

Xinnovations 2008
Corporate Wiki Infotag
Maya Biersack, 22. September 2008

Erfolgreiche Wiki-Einführung - Den
Stein ins Rollen bringen

Erfolgreiche Wiki-Einführung - Den Stein ins Rollen bringen

Agenda

- Über EsPresto
- Gescheiterte Projekte – Woran lag es?
- Eine Vielfalt von Leitfäden und Tipps
- Unternehmenskultur und Motivationsanreize
- Zusammenfassung

Über uns EsPresto Fakten

- 2000 gegründet von Maya, Alexander und Peter Biersack
- Sitz in Berlin, 20 Mitarbeiter
- Entwicklung und Umsetzung kundenspezifischer, web-basierter Lösungen
- Eine Auswahl aktueller Kunden:



EsPresto

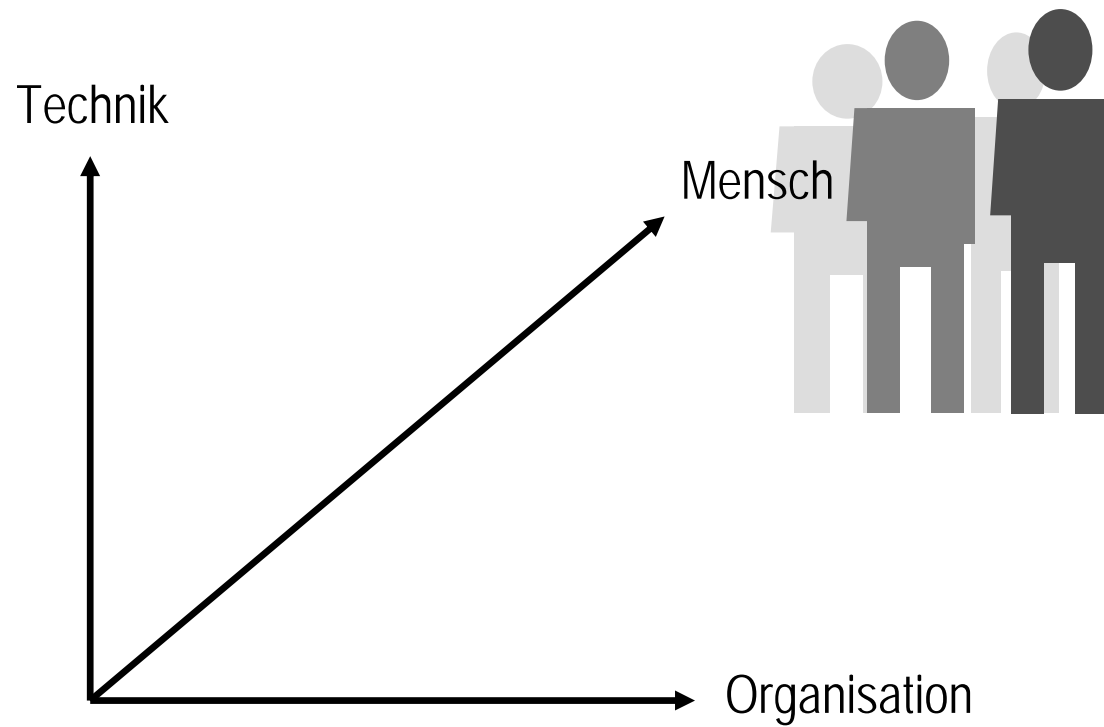
Wikis im Unternehmenseinsatz

- Individuelle Wiki-Lösung
 - Beratung
 - Individuelle Anpassung
 - Funktionalität
 - Design
 - Integration bestehender Systeme
 - Begleitung der Einführung
 - Wartung und Betrieb

- Wiki On demand
 - Vorkonfektioniertes Wiki buchen und gleich loslegen: wiki.espresto.de

Gescheiterte Projekte – Woran lag es?

