



news

## Was kann die IT von Wikipedia lernen?

Technologie & Methodik für den Aufbau eines IT Information Pool

# Technologie und Konzept für den IT Information Pool

Richtige Entscheidungen schnell treffen! Einen Blick auf die dokumentierten Prozesse, Systeme und die Organisation werfen, Schwachstellen sofort erkennen, Ineffizienz direkt beheben und Transformationen anhand der Information in strategische IT schnell durchführen! Soweit die Theorie, aber leider meist weit gefehlt. Es mangelt überall an einer verlässlichen Informationsbasis über das Ist in der IT, obwohl - oder gerade weil - in Konzernen oftmals viele hunderttausend Einzeldokumente existieren und extreme Aufwände um das Thema Dokumentation und Dokumentenmanagement getrieben werden.

Woran liegt das, und wie kann Abhilfe geschaffen werden? Neben einem unzureichenden methodischen Ansatz fehlt es vielen Unternehmen auch an Willen und Mut einen neuen Ansatz konsequent zu verfolgen. Wir werden im weiteren Verlauf die Erfolgsstory von Wikipe-

dia betrachten und analysieren, welche Rückschlüsse auf die Unternehmens-IT gezogen werden können.

Das deutschsprachige Wikipedia ist mit heute ca. 2 Mio. Artikeln auf hohem inhaltlichen Niveau eine einzigartige Erfolgsgeschichte. Nahezu jede Form von Informationssuche und selbst wissenschaftliche Recherchen stützen sich heute auf Wikipedia. Aber wie ist es Wikipedia gelungen eine solch hohe Anzahl von Beiträgen übersichtlich zu gestalten, Widersprüche weitgehend zu vermeiden, die Vielzahl der Autoren in ein einheitliches Konzept zu integrieren und einen so hohen Informationsgehalt zu erreichen?

Bei der Beantwortung dieser Fragen sollte man immer 2 Perspektiven unterscheiden: Den Information User und den Information Provider.



## Information User Perspektive

Beeindruckend an Wikipedia für den Information User sind vor allem:

- Trotz mehr als 2 Mio. Artikeln findet man jede Information sofort
- Der Informationsgehalt der Veröffentlichungen ist in aller Regel sehr hoch und nur selten bleibt eine Frage unbeantwortet
- Die Information wird ständig aktuell gehalten
- Die Artikel sind einheitlich und übersichtlich gestaltet, was zur Verständlichkeit beiträgt, und sind angereichert mit Bildmaterial und weiterführenden Links
- Die Quellen sind ersichtlich

Die Vorteile für den Information User liegen vor allem in der Wiki-Technologie (s.u. „Die Wiki-Technologie“) und weniger im methodischen Ansatz.

## Information Provider Perspektive

Im Unternehmen ist der Information Provider im Wesentlichen die IT Organisation, die heute mit einer vollkommen unübersichtlichen Menge von unwartbaren Dokumenten für Einzelzwecke zu kämpfen hat. Durch die klassische Vorgehensweise entstehen in Unternehmen über viele Jahre diese Masse an nicht (mehr) effizient nutzbaren Dokumenten. Trotz enormer Aufwände seitens der IT Organisation ist das Ergebnis bescheiden. Der Informationsgehalt ist bestenfalls gering und aus Sicht der Information User ist die Information nicht (oder nur sehr eingeschränkt) auffindbar.

Stellt sich hier also die Frage: Warum ist es Wikipedia gelungen mit einem vollkommen heterogenen Team eine unglaubliche Menge an Informationen auf einem so hohen Niveau übersichtlich zu erstellen und das Wiki stets aktuell zu halten? Auch hier muss zwischen der Technologie selber und dem methodischen An-

satz von Wikipedia unterschieden werden. Basiert die Erfolgsgeschichte für den Information User eher auf der Technologie, so liegt aus Sicht der Information Provider der Erfolg im Wesentlichen im methodischen Ansatz.

