



Kollaboratives Wissensmanagement mit Plone

FrOSCON 2006

Jutta Horstmann, Juni 2006

data in transit
I T - B E R A T U N G

Agenda

(1) Grundlagen

- (1) Neue Tools für die Open Source Community

- (2) Kollaboration

- (3) Wissensmanagement

(2) Fallstudie OpenUsability.org

- Aufgabenstellung

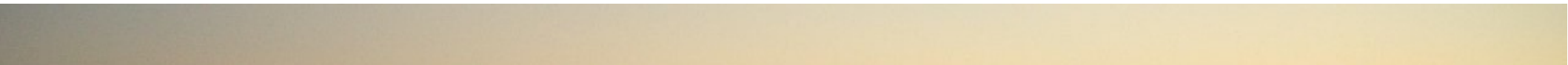
- Requirements

(3) Lösungen mit Plone

Neue Tools für die Community



Tools für Software-Entwickler
Die Community wächst
Integrieren, Zusammenarbeiten



Tools für Software-Entwickler

- zunächst Entwickler/-innen, international verteilt
- internetbasierte Kollaborationswerkzeuge

Mailinglisten

IRC

Bug-Tracker (Bugzilla, Trac...)

Projektmanagement (Sourceforge, Savannah...)

Foren?

Dokumentation? Neu: Wikis

Die Community wächst

- Marketing
- Design
- Dokumentation
- Usability
- Accessibility
- Recht
- Von “Developers” zu “Contributors”
- nicht-technischer Hintergrund

Integrieren, Zusammenarbeiten

- Internetbasierte Kollaborationswerkzeuge
 - Mail vs. Forum
 - Wiki vs. WYSIWYG-Editor
 - Benutzerfreundliche Oberflächen
- Ziele:
 - Produktion von Content generell, nicht “nur” Code
 - Anerkennung/Reputationsmechanismen
 - Nachvollziehbarkeit des Workflows

Zusammen arbeiten



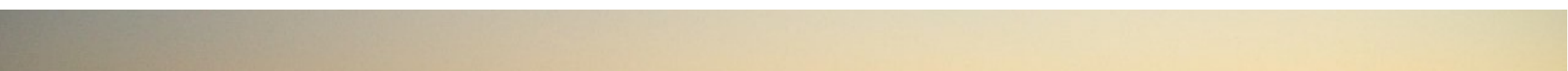
Wissensmanagement



Warum?

Wer?

Wie?



Warum Wissensmanagement?

- Ergebnisse eines Arbeitsprozesses
der Community zur Verfügung stellen
für zukünftige Nutzung für sich selbst oder das eigene
Team speichern
- Problemlösungen verfügbar machen
Ergebnis und
Lösungsalgorithmus

Wissens- vs. Content Management

- Content:
 - beliebiger Inhalt
 - beliebige Qualität
 - beliebiges Format
- Wissen (keine “offizielle” Definition!):
 - Content, der konsensual als nach dem aktuellen Kenntnisstand “richtig” und “für die Zukunft nützlich” definiert wurde
 - in leicht zugänglicher Weise archiviert

Wissensmanagement-Komponenten

- niedrigschwellige Eingabe von Content
 - möglichst viel Content soll von möglichst vielen TeilnehmerInnen produziert werden
- leichte Auffindbarkeit von Content
 - Suche
 - Browsing
 - Informationsarchitektur
- Workflow-based content production
- Flexible Index and Search functions
- Need-based and role-based Information Distribution

Zielgruppen

- Wissens-Produzenten
- Wissens-Konsumenten
- Administratoren
- Programmierer
- Designer

Wie Wissen auffindbar machen?



Wissen & Kollaboration

- Auch das Wissen um den Prozess der Wissensproduktion ist interessant
 - Wie ist man auf diese Lösung gekommen
 - Welche Diskussionsprozesse gingen dem voraus
 - Wer hat sich daran beteiligt
- Workflows müssen nachvollziehbar sein

Kollaboratives Wissens-Management

- Qualität entsteht durch Quantität: Je mehr mitarbeiten, desto besser die Knowledge Base
- Diskussion
- Moderation, Schlichtung
- flache oder nicht-existente Hierarchien
- Entscheidungsfindungs-Mechanismen
- Benachrichtigung, Monitoring

Welches Tool?

- Ein Wiki?
- Ein Blog?
- Ein Forum?
- Ein Dokumentenmanagement-System?
- Eine Linksammlung?
- Ein Bugzilla?
- Ein Projektmanagement-Tool?
- Ein Matchmaking-Tool?
- Eine Kollaborationsplattform für Projekte?

Warum integriertes System?

