

Das Greenwiki bei Greentube

Michael Zeiller



Dezember 2010

Dieser Inhalt wird unter einer Creative Commons Lizenz veröffentlicht.



Das Greenwiki bei Greentube

Michael Zeiller

Kurzbeschreibung

Greentube ist ein Fullservice-Anbieter im Online-Gaming-Segment mit Fokus auf Multiplayer-3D Games, Casino, Poker, Bingo und Geschicklichkeitsspiele. Greentube hat sich als ein erfolgreicher Entwickler und Anbieter von Gaming-Lösungen für Internet, mobile Endgeräte und iTV etabliert. Dieser wirtschaftliche Erfolg wurde von einem starken Wachstum des Unternehmens begleitet, der es erforderlich machte, unternehmensrelevante Informationen effizient zu verteilen und aufzuzeichnen. Diese Informations- und Wissenssammlung sollte durch alle MitarbeiterInnen einfach und ohne Barrieren erfolgen können.

Mit dem Greenwiki, einer Lösung auf Basis eines Wikis, wurde eine einfach zugängliche Plattform geschaffen, auf der von allen MitarbeiterInnen Informationen und Wissen gesammelt und verteilt werden können. Das Wiki enthält unstrukturierte Informationen mit Relevanz für das ganze Unternehmen, zum Beispiel Informationen über Produktupdates, Richtlinien oder Brainstormings. Das Greenwiki wird Intranet-artig eingesetzt und kann auch als Spielwiese für neue Projekte und Ideen genutzt werden. Charakteristisch für das Greenwiki ist die Kombination aus verschiedenen Wissensarten, die in dieser Wiki-Anwendung zu finden sind. Im Verlauf der Nutzung bei Greentube entwickelte sich das Greenwiki von einem Instrument zur Informations- und Wissensverteilung zu einem Instrument der Wissensbewahrung und der Wissensnutzung. Die gute Akzeptanz und die hohe Nutzungsrate unter den MitarbeiterInnen von Greentube ist wesentlich in seiner Einfachheit – sowohl in der einfachen Nutzung, dem einfachen, unbürokratischen Zugang zu seinen Inhalten, als auch in seiner einfachen Struktur – und im inhaltlichen Mix der Beiträge begründet.

Schlagerworte: Wiki, Plattform, Wissensverteilung, Wissensbewahrung

Unternehmen: Greentube Internet Entertainment Solutions GmbH

Beteiligte an der Fallstudie

AnsprechpartnerIn	Rolle	Unternehmen	Funktion
Zeiller Michael, Dr.	AutorIn	Fachhochschulstudiengänge Burgenland	ForscherIn
Weinke Friedrich	AnwendungsbetreiberIn	Greentube	CTO
Kantner Julia, B.A.	AnwendungsbetreiberIn	Greentube	Project Manager

Untersuchungszeitraum: Dezember 2010

Inhaltsverzeichnis

1	Unternehmen	3
1.1	Unternehmensbeschreibung	3
1.2	IT-Landschaft	4
2	Ausgangslage und Problemstellung	5
2.1	Problemstellung	5
2.2	Ziele.....	5
2.3	Team	5
3	Fallbeschreibung.....	6
3.1	Szenario	6
3.2	Prozesse.....	6
3.3	Social Software-Anwendung	7
3.4	Technische Fakten	8
3.5	Umsetzungsprojekt	8
3.6	Einführung bei den MitarbeiterInnen	8
4	Erfahrungen und Ergebnisse.....	9
4.1	Nutzung	9
4.2	BenutzerInnenakzeptanz	9
4.3	Zielerreichung.....	9
4.4	Herausforderungen	10
4.5	Ergebnisse.....	10
5	Erfolgsanalyse	11
5.1	Besonderheiten der Lösung	11
5.2	Erfolgsfaktoren	11
5.3	Hindernisse und Barrieren	11
5.4	Veränderungen	12
5.5	Lessons Learned	12
5.6	Fazit.....	12

1 Unternehmen

1.1 Unternehmensbeschreibung

Die Greentube Internet Entertainment Solutions GmbH positioniert sich als führender Entwickler und Anbieter von Gaming-Lösungen für Internet, mobile Endgeräte und iTV. Greentube legt seinen Fokus auf Multiplayer-3D Games, Casino, Poker, Bingo und Geschicklichkeitsspiele.