Wiki Technologien haben sich vor allem auch durch Wikipedia heute weitgehend durchgesetzt. Da sie sich von ihrem grundlegenden Ansatz her ähneln, scheint die Wahl des Tools heute nicht mehr entscheidend zu sein. Bei der Methodik kann man aber nach wie vor Einiges von Wikipedia lernen. Aus diesem Grund soll im Folgenden nun der methodische Wikipedia-Ansatz genauer betrachtet werden, um hieraus Schlüsse für die Bereitstellung und Qualitätssicherung eines IT Information Pools im Unternehmen abzuleiten. Der Wikipedia-Ansatz bietet einen sehr strukturierten Prozess mit Hilfestellungen auf allen Ebenen.

Dies sind die wesentlichen Merkmale:

- Grundsätzlich kann jeder veröffentlichen, doch die Inhalte sollten Relevanz für Information User haben
- Information wird strukturiert und auf Basis eines hierarchischen Modells abgelegt
- Redundanzen werden vermieden, es gibt Namenskonventionen und eine Art zentralen Glossars
- Inhalte werden verbunden

## Von Wikipedias methodischem Ansatz lernen

Wie wir festgestellt haben, ist der methodische Ansatz das Geheimnis für den Erfolg von Wikipedia. Durch ihn ist es gelungen eine Vielzahl sehr unterschiedlicher Autoren über einen langen Zeitraum auf ein gemeinsames Ziel zu ver-

pflichten: Die Erstellung von relevantem und interessantem Content für unterschiedliche Interessensgruppen – gut auffindbar und auf einem qualitativ hohen Niveau.

Wikipedia empfiehlt einen methodischen Ansatz von 8 Schritten bei der Erstellung von Artikeln (Information):

1. Artikelnamen überprüfen
2. Relevanz überprüfen
3. Belege sammeln
4. Artikeltitle (Lemma) und Erstellungsort (Namensraum) wählen
5. Artikel schreiben
6. Vorschau und Zusammenfassung
7. Einordnung
8. Beobachte den Artikel

Details zu den einzelnen Schritten werden unter [https://de.wikipedia.org/wiki/Hilfe:Neuen\\_Artikel\\_anlegen](https://de.wikipedia.org/wiki/Hilfe:Neuen_Artikel_anlegen) bereitgestellt und nun näher betrachtet. Dabei interessiert uns in erster Linie, welche Schlüsse wir für die Unternehmens-IT ziehen können.

## Artikelnamen überprüfen

Bevor ein Artikel auf Wikipedia erscheint, soll sichergestellt werden, dass es hierzu nicht schon eine Veröffentlichung gibt oder ein anderer Benutzer zur gleichen Zeit einen Artikel zu diesem Thema verfasst. Volltextsuchen helfen Redundanzen zu vermeiden.

**Lesson learned für Unternehmens-IT Information Pool:** Redundanzen müssen vermieden werden – das gilt nicht nur für Wikipedia, sondern auch für die Unternehmens-IT. Da der Scope von Wikipedia unbegrenzt ist, wird vor der Erstellung geprüft, ob eine Information bereits vorhanden ist. Im Unterneh-

men ist die Herangehensweise umgekehrt, da der Scope von den Stakeholdern vorgegeben ist. Das bedeutet, dass beim Aufbau eines Information Pool Informationslücken identifiziert und gefüllt werden. Über eine klare Strukturierung und Redakteure muss festgelegt werden, was genau an welcher Stelle erforderlich ist. Anschließend muss im Einzelfall entschieden werden, ob die Information neu erzeugt werden soll oder vorhandene Informationen genutzt nutzbar sind. Entscheidend für den langfristigen Erfolg sind hier Strukturierung und Namenskonventionen.

## Relevanz überprüfen

Wikipedia fordert niemanden auf, sondern alle Autoren schreiben freiwillig. Deshalb gilt unter der Überschrift „Relevanz“ der Grundsatz: Artikel werden vorgeschlagen und über Qualitätskriterien werden diese zugelassen oder abgelehnt. Das kann bis zu nachträglichem Löschen von Artikeln reichen.

