

## Wikis: Gehirn und Bauch des Unternehmens 2.0

### Geschichte und Funktionsweise

Das erste Wiki (für hawaiianisch „schnell“) wurde Mitte der 90er ins Leben gerufen. Ward Cunningham´s WikiwikiWeb von 1994 richtete sich an Software-Entwickler, und diente der Sammlung von Entwurfs- Problemlösungsmustern für wiederkehrende Problemstellungen in der Programmierung. Wikis sind inzwischen zu einer echten Erfolgsstory des Web 2.0 gereift. Wie die steigende Anzahl öffentlicher und firmeninterner Wikis beweist, wird ihr Potenzial immer stärker wahrgenommen und genutzt. Das bekannteste Beispiel ist sicherlich die freie Online-Enzyklopädie Wikipedia mit inzwischen mehr als sieben Millionen Artikel in über 200 verschiedenen Sprachen.

Wie alle erfolgreichen Anwendungen des Internet-Zeitalters wie etwa E-Mailing oder Blogs, zeichnen sich Wikis dadurch aus, dass sie extrem einfach und komfortabel zu bedienen sind. Tatsächlich ist ein Wiki nichts anderes als eine Sammlung von Web-Seiten, die miteinander über interne Links verknüpft sind.

Die geniale Idee ihres Erfinders bestand darin, diese HTML-Seiten editierbar zu machen. Ruft man ein Wiki-Seite auf, so lädt das Skript eine zugrunde liegende Textdatei und wandelt sie in HTML um. Dabei interpretiert die CGI-basierte Wiki-Engine bestimmte Zeichenkombinationen als Formatierungselemente wie Kopfzeilen, Listen, Hervorhebungen oder Hyperlinks. Die Informationen werden dann ein Template eingelesen und das Ergebnis an den Browser geschickt. Beim Klick auf den „Bearbeiten“-Knopf sendet die Wiki-Software das Text-File zum Bearbeiten an den Browser des Users. Nach dem Verändern des Inhalts wird mit „Speichern“ die editierte Textdatei wieder an den Server geschickt und ersetzt die ursprüngliche Datei.

## Einsatzbereiche

Wikis dienen der Bereitstellung einer einfach zu bedienenden Plattform zur gemeinsamen Entwicklung und Darstellung von Inhalten. Ihre genuine Stärke besteht in der flexiblen und dynamischen Handhabung unstrukturierter Daten wie Texten. Die Organisation strukturierter Daten wie Kontakt- und Adressen-Listen bleibt die klassische Domäne relationaler Datenbak-Systeme.

Diese prinzipielle Einschränkung der Wikis ist aber in der Praxis leicht zu überwinden. Mit ihrer steigenden Bedeutung im kommerziellen Umfeld entstehen Lösungen, die über spezielle Plug-Ins und die Integration von multimedialen Daten aus internen und externen Datenquellen das Wiki zu einer echten unternehmensweiten, kollaborativen Plattform erweitern. Im Unternehmen haben sich in einer Reihe von Funktionalitäten bewährt:

- ✓ Bereitstellung virtueller Arbeitsräume für Projekt-Teams
- ✓ Management von Dokumenten (DMS)
- ✓ Wissensdatenbank mit hinterlegten Verträgen, Stellenbeschreibungen, Prozess-Erläuterungen etc.
- ✓ Best Practice und Support-Datenpool mit Dokumentationen zu früheren und aktuellen Projekten
- ✓ Darstellung von Glossaren und Enzyklopädien
- ✓ Einsatz als allgemeines Groupware-Tool mit Plug-Ins zur Einbindung von Office-Programmen und Datenquellen
- ✓ Darstellung der Mitarbeiter
- ✓ Internes Schulungs-Center

## Das Wiki als virtuelle Projekt-Plattform

Der Vorteil eines Wikis etwa als Projektmanagement-Tool wird sinnfällig, wenn man bedenkt, mit welchen speziellen Herausforderungen Projektmitarbeiter konfrontiert sind. Projekte sind eben nicht durch klar strukturierbare Abläufe gekennzeichnet. Ihre Planung ist ein dynamischer Prozess, in dessen Verlauf ständig auf Veränderungen der Annahmen und der Umfeldparameter reagiert werden muss. Wegen ihrer Komplexität erfordern sie vernetztes Denken statt isolierter Betrachtung. Wikis empfehlen sich im Projektmanagement als flexible, interaktives Tools, die kreative Spielräume eröffnen, um in einer unstrukturierten Umwelt flexibel und erfolgreich zu agieren.

## Vorteile gegenüber traditionellen Wissens-Systemen

Damit werden Wikis zu einer echten Alternative und Ergänzung zu Intranets oder der Organisation von unternehmensweiten Informationen in File-Systemen oder relationalen Datenbanken. Zumal diese traditionellen Formen zur Organisation von Wissen und der Gestaltung der Informationsflüsse erfahrungsgemäß einige Schwächen aufweisen:

- ✓ Sie sind oftmals nicht up-to-date, weil Mitarbeiter fehlen, die sie regelmäßig mit Informationen füttern.
- ✓ Sie passen sich nicht wechselnden Umweltbedingungen an.
- ✓ Sie werden nicht oder nur langfristig akzeptiert, weil ihre Anwendung kompliziert ist und/oder weil ihre Implementierung von übergeordneten Stellen oktroyiert wird.
- ✓ Sie sind umständlich zu editieren und zu versionieren.

Eben hier punkten Wikis durch ihre einfache Bedienbarkeit und die Tatsache, dass sie von überall und jederzeit bearbeitet werden können, vorausgesetzt ein Internet-Zugang steht zur Verfügung.

## Generierung von Wissen als kollektiver Prozess

Der eigentliche Reiz dieser Web 2.0-Anwendung liegt aber darin, dass sich der Wissenstransfer und die Wissensorganisation als kollektiver Vorgang modellieren lassen. In einem Wiki-basierten Unternehmen wird eben nicht von der Geschäftsleitung vorgegeben, wie Arbeitsprozesse ablaufen sollen und welche Spielregeln intern gelten. Sondern diese Vorgaben bilden sich idealerweise als Konsens in einem dynamischen und offenem Prozess heraus.

Gegenüber verwaisten Intranets entsteht der Content eines Firmen-Wikis unter der ständigen Mitarbeit des Teams. Nicht nur der Stolz auf die von den anderen Mitarbeitern wahrgenommene Autorenschaft fördert diesen Vorgang. Gerade zurückhaltende Mitarbeiter, die in Meetings den rhetorisch Gewandteren (oder einfach Rücksichtsloseren) den Vortritt lassen, profitieren von dieser Möglichkeit Ideen einzubringen. Als Form der asynchronen Kommunikation bieten Wikis eben den Vorteil, dass man über Beiträge nachdenken und eine angemessene sprachliche Formulierung finden kann. Damit hat das Unternehmen die Chance die ganze Vielfalt der Mitarbeiter-Potenziale zu erschließen.

**Lesen Sie in wenigen Wochen in Teil 2 dieser Serie, wie Wikis die Transformation des Unternehmens hin zu einem sich an die Umwelt anpassenden Organismus unterstützen.**