

Der Einsatz von Wikis
im Unternehmensalltag

FHTW Berlin
eLearning-Kolloquium
Maya Biersack, 21. Januar 2009

Der Einsatz von Wikis im Unternehmensalltag

Agenda

- Über EsPresto
- Fakten und Prognosen
- Einsatz-Szenarien in Unternehmen
- Vorbehalte und Grenzen
- Einführungsprozess
- Potenzial

Über uns

EsPresto Fakten

- 2000 gegründet von Maya, Alexander und Peter Biersack
- Sitz in Berlin, 20 Mitarbeiter
- Entwicklung und Umsetzung kundenspezifischer, web-basierter Lösungen
- Eine Auswahl aktueller Kunden:



EsPresto

Wikis im Unternehmenseinsatz

- Individuelle Wiki-Lösung
 - Beratung
 - Individuelle Anpassung
 - Funktionalität
 - Design
 - Integration bestehender Systeme
 - Begleitung der Einführung
 - Wartung und Betrieb

- Wiki On demand
 - Vorkonfektioniertes Wiki buchen und gleich loslegen: wiki.espresto.de

Der Einsatz von Wikis im Unternehmensalltag

Agenda

- Über EsPresto
- Fakten und Prognosen
- Einsatz-Szenarien in Unternehmen
- Vorbehalte und Grenzen
- Einführungsprozess
- Potenzial

Fakten und Prognosen

Wikis in deutschen Unternehmen

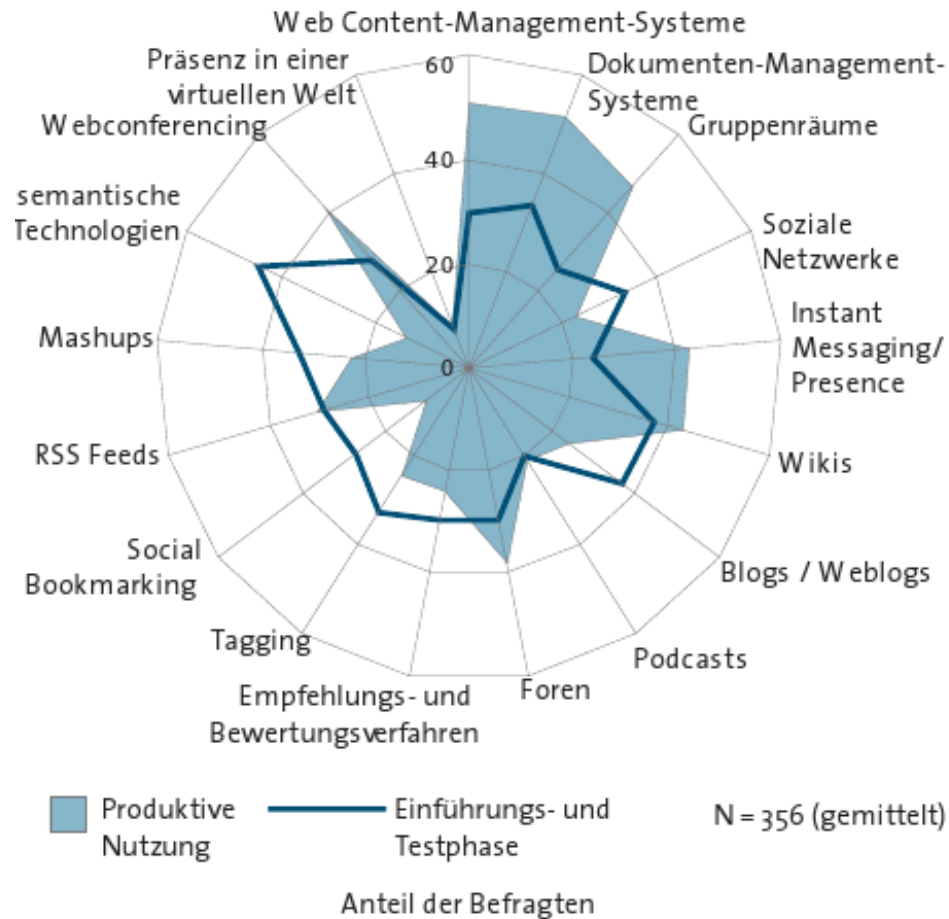
Ergebnisse einer Studie mit 156 deutschen Unternehmen mit >100 MA in wissensintensiven Wirtschaftszweigen :

- In 7% der U' nutzen einzelne Mitarbeiter Wikis.
- In 6% der U' nutzen einzelne Abteilungen Wikis.
- In 5% der U' werden Wikis unternehmensweit genutzt (bei größeren U' erhöht sich der Anteil: 8% der U'>500 MA werden Wikis unternehmensweit genutzt)

Quelle: „Web 2.0 in deutschen Unternehmen“, CoreMedia, 2007

Fakten und Prognosen

Enterprise 2.0 – Umfrage mit 400 Unternehmen



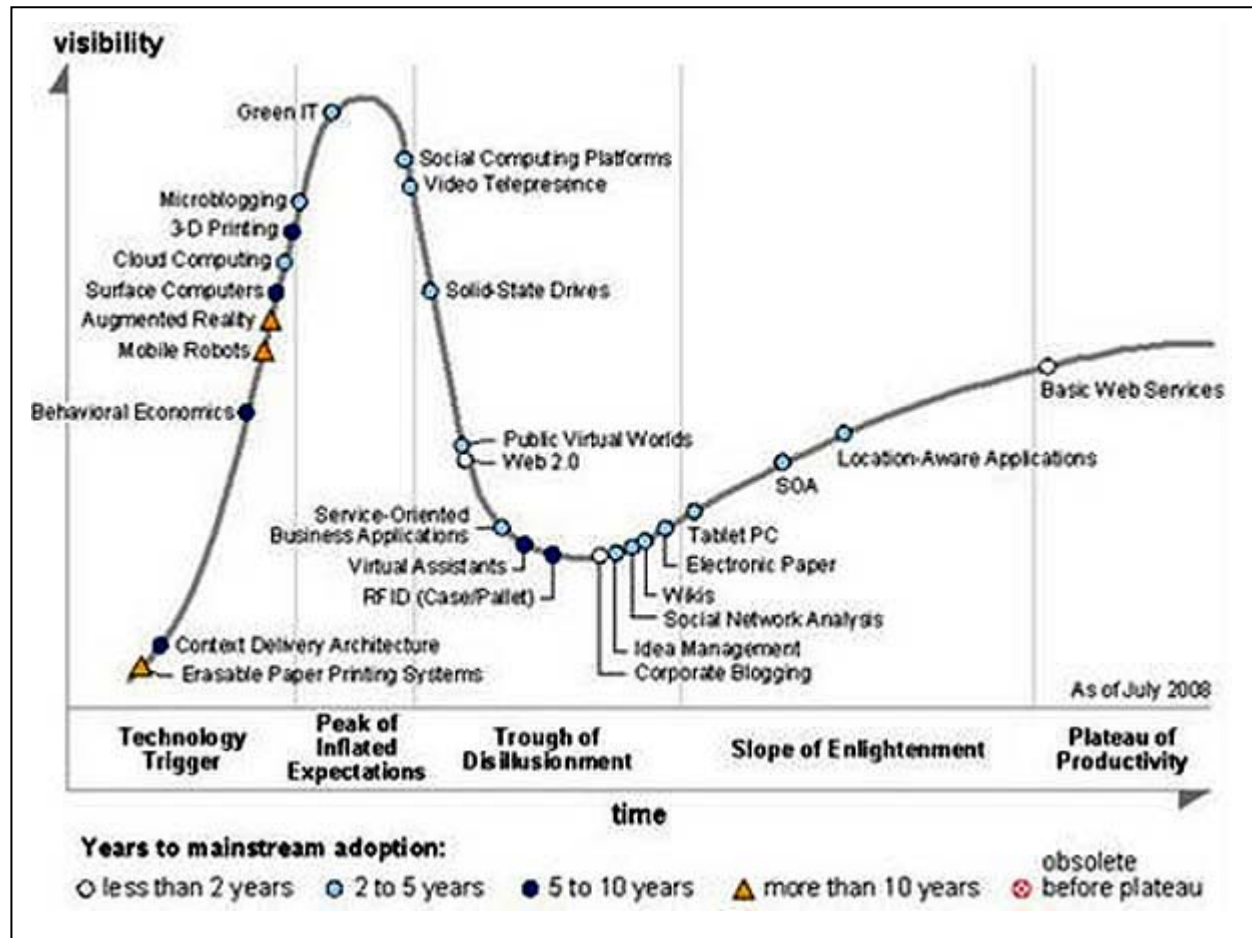
Quelle: „Enterprise 2.0 – Analyse zu Stand und Perspektiven in der deutschen Wirtschaft“, BITKOM e.V. August 2008

Hype-Cycle 2006



Quelle: spiegelonline.de 2006

Hype-Cycle 2008



Quelle: www.networkcomputing.de 2008

Der Einsatz von Wikis im Unternehmensalltag

Agenda

- Über EsPresto
- Fakten und Prognosen
- **Einsatz-Szenarien in Unternehmen**
- Vorbehalte und Grenzen
- Einführungsprozess
- Potenzial

The screenshot shows the German Wikipedia page for 'Wiki'. The browser address bar displays 'http://de.wikipedia.org/wiki/Wiki'. The page title is 'Wiki'. A navigation bar at the top includes links for 'Artikel', 'Diskussion', 'Seite bearbeiten', 'Versionen/Autoren', 'Verschieben', and 'Beobachten'. The main content area starts with a disambiguation notice: 'Der Titel dieses Artikels ist mehrdeutig. Weitere Bedeutungen werden unter Wiki (Begriffsklärung) aufgeführt.' Below this is the introductory text: 'Ein **Wiki** (Hawaiisch für „schnell“^[1]), seltener auch *WikiWiki* oder *WikiWeb* genannt, ist eine **Software** und Sammlung von **Webseiten**, die von den **Benutzern** nicht nur gelesen, sondern meist auch direkt **online** geändert werden können. Wikis ermöglichen es verschiedenen **Autoren**, **gemeinschaftlich** an **Texten** zu arbeiten. Ziel eines Wikis ist es im Allgemeinen, die **Erfahrung** und den **Wissensschatz** der Autoren **kollaborativ** in Texten auszudrücken.' To the left of the main text is a table of contents titled 'Inhaltsverzeichnis [Verbergen]' with links to sections like 'Geschichte', 'Konzeption', 'Syntax', 'Anwendungen', 'Große Wikis', etc. Below the TOC is the 'Geschichte' section, which explains that the first Wikis were 'Wissensverwaltungswerkzeuge' developed by Ward Cunningham in 1994. It mentions that the name 'Wiki' was chosen because of the 'Shuttlebus' at the airport in Hawaii. A small image of a bus is included with the caption 'Wiki-Wiki-Bus am Flughafen Honolulu'. The 'Konzeption' section follows, discussing the philosophy of open access and the use of 'MediaWiki' software. The page also features a sidebar with navigation and search options.