**Lesson learned für Unternehmens-IT Information Pool:** In der Unternehmens-IT verhält es sich ja bekanntlich genau umge-

kehrt: Freiwillig wird selten geschrieben und Dokumente entstehen in der Regel, um Auflagen zu erfüllen. Dennoch lässt sich aus dem Wikipedia-Ansatz „Relevanz prüfen“ Einiges ableiten: Übergeordnete Qualitäts- und Anforderungskriterien sind erforderlich. Relevanz muss sich lösen vom Einzeldokument für einen einzigen Zweck und es müssen übergreifende Ziele und Ansätze im Sinne der Stakeholder (ITSM, Governance, Audit/Revision) formuliert werden.

## Belege sammeln

In der Wikipedia besteht eine Belegpflicht. Das heißt, dass alle nicht-trivialen Aussagen eines Artikels mit reputablen Quellen belegt sein müssen.

**Lesson learned für Unternehmens-IT Information Pool:** Das sollte auf jeden Fall auch für den IT Information Pool gelten: Statt

Informationen an zwei oder mehr Stellen parallel zu halten, sollte sie nur an einer Stelle zu finden sein. Falls die Information an weiterer Stelle relevant ist, ist auf die Quelle zu verweisen, statt die Information erneut zu nennen. Die Verweise müssen für jeden Information User nachvollziehbar und nachprüfbar sein.

## Artikeltitel (Lemma) und Erstellungsort (Namensraum) wählen

Vor dem Schreiben eines Artikels steht bei Wikipedia immer die Wahl des geeigneten Lemmas (Titel), unter dem der Artikel abgespeichert wird. Wikipedia kennt hier eindeutige, für die gesamte Plattform verbindliche Namenskonventionen.

**Lesson learned für Unternehmens-IT Information Pool:** Ein oftmals unterschätzter Erfolgsfaktor für das Information Management sind übergreifende, eindeutige und bindende Namenskonventionen für Informationen.



## Artikel schreiben

Vergleicht man Wikipedia-Artikel mit Dokumenten aus der Unternehmens-IT, so wirken Wikipedia-Artikel meist wesentlich gleichförmiger, strukturierter und übersichtlicher. Sie folgen alle einem gleichen Prinzip und Aufbau. Wie erreicht Wikipedia dies? Wikipedia bietet seinen Autoren zahlreiche Hilfestellungen bis hin zu erklärenden Videos zur Erstellung von Artikeln an. Ein wesentlicher Bestandteil sind Mustervorlagen zu bestimmten Themengebieten und eine Art Styleguide.

**Lesson learned für Unternehmens-IT Information Pool:** Für die Unternehmens-IT kann man hieraus Zweierlei ableiten: Themenbezogene Mustervorlagen und ein Styleguide

sind der erste wichtige Punkt – hierzu gehören Dinge wie Metadaten (Intro zu Stakeholdern, Purpose und Release Notes), Responsible, Accountable, Version sowie Feedback Blog.

Wirklich wichtig sind aber direkte Hilfestellungen bei der Erstellung und im methodischen Vorgehen, also beispielsweise die inhaltliche Unterstützung zur Vermeidung von Redundanzen und Erzielung einer hohen Informationsdichte. Dazu zählen aus unserer Erfahrung auch die enge Absprache zwischen Redakteur und SME, durchgängige Verwendung von Methoden, Templates und Formatvorlagen, einheitliche Formatierungen und regelmäßiger Review.

## Vorschau und Zusammenfassung

Wikipedia ist sehr streng mit der Versionierung. Jede Speicherung ist eine Version, zu der der Autor stets als Verantwortlicher genannt wird. Zudem legt Wikipedia Wert auf eine Art Abstract zum Artikel.

**Lesson learned für Unternehmens-IT Information Pool:** Basis jeder Veröffentlichung von Information in der Unternehmens-IT sollte eine nach strengen Regeln versionierte

„Golden Source“ sein. Jede Version sollte stets genau einen Accountable haben und es sollten definierte Regeln für die Freigabe gelten. Nach unserer Empfehlung sollte immer ein mindestens dreistufiges Freigabeverfahren existieren: Der inhaltlichen Abnahme durch einen zweiten SME (4 Augen Prinzip) folgt immer eine redaktionelle (Aufbau, Sprache, Format, ...) und im letzten Schritt die Freigabe durch den Accountable.