Alle genannten Tools unter einer Adresse

- Pro:
 - Keine Über-Software nötig
 - Stückchenweise aufbauen, geringer Aufwand am Anfang
- Contra:
 - Nicht zukunftsfähig
 - Kein Single Sign On
 - Gemeinsame Oberfläche/Layout schwierig
 - Komplexe Administration, multiple Points of Failure

Wiki vs. CMS

- Redaktionsworkflow kann Bottleneck werden und schnelles gemeinsames Editieren verhindern

Software-Entscheidung

- Keine auf Workflows spezialisierte Plattform
- Keine nicht-integrierten Einzeltools
- Lösung: Möglichst flexibles CMS
- Flexibler Content
- Workflows müssen teilweise selbst gebaut werden. Aber: Keine Hacks, sondern mit “Bordmitteln”!

OpenUsability: Warum Relaunch?

- Workflows
- Volltextsuche über sämtlichen Content
- Bessere Zugänglichkeit von Content
- Einfachere Veröffentlichung von Content
- Mehr Kommunikationsoptionen
- Ansprache und Anleitung neuer Nutzer
- Mehr Unterstützung für Matchmaking zwischen Nutzern und Projekten

1. Kollaborationsplattform für Usability Experten und Open Source Projekte
2. Issue-Tracker, Methoden-Tracker:
 - Erzeugen, editieren, diskutieren...
 - Verlinken...
 - Mit weiterem Content anreichern...
 - ...von Usability “Issues” und Methoden
3. Tools
 - Bereitstellen, diskutieren, mit übrigem Content verlinken

OU: Spezifisch: Projekte

- Gut abgebildet durch Gforge
- Software-Präsentation
- Team-Management
- Dokumentation
- Kommunikation
- Issue Tracking

OU: Content Management (1)

- **Alles ist Content**
- Content hat Eigenschaften
 - Änderbar oder nicht
 - AutorIn
 - Erstellungs-/Veröffentlichungsdatum
 - Mime Type
 - Kategorie / Tag
 - Verknüpfungen mit weiterem Content
 - Verknüpfung mit Aktion (z.B. Notification, Moderation, Administration)

OU: Content Management (2)

- Content kann von Nutzern bearbeitet werden:

Hinzufügen, Editieren, Löschen

Bewerten

Diskutieren/Kommentieren

Gruppieren / Packaging

Taggen / Kategorisieren

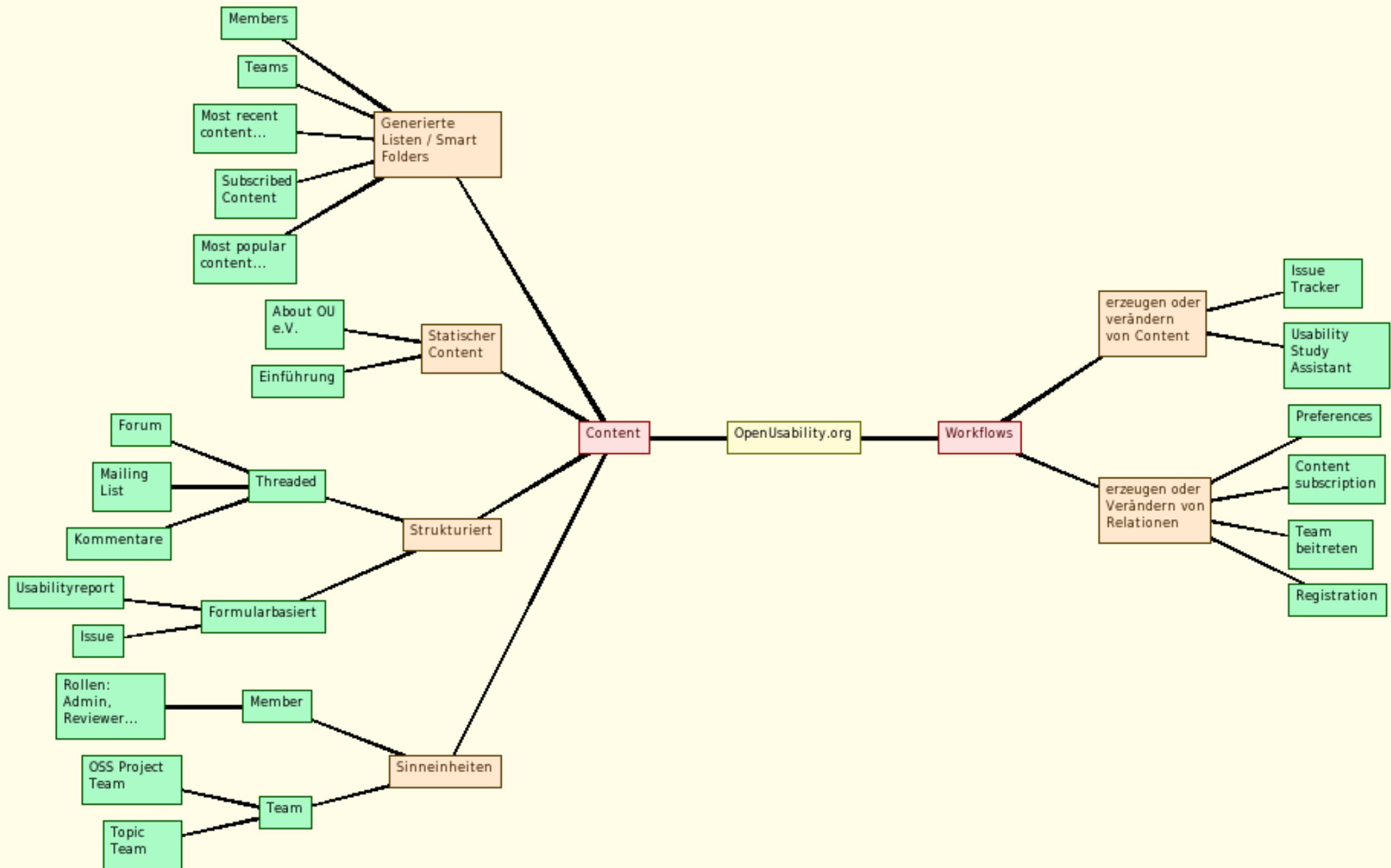
Teilnehmen (Nutzer hinzufügen)

