

Maya Biersack  
E-Government Forum  
Xinnovations 2010

Wissensmanagement,  
Kollaboration und  
Partizipation

# E-Government Agenda

- Über EsPresto, Einordnung in dieses Forum
- Wissensmanagement und 2.0
- Partizipation
- Erfolgsfaktoren
- Wie anfangen?

# Über uns

## EsPresto Fakten

- 2000 gegründet von Alexander, Maya und Peter Biersack
- Sitz in Berlin, 20 Mitarbeiter
- Entwicklung und Umsetzung kundenspezifischer, web-basierter Lösungen
- Zertifiziert nach ISO9001:2008
- 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 as a Service
  - Vorkonfektioniertes Wiki buchen und gleich loslegen:  
[wiki.espresto.de](http://wiki.espresto.de)

---

# EsPresto

## Einordnung in dieses Forum

### ■ Themen

- Wissensmanagement
- Zusammenarbeit
- Vernetzung
- Auffindbarkeit, Suche

### ■ Technologien

- Wikis
- Blogs
- Tagging Software

### ■ Übertragbarkeit

- Viele Aspekte und Erfahrungen aus dem Unternehmenskontext sind für öffentliche Verwaltungen gleichermaßen interessant und relevant



**WIKIPEDIA**  
Die freie Enzyklopädie

Suche

Artikel Volltext

- Artikel
- Diskussion
- Seite bearbeiten
- Versionen/Autoren

# Informatik

**Informatik** ist die Wissenschaft von der systematischen Verarbeitung von **Informationen**, insbesondere der automatischen Verarbeitung mit Hilfe von Rechenanlagen. Historisch hat sich die Informatik als **Wissenschaft** aus der **Mathematik** entwickelt, während die Entwicklung der ersten Rechenanlagen ihre Ursprünge in der **Elektrotechnik** und **Nachrichtentechnik** hat. Dennoch stellen **Computer** nur ein **Werkzeug** und **Medium** der Informatik dar, um die theoretischen Konzepte praktisch umzusetzen. Der niederländische Informatiker **Edsger Wybe Dijkstra** formulierte „In der Informatik geht es genauso wenig um Computer wie in der Astronomie um Teleskope“ („Computer Science is no more about computers than astronomy is about telescopes“).

## Inhaltsverzeichnis [Verbergen]

- 1 Definition der Informatik
  - 1.1 Bedeutung der Informatik
- 2 Disziplinen der Informatik
  - 2.1 Die Teildisziplinen in der Informatik
  - 2.2 Theoretische Informatik
    - 2.2.1 Automatentheorie und Formale Sprachen
    - 2.2.2 Berechenbarkeitstheorie
    - 2.2.3 Komplexitätstheorie
  - 2.3 Praktische Informatik
  - 2.4 Technische Informatik
  - 2.5 Didaktik der Informatik
  - 2.6 Informatik in interdisziplinären Wissenschaften
  - 2.7 Künstliche Intelligenz
- 3 Geschichte der Informatik
  - 3.1 Ursprung der Wissenschaft
  - 3.2 Vorläufer des Computers
  - 3.3 Entwicklung des Computers
  - 3.4 Entwicklung der Informatik als Wissenschaft

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

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

- Buch erstellen
- [Wikiseite hinzufügen](#)
  - [Hilfe zu Büchern](#)

- Werkzeuge
- [Links auf diese](#)

Artikel Diskussion Seite bearbeiten Versionen/Autoren

Ihre Spenden helfen, Wikipedia zu betreiben.

# Bearbeiten von Informatik

Bearbeitungen dieser Seite werden erst in die **gesichtete Version** übernommen, sobald ein dazu berechtigter Benutzer die Änderung kontrolliert hat.

Du bearbeitest diese Seite unangemeldet. Wenn du speicherst, wird deine aktuelle IP-Adresse in der Versionsgeschichte aufgezeichnet und ist damit unwiderruflich **öffentlich** einsehbar.

Diese Seite ist 51 kB groß.