## Einordnung

Wikipedia-Artikel werden in ein hierarchisch aufgebautes Kategoriensystem einsortiert und Artikelinhalte zu bestehenden Artikeln verlinkt. Fertige Artikel lassen sich mit dem Auto-Reviewer (ein externes Tool) außerdem automatisch auf häufig auftretende Fehler untersuchen.

**Lesson learned für Unternehmens-IT Information Pool:** Die Einordnung in ein zentrales, hierarchisches Kategoriensystem ist eines der wesentlichen Unterscheidungsmerkmale von Wikipedia zur Dokumentation in der Unternehmens-IT. Während Wikipedia ein hierarchisches System mit mehreren Ebenen

nutzt, verzichtet die traditionelle Unternehmens-IT weitgehend auf eine übergreifende Strukturierung der Information, auch wenn in Unternehmen Dokumente in Teilbereichen in hierarchisch strukturierten Dateisystemen abgelegt werden. In der Unternehmens-IT sollte man nach der Strukturierung von Information bei der Einordnung von einzelnen Elementen auch stets auf einen Redakteur (Information Manager) zurückgreifen, der die Gesamtheit versteht und zudem bei der Verwendung von Tags und Aliasen unterstützen kann.

## Beobachte den Artikel

Wikipedia Artikel haben Relevanz und werden ständig kritisch gelesen und beobachtet, wobei das Feedback direkt an den Autor geht und der dieses dann in aller Regel direkt einarbeitet. In extremen Fällen kann ein Artikel auch durch das Eingreifen von Administratoren gelöscht werden. Wikipedia bietet neuen Autoren ein sogenanntes Mentoring an.

**Lesson learned für Unternehmens-IT Information Pool:** Ohne regelmäßiges Feedback des Information User an den Information Provider können keine belastbaren Aussagen zur Qualität des IT Information Pool getroffen werden. Es bliebe schlimmstenfalls dabei, dass der Information Provider mit hohem Aufwand Informationen bereitstellt, die der Information User nicht findet oder deren



Informationsgehalt aus seiner Sicht unzureichend ist. Wichtige Hilfen können hier Blogs sowie Dashboards mit Ratings für Accountables und Responsibles sein.

SMEs sind in der Regel keine Poeten – Informationen so aufzubereiten, dass sie dem geforderten Standard entsprechen, sollte daher

nicht die Aufgabe des SME sein. Um den Spagat zwischen IT Wissen und redaktioneller Aufbereitung zu gewährleisten, hilft ein „Mentoring“ im Sinne von Redakteuren. Sie stehen als Ansprechpartner bereit und vollziehen den redaktionellen Review.

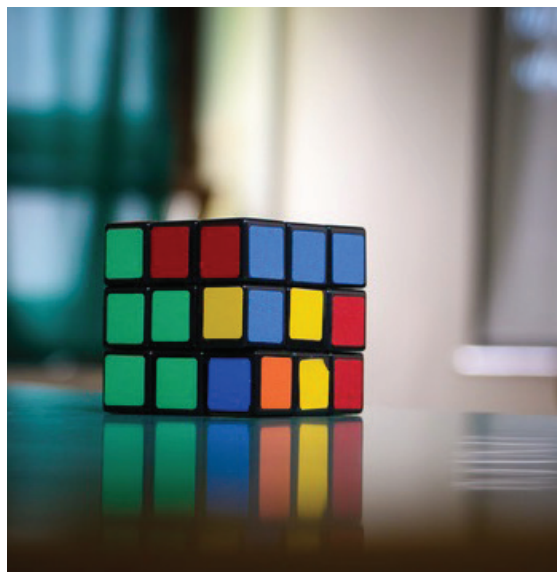
## Vorteile der Wiki-Technologie richtig nutzen