Priorisieren

Beobachten (monitoring)

Verlinken

OU: Funktionen



OU: Workflows, Prozesse

- Notwendig ist das **Definieren von Workflows**
- Beispiele:
 - Issue Tracking (hat eindeutigen Anfang und Ende)
 - Methoden Tracking
 - Zusammenbringen von Projekt und Usability Exp.
 - Verlinkung
 - Kategorisierung
 - Registrieren eines Projekts, Jobs ausschreiben

Nötig: Usability Workflow

- Vgl. Projektmanagement-Tools für Software-Produktion, z.B. Extreme Management tool für Extreme Programming
- Moo's Usability Issue Tracker

Übersetzen der Requirements

- Alles ist Content und daher:
 - Kommentierbar
 - Verlinkbar
 - Durchsuchbar
 - Kategorisierbar
- Kollaboration in Teams
 - OSS project teams
 - Topic teams

Hinzugefügte Content Typen

Help Center

Error Refernc.

FAQ

Glossary

How Tos

Links

Manuals

Tutorial

Video

- Issue Tracker

Issue

- Message Board

Forums

Posts

- Software Center

Project descrip.

Releases

Roadmap

- Team Roster

- Team Space

- Team

OU: Teams

- Team Spaces
- Rollen:
 - Team Administrator
 - Team Reviewer
 - Team Member
 - Aktiv
 - Inaktiv
 - Pending
- Team Roster
- “My Teamspaces” Portlet
- Neuer Workflow-Status:
 - Team visible

OU: Prototyp

- Projekte = Software Center?
- Job Ausschreibungen
- Dashboards
- Planet oder Blogs

Usecase 1

Ich bin Entwickler, und habe ein aktuelles Usability-Problem, möchte/kann aber mein Projekt nicht registrieren. Ich gehe zur Wissensdatenbank und versuche, Informationen dazu zu finden. Wenn ich nichts finde, stelle ich meine Frage (mit Screenshots des aktuellen Dialogs) in einem generellen Forum/Mailing, und hoffe, dass jemand antwortet.

- Wissensdatenbank + Suche ✓
 - verbesserte Suchangebote zusätzlich zu Volltextsuche ?
- Forum ✓
 - an beliebigen Stellen einhängbar. Wohin? Wer entscheidet das?
 - Testen der Foren-Einrichtung und Nutzung
 - Forum kann keine Attachments, kein Related Content
 - Forum kann HTML-Tags, kann Keywords

Usecase 2

Ich bin Core-Entwickler in einem OS Projekt, und will mich informieren, ob ich hier richtig bin. Ich schaue nach allgemeinen Einfuehrungen ueber die Plattform (kurz und knapp), und schaue mir dann ein bisschen an, was in anderen Projekten los ist. Ich melde mein Projekt an, dabei werde ich gefragt, was ich mir genau an Usability-Dienstleistungen vorstelle. Ich warte, dass etwas passiert...

- Allgemeine Einführungen & Hilfe: fehlt
- Dienstleistungen, Jobs definieren: fehlt
- andere Projekte angucken ✓
 - verbesserte Suchmöglichkeiten, mehr als Browsen und Volltextsuche ?
- eigenes Projekt anlegen ✓
 - dafür muss man angemeldet sein
 - bevor man Funktionen zum Projekt hinzufügt (Issue Tracker, Doku), muss es vom Admin freigegeben werden. Dies gilt (noch) nicht für Nonstandard-Features! (Blog, Forum...)

