



Wozu ein Wiki ? Allgemeine Informationen

Ein WebWorks.com White Paper

© 2010 – Quadralay Corporation. Alle Rechte vorbehalten.

Inhaltsverzeichnis

Übersicht	1
Was ist ein Wiki ?	1
Wikis im Detail	2
Wozu ein Wiki ?	4
Wie bringt man Leute dazu, ein Wiki zu nutzen ?	7
Das Wiki mit Informationen füttern	8
WebWorks ePublisher und Wikis	8
Fazit	9
Zusätzliche Quellen	9
WebWorks Wikis	9

von:

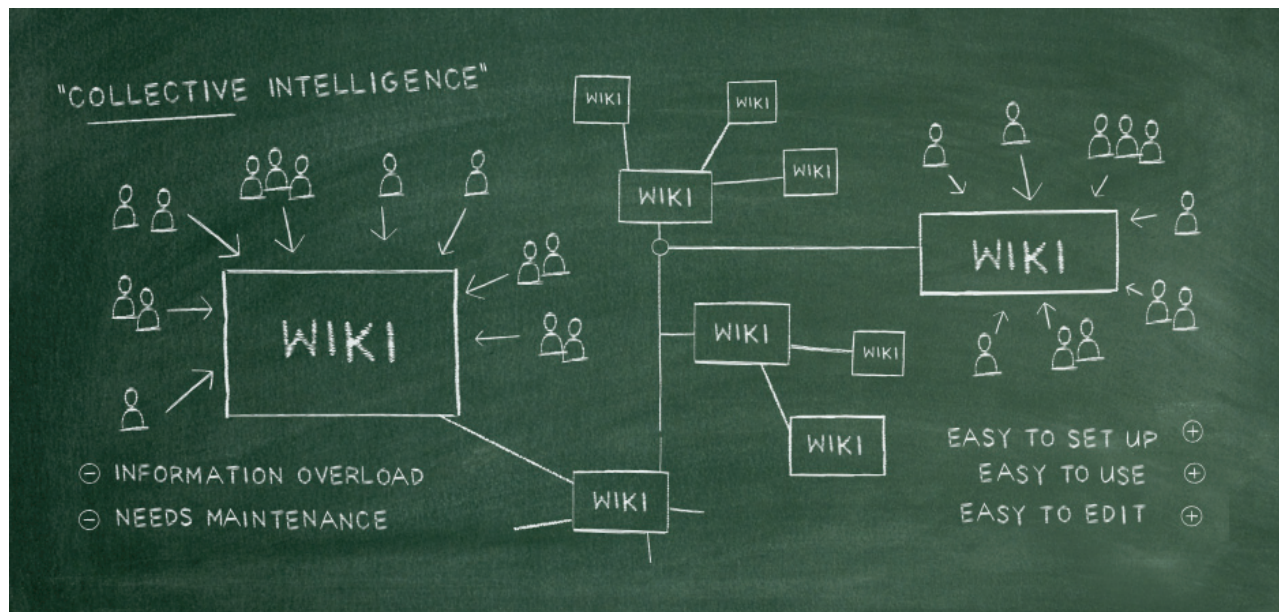
Alan J. Porter / aporter@webworks.com
WebWorks.com
Eine Marke der Quadralay Corporation

übersetzt und veröffentlicht durch:

SQUIDDS® | People.Products.Passion. e.K.
Donaustrasse 36 / 90451 Nürnberg / Germany
WebWorks Platinum-Partner und Affiliate

Version: April 2010
www.squidds.eu

Wozu ein Wiki ?



Übersicht.

Ziel dieses Aufsatzes ist es, das Konzept einer webbasierten collaborative-authoring Umgebung, bekannt unter dem Namen Wiki, vorzustellen und zu untersuchen, wie Wikis im Publishing-Umfeld eines Unternehmens eingesetzt werden können. Diese Untersuchung enthält auch Vorschläge für die Übertragung bestehender Daten aus ursprünglichen Authoringtools in ein Wiki-Format, von wo aus diese Daten online veröffentlicht werden können.

Was ist ein Wiki?

Vereinfacht kann man ein Wiki wohl am besten als eine Webseite beschreiben, die ganz einfach von jedem direkt im Webbrowser bearbeitet werden kann, ohne dass dazu eine spezielle Software nötig ist. Die offizielle Definition des Wiki-Erfinders Ward Cunningham aus seinem Buch "The Wiki Way: Quick Collaboration on the Web," bietet eine etwas umfassendere Beschreibung. Cunningham beschreibt das Konzept eines Wikis folgendermaßen:

- > Ein Wiki lädt alle Nutzer dazu ein, beliebige Seiten zu editieren oder neue Seiten innerhalb der Wiki-Webseite zu erstellen. Dazu wird außer dem Standard-Webbrowser nichts weiter benötigt – keine Add-Ons.
- > Ein Wiki fördert die sinnvolle Verbindung von Topics zwischen verschiedenen Seiten, indem er die Seitenverlinkung intuitiv einfach gestaltet und anzeigt, ob eine gewünschte Zieleseite bereits existiert oder nicht.
- > Ein Wiki ist keine kunstvoll erstellte Seite für gelegentliche Besucher. Im Gegenteil – ein Wiki versucht, den Besucher in den andauernden, kollaborativen Erstellungsprozess, der die Website-Landschaft konstant verändert, mit einzubeziehen.

Aus der Publishing-Perspektive betrachtet, ist ein Wiki ein Mittel, um innerhalb einer Gruppe von Autoren gemeinsam ein Dokument zu erstellen, ohne dass sich die dazu Beitragenden eine komplexe Mark-Up Sprache aneignen müssten. Diese Grundvoraussetzung erweist sich als enorm leistungsfähig, sobald Experten und Erfahrungs- und Wissensträger dadurch die Möglichkeit bekommen, sich direkt am Schreibprozess zu beteiligen.