Im Jahr 1998 wurde das Unternehmen als Dürrschmid & Reisinger OEG gegründet und 2000 in die Greentube Internet Entertainment Solutions AG übertragen. Bereits zu dieser Zeit übernahm das Unternehmen eine führende Rolle im österreichischen Markt für Online Gaming. Seit Jänner 2010 befinden sich 70% im Eigentum von Astra Games Ltd, einem Tochterunternehmen der Novomatic AG und das Unternehmen wird zu diesem Zeitpunkt in die Greentube Internet Entertainment Solutions GmbH umfirmiert. (Quelle: Unternehmenswebsite <http://www.greentube.com/de>)

Greentube positioniert sich im Online-Gaming-Segment als Fullservice-Anbieter und liefert Software- und Backend-Systeme für Online Games. Greentube operiert von seinem Hauptstandort in Wien aus. Das dynamische Unternehmen hat eine rasante Wachstumsphase hinter sich. Gegründet 1998 hat sich der MitarbeiterInnen-Stand von Greentube in den vergangenen Jahren von 20 MitarbeiterInnen im Jahr 2005 auf 160 MitarbeiterInnen im Jahr 2010 vervielfacht.

Produkte und Dienstleistungen

Greentube betreibt zahlreiche nationale und internationale Spiele auf verschiedenen Online-Gaming-Plattformen wie z.B. WebSchnapsen.com, BauernSchnapsen.com und GameTwist.com. Ausgehend vom österreichischen Markt startete das Unternehmen die geografische Multiplikation der Plattformen und unternahm bedeutende Schritte in Richtung der internationalen Märkte. Ein erfolgreiches Skill Game aus dem Hause Greentube ist die 3D-Spielentwicklung „Ski Challenge“, ein Abfahrtsrennspiel, das in Zusammenarbeit mit ORF ON im Jahre 2004 erarbeitet wurde und seither in laufenden Weiterentwicklungen und Aktualisierungen sowohl als Online-Game als auch als mobile Applikation eine große Fangemeinde gefunden hat. Ein weiterer Fokus des Spieleportfolios von Greentube liegt im Sektor Poker, Bingo und Casino Games. Der Schwerpunkt der Greentube Casino Lösungen liegt in der qualitativ hochwertigen Unterhaltung in Verbindung mit neuen visuellen Umsetzungen von Online Slots. (Quelle: Unternehmenswebsite <http://www.greentube.com/de>)

Organisationsform

Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)

Gründer: DI Dr. Eberhard Dürschmid, CEO; Mag. Bernd Krczal, CFO; Friedrich Weinke, CTO

Kontaktinformationen

Greentube Internet Entertainment Solutions GmbH
Zieglergasse 6 / Stiege 3
1070 Wien (Austria)
Tel: +43 1 494 50 56 - 0
Email: office@greentube.com
WWW: <http://www.greentube.com>



1.2 IT-Landschaft

Als IT-Unternehmen mit extrem hoher IT-Affinität setzt Greentube zahlreiche computergestützte Informationssysteme im täglichen Betrieb ein, um ihre Gaming-Lösungen für Internet, mobile Endgeräte und iTV zu entwickeln. So werden unter anderem IT-Systeme für Bugtracking, Projektmanagement, Zeitaufzeichnung und Vertriebssoftware genutzt. Greentube verwendet einen eigenen Chat-Client, auf den nur die MitarbeiterInnen Zugriff haben. Neben der Wiki-Anwendung Greenwiki sind auch weitere Wikis im Einsatz, zum Beispiel in den Source-Control-Systemen.