TOM-Modell



Vielfalt von Leitfäden und Tipps Einigkeit

- Zielklärung
- Unterstützung durch das Management
- Nicht mit einem leeren Wiki beginnen
 - bestehende Inhalte ggf. migrieren
 - Champions/Enthusiasten sollen den Weg ebnen
 - Praktische Informationen mit Nutzwert
- Für Akzeptanz werben
 - Einführungsveranstaltung
 - Erfolge kommunizieren

Vielfalt von Leitfäden und Tipps Widersprüchliches

- Klare Regeln und Zuständigkeiten
- Keine Regeln – Richtlinien und Vorgaben!
- Definition von Struktur
- Struktur nur so viel wie nötig, so wenig wie möglich
- Zugangsberechtigungen und Rollen definieren
- Zugangsberechtigungen so offen wie möglich
 - z.B. jeder darf alles

Vielfalt von Leitfäden und Tipps Sonstiges

- Medienaffinität klären
- Umdenken bei der Informationsaufbereitung
- Schulung aller Mitarbeiter
- Benutzer-ins-Boot-holen-Workshop
- Themenschwerpunkte wählen!
- Nicht nur Arbeits-Infos einstellen, auch z.B. Rugby-Nachrichten zulassen
- Traditionelle IT-Tools als Brücke nutzen: Email mit Link ins Wiki
- Regelmäßige Reviews
- Zeit lassen und Pflegen!

Vielfalt von Leitfäden und Tipps

- Was steht hinter diesen Tipps?
- Welche Tipps sind für wen relevant?

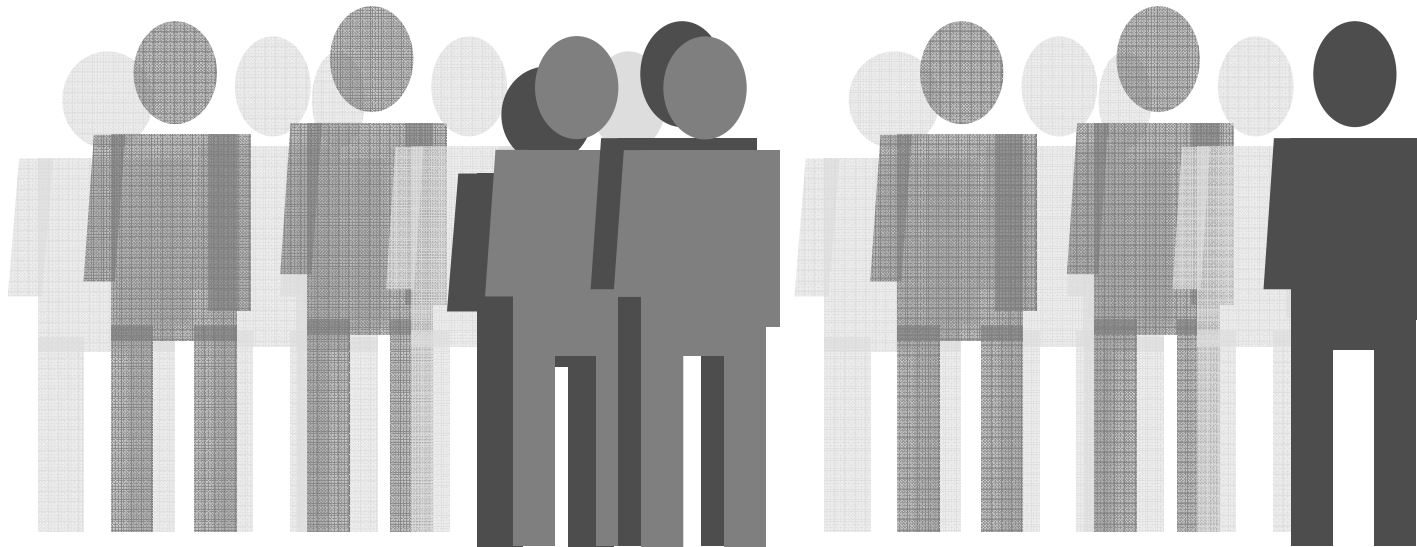
Wikipedia und andere Online-Communities Akzeptanz und Beteiligung

- Nielsen-Regel:
 - 90% tragen niemals bei
 - 9% tragen ab und zu bei
 - 1% beteiligen sich aktiv



Unternehmenswiki Akzeptanz und Beteiligung

- Unternehmenswiki – Nielsen-Regel?



