

Vorwort

Höchstwahrscheinlich haben Sie dieses Buch online gekauft. Stellen wir uns dennoch einfach vor, dass Sie in diesem Augenblick in einer Buchhandlung stehen, in diesem Titel blättern und vom Vorwort eine Entscheidungshilfe erwarten, ob Sie das Buch kaufen sollen oder nicht. Wie es sich für seriöse Berater gehört, möchten wir Ihnen helfen zu entscheiden, ob Ihre Investition sinnvoll sein würde oder nicht. Durchdenken Sie einfach mal die folgenden zehn Fragen:

- Ist es in Ihrem Unternehmen einfach, Informationen bei Bedarf schnell aufzufinden?
- Stehen neue Informationen in Ihrem Intranet kurzfristig zur Verfügung?
- Gibt es in Ihrem Intranet viele redaktionelle Änderungen?
- Können Ihre Führungskräfte und Projektleiter ihre E-Mail-Postfächer relativ rasch aufarbeiten?
- Sind nicht relevante E-Mails über Verteiler in Ihrem Unternehmen eher selten?
- Sind Ihre Meetings kurz und effektiv und haben geringe Vor- und Nachbereitungszeiten?
- Verlaufen Projektübergaben in Ihrem Unternehmen immer reibungslos, da alle relevanten Informationen zentral verfügbar sind?
- Können sich in Ihrem Intranet alle Projektbeteiligten sofort über Änderungen und den aktuellen Projektstand informieren?
- Sind neue Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen ohne große Vorlaufzeit produktiv einsetzbar?
- Stellen Ihre Mitarbeiter ihr Wissen anderen Kollegen gerne und bereitwillig zur Verfügung?

Und? Wie viele Fragen mussten Sie mit Nein beantworten? Wenn Sie das Gefühl haben, dass es zu viele sind, sollten Sie den Kauf dieses Buches ernsthaft erwägen, falls Sie womöglich tatsächlich im Buchladen stehen. Es soll Sie nämlich dabei unterstützen, diese Neins nach und nach durch Jas zu ersetzen.

Firmenwikis sind in aller Munde. Die Analysten von Gartner sehen Wikis längst auf dem besten Weg, sich auf breiter Ebene durchzusetzen und produktiv genutzt zu werden, wie dem *Hype Cycle*, dem bekannten Prognose-Tool, zu entnehmen ist (vgl. <http://seibert.biz/hypecycle>).

Im vorliegenden Buch begleiten wir ein exemplarisches Unternehmen, nennen wir es die Capitol AG, mitsamt einiger prototypischer Mitarbeiter bei der Einführung eines Enterprise Wikis – von A bis Z. Zunächst hat unser Unternehmen kein Wiki und deshalb Probleme in

der Unternehmenskommunikation, von denen es teilweise gar nicht weiß, *dass* es sie hat. Diese Probleme diagnostizieren und beschreiben wir und zeigen, was sich durch die Einführung eines Firmenwikis positiv verändern kann und auch welcher (sinnvolle!) Wandel kultureller und organisatorischer Natur mit der Etablierung der Wiki-Philosophie einhergehen muss.

Anschließend machen wir unser Unternehmen mit den technischen Grundlagen vertraut: Wir erläutern, wie ein Wiki funktioniert, welche technologischen Herausforderungen sich ergeben und was bei der Auswahl und Einrichtung einer Wiki-Anwendung zu beachten ist, ehe wir uns daran machen, das Wiki endlich einzuführen. In diesem Zusammenhang besprechen wir systematisch die organisatorischen und sozialen Herausforderungen, die dieses Projekt mit sich bringt.

Einige Zeit nach dem Rollout werden wir unser Unternehmen dann besuchen und uns den Stand der Dinge ansehen: Wie hat sich das Wiki entwickelt und wie könnte es sich entwickelt haben? Was ist nicht optimal gelaufen und welche Probleme im laufenden Betrieb behindern das Wiki? Wie lässt sich ein bestehendes Firmenwiki, das vor sich hin schlummert und unter Akzeptanzproblemen leidet, doch noch ankurbeln? Und welche Optimierungsmöglichkeiten gibt es für ein Wiki, das die Mitarbeiter bereits gut angenommen haben?

Wir verfolgen mit diesem Buch nicht nur das Ziel, Sie mit dem Wiki-Konzept vertraut zu machen und Entscheidern Argumente an die Hand zu geben, um ein Wiki-Projekt intern durchzusetzen. Wir bieten Ihnen vielmehr eine Begleitung durch das gesamte Projekt an: von der Problemdefinition und der Evaluierung über den Rollout und die Mitarbeiteraktivierung bis hin zur Optimierung und der produktiven und effizienten Nutzung Ihres Wikis. Viele Unternehmen, die Wikis grundsätzlich toll finden, unterschätzen nämlich gerade die Vielschichtigkeit und Komplexität, vor die sie bei einer Wiki-Einführung gestellt werden.