Ein WebWorks.com White Paper

Aber Wikis sind weit mehr als eine einfache Sammlung von Dokumenten. Einzelne Wikiseiten können ganz leicht durch eine Reihe von Hyperlinks mit anderen Wikiseiten verbunden werden. So entsteht eine Datenbank, die durchsucht und in der navigiert werden kann.

Open Editing = Collaborative Authoring.

Der wohl bedeutendste Eigenschaft eines Wikis ist die Einfachheit, mit der sich Seiten erstellen und aktualisieren lassen. Die meisten Wikiinstallationen kennen keinen Review-Prozess, der der Durchführung von Änderungen vorgeschaltet ist. Änderung erscheinen sofort. Dieser Punkt ist auf der einen Seite einer der größten Vorteile von Wikis, auf der anderen Seite wird über genau diesen Punkt unter Neulingen im Bereich Wiki-Publishing äußerst kontrovers diskutiert.

Führt der freie Zugang für jeden zu Chaos und Entwertung Ihres Material?

Die meisten Wikis verlangen von allen Nutzern, die aktiv beitragen möchten, dass sie zuerst ein Benutzerkonto einrichten. Abhängig von den Wiki-Einstellungen, können verschiedene Konten mit unterschiedlichen Zugangs- und Bearbeitungsrechten vergeben werden. Darüber hinaus wird empfohlen, die Wikis so aufzusetzen, dass am Beginn einer inhaltlichen Bearbeitung ein Login nötig ist, mit dem ein mit einer Wiki-Unterschrift versehener Cookie erstellt wird, der dann eine Bearbeitungsrückverfolgung ermöglicht. Die Philosophie von Wikis ist es, gemeinschaftliche Reviewprozesse anzuregen, den Input von Material ebenso wie die Fehlerkorrektur zu vereinfachen, anstatt Hindernisse aufzustellen in der Hoffnung, damit Fehler verhindern zu können.

Wikis im Detail.

Wie zuvor erwähnt, können die Inhalte eines Wikis durch die Anwendung einer einfachen Mark-Up Sprache – Wikitext – formatiert und strukturiert werden. So verwenden die meisten Wikis ein einfaches Sternchen (*) um Aufzählungszeichen darzustellen. Dies ist viel einfacher als z.B. der HTML-Code, der benötigt wird, um das gleiche Zeichen auf einer herkömmlichen Webseite anzuzeigen.

Wikitext:	* Dies ist ein Unterpunkt in einer Aufzählung.
HTML Code:	Dies ist ein Unterpunkt in einer Aufzählung.
Formatierter Inhalt:	♦ Dies ist ein Unterpunkt in einer Aufzählung.

Beachten Sie, dass die Art von Wikitext-Markups zwischen verschiedenen Wikis variieren kann. In einigen Wikis ist auch der HTML-Code zulässig. Der Grund, weshalb eine einfachere Mark-Up Syntax benutzt wird ist, dass HTML-Codes sehr komplex sein können, wodurch das Unterscheiden und Bearbeiten von Content mitunter sehr erschwert wird. Diese Komplexität steht auch oft einer gemeinschaftlichen Arbeit im Weg. Die meisten Wikis bevorzugen Plain-Text-Bearbeitung. Immer mehr Wikis, besonders die, die für einen eher allgemeinen, öffentlichen Gebrauch entworfen werden, gliedern inzwischen ein WYSIWYG-Bearbeitungsinterface mit ein. Viele Wikis ermöglichen es den Nutzern, in einem Bearbeitungsfeld kurz gefasst einzutragen, warum sie ihre Änderung vorgenommen haben. Diese Information wird nicht dargestellt, aber in der Seitenhistorie gespeichert. Die meisten Wikis zeichnen sämtliche Änderungen auf. Üblicherweise speichern sie sogar eine Kopie jeder Version einer Seite, so dass ein evtl. nötiger Rückgriff auf eine vorherige Version jederzeit möglich ist. Manche Wikis verfügen auch über eine sogenannte "diff"-Funktionalität, mit der verschiedene Versionen einer Seite miteinander verglichen werden können. Diese Möglichkeiten gleichen schon fast einem einfachen Content Management/ Review-Kontrollsystem, das in der Wikiinstallation erhalten ist. Diese Funktionalitäten waren zuvor nur als separate und kostspielige Third-Party-Produkte verfügbar.

Über Hypertext-Links kann man zwischen den Seiten eines Wikis navigieren. Diese Technik ermöglicht eine flache Navigationsstruktur im Gegensatz zu einer formalisierteren, hierarchischen Struktur. In den Wikis werden Links mit einer simplen Syntax erstellt. Es ist nicht unüblich dabei bereits Links zu noch nicht existierenden Seiten zu erstellen, um somit andere Nutzer dazu aufzufordern und zu ermutigen, die fehlende Seite mit den benötigten Inhalten zu füllen. Viele Wikis beinhalten auch eine Zurück-Verlinkung: so kann man sehen, welche Seiten mit der Seite, auf der man gerade arbeitet,

Ein WebWorks.com White Paper

verlinkt sind oder welche andere Themen mit der aktuellen Seite referenziert sind. Trotz der eigentlich flachen Struktur ist es möglich, traditionellere, hierarchische Navigationsstools, wie z.B. die Inhaltsangabe, in ein Wiki einzubauen. Diese flache, von einigen als anarchisch bezeichnete Struktur kann eine Herausforderung in den Bereichen Verwaltung und Pflege darstellen. Um dieser Herausforderung beizukommen, verfügen die meisten Wikis über Möglichkeiten, Seiten zu kategorisieren und auszuzeichnen.

