

# Herausforderungen reifer Wikis

Anja Ebersbach, Markus Glaser  
Hallo Welt! - Medienwerkstatt GmbH

Untere Bachgasse 15  
93047 Regensburg

ebersbach@hallowelt.biz  
glaser@hallowelt.biz

**Abstract:** Viele Forschungsarbeiten beschäftigen sich mit der Einführung von Wikis in Unternehmen. Was passiert jedoch nach der erfolgreichen Einführung, wenn das Wiki eine gewisse Reife erreicht hat? Auf welche Problemstellungen sollte man sich gefasst machen, um darauf adäquat reagieren zu können? Der Beitrag arbeitet anhand des etablierten TOM Modells, das um die Dimension „Content“ erweitert wird, thesenartig einige markante Herausforderungen heraus, die sich in späteren Stadien der Wikinutzung stellen.

## 1 Erweiterung des TOM-Modells um die Dimension „Content“

Das TOM-Modell postuliert einen „ganzheitlichen“ Wissensmanagement-Ansatz. Dem Modell liegt die Annahme zugrunde, dass Wissensmanagement-Initiativen nur dann dauerhaft erfolgreich sein können, wenn alle drei Dimensionen - Technik, Organisation und Mensch - berücksichtigt werden [BWP97].

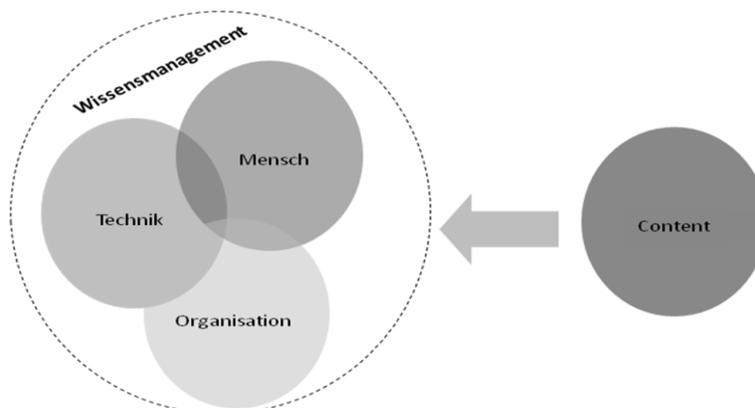


Abbildung 6: Erweitertes TOM-Modell für die Wikinutzung

Da die Nutzung eines Wikis – im Vergleich zu beispielsweise einem Blog oder einem Social Network - im erhöhten Maße eine Auseinandersetzung mit der Definition und der Ordnung der Inhalte erfordert, ist die Einführung einer weiteren Dimension „Content“ für dieses spezielle System angebracht. Content umfasst alle Fragen, die sich mit der Benennung, Strukturierung und Zuordnung von Informationseinheiten beschäftigen, wie z. B. die Kategorisierung.

Die Übergänge aller vier Aspekte zueinander sind fließend. So sollte zum Beispiel die Frage einer Migration von Inhalten in ein Wiki sowohl von der technischen und organisatorischen als auch von der inhaltlichen Perspektive heraus betrachtet werden.

## 2 Problemstellungen reifer Wikis in den vier Dimensionen

Vorläufig verstehen wir unter dem Begriff „gereifte Wikis“ Installationen, die nach der Pilot- oder Einführungsphase mindestens ein Jahr lang regelmäßig editiert wurden<sup>5</sup>. Als empirische Grundlage dienen dabei Wiki-Installationen u.a. bei der IBM Deutschland, IHK Darmstadt, Voith IS und HAVI Logistics IS<sup>6</sup>. Diese werden von den Autoren im Rahmen ihrer Arbeit bei der Hallo Welt! - Medienwerkstatt GmbH betreut.

### 2.1 Technik

**Technologischer Wandel vs. eingespielte Arbeitsprozesse.** Auch Wikisysteme müssen in gewissen Abständen aktualisiert werden. Bei Minor Updates und bei Upgrades kommt es zu einer Veränderung der Funktionalität. Das Einspielen zusätzlicher Erweiterungen oder Änderungen an der Systeminfrastruktur verlangen aber auch Änderungen der Verhaltensmuster. Damit zieht jede technische Neuerung ein neues Werben um Akzeptanz nach sich. Das Selbstverständnis der Wiki Communities ist berührt. So können häufige technische Änderungen nicht nur Verbesserung von Arbeitsabläufen bedeuten, sondern auch zu Vertrauensverlust und Unsicherheit bei den Nutzern führen, wenn die Erwartungskonformität leidet.

Im extremsten beobachteten Fall wurde in einer späten Phase die Wiki Engine gewechselt. Hier haben sich zwei Faktoren als kritisch herausgestellt: Das Look&Feel hat sich stark verändert und konnte auch durch größere Programmieranstrengungen auf Seiten des Zielsystems nicht in adäquatem Maß hergestellt werden. Darüber hinaus wurde das Wiki während der Umstellung für mehrere Wochen offline gestellt. Das hatte massive Auswirkungen auf die Nutzerbeteiligung, die nach der Umstellung deutlich niedriger lag als zuvor.

