

Wiki

Ein Wiki ist ein Informationsspeicher, dessen Inhalt kollaborativ gefüllt wird und dessen Struktur flexibel gestaltet werden kann. Die Nutzer haben die Möglichkeit, ohne besondere Programmierkenntnisse die dahinter verborgene Datenbank schnell zu bedienen, sowohl bei der Befüllung mit Inhalten als auch bei deren Abruf. So erklärt sich auch deren Name aus dem hawaiianischen (wiki = schnell).

Es entwickelt sich auf dynamische Weise eine Ergebnis-Plattform. Sie zeigt den aktuellen Stand der Informationen und dient auch zur längerfristigen Speicherung eines von einem Kollektiv geteilten Wissens, also auch über ein Einzel-Projekt hinaus. Da im Verlaufe dieses Zusammenwirkens gelegentlich auch um die letztendlich „wahre“ Formulierung der Inhalte gerungen (und mitunter auch gestritten) wird, haben Wikis auch eine „konstruktiv-kritische“ Komponente.

Wikis gehören zur Methodenart Kommunikation/Steuerung und sind für alle Phasen des Projektmanagements als Hilfsmittel geeignet. Mögliche Inhalte sind Glossare, Regelwerke, Projektideen und -ziele, Rollenbeschreibungen, Zuständigkeiten, Besprechungsberichte, lessons learned usw. Wikis sind somit wesentliche Wissensträger und unterstützen die Bearbeitung von Handlungsabläufen.

Das kooperative Arbeiten mit Wikis entspricht einer Philosophie und Vorgehensweise des Bereichs Web 2.0, welches im unternehmerischen Umfeld auch Enterprise 2.0 genannt wird. Der Nutzer verlässt seine Konsumentenrolle und wird zum Knowledge-Worker, also einer Person, die selber Beiträge verfasst und anderen zur Verfügung stellt. Die Summe aller Beiträge vermittelt dann einen umfassenden Blick auf das Projekt- oder Unternehmens-Geschehen bzw. dessen Informationsinhalte.

Insbesondere die Projektarbeit ermöglicht die notwendige - aber sonst schwierige - geordnete Abbildung von Wissens-elementen. Im Handlungsrahmen des Projekts bieten sich hierfür Analogien zu existenten Strukturen an:

- Zeitverläufe = Wissen über Projekte (gestern), im Projekt (heute), aus dem Projekt (morgen)
- Abläufe = Gemäß den DIN-Phasen Initiierung, Definition, Planung, Steuerung und Abschluss (sowie in der nächsten Granulierungsstufe: Alle DIN-Prozesse)
- Organisation = Projektstrukturplan
- bei technischen Anwendungen: Systeme, Bestandteile, Funktionen

So kann eine Sammlung von Wissens-elementen auf systematische Weise als jeweils neuester Stand (Snapshot) identifiziert, zugeordnet, dokumentiert und zugänglich gemacht werden.

Wikis schöpfen ihre Leistungsfähigkeit aus drei wesentlichen Eigenschaften, die dem menschlichen Denken nahe kommen:

1. Kontext: Informationsinhalte stehen im Zusammenhang (chronologisch und oder inhaltlich), das Verstehen wird so erleichtert
2. Assoziationen: Verbindungen zu anderen Informationen bzw. Inhalten oder Beiträgen werden einfach per Link hergestellt („das erinnert mich an ...“)
3. Gruppierung: Informationen können einfach in Kategorien zusammengefasst und somit strukturiert werden („das erinnert mich an ...“)

Wiki-Inhalte werden dem Nutzer als Web-Seiten dargestellt und mit gängigen Browsern (Firefox, Explorer ...) aufgerufen. Die Inhalte entstehen asynchron und schrittweise, die beteiligten Personen speichern ihre Wissensbeiträge zeitlich versetzt. Die Kooperation im Wiki bedeutet für die Nutzer eine Anpassung ihrer Einstellung zur Handhabung von Informationen. Es gibt kein übergeordnetes Gremium, das Inhalte redaktionell prüft, zurückweist oder nachbearbeitet. Alles ist sofort sichtbar. Es erfordert einen gewissen Mut, auch halb fertige Aussagen bereits zur Verfügung zu stellen (schnell = gut = wiki) oder sich von Kollegen korrigieren zu lassen („denn gemeinsam wissen wir mehr“).