Ja, Sie können mit einem Wiki schnell viel Fahrt aufnehmen und lästige Hindernisse wie die E-Mail-Flut, lange Suchzeiten, Redundanzen, mangelhafte Transparenz und unzureichende Abstimmung und Information wirkungsvoll aus dem Weg räumen. Doch das schaffen nur erfolgreiche Firmenwikis. Es ist ungleich schwerer, nach ein oder zwei Fehlversuchen mit einem schlecht bedienbaren Wiki und mangelhafter Vorbereitung die ursprünglich positiv gestimmten Mitarbeiter noch einmal zu begeistern. Wir wollen Ihnen dabei helfen, nicht in diese Situation zu kommen.

Enterprise Wikis erhebt nicht den Anspruch eines stringenten Fach- oder gar Lehrbuchs. Wir möchten das Thema Firmenwikis nicht aus der Sicht von Software-Entwicklern, Kommunikationswissenschaftlern, Soziologen oder Betriebswirten diskutieren, sondern aus der Erste-Hand-Perspektive von Beratern, die Dutzende Firmenwiki-Projekte durchgeführt haben und natürlich auch selbst täglich mit Wikis arbeiten. Das Buch beruht also weitgehend auf empirischen Erkenntnissen: Seit Jahren unterstützen wir Unternehmen bei der Wiki-Einführung und beraten Firmen im Hinblick auf die Wiki-Akzeptanz und individuelle Wiki-Lösungen – vom Dienstleister mit 25 Mitarbeitern bis hin zu weltweit agierenden

Konzernen. Aus diesem Erfahrungsschatz schöpfen wir, denn in erster Linie interessiert Unternehmen im Zuge der Wiki-Einführung unserer Erfahrung nach die Praxisrelevanz und weniger der theoretische Überbau. Es geht eben um Ja statt Neins.

Wir kennen Stolperfallen sowie politische Konstellationen, die ein Wiki (und damit Kommunikation und Produktivität) behindern. Wir wissen, welche Mitarbeiter das Wiki in der Regel positiv aufnehmen und welche Kollegen es häufig ablehnen und warum. Wir können Empfehlungen geben, wie Sie Skepsis, die Angst, Wissen zu teilen, und weitere technologische, kulturelle und organisatorische Hindernisse überwinden, und bieten Ihnen Strategien und Lösungsmöglichkeiten an. Die Maßnahmen, die wir vorschlagen, sind allerdings keine Selbstläufer und Auf-Knopfdruck-Lösungen: Eine erfolgreiche Wiki-Einführung ist etwas Hemdsärmeliges und Schweißtreibendes. Aber das Schwitzen lohnt sich.

Wiki-Software nennen wir in diesem Buch allerdings bewusst nicht beim Namen. Nicht etwa um einem Vorwurf der Schleichwerbung vorzubeugen – den würden wir in Kauf nehmen, denn tolle Produkte sollen auch ruhig beim Namen genannt werden. Doch so zuverlässig, wie gerade die sehr dynamischen Open-Source-Communities sehr leistungsfähige Wiki-Lösungen hervorbringen, so unvorhersehbar sind auch die Entwicklungen in diesem Bereich. Wir möchten schlicht vermeiden, von Software zu sprechen, die es im nächsten Monat vielleicht schon nicht mehr gibt, weil eine Community sich aufgespalten hat, ein Open-Source-Projekt eingestellt worden ist oder man einer Software über Nacht einen neuen Namen verliehen hat. Wenn Sie den ergänzenden Video-Links in diesem Buch folgen, finden Sie die relevanten Produkte und Hersteller sowie Open-Source-Communities ganz schnell.

Viele der im Buch enthaltenen Abschnitte sind als Fachartikel oder als interne Wiki-Dokumente zu ganz unterschiedlichen Anlässen entstanden. Es funktioniert deshalb nicht nur am Stück, sondern auch als eine Art Popcornküte: Greifen Sie hinein, finden Sie mal ein kleineres, mal ein größeres Korn. Jedes ist anders, aber alle bringen etwas und schmecken gut – jedenfalls den meisten Leuten. Auch ein Firmenwiki schmeckt nicht allen. Warum das so ist und wie Sie es schmackhaft machen, erfahren Sie in diesem Buch.

Natürlich sind wir auf Ihr Lob, Ihre Kritik, Ihre Anmerkungen und Ihre Ergänzungen gespannt. Falls Sie uns Feedback geben möchten, wenden Sie sich bitte an den Verlag oder direkt an wikibuch@seibert-media.net.

Martin Seibert, Sebastian Preuss und Matthias Rauer

Wiesbaden im Juni 2011