

Wissen sammeln und bereitstellen

# Unternehmens-Wikis

Von Matthias Nolden

*Welche Organisationseinheit ist für das Sammeln, Aufbereiten und Bereitstellen des Wissens im Unternehmen verantwortlich und welche Ressourcen werden dafür benötigt? Mit der Verbreitung von Wikis und dem Erfolg von Wikipedia, dem wohl bekanntesten Wiki, scheinen viele vermeintliche Hindernisse, die gegen eine Einführung eines gelebten Wissensmanagements sprechen, gelöst zu sein.*

**W**arum ist Wissensmanagement so wichtig? Vor dem Hintergrund, dass die geburtenstarken 1960er-Jahrgänge in nicht allzu ferner Zukunft in den Ruhestand gehen und heute vermehrt über einen Fachkräftemangel geklagt wird, muss das vorhandene Know-how weitergegeben werden. Ist der Mitarbeiter erst mal weg, ist in der Regel auch sein Wissen verloren. Wie sagte die bundesdeutsche Arbeitsministerin Ursula von der Leyen so schön: «Die Jüngeren rennen zwar schneller, aber die Älteren kennen die Abkürzung.»

Aber selbst wenn der Mitarbeiter eigene Aufzeichnungen hinterlässt, ist damit noch nicht sichergestellt, dass diese Aufzeichnungen auch nutzbar und vollständig sind.

Aber der Mitarbeiter muss nicht einmal das Unternehmen

verlassen. Eine banale Krankheit kann schon dafür sorgen, dass sein Wissen temporär nicht verfügbar ist. Sei es nun eine Maschine, die stillsteht, oder ein wichtiger Kunde, der eine dringende Anfrage stellt: Wenn das benötigte Wissen sich nur im Kopf dieses Mitarbeiters befindet, ist dieser Auftrag möglicherweise in Gefahr.

## Wissen fördert nachhaltiges Wachstum

Wichtig in diesem Zusammenhang sind die Unternehmenskultur und damit auch die persönliche Kommunikation unter den Mitarbeitern. So können crossfunktionale Projektteams helfen, Probleme aus unterschiedlichen Blickwinkeln zu betrachten und somit auch voneinander zu lernen.

Wissensaustausch beziehungsweise Wissenstransfer kann aber nur stattfinden, wenn die Mitarbeiter auch über die notwendigen Freiräume verfügen. Wir haben alle schon die Erfahrung gemacht, dass oft wich-

tige Informationen an der Kaffeemaschine ausgetauscht werden. Einige Firmen haben diese Erkenntnis dazu genutzt, sogenannte Meetingpoints mit Kaffeemaschinen auszustatten. Hier finden informelle Gespräche statt, die aber oft berufliche Themen behandeln und somit dem Erfahrungsaustausch dienen. Nur,

## Wissen sammeln

wenn der Arbeitsdruck so gross ist, dass für eine gelegentliche Kaffeepause keine Zeit ist, dann können diese Informationen nicht fließen.

Wissensmanagement lässt sich nicht allein durch den Einsatz eines Tools praktizieren. Die Unternehmenskultur bleibt der wichtigste Treiber. Dennoch: Der effiziente Einsatz von Technik



Technik unterstützt Wissensmanagement

kann helfen, vorhandenes Wissen effektiv zu sammeln und zu verteilen. Und richtig angewandt, kann sie durchaus auch Einfluss auf die Unternehmenskultur haben. Nämlich dann, wenn keine

## Was sind Wikis?

Das Wort Wiki kommt aus der hawaiischen Sprache und bedeutet «schnell». Es handelt sich hierbei um ein sogenanntes Content-Management-System (kurz: CMS), welches üblicherweise für das Erstellen, Bearbeiten und Verwalten von Inhalten (Content) genutzt wird. Aber anders als bei klassischen Systemen, bei denen nur eine begrenzte und vorher definierte Anzahl an Benutzern das Recht hat, Inhalte einzustellen und zu verändern, können dies bei einem Wiki alle registrierten Benutzer. Auch basieren diese Systeme auf der Webtechnologie, die zwar wenig Spielraum für gestalterische Aspekte und schickes Design lässt, dafür aber leicht und ohne aufwendige Schulung nutzbar ist. So lassen sich Texte erstellen und Themen, die einen Bezug haben, über Querverweise (Links), wie man sie im Internet kennt, verbinden. Über Wikis können Inhalte schnell und einfach eingestellt werden und sind bereits nach kürzester Zeit für alle Benutzer sichtbar.