---

<sup>5</sup> Die Definition der „Reife“ eines Wikis bedarf noch einer genaueren Betrachtung.

<sup>6</sup> Um die Informationsrichtlinien der Firmen zu respektieren, ist es nicht möglich, eine explizite Zuordnung der Herausforderungen zu den Installationen auszudrücken.

**Datenmigrationen.** Spätestens wenn das Wikisystem an Sichtbarkeit gewinnt und für die Recherche im Intranet zentral wird, werden Inhalte aus anderen Datenquellen ins Wiki übernommen. Hier ist die Frage, ob und wie erarbeitete Strukturen nach einer häufig aufwändigen Daten-Migration erhalten werden können von großer Bedeutung, Weiter ist die Überführung ins korrekte Wikidatenformat ist jedoch in der Regel nicht ohne Artefakte zu bewerkstelligen. So es dazu kommen, dass Artikel mit für den durchschnittlichen Nutzer kryptischen Zeichen (z.B. HTML Tags) kontaminiert sind. Das Wiki verändert möglicherweise sein Gesicht und seine Identität.

**Fehlende oder falsche strategische Konzeption.** Designentscheidungen aus der Pilotphase können später entscheidende, auch problematische Auswirkungen haben. Wenn beispielsweise die Vergabe der Nutzernamen nicht klar geregelt ist, kann dies bedeuten, dass zu einem späteren Zeitpunkt, wenn die Nutzernamen entsprechend der Konventionen des Unternehmens umgestellt werden müssen, die alten Namen umgeschrieben werden müssen. Dies ist jedoch nur mit erheblichem Aufwand und in vielen Detailfragen gar nicht möglich.

**Performanz und Skalierbarkeit.** Mit zunehmender Lebenszeit eines Wikis steigen die Anforderungen an Performanz und Skalierbarkeit. Dies liegt zum einen in der höheren Nutzerzahl und Nutzungsfrequenz begründet, zum anderen aber auch in der Tatsache, dass Wikis nie eine Revision verlieren. Mit jeder Bearbeitung steigt so das Volumen der vorhandenen Daten. Damit entsteht der Bedarf an stärkerer Hardware und Netzanbindung, Aber auch zusätzliche Extensions, die hohes Datenaufkommen nicht berücksichtigen, bringen neue Herausforderungen.

## 2.2 Organisation

**Personelle Veränderungen.** Unternehmen unterliegen ständigen Veränderungen in ihrer Struktur. Das kann die Community eines Firmenwikis in entscheidender Weise beeinflussen. Häufig beobachten wir, dass der Projektverantwortliche sich nach der Einführung ändert. Während der ursprüngliche Verantwortliche die Euphorie des Wiki-Aufbaus noch in sich trägt, ist das bei der zweiten Generation nicht unbedingt der Fall. In jedem Fall hat der neue Verantwortliche eine Einarbeitungszeit, es fehlt die Routine. Die Koordination zwischen Vorgänger und Nachfolger ist hier essentiell. Mit Änderungen im Community-Klima ist zu rechnen.

**Ein verändertes Commitment der Leitung** kann ebenfalls zu Veränderungen im Gruppenklima führen. Hier sehen wir zwei prototypische Fälle: Einerseits kann das Wiki als zu chaotisch oder unreglementiert empfunden werden. Die Nutzung wird dann starken Regeln unterworfen. Andererseits wird die Arbeit im Wiki als großes Potential empfunden, und die Nutzung wird quasi zur Verpflichtung deklariert. In beiden Fällen entsteht eine starke Verunsicherung innerhalb der Community, die die Dynamik stark beeinträchtigen kann.

**Ungeklärte Zuständigkeiten.** Ähnlich verhält es sich, wenn die Aufgabenverteilung bzgl. einzelner Rollen dauerhaft ungeklärt bleibt. Wer ist beispielsweise der Wiki-„Gärtner“ und welche Weisungsbefugnis hat er? Ist das Bearbeiten der Artikel tatsächlich hierarchiefrei? Sollten nur Experten in ihrem Fachgebiet schreiben? Wenn das nicht klar ist, dann steht beim Schreiben eine zusätzliche Entscheidung an, und das ist eine Beteiligungshürde.

**Neuer Nutzerkreis.** Eine letzte Beobachtung in unseren Projekten ist, dass im Lebenszyklus eines Wikis immer wieder neue Zielgruppen mit neuen Interessen hinzukommen. Dadurch kommen neue Nutzungsweisen und Anforderungen ins Wiki, (z.B. abgeschlossene Bereiche). Ordnungsstrukturen entstehen, die bestehende Strukturen ändern. Die Frage ist, wie die ursprüngliche Community damit umgeht.

### 2.3. Mensch

**Abflauen der „ersten“ Motivation** Die Pilotphase eines Wikis ist häufig mit sehr viel Aufmerksamkeit für die Nutzer verbunden: es wird ein erheblicher Aufwand in Schulungen und das Community Building gesteckt. Nach der Einführung wird erwartet, dass die Nutzer selbständig ihren Beitrag leisten. Zu dem „Allein gelassen werden“ gesellt sich nicht selten ein Nachlassen des Neuigkeitswertes und damit die Neugierde auf das Wiki. Es wird Teil des grauen Arbeitsalltags und verliert damit an Attraktivität.