Die Befüllung eines Wikis und die Suche nach Inhalten sollen möglichst einfach und wenig zeitaufwendig sein:

- Es ist möglich, Klartext mit einem Microsoft-Word-ähnlichen Editor (Stichwort: WYSIWYG) einzugeben oder über eine vorbereitete Schablone (ein sogenanntes template).
- Bei längeren Beiträgen oder mehreren Überschriften wird ein Inhaltsverzeichnis der Seite automatisch erstellt.
- Das Hochladen von Abbildungen oder Verweise auf angehängte, andere Wissensträger sind möglich.
- Einträge sind rückverfolgbar, bieten also Unterstützung bei der Versionierung von Dokumenten.
- Für die Erstellung von Links oder die Wahl von Kategorien gibt es Software-Assistenz-Funktionen.
- Je nach technischem Ausbau werden fortgeschrittene Suchfunktionen angeboten
- Inhalte sind beobachtbar, bei Änderungen kann beispielsweise eine Mitteilung als RSS-Feed erfolgen.

Wikis haben auch Grenzen. So wie niemand mit Excel zeichnen würde, ist auch hier zu beachten, dass nur bei Verwendung zum vorgedachten Zweck ein Wiki effizient sein wird. Ein Wiki kann zwar viele E-Mails ersetzen, eine explizite Kommunikationshilfe ist es dennoch nicht. Mit einem Wiki kann man perfekt die Beschreibung von Aufgaben und Zuständigkeiten mit deren zugeordneten Wissens-elementen etc. handhaben - eine Terminplanung wäre dagegen umständlich.

Die Übertragung des Erfolgs von Wikipedia - so verlockend das erscheint - auf ein Firmen-Wiki ist allerdings nicht 1:1 möglich ist. Hierzu gibt es einige Überlegungen, die man gar nicht anstellen muss (im Unternehmenskontext sollte es weder Vandalismus noch Desinformation geben), andere hingegen können, je nach Sicherheitsbedürfnis eines Unternehmens dominieren, also beispielsweise die Vergabe von Zugriffsrechten auf einzelne Wissensbereiche.

Technisch gesehen kann ein Wiki auf eigenen Servern oder bei einem Provider installiert sein. Es gibt kostenlose oder kostenpflichtige Software sowie kostenlose bzw. kostenpflichtige Service Provider. Zu den bekanntesten Lösungen, die man als Open Source herunterladen kann, zählen MediaWiki (die Basis der Wikipedia), SocialText Open, XWiki, TWiki. Auch kommerzielle Produkte werden angeboten (Confluence) oder das Wiki ist Bestandteil eines umfassenderen Systems, beispielsweise in Lernplattformen (moodle) oder in Collaborations-Software und Portalen (Liferay). Die jeweilige Eignung ist mit den Anforderungen und dem Budget der Anwender abzugleichen.

Nachdem mit Wikis ein wichtiger Schritt zur Entwicklung der Internetnutzung realisiert wurde (von 1.0 zu 2.0), steht die nächste Generation schon vor der Tür. Unter dem Schlagwort 3.0 werden semantische Technologien verstanden. Durch die Erstellung von „computer-verständlichen“ Beziehungen zwischen den Inhalten bieten sich intensivere Auswertungsmöglichkeiten.

Wikis müssen - damit man sie wirklich versteht - abgegrenzt werden von anderen Web2.0-Werkzeugen (siehe hierzu separate Erläuterungen):

- Blogs (Weblogs) als persönliche chronologische Protokolle von Informationen, Erlebnissen, Ereignissen, Kommentaren
- Foren als Ort für Fragestellungen und Diskussionen zu ausgewählten Themen
- Social Networks als „wer kennt wen“-Hilfe
- Social Tagging („das hat mich interessiert und könnte auch für Dich passend sein“)
- Social Bookmarks („habe ich gelesen und fand es interessant“)
- Messenger für Kurznachrichten und spontanen Dialog - am E-Mail-Programm vorbei
- Feeds, Newsletter als Nachrichtendienste für spezifisch vorab ausgewählte Themen