EIN WIKI LÄUFT NICHT VON ALLEIN

Fragen, Antworten und Strategien, um das Wiki in Ihrem Unternehmen zu etablieren und Ihre Mitarbeiter zu aktivieren.

DIE WICHTIGSTEN FRAGEN RUND UM WIKIS

Stellen sie sich die folgenden Fragen, um zu verstehen, welchen Nutzen ein Wiki für Sie stiften kann. Sind Ihre Antworten befriedigend? Sehen Sie Möglichkeiten? Aus Ihren Überlegungen wird sich ergeben, welches Potenzial ein Wiki hat und wie das System Ihr Unternehmen voranzubringen vermag.

- Werden Sie von Ihren Kollegen häufig nach repetitivem Wissen gefragt?
- Werden Sie häufig nach Dingen gefragt, die eigentlich in Schriftform niedergelegt sein könnten und deren Beantwortung eigentlich Ihr individuelles und persönliches Zutun nicht erfordert? Oder anders: Würden Sie nicht entlastet werden und mehr Zeit für andere Arbeiten haben, wenn verschiedene Dinge dokumentiert und allen ganz leicht zugänglich wären?
- Sehen Sie ein Potenzial darin, dass Kollegen, die mit Ihnen zusammenarbeiten, ihr Wissen Ihnen zur Verfügung stellen?
- Welche Prozesse in Ihrem Unternehmen würden allein dadurch besser laufen, dass die Prozessbeteiligten besser über den idealtypischen Prozessablauf, die Anforderungen und die gewünschten Vorgehensweisen informiert sind?
- Bei welchen Prozessen wünschen Sie sich mehr Transparenz und Wissen über den Status, den Ablauf und die im Prozess anfallenden Informationen?
- Welche Prozesse innerhalb Ihrer Abteilung sorgen für den höchsten Abstimmungsbedarf?
- Für welche Prozesse und Abläufe gibt es heute bereits Richtlinien, Vorlagendokumente und Hilfestellungen zur Umsetzung?
- Welche Informationen über Ihre Abteilung benötigt ein Mitarbeiter, der neu in Ihr Unternehmen eingetreten ist, um sich einzuarbeiten?
- Welche Informationen muss ein Mitarbeiter zur Verfügung stellen, wenn er in Urlaub geht oder eine längere Abwesenheit plant (Elternzeit, Jobwechsel, ...)?
- Welche Informationen sollte jeder Mitarbeiter immer dokumentieren, um sicherzustellen, dass seine Arbeiten von anderen weitergeführt werden können, wenn er unerwartet ausfallen sollte (Krankheit, Unfall, Todesfall, ...)?

DIE WICHTIGSTEN ANTWORTEN RUND UM WIKIS

Einem neuen System begegnen manche Mitarbeiter naturgemäß zunächst mit Vorsicht und Unentschlossenheit. Wer jedoch die Antworten auf häufig gestellte Fragen kennt, ist in der Lage, seinen Kollegen Berührungsängste zu nehmen und zur Mitarbeit im Wiki zu aktivieren..

ERSTE SCHRITTE

Wie bekomme ich Mitarbeiter dazu, die E-Mail-Kommunikation zu reduzieren und stattdessen vermehrt das Wiki zu nutzen?
Das Wiki soll die E-Mail nicht ablösen, sondern dient der systematischen Abbildung von Know-how und von Abläufen. Zunächst empfiehlt es sich, dynamische und/oder für viele Mitarbeiter relevante Informationen, die bislang per E-Mail verbreitet wurden, im Wiki abzulegen und lediglich den Link per E-Mail zu versenden. Über kurz oder lang wird die Akzeptanz des neuen Systems zunehmen und Mitarbeiter werden früher oder später ohne E-Mail-Hinweise ins Wiki gehen.

Ersetzt ein Wiki Meetings und mündliche Diskussionen?
Nein. Mit einem Wiki lassen sich Meetings jedoch deutlich effizienter vorbereiten. Zudem gibt es Kollegen, denen es leichter fällt, sich schriftlich und nicht im persönlichen Gespräch auszudrücken. Vom zusätzlich kommunizierten Know-how profitieren alle.

Womit fange ich an?
An ein neues System muss man sich herantasten. Eine bewährte Methode besteht darin, sich zunächst in der Sandbox des Wikis zu versuchen und die ersten Möglichkeiten der Applikation kennen zu lernen. Auch das Anlegen einer persönlichen Seite eignet sich dazu, Funktionen zu testen. Ein Wiki lebt zudem von der Community, die neuen Usern stets einen erfahrenen Ansprechpartner zur Verfügung stellt.

Was stelle ich ins Wiki?
Das hängt davon ab, welche Funktionen das System erfüllen soll. Als organisches Wissens-Management-System ist ein Wiki vor allem ein Organisations-System und ein Pool für Informationen, die von relativ dauerhafter Relevanz sind. Dabei kann es sich um Vorlagen, wiederkehrende Abläufe, interne Hinweise usw. usf. handeln. Generell gehört alles, was für ein Team interessant und für ein Projekt oder einen Ablauf wichtig ist, auch ins Wiki.