**Mangelnde Anerkennung.** Doch selbst wenn die Mitarbeiter nach der Pilotphase fleißig weiterarbeiten wollen, wird die Leistung häufig nicht mehr wahrgenommen oder gar gering geschätzt. Möglicherweise stehen neue Projekte an, die eine höhere Priorität haben oder der Vorgesetzte gibt seinen Mitarbeitern keinen zeitlichen Freiraum um das Wiki zu füttern. Die kontinuierliche Arbeit im und am Wiki wird dann vernachlässigt.

**Höhere Ansprüche an die Benutzer.** Eine gewachsene Anzahl an Artikeln und Autoren, technische Veränderungen und ein höherer Anspruch an die Qualität der Inhalte stellen viele Nutzer vor neue Hürden. Wird hier nicht unterstützend eingegriffen, bleiben viele Mitarbeiter außen vor. Ebenso wie übrigens auch neue Mitarbeiter, die keine Hilfestellung erhalten.

**Konflikte bei der Kollaboration** Auch in Unternehmenswikis kommt es zu Meinungsverschiedenheiten. So gibt es beispielsweise Nutznießer, die sich profilieren wollen, was die Kollegen ärgert. Oder man ist sich bezüglich der Inhalte nicht einig. Dies ist normal und kann positiv für eine offene Diskussionskultur im Unternehmen genutzt werden. Gibt es jedoch keine fairen Konfliktlösungsstrategien, bzw. werden diese Konflikte gar nicht beachtet, wirken sie sich eher negativ auf das Klima aus.

## 2.4 Content

**Skalierung notwendig** Das Wachstum eines Wikis bringt häufig einen Umbau von Strukturen und Funktionen mit sich. Ist z.B. die Anzahl an Artikeln sehr stark gestiegen, müssen bei der Anzeige von Suchergebnissen neue Mechanismen eingebaut werden, die die Übersichtlichkeit erhöhen. Die Umstrukturierungen von Artikeln, z. B. die Erweiterung um neue Spaces, haben jedoch häufig zur Folge, dass Bookmarks veralten, Nutzer ihre gewohnten Pfade nicht mehr finden und somit eine gewisse Frustration entsteht.

**Kein konsensuales Ordnungssystem.** Je größer das Wiki wird, desto wichtiger ist ein klares Ordnungssystem, das jedem Mitarbeiter in seinen Grundzügen bekannt ist. Die Nutzer sollten wissen, welche Spaces es gibt, welche Kategorien man zuordnen kann und welche Namenskonventionen es für die Artikel gibt. Können sich Subsysteme entwickeln, die nur für die jeweiligen Mitarbeiter(gruppen) durchsichtig und auffindbar sind. Dieses Chaos im Nachhinein wieder zu ordnen ist mit viel Aufwand verbunden.

**Inhalte nicht auffindbar.** Doch auch in einem „ordentlichen“ Wiki werden Inhalte möglicherweise nur schwer gefunden. Dies kann an einer schlechten Suche, aber auch an der mangelnden Sichtbarkeit der Artikel liegen. D.h. die Artikel wurden nicht entsprechend verlinkt oder tauchen auch nicht in den entsprechenden Portalen auf. Die Gefahr besteht, dass doppelter Content erstellt wird.

**Unfertige Texte** Manche Nutzer nehmen die Wiki-Idee zu wörtlich und legen lediglich Artikel mit ein paar Worten oder halbfertigen Texten an. Das Credo lautet „besser ein bisschen was, als gar nix“. Hält sich dieses Verfahren in Grenzen, kann es durchaus als Ideengeber für andere Autoren fungieren. Findet man in einem Wiki jedoch fast ausschließlich diese sogenannten „Stubs“, kann es dazu führen, dass man das Wiki nicht mehr als wertvolles Informationsportal begreift.

**Konkurrierende Systeme.** Die meisten Unternehmen geben sich mit einem Wiki als Wissensmanagementtool nicht mehr zufrieden. Zusätzlich werden CMS, Blogs, Microblogging und Social Networks implementiert. Wurde im Vorfeld nicht geklärt, welche Information, in welchem System ihren Platz findet, entsteht bei den Nutzern das Problem der Medienwahl, das im schlimmsten Fall dazu führen kann, dass die Mitarbeiter ihre Informationen wieder gerichtet per Email oder überhaupt nicht mehr weitergeben.

Die Frage, inwiefern man aus diesen, in gereiften Wikis festgestellten Schwierigkeiten Lehren ziehen kann, ist offen. Einige Aspekte können im Design von Wikis und deren Ausführung berücksichtigt werden. Andere bedürfen der kontinuierlichen Bearbeitung.

## Literaturverzeichnis

[BWP97] Bullinger, H.-J.; Wörner, K.; Prieto, J.: Wissensmanagement heute: Daten, Fakten, Trends. Stuttgart: Fraunhofer IAO-Studie, 1997.