Servern mit unterschiedlichen Featurelisten, die so angepasst sind, dass sie ihre Funktionen optimal erfüllen.

Zu den bekanntesten zählt wohl die „Wikipedia“, eine freie Enzyklopädie, die durch ihre Vielseitigkeit und Sprachenvielfalt besticht. Wikipaedia beweist, dass es möglich ist, eine Wissensplattform im World Wide Web aufzubauen, ohne die Grundprinzipien des Wikis zu verletzen. Später in dieser Ausarbeitung gehen wird noch genauer auf die Möglichkeiten eingegangen, die ein Wiki System zu bieten hat.

2.2. Wiki in Organisationen

Grundlegend ist zu sagen, dass es durchaus möglich und auch sinnvoll ist, Wikis in einer Organisation für ein internes Wissens Management System einzusetzen. Als erstes sei zu erwähnen, dass es sehr kostengünstig ist, einen Wiki-Server zu installieren. Wenn Art und Umfang der Verwendung zu Beginn nicht völlig klar sind, kann dies ein Argument für ein Wiki sein, da Wikis sehr flexibel sind. Die Grundidee, dass die Erstellung und Änderung eines Dokuments so weit wie möglich erleichtert werden soll, ist auch ein Argument dafür, ein Wiki als Wissens Management System einzusetzen. Weiterhin muss man sagen, dass es bei Wiki genauso ist, wie bei anderen Wissens Management Systemen. Die Menschen die mit der neuen Technologie arbeiten sollen, müssen ein Verständnis, Akzeptanz und ein Interesse an dem System entwickeln. Dieses Interesse lässt sich durch die Transparenz des Nutzens erreichen. Ein Mitarbeiter wird sich nicht weiter mit etwas beschäftigen, wenn er keinen Erfolg und Sinn in einer Sache sieht. Nach den Erfahrungsberichten müssen die Mitarbeiter in ein derartiges Projekt von Anfang an beteiligt werden, damit sie an dem Wachsen und dem Erfolg eines solchen Projekts teilhaben können und sich integriert fühlen.

2.3. Wiki zu Hause

Da ein Wiki-Server schnell und einfach zu installieren ist und die meisten Wikis sogar Open Source sind, ist der Wiki auch für Privatpersonen interessant.

3 Wiki – Plattform für alles?

Natürlich stellt sich nun die Frage, ob als Privatperson oder Unternehmen, was kann ich mit einem Wiki einrichten und was für Funktionen stellt es mir zur Verfügung. Wenn man nun den ersten Wiki-Server von Ward Cunningham ist der Wiki nicht mehr, als eine Kommunikationsplattform, die jeder verändern kann und die weit wie möglich leicht zu bedienen. Diese Grundfunktionen machen zwar zu einem sehr interessanten Konzept, doch für manche Systeme ist dieses Konzept nicht ausreichend. So wurde in den letzten Jahren viele Wikis entwickelt, die auch anderen Anforderungen gewappnet sind. So besitzen „heutige“ Wikis die nötigen Funktionen, um komplexe, für Unternehmen taugliche Systeme zu entwickeln. Später in dieser Ausarbeitung werden die Funktionen näher betrachtet die einem ein Wiki zur Verfügung stellt um ein Content Management System zu erstellen.

3.1 Wiki als Diskussionsforum

Ein Diskussionsforum bietet den Benutzern die Möglichkeit sich zu verschiedenen Themen, Gedanken und Erfahrungsberichte, auszutauschen. Grundlegend ist zu einem Diskussionsforum zu sagen, dass es sich hierbei um ein asynchrones Kommunikationsmedium handelt und nicht in Echtzeit realisiert ist.

Ein typisches Wiki ähnelt hier einem Messageboard oder Messageforum. Jedem Besucher ist es gestattet Beiträge zu schreiben(posten) oder neue Themen zu eröffnen. Ein grundlegender Unterschied liegt bei der Verwaltung der Beiträge. Ein Wiki unterscheidet sich hier von einem Forum dadurch, dass die Beiträge nicht in ein Archiv übertragen werden, sondern im Kontext eine zusammenhängende Website bilden.

3.2 Wiki als Web Content Management System

Nicht jedes Wiki, das als Web Content Management System eingesetzt wird, gestattet jedem Besucher unbeschränkten Zugriff auf die vorhanden Seiten. Nach der Spezifikation und Abstufung der Rechte der Besucher, kommt es vor, dass das Wiki, durch seine neue Hülle, kaum noch von einer kommerziellen Website zu unterscheiden. Was bleibt, ist die einfache Bedienung, die ein Wiki auszeichnet, für die Autoren dieser Websites. Einen Wiki-Server mit einem Content Management System zu vergleichen scheint eine abwegige Idee zu sein. Dennoch ist der Vergleich sinnvoll, denn er zeigt die Stärken, Schwächen und konzeptionellen Unterschiede des Wiki-Konzepts gegenüber dem traditionellen Web Content Management.