Der Erfolg von Wikipedia hat seit 2005 zum Durchbruch der Wiki-Technologie entscheidend beigetragen. Zudem gibt es verschiedene Bestrebungen, das Wiki-Konzept weiter zu verbessern, beispielsweise werden traditionelle redaktionelle Arbeitsweisen auf Toolebene ergänzt oder Wiki-Funktionen als Erweiterung von traditionellen Web-Portalen verschiedener Art implementiert. Das Einbinden von Video und Audio wird in einzelnen Tools stetig verbessert. Zudem wurden auf Wiki-Basis computer-generierte Datenbanken erstellt, die von den Web-Benutzern bearbeitet und so verbessert werden können. Diese Wikis sind meist stark strukturiert und nutzen in hohem Maße Vorlagen. Die Basis aller Tools ist aber weiterhin ein sogenanntes Hypertext-System für Webseiten. Alle Wikis ermöglichen das gemeinschaftliche Arbeiten an Inhalten und Texten. Sie setzen im Unterschied zu genau geregelten Arbeitsabläufen in Redaktionssystemen auf die Philosophie des offenen Zugriffs. Die Änderbarkeit des Systems durch Jedermann setzt eine ursprüngliche Idee des World Wide Web konsequent um. Das bietet einen großen Vorteil, denn das Wissen des Kollektivs ist ein Vielfaches von dem des Einzelnen. In dieser Stärke liegen zwar auch Gefahren, die mit Hilfe von Methodik und Tech-

nologie jedoch eingegrenzt werden können. Wird ein Artikel beispielsweise durch den offenen Zugriff verändert, kann die Vorgängerversion jederzeit wiederhergestellt werden.

Der Erfolg von Wikipedia beruht zudem darauf, dass die Inhalte durch Links miteinander verbunden sind und nicht einzeln für sich stehen.

Je nach Wiki Tool ergeben sich weitere Vorteile, wie die Verwendung zentraler Inhalte neben den hierarchisch strukturierten Informationen. Zudem ermöglichen Ratings und Blogs direktes Feedback für den Information Provider.



# Der IT Information Pool als Erfolgsgeschichte

Wiki-Technologie ist die Basis und bietet alle wesentlichen Funktionalitäten. Aber warum funktioniert das Information Management in der Unternehmens-IT in aller Regel deutlich schlechter als Wikipedia?

Der methodische Ansatz ist entscheidend. Auch wenn der Wikipedia-Ansatz für die Unternehmens-IT erweitert und angepasst werden muss, so kann er uns in vielen Bereichen ein Vorbild sein und bietet eine gute Basis.

Natürlich gibt es Unterschiede. Der IT Information Pool für das Unternehmen muss sicher zielgerichteter sein. Er ist wesentlich von den Anforderungen der wichtigen Stakeholder getrieben und entspringt in aller Regel nicht interessegetriebenem, freiwilligen Engagement zahlreicher Autoren. Auch hat man in der Unternehmens-IT stärker mit dem Problem des Information Hiding zu kämpfen.

Dennoch kann man festhalten, dass sowohl die Wiki-Technologie als auch ein erweiterter methodischer Ansatz wesentliche Elemente zu einem unternehmensweiten IT Information Pool sind, der wiederum essentiell für die Erreichung bestimmter Unternehmensziele ist. Um hier nur einige Beispiele zu nennen – auf Basis des Information Pool lassen sich unter anderem Effektivität und Effizienz im IT Service Management steigern, IT-Transformationen durchführen und Cloud Services integriert werden.



## Weitere Informationen / Community



Wir freuen uns jederzeit auf Feedback oder Anregungen für kommende Newsletter und Whitepaper.

Senden Sie einfach eine Email an [marketing@avato-consulting.com](mailto:marketing@avato-consulting.com).

### Impressum

**Datum:** April 2017

**Autor:** Jennifer Gitt

**Kontakt:** [marketing@avato-consulting.com](mailto:marketing@avato-consulting.com)

[www.avato-consulting.com](http://www.avato-consulting.com)

© 2017 avato consulting ag