

Sieben Mythen bei der Einführung von Wikis

Anja Ebersbach, Markus Glaser

Informationswissenschaft
Universität Konstanz
ebersbach@hallowelt.biz
glaser@hallowelt.biz

Abstract: Die Einführung von Wikis in Unternehmen ist häufig mit hohen Erwartungen verbunden. Diese sind nur teilweise erfüllbar. Es werden sieben Mythen vorgestellt und diskutiert.

1 Einleitung

Zweifelsohne kann die Einführung eines Wikis im Unternehmen die Dokumentation und Organisation von Wissen in manchen Bereichen deutlich vereinfachen und verbessern. Der Hype-Zyklus Social Software von Gartner [G08] indiziert, dass die Technologie mittlerweile nüchtern betrachtet wird und eine gewisse Reife entwickelt hat. Dennoch werden an Wikis immer noch hohe Erwartungen geknüpft, die sich als nur teilweise erfüllbar erweisen. Einige dieser Mythen werden im Folgenden näher beleuchtet.

2 Mythos 1: Die Bedienung des Wikis ist intuitiv und einfach

Nicht zuletzt durch den Erfolg der Wikipedia wird die Behauptung genährt, dass es sich bei einem Wiki um eine Software handelt, die sich von selbst erklärt und sich damit für den massenhaften Gebrauch ungeschulter Nutzer besonders gut eignet.

Die Einführung von Wikis in Unternehmen zeigte jedoch, dass die Funktionen eines Wikis im Vergleich zu anderen Programmen zwar leicht zu erlernen sind, der User jedoch nicht um eine Einführung, z. B. in Form einer kurzen Schulung, herumkommt. Dies hängt weniger mit der technischen Komplexität des Wikis als mit den oft hohen psychologischen Hürden zusammen, die beim Erlernen der „Kulturtechnik“ des Zusammenarbeitens und dem hohen Maß an Eigenverantwortlichkeit zunächst abgebaut werden müssen.

3 Mythos 2: Ein Wiki verursacht fast keine Kosten

Viele Wiki-Engines sind als freie Software im Netz verfügbar und können einfach heruntergeladen und installiert werden. Zudem baut ein Wiki auf dem Prinzip der Selbstorganisation auf. Es liegt daher der Schluss nahe, dass die Implementierung eines Wikis in einem Unternehmen mit relativ geringen Kosten und Aufwand verbunden ist. Diese Einschätzung ist so nicht zu halten. Sowohl die technische Umsetzung eines unternehmensweiten Wikis als auch die Projektorganisation der Einführung und die Aufwände, die beim Community Building notwendig sind, verursachen Kosten. Dabei ist es unerheblich, ob es sich um externe Dienstleister handelt oder das Projekt komplett inhouse umgesetzt wird: Die notwendigen Ressourcen müssen in beiden Fällen zur Verfügung gestellt werden.

Im Bereich der Technik bestehen die Aufwände u.a. darin, eine Wiki-Engine auszuwählen, diese zu installieren und zu warten. Damit sind Anforderungen an Fähigkeiten der Mitarbeiter verbunden, die gegebenenfalls noch erworben werden müssen. Zudem müssen Wikis häufig in die Unternehmenssoftwarelandschaft eingepasst werden, z.B. durch die Anbindung an Nutzerverzeichnisse, das Intranet oder andere Applikationen. In der Aufwandsplanung sollte auch berücksichtigt werden, dass die Beseitigung von Fehlern in freier Software Kosten verursacht. Eine gelungene Wiki-Einführung setzt ein nicht zu unterschätzendes Maß an Planung voraus. Konzeption und Projektmanagement binden Zeit und werden gegebenenfalls durch externes Consulting unterstützt. Der Aufbau einer Community ist ebenfalls ein aktiver Prozess, der durch Schulungen, Moderation, internes Marketing und Kick-off-Veranstaltungen begleitet wird.

4 Mythos 3: Die Dokumentation im Wiki generiert sich „von selbst“.

Ein Business-Wiki erfüllt den Zweck das Wissen eines Unternehmens zu sammeln, zu vernetzen und zu ordnen. Durch seine Offenheit und die einfache Bedienung soll es jedem Mitarbeiter möglich sein, relevante Informationen schnell ins Wiki einzugeben. Es ist auch vollkommen richtig ist, dass im Wiki schnell mal ein Link gesetzt, Kommafehler verbessert oder eine Kategorie vergeben wird. Auch die Zweitverwertung von Texten, beispielsweise E-Mails, per Copy&Paste geht relativ schnell. Das Schreiben eines Wiki-Artikels ist allerdings aufwändig und braucht Zeit zum Nachdenken und sortieren des Stoffes. Im Kollaborationsfall muss man sich auch mit dem Text des Vor-Autoren auseinandersetzen. Zudem muss das Wiki gepflegt werden. Dazu sind Moderatoren nötig, die sich Zeit nehmen, zu verfolgen, was passiert.

Dieser Aufwand wird vom Management in vielen Fällen nicht eingeplant. Vielmehr wird erwartet, dass die Mitarbeiter die Dokumentation neben ihrem eigentlichen Arbeitspensum oder in ihrer Freizeit erledigen, was häufig zu Konflikten führt, die sich negativ auf die Nutzung des Wikis auswirken.