Die Unternehmenskultur

Entscheidender Aspekt für die Einführung

- Organisationskultur ist die Sammlung von Traditionen, Werten, Regeln, Glaubenssätzen und Haltungen, die einen durchgehenden Kontext für alles bilden, was wir in dieser Organisation tun und denken.
 - McLean and Marshall, 1985

- "So machen wir das hier." "This is how we do things around here."
 - Bright and Parkin, 1997

Quelle: de.wikipedia.org

Die Unternehmenskultur

Wikis brauchen eine offene Kultur

- Beispiele einer offenen Unternehmenskultur:
 - Offene Kommunikationsstrukturen – nicht nur Top-Down
 - Offener Umgang mit Fehlern – Mit dem Ziel der Verbesserung
 - Allgemeine Transparenz, z.B. Bedeutung von Unternehmenszielen
 - Unternehmensziele können und sollen diskutiert werden
 - Aufgaben werden mit den Verantwortlichkeiten übergeben

- Wenn diese Kultur nicht gegeben ist, muss sie ausdrücklich erwünscht sein und gefördert werden!

Einführung eines Wiki Veränderung für den Einzelnen

- Vorher:
 - Arbeitsabläufe sind eingeschliffen
 - Mit Problemen hat man sich arrangiert
 - „So ist das hier – so machen wir das hier“ – die Kultur ist vertraut

- Veränderungen verunsichern:
 - „Was bringt es mir?“
 - „Ist es mehr Arbeit?“
 - „Kann ich das?“
 - „Werde ich mit der offenen Kultur klar kommen?“

Einführung eines Wiki Veränderung für den Einzelnen

- Damit verbundene Ängste:
 - Angst vor Autonomieverlust
 - „die anderen bemerken durch das Wiki meine Inkompetenz“
 - Angst vor Arbeitsplatzverlust
 - „Wenn ich etwas falsch mache, können das alle sehen“
 - „Kann es gegen mich verwendet werden?“
 - „Werde ich für Inhalte möglicherweise zur Verantwortung gezogen?“