Fast allen diesen Systemen ist gemeinsam, dass sie ein striktes User Management verwenden, sodass nur die Mitglieder eines zugeordneten Teams darauf zugreifen können und die Zugriffsberechtigungen fein justiert und kontrolliert werden können. Im Gegensatz dazu ist das Greenwiki für alle MitarbeiterInnen offen zugänglich und wird nicht über ein User Control Management gesteuert.

2 Ausgangslage und Problemstellung

2.1 Problemstellung

Aufgrund von starkem Wachstum des Unternehmens (Greentube hatte zum Projektstart 2005 ca. 20 MitarbeiterInnen, zum Untersuchungszeitpunkt ca. 160 MitarbeiterInnen) ist es notwendig, unternehmensrelevante Informationen aufzuzeichnen. Diese Informations- und Wissenssammlung soll einfach und ohne Zugangsbarrieren erfolgen können. Bereits zum Zeitpunkt des Starts des Greenwiki-Projekts im Jahr 2005 wurde die Notwendigkeit erkannt, im Unternehmen unstrukturiert und unbürokratisch Informationen sammeln zu können. Mit wachsender MitarbeiterInnenzahl wurde diese Anforderung immer wichtiger.

2.2 Ziele

Ziel des Greenwiki-Projekts war es, eine einfach zugängliche Plattform zu schaffen, auf der von den MitarbeiterInnen Informationen und Wissen gesammelt werden können. Ein weiteres Ziel war die Gewährleistung eines einfachen und barrierefreien Zugangs zu dieser Plattform für alle MitarbeiterInnen.

2.3 Team

Das Greenwiki ist für alle MitarbeiterInnen im ganzen Unternehmen offen und ohne Zugangsbeschränkung für alle MitarbeiterInnen im Haus verfügbar. Somit besteht das „Team“, das das Greenwiki zur Zusammenarbeit und zum Wissensaustausch nutzt, aus allen MitarbeiterInnen – zum Zeitpunkt der Untersuchung ca. 160 Personen. Der Zugriff auf das Greenwiki erfolgt vorwiegend vom Unternehmensstandort aus; ein externer, webbasierter Zugriff für mobile MitarbeiterInnen ist aber ebenfalls möglich.

Der MitarbeiterInnenstamm von Greentube ist ein junges, dynamisches Team mit flachen Hierarchien. Die IT-Affinität ist – branchenbedingt – entsprechend hoch. Social Software Anwendungen werden von vielen MitarbeiterInnen auch im privaten Umfeld genutzt. Die einzelnen Unternehmensbereiche und Projektteams verwenden neben dem Greenwiki zahlreiche andere Informationssysteme, zum Teil auch weitere Wikis. Die häufige und regelmäßige Nutzung dieser Systeme ist integraler Bestandteil ihrer Tätigkeit und ist für ihre Aufgabenerfüllung unerlässlich.

Aufgrund der personellen Zusammensetzung und der gewohnten Arbeitsweise in Projektteams ist die Motivation zur aktiven Zusammenarbeit im „Team“ Greentube sehr hoch.

3 Fallbeschreibung

3.1 Szenario

Das Greenwiki wird bei Greentube genutzt, um unstrukturiert und unbürokratisch Informationen zu sammeln. Das Wiki wird in einem gemischten Umfeld von zahlreichen Informationssystemen eingesetzt. Im Gegensatz zu allen anderen IT-Systemen bei Greentube erfolgt der Zugang aber nicht über ein User Control Management Tool, sondern ist für alle MitarbeiterInnen im Unternehmen offen. Daher werden im Greenwiki auch keine sensiblen Informationen oder Firmengeheimnisse abgelegt.