In Studien wurde herausgefunden, dass über 50% aller Nutzer der heutigen "Internetgeneration" zur Beschaffung von Informationen zuerst eine Suchmaschine, wie beispielsweise Google, benutzen. Sie tun das viel häufiger, als dass sie sich durch verschiedene Schritte hindurchnavigieren würden. Die meisten Wikis unterstützen dieses Suchverhalten, indem sie eine titelbasierte Suche und viele auch eine Volltextsuche anbieten. Die Leistung und Skalierbarkeit der jeweiligen Suche hängt davon ab, ob die Wiki-Maschine eine zugrunde liegende Datenbank benutzt. Verschiedene Wikis bieten auch die Möglichkeit, Third-Party-Suchmaschinen, wie z.B. Google, zu integrieren.

Wikis sind überall.

Wikis wurden anfänglich innerhalb unternehmensweiter technischer Communities als kollaborative Softwareplattform genutzt. Die Flexibilität dieser Wikisysteme wurde immer mehr geschätzt, deshalb fanden sie auch immer weitere Einsatzmöglichkeiten. Heute benutzt man sie z.B. in der Projektkommunikation, als Intranet und in der Dokumentation. Viele Unternehmen haben alte, statische, HTML-basierte Intranets gänzlich durch kollaborative Wikis ersetzt. Während sich hinter den Firewalls von Unternehmen sicherlich noch mehr Wikianwendungen verstecken als sich derzeit im Internet öffentlich zugängliche Wikis finden lassen, wird sich auch das bald ändern: Immer mehr Wikis werden werden inzwischen der Öffentlichkeit zugänglich gemacht.

Ein Beispiel für diesen Trend ist die Einführung und Nutzung eines Wikis durch das WebWorks.com Team.

- > **2003** – Das erste Wiki wurde von einem Software Entwicklungsteam installiert.
- > **2005** – Ein Projekt Wiki (Trac) wurde von der Serviceabteilung ausgewählt, um mit den Kunden zu kommunizieren. Die Zugangsrechte für die Serviceabteilung und ausgewählte Kunden wurden hinter der Firewall kontrolliert.
- > **2006** – Interne und externe Wikisoftware (MoinMoin) wurde als Standard für die WebWorks-Wikiplattform ausgewählt.
- > **2006** – Die Entwicklungsversion des Wiki wurde zum unternehmensweiten Inner Wiki, das ein statisches, HTML web-seitenbasiertes Intranet ersetzte.
- > **2007** – Ein externes Help Center Wiki (wiki.webworks.com) wurde eingeführt. Zugang war auf Anfrage möglich, Beiträge von Kunden sind willkommen und werden unterstützt.
- > **2007** – Ein Wiki-Publishing-Demo "Proof of Concept" wurde bei der RoundUp User Konferenz demonstriert.
- > **2008** – Das RoundUp Wiki (webworksroundup.com) wurde als kollaboratives Tool zur Organisation und Veröffentlichung von Informationen über die WebWorks User Konferenz eingeführt und ersetzte so die traditionelle Webseite.
- > **2008** – Der erste praktische Gebrauch von "Publish-to-Wiki" zusammen mit der Markteinführung des WebWorks Documentation Wiki (docs.webworks.com). Der Documentation Wiki führt Inhalte aus FrameMaker-, MS Word- und DITA-XML-Quellen zusammen, um daraus PDFs, Help Sets und Online Wikiseiten gleichzeitig auszugeben. Kunden erhalten dabei Zugang zur Feedback-Funktionalität des Wikis.

Zum Zeitpunkt des Entstehens dieses Aufsatzes benutzt und pflegt das WebWorks Team fünf Wikiinstallationen: zwei interne (das unternehmensweite MoinMoin Infowiki und das Trac Projektwiki) und drei externe Wikis, zu denen auch unsere Kunden Zugang haben und nutzen können (das RoundUp Konferenz Wiki, das Help Center Wiki und das Documentation Wiki).

In nur fünf Jahren hat sich die Wikiplattform von einem technischen Tool, das von nur wenigen Entwicklern benutzt wurde, zu einem grundlegenden Bestandteil unserer Arbeit entwickelt. Wiki hat unser Unternehmen voran gebracht.

Ein WebWorks.com White Paper

Außerhalb von Unternehmen finden Wikis immer weiteren Zuspruch und Nutzen auf dem Verbrauchermarkt. Wikipedia, die wikibasierte, kollaborative Online-Enzyklopädie, hat sich zu einer der meistbesuchten Internetseiten entwickelt. Für viele Menschen ersetzt Wikipedia Textbücher jeder Art als Standardinformationsquelle. Wikis ersetzen ebenfalls Webforen und andere, ähnliche Website-Gruppierungen von bestimmten Interessengruppen. Bisher haben Menschen aus solchen Interessengruppen ihre eigenen Webseiten entworfen (und dabei oftmals Informationen dupliziert) und Cross-Links verteilt – heute können diese Gruppen einen Wiki erstellen, in dem Menschen Informationen in einer zentralen, suchfähigen Datenbank teilen können.