Matthias Nolden, Partner Die Wachstums-  
macher, In den Gärten 33, D-41363 Jüchen,  
Tel. +49 (0)2165 879 621, m.nolden@mncci.de



Archivbild

bürokratischen oder zeitraubenden Hürden zu nehmen sind, um das eigene Wissen bereitzustellen, sondern Formen gefunden werden, die die Mitarbeiter regelrecht motivieren, sich bei dem Thema Wissensmanagement zu engagieren.

Offensichtlich wurde hier ein Weg gefunden, dies zu realisieren. Wenn man sich die Statistiken von Wikipedia anschaut, dem wohl weltweit bekanntesten Wiki, wird man feststellen, dass im Juni 2011 über 1,3 Millionen Artikel im deutschsprachigen Raum veröffentlicht worden sind. Und diese Artikel sind nicht zentral entstanden, sondern durch viele Nutzer, die freiwillig und un-

entgeltlich an diesem globalen Wissensmanagementsystem teilnehmen.

### **Anreize zum Wissensaustausch**

Jeder Mitarbeiter im Unternehmen ist ein potenzieller Kompetenzträger. Er hat Wissen angesammelt und Erfahrungen gemacht. Diese gilt es zu nutzen. Oft wird aber angeführt, dass Mitarbeiter ihr Wissen gar nicht teilen wollen, da sie glauben, dann austauschbar und ersetzbar zu sein. Vor dem Hintergrund des demografischen Wandels und des damit verbundenen Fachkräftemangels sollte dieses Argument aber leicht entkräftet werden kön-

nen. Oft sind es andere Gründe, die Mitarbeiter davon abhalten, ihr Wissen zu teilen. Es fehlen Möglichkeiten, oder die vorhandenen Möglichkeiten sind mit so viel Bürokratie belastet, dass schnell die Lust daran verloren

---

### *Persönliche Kommunikation*

---

geht, sein Wissen mit anderen zu teilen.

Mit dem Einsatz von Wikis sind die Nutzungsbarrieren bei der Wissensdokumentation eher gering. Es gibt auch keine Defini-

tionen oder Vorgaben, was dokumentiert werden soll. Vielmehr bestimmt hier das Wechselspiel «Angebot und Nachfrage», was als interessantes Wissen akzeptiert wird und was nicht. Also rein basisdemokratisch, wenn man so will. Aber trotz aller Einfachheit ist auch hier der ausschlaggebende Faktor die Unternehmenskultur. Diese muss das Teilen von Wissen und natürlich auch die Nutzung von vorhandenem Wissen fördern, auch durch Vorleben des Managements.

### **Kostengünstige Technik**

Bei den verfügbaren Wikis handelt es sich oft um Open-Source-Produkte, die in der Regel kosten-

frei genutzt werden können. Nicht nur das, Open-Source-Produkte lassen sich auch, wie der Name schon nahelegt, individuell anpassen und erweitern, da die Sourcens (Programmcode) für jeden zugänglich sind. Aber meistens ist dies gar nicht notwendig.

Da es sich hierbei um Web-technologie handelt, muss auch keine Software auf den Anwenderechnern installiert werden. Der Zugriff auf das Wiki erfolgt alleine durch den Web-Browser. Der Benutzer muss sich nicht an eine neue Oberfläche gewöhnen, der Schulungsaufwand entfällt. Die Benutzung selbst, also das Recherchieren nach vorhandenem Wissen, aber auch das Einstellen von eigenem Wissen ist intuitiv und in aller Regel von jedem sofort nutzbar, der mit

einem Web-Browser umgehen kann. Demzufolge fallen keine Kosten für ein Wiki an, ausser den Einrichtungs- und Betreuungsaufwänden, die sich aber in Grenzen halten sollten.

