

Wissensmanagement im Unternehmen mit Wiki

Wenn Ihr Unternehmen wüßte, was Ihr Unternehmen alles weiß¹.

Es ist offensichtlich: Hätten stets die richtigen Personen im Unternehmen zur rechten Zeit die notwendigen Informationen, würde dies unsere Arbeit erheblich effizienter machen. Es lohnt sich die Beschäftigung mit der Frage: Wie ist das Wissen in unserem Unternehmen organisiert.

Professionelles Wissensmanagement ist eine komplexe Angelegenheit. Zwar gibt es spezielle Software, die Unterstützung dabei verspricht, solche Systeme sind aber meist kompliziert, unflexibel und teuer. So konzentriert man sich nicht nur in kleineren Unternehmen auf die einfachen Dinge: E-Mail und Netzlaufwerke. Unsere Word-, Excel und Powerpoint-Dateien archivieren wir in hierarchischen Ordnerstrukturen auf mehr oder weniger zugänglichen Netzlaufwerken. Immer mehr Information schlummert in unseren Mail-Ein- und -Ausgangs-Boxen und oft bleibt keine Zeit, hier für Ordnung zu sorgen.

Immerhin: Der Computer hilft uns auch beim Durchsuchen unstrukturierter Datenmengen und so finden wir manches immer noch schneller als beim Durchblättern von Leitz-Ordern.

Aber: Vieles bleibt auf Dauer unentdeckt, unauffindbar oder wird gar nicht erst dokumentiert und existiert nur in den Köpfen.

Intranet

Während der Homepage eines Unternehmens oft große Aufmerksamkeit gewidmet wird, dümpelt das Intranet dahin. Zwar wäre es prinzipiell geeignet, Informationen im Unternehmen zu verteilen, aber auch hier gilt: zu kompliziert, zu unflexibel, zu teuer. Baut man eine eigene unternehmensinterne Website auf, können nur wenige Spezialisten Informationen einstellen mit der Folge, dass viele Informationen fehlen oder veraltet sind. Setzt man auf Branchenlösungen, sind diese oft zu speziell und decken nur einen Teil des zu verteilenden Wissens ab.

Wiki

Einfach und flexibel, das sind die Prinzipien von Wiki, der Lösung für professionelles Wissensmanagement im Unternehmen. Wiki ist bereits seit 10 Jahren als Werkzeug für die Zusammenarbeit via Internet bewährt. Immer mehr Unternehmen (z.B. SAP, Motorola, juris) und Institutionen (z.B. das Institut für Rechtsinformatik Saarbrücken) haben bereits die Leistungsfähigkeit von Wiki auch für das Intranet entdeckt.

Einfach

Für den Benutzer ist ein Wiki zunächst einmal eine Website, von der er wie gewohnt mit dem Browser Informationen abrufen kann (inklusive Volltext-Suche). Die Besonderheit besteht nun darin, dass jeder Benutzer sehr einfach auch Informationen in das System einstellen kann, ganz ohne zusätzliche Software oder Programmierkenntnisse.

Ein Mausklick auf "Editieren" auf einer beliebigen Seite genügt und die Seite wird im Browser in einer Textbox geöffnet und kann sofort geändert oder ergänzt werden. Ein

weiterer Klick auf "Speichern" und schon ist die Änderung online. Eine Versionsverwaltung erlaubt es, jede Änderung nachzuvollziehen und bei Bedarf alte Versionen wiederherzustellen. Neue Seiten können angelegt und über sog. WikiNamen raffiniert verlinkt werden.

Für den Text gibt es einfache Formatierungsmöglichkeiten. Es können Grafiken eingefügt und beliebige Dateien eingehängt werden.

Nach einer Einarbeitungszeit von wenigen Minuten kann jeder mit dem System sofort arbeiten.

Aber bereits die Installation eines Wikis ist für einen Systemadministrator eine leichte Sache, denn das Prinzip Einfachheit wird bereits bei der Programmierung beachtet. [MoinMoin](#) z.B., ein für Intranet-Wikis besonders geeigneter Wiki-Server², ist nur wenige hundert Kilobyte groß und läuft problemlos auch auf bescheidener Hardware.

Flexibel

Wikis lassen sich sehr flexibel einsetzen. Es ist also nicht erforderlich, dass Sie im vornherein ein fertiges Konzept erstellen, wie Sie Wiki in Ihr Unternehmen integrieren. Bei Beachtung weniger Grundlagen können Sie durchaus darauf vertrauen, dass die Arbeit im und mit Wiki eine gewissen Eigendynamik entfaltet und sich optimal an die individuellen Bedürfnisse Ihres Unternehmens anpasst.

Generell ist es empfehlenswert, ein Wiki "so offen wie möglich" zu lassen, denn es soll ja gerade der *Verbreitung* von Wissen dienen. Moderne Wikis lassen aber bezüglich differenzierter Rechteverwaltung kaum Wünsche offen. Bei dem bereits erwähnten [MoinMoin](#) ist dies besonders schön gelöst.

Sehr viele auch komplexe Anforderungen lassen sich mit den einfachen Möglichkeiten von Wiki oft erstaunlich simpel lösen. Sollten Sie in Ihrem Unternehmen an Grenzen stoßen, haben Sie die Freiheit, die Wiki-Software nach Ihren Bedürfnissen zu verändern. Die meisten Wiki-Server, so auch [MoinMoin](#), sind freie Software und liegen im Quellcode vor (Open Source).

Geringe Kosten

WikiServer wie [MoinMoin](#) sind kostenlos und stehen im Internet zum Download bereit. Wegen der geringen Hardwareanforderungen müssen meist keine Rechner angeschafft werden, sondern man kann auf bereits vorhandene Server zurückgreifen. Die einzelnen Nutzer benötigen nichts weiter als einen Browser, d.h. auch hier sind keine Investitionen erforderlich.

Nimmt man für die Installation Support in Anspruch, halten sich die Kosten in Grenzen. Auch der Schulungsaufwand ist vergleichsweise gering: Die Grundkenntnisse, um mit Wiki arbeiten zu können, lassen sich in kürzester Zeit vermitteln. Es genügt in der Regel, wenn *ein* Mitarbeiter sich vertiefte Kenntnisse verschafft.

Erste Schritte

Sie können jetzt sofort Ihre ersten Erfahrungen mit Wiki sammeln, z.B. mit dem (frei zugänglichen) **JuraWiki** (<http://www.jurawiki.de>).

Wie Sie den WikiServer **MoinMoin** installieren, erfahren Sie auf der Seite <http://twistedmatrix.com/wiki/moin/HilfeZurInstallation>.

Für Support wenden Sie sich bitte an WikiWikiWeb.de (<http://wikiwikiweb.de>)

Vertiefende Hinweise

- Christoph Puls, Luca Bongulielmi, Patrick Hensler: Leitfaden für den Aufbau einer unternehmensinternen Wissensbasis mit Hilfe von Wiki, <http://e-collection.ethbib.ethz.ch/cgi-bin/show.pl?type=bericht&nr=217>
- **ThomasWaldmann** in **Orga-TV**: mms://orga.uni-sb.de:81/archiv_wmv2/wiki/int_waldmann.wmv

Autor: Ralf Zosel (<http://www.jurawiki.de/RalfZosel>)
geschrieben und veröffentlicht unter <http://wikiwikiweb.de/WikiImUnternehmen>

¹ Davenport/Prusak, Wenn Ihr Unternehmen wüßte, was es alles weiß, 1999.

² Möller, Schreibwerkstätten, Fünf Wiki-Engines im Vergleich, c't magazin für Computertechnik 25/2003 S. 202, 205.