Quelle: de.wikipedia.org/wiki



WIKIPEDIA
Die freie Enzyklopädie

Suche

Suche

Artikel Volltext

Navigation

- Hauptseite
- Über Wikipedia
- Themenportale
- Von A bis Z
- Zufälliger Artikel

Mitmachen

- Hilfe
- Autorenportal
- Letzte Änderungen
- Spenden

Werkzeuge

- Links auf diese Seite
- Änderungen an verlinkten Seiten
- RSS Atom
- Hochladen
- Spezialseiten

Artikel Diskussion Quelltext betrachten **Versionen/Autoren**

Versionsgeschichte von „Wiki“

Logbücher für diese Seite anzeigen

Suche in der Versionsgeschichte

bis Jahr: und Monat:

(Neueste | **Älteste**) Zeige (nächste 50) (vorherige 50) (20 | 50 | 100 | 250 | 500)

Alte Versionen des Artikels (Hilfe):

- (Aktuell) = Unterschied zur aktuellen Version, (Vorherige) = Unterschied zur vorherigen Version
- Uhrzeit und Datum = Artikel zu dieser Zeit, Benutzername bzw. IP-Adresse des Bearbeiters, K = Kleine Änderung
- Um die Unterschiede zwischen zwei bestimmten Versionen zu sehen, markiere die Radiobuttons und klicke auf „Gewählte Versionen vergleichen“

Gewählte Versionen vergleichen

- (Aktuell) (Vorherige) 01:31, 18. Sep. 2008 CroMagnon (Diskussion | Beiträge) (26.745 Bytes) (→Vorläufer) **[gesichtet von CroMagnon]**
- (Aktuell) (Vorherige) 01:26, 18. Sep. 2008 CroMagnon (Diskussion | Beiträge) (26.699 Bytes) (Einleitung umgeschrieben, Geschichte stark erweitert (Quellen z.T. aus en übernommen)) **[gesichtet von CroMagnon]**
- (Aktuell) (Vorherige) 10:46, 11. Sep. 2008 KWa (Diskussion | Beiträge) **K** (14.938 Bytes) (→Große Wikis) **[gesichtet von KWa]**
- (Aktuell) (Vorherige) 09:44, 10. Sep. 2008 Beyer (Diskussion | Beiträge) (14.819 Bytes) (→Große Wikis: +Rezepte-Wiki) **[gesichtet von Beyer]**
- (Aktuell) (Vorherige) 19:15, 4. Sep. 2008 Video2005 (Diskussion | Beiträge) **K** (14.797 Bytes) (tippo) **[gesichtet von Video2005]**
- (Aktuell) (Vorherige) 19:32, 22. Aug. 2008 Moskaliuk (Diskussion | Beiträge) (14.793 Bytes) **[gesichtet von GoldenHawk82]**
- (Aktuell) (Vorherige) 08:38, 7. Aug. 2008 CroMagnon (Diskussion | Beiträge) **K** (14.640 Bytes) (tippo) **[gesichtet von CroMagnon]**
- (Aktuell) (Vorherige) 14:56, 3. Aug. 2008 Hauke Löffler (Diskussion | Beiträge) **K** (14.639 Bytes) (→Große Wikis) **[gesichtet von Kibert]**
- (Aktuell) (Vorherige) 14:01, 1. Aug. 2008 Zwobot (Diskussion | Beiträge) **K** (14.639 Bytes) (Bot: Korrigiere ISBN-Format; kosmetische Änderungen) **[gesichtet von Zwobot]**
- (Aktuell) (Vorherige) 22:45, 22. Jul. 2008 Karl Gruber (Diskussion | Beiträge) **K** (14.619 Bytes) (Bkl aufgel.) **[gesichtet von Karl Gruber]**
- (Aktuell) (Vorherige) 22:42, 22. Jul. 2008 Ahandrich (Diskussion | Beiträge) (14.596 Bytes) (→Große Wikis) **[gesichtet von Ahandrich]**
- (Aktuell) (Vorherige) 14:33, 4. Jul. 2008 Esra84 (Diskussion | Beiträge) **K** (14.423 Bytes) (Bei Klassifizierung in einem Satz ein "und" eingefügt) **[gesichtet von YMS]**
- (Aktuell) (Vorherige) 17:52, 1. Jul. 2008 Monemone (Diskussion | Beiträge) (14.419 Bytes) (→Literatur) **[gesichtet von TheK]**
- (Aktuell) (Vorherige) 19:43, 24. Jun. 2008 Arcy (Diskussion | Beiträge) (14.190 Bytes) (→Geschichte: Softwarearchitektur) **[gesichtet von TheK]**
- (Aktuell) (Vorherige) 14:34, 14. Jun. 2008 Chrkl (Diskussion | Beiträge) **K** (14.186 Bytes) (→Geschichte) **[gesichtet von Chrkl]**

Quelle: de.wikipedia.org/wiki



WIKIPEDIA
Die freie Enzyklopädie

Suche

Artikel
Volltext

Navigation

- [Hauptseite](#)
- [Über Wikipedia](#)
- [Themenportale](#)
- [Von A bis Z](#)
- [Zufälliger Artikel](#)

Mitmachen

- [Hilfe](#)
- [Autorenportal](#)
- [Letzte Änderungen](#)
- [Spenden](#)

Werkzeuge

- [Links auf diese Seite](#)
- [Änderungen an verlinkten Seiten](#)
- [Spezialseiten](#)
- [Druckversion](#)
- [Permanentlink](#)

[Artikel](#) | [Diskussion](#) | [Seite bearbeiten](#) | [+](#) | [Versionen/Autoren](#)

Diskussion:Wiki/Archiv 2007 bis

[< Diskussion:Wiki](#)



Diese Seite ist ein [Archiv abgeschlossener Diskussionen](#). Ihr Inhalt sollte daher nicht mehr verändert werden. Benutze bitte die [aktuelle Diskussionsseite](#), auch um eine archivierte Diskussion weiterzuführen.

Um einen Abschnitt dieser Seite zu verlinken, klicke im Inhaltsverzeichnis auf den Abschnitt und kopiere dann Seitennamen und Abschnittsüberschrift aus der Adresszeile deines Browsers, beispielsweise

```
[[Diskussion:Wiki/Archiv 2007 bis#Abschnittsüberschrift]]
```

oder als „externer“ WikiLink

```
[http://de.wikipedia.org/wiki/Diskussion:Wiki/Archiv_2007_bis#Abschnitts.C3.BCberschrift]
```

Inhaltsverzeichnis [\[Anzeigen\]](#)

www.wikimatrix.org - nur noch Werbung

unter: Weblinks - Wiki-Engines und Wiki-Farmen, führt der Link "Komfortabler Vergleich von über 30 Wiki-Engines in einer Tabelle" nicht mehr zur gewünschten Übersicht sondern nur zu einer Miniwebseite mit Werbesprüchen...

Dieser Meinung möchte ich mich anschliessen. Eventuell sollte man selbst hier in wikipedia eine Seite mit empfehlenswerten Wikis anlegen?

Nein. Wieso auch? die WP sind nicht die gelben Seiten. --[Arcy](#) 12:34, 11. Feb. 2007 (CET)

Standardisierung der Wiki Formattags und Persistenz

Dem Artikel fehlt eine kritische Betrachtung zum immer noch ausstehenden Standard bzgl. der Format Tags. Da in Wiki Software unterschiedliche Wiki Formate verwendet werden, kann das im Wiki enthaltene Know How nur schwer migriert werden, insbesondere wenn proprietäre Plugin Formate existieren.

– Vorstehender Text bzw. Beitrag stammt von [84.60.186.8](#) 10:38, 4. Mär. 2007 (CET) [Nachtrag](#) 2007-03-04 13:08 –

Fehler

Der Satz

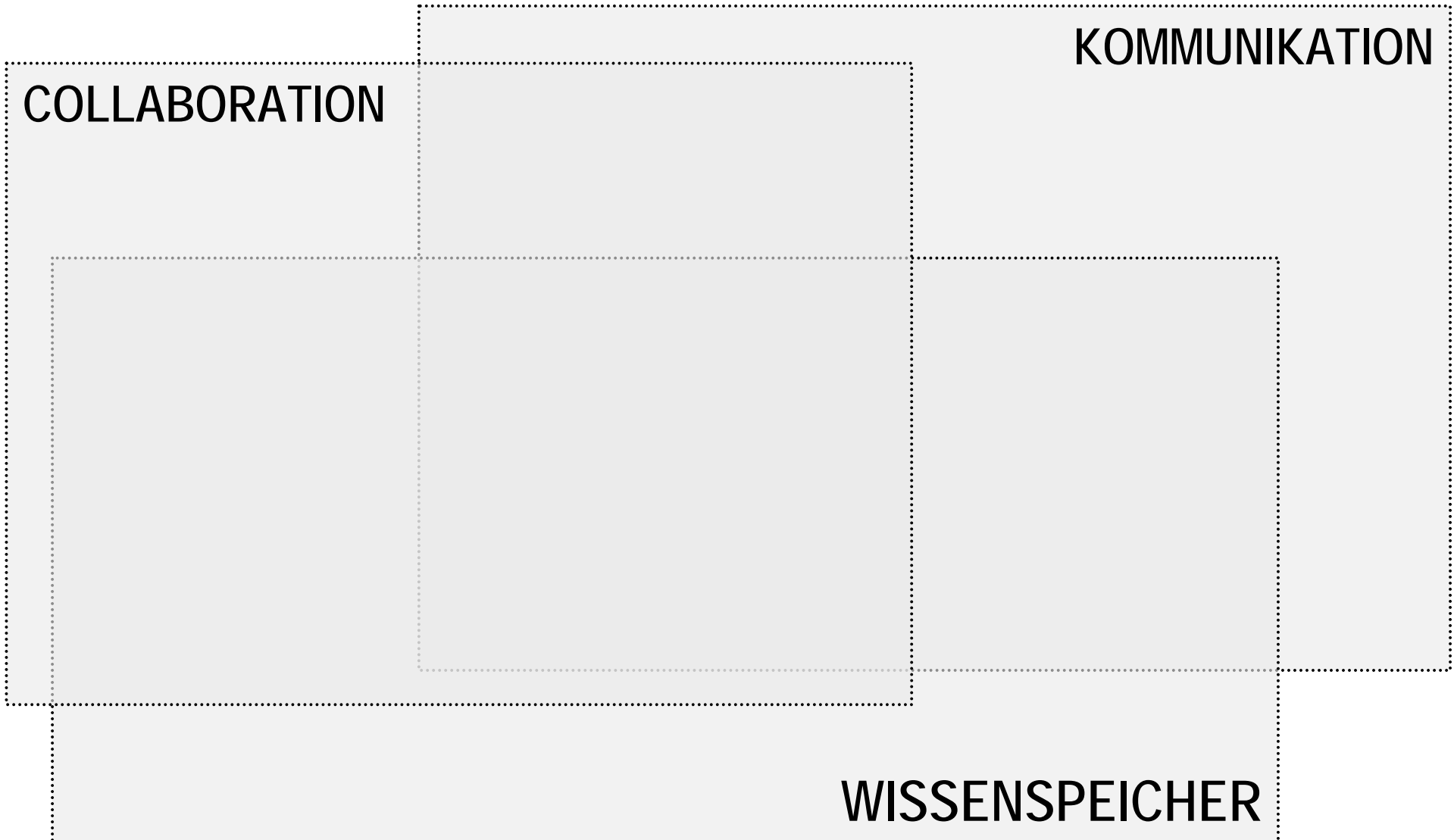
"Beim Einsatz eines Wikis im Unternehmen sollte außerdem ein gutes Maß zwischen Struktur bzw. Restriktion und Freiraum für das Wiki zu finden und es darüber hinaus bewerkstelligen muss, die eigenen Mitarbeiter von den Vorteilen eines Wikis zu überzeugen und sie zu motivieren sich aktiv zu beteiligen."