'''Informatik''' ist die Wissenschaft von der systematischen Verarbeitung von [[Information]] en, insbesondere der automatischen Verarbeitung mit Hilfe von Rechenanlagen. Historisch hat sich die Informatik als [[Wissenschaft]] aus der [[Mathematik]] entwickelt, während die Entwicklung der ersten Rechenanlagen ihre Ursprünge in der [[Elektrotechnik]] und [[Nachrichtentechnik]] hat. Dennoch stellen [[Computer]] nur ein [[Werkzeug]] und [[Medium]] der Informatik dar, um die theoretischen Konzepte praktisch umzusetzen. Der niederländische Informatiker [[Edsger Wybe Dijkstra]] formulierte „In der Informatik geht es genauso wenig um Computer wie in der Astronomie um Teleskope“ („Computer Science is no more about computers than astronomy is about telescopes“).

== Definition der Informatik ==

Die Bezeichnung „Informatik“ ist aus dem Wort [[Information]] abgeleitet, andere Quellen sehen es als [[Kofferwort]] aus Information und Mathematik oder Information und [[Automatik]] an. In [[Deutschland]] tauchte das Wort 1957 erstmals auf. [[Karl Steinbuch]], damals Mitarbeiter der [[Standard Elektrik Lorenz|Standard Elektrik Gruppe]], gebrauchte es in einer Veröffentlichung über eine [[Datenverarbeitung]]sanlage für das Versandhaus [[Quelle GmbH|Quelle]].

Nach einem internationalen [[Kolloquium]] in Dresden am 26.&nbsp;Februar 1968 setzte sich „Informatik“ als Bezeichnung für die Wissenschaft nach französischem und russischem



Suche  
  
Artikel Volltext

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

- Mitmachen
- Hilfe
  - Autorenportal
  - Letzte Änderungen
  - Kontakt
  - Spenden

- Buch erstellen
- Wikiseite hinzufügen
  - Hilfe zu Büchern

- Werkzeuge
- Links auf diese Seite

WIKIPEDIA  
Die freie Enzyklopädie

Suche

Artikel Volltext

Navigation

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

Mitmachen

- Hilfe
- Autorenportal
- Letzte Änderungen
- Kontakt
- Spenden

Buch erstellen

- Wikiseite hinzufügen
- Hilfe zu Büchern

Werkzeuge

- Links auf diese

Artikel Diskussion Seite bearbeiten Versionen/Autoren

Anmelden  
Ihre Spenden helfen, Wikipedia zu betreiben.

# Versionsgeschichte von „Informatik“

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“

- (Aktuell)  (Vorherige) 18:34, 18. Mär. 2009 Stefanbs (Diskussion | Beiträge) K (53.029 Bytes) (Katlink korrigiert) (entfernen)  
[gesichtet von Exil]
- (Aktuell)  (Vorherige) 09:50, 18. Mär. 2009 Garnichtsoeinfach (Diskussion | Beiträge) K (53.028 Bytes) (Änderungen von 80.136.59.249 (Diskussion) rückgängig gemacht und letzte Version von ChrisHamburg wiederhergestellt) (entfernen) [automatisch gesichtet]
- (Aktuell)  (Vorherige) 09:49, 18. Mär. 2009 80.136.59.249 (Diskussion) (52.915 Bytes) (entfernen)
- (Aktuell)  (Vorherige) 09:26, 13. Mär. 2009 ChrisHamburg (Diskussion | Beiträge) K (53.028 Bytes) (Änderungen von 77.23.92.112 (Diskussion) rückgängig gemacht und letzte Version von 77.20.44.220 wiederhergestellt) (entfernen) [automatisch gesichtet]
- (Aktuell)  (Vorherige) 09:26, 13. Mär. 2009 77.23.92.112 (Diskussion) (52.408 Bytes) (entfernen)
- (Aktuell)  (Vorherige) 16:49, 9. Mär. 2009 77.20.44.220 (Diskussion) (53.028 Bytes) (Habe den Link zu den IT-Berufen repariert) (entfernen) [gesichtet von Uncle Pain]
- (Aktuell)  (Vorherige) 16:37, 25. Feb. 2009 Jan Giesen (Diskussion | Beiträge) K (53.018 Bytes) (→ Disziplinen der Informatik)





