



Wikis – mein Lieblingsinstrument des Wissensmanagements

Warum Wikis?

Wikis sollen dabei helfen, Wissen im Unternehmen gemeinsam zu erstellen und zu verteilen. Aufgrund einiger nahezu genialer Funktionalitäten der bereits standardmäßig verfügbaren (und meistens sogar kostenlosen) Wiki-Software wird dies durch Wikis erheblich erleichtert. Die hierzu so zweckdienlichen Funktionalitäten umfassen:

- einfache Bedienbarkeit
- intuitiv fassbare Struktur durch entsprechende Namensgebung für einzelne Seiten (= Dokumente)
- Verlinkungsmöglichkeiten zu allen Dokumenten und anderen Informationsquellen im Unternehmen
- jederzeitige Aktualisierungs- und Änderungsmöglichkeit durch die jeweils autorisierten Benutzer
- vollständige Änderungskontrolle durch Versions-Historie
- Transparenz über aktuelle Aktivitätsschwerpunkte im Unternehmen durch "Recent-Changes"-Seiten.

Wikis ermöglichen zudem bei richtiger Kommunikation und Instruktion einen quasi implizit wirksamen institutionalisierten Wissenswettbewerb. Man kann das natürlich noch viel effizienter durch Anreizsysteme untermauern.

Wo liegen die Knackpunkte?

Wie bei fast allen Software-Werkzeugen für das Wissensmanagement besteht der eigentliche Aufwand für das Unternehmen nicht in den Implementierungskosten oder Betriebskosten für die Software, sondern

- (1) im Aufbau und der Pflege des zu Grunde liegenden Content-Systems (Wissensstrukturen und Informationssystem) sowie
- (2) der Aktivierung, laufenden Motivation und Schulung der Mitarbeiter.

zu (1)

Entscheidend ist, dass alle Mitarbeiter das System für ihre tägliche Arbeit nutzen können und wollen. Letztlich sollte es nur ein internes unternehmensweites und einheitliches Wiki-System geben. Insellösungen haben damit ausgedient, dafür müssen aber auch alle ran. Es reicht aus, wenn sich aus allen Unternehmensbereichen ein größerer Prozentsatz (zwischen 20 und 50%) der Mitarbeiter aktiv beteiligen und der Rest schlicht und einfach das Wiki System (passiv) als Arbeitshilfe verwendet. Dazu muss natürlich der Inhalt relevant und aktuell sowie auf die Geschäftsprozesse bezogen sein. Das heißt aber auch, es braucht jemanden, der die Inhalte laufend kontrolliert, ggf. anpasst, alte Inhalte löscht, Fehlentwicklungen verhindert und die zugrundeliegenden Strukturen auf dem Laufenden hält.

Dies macht ein Wiki aber deshalb nicht exklusiv nur für größerer Unternehmen attraktiv. Der Pflegeaufwand ist durchaus skalierbar. Er kann auch in Teilzeit von einzelnen Mitarbeitern wahrgenommen werden. Gleiches gilt für die Schulung und Instruktion der Mitarbeiter, da die Handhabung eines Wiki-Systems und die technische Wartung relativ geringe Kenntnisse voraussetzen. Als auch ein Instrument für KMU!

zu (2)

Der schwierigere Teil ist meines Erachtens, die Mitarbeiter dazu zu bringen, selber Beiträge zu verfassen und auch die Beiträge anderer zu ändern bzw. zu korrigieren oder zu ergänzen. Letzteres bedarf sicherlich einer gewissen Überwindung – zumindest bei vielen Mitarbeitern. Wikis sind soziale Software und unterscheiden sich damit grundlegend von den anderen typischen Unternehmensanwendungen wie Groupware oder bestimmten Intranet-Anwendungsapplikationen. Es gibt keinen hierarchischen Zwang und keine konkreten Anweisungen, was zu tun ist. Voraussetzung und Chance ist somit, dass die Mitarbeiter ihre Gestaltungsfreiheit zugleich als ihre eigene Aufgabe wahrnehmen und dies über ihre Bereichsgrenzen hinaus. Das heißt, ein Wiki-System sollte von vorneherein als unternehmensumfassende gemeinsame Anwendung kommuniziert und praktiziert werden. Teilsysteme, die sich auf einzelne Bereiche beschränken, sind zu vermeiden, da sie nur wieder Informationsinseln schaffen, die sich zudem nicht nahtlos in die Suche und Verlinkungen des Gesamtsystems integrieren lassen. Es braucht also ein Gefühl der Verantwortung für das Gesamtunternehmen, um zum Beispiel auch Beiträge anderer Mitarbeiter aus anderen Funktionsbereichen oder Abteilungen kritisch zu kommentieren und ggf. zu aktualisieren oder zu korrigieren. Eine entsprechend offene Unternehmenskultur ist hierbei sicherlich hilfreich, wenn nicht sogar eine Voraussetzung.

Welche Anwendungen sind für Wikis denkbar?

Die aus meiner Sicht naheliegendsten Anwendungen sind vor allem:

- ein Benutzerverzeichnis für die unternehmensinternen Informationsressourcen
- ein persönliches Notizbuch um Arbeitsaufgaben oder Anmerkungen zu speichern
- Sammlung für Protokolle von Sitzungen oder Arbeitsbesprechungen
- Verzeichnis für die Veröffentlichung von Dokumentationen
- Verzeichnis für die Sammlung von Projektergebnissen und -erfahrungen
- Informationssystem über Kunden
- Hilfesystem für technische und ähnliche Anleitungen
- Austausch von Ideen (z. B. über neue Produkteigenschaften)
- Informationssystem für Kunden.

Natürlich sind noch weitere Anwendungen denkbar. Alles kann bei entsprechend intelligenter und standardisiert vorgegebener Namensgebung für die entsprechenden Wiki-Seiten in einem einzigen System gehandhabt werden. Nur bei der Weitergabe von Informationen (z. B. technischen Dokumentationen) an Kunden ist es ratsam, ein eigenes Teilsysteme zu schaffen, da der Kunde natürlich keinen vollständigen Einblick in das interne Informationssystem des Unternehmens erlangen soll.