ist grammatikalisch falsch. Er sollte besser aufgeteilt werden, z. B. so:

"Beim Einsatz eines Wikis im Unternehmen sollte außerdem ein gutes Maß zwischen Struktur bzw. Restriktion und Freiraum für das Wiki gefunden werden. Darüber hinaus muss die verantwortliche Stelle/Abteilung die für das Wiki in Frage kommenden Mitarbeiter von den Vorteilen eines Wikis überzeugen und sie dazu motivieren, sich aktiv zu beteiligen."

--[62.245.247.130](#) 12:15, 29. Mär. 2007 (CEST)

Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Diskussion:Wiki>



COLLABORATION

- Vertragsverhandlungen
- Vorbereitung von Sitzungen
- Austauschplattform für Abteilungen/Projektgruppen

KOMMUNIKATION

- FAQ
- Lexikon
- Glossar
- Protokolle
- Globaler Wissensspeicher

- Dokumentation
- Spezifikation

- Ideen-Management
- Vorschlagswesen
- Groupware
- Datenschutz
- Konzept-, Angebots-, Antragstellung
- Projektwiki

- Intranet
 - Bekanntmachungen
 - Informationspflicht – Gesetze
 - Datenschutz

- Persönliche Wissensablage
- Support-Plattform

WISSENSPEICHER

COLLABORATION

- Vertragsverhandlungen
- Vorbereitung von Sitzungen
- Austauschplattform für Abteilungen/Projektgruppen

KOMMUNIKATION

- FAQ
- Lexikon
- Glossar
- Protokolle
- Globaler Wissensspeicher

- Dokumentation
- Spezifikation

- Ideen-Management
- Vorschlagswesen
- Groupware
- Datenschutz
- Konzept-, Angebots-, Antragstellung
- Projektwiki

- Intranet
 - Bekanntmachungen
 - Informationspflicht – Gesetze
 - Datenschutz

- Persönliche Wissensablage
- Support-Plattform

WISSENSPEICHER

Wikis im Unternehmen

Anforderungen

- Zugangskontrolle
- Besondere Benutzerfreundlichkeit
- Rechte-System
- Erweiterungen wie PDF-Export
- Ausgereifte Suchfunktion
- Template-Mechanismus
- Integration in vorhandene Infrastruktur (z.B LDAP, SingleSignOn)

EsPresto AG Home

Your E-Business Enabler

Edit Add Tools

Added by Administrator, last edited by Christiane Knerlich on Jan 19, 2009 (view change)

MINT

MINT Bereich

Direktlinks

- [Blog](#) – Neuigkeiten
- [Seiten-Index](#) – alle Seiten auf einen Klick
- [Adressen und Kontakte](#) – wichtige Personen
- [Dokumentenpool: http://pool/work/mint/](http://pool/work/mint/)
- [Mailingliste: mint@espresto.com](mailto:mint@espresto.com)

Projekte und Themen

- [MINT-Crawler](#) — Technische Voraussetzung zum automatisierten Abgreifen der News und Veranstaltungen der Partnerinitiativen und Anzeigen auf dem MINT-Portal
- [MINT-Hosting](#) — Hosting der Seiten www.mintzukunft.de, www.mintzukunftschaffen.de und www.mintzukunftschaffen.org
- [MINT-Navigator](#) — Erweiterung der Initiativen-Datenbank um Metainfos und Verbesserung der Suche/Filtern des Navigators
- [MINT-Portal](#) — "Technische Beratung" der Initiative "MINT Zukunft schaffen" zum Ausbau des Portals.

[\[neues Projekt\]](#) [\[neues Thema\]](#)

Recently Updated

- [Adressen](#) (MINT) by [Christiane Knerlich](#) (less than a minute ago)
- [MINT-Portal](#) (MINT) by [Christiane Knerlich](#) (8 minutes ago)
- [MINT-Navigator](#) (MINT) by [Christiane Knerlich](#) (an hour ago)
- [MINT-Crawler](#) (MINT) by [Christiane Knerlich](#) (an hour ago)
- [MINT-Hosting](#) (MINT) by [Christiane Knerlich](#) (an hour ago)
- [Home](#) (MINT) by [Christiane Knerlich](#) (an hour ago)
- [Projekte](#) (MINT) by [Christiane Knerlich](#) (2 hours ago)
- [Konzept für MINT-Portal](#) (MINT) by [Christiane Knerlich](#) (3 hours ago)
- [090109 MINT Protokoll](#) (MINT) by [Christiane Knerlich](#) (16 Jan)
- [080819 MINT Protokoll](#) (MINT) by [Christiane Knerlich](#) (16 Jan)
- [080915 MINT Protokoll](#) (MINT) by [Christiane Knerlich](#) (16 Jan)
- [081103 MINT Protokoll](#) (MINT) by [Christiane Knerlich](#) (16 Jan)
- [090113 MINT Protokoll](#) (MINT) by [Christiane Knerlich](#) (16 Jan)
- [WG Termine ISO-8859-1QfFcR 132E012E2Eeml](#) (MINT) by Anonymous (09 Jan)
- [Status, technisch](#) (MINT) by [Felix Schwenze](#) (09 Jan)

Details

Typ:	Kunde
Verantwortlicher:	Christiane Knerlich
Zugriffsrechte:	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; text-align: center; background-color: #f0f0f0;">Access to Space: MINT</div> <ul style="list-style-type: none"> Administrator (admin) Alexander Biersack (alex)

Added by [Christiane Knerlich](#), last edited by [Christiane Knerlich](#) on Jan 19, 2009 ([view change](#))

Beschreibung

"Technische Beratung" der Initiative "MINT Zukunft schaffen" zum Ausbau des Portals. Die Initiative "MINT Zukunft schaffen" will auf dem Portal www.mintzukunft.de die Aktivitäten aller Initiativen bündeln, die sich für den Nachwuchs in den MINT-Fächern engagieren (MINT = Mathematik, Informatik, Naturwissenschaften, Technik), um so den politischen Forderungen ein stärkeres Gewicht zu verleihen. Als Sponsor der Initiative agiert EsPresto als technischer Berater für den Ausbau des Portals. Daraus entstehen diverse Projekte, die teils beauftragt, teils über das Sponsoring finanziert werden.

Details

Ansprechpartner:	Christiane Knerlich
Dokumentenpool:	http://pool/work/mint/
Mailingliste	mint@espresto.com
GTT Kürzel:	

Themenseiten

- ♦ [Ideen für das MINT-Portal](#) — Sammlung aller Ideen
- ♦ [Konzept für MINT-Portal](#) — Konzept für den Ausbau des MINT-Portals
- ♦ [Protokolle](#) — alle Protokolle zu MINT-Treffen

[Add Labels](#)

Children (3) [Hide Children](#) | [View in Hierarchy](#) | [Add Child Page](#)

[Ideen für das MINT-Portal](#)

[Konzept für MINT-Portal](#)

[Protokolle](#)

[Add Comment](#)

Added by [Christiane Knerlich](#), last edited by [Christiane Knerlich](#) on Jan 16, 2009 ([view change](#))
[←](#) [080915_MINT_Protokoll](#)
[↕](#) [Protokolle](#)
[090109_MINT_Protokoll](#) [→](#)

Besprechungsprotokoll 03.11.2008

Inhalt

- ◆ [Inhalt](#)
- ◆ [Agenda](#)
- ◆ [Details](#)
- ◆ [Protokoll](#)
 - ◆ [Ziel des Portals](#)
 - ◆ [Partizipation durch User](#)
 - ◆ [Umzug der Server](#)
 - ◆ [MINT-Karte](#)
 - ◆ [Login-Daten](#)
 - ◆ [Wiki](#)
 - ◆ [Eigenwerbung](#)
 - ◆ [Barrierefreiheit](#)
 - ◆ [Erste Umbaumaßnahmen](#)
- ◆ [TODOs](#)

Agenda

- ◆ Vermittlung erster Verbesserungsvorschläge für das MINT-Portal
- ◆ Ansehen des TYPO3 und der Datenbank mit den Infos zu den Initiativen

Details

Thema: Adhoc-Verbesserungen am MINT-Portal**Anwesende:** Herr Gesing, Maya, Felix, Christiane**Nächster Termin:**