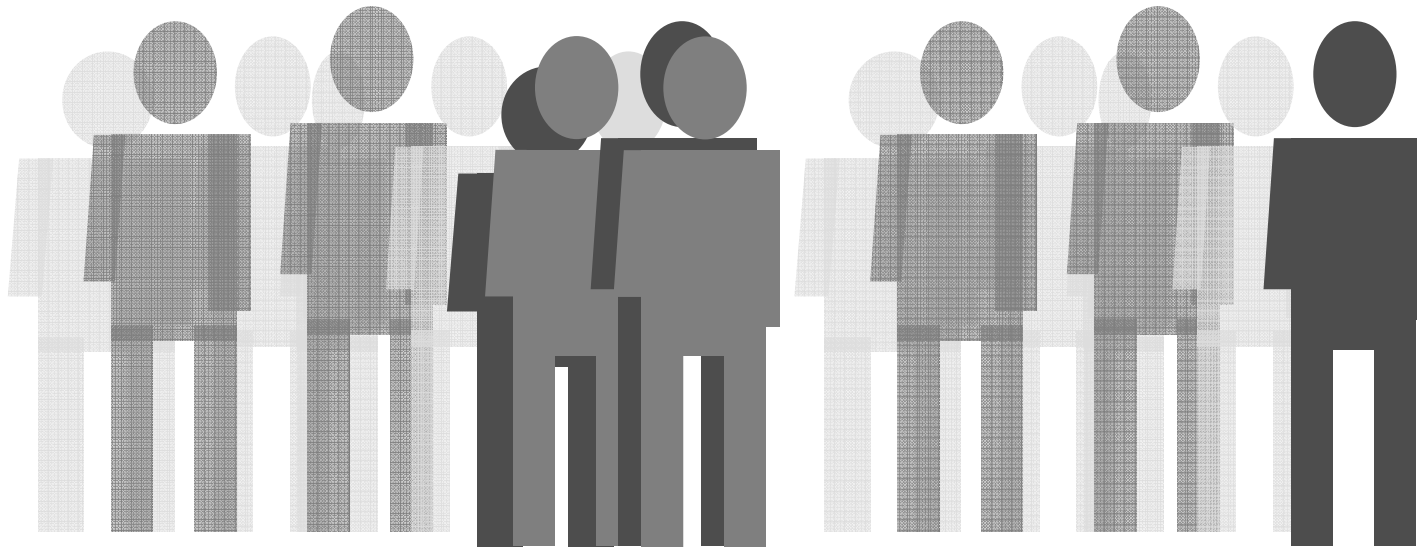
Unternehmenswiki – Veränderung der Kultur Ein handfestes Organisationsentwicklungsprojekt

- Zielklärung, Nutzen für das Unternehmen
- Mitarbeiter frühzeitig mit einbeziehen
- Nutzen für den Einzelnen herausarbeiten
- Nutzen kommunizieren
- Klare Aussage des Managements für das Projekt/die Veränderung
- Das Management als Vorbild
- Erfolge sammeln und kommunizieren
- Kontinuierlichen Verbesserungsprozess initiieren
- Richtlinien/Vorgaben (keine Regeln)

Unternehmenswiki Akzeptanz und Beteiligung

- Unternehmenswiki – Nielsen-Regel? – Nein:
 - 30% tragen niemals bei (Trittbrettfahrer)
 - 50% tragen ab und zu bei
 - 20% beteiligen sich aktiv

Quelle: Ulrike Cress, Effektiver Einsatz von Datenbanken im betrieblichen Wissensmanagement



Psychologische Erklärungen für das Beteiligungsverhalten

Das soziale Dilemma

- Garrett Hardin, US-Amerikanischer Mikrobiologe und Ökonom
Veröffentlichung „The Tragedy of the Commons“, 1968
- Wenn alle beitragen, haben alle den größten Nutzen.
- Wenn alle beitragen außer mir, habe ich den größten Nutzen, der Nutzen für die Allgemeinheit ist nur etwas geringer.
- Wenn alle sich so verhalten, funktioniert es nicht, keiner hat einen Nutzen, weder die Allgemeinheit noch der Einzelne

Psychologische Erklärungen für das Beteiligungsverhalten

Das soziale Dilemma

- Die Motivation ist nicht, den anderen zu schaden, sondern den größten eigenen Nutzen zu erzielen!

Das soziale Dilemma auflösen

- In den Arbeitsprozess einbinden
- Einpflege „en Passant“, d.h. System sollte sehr einfach und schnell zu bedienen sein
- Das „Ablage“-System ist bereits das Arbeitsmittel
- Individuelle Nutzen entsteht gleichzeitig mit dem allgemeinen Nutzen

Das soziale Dilemma auflösen Bonussysteme

- Eingabe-orientiertes Bonussystem:
 - Quantität steigt
 - Qualität sinkt

- Abruf-orientiertes Bonussystem:
 - Quantität steigt nicht auf Kosten der Qualität
 - Belohnt wird der allgemeine Nutzen