Können andere ändern, was ich geschrieben habe?
Ja. Die wesentliche Funktion eines Wikis besteht darin, dass alle Beteiligten ihr Wissen beitragen. Wer Zugang und Nutzungsrechte zu den gleichen Wiki-Bereichen hat, kann auch Änderungen vornehmen, Inhalte ergänzen und Know-how beitragen. Gerade deshalb sind Wikis so mächtig.

Wie sehe ich, was in einem Dokument geändert wurde?
Jede Änderung wird in der Seitenhistorie gespeichert. Über die Revisions-Funktion sind alle Modifikationen jederzeit nachvollziehbar.

Teilt das Wiki mir Modifikationen mit?
Ja. Über Änderungen in einzelnen, mehreren oder allen Dokumenten eines Wiki-Webs kann man sich per RSS-Feed oder via E-Mail-Benachrichtigung automatisch informieren lassen.

Kann ich Inhalte einfach löschen, wenn mir nicht gefällt, was ein Kollege geschrieben hat?
Im Grunde ja. Aber das ist nicht der Sinn eines Wikis. Besser ist es, Inhalte nicht zu löschen, sondern zu ändern oder zu diskutieren. Dafür gibt es eine Kommentar-Funktion, die in jedes Dokument eingebunden werden kann.

SICHERHEIT

Können bestimmte sensible Inhalte, die nicht jeder Mitarbeiter sehen soll, besonders geschützt werden?
Ein Corporate Wiki verfügt über eine leistungsfähige Funktion zur Vergabe von Rechten. Es ist problemlos möglich, spezielle Bereiche zu schützen und beispielsweise ausschließlich Team-Mitgliedern zugänglich zu machen. Allerdings sollten Restricted Areas mit Bedacht und nur nach gründlicher Überlegung eingerichtet werden, denn Mitarbeiter könnten sich fragen, warum das Unternehmen von ihnen die Weitergabe des eigenen Wissens erwartet und ihnen gleichzeitig Informationen vorenthält.

Soll ich das Wiki kontrollieren und alle Änderungen erst freigeben?
Es besteht ein feiner Unterschied zwischen Zugangs- und Inhaltskontrolle. Ein Wiki lebt von seinem organischen Wachstum und ist eine sich ständig erweiternde Wissensbasis, der zu viel Kontrolle eher schadet, denn Überwachung schreckt ab. Die Ausarbeitung von Richtlinien, die für alle User verbindlich sind, ist vielleicht der wirksamste Kontrollmechanismus.

Braucht ein Wiki nicht einen Moderator?
Wer diese Frage stellt, denkt an Vandalismus und Editier-Kriege. Diese Phänomene treten in einem Corporate Wiki jedoch nicht auf, da jede Änderung sich problemlos auf den Urheber zurückführen lässt. Ein Wiki braucht einen Ansprechpartner bzw. Experten für technische und organisatorische Belange und keinen Überwacher.

Kann man Dokumente für Änderungen sperren?
Ein Wiki verfügt über eine fein justierbare Rechtevergabe und Dokumente können für die Bearbeitung gesperrt werden. Das wäre allerdings nur sinnvoll, wenn Mitarbeiter sich ernsthaft über Inhalte streiten und sich einen Editier-Wettkampf liefern. Das mag bei Wikipedia gang und gäbe sein – in einem Corporate Wiki ist ein solches Szenario praktisch ausgeschlossen.

DOKUMENTE UND INHALTE

Woher weiß ich, ob die Inhalte im Wiki korrekt sind?
Die Inhalte im Wiki sind so korrekt wie Inhalte auf Papier, auf CD, in Word oder in E-Mails. Das Medium sagt in keinem Fall etwas über die Korrektheit des Inhalts aus. In einem Corporate Wiki wird kein Mitarbeiter absichtlich falsche Informationen veröffentlichen. Und ist einmal versehentlich ein Fehler aufgetreten, kann er mühelos behoben werden.

Wer kontrolliert die Inhalte auf Fehler?
Ein Wiki unterliegt nicht der Kontrolle einer einzelnen Person. Die eigentliche Kontroll-Instanz ist die Gemeinschaft der User. Voraussetzung für den Erfolg eines Wikis ist das Leitbild: Jeder darf Fehler machen und jeder darf und soll Fehler melden bzw. beheben.

Wie gehe ich vor, wenn ich auf einen Satz stoße, der grammatikalisch völlig falsch und unverständlich ist?
Kleine Fehler sollte jeder Mitarbeiter beheben, wenn er sie sieht; das entspricht dem Community-Gedanken eines Wikis. Auf größere Unklarheiten kann jederzeit über die Kommentarfunktion aufmerksam gemacht werden. Der Autor des fehlerhaften Textes wird den Kommentar per automatischer Benachrichtigung (E-Mail oder RSS) oder beim nächsten Bearbeiten des Textes zur Kenntnis nehmen und Anregungen berücksichtigen.