Das Greenwiki dient der Sammlung von unstrukturierten Informationen, die von den MitarbeiterInnen generiert und verteilt werden. Das Wiki enthält Informationen, die das ganze Unternehmen betreffen, zum Beispiel Richtlinien oder Informationen über Mitarbeiterveranstaltungen. Das Greenwiki wird Intranet-artig eingesetzt und ersetzt eine formelle Intranet-Lösung. Darüber hinaus kann es auch als Spielwiese für neue Projekte und Ideen genutzt werden.

Mit dem Greenwiki verfügt das Unternehmen Greentube über eine Plattform, auf der alle MitarbeiterInnen zugreifen können und einfach, unbürokratisch und schnell Informationen veröffentlichen können. Eine Voraussetzung der im Greenwiki veröffentlichten Informationen ist allerdings, dass es sich dabei nicht um sensible Informationen handelt. Diese dürfen nicht im Greenwiki publiziert werden, sondern werden in anderen IT-Systemen gehalten, auf die nur berechtigte Personengruppen zugreifen können.

3.2 Prozesse

Das Greenwiki wird für Prozesse der Wissensverteilung und der Wissensnutzung eingesetzt. Im Zuge von Änderungsprozessen und Updateprozessen der bei Greentube entwickelten Gaming-Anwendungen werden wesentliche Änderungen im Greenwiki dokumentiert, damit diese Änderungen für alle MitarbeiterInnen ersichtlich sind. Infrastrukturänderungen wie Software-Updates werden im Greenwiki protokolliert.

Vor Verwendung des Greenwiki wurden diese Informationen per Email verteilt. Mit wachsender Unternehmensgröße wurde offenkundig, dass dieses Vorgehen nicht mehr zielführend war, sodass mit dem Greenwiki eine zentrale Informationsbasis entwickelt wurde, um diese Informationen zentral mit leichtem Zugang – sowohl für lesenden als auch schreibenden Zugriff – zugänglich zu machen.

Auch Brainstormings, z.B. zu Ideen über den Namen für ein neues Spiel, werden über das Greenwiki abgewickelt. Dazu wird im Greenwiki ein Beitrag erstellt und der Link mit einer Aufforderung zur Beteiligung per Email verschickt. Im Greenwiki werden die Ideen gesammelt. Eine etwaige Abstimmung über die besten Vorschläge kann ggf. auch über das Greenwiki abgewickelt werden.

Das Greenwiki unterstützt in weiterer Folge die Informationsversorgung von neuen MitarbeiterInnen mit Basisinformationen über das Unternehmen.

3.3 Social Software-Anwendung

Funktionen

Greenwiki weist sämtliche klassischen Funktionen eines Wikis auf. Da es auf Basis der MediaWiki-Software implementiert wurde, verfügt es über den kompletten Funktionsumfang dieses bekannten Wiki-Tools.

Daten

Im Greenwiki werden unstrukturierte Informationen gesammelt, die das ganze Unternehmen betreffen. Dazu zählen unter anderem Richtlinien oder Informationen über MitarbeiterInnenveranstaltungen, Informationen über das Unternehmen selbst, MitarbeiterInnenlisten, Adressen und Kontakte, Informationen über Tochterfirmen oder Anmeldungslisten für Events.

Im Zuge der Updateprozesse der bei Greentube entwickelten Gaming-Anwendungen werden Informationen über diese Änderungen veröffentlicht und Software-Updates protokolliert.

Im Greenwiki werden Basisinformationen für neue MitarbeiterInnen gesammelt. Dazu gehören u.a. Adressen, Guidelines, Policies, eine Aufstellung der MitarbeiterInnen und ihre Zuständigkeitsbereiche und die Organisationsstruktur des Unternehmens.

Jede MitarbeiterIn ist im Greenwiki (auch mit Foto) erfasst und hat die Möglichkeit, ihre/seine Profilinformaton auszufüllen und zu pflegen.

Greentube verfügt über Guidelines, welche Informationen in das Greenwiki gestellt werden sollen bzw. dürfen und welche Informationen nicht zugelassen sind.