Wikis gewinnen auch als individuelle Produktivitätstools immer mehr Beliebtheit. Ein persönlicher Wiki kann als Notizbuch, als Verzeichnis von Weblinks oder als Konzeptarchiv, in dem Ideen und Informationen festgehalten werden, benutzt werden. Einige Anbieter bieten zentralisierte Wikifarmen an, die individuelle Wiki-Einheiten hosten. Andere Wikianbieter haben Versionen ihrer Wikis, die auf einen lokalen Rechner herunter geladen werden können oder sogar aus einem Flash Laufwerk betrieben werden können. Einen Wiki als persönliches Produktivitätstool zu nutzen hat den Vorteil, dass es plattform- und browserunabhängig ist und somit Zugang und Nutzung immer gegeben sind – von sämtlichen Rechnern und an allen Orten.

Wenn es momentan einen Nachteil gibt, dann die simple Tatsache, dass so viele verschiedene Wikis auf dem Markt sind. Für noch mehr potentielle Verwirrung sorgt die Tatsache, dass es bis heute noch keinen vereinbarten Standard für die Mark-Up Sprache der Wikitexte gibt. Der erste Versuch zur Standardisierung von Wikis basierte auf der bereits vorhandenen XML-basierten Remote Call Procedure (RPC). Obwohl nicht ursprünglich für Wikis entwickelt, kann XML-RPC zwischen Wikis, die XML als Codierung ihrer Mark-Up Sprache verwenden, benutzt werden. Dieser Standard wird aktuell nur von wenigen Wikis unterstützt, seine Anwendung weitet sich aber stetig aus.

Trotz des Überangebots von Wikis, kristallisieren sich einige als Marktführer heraus. Es bedarf nur wenigen Nachforschungen, um heraus zu finden, welche Wikis für eine spezielle Applikation am besten geeignet sind. Wie bereits zuvor erwähnt, hat das WebWorks Team für die meisten Anwendungen den MoinMoin-Wiki als Standard eingeführt, jedoch den Trac Wiki für das Projektmanagement erhalten. Wikipedia basiert auf dem bekannten MediaWiki-Format, Confluence ist eine weitere Implementierung, die besonders in Unternehmen eingesetzt wird. Am besten lässt sich ein Wiki auswählen, wenn man genau definiert, wozu er benutzt werden soll, welche Verwendbarkeit und Funktionen man benötigt und sich dann darüber informiert, welche Wikis von anderen benutzt worden.

Wozu ein Wiki?

PRO

Mit dem Einsatz eines Wikis in einer Unternehmenslandschaft sind viele Vorteile verbunden. Es folgt eine Liste mit Argumenten, die auf WebWorks' eigener Erfahrung basieren.

> **Einfach aufzusetzen** – Die Einfachheit des Aufsetzens kann von Wiki zu Wiki variieren. Der MoinMoin-Wiki, den wir als Standard eingeführt haben, lässt sich sehr einfach aufsetzen. Es gibt davon sowohl Desktop- als auch personalisierte Versionen, die, wenn nötig, sogar von einem Flash Laufwerk aus betrieben werden können. Eine personalisierte Version kann in weniger als einer Stunde aufgesetzt werden, für eine unternehmensweite Version benötigt man einige Stunden. Der Set-Up-Prozess einiger anderer Wikis kann etwas komplexer sein, da evtl. die Installation anderer Tools dazu notwendig ist (z.B. eine zugrunde liegende SQL-Datenbank) und eine Konfiguration des Webservers auf dem IT-Level.

> **Einfach zu nutzen** – Die Navigation in einem Wiki ist intuitiv. Das bedeutet, dass man auf gewohnte Art und Weise – vergleichbar mit Google – sucht. Durch Anklicken der Links in den Suchergebnissen navigiert man dann zu den gewünschten Seiten. Verwandte Informationen innerhalb einer Seite werden mit Hyperlinks angezeigt. Einige Wikis haben auch eine Seitennachverfolgung und zeigen einen interaktiven "Bread Crumb"-Pfad an, über den man immer wieder auf bestimmte Seiten zurück finden kann.

Ein WebWorks.com White Paper

> **Einfach zu bearbeiten** – Die meisten Wikis lassen sich durch einen einfachen Klick auf die Schaltfläche “Bearbeiten“ editieren. Da immer mehr Wikis ein WYSIWYG Interface übernehmen, wird die Bearbeitungskontrolle mehr und mehr dem entsprechenden Prozess in Textverarbeitungsprogrammen ähneln. Falls es nötig ist, eine spezielle Wikitext Mark-Up Sprache zu lernen, geschieht auch dies innerhalb weniger Minuten, da diese Sprachen sehr einfach gehalten sind.

> **Jeder kann Inhalte bearbeiten** – Wikis sind offene und einfach zu bedienende Systeme, Mitarbeiter des ganzen Unternehmens können Inhalte beitragen, kommentieren und bei Bedarf diskutieren. So kommt es nicht mehr zu Produktionsengpässen und kann teures Training für neue Tools einsparen, die evtl. nur sehr selten gebraucht werden.

> **Einfach aufsetzen, Daten einspeisen und fertig** – Wie bereits erwähnt, lässt sich ein Wiki ganz schnell aufsetzen. Aber natürlich muss ein Wiki mit Daten gespeist werden, um nützlich zu sein. Wenn die ersten Daten eingespeist sind, kann das Wiki sofort im ganzen Unternehmen genutzt werden. Alle können dann wertvolle Beiträge leisten und der Wiki wird in kürzester Zeit zu einer wachsenden Informationsquelle.

> **Zusammenarbeit ermöglichen** – Indem die Barrieren enorm herunter gesetzt werden und alle Zugang zum System haben, wird die Zusammenarbeit gefördert. In Teams lassen sich ganz einfach und kollaborativ Dokumente erstellen, Projekte planen etc. Außerdem kann jedes Mitglied des Teams ganz einfach den Projektfortschritt verfolgen, kommentieren und andere Beiträge leisten.

