

Wissensmanagement mit Wikis: Gestaltung und Einführung

Wikis sind effektive und schnelle Werkzeuge für organisationales Wissensmanagement. Dieser wissens.blitz fasst drei Erfolgsfaktoren in Bezug auf die Gestaltung und Einführung des Wikis zusammen: Benutzerfreundlichkeit, inhaltliche Struktur und Schulung der Mitarbeitenden.

Damit ein Unternehmenswiki erfolgreich ist, sind motivationale Voraussetzungen bei den Nutzern von großer Bedeutung (siehe wissens.blitz Nr. 56). Aber auch technische Aspekte und die einfache Bedienbarkeit des Wikis können für den Erfolg entscheidend sein. Insbesondere in der Anfangsphase kann eine fehlende Benutzerfreundlichkeit oder fehlende Struktur der Inhalte die breite Nutzung des Wikis im Unternehmen verhindern.

Benutzerfreundlichkeit: Weniger ist mehr

Die Bandbreite verfügbarer Wiki-Software reicht von schlanken Wikis mit wenigen Funktionen bis hin zu mächtigen Produkten, die zahllose Features vereinen. Zentrale Funktionalitäten von Wikis sind: Die Inhalte der Seiten können einfach verändert werden, neue Seiten können angelegt, sowie Links zwischen Seiten gesetzt werden. Auch die Versionsgeschichte, die alle Versionen eines Textes verfügbar hält, ist in den meisten Wikis vorhanden. Eine Beschränkung auf diese wesentlichen Funktionalitäten eines Wikis kann die Akzeptanz des Wikis bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern fördern. Das erhöht ihre Bereitschaft, das Wiki für ihre tägliche Arbeit zu nutzen und senkt Hürden beim Einstieg. Wird statt einer unternehmensweiten Lösung, die Möglichkeit zur einfachen dezentralen Nutzung kleinerer Wikis ermöglicht, kann das die Akzeptanz der Wiki-Idee innerhalb des Unternehmens fördern.

Strukturierung des Wikis

Wikis verzichten oft auf eine hierarchische Navigationsstruktur. Einzelnen Seiten sind nicht linear, sondern durch Querverweise miteinander verlinkt. Damit entsteht ein Netzwerk, das es erleichtert, Querverbindungen und Beziehungen zwischen Inhalten zu finden und zu verstehen. Nutzer finden so Informationen, nach denen sie eigentlich gar nicht gesucht hatten, die ihnen aber weiterhelfen oder die sie auf weitere relevante Themen aufmerksam machen.

Der Gefahr, dass Inhalte nicht oder nicht mehr auffindbar werden kann durch die Integration einer guten **Suchfunktion** vermindert werden. Der Einsatz von **Tags** oder die Einordnung von Seiten in **Kategorien** unterstützt ebenfalls die Übersichtlichkeit des Wikis, ohne die nicht-hierarchische Navigationsstruktur aufzugeben. In der Startphase eines Wikis kann auch die Vorstrukturierung der Inhalte hilfreich sein. Eine weitere Möglichkeit für die Strukturierung sind Vorlagen für häufig verwendete Seiten (z.B. für Protokolle, Benutzerseiten oder Projektsteckbriefe).

Das Prinzip Wiki

Ein Wiki ist mehr als eine technische Lösung für das Wissensmanagement. Hinter dem Prinzip Wiki steht die Idee, den selbstgesteuerten Austausch von Wissen über Hierarchien hinweg zu ermöglichen. Damit kann das kreative und innovative Potential genutzt werden, dass in der Verknüpfung von Wissen unterschiedlicher Personen und aus unterschiedlichen Kontexten liegt.

Es gilt deshalb genau zu prüfen, wofür ein Wiki eingesetzt werden soll, und welche technischen Alternativen es gibt. Wer großen Mengen an statischen Dokumenten verwalten möchte oder eine Möglichkeit zur hierarchischen Steuerung von Geschäftsprozessen sucht, ist möglicherweise mit einer anderen Technologie besser beraten.

Schulen Sie Mitarbeitende und bieten Sie Support

Die Bedienung eines Wikis ist einfach und für Personen, die Erfahrungen mit Computern haben weitestgehend selbsterklärend. So entfällt eine lange Einarbeitungszeit für die Mitarbeitenden, umfangreiche Schulungsangebote sind in der Regel nicht notwendig. Dennoch muss das grundsätzliche Funktionsprinzip eines Wikis verstanden werden. Dazu sollten das Anlegen und Editieren von Wiki-Seiten sowie das Verlinken von Inhalten als zentrale Funktionen vermittelt werden. Auch die Idee, dass Inhalte von allen ergänzt, korrigiert und aktualisiert werden können muss verinnerlicht werden.

Hier kann eine Kick-off-Veranstaltung hilfreich sein, in der die technische Funktionsweise des Wikis erklärt und geübt werden kann. Zugleich erlaubt eine solche Veranstaltung auch das Prinzip Wiki und seine Auswirkungen auf die Arbeit im Team und die eigene Arbeitsorganisation zu diskutieren. Es kann auch hilfreich sein, eine Hilfefunktion im Wiki bereitzustellen oder ein Support-Team zu etablieren, das für Fragen oder Probleme zur Verfügung steht.

Basierend auf: Moskaliuk, J., & Kimmerle, J. (2009). Using wikis for organizational learning: Functional and psycho-social principles. *Development and Learning in Organizations*, 23(4), 21-24.



Dr. Johannes Moskaliuk

schreibt auf wissensblitze.de zu den Themen Social Software, Lernen und Wissenspsychologie. Ein Forschungsschwerpunkt ist der technologieunterstützte Austausch von Handlungswissen.