Bei der Erstimplementierung des Greenwiki wurden Basisinformationen sowie eine Basisstruktur von CTO Weinke vorgegeben. Aber gemäß dem Wiki-Konzept ändern sich diese Strukturen im Laufe der Nutzung durch die MitarbeiterInnen.

Nutzung

Ein lesender Zugriff auf das Greenwiki ist für jede MitarbeiterIn möglich. Um eigene Inhalte zu erstellen, ist eine Anmeldung erforderlich, um die MitarbeiterIn zu identifizieren und die Urheberschaft von Änderungen nachvollziehen zu können. Jede MitarbeiterIn hat ein Konto im Greenwiki. Alle Konten haben die selben Nutzungsrechte. Alle MitarbeiterInnen dürfen alle Informationen im Greenwiki einsehen und in allen Bereichen neue Informationen veröffentlichen bzw. bestehende Informationen verändern. Es sind gemäß der Wiki-Idee keine zentrale Überprüfung der Inhalte und keine Freischaltungsprozesse für neue Beiträge vorgesehen.

Im Zuge der Nutzung des Greenwiki haben sich einzelne Personen um bestimmte Content-Bereiche angenommen, pflegen diese und kümmern sich um die Weiterentwicklung dieser Themenbereiche. Diese Verantwortlichkeiten sind aber nicht formell geregelt.

Das Greenwiki bietet für die MitarbeiterInnen von Greentube die Möglichkeit, in einer zentralen Plattform nach von ihnen benötigten Informationen zum Unternehmen zu suchen. Es gibt seitens der Unternehmensleitung aber keine Vorgaben oder Richtlinien über die Art oder Häufigkeit der Nutzung. In der Praxis zeigt sich, dass das Gre-

enwiki von der überwiegenden Mehrheit der MitarbeiterInnen für lesenden Zugriff genutzt wird, aber nur wenige MitarbeiterInnen aktiv Informationen bereit stellen.

3.4 Technische Fakten

Greenwiki wurde auf Basis der freien MediaWiki-Software implementiert. Es wurde nur ein geringfügiges Customizing vorgenommen. So wurden das Firmenlogo integriert und einige wenige Plugins installiert (z.B. zum Sammeln und Anzeigen von Kategorien).

Das Greenwiki wird als eigenständige Anwendung bei Greentube betrieben und wurde nicht mit den anderen IT-Systemen des Unternehmens integriert (auch nicht mit dem User Control Management).

3.5 Umsetzungsprojekt

Greenwiki wurde im Jahr 2005 von CTO Weinke initiiert und implementiert. Nach der Erstimplementierung inklusive dem Anlegen von ersten Strukturen und einer Einstiegsseite wurden die anderen MitarbeiterInnen von der Existenz des Wikis informiert und die Nutzung freigegeben.

In weiterer Folge hat sich das Greenwiki bewährt und als interne Informationsplattform etabliert. Das Informationsangebot wächst laufend. Die Bedeutung des Greenwiki für das Unternehmen steigt mit der Vielzahl der Informationen, die angeboten werden (z.B. die Festlegung, dass Software-Updates im Greenwiki protokolliert werden), und der Erweiterung des Anwendungsspektrums (z.B. der Nutzung für Brainstormings).

Im Rahmen der IT-Strategie kommt dem Greenwiki zwar keine besonders große Rolle zu, doch wird es für die interne Kommunikation bei Greentube als sehr wichtig erachtet.

3.6 Einführung bei den MitarbeiterInnen

Im Zuge der Einführung des Greenwiki wurden keine expliziten Schulungs- oder Einführungsmaßnahmen ergriffen. Zur Information über die Nutzung des Wiki und der Erstellung und Verlinkung neuer Inhalte wurde zu Beginn eine Informationsseite verfasst (Anm.: diese Seite existiert noch immer). Im Bedarfsfall gibt es für neue MitarbeiterInnen Einzelschulungen in der Handhabung des Wikis durch KollegInnen, vor allem für jene MitarbeiterInnen, die Scheu vor der Nutzung und vor allem dem Publizieren eigener Beiträge haben. Da es sich beim zugrundeliegenden MediaWiki um kein WYSIWIG-Wiki handelt und die MediaWiki-eigene Notation für Auszeichnungen und Verlinkungen verwendet werden muss, ist eine Schulung in der Handhabung hilfreich, um Nutzungsbarrieren abzubauen.