> **Nutzer generieren Inhalte** – Keiner kennt ihre Produkte und Dienstleistungen so gut wie Ihre Kunden, denn sie nutzen sie jeden Tag. Mit einem Wiki lassen sich diese Kundenerfahrungen gewinnbringend einsetzen, indem sie Ihre Kunden (intern und extern) ermutigen, ihre Erfahrungen zu dokumentieren, Vorschläge einzubringen und auch über neue Einsatzmöglichkeiten Ihrer Produkte zu berichten. Mit einem Wiki bleibt auch das Publizieren von Produktinformationen keine einseitige Angelegenheit, es wird vielmehr zu einem Feedback-Kreis, der auf beidseitigen Austausch von Erfahrungen beruht.

> **Tagging** – Die meisten Wikis erlauben Kategorisierung und Tagging. Vielen ist dies aus verschiedenen Web 2.0 Tools wie z.B. Blogs oder verschiedenen sozialen Netzwerken bekannt. Der Einsatz von Tags und Kategorisierungen kann traditionelle hierarchische Navigationstechniken ersetzen, indem eine auferlegte Taxonomie durch eine nutzerorientierte Taxonomie (Folksonomy) ersetzt wird, mit der viel besser angezeigt werden kann, welche Informationen für die User des Wikis wirklich interessant sind.

> **Versionskontrolle** – Die meisten Wikis beinhalten eine Versionskontrolle, die dem Nutzer die Historie einer Seite anzeigt, und – falls gewünscht – auch eine frühere Version der Seite öffnet, so dass die beiden Versionen miteinander verglichen werden können. Bis vor einigen Jahren noch, konnte diese Funktion nur mit Hilfe eines Content Management System ausgeführt werden.

> **Änderungsverfolgung** – Ebenso wie die Versionskontrolle, verfügen die meisten Wikis auch über eine Änderungsverfolgung - “Letzte Änderungen“ - der Nutzer kann nun sehen, welche Änderungen im definierten Zeitraum vorgenommen wurden. Die Änderungen werden mit Zeit- und Datumsangabe und dem Namen des Nutzers, der die letzte Änderung durchgeführt hat, ausgezeichnet.

Als Option bieten die meisten Wikis auch ein Feld, in dem der Änderungsgrund angegeben wird. Dieses Feld wird unter Metadaten, getrennt, aber mit dem geänderten Inhalt verlinkt, gespeichert. Mit einigen Wikis lässt sich auch ein RSS Feed einrichten, so dass Änderungen in einer externen Anwendung mitverfolgt werden können.

Ein WebWorks.com White Paper

> **Schulungskosten reduzieren** – Da ein Wiki größtenteils intuitiv genutzt wird und die gleichen Fähigkeiten und Techniken wie in gewöhnlichen Textverarbeitungsprogrammen oder beim Surfen im Internet angewandt werden, ist der Lernprozess sehr vereinfacht und nimmt nur wenig Zeit in Anspruch. Bei WebWorks haben wir für die Wikischulung unserer Mitarbeiter nur 2 Stunden angesetzt. Bedeutende Änderungen oder Softwareupgrades haben wir daraufhin nur noch informell in der Mittagspause angesprochen.

> **Abteilungsübergreifende Zusammenarbeit** – Wie oben erwähnt, kann ein Wiki von jedem benutzt werden. Der Einsatz von Wikis ist abteilungsübergreifend. Spezielle Tools, Fähigkeiten und Schulung werden überflüssig.

> **Agile Entwicklungsprozesse ermöglichen** – Ein Wiki ist ideal für Unternehmen wie WebWorks, die sich einen agilen Entwicklungsprozess zu Nutzen machen. Ein Wiki ermöglicht eine teamweite Herangehensweise immer dann, wenn Informationen in kurzer Zeit geteilt, kommuniziert und diskutiert werden müssen.

> **Unternehmenswissen erfassen** – 60% des Unternehmenswissens sind in Emails oder Anhängen versteckt, die nie heruntergeladen und mitgeteilt werden. Ermutigt man die Mitarbeiter dazu, Informationen in einem Wiki zur Verfügung zu stellen und nur den Hyperlink zum gewünschten Eintrag in einer Email zu versenden, ist es möglich, das Risiko, solche wichtigen Informationen zu "verlieren", drastisch zu reduzieren. Auch der unnötige doppelte Aufwand lässt sich somit völlig umgehen. Ein Wiki entwickelt sich so ganz schnell zu einer unternehmensweiten Wissensdatenbank.

> **Immer auf dem neuesten Stand** – Ein gut gepflegtes, zentralisiertes Wiki, das regelmäßig aktualisiert und als lebende Informationsquelle betrachtet wird, entwickelt sich ganz schnell zu einer vertrauenswürdigen und geschätzten Informationsquelle.

KONTRA

Wikis sind ein großartiges Tool, das ein enormes Potential bietet viele Abläufe zu verbessern, aber sie sind auch nicht perfekt. Hier haben wir einige Punkte im Bereich der Wikinutzung aufgelistet, die vor der Implementierung eines Wikis ernsthaft überdacht werden sollten.

