



# Teamwork im Netz

Ein Unternehmens-Wiki sammelt und speichert nicht nur das Wissen der Mitarbeiter. Es hilft ebenso beim Projektmanagement, beschleunigt Arbeitsabläufe und verstärkt die Orientierung am Kunden. Was Wikis im Firmenumfeld leisten und was Sie bei der Einführung beachten sollten, lesen Sie in diesem Beitrag (Achim Beiermann/sb)

**W**ikis sind eine Sammlung von Webseiten, die von den Besuchern nicht nur gelesen, sondern von diesen oder einem ausgewählten Personenkreis auch in Echtzeit geändert werden können. Sie bestechen durch ihre einfache Bedienbarkeit und die Tatsache, dass sie sich von überall und jederzeit bearbeiten lassen, sofern nur

ein Internetzugang zur Verfügung steht. Möglich macht dies ein vereinfachtes Content-Management-System, das die Wiki-Engine zur Verfügung stellt. Das erste Wiki entstand bereits 1995 und diente einer Gruppe amerikanischer Programmierer zur Wissensverwaltung. Zu seinem großen Durchbruch verhalf ihm aber erst sechs Jahre

später die freie Enzyklopädie Wikipedia, an der über den ganzen Erdball verstreut Tausende Autoren gemeinsam arbeiten. Allein die deutschsprachige Wikipedia enthält mittlerweile knapp 800.000 Beiträge, die englische sogar mehr als 2,5 Millionen. Daneben haben sich aber auch unzählige kleine und große öffentliche Wikis entwickelt, zu

## Wiki-Systeme für den Unternehmenseinsatz

Die nachfolgende Tabelle gibt eine beispielhafte Übersicht über kommerzielle Software und Open-Source-Systeme, die sich für den Einsatz in Unternehmen eignen.

	URL	Preis	Sprache	Features
<b>Kommerzielle Systeme</b>				
Socialtext	<a href="http://socialtext.com/">http://socialtext.com/</a>	Ab 10 US-Dollar/Nutzer/Monat	Englisch	Socialtext erstellt Unterbereiche und ermöglicht Tagging, PDF-Export, Ausgabe von Inhalten als Präsentation sowie Kommentarfunktion
Confluence	<a href="http://www.atlassian.com/software/confluence/">www.atlassian.com/software/confluence/</a>	Ab 1.200 US-Dollar	Englisch	Vergleichbar mit Socialtext
<b>Open-Source-Systeme</b>				
Dokuwiki	<a href="http://www.dokuwiki.org/dokuwiki">www.dokuwiki.org/dokuwiki</a>	kostenlos (GPL-Lizenz)	Deutsch	Dokuwiki beschränkt sich auf die Kernfunktionen und ist einfach zu bedienen
Mediawiki	<a href="http://www.mediawiki.org/wiki/MediaWiki">www.mediawiki.org/wiki/MediaWiki</a>	kostenlos (GPL-Lizenz)	Deutsch	Vergleichbar mit Dokuwiki. Ferner PDF-Export und Tagging
MoinMoin	<a href="http://moinmoin.wikiwikiweb.de">http://moinmoin.wikiwikiweb.de</a>	kostenlos (GPL-Lizenz)	Deutsch	Neben den Kernfunktionen bietet das Tool PDF-Export und Ausgabe von Inhalten als Präsentation
PmWiki	<a href="http://pmwiki.org">http://pmwiki.org</a>	kostenlos (GPL-Lizenz)	Deutsch	PmWiki lässt einzelne Unterbereiche mit eigenen Gruppen zu. Ferner PDF-Export und Diskussionsseite
TWiki	<a href="http://www.twiki.org">www.twiki.org</a>	kostenlos (GPL-Lizenz)	Deutsch	Das Tool ermöglicht die Erstellung von Unterbereichen. Außerdem Tagging, PDF-Export, Kommentarfunktion und Ausgabe von Inhalten als Präsentation

denen beispielsweise das StarOffice- und OpenOffice.org-Wiki (www.ooo.wiki.de), das JuraWiki (www.jurawiki.de) oder das LinuxWiki (www.linux.wiki.de) zählen.