### **Vielfältige Einsatzmöglichkeiten**

Die Einsatzmöglichkeiten von Wikis sind vielfältig. So wurde in einer Untersuchung mit 269 Unternehmen ([www.wikipedistik.de/umfrage](http://www.wikipedistik.de/umfrage)) von 91 Prozent geantwortet, dass Wikis für die «Unterstützung im Wissensmanagement» genutzt werden. 74 Prozent nannten als weiteren Nutzungsbereich die «Informelle Kommunikation», 52 Prozent die «Unterstützung des Projektmanagements», 38 Prozent die «Mailreduzierung». Weitere Nen-

nungen waren «Unterstützung der Geschäftsabläufe», «Support/Kundenbindung» und Sonstiges.

Somit beschränkt sich die Nutzung nicht nur auf das Thema Wissensmanagement, Wikis unterstützen auch andere Bereiche.

---

## ***Bürokratie: Gift für offenes Wissen***

---

Der Hauptvorteil wird dabei in dem Aspekt gesehen, dass ohne grosse Hürden gemeinsam Dokumente erarbeitet werden können, die jedem Nutzer sofort zur Verfügung stehen.

### **Alternativen zum Einsatz von Wikis**

Natürlich gibt es auch andere Wege, um vorhandenes Wissen zu (ver-)teilen. Klassische Autorensysteme, bei denen nur wenige Anwender Schreibrechte haben und Artikel einstellen können, finden jedoch kaum noch Anwendung im Wissensmanagement. Seit Web 2.0 haben sich die Wissensnutzer emanzipiert und jeder kann sowohl Wissen bereitstellen wie auch nutzen. Eine Form davon sind sogenannte Weblogs, kurz Blogs genannt. Hier lassen sich immer wieder neue Einträge an ein vorhandenes Thema anfügen, und die Chronologie einer solchen Diskussion lässt sich recht gut verfolgen. Anders als bei Wikis können aber vorhandene Einträge nicht geändert werden.

Eine weitere Spielart des Wissensmanagements ist Social Bookmarking. Hierbei werden interessante Webseiten in eine Bookmarkliste (Lesezeichen) aufgenommen und anders als bei lokalen Bookmarks steht diese Liste allen Anwendern zur Verfügung. So muss nicht jeder erneut nach diesen Quellen suchen. In Verbindung mit Social Tagging

lassen sich diese Lesezeichen auch mit Schlagworten belegen, sodass die benötigten Links schneller gefunden werden können.

### **Fazit**

In vielen Unternehmen wird Wissensmanagement immer noch nicht als Erfolgsfaktor gesehen und aktiv genutzt. Hohe Investitionskosten und fehlende organisatorische Verankerung sind oft die Argumente, die hierfür ins Feld geführt werden. Durch die Wiki-Technologie lässt sich beides entkräften. Die benötigte Software ist meist kostenfrei zu erwerben, die Einrichtungs- und Betreuungskosten sind überschaubar und durch die Nutzung des Web-Browsers als Benutzeroberfläche fallen so gut wie keine Schulungskosten an. Und eine organisatorische Verankerung des Themas ist ebenfalls nicht notwendig, da jeder Mitarbeiter nun

---

## ***Ein mächtiges Werkzeug***

---

Wissenslieferant ist und dieses Wissen selbstständig bereitstellen kann.

Wikis sind heute ein mächtiges und akzeptiertes Werkzeug. Dies lässt sich allein am Erfolg von Wikipedia aufzeigen. Es darf aber nicht darüber hinwegtäuschen, dass Wissensmanagement kein Selbstläufer ist. Der wesentliche Erfolgsfaktor ist und bleibt die Unternehmenskultur. An dieser sollte aber nicht nur aus diesem Grund gearbeitet werden, sie hat entscheidenden Einfluss auf alle Belange im Unternehmen. Durch den Einsatz von Wikis werden aber einige Barrieren genommen und somit können die vorhandenen Ressourcen für die Weiterentwicklung der Unternehmenskultur genutzt werden. ■