Es gibt eine Reihe von Vorteilen ein WCMS einem herkömmlichen Webpublishing vorzuziehen. Diese decken sich zum großen Teil mit den Vorteilen, die ein Wiki bringt:

<i>Webpublishing mit WCMS</i>	<i>Von Wiki erfüllt?</i>
Inhalt und Layout in Assets und Vorlagen getrennt	Ja
Direktes Publizieren auch technisch nicht versierter Mitarbeiter	Ja
Dezentrales Arbeiten an einem verteilten System	Ja
Kürzere Time-to-Web durch Dezentralisierung	Ja
Proportionales Wachstum von Aufwand und Contentmenge	Fraglich
Automatisierter Workflow über gesamten Content Life Cycle	Nein
Automatisierte Pflege durch WCMS, z.B. Link-Checking	Teilweise
Mitarbeiter entsprechend ihrer Kompetenz eingebunden	Ja
Einfaches Redesign über Änderungen der Vorlagen	Ja

Im Folgenden soll nun ein Blick auf die Funktionen geworfen werden, die es erlauben, aus einem Wiki ein Web Content Management System zu entwickeln.

3.2.1 Zugangskontrolle

Das erste Grundkonzept von einem Wiki besagt, dass jeder Benutzer die Seiten verändern kann. Diese Eigenschaft schließt den Standard Wiki für viele potentielle Anwendungen aus. Daher waren die ersten neuen Funktionen die auf der Featureliste eines Wiki-Servers aufgetaucht sind, Funktionen für verschiedene Stufen von Benutzer- und Contentkontrolle. Für statische Websites mit Wiki-Backend oder Extranet-Wikis sind diese Features unabdingbar. TWiki13 ermöglicht die Registrierung individueller Benutzer, sowie das Anlegen von Benutzergruppen und die Vergabe von Schreib- und Leserechten (pro Seite), und lässt damit in diesem Punkt kaum Wünsche offen.

3.2.2 Protokollfunktionen

Die „RecentChanges“-Seite ist ein Grundbestandteil des Wiki-Konzepts und Anlaufpunkt für regelmäßige Besucher. Im originalen Wiki ist sie sehr einfach über den Timestamp der geänderten Seiten implementiert. Mächtigere Funktionen zur Protokollierung stehen ebenfalls weit oben in der Featureliste besserer Wiki-Server. Sie speichern in der Regel eine detaillierte Historie jeder einzelnen Seite. Eine meist „diff“ genannte Funktion ermöglicht die genaue Verfolgung aller gemachten Änderungen.

3.2.3 Datensicherung / Rollback

In einer offenen Umgebung wie einem Wiki muss der Schutz vor böswilligen Eingriffen bedacht werden. Das originale Wiki verlässt sich hierbei lediglich auf eine externe Backup-Lösung und hat überraschend gute Erfahrungen damit gemacht¹⁴. Wie schon erwähnt, speichern viele andere Server eine Historie aller Seiten und ermöglichen dadurch auch das Rollback jeder einzelnen Seite zu einem beliebigen vergangenen Zeitpunkt.

3.2.4 Mehrplatzfähigkeit

Diese ist bei einem Wiki per Definition gegeben. Verschiedene Seiten können natürlich unabhängig voneinander bearbeitet werden. Konflikte bei der gleichzeitigen Bearbeitung der selben Seite durch mehrere User werden im originalen Wiki nicht abgefangen. Die anderen untersuchten Server warnen den User beim Speichern der Änderungen, so dass er selbst seine Änderungen mit denen des anderen Users abgleichen kann. TWiki warnt schon am Anfang des Editiervorgangs, dass die Seite zur Zeit von einem anderen User bearbeitet wird.

3.2.5 Metainformationen und Verwaltungsfunktionalität

Hier tritt ein deutlicher Unterschied zwischen Wikis und CMS zutage. Bei letzteren ist die Fähigkeit zur Anreicherung der verwalteten Objekte mit Metadaten ein wesentliches Merkmal. Wikis hingegen kümmern sich kaum um Metainformationen. Der originale Wiki-Server begnügt sich mit den vom Dateisystem gebotenen Attributen und speichert keinerlei zusätzliche Daten. Warum Wikis trotzdem funktionieren, ist eine interessante Frage, der später ein eigener Abschnitt gewidmet werden soll. Zum Thema Verwaltungsfunktionalität sei nur eines am Rande angemerkt: Eine charmante Eigenschaft der Wikis ist, dass es per Definition keine toten Links gibt (zumindest Site-intern).