WIKIPEDIA Die freie Enzyklopädie

Suche  Artikel Volltext

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

- Mitmachen
- Hilfe
  - Autorenportal
  - Letzte Änderungen
  - Kontakt
  - Spenden

- Buch erstellen
- Wikiseite hinzufügen
  - Hilfe zu Büchern

- Werkzeuge
- Links auf diese

Artikel Diskussion Seite bearbeiten + Versionen/Autoren

## Diskussion:Informatik/Archiv

< Diskussion:Informatik

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 Seitenname und Abschnittsüberschrift aus der Adresszeile deines Browsers, beispielsweise

```
[[Diskussion:Informatik/Archiv#Abschnittsüberschrift]]
```

oder als „externer“ WikiLink

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

Inhaltsverzeichnis [\[Anzeigen\]](#)

### Geistes- oder Naturwissenschaft

**Geisteswissenschaft/Naturwissenschaft** -- Bin mir nicht ganz sicher, was die I. ist. Prinzipiell stimmt es, dass sie nicht empirisch ist (stimmt auch nicht vollständig, vgl. KI). Allerdings stimmt das

- a) mit den Dokortiteln nicht überein (hab noch keinen Dr. phil. in der Informatik gesehen)
- b) Glaub ich, daß auch die Mathematik nicht als reine Geisteswissenschaft gesehen wird (AFAIK gibt's hier im Normalfall den Dr. rer.-nat.).

--Helm 20:44, 25. Okt 2004 (CEST)

-- Sparti 10:29, 27. Jan 2005 (CET): Auch wenn es im Widerspruch zum Titel steht: Die Mathematik betrachtet sich als reine Geisteswissenschaft. Vergl **Mathematik**.

Wo hat die Informatik ihre Wurzeln in den Wirtschaftswissenschaften? --Helm 11:03, 22. Okt 2004 (CEST)

Das frage ich mich auch ? --Friese 14:28, 22. Okt 2004 (CEST)

**COLLABORATION**

**KOMMUNIKATION**

**WISSENSPEICHER**

## COLLABORATION

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

- Vertragsverhandlungen
- Vorbereitung von Sitzungen
- Austauschpl. für Abteilungen und Projektgruppen

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

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

- Persönliche Wissensablage
- Support-Plattform

## KOMMUNIKATION

## WISSENSPEICHER

# Wikis im Unternehmen

## Anforderungen

- Zugangskontrolle
- Rechte-System
- Erweiterungen wie PDF-Export, Word Im-/Export
- Ausgereifte Suchfunktion
- Template-Mechanismus
- Integration in vorhandene IT-Infrastruktur (z.B. LDAP, SingleSignOn, unternehmensweite Suchfunktion)

# E-Government Agenda

- Über EsPresto, Einordnung in dieses Forum
- Wissensmanagement und 2.0
- Partizipation
- Erfolgsfaktoren
- Wie anfangen?

---

# Wissensmanagement

- Produktionsfaktoren:
  - Arbeit, Boden, Kapital und **Wissen**
  
- Entwicklung Wissensmanagement
  - Technologie-getriebener Ansatz
  - Human-orientierter Ansatz
  - „Dritte Generation“:
    - Kombination aus den beiden vorherigen?
    - Sozial- und/oder Netzwerk-orientiert?
    - McAfee nennt es schlicht Enterprise 2.0

---

# XXX 2.0

## Unterschiedliche Schwerpunkte

- Web 2.0
  - Technologien
  - Kultureller Wandel
  
- Enterprise 2.0
- Government 2.0
- Bib 2.0
- NGO 2.0
- ...

# Enterprise 2.0

## Motivation für öffentliche Verwaltungen



Ziele von Enterprise 2.0-Initiativen - Centrestage Q1 2010



# E-Government Agenda

- Über EsPresto, Einordnung in dieses Forum
- Wissensmanagement und 2.0
- Partizipation
- Erfolgsfaktoren
- Wie anfangen?

