

Fallstudie: Akzeptanz durch Usability - Wikis bei der Architektenkammer Baden-Württemberg (AKBW)

Von Martin Koser, frogpond _ Enterprise Collaboration Consulting

Kurzfassung

In der Architektenkammer Baden-Württemberg wurden seit Sommer 2008 verschiedene Varianten von Wikis in der Organisation eingesetzt – von lokalen Installationen auf den Rechnern einzelner Mitarbeiter bis hin zu Prototypen in virtuellen Maschinen. Zuletzt wurde die Migration hin zu einem dedizierten eigenen Wiki-Intranet-Server durchgeführt. Die speziellen Erfahrungen und Erfolgsfaktoren des Projektes werden unter dem Oberthema „Akzeptanz durch Usability“ systematisiert.

Unternehmen / Hintergrund

Die Architektenkammer Baden-Württemberg (AKBW) in Stuttgart ist eine Körperschaft des öffentlichen Rechts, die die Interessen von über 20.000 Architekten, Innenarchitekten, Garten- und Landschaftsarchitekten und Stadtplanern aus ganz Baden-Württemberg vertritt. Unter anderem werden die für einen Fachverband üblichen Aufgaben wie Weiterbildung und Interessenvertretung wahrgenommen. Sie ist damit ein zentraler Dienstleister für die Kammermitglieder, und beantwortet im Jahr mehrere tausend Anfragen und Anliegen sowohl fachlicher als auch organisatorischer Art.

In der Hauptgeschäftsstelle in Stuttgart werden ungefähr 40 Mitarbeiter beschäftigt, die diese extern orientierten Aufgaben, sowie vielfältige unterstützende Tätigkeiten ausüben. Zur Unterstützung der internen Geschäftsprozesse wurde im Sommer 2008 ein internes Wiki im Intranet initiiert. Der Anstoß zur Einführung des Wikis im internen Informations- und Wissensmanagement wurde von der Geschäftsleitung gegeben. Bei der Umsetzung wurde ein internes Team der AKBW durch frogpond unterstützt.

Ziel

Ziel des AKBW-Intranet Wikis war es eine effiziente Plattform für die allgemeine interne Dokumentation, insbesondere der IT-Unterlagen, Betriebs- und Organisationshandbücher, zu schaffen. Dadurch sollte eine verbesserte Informationshaltung und -verteilung in der Organisation erreicht werden, insbesondere indem im Wiki quasi an einer Stelle die relevanten Informationen kollaborativ zusammengetragen bzw. gemeinsam erarbeitet werden.

Ausgehend von einem kleineren Kreis sollen nach und nach alle AKBW-Mitarbeiter Zugang zu den Inhalten erhalten, ebenso sollen immer mehr Inhalte aus konventionellen Aufbewahrungsorten wie Fileserver, konventionelle Papierordner usw. in das Wiki migriert werden. Die dahinterstehende Motivation ist es einerseits einen vergleichbaren Wissensstand bei allen Mitarbeitern zu schaffen, und gleichzeitig den Aufwand der Verwaltung und Verteilung der Informationen zu verringern.

Dabei war es von Anfang an klar, dass eine rein theoretische Nutzenargumentation allein nicht ausreichen würde, um bei allen Mitarbeitern eine hohe Akzeptanz zu schaffen. In der Folge wurde ein Vorgehen konzipiert, das einen Schwerpunkt auf Usability und Benutzerfreundlichkeit legt, damit das umgesetzte Wiki von den Mitarbeitern schnell erlernt und genutzt werden kann.

Vorgehen/Ergebnis

Zentraler Dreh- und Angelpunkt des Projekts waren zwei Prinzipien: Die Nutzeranforderungen sollten im Dialog erfasst werden und ein offenes und flexibles Design sollte Erweiterungen und Anpassungen auch zu späten Projektphasen ermöglichen.

Um den formulierten Zielen zu entsprechen wurden darauf aufbauend wichtige Anforderungen an das AKBW-Wiki gemeinsam erarbeitet:

- eine thematische Strukturierung der Inhalte und eine thematisch gegliederte Navigation
- ein leistungsfähiges Rechte- und Rollenmanagement – für unterschiedliche Inhalte sollte es möglich sein unterschiedliche Berechtigungen zu vergeben, dies sowohl auf Basis einer Nutzerkennung als auch auf Basis von Gruppenzugehörigkeiten
- Integration in die bestehende IT-Landschaft der AKBW, insbesondere sollte die Benutzerverwaltung über bestehende Active Directory-Server erfolgen können, um einen Single-Sign-On Zugang für alle Nutzer zu ermöglichen
- eine „Vorbefüllung“ des Wikis mit ersten inhaltlichen Anknüpfungspunkten
- Wiki-Usability und Benutzerfreundlichkeit, sowie eine Anpassung an die bestehende „Corporate Identity“, insbesondere Logo u.ä.