3.2.6 Anfragefunktionen

Der Mangel an Metainformationen in Wikis beschränkt auch die Möglichkeiten zur Formulierung von Anfragen. Typischerweise unterstützte Anfragen sind die Suche nach Seitentitel, die Volltextsuche, *RecentChanges* (Liste der letzten Änderungen) und Backlinks (Liste der Seiten, die auf Seite X linken), sowie die Suche nach verwaisten Seiten, die keinen „eintreffenden“ Link mehr haben. Die phantasievolle Verwendung von *WikiWords* kann weitere Anfragemöglichkeiten eröffnen. Auch hierzu später mehr.

3.2.7 Massenoperationen

Massenoperationen sind in traditionellen CMS häufig nur über Makrosprachen zugänglich. Ähnlich sieht es in den Wikis aus, wo man oft mit Perl-Skripten oder ähnlichen Werkzeugen hantieren muss. Das Open-Source-Modell der meisten Wikis und ihre einfache Datenstruktur erleichtern solche Vorgänge.

3.2.8 Bearbeitung und Verifikation

Bearbeitung und Verifikation sind bei Wikis naturgemäß relativ unkompliziert. Der Content von Wiki ist plain text, und als Editor wird das Formulareingabefeld des Webbrowsers verwendet. WYSIWYG-Editoren für Wiki (als Java-Applet oder JavaScript) werden immer wieder diskutiert und auch umgesetzt, haben aber nicht Fuß fassen können. Die Gründe dafür sind unklar. Möglicherweise bringen WYSIWYG-Editoren(WhatYouSeeIsWhatYouGet) in diesem Bereich nicht so viel, wie man instinktiv annehmen könnte (vgl. Email-Clients, deren seit Jahren verfügbare WYSIWYG-Editoren wenig genutzt werden).

3.2.9 Aggregation und Beziehungen

Links sind ein Mehrwert, sonst gäbe es das WWW nicht. Nirgendwo ist die Schaffung dieses Mehrwerts leichter als in einem Wiki. Wiki-Content besteht aus Seiten. Jede Seite hat einen Namen. Jede Verwendung des Namens stellt automatisch den Link zu der Seite her. Erfahrene Wiki Autoren formen aus Gewohnheit Interessante Begriffe zu *WikiWörtern* um, ohne zu wissen, ob sie damit eine existierende Seite erreichen werden. So entsteht ein weitaus dichteres Netz von Beziehungen zwischen den einzelnen Seiten, als es möglich wäre, wenn das Erstellen von Links mit zusätzlichem Aufwand (und seien es nur ein paar Mausclicks) verbunden ist. Wenn der Mehraufwand für das Setzen eines Links gegen Null geht, entstehen interessante neue Verwendungen für Links, auf die später eingegangen wird.

3.2.10 Gestaltung

Die Trennung von Content und Layout ist in einem Wiki notwendiger Weise realisiert, da die Inhalte in einer nicht online publizierbaren Form geschaffen werden. Die Generierung von HTML bzw. XHTML für die Anzeige im Browser erfolgt mittels einfacher Templates. Da für die Formatierung nur ein Satz einfacher Regeln zur Verfügung steht, sind Autoren in ihren Möglichkeiten zur Gestaltung des Inhalts eingeschränkt. Dies ist jedoch in traditionellen CMS ähnlich, es sei denn, die Autoren sollen den Komplexitäten von HTML ausgesetzt werden.

3.2.11 Fremdformatwandlung

Die wichtigste Im- und Exportschnittstelle eines Wikis ist wahrscheinlich die Copy & Paste-Funktion des Webbrowsers. Das Hauptproblem bei der Wandlung verschiedener Formate, nämlich die oftmals drastisch unterschiedliche Expressivität, reduziert sich bei der Konvertierung in oder aus einfachem Text erheblich. Dementsprechend lassen sich für fast alle Im- und Exportanforderungen eines Wikis relativ einfach Ad-Hoc-Lösungen finden. Heutige Wikis verzichten daher auf explizite Im- und Export-Schnittstellen zu bestimmten Formaten. Oftmals mitgeliefert sind Tools zum Import von Daten aus anderen Wiki-Servern.

3.2.12 Kollaboration

Dies ist kein Feature eines CMS, aber ein Feature von Wiki. Die Idee des kollaborativen Schreibens ist vermutlich nicht neu, aber konnte wohl noch nie so effektiv realisiert werden wie in einem Wiki.