# Partizipation

- Entscheidungsfindung
  - Meinungsbildung
  - Einbindung von Experten
  - ‚Wisdom of the crowd‘
- 
- „Täglich werden kleine, scheinbar nebensächliche Entscheidungen getroffen, die tatsächlich wichtig und relevant vor allem aber verbesserungsfähig sind.“ – Beth Novek, CTO for Open Government

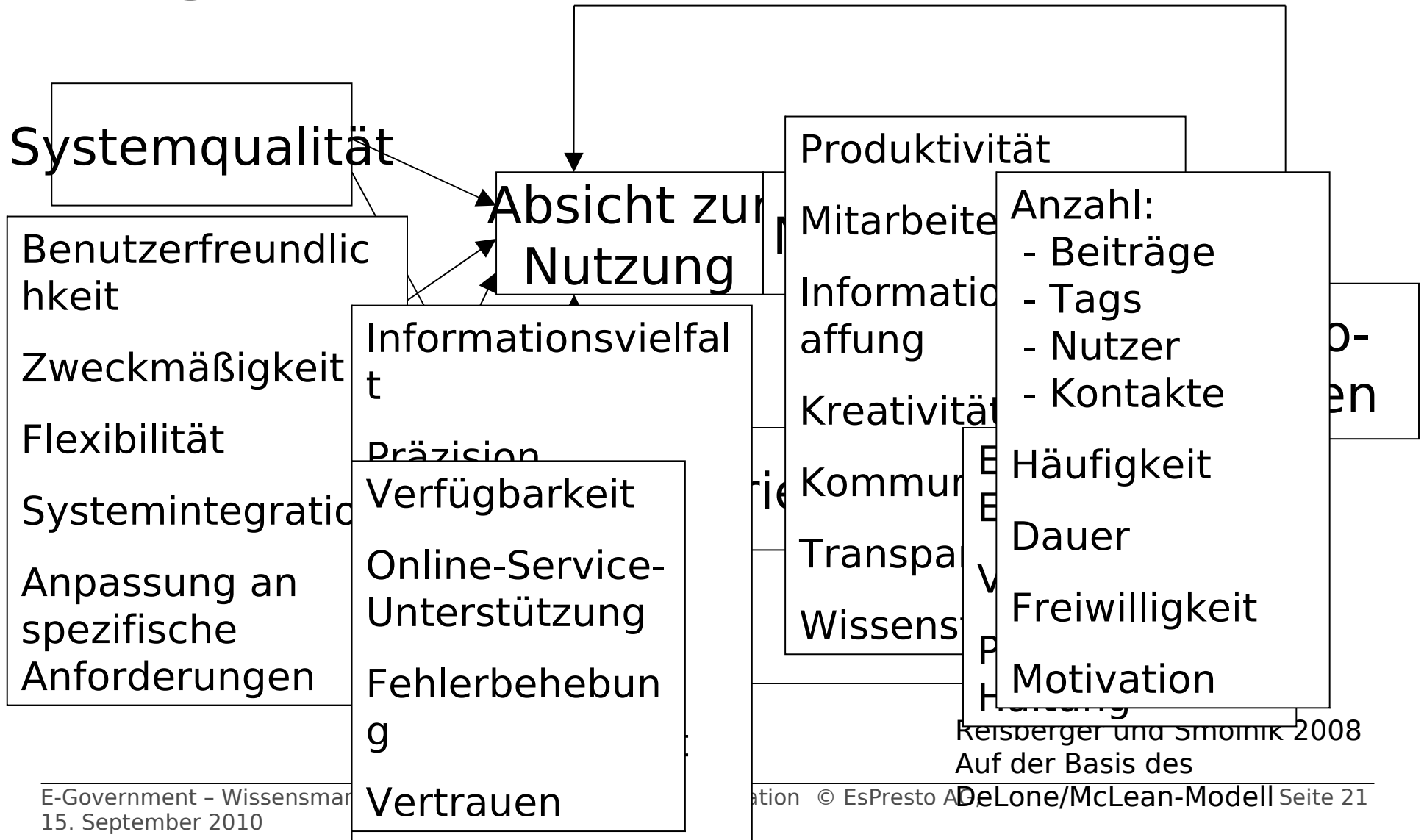
# Partizipation

- Von innen nach außen
  - Web 2.0 sollte verstanden werden
  - Eigene Erfahrungen mit Diensten
  
- Bib 2.0 – Vorgehensweise in USA
  - Helen Blowers online Lehrgang
  - „23 things“

# E-Government Agenda

- Über EsPresto, Einordnung in dieses Forum
- Wissensmanagement und 2.0
- Partizipation
- Erfolgsfaktoren
- Wie anfangen?