Um die spezielle Anforderung „Usability und Benutzerfreundlichkeit“ erfüllen zu können, wurde bei Implementierung des Intranet-Wikis konsequent auf Einfachheit und intuitive Bedienbarkeit geachtet.

Nur ein Lösungsaspekt war dabei die parallele Bereitstellung eines leistungsfähigen WYSIWYG-Editors, ergänzend zu einem konventionellen Wiki-Markup-Editor. Die gewählte Lösung zeichnet sich insbesondere dadurch aus, dass ein Wechsel zwischen beiden Modi nahtlos möglich ist. Das Look and Feel des Editorfensters lehnt sich an bekannte Textverarbeitungen an, wobei bewusst nur grundlegende Funktionen unterstützt und im User Interface dargestellt werden (vgl. Abb.). Zudem kann die Menüleiste des Editors – je nach aktueller Anforderung minimiert bzw. auf die absoluten Kernfunktionen beschränkt werden.



Abbildung: Werkzeugleiste des FCK-Editors in DokuWiki

Ein weiterer Lösungsaspekt war die Konzipierung und Umsetzung eines benutzerfreundlichen Navigationskonzepts. Neben den Wiki-üblichen Standardzugängen zu Inhalten wie der Suche nach Inhalten und Seitentiteln, dem Index der Seiten oder der Übersicht über die letzten Änderungen wurden thematische Subportalseiten implementiert. Diese ergänzen eine konstant bleibende Hauptnavigation in der Seitenleiste des Wikis.

Während viele Wikis überwiegend flache Strukturen aufweisen, in denen alle Wiki-Artikel quasi auf einer Ebene angeordnet sind, wurde beim AKBW-Wiki die hierarchische Gliederung und die Kategorisierung von Seiten in Namensräumen umgesetzt. Hier wurde ein Spezifika der Open Source Wikiengine DokuWiki genutzt: Indem die Inhalte in Namensräume unterteilt werden, wird Anschluss an die bestehenden Erwartungen und Erfahrungen der AKBW-Mitarbeiter an die Inhalte gefunden werden. In der Regel weisen die Mitarbeiter keine ausgeprägten Wiki-Erfahrungen auf und haben zumeist auch keine weitergehenden Erfahrungen mit Social Software im Intranet. Die Bereitstellung einer quasi hierarchischen (Baum-)Navigationsstruktur griff daher die etablierten Informationsstrukturen innerhalb der AKBW auf. Das Rechtesystem setzt ebenfalls an diesen Informationsstrukturen an und ermöglicht einen differenzierten Zugang zu den Inhalten, die verschiedenen Nutzern bspw. nur lesend oder auch veränderbar bereitgestellt werden können.

Lessons Learned

Bereits nach kurzer Zeit hat sich das Wiki als flexibles Werkzeug erwiesen um im Intranet gemeinsam Inhalte zu sammeln und zu strukturieren. Das Intranet-Wiki kann prinzipiell auch als (redundante) Alternative zur Dokumentenverwaltung auf einem Dateiserver eingesetzt werden. Die Erfahrung zeigt aber dass die kollaborative Arbeit an Inhalten im Vordergrund steht, gerade weil der Umgang mit dem Werkzeug leicht fällt und schnell Erfolge zeigt. Die angenehme funktionale Oberfläche – das Seitendesign lehnt sich an die bewährten Prinzipien der Wikipedia an – und eine ausgeprägte Fehlertoleranz der Bedienung haben die erfolgreiche Einführung im Pilotteam ebenfalls unterstützt.

Dabei zeigte sich, dass Nutzer durchaus mehrere Klicks auf dem Weg zum gewünschten Inhalt akzeptieren, sofern andere Elemente von Benutzerfreundlichkeit beachtet werden. Dazu zählen u.a. eingängige Navigation – neben der einfachen Navigation auf die vorhergehende Seite mittels Browser-Backbutton hat sich insbesondere die Anzeige der zuletzt besuchten Seiten bewährt – als auch die Möglichkeit schnell und flexibel eigene “Subportalseiten” und quasi personalisierte Übersichtsseiten zu erstellen.

In Verbindung mit der leichten Erlernbarkeit des Werkzeugs und der hohen Adaptivität des Wikis, das vom kleinen „Stand-alone“-Wiki auf den persönlichen Rechnern in frühen Projektphasen bis zum Organisationswiki auf einem dedizierten Intranetserver betrieben werden konnte, wurde es möglich die interne kollaborative Zusammenarbeit sehr zu fördern.