4 Erfahrungen und Ergebnisse

4.1 Nutzung

Der Nutzungsgrad des Greenwiki unter den MitarbeiterInnen ist hoch. Sämtliche MitarbeiterInnen greifen bei Bedarf auf das Greenwiki zu. Mit ein Grund dafür ist auch, dass es keine Zugriffsbeschränkungen gibt und die Zugangsmöglichkeiten für sämtliche MitarbeiterInnen gleich sind. Sollten dennoch bei einzelnen Teammitgliedern Probleme bei der Nutzung entstehen (z.B. beim Erstellen von Beiträgen), werden über individuelle Betreuungsmaßnahmen (vgl. Kap. 3.6) die Problemfälle beseitigt und Zugangsbarrieren abgebaut.

Wie in vielen vergleichbaren Anwendungsfällen dominiert auch im Greenwiki der lesende Zugriff durch die Teammitglieder. Der schreibende Zugriff, d.h. die aktive Publikation von eigenen Beiträgen, ist wesentlich geringer ausgeprägt. Eine aktive Beteiligung am Greenwiki durch Publikation von Beiträgen ist vor allem bei zwei Gruppen zu identifizieren: MitarbeiterInnen aus dem Bereich 3D-Entwicklung und aus dem Produktmanagement. Während die 3D-EntwicklerInnen aus ihrem unmittelbarem Arbeitsumfeld laufend Updates detailliert im Greenwiki mitprotokollieren, tragen die Teammitglieder aus dem Produktmanagement durch aktuelle Informationen zu den Produkten und Produktwebsites, aber auch durch Informationen zum Gaming-Markt und zur Konkurrenzbeobachtung bei.

4.2 BenutzerInnenakzeptanz

Wie erwähnt ist der Nutzungsgrad des Greenwiki unter den MitarbeiterInnen hoch. Sämtliche MitarbeiterInnen nutzen das Greenwiki regelmäßig, sodass das Greenwiki im Unternehmen einen hohen Akzeptanzgrad erreicht hat.

4.3 Zielerreichung

Die zu Projektstart angestrebten Ziele (siehe Kap. 2.2) konnten im Rahmen dieses Projekts erreicht werden. Mit dem Greenwiki konnte eine einfach und allgemein zugängliche Plattform geschaffen werden, auf der von allen MitarbeiterInnen Informationen und Wissen gesammelt werden können. Das Greenwiki erfüllt daher in seiner aktuellen Ausprägung den angestrebten Zweck.

Das Greenwiki kann schnell und unbürokratisch für verschiedene Zwecke genutzt werden, z.B. zur unstrukturierten Informationssammlung, zur Ideensammlung oder zur (semi-)strukturierten Aufzeichnungen projekt- und unternehmensrelevanter Informationen.

eCollaboration 2.0

Fallstudien Social Media für eCollaboration

4.4 Herausforderungen

Aufgrund der leichten Implementierbarkeit und der raschen Akzeptanz unter den Teammitgliedern mussten im Projektverlauf keine außergewöhnlichen Herausforderungen gemeistert werden.

Im Laufe der Nutzung des Greenwiki wurden Überlegungen zur Umstellung der Basissoftware auf ein Wiki mit einem WYSIWYG-Editor angestellt, um die Erstellung von Beiträgen auch für weniger versierte MitarbeiterInnen zu erleichtern (u.a. Vermeidung der MediaWiki-eigenen Auszeichnungs-Symbole) und an die bekannten Textverarbeitungsanwendungen anzugleichen. Da kein ideales Wiki-System mit dieser Funktionalität identifiziert werden konnte bzw. der resultierende Portierungsaufwand nicht gerechtfertigt war, wurde dieses Ansinnen nicht umgesetzt.