Protokoll

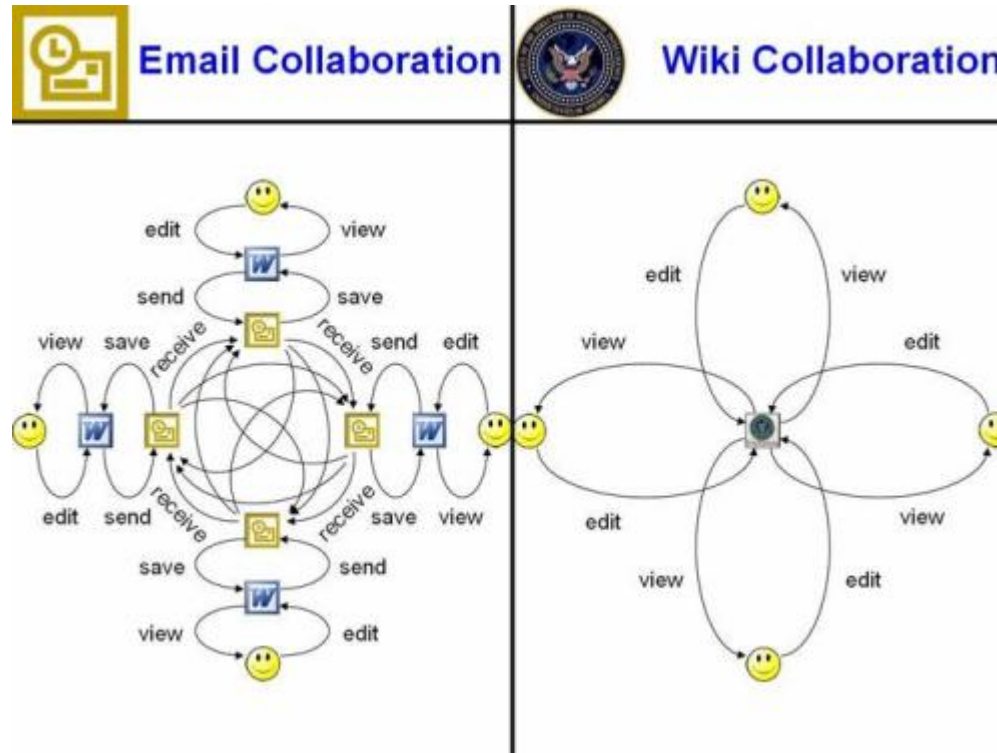
Ziel des Portals

Das eigentliche Ziel des Portals ist, laut Herrn Gesing, die Leute zum Navigator und damit zu den Initiativen zu bringen, d.h. der Navigator ist im Zentrum des Portals, der Rest nur "am Rande". Das Portal hat zwei Ziele: es soll den Zielgruppen dabei helfen, etwas zu finden, und es soll den Initiativen ermöglichen, sich zu präsentieren. Felix hat argumentiert, das ganze Portal zu einem Navigator auszubauen. So würden News auf der Startseite ja u.a. auch News der Initiativen sein und wiederum auf die Initiativen im Navigator verlinken.

Partizipation durch User

Felix hat vorgeschlagen, die Besucher des Portals mit einzubeziehen und ihnen z.B. zu ermöglichen, Initiativen, die noch nicht drin sind, zu melden. Das würde allerdings redaktionelle Arbeit erfordern, um zu überprüfen, ob die gemeldeten Initiativen auch tatsächlich im Sinne des Betreibers des MINT-Portals sind. Herr Gesing meinte das sei kein Problem, denn wenn "es brummt", würden auch Gelder für einen zusätzliche Mitarbeiter für die Pflege des Portals freigegeben. Er vermutet jedoch, dass andere Formen von Partizipation eher nicht erwünscht sind. Das Portal soll vermutlich keine Mitmach-Seite sein sondern ein Tool für die Initiativen. Eine Bewertung der Initiativen ist vermutlich eher nicht erwünscht, akzeptabel wäre die Anzeige der Anzahl Klicks, die eine Initiative erhalten hat. Da könnte Herr Gesing ja dann

Kommunikation mit Wikis und E-Mail



Quelle: Manny Wilson, <http://wilsonml.wordpress.com/>

Wikis im Unternehmen

Projektwiki

- Angebots- / Antragerstellung
- Projektdokumentation
- Abstimmungsprozess Agenda
- Protokolle
- Projektstand-Reports
- Abschlussbericht / Lessons Learned
- Projektdatenbank
- Kundenhistorien

Wikis im Unternehmen

Projektwiki – Vorteile

- Reduktion der Email-Kommunikation
 - Beispiel: Agenda-Abstimmung
- Transparenz
 - Beispiel: Projektstand-Reporting
- Arbeitsmittel ist gleichzeitig Wissensablage
 - Aufbrechen des Prozesses: Erst arbeiten dann dokumentieren
- Wissensspeicher entsteht

Ideenmanagement Deutschland 2007

- Eingereichte Verbesserungsvorschläge: 1,39 Millionen
- Ersparte Kosten: 1,49 Milliarden Euro
- Ausgezahlte Prämien: 168 Millionen Euro
- entspricht ca. 183 Euro pro Auszeichnung; der Prämienatz liegt im Schnitt bei 15 bis 30 Prozent der Einsparungen im ersten Jahr

Quelle: "dib-Report 2007", Deutsches Institut für Betriebswirtschaft (dib)

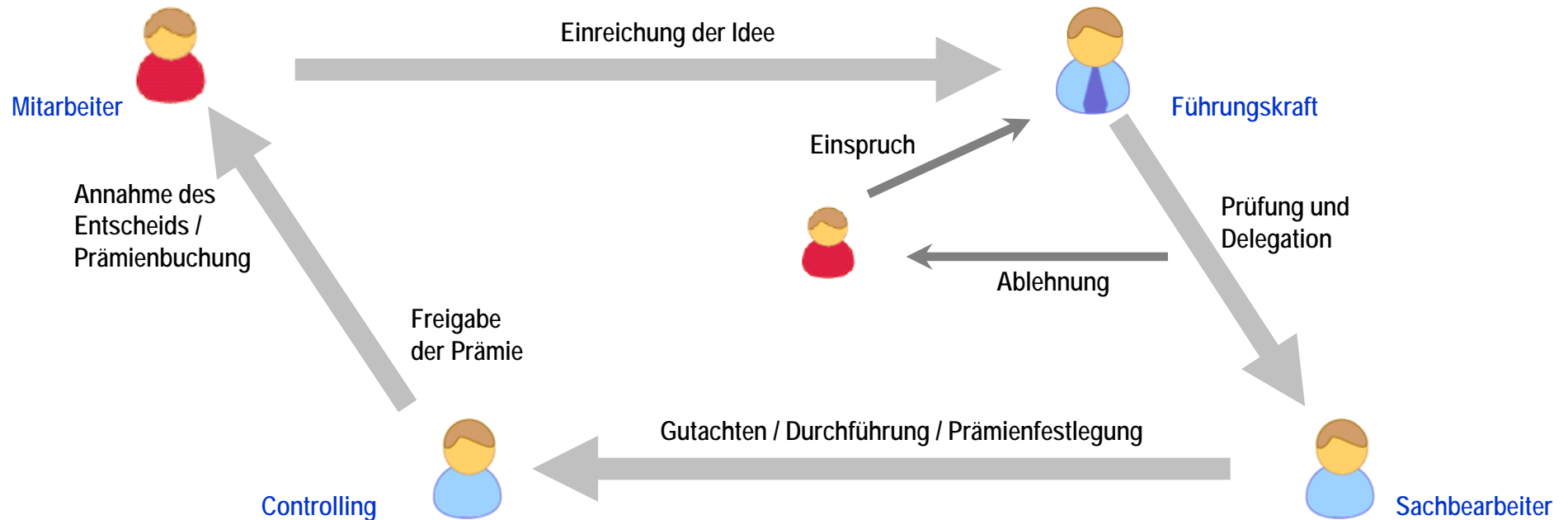
- Nur 26 % der 500 größten deutschen Firmen haben ein modernes Ideenmanagement eingeführt
- 20 % schenken den Ideen ihrer Mitarbeiter keinerlei Beachtung

Quelle: Studie "Ideenmanagement 2007/08", Marktforschungsinstitut EuPD Research

Ideenmanagement Gute Gründe dafür

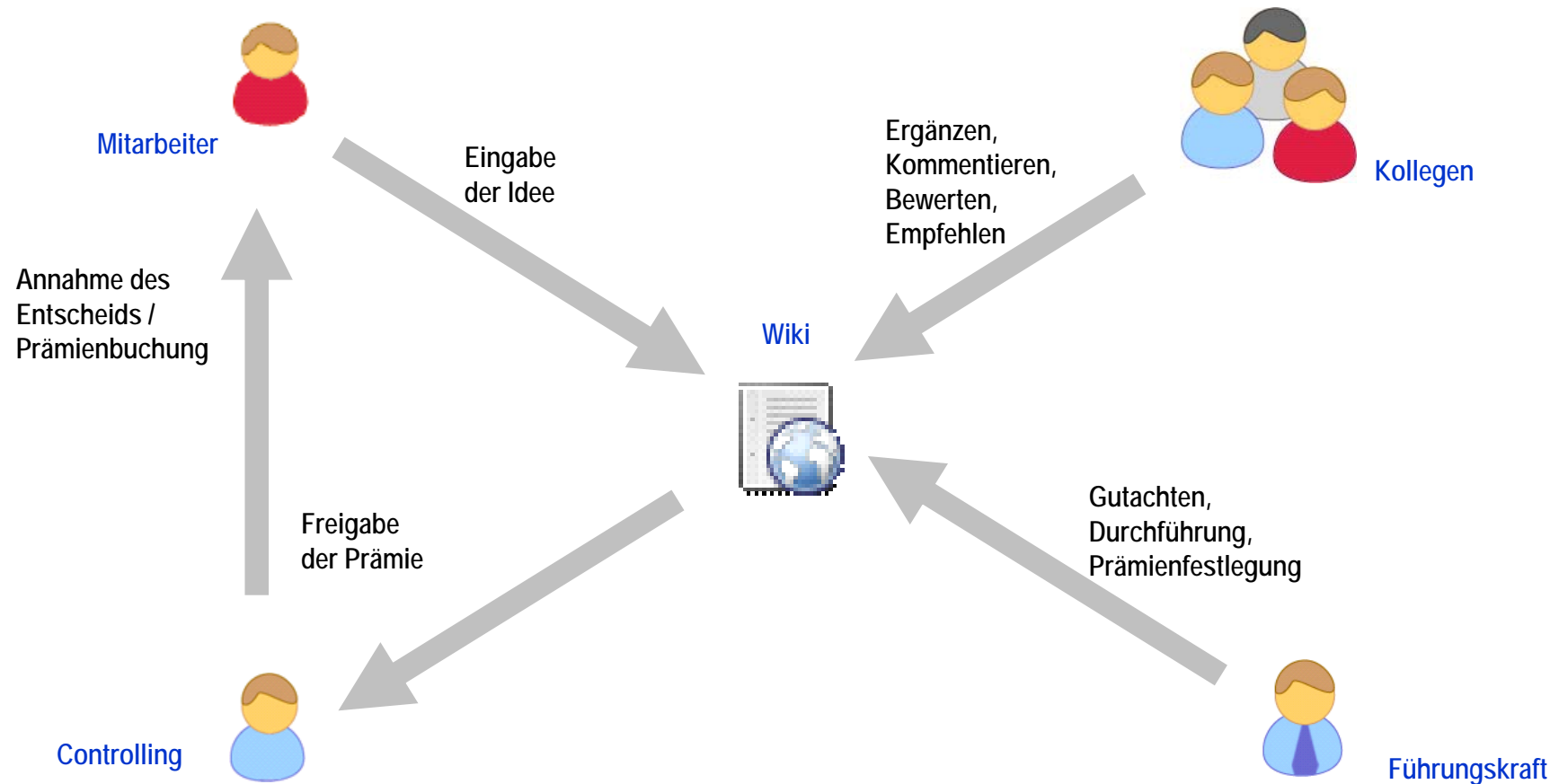
- Kosten werden eingespart
- Arbeitsprozesse und Produkte werden kontinuierlich verbessert
- Leistungsreserven werden mobilisiert
- Mitarbeiter werden durch Eigenverantwortung motiviert
- Die Kreativität der Mitarbeiter wird aktiviert und genutzt
- Ein positives Betriebsklima wird geschaffen
- Die Unternehmenskultur wird in Richtung Mit-Denken geprägt
- Innovationkraft und Wettbewerbsfähigkeit werden gesteigert

Workflow eines Verbesserungsvorschlags in Ideenmanagementtool



In Anlehnung an http://www.wissensmanagement.net/online/archiv/2002/09_1002/ideenmanagement.shtml

Workflow eines Verbesserungsvorschlags in einem Wiki



Warum überhaupt Wissensmanagement?