> **Jeder kann Inhalte bearbeiten** – Auf der einen Seite soll ein offenes Wiki die Zusammenarbeit fördern, auf der anderen Seite möchte man nicht, dass jeder alles sehen und alle Inhalte in einem Wiki bearbeiten kann. Mit der Einführung eines Benutzer-Logins lassen sich Zugangs- und Bearbeitungsrechte jedoch auf gewünschte Weise begrenzen. Evtl. sollen bestimmte Informationen nur bestimmten Gruppen zugänglich gemacht werden, andere Gruppen wiederum sollen nur in Teilbereichen über volle Bearbeitungsrechte verfügen, während sie in anderen Bereichen nur kommentieren dürfen. All das kann über eine differenzierte Zugangsverwaltung für bestimmte Gruppen und Benutzerkonten gesteuert werden. Beachten Sie jedoch, dass eine allzu restriktive Herangehensweise die Implementierung eines Wiki unterminiert. Die Philosophie hinter Wikis ist, dass das Beitragen und Verbessern einfach gemacht werden soll, nicht, dass versucht werden sollte, Fehler zu vermeiden, indem man Nutzern Hindernisse in den Weg stellt.

> **Nutzergenerierte Inhalte** – Die grundsätzliche Überlegung hinter nutzergenerierten Inhalten und Feedback ist, dass diese Inhalte, wenn sie nicht richtig organisiert, ausgezeichnet und verwaltet werden, die Grenzen zwischen "offiziellen" und "inoffiziellen" Informationen ganz einfach verwischen. Wenn Sie Nutzer dazu ermutigen, Inhalte beizutragen, müssen Sie diese auch kontrollieren.

> **Informationüberlastung** – Wikis können sehr schnell wachsen und wenn die Einträge nicht verwaltet werden, können Themen und Seiten doppelt eingestellt werden. Es kann auch eine Tendenz entstehen, das Wiki mit irrelevanten Informationen zu überladen (auch wenn viele argumentieren, dass nichts in einem Wiki irrelevant ist). Es wird sich nicht vermeiden lassen, dass einige Seiten "verweisen" und, um Redundanzen zu vermeiden, gelöscht werden müssen.

Ein WebWorks.com White Paper

> **Nicht jeder wird beitragen** – Egal, wie Sie es versuchen, Sie werden nicht jeden davon überzeugen, Inhalte in einem Wiki beizutragen. Einige Menschen haben eine fast angeboren erscheinende Abneigung dagegen, Informationen in einem offenen Forum zu teilen. Wikis sind dann am besten, wenn sie auf natürliche Weise und durch die Nutzung von Gruppen wachsen. Verlangen Sie nicht die Nutzung eines Wikis, lassen sie es natürlich wachsen. Der nächste Abschnitt enthält einige Ideen aus unserer eigenen Erfahrung bei WebWorks, wie man Mitarbeiter dazu anregt, Inhalte in einem Wiki beizutragen.

> **Wikis brauchen Pflege** – Wenn ein Wiki nützlich sein soll, muss es gepflegt werden. Die Pflege beinhaltet Nutzeradministration, Löschkaktionen, strukturelle Organisation, Umsiedlung oder Löschung verwaister Seiten etc. Jedoch wird jedes Unternehmen, das Erfahrung in der Pflege einer HTML-seitenbasierten Webseite hat, erstaunt sein, wie viel weniger Arbeit die Pflege eines Wiki erfordert.

> **Das richtige Wiki auswählen** – Wie zuvor erwähnt, gibt es aktuell keinen Wiki-Standard. Eigenschaften und Funktionalitäten variieren von Wiki zu Wiki. Sie müssen einige Zeit investieren, um heraus zu finden welches Wiki am besten zu Ihren Anforderungen passt. Ebenfalls müssen Sie einen Migrationspfad für Ihre Daten entwickeln, falls Sie sich später für ein anderes Wikiformat entscheiden (oder ein bestimmter Standard festgelegt wird).

Wie bringt man Leute dazu, ein Wiki zu nutzen?

Im vorherigen Abschnitt habe ich erwähnt, dass es unmöglich ist, jeden davon zu überzeugen, selbst Beiträge in einem Wiki zu leisten. 90% Nutzer aller WebWorks Mitarbeiter war unser bestes Ergebnis. Momentan tragen 70% der Mitarbeiter unseres Unternehmens gelegentlich etwas bei, davon steuern etwa 50% regelmäßig Inhalte bei. Im Folgenden stellen wir ein paar Tipps und Anregungen zusammen, die uns dabei geholfen haben, diesen Nutzungsgrad zu erreichen.

> **Soziales Feedback** – Am besten lassen sich regelmäßige Nutzerbeiträge dadurch sichern, dass man ihnen umgehend Beachtung und Anerkennung schenkt. Ein einfaches "Danke, dass Sie diese wichtige Information im Wiki mit uns teilen" von einem Vorgesetzten der einem weiteren Teammitglied hilft, den Wert des Beitrags für den Nutzer zu steigern. Auch weitere Mitarbeiter werden sich von einer solchen Geste angespornt fühlen, selbst Beiträge zu verfassen.

> **Das Wiki einführen** – Während eigentlich technische Aspekte im Vordergrund stehen, können Sie die Akzeptanz eines Wikis dadurch steigern, dass Sie darin Inhalte kommunizieren, die auf größeres Interesse stoßen. Bei WebWorks organisierten wir z.B. Unternehmensfeiern über unser Wiki – daran hatte jeder Interesse. Indem wir über das Wiki nach Menüvorschlägen und Anregungen suchten, führten wir gleichzeitig die Idee ein, ein Wiki als Instrument für Kommentare und Feedback zu nutzen.

> **Feedback für jeden Beitrag** – Nichts fördert die Bereitschaft zum aktiven Beitragen mehr als Feedback. Versichern Sie sich, dass jeder Beitrag auch ein bedeutsames Feedback erhält, auch wenn zu viel Feedback auf die Dauer seinen Wert verliert. Halten Sie hier Balance! Wichtig ist, dass das Feedback – egal, ob über das Wiki oder mündlich (aber nicht per EMail!) - zum Wert beiträgt.