Weitere Überlegungen zu einer Umstellung der Zugangsregelungen und der Anbindung an ein User Management Tool zur detaillierten Benutzerrechteverwaltung wurden ebenfalls verworfen, um den freien, gleichberechtigten Zugang zu den Informationen im Greenwiki nicht zu gefährden.

4.5 Ergebnisse

Ergebnis des Greenwiki-Projekts bei Greentube ist eine zentrale Knowledge Base mit hohem Wert für das Unternehmen.

5 Erfolgsanalyse

5.1 Besonderheiten der Lösung

Das Greenwiki präsentiert sich als klassisches Wiki mit den typischen Wiki-Funktionalitäten auf Basis der MediaWiki-Software. Eine Besonderheit dieser konkreten Ausprägung zeigt sich in der Kombination aus verschiedenen (expliziten) Wissensarten, die im Greenwiki zu finden sind. Dazu zählen beispielsweise Produktinformationen und Informationen über Events ebenso, wie halb-private Informationen (z.B. Restaurant-Tipps aus der Umgebung des Unternehmensstandorts) oder Ideensammlungen, die in Brainstormings generiert wurden. Somit ergibt sich ein spannender Mix von Wissens-elementen aus den verschiedensten Themenfeldern und Unternehmensbereichen.

5.2 Erfolgsfaktoren

Als wesentlicher Erfolgsfaktor des Greenwiki kann seine Einfachheit identifiziert werden. Kriterien dieser Einfachheit sind sowohl die einfache Nutzung und auch der einfache, unbürokratische Zugang zu seinen Inhalten, als auch die einfache Struktur. Da grundsätzlich in Wikis keine Struktur vorgegeben ist, ist es trotzdem wesentlich, für die leichte Benutzbarkeit eine einfache Basisstruktur vorzugeben. Dieser Anforderung wurde beim Greenwiki durch die Realisierung einer klar gegliederten, übersichtlichen Startseite Rechnung getragen.

Der offene, unbürokratische Zugang zum Wiki und der zuvor angesprochene inhaltliche Mix der Beiträge im Greenwiki tragen ebenso zur Steigerung der Nutzung und somit zum Erfolg des Wiki bei. Positiv bewährt hat sich auch, Hinweise auf wichtige Informationen oder Aufforderungen zu Aktivitäten (z.B. Brainstorming zur Namensfindung für ein neues Online-Game), auf die man aufmerksam machen will, als Link zu den Beiträgen per Email zu versenden (Anm.: nur sehr selektiv eingesetzt).

5.3 Hindernisse und Barrieren

Trotz hoher NutzerInnenakzeptanz stellt die erforderliche Verwendung der MediaWiki-typischen Wiki-Notation für Auszeichnungen für manche NutzerInnen immer noch eine gewisse Barriere bei der Erstellung eigener Beiträge dar. Ebenso zeigt sich, dass es für einige MitarbeiterInnen ungewohnt ist, dass Webseiten einfach editiert werden können und dass jede Person so einfach auf dieser webbasierten Plattform publizieren kann.

Ein untergeordnetes, aber mit Fortdauer der Nutzung größer werdendes Problem stellen nicht mehr aktuelle Seiten bzw. Informationen dar, die auf diversen Subseiten „versteckt“ sind. Zwar sind diese Informationen nicht mehr wichtig, denn sonst würden sie aktualisiert werden. Trotzdem bleiben sie im Wiki-Tool erhalten und werden nicht gelöscht, obwohl sie längst nicht mehr aktuell sind. Eine manuelle oder auto-

matisierte Entfernung nicht mehr aktueller Beiträge wird aber aufgrund des verbundenen Aufwands nicht durchgeführt.

