

Teil 2 der Wiki-Serie von VALyou

Meritokratie statt Hierarchie

Das zeigt, dass die erfolgreiche Implementierung eines Firmen-Wikis bereits eine Organisation voraussetzt, die einen gewissen Reifegrad besitzt. In einem Unternehmen, das auf Machtstrukturen statt auf Know-how aufbaut, wird das kollaborative und demokratische Prinzip von Wikis nicht funktionieren. Wer beim Verfassen eines möglicherweise kontroversen Beitrags Repressalien befürchten muss, wird zurückhaltend agieren. Wer in einer Organisation mit hoher Mitarbeiterfluktuation arbeitet, in der Herrschaftswissen als Sicherung gegen Arbeitsplatzverlust angesehen wird, wird nicht geneigt sein, das eigene Know-how weiterzugeben.

Gerade auch vom höheren Management verlangt die Wiki-Kultur echte Führungsqualitäten. Vorgesetzte, die ihre Autorität rein von ihrer Position ableiten sind naturgemäß nicht daran interessiert, Vorgaben einer offenen Diskussion auszusetzen. In einer reifen und gut entwickelten Organisation hingegen ist bei den Führungskräften Kritikfähigkeit gefragt, und die Fähigkeit zu überzeugen statt zu überreden und anzuordnen.

Wenn das Einholen von Autorisierung gemäß den Hierarchien eingespart wird, kann mehr Zeit für das zielgerichtete Tun statt für das Tun absichernde Fragen verwendet werden.

Gehirn und Bauch des Unternehmens

Damit ist nicht gesagt, dass der Einsatz eines Wikis quasi automatisch zu einer effektiven und effizienten Organisation führt. Ganz im Gegenteil: Klare Ziele, Disziplin und echtes Leadership sowie hochmotivierte und fachlich hervorragende

Mitarbeiter sind unabdingbar, soll das Ideal einer meritokratischen Führungsphilosophie angestrebt werden.

Sind allerdings Strukturen gegeben, die eine demokratische, auf Wissen basierende Organisation unterstützen, so ermöglicht der Einsatz eines Wikis die konsequente Weiterentwicklung des Unternehmens hin zu einem quasi-organischen, anpassfähigem Organismus. Indem das Wiki die intellektuellen und kreativen Ressourcen bündelt und zielgerichtet ausrichtet, fungiert es als sein Gehirn und Bauch. Mit Suchbegriffen lässt sich dieses Gehirn anzapfen und der kreative Input der Mitarbeiter auslesen.

Unternehmen als sich anpassender Organismus

Das Firmen-Wiki fungiert in diesem Sinne als Zentralorgan des Unternehmens im Prozess der Anpassung an eine sich stetig wandelnde Umwelt. Der Input der Mitarbeiter, die Bearbeitung und Validierung der Beiträge sorgen dafür, dass die am besten geeigneten Ideen sich durchsetzen.

Im Gegensatz zu einem Arbeitsprozess, der einmal festgelegt wurde und von da an trotz eines dynamischen Geschäftsumfelds als Leitmaxime Bestand hat, ist eine Wiki-basierte Regel anpassungsfähig. So könnte etwa ein Kundenberater in einem Beitrag kritisieren, dass die Projekte-Abläufe wegen unzureichender Briefings und widersprüchlicher Aussagen übergeordneter Instanzen oft ineffizient sind. In einem Wiki kann diese Erfahrung diskutiert werden. Im offenen Diskurs stellt sich sehr schnell heraus, ob die Kritik gerechtfertigt ist und auf ein strukturelles Problem verweist oder nur ein konkretes Projekt betrifft.

Müsste ein Mitarbeiter zur Klärung dieser Angelegenheit zu seinem Vorgesetzten gehen, so würde er es sich zweimal überlegen, ob er einen solchen Schritt wagt: Zu groß ist das Risiko alleine einen Konflikt ausfechten zu müssen. Und selbst wenn der Vorgesetzte der Kritik offen gegenübersteht, ist fraglich, ob und wann er darauf reagiert. Die Folge ist Frustration und Resignation beim Angestellten.

In einer Wiki-gestützten Meritokratie hingegen sieht sich auch der Chef in der Pflicht seine Vorstellungen argumentativ zu untermauern und zur Diskussion zu stellen. Natürlich sollen nicht alle Themen-Komplexe komplett öffentlich behandelt werden. Klassische Funktionen des Managements wie Personalentscheidungen oder strategische Ausrichtungen müssen über ein fein-grauliertes Rechtesystem abgrenzbar bleiben.

Die Prinzipien Autonomie und Selbstorganisation, die durch Wikis im Arbeitsalltag unterstützt und gefördert werden, verlangen



CRM-ERP
Online Marketing
IT-Consulting

deshalb nach einer präzisen Rechte- und Rollen-Struktur und LDAP-Erweiterungen, um auf die Windows-Verzeichnisdienste zugreifen zu können.

Dynamische Optimierung von Prozessen

Auch bei der Definition und Anpassung von Prozessen können Wikis mit großem Gewinn eingesetzt werden. Oft lassen sich beim Aufsetzen eines neuen Prozesses die einzelnen Arbeitsschritte, Zeitvorgaben und benötigten Ressourcen oft nur schätzen. Deshalb wird der vorläufige Arbeitsablauf im Wiki definiert. Die Ausführenden modifizieren dann die Vorgaben nach ihren Erfahrungen bei der Umsetzung. Mit jedem neuen Durchlauf stellt das Wiki realistischere und präzisere Werte für die relevanten Parameter Zeit, Ressourcen, Kosten etc. zur Verfügung. Auch über mögliche Probleme, die bei der Planung noch nicht berücksichtigt werden konnten und mögliche Lösungen, gibt das Wiki Auskunft.

Durch die Versionierungs-Möglichkeiten lassen sich nicht nur eventuelle Schäden durch Vandalismus schnell beheben. Mit Hilfe der Diff-Funktion, die die Änderungen zwischen den Versionen schnell transparent machen, lassen sich die einzelnen Entwicklungsstufen eines Wiki-Artikels leicht nachvollziehen. Diese Daten geben so wertvolle Einsicht darüber wie die Organisation neue Informationen aufnimmt und umformt. Effektivität und Effizienz des Wissens-Aufbaus und -Transfers in einem Unternehmen lassen sich so verfolgen und beurteilen.

Lesen Sie in wenigen Wochen in Teil 3 dieser Serie, wie Wikis das Arbeitsideal der Web 2.0-Mitarbeiter zu realisieren helfen.