Kann ich Inhalte, die für das Wiki vorgesehen sind, offline erstellen?
Ja, und gerade bei längeren Texten empfiehlt sich dieses Vorgehen schon wegen der Fehlerkorrektur in Textverarbeitungen.

Kann ich im Wiki Anhänge wie Bilder oder PDFs verwenden?
Ja. Die Möglichkeit, externe Dokumente und Dateien in Wiki-Seiten einzubinden, ist eine der wertvollsten Eigenschaften von TWiki.

Kann ich Wiki-Inhalte in DOC- oder PDF-Dateien transferieren?
Ja. Wiki-Dokumente bestehen fast immer aus reinem Text, der via Copy & Paste in Textverarbeitungen und andere Applikationen kopiert werden kann. Außerdem gibt es Plug-ins zur Konvertierung von Wiki-Seiten in PDF-Dokumente.

SIEBEN MASSNAHMEN FÜR EIN ERFOLGREICHES WIKI

Ein Wiki lebt von der Mitarbeit aller – und ein Wiki funktioniert nicht von allein. Die Society for Information Management's Advanced Practices Council (APC) hat 160 Unternehmen befragt, die Corporate Wikis erfolgreich einsetzen, und sieben Maßnahmen formuliert, welche die Nutzung dieser Applikationen ankurbeln und zum Laufen bringen.

01 / AKZEPTANZ SCHAFFEN

Ein Wiki soll als eines von mehreren wichtigen Werkzeugen zur Förderung der Zusammenarbeit in die Unternehmens-Architektur integriert werden.

02 / REGELN EINHALTEN

Die Arbeit in einem Wiki unterliegt spezifischen Verhaltensregeln, die alle verstehen und als verbindlich ansehen müssen. Ein Mindestmaß an Kontrolle ist unerlässlich.

03 / BEDIENBARKEIT GEWÄHRLEISTEN

Ein Wiki muss möglichst einfach und optimal bedienbar sein, um das gemeinsame Wissen von Mitarbeitern, die an unterschiedlichen Orten tätig sind, effektiv zusammenzutragen, um funktionelle und Bereichsgrenzen zu überwinden und um Personen, die bislang nicht beteiligt waren, die Einarbeitung und den Überblick zu erleichtern.

04 / ADMINISTRATOREN ABSTELLEN

Ein erfahrener Mitarbeiter sollte als Administrator auftreten, der Beiträge und Änderungen überprüft. Dieser Administrator unterstützt auch andere Kollegen, die im Wiki wichtige Gestalter-Rollen einnehmen.

05 / ZUR BETEILIGUNG ERMUTIGEN

Für das Funktionieren und damit den Erfolg eines Wikis ist es wichtig, dass die Mitarbeiter überzeugt und ermutigt werden, die Beiträge und die Arbeit von Kollegen zu verändern und fortzusetzen. Manager und andere erfahrene Mitarbeiter können und sollten hier mit gutem Beispiel vorangehen.

06 / WEITERE TOOLS INTEGRIEREN

Wikis sind erweiterbar. Ein signifikanter Nutzen resultiert aus der Einbindung kleiner Software-Programme, die wiederkehrende Arbeitsschritte strukturieren und vereinfachen. Das können Programme zur Planung und zur detaillierten Organisation von Meetings, zur Aktualisierung von Projektständen usw. sein. Mitarbeiter sollten auf

sich wiederholende Arbeiten aufmerksam machen und dadurch zur Entwicklung und Erweiterung der Wiki-Technologie beitragen.

07 / RAHMENBEDINGUNGEN OPTIMIEREN

Wikis werden am besten angenommen, wenn das Arbeitsklima die Zusammenarbeit fördert bzw. zur Zusammenarbeit ermuntert. Ein Wiki soll dazu dienen, Wissen, Ideen und Erfahrung auszutauschen. Ohne ein angemessenes Arbeitsklima hat diese Technologie immer einen beschränkten Wert.

Viele Unternehmen können von Wikis als Wissens-Management-System profitieren, ob nun im Rahmen kleiner Projekt-Teams oder im Intranet. Im Jahr 2009 setzen laut APC voraussichtlich mindestens 50% aller Organisationen und Unternehmen Wikis als wichtige Instrumente der Zusammenarbeit ein.

IMPRESSUM

//SEIBERT/MEDIA GmbH
Rheingaupalais 8, 65201 Wiesbaden
T. +49-611-20570-27, F. +49-611-20570-70

Ihr Ansprechpartner:
Sebastian Preuss
//SEIBERT/MEDIA/CONSULTING

spreuss@seibert-media.net
www.seibert-media.net
consulting.seibert-media.net