Allgemeine Begründungen

- Die intellektuelle Arbeit hochqualifizierter Mitarbeiter steht heute im Mittelpunkt (Wissensarbeit)
- Die Wettbewerbsfähigkeit wird durch Wissensmanagement erhöht ... vor allem heute im Zeitalter der Globalisierung
- Erkenntnis: Mitarbeiter sind Produzenten und Inhaber immaterieller Vermögenswerte

Warum überhaupt Wissensmanagement? Konkrete Anforderungen

- Operativ:
 - Krankheits- und Urlaubsvertretung
 - Nachfolge bei Ruhestand
 - Abteilungsübergreifender Wissensbedarf
 - Projektteam-Zusammenstellung

- Strategisch
 - Wissensbilanz: Was fehlt der Organisation? / Entwicklung
 - Ruhestand: Welche Lücken entstehen? / Planung wird möglich
 - Personalentwicklung

Methoden des Wissensmanagement – eine Auswahl

Technikreiche Instrumente

- Virtuelle Learning Communities
- Diskussionsforen
- Groupware
- computerbased/webasierte Training
- Balanced Scorecard
- Internet, Intranet
- Laufwerke strukturieren
- Microartikel
- (Experten-)Netzwerke bilden
- Newsletter
- Projektdatenbanken
- Prozessmanagement
- Wikis
- Wissensdatenbanken
- Wissensmarktplatz
- Yellow Pages
- Benchmarking

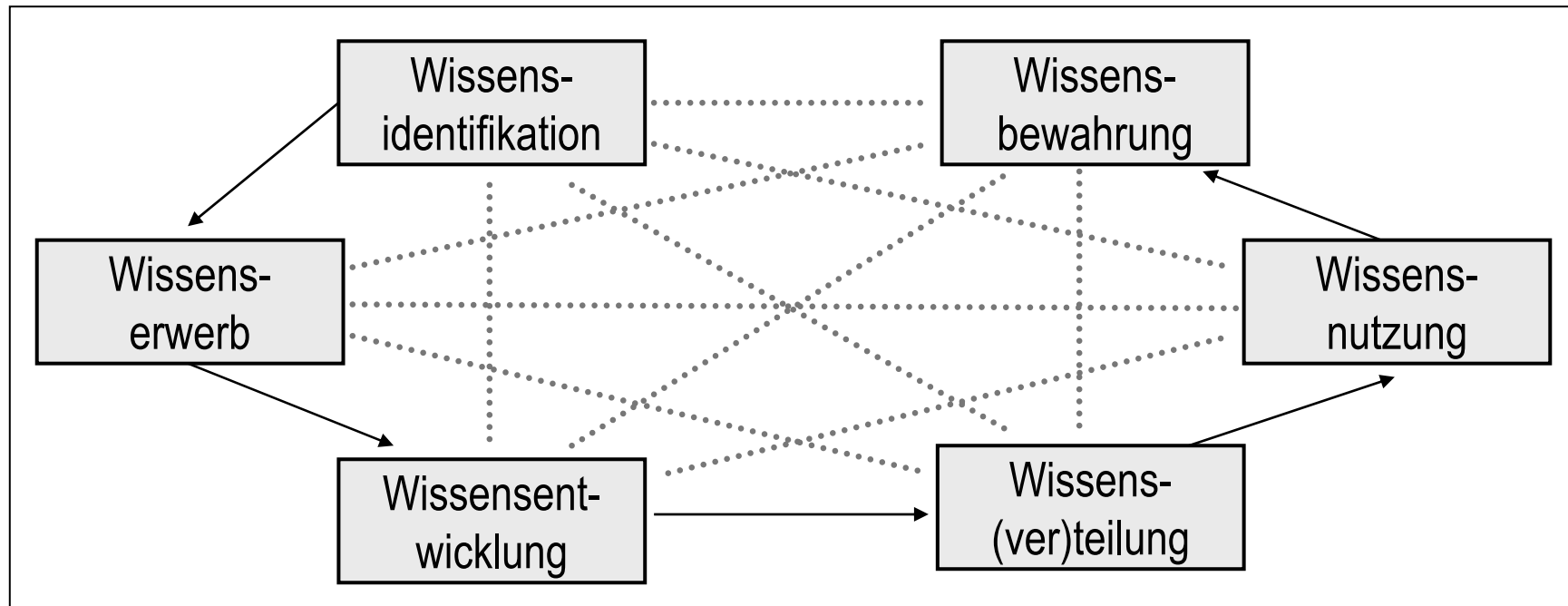
Methoden des Wissensmanagement – eine Auswahl

Technikarme Instrumente

- Coaching
- Communities of Practice
- Ideenmanagement
- Inforäume, Kaffeecken, Brown-Bag-Sessions
- Job Rotation
- Learning Sabbaticals
- Lernprojekte
- Lessons Learned nach Projekten
- Litfasssäulenübung
- Open-Space-Workshops
- Qualitätszirkel
- Storytelling
- Wissensbroker
- Wissenstandems
- Patenkonzepte
- Anreizsysteme
- Initiativen gegen das "Not-invented-here-Syndrom"
- Kreativitätstechniken
 - Brainstorming, 6-3-5-Methode,
 - Osborne-Checkliste, Bisoziation,
 - Mind Map
- Weiterbildung

Wissensmanagement – Theorie

Kernprozesse



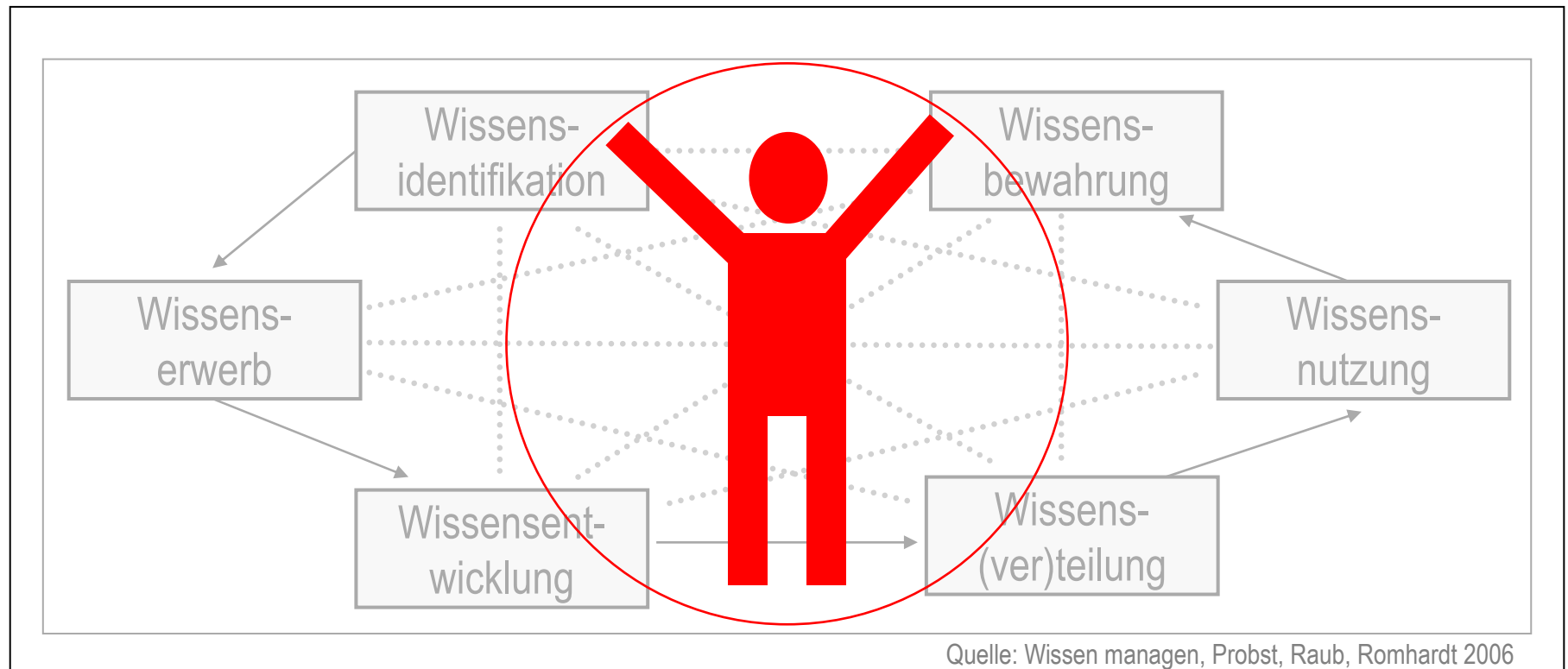
Quelle: Wissen managen, Probst, Raub, Romhardt 2006

Pädagogische und Psychologische Aspekte des Wissensmanagements

- Anfänge in den 1990er Jahren: erste wissenschaftliche Untersuchungen und Studien zu dem Thema
- Heute: Gängiges Thema – auch in den Fachbereichen Pädagogik und Psychologie

- Warum?

Im Zentrum steht der ...



... untrennbar vom Wissen

Wissensmanagement

Trends im Wissensmanagement 2007 – 2011

- Trend 1: Transformation zum „Unternehmen 2.0“.
- Trend 8: Neue Suchtechniken erobern die Unternehmen.
- Trend 9: Lebenslanges Lernen findet zunehmend dezentral in sozialen Netzen und selbstorganisiert statt.