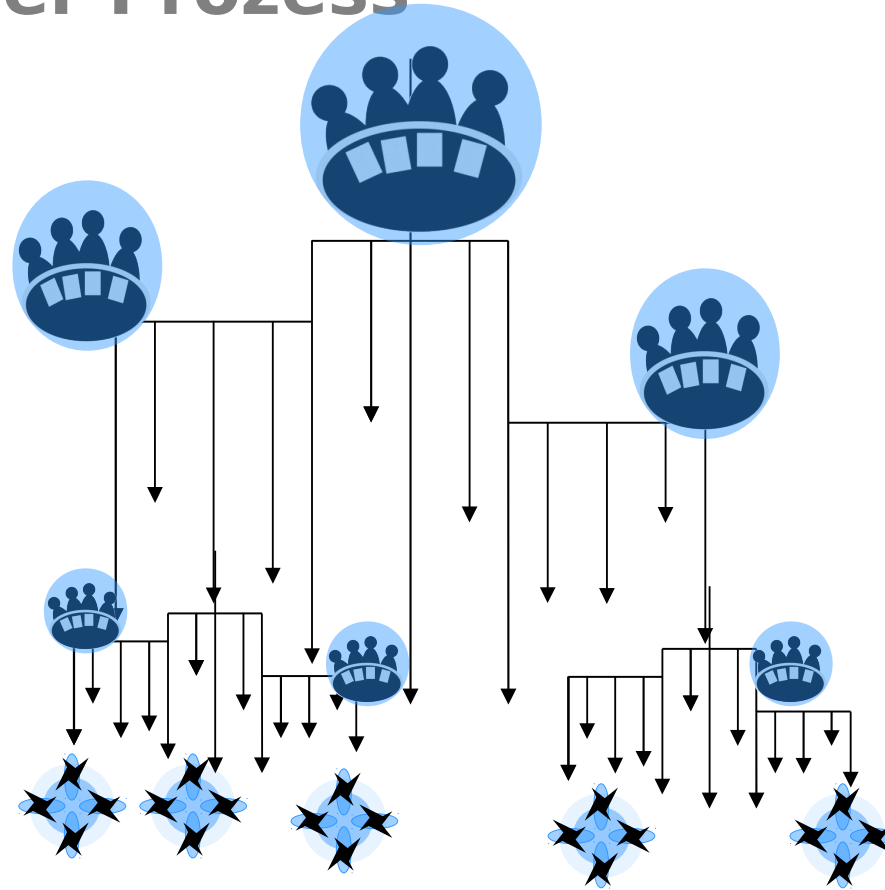
# Erfolgsfaktoren



# E-Government Agenda

- Über EsPresto, Einordnung in dieses Forum
- Wissensmanagement und 2.0
- Partizipation
- Erfolgsfaktoren
- **Wie anfangen?**

# Wie anfangen? Strukturierter Prozess



# Wie anfangen?

## Strukturierter Prozess

- Strategische Ziele werden entwickelt
- Vertreter aller beteiligten Gruppen werden einbezogen
- Soziale und rechtliche Rahmenbedingungen werden berücksichtigt bzw. erarbeitet
- Die geeigneten Technologien werden ausgewählt (Anforderungsanalyse, Evaluation, Auswahl)
- Interne Kommunikations- und Marketingmaßnahmen werden geplant
- Vorgehensplan, Rollout, Schulungen, Motivationsanreize,...