**Einsatzmöglichkeiten**

Nachdem sich Wikis zunächst im privaten Umfeld durchsetzen konnten, kommen sie nun auch in Firmen verstärkt zum Einsatz. Dort eignen sie sich insbesondere zur Darstellung komplexer bzw. nur schwer formalisierbarer Informationen. Die Organisation und Aufbereitung strukturierter Daten wie Kontakt- und Kunden-Listen bleibt hingegen die klassische Domäne relationaler Datenbanksysteme. Grundsätzlich gilt also: Je wissensbezogener die Anforderungen sind, desto geeigneter sind Wikis als gemeinsames Instrument zur Verbesserung der Zusammenarbeit. Konkret dienen Wikis in vielen Fällen als Wissensmanagementsystem, das das Wissen der Beschäftigten erfasst und den informellen Austausch fördert. Zu diesem Zweck ist jeder Mitarbeiter aufgefordert, sein Wissen mit anderen zu teilen, indem er sich mit eigenen Beiträgen am Ausbau und der Aktualisierung des Wikis beteiligt. Im Gegensatz zu traditionellen Wissenssystemen, wie z. B. relationaler Datenbanken oder File-Systemen, für die oft nur ein Mitarbeiter verantwortlich zeichnet, ist so sichergestellt, dass die Informationen immer aktuell sind. Wikis lassen sich aber nicht nur unternehmensweit einsetzen. Sie eignen sich ebenso als abgeschottetes Projektwiki, das die interne Kommunikation und Dokumentation innerhalb einer Projektgruppe unterstützt. So ist beispielsweise mit ihrer Hilfe gewährleistet, dass sich die Projektmitarbeiter zu jeder Zeit über den aktuellen Verfahrensstand informieren können. Denkbar ist auch ein Wiki-Einsatz

zur Ablage von Dateien wie Textdokumenten, Bildern und Filmen oder als Teamarbeitssystem, das beispielsweise mehreren Mitarbeitern das gleichzeitige Arbeiten an einer Dokumentation ermöglicht. Nicht zuletzt eignen sich Wikis auch als Einstiegsporeale für weitere Informationsquellen, die über entsprechende Links eingebunden werden.

**Viele Vorteile**

Reichten früher oft schon Kaffeeküche und Büroflur, um Informationen an Mitarbeiter weiterzugeben, erfordern neue Technologien und die zunehmende Globalisierung immer größere Anstrengungen, um den erforderlichen Wissensaustausch sicherzustellen. So arbeiten nicht nur die Mitarbeiter großer Unternehmen oft an räumlich getrennten Firmenstandorten, auch die wachsende Bedeutung des Homeoffices und die Außendiensttätigkeit tragen dazu bei, dass Informations- und Erfahrungsaustausch allzu oft auf der Strecke bleiben. Wikis hingegen erleichtern den Informationsfluss, indem sie eine große Zahl von Mitarbeitern gleichzeitig miteinander kommunizieren und arbeiten lassen. Neue Ideen werden auf diesem Weg schnell verbreitet, diskutiert und zur Entscheidung gebracht. Auch neue Mitarbeiter profitieren von Wikis, indem sie einen schnellen Zugriff auf ihr fachspezifisches Wissen erhalten und sich auf diesem Weg die Einarbeitungszeit verkürzen. Ebenso kann mithilfe von Wikis dem Verlust wichtiger Informationen beim Ausscheiden einzelner Mitarbeiter vorgebeugt werden.

**Integration in den Arbeitsprozess**

Ein Unternehmens-Wiki ist auf Dauer nur dann erfolgreich, wenn es in die üblichen Arbeitsprozesse integriert wird. Bleibt dies aus, bedeuten Aufbau und Pflege nur unnötige und lästige Mehr-



arbeit für die Mitarbeiter. Ebenso muss für jeden Mitarbeiter deutlich sein, welche Vorteile das Wiki bietet. Wichtig ist auch, dass das Projekt von der Unternehmensleitung gefördert und unter-

Obwohl das Wiki-Konzept schon dreizehn Jahre alt ist, wurde es erst durch die freie Enzyklopädie Wikipedia richtig bekannt

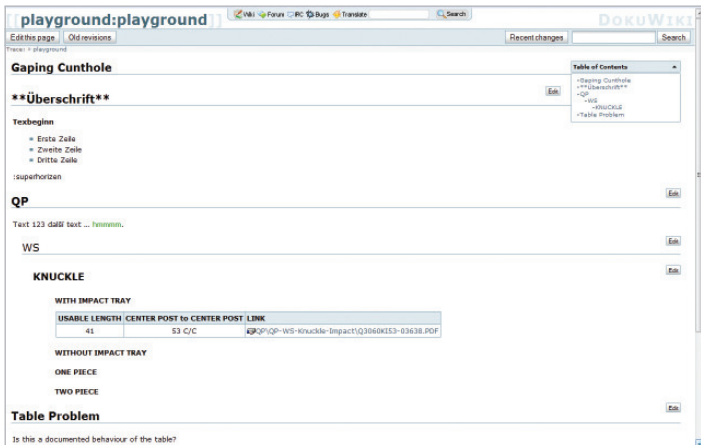
**Wikis in Unternehmen**

Die nachfolgende Checkliste soll bei der Einrichtung und Einführung eines Wikis behilflich sein:

- Analysieren Sie die Gründe, die für ein Wiki sprechen**  
Machen Sie sich die Motive, die für den Aufbau eines Wikis sprechen, deutlich. Stellen Sie insbesondere heraus, welche Informationen zusammengetragen werden sollen und wie sich das Wiki von bereits bestehenden Informationssystemen abgrenzt. Manchmal ist es angebracht, das Wiki zunächst auf einen überschaubaren Bereich oder ein kleines Projekt zu beschränken, um erste Erfahrungen zu sammeln.
- Bilden Sie ein Wiki-Team**  
Wiki-begeisterte Mitarbeiter treiben das Projekt voran und sorgen nicht nur während der Einführungsphase für mehr Akzeptanz bei den Beschäftigten. Achten Sie bei der Zusammenstellung des Teams darauf, dass möglichst alle Unternehmensbereiche vertreten sind.
- Wählen Sie das passende Wiki-System**  
Egal, ob Sie sich für eine kostenlose Open-Source-Lösung oder für ein kommerzielles System entscheiden: Wichtig ist, dass die Software zu den individuellen Bedürfnissen des Unternehmens passt und von den Mitarbeitern möglichst einfach zu bedienen ist.
- Legen Sie Themenschwerpunkte fest**  
Themenschwerpunkte und Inhaltsstrukturen dienen der Orientierung und bauen Hemmschwellen ab. Diskussionen und Meinungsunterschiede im Wiki-Team sind dabei üblich. Sollte das bereits für einen Chef schwer vorstellbar sein, sollte er besser die Finger von einem Wiki lassen.
- Lassen Sie sich Zeit bei der Einrichtung**  
Vorgesetzte und Mitarbeiter müssen von den Vorteilen, die ein Wiki bietet, überzeugt werden. Außerdem braucht es Zeit, bis genügend Content zusammengetragen und gepflegt wurde. Damit das Wiki mit Leben gefüllt und als Teil der Unternehmenskultur verstanden wird, sind Schulungen ebenso unerlässlich wie die sichtbare Unterstützung auf Arbeitgeberseite.

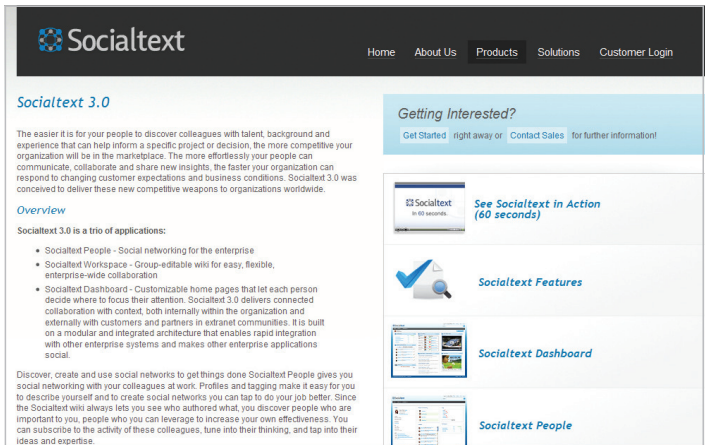


Das öffentliche JuraWiki dient als freie Kommunikations- und Kooperationsplattform für Juristen und juristisch Interessierte



Das Wiki-Tool Dokuwiki beschränkt sich auf die Kernfunktionen und besticht durch einfache Bedienbarkeit (links)

Das kommerziell vertriebene Socialtext bietet viele Funktionen, die z. B. die Zusammenarbeit an Projekten vereinfachen (rechts)



stützt wird. Für die Beschäftigten muss zum Beispiel sichtbar sein, dass auch die Führungskräfte das System nutzen. Ansonsten macht sich in der Belegschaft sehr schnell das Gefühl breit, dass dem Wiki eben doch nicht die ursprünglich geäußerte Bedeutung beigemessen wird. Für die Unternehmensleitung ist es außerdem oft gewöhnungsbedürftig, dass sich in Wikis die gewohnten Hierarchien nicht abbilden lassen und Entscheidungsprozesse transparenter werden. Es wäre falsch, dieser Entwicklung durch diffizile Lese- und Schreibrechte entgegenzuwirken. Besser ist, den Mitarbeitern einen höheren Grad an eigenverantwortlichem Handeln zuzugestehen. Stehen für Unternehmen bei der Einführung neuer Verfahren oft die

Anschaffungskosten im Vordergrund, so sind diese bei Wikis nahezu bedeutungslos.