> **Das System so offen wie möglich anlegen** – Am Anfang ist es sicher wichtig, eine Art von Struktur zu schaffen – sie sollte jedoch minimal sein, idealerweise sollten nur Überschrift-Kategorien, wie beispielsweise Abteilungen oder Projekte, eingeführt werden. Auf diese Weise wird die Nutzer-Community selbst die Struktur schaffen, die am besten zu ihrem Informationsbedürfnis passt.

> **Miteinbeziehung leitender Angestellter und BUY IN** – Oft befürworten oder unterstützen leitende Angestellte die Einführung eines Wiki. Das jedoch wird nur auf Glaubwürdigkeit und Anklang stoßen, wenn sie auch selbst als Nutzer Beiträge verfassen. Eine gute Wikipraxis und ein hoher Nutzungsgrad kann nur dann erzielt werden, wenn alle wichtigen

Ein WebWorks.com White Paper

Gruppen und Sponsoren beitragen. Bei WebWorks sind alle leitenden Angestellten regelmäßige Nutzer und häufige Beitragende. Letzten Endes ist das Wiki inzwischen zum Teil unsere Arbeit geworden.

> **Entwerfen einer Kultur – nicht eines Prozesses** – Organisieren Sie die anfängliche Struktur Ihres Wikis nicht nach dem Vorbild bereits vorhandener (Papier-) Prozesse. Wikis wachsen dann am besten, wenn Sie sich frei als Antwort auf die Diskussions- und Informationskultur ihrer Nutzergruppe entwickeln können. Gleichzeitig wird ein Unternehmen, das sehr formal geführt wird, einen höheren Nutzungsgrad erzielen, wenn das Wiki auch eine wieder erkennbare Struktur aufweist. Sie müssen bestimmen mit welcher "Chaos-Grad" Sie zurecht kommen. Auch sollten Sie regelmäßige Reviews ansetzen, um zu erkennen, ob die Inhalte umorganisiert werden müssen. Wir haben unser Wiki mindestens drei mal umorganisiert und damit Veränderungen in unserer Arbeit, unserer Teamstruktur und den vielen unterschiedlichen Persönlichkeiten Rechnung getragen.

> **Sie brauchen einen Wiki-Experten** – Sie benötigen auf jedem Fall entweder eine Person oder eine Gruppe, die nicht nur leidenschaftliche Techniker, sondern auch leidenschaftliche Nutzer sind und sich so für die Akzeptanz eines Wikis einsetzen und für dessen Vorteile werben. (Vielleicht sind das ja SIE – nachdem Sie nun diesen Aufsatz gelesen haben?)

> **Sie brauchen Cheerleader um alle für das Wiki zu begeistern** – Wikis sind soziale Netzwerke und wie alle Web 2.0 funktioniert und wächst es am besten durch Empfehlungen. Diskutieren Sie sich Berichte darüber, wie Wikis die Teamarbeit und den gezielten Informationsaustausch erleichtern. Bringen Sie die Leute dazu, solche Berichte mit anderen zu teilen - "Ich habe diese Info aus dem Wiki" sollte zum Schlagwort werden.

Das Wiki mit Informationen füttern.

Sie haben nun beschlossen, dass Ihre Arbeit von einem Wiki profitiert, dass ein Wiki die Leistung Ihres Teams verbessert und zu einer großartigen Informationsdatenbank wird. Sie haben recherchiert, sich für ein Wikisystem entschieden und sich über die Struktur, Zugangsrechte und Verwaltungsaufgaben Gedanken gemacht. Jetzt möchten Sie das Wiki mit Informationen füttern, die bereits im Unternehmen vorhanden sind – entweder in Form von HTML-Seiten, XML, Frame-Maker oder als Worddokumente.

Wie gehen Sie beim Importieren all dieser Informationen vor?
Bis vor einigen Jahren gab es nur wenige Möglichkeiten.

- > Einige Wikis verfügten über One-Way-Filter, die auf eine bestimmte Editing-Umgebung zugeschnitten waren. Diese Möglichkeit wäre schön, wenn alle Ihre Informationen z.B. in Word vorlägen und das ausgewählte Wiki genau Ihren Bedürfnissen entspräche.
- > Man kann die relevanten Inhalte auch ausschneiden und kopieren und hoffen, dass sie nach dem Transfer in ein Wiki ihr Format beibehalten. Dennoch ist damit viel "Aufräumarbeit" verbunden.
- > Ausgewählte Inhalte abtippen und dabei die Wikitext Mark-Up Sprache in der Redaktionsoberfläche anwenden.

Im Herbst 2008 haben sich diese Möglichkeiten nach der Einführung der WebWorks ePublisher Plattform 2008.3 enorm erweitert.

WebWorks ePublisher und Wikis.

Die 2008.3 Version der WebWorks ePublisher Plattform aus dem Herbst 2008 beinhaltet die erste käufliche Multi-Input/Multi-Output "Publish to Wiki"TM-Funktionalität. Zuerst wurde das "Publish to Wiki"TM-Konzept auf der WebWorks Round Up User-Konferenz im Jahr 2007 vorgestellt und anschließend im Jahr 2008 bei Doc Train West und dem STC National Summit demonstriert. Das Konzept fand großen Anklang unter den vertretenen Experten und Kunden, die auf ein Wiki-format umstellen wollten, um Inhalte online zu veröffentlichen.

