

EINFÜHRUNG VON UNTERNEHMENS-WIKIS

Unternehmens-Wikis lassen sich in 4 Phasen einführen

Phase 1: Ist-Analyse; hier sind u.a. folgende Fragen zu beantworten:

- > Wie und in welchen Abteilungen soll ein Wiki eingesetzt werden?
- > Wie sieht der aktuelle Zustand zum Thema Wissenssammlung und Nutzung im Unternehmen aus?
- > Wie sind die Arbeitsabläufe in den ausgewählten Abteilungen strukturiert?
- > Welche Ideen haben die Mitarbeiter zum Thema Wikis?

Phase 2: Soll-Konzept; wesentliche Fragen sind hier:

- > Welche Ziele sollen mit dem Einsatz eines Wikis erreicht werden?
- > Welche Funktionalität soll das Wiki haben und welches Wiki erfüllt diese Unternehmensanforderungen am besten?
- > Wie sehen Gliederung und Details aus?

Phase 3: Gestaltungs- und Anpassungsphase; hier geht es im Wesentlichen um die Umsetzung:

- > Die Software muss beschafft und installiert werden
- > Optische Anpassungen müssen vorgenommen werden (z.B. Einbindung von Firmenlogos, Anpassen der Farbgestaltung an die Unternehmens-CI etc.)
- > Inhaltliche Strukturen, die in Phase 2 ausgearbeitet wurden, müssen nun angelegt werden.

Phase 4: Einführung und Betrieb; nun existiert ein Unternehmens-Wiki, und niemand weiss davon.

- > Unternehmensinterne Bekanntmachung des Wikis
- > Erläuterung der Ziele und Beweggründe für das Wiki
- > Kurze Einweisung in die Nutzung des Wikis
- > Und natürlich ständige Weiterentwicklung unter Einbindung der Mitarbeiter

Bei alledem darf aber nicht vergessen werden, dass der Einsatz eines Unternehmens-Wikis noch lange nicht bedeutet, dass jetzt erfolgreich Wissensmanagement betrieben wird. Gelebtes Wissensmanagement stützt sich im Wesentlichen auf folgende Hauptaufgaben:

- > Sensibilisieren für dieses Thema (durch Vorträge und Seminare)
- > Wissen sammeln bzw. identifizieren (internes wie externes Wissen)
- > Wissen aufbereiten (strukturieren, einheitliche Darstellung)
- > Wissen bewerten (wofür ist das Wissen geeignet, wie aktuell ist es ...) und
- > Wissensnutzung (Bereitstellung für die tägliche Arbeit, Mehrwert aufzeigen, Überwindung des «Not-invented-here»-Syndroms ...)

Begleitet werden muss dies durch einen Change-Prozess (Bereitschaft, Wissen zur Verfügung zu stellen und fremdes Wissen zu nutzen) sowie Schulung und Coaching von innerbetrieblichen Multiplikatoren (damit Wissensmanagement kein abgeschlossenes Projekt ist, sondern auch nach Projektabschluss weiter gelebt wird).

Quelle: K. Mertins, H. Seidel: Wissensmanagement im Mittelstand

Kostengünstige Technik. Bei den verfügbaren Wikis handelt es sich oft um Open-Source-Produkte, die i.d.R. kostenfrei genutzt werden können. Da es sich hierbei um Web-Technologie handelt, muss auch keine Software auf den Anwenderrechnern installiert werden. Der Zugriff auf das Wiki erfolgt alleine durch den Web-Browser. Somit muss der Benutzer sich nicht an eine neue Oberfläche gewöhnen, womit der Schulungsaufwand ebenfalls entfällt.

Die Benutzung selbst, also das Recherchieren nach vorhandenem Wissen, aber auch das Einstellen von eigenem Wissen ist intuitiv und in aller Regel von jedem sofort nutzbar, der mit einem Web-Browser umgehen kann. Demzufolge fallen keine Kosten für ein Wiki an, ausser den Einrichtungs- und Betreuungsaufwänden, die sich aber in Grenzen halten sollten.

Vielfältige Einsatzmöglichkeiten. Die Einsatzmöglichkeiten von Wikis sind vielfältig. So wurde in einer Untersuchung mit 269 Unternehmen (www.wikipedistik.de/umfrage) von 91% geantwortet, dass Wikis für die **Unterstützung im Wissensmanagement** genutzt werden. 74% antworteten als weiteren Nutzungsbereich mit **Informelle Kommunikation**, 52% mit **Unterstützung des Projektmanagements**, 38% mit **Mail-reduzierung**. Weitere Nennungen waren **Unterstützung der Geschäftsabläufe, Support/Kundenbindung** und **Sonstiges**.

Alternativen zum Einsatz von Wikis. Natürlich gibt es auch andere Wege, um vorhandenes Wissen zu (ver-)teilen. Klassische Autorensysteme, bei denen nur wenige Anwender Schreibrechte haben und Artikel einstellen können, finden kaum noch Anwendung im Wissensmanagement. Seit Web 2.0 haben sich die Wissensnutzer emanzipiert und jeder kann Wissen sowohl bereitstellen wie auch nutzen. Eine Form davon sind sogenannte **Weblogs**, auch **Blogs** genannt. Hier lassen sich immer wieder neue Einträge an ein vorhandenes Thema anfügen und die Chronologie einer solchen Diskussion lässt sich recht gut verfolgen. Anders als bei Wikis können aber vorhandene Einträge nicht geändert werden.

Eine weitere Spielart des Wissensmanagements ist **Social Bookmarking**. Hierbei werden interessante Webseiten in einer Bookmarkliste (Lesezeichen) aufgenommen und anders als bei lokalen Bookmarks steht diese Liste allen Anwendern zur Verfügung. So muss nicht jeder erneut nach diesen Quellen suchen. In Verbindung mit **Social Tagging** lassen sich diese Lesezeichen auch mit Schlagworten belegen, sodass die benötigten Links schneller gefunden werden können.

Kein Selbstläufer. Wikis sind heute ein mächtiges und akzeptiertes Werkzeug. Dies lässt sich allein am Erfolg von Wikipedia aufzeigen. Es darf aber nicht darüber hinwegtäuschen, dass Wissensmanagement kein Selbstläufer ist. Der wesentliche Erfolgsfaktor ist und bleibt die Unternehmenskultur. An dieser sollte aber nicht nur aus diesem Grund gearbeitet werden, sie hat entscheidenden Einfluss auf alle Belange im Unternehmen. Durch den Einsatz von Wikis werden aber einige Barrieren genommen und somit können die vorhandenen Ressourcen für die Weiterentwicklung der Unternehmenskultur genutzt werden.