## Open-Source-Wikis

Im Web finden sich zahlreiche Wiki-Lösungen, die in Programmiersprachen wie Perl, PHP oder Python erstellt wurden. Als Open-Source-Software sind Wiki-Tools meist ohne Lizenzgebühren erhältlich und der ebenfalls erforderliche Webserver im Inter- oder Intranet ist in der Regel schon vorhanden. Fast alle Tools enthalten inzwischen einen WYSIWYG-Editor, sodass das Erlernen einer speziellen Wiki-Syntax entfällt. Trotzdem ist eine kurze Einführung angebracht, wenn man erreichen will, dass sämtliche Mitarbeiter den Umgang mit dem Wiki erlernen. Mit der Einfüh-

rung allein ist es jedoch nicht getan. Damit das Wiki von den Mitarbeitern angenommen und aktiv genutzt wird, sollten sie nicht nur frühzeitig an der Auswahl und der Einführung beteiligt werden – auch das Vertrauen in Belegschaft und Firmenleitung muss auf beiden Seiten vorhanden sein.

## Stichwort: Motivation

Wikis bieten eine neue Form der Wissensverwaltung und des Informationsaustauschs in Unternehmen. Dass das Wiki-System funktioniert, zeigt der Erfolg der Wikipedia. Wie erfolgreich es im Unternehmen eingesetzt wird, hängt von der Motivation der Mitarbeiter, der Unterstützung durch die Firmenleitung und nicht zuletzt von der Unternehmenskultur ab. ■

## „Ein Wiki leistet im Projektmanagement unschätzbare Dienste“

Welche konkreten Einsatzfelder können Sie sich für den Wiki-Einsatz in Unternehmen vorstellen?

**Alexandra Grabler** Ein Wiki kann zum Beispiel im Projektmanagement unschätzbare Dienste leisten, denn es ermöglicht die zentrale Dokumentation und Beschreibung eines Projektes. So arbeitet Wholefoods, ein Naturkosthändler in den USA, mit einem Wiki, um sein Wissen zu vernetzen. Über die hier stattfindende, laufend aktualisierte Online-Dokumentation des Wissens werden beispielsweise Lieferantenprobleme gemanagt. Darüber hinaus gibt es aber noch viele weitere Anwendungsgebiete wie Glossare, Kooperationsplattformen, Forschung und Entwicklung, Supportplattformen und externe Ideensammlungen.

Was ist aus Ihrer Sicht Voraussetzung für einen erfolgreichen Einsatz?

**Alexandra Grabler** Wie alle Wikis lebt auch ein Firmen-Wiki von der Mitarbeit – und von einer breiten Akzeptanz bei den Beschäftigten. Es braucht außerdem begeisterte Initiatoren, die einen langen Atem haben und als Botschafter die Philosophie eines Wikis verbreiten. Auch wenn einige Wikis von „unten nach oben“ initiiert werden, ist die Unterstützung auf der Chefetage von größter Bedeutung.



Alexandra Grabler ist Unternehmensberaterin und Organisationsentwicklerin ([www.wissensagentur.net](http://www.wissensagentur.net)). Zu ihren beruflichen Schwerpunkten zählen unter anderem Wissensmanagement und strategische Personalentwicklung.

Welche Anforderungen sollte das Wiki-System erfüllen?

**Alexandra Grabler** Es kommt darauf an. Und zwar darauf, welche Zielsetzung das Wiki für ein Unternehmen erfüllen soll und welche technischen Kenntnisse die einzelnen Mitarbeiter haben. Da jedoch inzwischen fast alle Wiki-Tools einen WYSIWYG-Editor bzw. HTML-Editor enthalten, muss nicht mehr für jedes Wiki ein eigener Code erlernt werden, was die Mitarbeiterschwelle erheblich senkt. Darüber hinaus ist zu klären, ob hausinterne EDV die technische Betreuung übernehmen kann oder eine gehostete Variante mehr Sinn macht.

Was muss man bei der Einführung eines Wikis beachten?

**Alexandra Grabler** Um ein Wiki erfolgreich einzuführen, ist eine vorgeschaltete Analysephase wichtig. In ihr muss beispielsweise geklärt werden, welche Zielsetzung angestrebt wird, wer welche Verantwortlichkeiten übernimmt, welche Inhalte das Wiki enthalten soll und welche Wiki-Engine am zweckmäßigsten ist. Ferner sollte ein eigens eingerichtetes Wiki-Team die Idee und Funktionalität in das Unternehmen hineinbringen und die Mitarbeiter durch Schulungen mit dem Wiki-Einsatz vertraut machen. Dieses Team muss aber auch in der Lage sein, mit Widerständen umzugehen, die auftreten können.