Ein WebWorks.com White Paper

Diese Funktionalität unterstützt den ePublisher Automation Workflow und bietet Redaktionsteams die Möglichkeit, bereits in Adobe FrameMaker, Microsoft Word oder DITA-XML vorliegende Informationen zu konvertieren und in Wikis, die den Wiki XML-RPC Standard unterstützen, ebenso wie in gängige MediaWiki-Formate einzustellen, ohne dabei auf eine manuelle Konvertierung oder ein Mark-Up zurückgreifen zu müssen. Die ePublisher "Publish to Wiki"TM-Funktionalität spart Unternehmen, die in diese neueste Online Publishing Technologie einsteigen möchten, Hunderte von Arbeitsstunden. Wenn die Inhalte erst einmal konvertiert sind, können Redaktionsteams die Vorteile der Technologie nutzen und Feedback über Kommentarfunktion, Tagging, Versionsrückgriff und, falls gewünscht, sogar Änderungen durch Nutzer ermöglichen. WebWorks unterstützt darüber hinaus auch den Schritt hin zu Wiki-Veröffentlichungen. Eine ePublisher 2008.3 Dokumentation kann so auf einer speziellen Wiki-Seite (<http://docs.webworks.com>) veröffentlicht werden. Tony McDow, Gründer und Geschäftsführer von Quadralay, sagte "Die ePublisher Version aus dem Herbst 2008 ist ein weiterer, bedeutsamer Meilenstein für das WebWorks.com Team. Die Leistungsfähigkeit des ePublisher wird einer neuen Generation von Redakteuren zugänglich gemacht, die mit der Web 2.0 Technologie arbeiten."

Fazit.

Sind Wikis der nächste Schritt im Online Publishing – wie es die aktuelle Situation auf dem Markt nahelegen könnte? Wikis haben eine Menge Vorteile: Sie brauchen weder Programmierer sein, noch sich eine neue Mark-Up Sprache anzueignen oder gar einen esoterischen Standard zu erlernen, um ein Wiki aufzusetzen und zu nutzen. Wikis sind kostengünstig (einige sogar kostenlos) und zudem werden sie feststellen, mit welcher Leidenschaft Menschen Inhalte beitragen werden. Ja, es gibt Dinge, die durchdacht werden sollten, so wie Planung und Management, aber das gilt für alle Informationssysteme, unabhängig von der Technologie, auf der sie basieren. Das anfängliche Einspeisen von Informationen in ein Wiki war ursprünglich ein wenig problematisch, aber mit der ePublisher "Publish to Wiki"TM-Funktionalität wurde dieses Hindernis aus dem Weg geräumt. Wikis finden derzeit großes Interesse in allen Bereichen der Redaktion. Wir glauben, dass Wikis das Potential haben, sich schon in der nächsten Zukunft zur verbreitetsten Form des Online Publishing zu entwickeln.

Zusätzliche Quellen.

- > Wikis auf Wikipedia – <http://en.wikipedia.org/wiki/Wiki>
- > Wiki Matrix – Webseite, die Wikis vergleicht - <http://www.wikimatrix.org/>
- > Wiki Patterns – Eine Anleitung zum Umstieg auf Wikis - <http://www.wikipatterns.com/display/wikipatterns/Wikipatterns>
- > Wikis in Plain English – Kurzes Video, das das Konzept eines Wikis - <http://www.youtube.com/watch?v=-dnL00TdmLY>
- > Future Changes: Grow Your Wiki – Hervorragender Blog, der sich mit der Einführung und der Nutzung von Wikis beschäftigt - <http://www.ikiw.org/>

WebWorks Wikis.

- > WebWorks Help Center – <http://wiki.webworks.com>
- > WebWorks Documentation Center – <http://docs.webworks.com>
- > WebWorks RoundUp Users Conference – <http://webworksroundup.com>

Über ePublisher.

ePublisher ermöglicht kosteneffektive Prozesse für das effiziente Verfassen, Präsentieren und Einsetzen von Online- und Printpublikationen. Durch die Nutzung dieser drei Komponenten können Organisationen bereits bestehende Authoring Tools und Content Management Systeme wirksam einsetzen und unternehmensweite Publishingbedürfnisse erfüllen, ohne dafür teure Trainings oder Software aufzuwenden. Die offene Systemarchitektur, die auf dem XSL-Standard basiert, ermöglicht größtmögliche Flexibilität, Anpassungsfähigkeit und Schutz vor Fehlinvestitionen in aufwändige Migrationsprozesse. ePublisher wird Ihrem Unternehmen viel Zeit sparen und sich nahtlos in Ihren Writing Workflow einfügen.

Ein WebWorks.com White Paper

So geben Sie Ihren Autoren mehr Zeit, das zu tun, was sie am besten können – schreiben.

Über WebWorks.com.

WebWorks.com, eine Marke der Quadralay Corporation, ist der führende Anbieter für umfassende Lösungen im Bereich Online Publishing und Hilfe System-Erzeugnisse. Die WebWorks Produkte und Leistungen bieten die komplette Single Source-Umgebung für all Ihre ePublishing-Bedürfnisse. Wir spezialisieren uns auf Software zur Konvertierung von Content, die Output in Web-, Online Hilfe-, Wiki- und elektronischen Publikationsformaten erstellt. Unsere ePublisher Plattform kann die Konvertierung von Quelldokumenten in gängige Authoringformate wie DITA-XML, FrameMaker oder Word automatisieren und sie dann in vielfältige Enduserformate wie z.B. Wikis, mobile Geräte, WebWorks Help, HTML, CHM und PDF konvertieren. Unser Konvertierungssystem ist XSL-basiert, so dass Outputformate angepasst oder sogar ganz neu entwickelt werden können.

Über SQUIDDS | People.Products.Passion. e.K.

Ihr Partner für Technische Dokumentation: Produkte + Know-How.