Usecase 3

Ich bin Entwickler, und habe gehoert, dass Paper Prototyping eine tolle Methode ist. Ich suche nach Informationen, wie es funktioniert, wann man welche Methode anwendet, finde kleine Beispielfilme, Links zu weiteren Info-Seiten und Artikeln, und auch direkt auf OU Erfahrungsberichte von anderen, die diese Methode in ihrem Projekt angewendet haben.

- Methodensektion in Knowledge Base (Output) ✓
- Filme ✓
- Verlinkung ✓
- Methodensektion in den Topics (Input):
 - hier fehlt Detail-Konzept
 - fehlt: Standard-Formulare zur Beschreibung einer Methode
 - Workflow zum Diskutieren einer Methode

Usecase 4

Ich bin Entwickler und habe mein Projekt vor einiger Zeit auf OpenUsability registriert. Ich habe einen netten Usability-Berater gefunden, und moechte das kommunizieren - sowohl, dass mein Berater super ist, als auch dass OpenUsability mir weitergeholfen hat.

- *shrug*
- Awards?
- Quote of the day?
- Empfehlungen, die man seiner Member-Seite hinzufügen kann?
- Advogato-System?

Usecase 5

Ich habe mit Sorto ein Card Sorting fuer ein Projekt durchgefuehrt, das nicht auf OU registriert ist. Ich bin begeistert von Durchfuehrung und Ergebnissen, und moechte darueber berichten.

- fehlt: Einbinden von Tools (Sorto)
- Berichten über Projekte, die nicht auf OU registriert sind -> Topics -> Methoden

Usecase 6

Ich habe das auf OU gehostete Umfragetool ausprobiert, und es gibt noch Verbesserungspotential. Ich fertige einen Erfahrungsbericht an, gebe mein Feedback an die Entwickler des Tools zurueck, und bewerte es als nicht so toll.

- Fehlt: eigene Software anbieten + hosten?? + bewerten ?
- Methodensektion in Topics ✓

Usecase 7

Ich bin Usabilitymensch mit viel Erfahrung auf dem Gebiet Informationsarchitektur, die ich mit anderen teilen moechte. Ich habe aber nicht genuegend Zeit, mich langfristig an ein Projekt zu binden. Ich lasse mich ueber offene Fragen, Probleme, aber auch Jobs zu diesem Thema benachrichtigen, und gebe gezielt Tipps.

- Fehlt: Email-Notification generell; vorhanden bei Issue-Tracker
- RSS-Feeds für jeglichen Content ✓
 - User kann sich in seinem Home-Verzeichnis einen Smart Folder anlegen und den mit den notwendigen Suchbegriffen füttern. Dann kann er einen RSS-Feed zu den Resultaten abonnieren. Für diese Vorgehensweise muss es Wizards geben.
 - Smarte Anwendungen für Smart Folders sind begrenzt:
 - Keywords uneinheitlich (z.B. Dokumentation)
 - Nur AND-Verknüpfung von Kriterien
 - RSS-Feeds testen: Wie schnell kommt man vom Feed zum Content / zur Aktion?

Usecase 8

Ich bin Usabilitymensch und moechte mich fortbilden zum Thema Eyetracking. Ich finde Artikel, Links und PPT Praesentationen auf OpenUsability, aber keine Erfahrungsberichte. Allerdings ist ein Experte auf dem Gebiet Eyetracking auf OU registriert, und ich kontaktiere ihn.

- Finden: Knowlede Base ✓
- Experten finden: fehlt
- Kontaktieren: Mail-Adressen? Webformular?

Usecase 9

Ich bin Usabilitymensch und berate ein Projekt. Wir gestalten einen neuen File-Browser. Ich moechte mich umfassend informieren, was auf diesem Gebiet bereits geforscht wurde, welche Ansaetze es bisher gab, welche Use Cases es gibt, welche Ansaetze fuer welche Use Cases funktionieren. Auch moechte ich mit Gleichgesinnten ERfahrungen austauschen.

- fehlt: einem Projekt “beitreten”, in einem Projekt eine Rolle übernehmen
-> Teams
- Informieren: Knowledge Base ✓
- Erfahrungen austauschen: Forum
 - fehlt: Mailinglisten, IRC-Einbindung

Offene Fragen

- Member's Dashboard
- Member's Resume
- Usability Study Assistant
- Usability Methoden (Einbindung und Tracker)
- Jobs: Anbieten und “bewerben”
- “Community”
- Mail2Forum

Fragen???