Aus: Wichtige Trends im Wissensmanagement 2007-2011 –
Positionspapier des BITKOM

COLLABORATION

KOMMUNIKATION

- FAQ
- Lexikon
- Glossar
- Protokolle
- Globaler Wissensspeicher
- Mikroartikel
- Projektdatenbanken
- Wissensdatenbanken
- Lessons learned
- Dokumentation
- Spezifikation

- Virt. Learning Communities
- Vertragsverhandlungen
- Vorbereitung von Sitzungen
- Austauschpl. für Abteilungen und Projektgruppen

- QM-Handbuch
- Ideen-Management
- Vorschlagswesen
- Groupware
- Datenschutz
- Konzept-, Angebots-, Antragstellung
- Projektwiki

- Intranet
 - Bekanntmachungen
 - Informationspflicht – Gesetze
 - Datenschutz
- Experten-Netzwerk
- Diskussionsforen

- Persönliche Wissensablage
- Support-Plattform

WISSENSPEICHER

Der Einsatz von Wikis im Unternehmensalltag

Agenda

- Über EsPresto
- Fakten und Prognosen
- Einsatz-Szenarien in Unternehmen
- Vorbehalte und Grenzen
- Einführungsprozess
- Potenzial

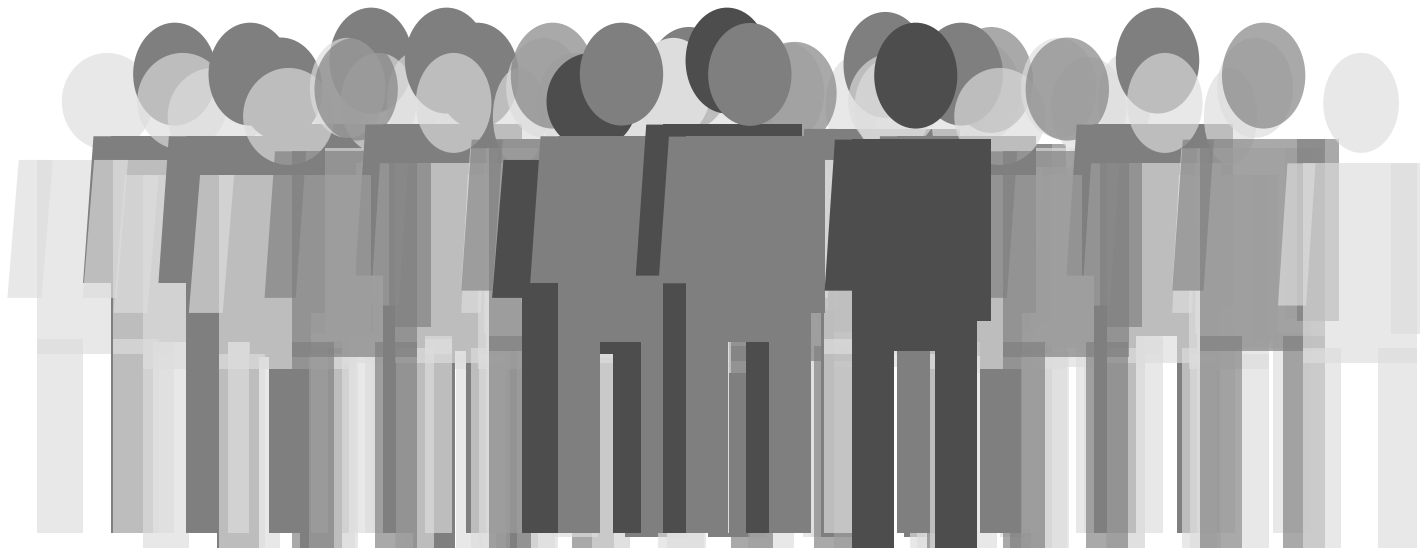
Unternehmenswiki geläufigsten Vorbehalte

- Kann nicht funktionieren
 - mangels Teilnehmer-Masse
 - mangels Beteiligung
- Chaos, Vandalismus
- Sicherheitsbedenken
- Fragliche Informationsgüte
- Gefährlich, wenn auf der Grundlage von Wiki-Inhalten Entscheidungen getroffen werden
- Verantwortlichkeit

Wikipedia und andere Online-Communities

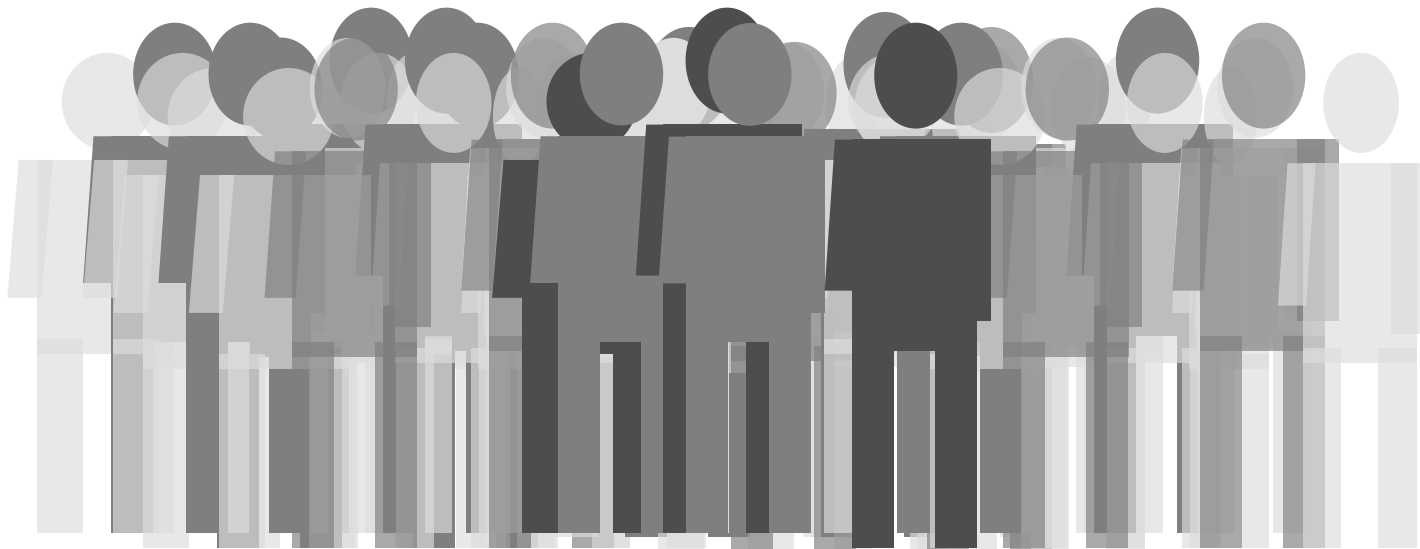
Akzeptanz und Beteiligung

- **Nielsen-Regel:**
 - 90% tragen niemals bei
 - 9% tragen ab und zu bei
 - 1% beteiligen sich aktiv



Unternehmenswiki geläufigsten Vorbehalte

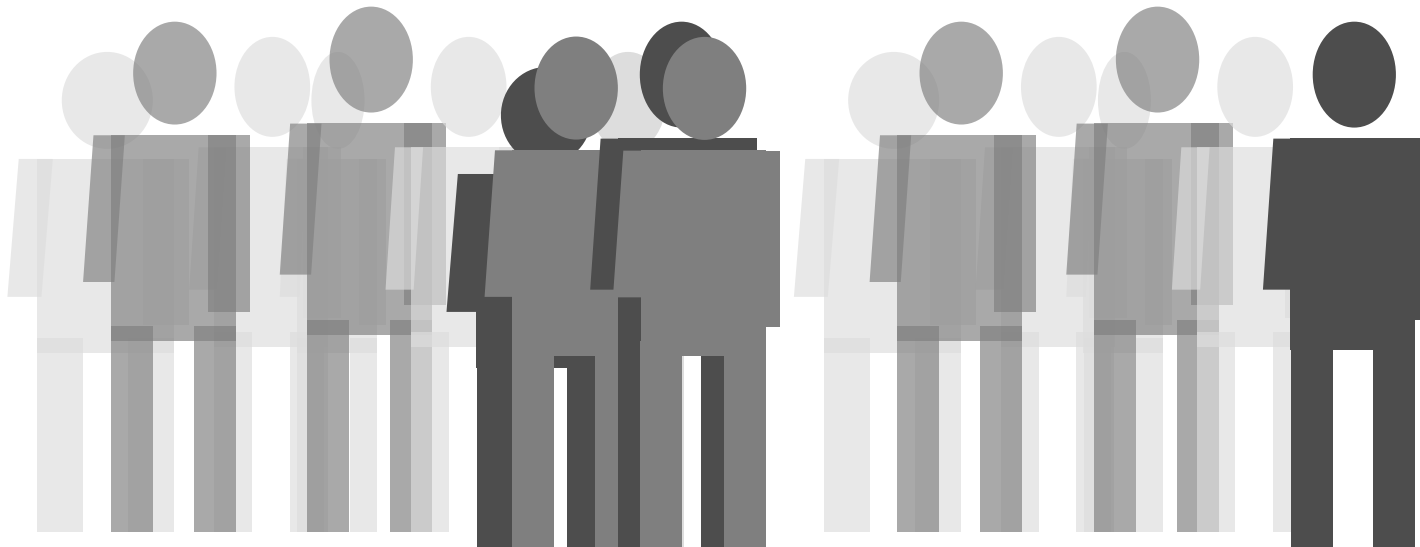
- Kann nicht funktionieren
 - mangels Teilnehmer-Masse
 - mangels Beteiligung



Unternehmenswiki geläufigsten Vorbehalte

- Unternehmenswiki – Nielsen-Regel? – Nein:
 - 30% tragen niemals bei (Trittbrettfahrer)
 - 50% tragen ab und zu bei
 - 20% beteiligen sich aktiv

Quelle: Ulrike Cress, Effektiver Einsatz von Datenbanken im betrieblichen Wissensmanagement



Psychologische Erklärungen für das Beteiligungsverhalten

Das soziale Dilemma

- Garrett Hardin, US-Amerikanischer Mikrobiologe und Ökonom
Veröffentlichung „The Tragedy of the Commons“, 1968
- Wenn alle beitragen, haben alle den größten Nutzen.
- Wenn alle beitragen außer mir, habe ich den größten Nutzen, der Nutzen für die Allgemeinheit ist nur etwas geringer.
- Wenn alle sich so verhalten, funktioniert es nicht, keiner hat einen Nutzen, weder die Allgemeinheit noch der Einzelne

Psychologische Erklärungen für das Beteiligungsverhalten

Das soziale Dilemma

- Die Motivation ist nicht, den anderen zu schaden, sondern den größten eigenen Nutzen zu erzielen!

Unternehmenswiki geläufigsten Vorbehalte

- Chaos
 - Regelmäßige Strukturierung
 - Möglicherweise einen „Kümmerer“ engagieren

- Vandalismus
 - Unwahrscheinlich, da keine Anonymität
 - Ungefährlich, wegen Versionierung

- Erfahrung: Es passiert nicht

Unternehmenswiki geläufigsten Vorbehalte

- Sicherheitsbedenken
 - Zugangskontrolle
 - Justierbare Rechtevergabe
 - Verschlüsselte Verbindung
 - Eingeschränken des IP-Nummern-Kreises
 - Innerhalb eines VPN betreiben

Unternehmenswiki geläufigsten Vorbehalte

- Fragliche Informationsgüte
- Gefährlich, wenn auf der Grundlage von Wiki-Inhalten Entscheidungen getroffen werden
- Verantwortlichkeit unklar
- Transparenz ist gegeben:
 - Historie des Inhalts
 - Diskussion des Inhalts
 - Autor/en sind bekannt
 - Nachfragen sind möglich

Unternehmenswiki Vorbehalte

- Gibt es weitere?

