



Wikis en la empresa: **colaboración en tiempo real**

Una wiki puede ser una herramienta de gran utilidad en las empresas. Su principal ventaja es su carácter colaborativo, su agilidad y su sencillez. Conozcamos sus características, ventajas y pasos a seguir para su puesta en marcha.

Texto: Lourdes Márquez Barrios. Consultora del Área de Comunicación Interna del Grupo Inforpress
Fotos: Latinstock

Ante la avalancha de términos nacidos a raíz del surgimiento de la web 2.0 es normal que las primeras reacciones sean de 'susto'. Tememos a todo aquello que no conocemos y a veces nuestra resistencia es tal, que nos paraliza y nos impide siquiera tocar la puerta de este nuevo mundo a ver si nos interesa entrar en él.

Sin embargo, la tecnología, que es lo que más miedo nos da, no es lo más importante. No al menos en el tema que vamos a intentar desentrañar en estas líneas. Lo importante es el 'espíritu colaborativo' de las nuevas herramientas que nos ofrece la tecnología, su carácter social, transparente y democrático.

Pero comencemos por el principio ¿qué es una wiki? La mayoría de los lectores podrán reconocer este término por la ya mundialmente popular *wikipedia*, una enciclopedia políglota basada en la tecnología wiki, que crece cada día en la red gracias a millones de voluntarios de todo el mundo.

¿Cómo funciona? Una wiki es sencillamente una página web que puede ser editada libremente por todos sus usuarios. Al igual que en un procesador de texto cualquiera, los usuarios de una wiki pueden consultar, modificar, crear o borrar contenidos cuando lo deseen.

Esta herramienta se puede poner fácilmente en marcha a través de plataformas gratuitas o de un mínimo pago. Los pasos son sencillos e intuitivos, de manera que cualquier internauta común puede acceder a ellos.

Una wiki permite que se escriban documentos de forma colectiva. Si se habla de una sola página se llama "página wiki", mientras que el conjunto



de páginas interconectadas mediante hipervínculos, es "el wiki".

Al momento de consultar una wiki, el contenido tiene la apariencia de una web. Cuando alguno de los usuarios desea hacer cambios, basta con acceder al botón 'editar' y la apariencia del sitio cambiará a la de un sencillo procesador de textos, con la posibilidad de escribir, borrar y agregar enlaces a documentos o páginas. Una vez editada la información, se guarda y queda allí a disposición de los demás para posteriores modificaciones.

Por lo general, las wikis están abiertas al público, aunque también es posible configurarlas para que requieran autenticación de usuarios, como sería el caso de los proyectos dentro de una organización que, normalmente, exigen privacidad.

LAS WIKIS Y LOS PROYECTOS EN LA EMPRESA

Los wikis en las empresas tienen una enorme utilidad, sobre todo para el de-

sarrollo de proyectos en equipo y más aún si los integrantes de esos equipos se encuentran dispersos geográficamente. El lector se preguntará ¿por qué no usar simplemente el correo electrónico para este cometido? Por varias razones:

- Las wikis son webs. Están siempre disponibles para cualquiera de sus usuarios en un lugar único de trabajo que reúne progresivamente todos los avances.
- No son invasivas. Quien desee consultar o modificar el contenido acude allí cuando lo desee, sin necesidad de administrar una bandeja de entrada abarrotada de correos.
- Nadie queda excluido. El reenvío y los "con copia a" habituales del correo electrónico pueden provocar que la información se pierda por el camino o que las respuestas e intercambios se solapen unos con otros.

Por lo general, las wikis están abiertas al público, aunque también es posible configurarlas para que requieran autenticación de usuarios

- Los documentos adjuntos están alojados en la wiki, evitando problemas de tráfico y de memoria.
- El resultado total se puede almacenar en un fichero único comprimido que incluya archivos y enlaces.
- La mayoría de las wikis actuales conservan un historial de cambios que permite recuperar fácilmente cualquier estado anterior y ver 'quién' hizo cada cambio. >

> La wiki se crea en el momento en que se abre un proyecto y se cierra conjuntamente con el mismo. Las ediciones son instantáneas. Es la base de datos más fácil de usar, mediante un mecanismo ágil, sencillo y directo.

Empresas como IBM y CISCO hacen actualmente un uso continuo de esta herramienta, en vista de su rapidez y bajo coste. La wiki es una práctica que permite, en el ámbito de la comunicación interna, la gestión del conocimiento, el intercambio de buenas prácticas y estimula la innovación.

Las wikis han servido para desarrollar acciones del planes estratégicos, definir valores organizacionales, colaborar en procesos de Recursos Humanos, registro en eventos y muchos otros procesos que requieran de la participación de varios colaboradores.

Las wikis pueden ofrecer beneficios estratégicos, ya que fomentan la cooperación y el intercambio de información. Ahora bien, estos beneficios descansan sobre la base de que, dentro de la cultura empresarial, exista el espíritu de colaboración como premisa. De lo contrario, la wiki puede convertirse en lo opuesto a lo que se busca, una fuente de conflictos.

Como toda herramienta, el éxito de las wikis dependerá de cómo sea manejada y con qué objetivos. Aparte de conocer bien al público interno para determinar la pertinencia de su uso, es necesario el diseño de políticas que garanticen su correcta utilización.

Referencias

- Wiki in the Enterprise - A challenging new way of working (J. Boye - vendor-neutral)
- Consultoría: un proyecto, un wiki (<http://artesanienred.blogspot.com>)
- <http://es.wikipedia.org>.



Diez recomendaciones para poner en marcha una wiki en su empresa*

1. Determine el tema a tratar
2. Defina a los usuarios
3. Establezca objetivos medibles
4. Desarrolle unas políticas de uso
5. Determine las características requeridas por su wiki
6. Seleccione la tecnología más apropiada
7. Cree la wiki
8. Comience a escribir
9. Invite a otros a contribuir
10. Promueva la herramienta: dé una pequeña formación, anime a los usuarios

* Wiki in the Enterprise. Janus Boye

El primer Wiki de la historia



La palabra WIKI significa, en el lenguaje hawaiano, "rápido". El servicio de autobuses que transporta a los pasajeros entre los terminales del Aeropuerto Internacional de Honolulu y los aviones se llama Wiki Wiki Shuttle.