Potentiell kann dort jeder vorbeisurfende Besucher seine Beiträge hinterlassen und den Wert der Seite damit – hoffentlich – erhöhen.

Damit sind folgende konzeptionelle Unterschiede zwischen Wikis und CMS ausgemacht:

- Wikis verwischen die Grenze zwischen Besuchern und Autoren, indem sie beiden weitgehend gleiche Rechte einräumen.
- Wikis verzichten weitgehend auf eine feste Inhaltsstruktur und Metainformationen, und emulieren diese durch Links.
- Wikis folgen nicht dem Modell des Content Life Cycle, sondern betrachten die Gesamtheit des Contents als evolutionäres Gebilde.

Auf diese Eigenheiten soll nun jeweils in einem eigenen Abschnitt näher eingegangen werden.

3.3 Wiki als Groupware

Eine weitere naheliegende Verwendung für ein Wiki ist die als Kommunikationstool in einem geschlossenen Projekt. Ein Wiki kann dabei als Ergänzung zu den üblichen Tools Mailinglisten und Groupware-Lösungen dienen. Dies spielt auch in den Bereich des Knowledge Management hinein. Dass 60 % aller Intranetprojekte scheitern, sollte ein weiterer Grund sein, leichtgewichtige Lösungen in Erwägung zu ziehen.

4. Wiki am Beispiel vom IBC

Seit Ende dieses Semesters setzen wir beim IBC das Wikisystem ein. Es hilft uns diverse Abläufe festzuhalten und zu optimieren. Wir benutzen das Wiki als internes Informationssystem um Erfahrungen aus Projekten zu sammeln um aus diesen gesammelten Erfahrungen wiederum Wissen für Folgeprojekte zu ziehen. Jeder Bereich bekommt hierbei seinen eigenen Bereich in dem er sich seinem Thema entsprechend austoben kann.

4.1. Das Ressort IT

Um ein paar dieser Bereiche vorzustellen nehmen wir mal als Beispiel das Ressort IT, was sich im Verein um die gesamte IT kümmern, wozu gehören: Mailserver, Webserver, Intranet, Forum, Groupmanager,

Hier haben wir nun einen Bereich in dem wir die Erfahrung mit manchen Systemen speichern. Hier befinden sich zum Beispiel Anleitungen, wie man seinen E-Mail Account einrichtet oder wie man auf den Fileserver kommt. Außerdem werden hier die einzelnen internen Projekte aufgelistet auf deren Basis immer weiter gearbeitet wird. Das Wiki bietet und hierbei die Möglichkeit das alte Ergebnis ohne Probleme zu erweitern und die Arbeit fortzusetzen.

4.2. Projekte

Somit kommen wir auch gleich zu den Projekten, denn dieser Benefit stellt sich ja auch bei den restlichen Projekten ein. Hierbei können Informationen über Herangehensweisen und Problematiken bei einem Projekt gespeichert und für Folgeprojekte festgehalten werden. Somit kann man das alte Projekt immer als Referenz im neuen angeben, auf wessen Basis dieses dann entstanden ist. Die gibt den neuen Mitgliedern die Möglichkeit sich schnell einzuarbeiten und effizient mitzuarbeiten.

4.3. Der Kunde

Auch Informationen über den Kunden werden zu den Projekten gespeichert, so können wir von vorneherein schon bekannten Problemen aus dem Weg gehen oder Absprachen festhalten die getroffen wurden um später wieder darauf zurück zu kommen.

4.4. Schulungen

Im IBC werden auch Schulungen gehalten. Mit dem Wiki bieten wir nun die Möglichkeit nachträglich diese Schulung in unsere Knowledgebase einzubinden und die Schulungen nach und nach zu verbessern, da das gesammelte Wissen des Vereins diese Schulung entwickeln kann.

4.5. Generelle Informationen

Schließlich gibt es noch die generellen Informationen wie zum Beispiel über den Verein, wann er gegründet wurde und wann wer Vorstand war, in welchen Dachverbänden wir organisiert sind und was diese auszeichnet.

4.6. Fazit

Im großen und ganzen hilft es gerade den neuen Mitgliedern sich im Verein zurecht zu finden, da es eine Zentrale stelle des gesammelten wissnes ist, das sie für die Arbeit im Verein und an Projekten Brauchen. Aber auch den älteren Mitgliedern, da es mit wachsender gröÙe sicher bald auch als erste Anlaufstelle für größere Probleme sein kann.

5. Quellen

5.1. Internet

<http://www.wikipedia.de>

<http://www.mediawiki.org>

<http://www.business-consulting.de>

5.2. Literatur

Krcmar, Helmut: „*Informationsmanagement*“, Berlin, Springer, 2000.