Unternehmenswiki Gründe gegen ein Wiki

- Informationen sollen stark strukturiert erfasst werden
- Etablierte und akzeptierte Softwarelösung ist vorhanden

- Unternehmenskultur passt nicht
- ...und soll auch nicht verändert werden

- Medienaffinität und –kompetenz ist sehr gering

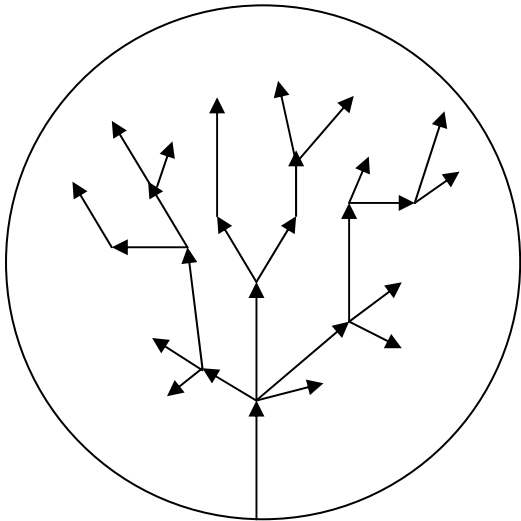
Der Einsatz von Wikis im Unternehmensalltag

Agenda

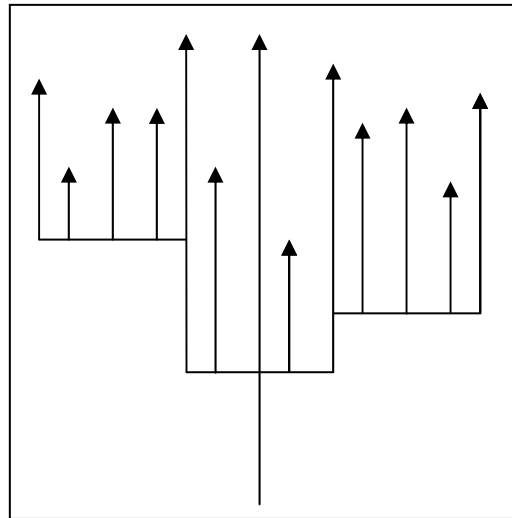
- Über EsPresto
- Fakten und Prognosen
- Einsatz-Szenarien in Unternehmen
- Vorbehalte und Grenzen
- **Einführungsprozess**
- Potenzial

Wissensmanagement Einführungsprozess

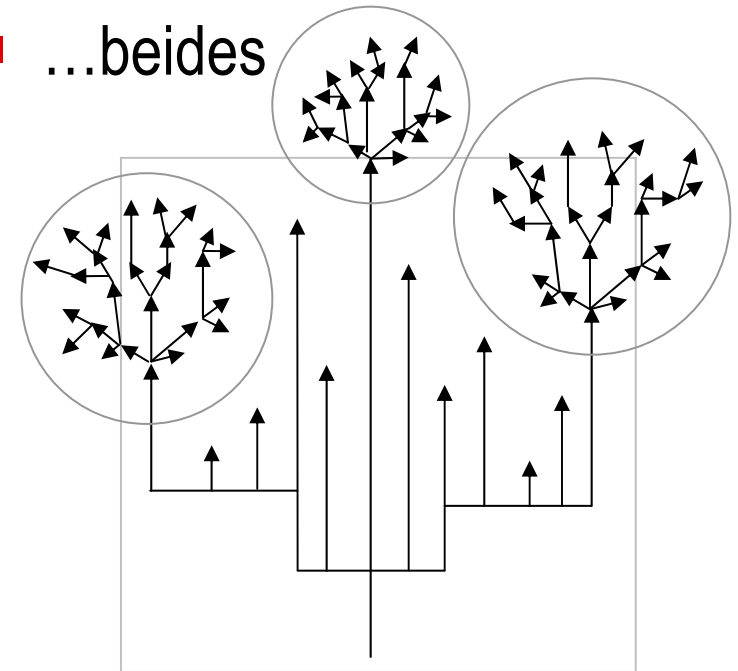
■ Viral oder...



■ geplant oder...

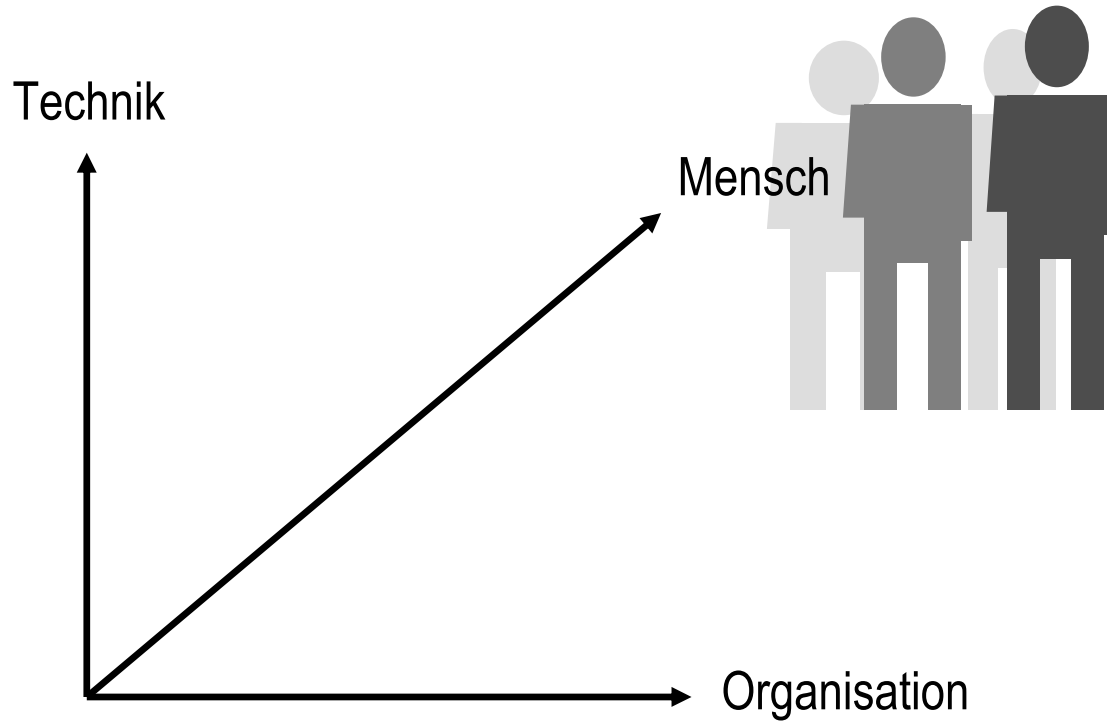


■ ...beides



Gescheiterte Projekte – Woran lag es?

TOM-Modell



Die Unternehmenskultur

Entscheidender Aspekt für die Einführung

- Organisationskultur ist die Sammlung von Traditionen, Werten, Regeln, Glaubenssätzen und Haltungen, die einen durchgehenden Kontext für alles bilden, was wir in dieser Organisation tun und denken.
 - McLean and Marshall, 1985

- “So machen wir das hier.” “This is how we do things around here.”
 - Bright and Parkin, 1997

Quelle: de.wikipedia.org

Die Unternehmenskultur

Wikis brauchen eine offene Kultur

- Beispiele einer offenen Unternehmenskultur:
 - Offene Kommunikationsstrukturen – nicht nur Top-Down
 - Offener Umgang mit Fehlern – Mit dem Ziel der Verbesserung
 - Allgemeine Transparenz, z.B. Bedeutung von Unternehmenszielen
 - Unternehmensziele können und sollen diskutiert werden
 - Aufgaben werden mit den Verantwortlichkeiten übergeben

- Wenn diese Kultur nicht gegeben ist, muss sie ausdrücklich erwünscht sein und gefördert werden!

Einführung eines Wiki

Veränderung für den Einzelnen

- Vorher:
 - Arbeitsabläufe sind eingeschliffen
 - Mit Problemen hat man sich arrangiert
 - „So ist das hier – so machen wir das hier“ – die Kultur ist vertraut

- Veränderungen verunsichern:
 - „Was bringt es mir?“
 - „Ist es mehr Arbeit?“
 - „Kann ich das?“
 - „Werde ich mit der offenen Kultur klar kommen?“

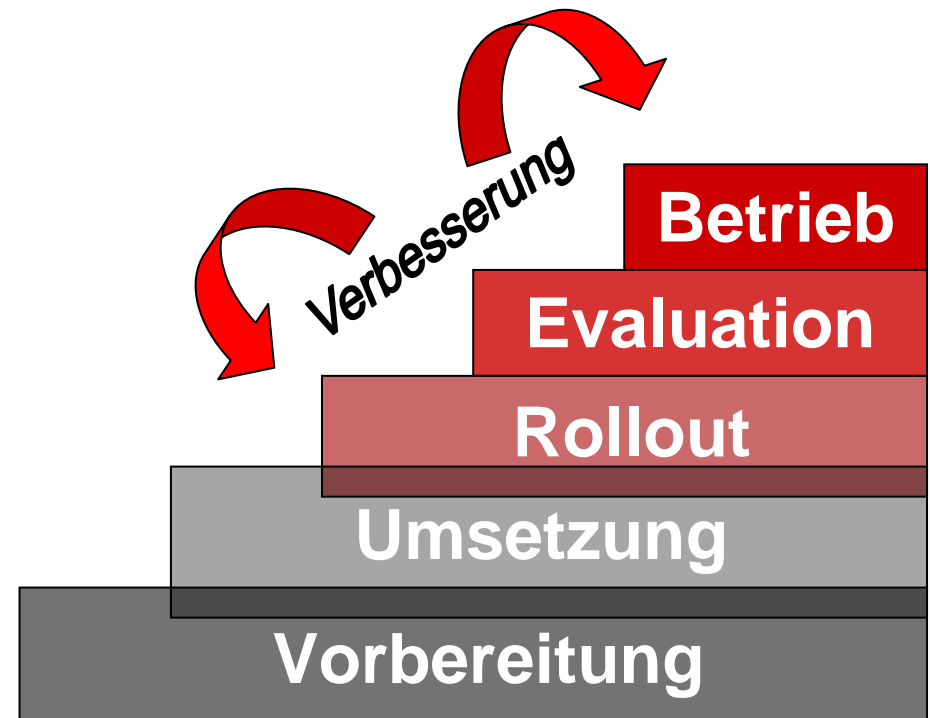
Einführung eines Wiki

Veränderung für den Einzelnen

- Damit verbundene Ängste:
 - Angst vor Autonomieverlust
 - „die anderen bemerken durch das Wiki meine Inkompetenz“
 - Angst vor Arbeitsplatzverlust
 - „Wenn ich etwas falsch mache, können das alle sehen“
 - „Kann es gegen mich verwendet werden?“
 - „Werde ich für Inhalte möglicherweise zur Verantwortung gezogen?“