# Wie anfangen?

## Strukturierter Prozess

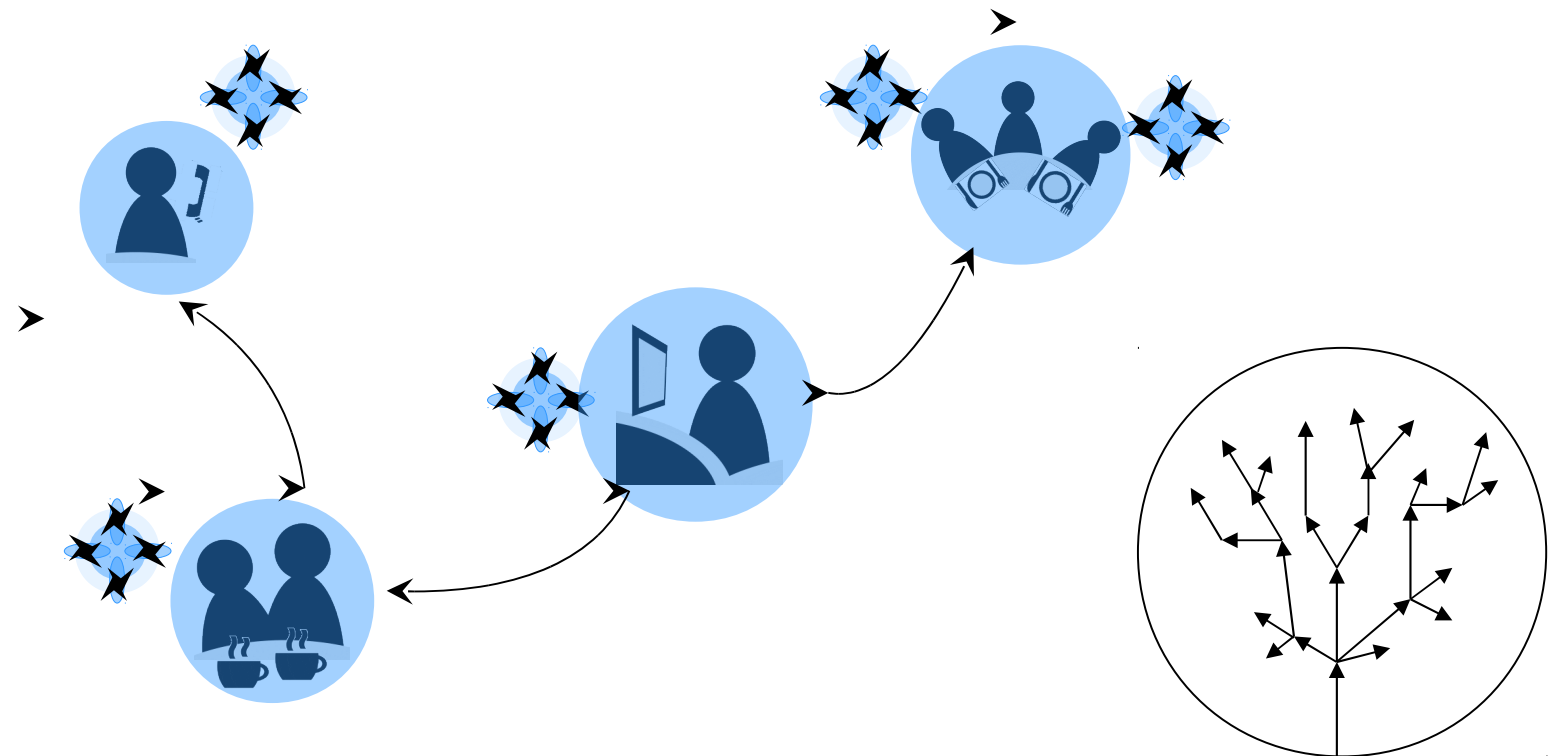
### ■ Vorteile

- Vorgaben und Zielsetzung der Leitung setzen wichtiges Zeichen
- Zielgruppen werden frühzeitig involviert
- Unternehmenskultur wird berücksichtigt
- Stabile soziale und rechtliche Grundlage wird geschaffen
- Integrierte technische Gesamtlösung wird entwickelt

### ■ Gefahren

- Sehr langwieriger Prozess
- Schwung von Enthusiasten könnte verloren gehen
- Auswahl des Systems basiert mehr auf theoretischem Wissen als auf praktischen Erfahrungen
- Gesetzten Ziele und erwarteter Nutzen könnten unrealistisch eingeschätzt sein