5 Mythos 4: Wiki ist ein demokratisches Tool und kommt nicht nur dem Unternehmen sondern v. a. den Mitarbeitern zugute

Um den Mitarbeitern ein Wiki schmackhaft zu machen, wird nicht selten angeführt, dass sie nun viel mehr mitgestalten können, mehr Freiräume haben und die Arbeitsprozesse transparenter, demokratischer und unkomplizierter werden. Im Idealfall ist dies nur zu bestätigen.

Viele Betriebsräte halten nicht ganz zu Unrecht dagegen, dass ein Wiki personenbezogen ausgewertet werden kann. Die gewonnenen Informationen können von einem Management mit bösen Absichten nach Belieben gegen die Mitarbeiter verwendet werden: Arbeitet der Mitarbeiter nicht im Wiki mit, so könnte dies als mangelnde Beteiligungsbereitschaft interpretiert werden. Beteiligt sich der Mitarbeiter hingegen rege am Wiki, könnte ihm dies als Vernachlässigung seiner eigentlichen Pflichten angelastet werden.

Daher sollten schon vor Beginn des Projektes klare Abmachungen zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern ausgehandelt werden. Ein Drohpotential bleibt dann jedoch immer noch bestehen.

6 Mythos 5: Der Erfolg eines Wikis lässt sich nicht messen

Die Vielfalt der Einsatzmöglichkeiten von Wikis und ihre Variabilität machen es tatsächlich nicht leicht, messbare Kriterien zu finden, die den Erfolg eines Wikis anzeigen. Die Erfolge eines Wikis lassen sich in erster Linie qualitativ beschreiben, geht es doch um wesentlich um die Prozesse, die innerhalb der Community stattfinden.

Dennoch kann man Kennzahlen eines Wikis erheben, die Indizien für die Performanz eines Wikis liefern können, beispielsweise die Anzahl der Bearbeitungen pro Benutzer oder die Tageszeit der Nutzung. Aus diesen Zahlen lassen sich Rückschlüsse über die Akzeptanz und Nutzung des Wikis ziehen.

Darüber hinaus gibt es für die verschiedenen Kennzahlen mittlerweile genügend empirisches Material, so dass der Vergleich mit anderen Projekten gezogen werden kann. Somit ist es durchaus möglich, eine relative Indikation dafür festzustellen, wie sich das zu untersuchende Wiki im Verhältnis zu anderen Wikis positioniert.

7 Mythos 6: Es genügt ein Wiki zu installieren, die Community organisiert sich von selbst

Es gibt Unternehmenswikis, die angeblich komplett ohne die anfängliche Organisation von Inhalten und Prozessen gestartet sind und erfolgreich laufen.

Die Erfahrung zeigt jedoch, dass dieser Ansatz häufig scheitert.

Sicherlich erhöht der Freiraum, den ein Wiki bietet, die Motivation der Nutzer. Doch darf dieser Freiraum nicht so groß sein, dass keiner mehr wirklich weiß, wo man anfangen soll. Eine gewisse Führung, z.B. über ein Pilotteam, das aus einer heterogenen Mitarbeitergruppe bestehen sollte, ist daher zu empfehlen. Dieses sollte nicht autoritär auftreten, sondern mit eigenem Beispiel vorangehen. So diskutiert es z. B. Strukturen und setzt diese durch.

8 Mythos 7: Ein Wiki ist von Natur aus kollaborativ

Eines der Wesensmerkmale eines Wiki ist die Möglichkeit, gemeinsam in einem kollaborativen Prozess Texte zu erarbeiten. Wiki-Enthusiasten vergessen dabei häufig, dass diese Kollaboration eine gut funktionierende Community voraussetzt.

Die Erfahrung mit Unternehmenswikis zeigt, dass die meisten Artikel von nur einem Autor erstellt und gepflegt werden. [HSW09] haben dies in einer Studie bestätigt. Danach liegt der Anteil der kollaborativ erstellten Texte in Unternehmenswikis deutlich unter dem von Projekten der Wikimedia Foundation. Ein weiteres Anzeichen für eine geringe Zusammenarbeit an Texten ist die Tatsache, dass Diskussionsseiten in Unternehmenswikis eine vergleichsweise geringe Rolle spielen und selten genutzt werden.

Neben der Kollaboration an Texten bezieht sich eine weiter gefasste Lesart des Begriffs auf die gemeinsame Erstellung von Strukturen (z.B. per Verlinkung) bzw. einer Textsammlung. In dieser Lesart kann man der Aussage, ein Wiki sei von Natur aus kollaborativ, eher zustimmen.

Literaturverzeichnis

- [G08] Gartner Group: Hype Cycle for Social Software. 2008
[HSW09] Husse, F.; Schweizer, F.; Warta, A.: Eine empirische Bestandsaufnahme zu Unternehmenswikis. In (Kuhlen, R. Hrsg.): Information: Droge, Ware oder Commons?, vwh, Boizenburg 2009; S. 177-188.