Unternehmensweites Wiki

Einführungsprozess



Unternehmensweites Wiki Einführungsprozess

- Vorbereitung
 - Zielbestimmung (unter Einbeziehung verschiedener Abteilungen)
 - Einschätzung der bestehenden Organisations- und Kommunikationskultur
 - Bestimmung geeigneter Motivationsanreize
 - Bestimmung der ersten Themenschwerpunkte (Wiki-Inhalte)
 - Abgrenzung zu anderen Systemen
 - Bestimmung der benötigten Schnittstellen zu anderen Systemen
 - Auswahl eines Wiki-Systems

Motivationsanreize

Bonussysteme

- Eingabe-orientiertes Bonussystem:
 - Quantität steigt
 - Qualität sinkt

- Abruf-orientiertes Bonussystem:
 - Quantität steigt nicht auf Kosten der Qualität
 - Belohnt wird der allgemeine Nutzen

- Contra: Intrinsische Motivation kann untergraben werden

Motivationsanreize Information über Teilnahme der anderen

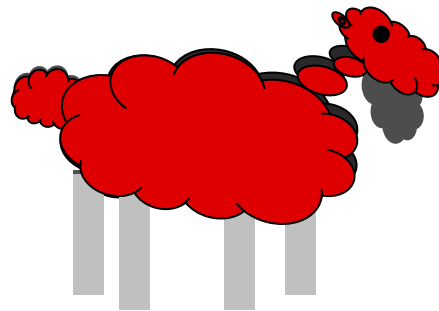
- Wenn andere mehr eingeben:
 - Einfluss: Engagement wird verstärkt

- Wenn andere weniger eingeben:
 - Einfluss: Engagement wird verringert

Motivationsanreize

Information über Teilnahme der anderen

- Keine Negativ-Beispiele benennen
 - Erzeugt Ressentiments gegen das Wiki



- Besser: Mitarbeiter mit den meisten Einträgen werden genannt

Motivationsanreize Identifikation

- Wir-Gefühl erzeugen
- Anonymität reduzieren
 - Andere Nutzer mit Foto (Profil-Seite)
- Information darüber, wer die eingegeben Informationen nutzt
- Feedback/Kommentare zulassen
- Rating

Motivationsanreize Nutzung darstellen

- Positive Darstellung der Nutzung
- In regelmäßigen Abständen
 - Darstellung eines besonderen Beitrags
 - Darstellung besonders aktiver Mitarbeiter

- Immer auf positive Darstellung achten: Wenn Zuwachsrates sinkt, dann absolute Zahl der Beiträge promoten

Motivationsanreize Vereinfachung

- In den Arbeitsprozess einbinden
- Einpflege „en Passant“, d.h. System sollte sehr einfach und schnell zu bedienen sein
- Der Wissenspeicher ist bereits das Arbeitsmittel
- Individuelle Nutzen entsteht gleichzeitig mit dem allgemeinen Nutzen

Unternehmensweites Wiki Einführungsprozess

- Vorbereitung
 - ...

- „Es gibt nichts Gutes / außer: Man tut es!“ – Erich Kästner

Unternehmensweites Wiki Einführungsprozess

- **Umsetzung**
 - Bildung und Betreuung eines internen Wiki-Teams
 - Installation, Konfiguration des Wiki-Systems
 - Designumsetzung
 - Schaffung der initialen Struktur
 - Datenmigration
 - Erstellung der benötigten Templates
 - Schaffung der festgelegten Schnittstellen
 - Erstellung von Hilfe- und Schulungsmaterialien

Akzeptanz und Beteiligung

Identifikation

- Ansprechendes Design
- Angepasst an das CD des Unternehmens
- Spielerische Komponente einbringen?
 - Beispiel:
Wikinger bei Fraport



Quelle: Fraport

Akzeptanz und Beteiligung

Medienaffinität und -kompetenz

- **Schulung**
 - Auffinden von Informationen
 - Beitragen von Informationen
 - Abonnieren von Seiten/Bereichen
 - Umdenken in der Informationsaufbereitung
- **Online Hilfe**
 - Screencasts
 - Gute Dokumentation
 - FAQs
- **Ansprechpartner/Hotline**

Unternehmensweites Wiki Einführungsprozess

- **Umsetzung (Fortsetzung)**
 - Rollout Phase 1: aktiven Kreis erweitern (verdrei- bis vervierfachen)
 - Unterstützung bei Strukturierung und Einstellung von Inhalten
 - Erfahrungen aus der Rollout Phase 1 in Verbesserungen umsetzen
 - Rollout Phase 2: Kreis nochmals erweitern (in Abhängigkeit der Unternehmensgröße und -kultur)
 - Begleitung der Nutzer (mögliche Barrieren aufdecken)

Unternehmensweites Wiki Einführungsprozess

■ Betrieb

- Evaluation (gegenüber ursprünglicher Zielsetzung)
- Kontinuierliche Auswertung und Verbesserung
- Barrieren aufdecken und beseitigen
- Kontinuierliche technische Anpassungen
- Kontinuierliche strukturelle Anpassungen

Akzeptanz und Beteiligung

Alle Barrieren beseitigen

- **Barriere Unsicherheit**
 - „Ich kann nix kaputt machen“
 - Alte Versionen sind immer reproduzierbar
 - „Ich weiß, was die anderen von meiner Aktivität mitbekommen“
 - Sandbox – „Ich kann erstmal ungesehen alles ausprobieren“
- **Barriere Perfektionismus:**
 - Es ist okay, mit unvollständigen, stichpunktartigen Beiträgen zu starten
- **Barriere Sprache**
 - Beiträge in der Landessprache

Einige Tipps zum Einführungsprozess

- Unterstützung durch das Management
- Mitarbeiter frühzeitig mit einbeziehen
- Nicht mit einem leeren Wiki beginnen
- Umdenken in der Informationsaufbereitung
 - Umdenken im Arbeits- und Dokumentationsprozess
- Traditionelle IT-Tools als Brücke nutzen: Email mit Link ins Wiki
- Richtlinien/Vorgaben (keine Regeln)
- Kontinuierlichen „Kümmerer“ engagieren
- Zeit lassen und pflegen!

Der Einsatz von Wikis im Unternehmensalltag

Agenda

- Über EsPresto
- Fakten und Prognosen
- Einsatz-Szenarien in Unternehmen
- Vorbehalte und Grenzen
- Einführungsprozess
- Potenzial

Unternehmenswiki

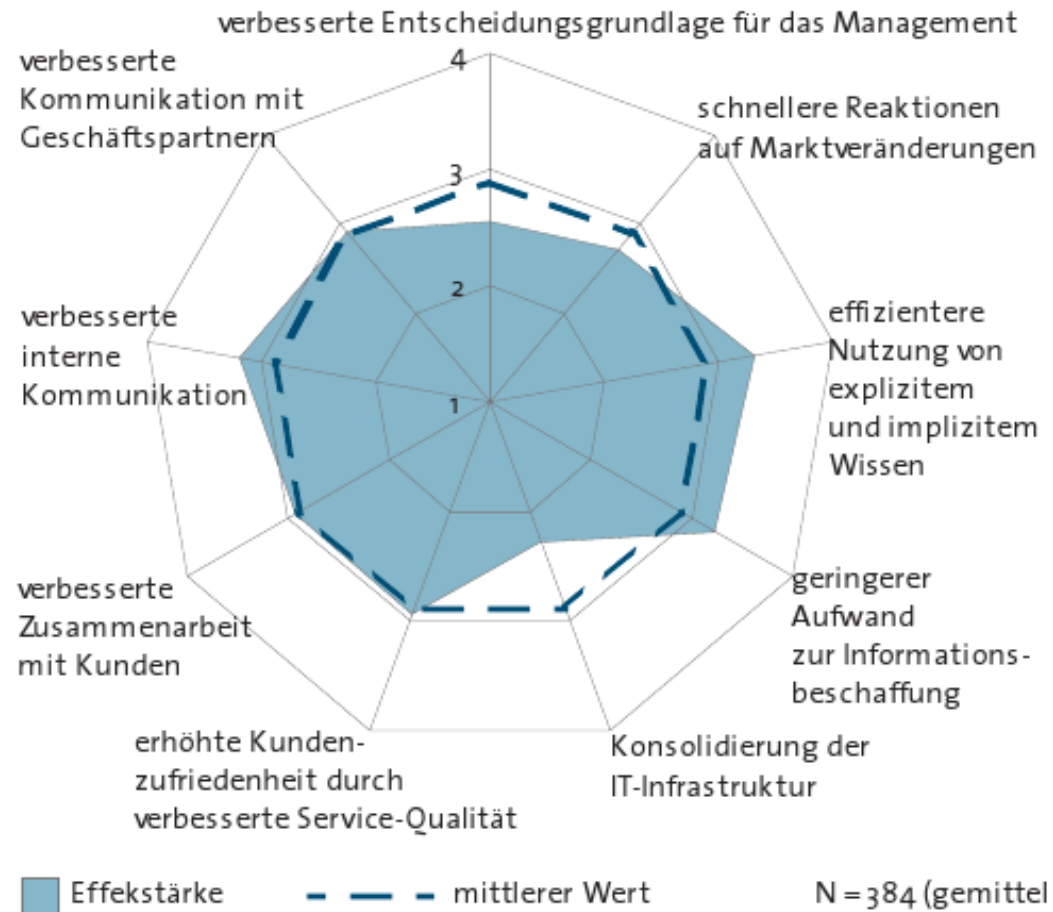
Vorteile

- Sehr einfaches Tool
 - Einfach erlernbar und bedienbar
 - Schnell etwas beitragen
- Der Anwender benötigt außer einem Browser keinen Client

- Gute open source Produkte
- Kostengünstig in Anschaffung und Wartung

- Für die Zusammenarbeit vielfältig und flexibel einsetzbar
- Wächst organisch und bedarfsorientiert

Effekte von Enterprise 2.0



Quelle: „Enterprise 2.0 – Analyse zu Stand und Perspektiven in der deutschen Wirtschaft“, BITKOM e.V. August 2008

Unternehmenswiki Potenzial



Zusammenfassung

Viel Erfolg!

...und vor allem...

Viel Spaß!

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

EsPresto AG
Breite Straße 30-31
10178 Berlin

Internet: www.espresto.de
Email: info@espresto.com
Tel. 030 - 90 226-750

Wiki On Demand: wiki.espresto.de