# Wie anfangen? Viraler Beginn



## Wie anfangen? Viraler Beginn

- Schnelle, unbürokratische Umsetzung
- Motivation und persönliche Bindung
- Praktische, eindeutige Ziele werden verfolgt
- Flexibilität: Prozesse und Aufgaben verändern sich
- Häufig kleiner Kreis von „Machern“
- Barrieren werden leicht überwunden

---

# Wie anfangen? Viraler Beginn

## ■ Vorteile

- Klarer Nutzen wird sichtbar
- Erfahrungen werden gesammelt
- Technologien werden getestet
- Ein Netz von Befürwortern und somit Unterstützern entsteht
- Barrieren werden frühzeitig erkannt

## ■ Gefahren

- Insellösungen entstehen
- Synergien werden nicht genutzt
- Integration könnte schwierig werden

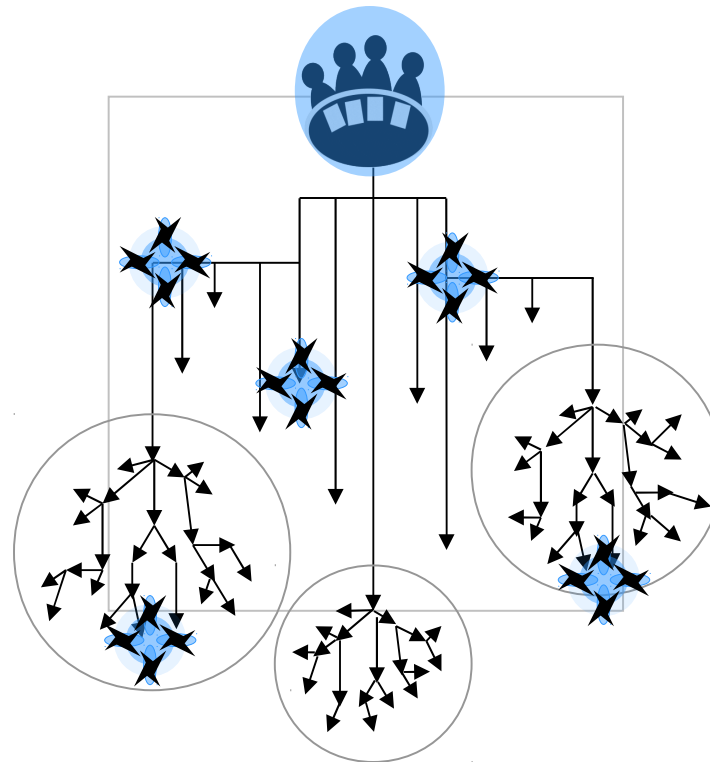
---

# Wie anfangen?

## Die Kombination

- Der strukturierte Prozess profitiert
  - Erfahrungen bzgl. Technik, Ziele und erreichtem Nutzen können einfließen
  - Niemand wird ausgebremst
  - Wertvolle Inhalte sind beim Rollout vorhanden
  - Erzielter Nutzen kann in der internen Vermarktung kommuniziert werden
  - Bekannte Barrieren können frühzeitig (vor dem Rollout) beseitigt werden

# Wie anfangen? Die Kombination



---

# Akzeptanz und Beteiligung

## Tipps

- Zielklärung
- Unterstützung durch das Management
- Nicht mit einem leeren Wiki beginnen
  - bestehende Inhalte ggf. migrieren
  - Champions/Enthusiasten sollen den Weg ebnen
  - Praktische Informationen mit Nutzwert
- Für Akzeptanz werben
  - Einführungsveranstaltung
  - Erfolge kommunizieren

---

# 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



---

# Akzeptanz und Beteiligung

## Medienaffinität und -kompetenz

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

# Akzeptanz und Beteiligung Identifikation

- Ansprechendes Design
- Angepasst an das CD des Unternehmens

- Spielerische Komponenten einbringen?

- Beispiel:  
Wikinger bei Fraport



Quelle: Fraport

# Unternehmenswiki Potenzial



---

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

EsPresto AG  
Breite Straße  
30-31  
10178 Berlin

Internet:  
[www.espresto.de](http://www.espresto.de)  
E-Mail: [info@espresto.de](mailto:info@espresto.de)  
Tel: 030 - 90 226-750

Wiki as a Service:  
<http://wiki.espresto.de/>