

Wikis in Unternehmen erfolgreich einsetzen

Unternehmen müssen auf demografische Veränderungen und die Herausforderungen durch eine globalisierte Arbeitswelt reagieren. Große Anforderungen werden insbesondere an die Formen der Kommunikation und Zusammenarbeit der Mitarbeiter in räumlich verteilten Teams sowie an die langfristige Bewahrung von Know-how im Unternehmen gestellt.

Viele Firmen haben bereits reagiert und neben teuren proprietären Lösungen auch Wikis als Wissensmanagement- bzw. Collaborations-Plattformen eingeführt, die die dezentrale asynchrone Kommunikation zwischen den Mitarbeitern unterstützen sollen.

Hoffnungen

Vielen Mitarbeitern fällt der Umgang mit Wikis leicht, da sie ihn bereits aus ihrem privaten Umfeld gewohnt sind. Sie versprechen sich von einem Wiki:

- abgelegte Informationen langfristig schneller und leichter zu finden,
- erhöhte Aktualität der Informationen, weil jeder mitarbeiten kann,
- stärker in Innovationsprozesse eingebunden zu werden,
- Prozesse mit höherer Qualität und in kürzerer Zeit umzusetzen, weil Best Practices dokumentiert sind, und
- eine Eindämmung der täglichen E-Mail-Flut, weil viele Informationen zentral im Wiki abgelegt werden.

Die Budget-Verantwortlichen erwarten von Collaborations-Plattformen:

- effizientere interne Kommunikationsprozesse,
- den Verbleib teuren Know-hows im Unternehmen,
- innovative Ideen in kürzerer Zeit realisieren zu können.

Befürchtungen

Einige betrachten Wikis auch mit gewisser Skepsis, weil sie Mehraufwand erwarten. Konkrete Befürchtungen sind:

- Ein Wiki ist ein weiteres Tool, dessen Umgang erlernt werden muss.
- Ein Wiki ist eine zusätzliche Datenbank, in der man arbeitsrelevante Informationen suchen muss.
- Viele veraltete Einträge machen das Wiki unübersichtlich und führen langfristig zum Informationschaos.
- Das Aufräumen eines Wiki ist nur mit großem Aufwand möglich.
- Durch die Einführung eines Wiki entsteht zusätzlicher Aufwand für die IT-Administration.
- Es fallen höhere Kosten an, weil die Mitarbeiter im Umgang mit dem Wiki geschult werden müssen.
- Wertvolle Ressourcen werden blockiert, weil Mitarbeiter Zeit benötigen, um Informationen abzulegen.

Praktische Umsetzung

Kann sich der erhoffte Nutzen wirklich einstellen und können berechtigte Befürchtungen ausgeräumt werden?

Die tfk technologies GmbH, ein mittelständischer Dienstleister mit 80 Mitarbeitern an verteilten Standorten, setzt seit vier Jahren darauf, interne Kommunikationsprozesse, Projektarbeit und Wissensbewahrung in einem strukturierten TWiki abzubilden. Das "TWiki von der Stange" wurde schrittweise mit Plug-ins erweitert, wodurch sich die Akzeptanz deutlich erhöhte und anfängliche Befürchtungen ausgeräumt werden konnten. Die Mitarbeiter sind mit den Grundfunktionen der Collaborations-Plattform vertraut und haben zahlreiche Vorteile für sich entdeckt. Neben gemeinsamen To-do- und Link-Listen legen sie projektspezifische Wissenspools an und planen ihre Meetings im Wiki. "Wiki-Gärtner" bereinigen alte Strukturen und Inhalte. Mittlerweile wachsen neue Bedürfnisse, die die Wiki-Verantwortlichen bei tfk mit Systemanpassungen und -erweiterungen befriedigen.

Fazit

Ein Wiki kann und soll nicht die bestehende IT-Infrastruktur im Unternehmen ersetzen. Aber es gibt zahlreiche Anwendungsfelder, die durch den Collaborations-Ansatz eines Wiki effizienter gestaltet werden können. Entscheidend ist, diese im Vorfeld genau zu identifizieren und beim Einsatz eines Wiki eine klare Abgrenzung vorzunehmen, welche Daten und Prozesse künftig ausschließlich im Wiki bearbeitet werden.

Die TWiki-Erfahrungen der tfk technologies GmbH lassen sich verallgemeinern und auf andere Systeme übertragen. Dieses Know-how geben die Experten der tfk technologies GmbH auch in Seminaren sowie mit Analyse-, Beratungs- und Unterstützungsdienstleistungen an interessierte Kunden weiter.