- Contra: Intrinsische Motivation kann untergraben werden

Das soziale Dilemma auflösen

Information über Teilnahme der anderen

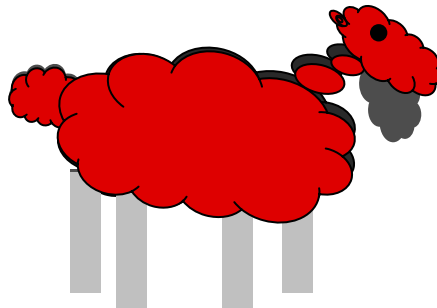
- Wenn andere mehr eingeben:
 - Einfluss: Engagement wird verstärkt

- Wenn andere weniger eingeben:
 - Einfluss: Engagement wird verringert

Das soziale Dilemma auflösen

Information über Teilnahme der anderen

- Keine Negativ-Beispiele benennen
 - Erzeugt Ressentiments gegen das Wiki



- Besser: Mitarbeiter mit den meisten Einträgen werden genannt

Das soziale Dilemma auflösen

Motivationsanreize

- Wir-Gefühl erzeugen
- Anonymität reduzieren
 - Andere Nutzer mit Foto (Profil-Seite)
- Information darüber, wer die eingegeben Informationen nutzt
- Feedback/Kommentare zulassen
- Rating

Das soziale Dilemma auflösen

Motivationsanreize

- Positive Darstellung der Nutzung
- In regelmäßigen Abständen
 - Darstellung eines besonderen Beitrags
 - Darstellung besonders aktiver Mitarbeiter

- Immer auf positive Darstellung achten: Wenn Zuwachsrate sinkt, dann absolute Zahl der Beiträge promoten

Akzeptanz und Beteiligung

Alle Barrieren beseitigen

- **Barriere Unsicherheit**
 - „Ich kann nix kaputt machen“
 - Alte Versionen sind immer reproduzierbar
 - „Ich weiß, was die anderen von meiner Aktivität mitbekommen“
 - Sandbox – „Ich kann erstmal ungesehen alles ausprobieren“
- **Barriere Perfektionismus:**
 - Es ist okay, mit unvollständigen, stichpunktartigen Beiträgen zu starten
- **Barriere Sprache**
 - Beiträge in der Landessprache

Akzeptanz und Beteiligung Vorgegebene Struktur versus Freie Eingabe

- „Der grösste Nachteil eines Wikis ist der Mangel an Struktur“
- „Der grösste Vorteil eines Wikis ist der Mangel an Struktur“

· Quelle: Detlef Hüttemann, Auszug aus Checkliste: Wiki im Unternehmen, www.cosmocode.de

Akzeptanz und Beteiligung Medienaffinität und -kompetenz

- Schulung
 - Umdenken in der Informationsaufbereitung
 - Auffinden von Informationen
 - Beitragen von Informationen
 - Abonnieren von Seiten/Bereichen
- Online Hilfe
 - Screencasts
 - Gute Dokumentation
 - FAQs
- Ansprechpartner/Hotline

Akzeptanz und Beteiligung Identifikation

- Ansprechendes Design
- Angepasst an das CD des Unternehmens
- Spielerische Komponente einbringen?
 - Beispiel:
Wikinger bei Fraport



Quelle: Fraport

Zusammenfassung

- Einschätzung der eigenen Firmenkultur
- Auswahl der Vorgehensweise zur Unterstützung der Kulturänderung
- Auswahl der geeigneten Motivationsanreize
- Kritische Masse an Daten erzeugen und/oder migrieren
- Enthusiasten engagieren
- Rollout mit ½ - 1 Tag Workshop
 - Mit Spaß starten: Erste Schritte gemeinsam bewältigen
- Kontinuierliche(n) „Kümmerer“ engagieren

Zusammenfassung

Viel Erfolg!

...und vor allem...

Viel Spaß!

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

EsPresto AG
Breite Straße 30-31
10178 Berlin

Internet: www.espresto.de
Email: info@espresto.com
Tel. 030 - 90 226-750

Wiki On Demand: wiki.espresto.de