5.4 Veränderungen

Der Prozess der Sammlung und Verteilung von unternehmensinternen Informationen wurde bei Greentube mit dem Greenwiki auf eine neue Basis gestellt – sowohl bezogen auf die Technologie als auch die Prozesse. Statt Massen-E-mails nach Broadcasting-Prinzip an alle anderen MitarbeiterInnen werden die Informationen in einer zentralen Wissensbasis eingepflegt. Nur in besonderen, aktuellen Fällen werden noch Hinweise auf diese Beiträge und Aufforderungen zum Lesen oder zur Beteiligung per Email versendet.

Somit ergibt sich ein neuartiges Kommunikationsverhalten beim Austausch von unternehmensrelevanten Informationen. Die Zusammenarbeit unter den Teammitgliedern wird erleichtert, da es mit dem Greenwiki eine zentrale Knowledge Base gibt, auf die Bezug genommen werden kann und die in einfacher Weise aktuell gehalten werden kann.

5.5 Lessons Learned

Das Greenwiki-Projekt zeigt, wie wichtig die Sammlung von unternehmensrelevanten Informationen an einer zentralen Stelle ist. Die Verteilung von wichtigen unternehmensinternen Informationen nach dem Broadcasting-Prinzip ist nicht nur ineffizient; es entstehen isolierte, fragmentarische, nicht-aktuelle Informationsinseln bei den einzelnen MitarbeiterInnen, auf die nicht referenziert werden kann. Zudem können Prozesse aus einer Email-Kommunikation nicht mehr oder zumindest nur mit hohem Aufwand rekonstruiert werden.

Eine weitere zentrale Erfahrung aus diesem Projekt zeigt für das Unternehmen auf, wie wichtig es ist, neben komplexen Informationssystemen mit dezidierten Zugangsbarrieren und –kontrollen und mit fokussiertem Funktionsumfang auch ein leicht zugängliches, wenig strukturiertes (sogar eher chaotisches) Informationssystem zur Verfügung zu haben. Auf diese Weise konnten Erfahrungen mit einem Informationssystem mit einfachem, unbürokratischem Zugang gemacht werden, in dem schnell, effizient und ohne Barrieren Informationen veröffentlicht oder kleine Aktionen gestartet werden können.

5.6 Fazit

Das Greenwiki stellt auf den ersten Blick eine einfache, klassische Wiki-Anwendung dar, die typische Eigenschaften einer unternehmensinternen Wiki-Nutzung aufweist. Vom Betreiber werden immer wieder die Einfachheit der Lösung und der leichte, für alle Teammitglieder offene, barrierefreie Zugang zu diesem Wiki hervorgehoben. Als zentrales Instrument für den Austausch und die Sammlung von unternehmensrelevanten, internen Informationen bewährt sich diese Wiki-Anwendung bei Greentube sehr gut. Da das Greenwiki eine ineffiziente Informationsverteilung auf Basis von



eCollaboration 2.0

Fallstudien Social Media für eCollaboration

Email-Transfers ablöst, wird der Nutzen für alle Beteiligten schnell transparent. Aber auch hier zeigt sich die Notwendigkeit, einfache Strukturen zu schaffen und eine Vorstrukturierung der Inhalte zumindest auf Top-Ebene vorzunehmen. Die offene Nutzung und die vielfältigen Informationen, die über das Greenwiki veröffentlicht werden können, tragen wesentlich zum Erfolg der Wiki-Anwendung bei.

Obwohl anfangs als Instrument zur Informations- und Wissensverteilung gedacht, entwickelte sich diese Anwendung schnell zu einem wertvollen Wissensspeicher. Die ursprüngliche Aufgabe der Wissensverteilung wird bei Greentube bald durch die entstehenden Möglichkeiten des Greenwiki als Instrument der Wissensbewahrung und der Wissensnutzung ergänzt. Alle drei Aufgaben können mittlerweile im Greenwiki als gleich bedeutend angesehen werden.