

Wikis und Weblogs im Wissens- und Innovationsmanagement

Verschiedene namhafte Konzerne haben sich in der jüngsten Vergangenheit damit auseinandergesetzt, Wikis und Weblogs als Kollaborationswerkzeuge innerhalb ihres Intranets einzuführen. Der Einsatz von Social Software lohnt sich aber nicht nur für große Konzerne und Organisationen, sondern ebenso für kleine und mittelständische Unternehmen oder (virtuelle) Projektteams. In diesem Beitrag berichten wir von Erfahrungen aus zwei Einführungsprojekten, die wir im letzten Jahr wissenschaftlich begleitet haben. In beiden Projekten wurden Open-Source-Wikis und -Weblogs eingeführt – zum Teil in einem Umfeld mit sehr geringer Technikaffinität. Neben der Beschreibung der Lösungen fassen wir die gewonnenen Erkenntnisse zu Handlungsempfehlungen für ähnliche Projekte zusammen.

Inhaltsübersicht

- 1 Wissensmanagement mit Social Software
- 2 Wissens- und Innovationsmanagement im Spitzensport
 - 2.1 Ausgangslage
 - 2.2 Erfahrungen
- 3 IT-Trends-Management
 - 3.1 Ausgangslage
 - 3.2 Erfahrungen
- 4 Lessons Learned
 - 4.1 Zusammenfassung der Rahmenbedingungen
 - 4.2 Projektplanung/Vorgehen
 - 4.3 Funktionsbedarf
 - 4.4 Aktivität der Projektteilnehmer
 - 4.5 Usability
 - 4.6 Oberfläche/Struktur/Navigation
 - 4.7 Nutzungsorientierte Dokumentation
- 5 Zentrale Erkenntnisse und Handlungsempfehlungen
- 6 Literatur

1 Wissensmanagement mit Social Software

Vielen Wissensmanagementansätzen in Unternehmen fehlte bisher weitgehend eine unkomplizierte Möglichkeit zur Partizipation. Aus diesem Grund haben Organisationen in den letzten Jahren vermehrt versucht, die im Internet erfolgreichen Social-Software-Ansätze wie Weblogs, Wikis, Social Tagging und Social Networking auf ihr firmeninternes Intranet zu übertragen – oftmals mit großem Erfolg (vgl. [Back et al. 2008], [Koch & Richter 2008]).

Das Vorgehen dabei lässt sich wie in Abbildung 1 illustriert veranschaulichen [Richter & Koch 2008]: Als Vorbild für die Nutzung der Werkzeuge dient das World Wide Web. Für den Einsatz im Unternehmen werden die adaptierten Werkzeuge an den Unternehmenskontext angepasst und zusätzlich mit Erfahrungen aus dem Einsatz anderer unternehmensinterner Kooperationssysteme angereichert. Beispielsweise diente die Internetplattform Facebook in den letzten Jahren bereits mehreren Unternehmen als Vorbild für die Umsetzung eigener Social Networking Services.

Beim Einsatz von Social Software in Unternehmen (Enterprise 2.0) entstehen im Vergleich zum Einsatz der Werkzeuge im »privaten« Internet verschiedene neuartige, organisationspezifische Herausforderungen, wie z.B. die Notwendigkeit der Einbeziehung von Unternehmensstrukturen und Prozessen, von Sicherheits- und Rechtekonzepten sowie Anreizmechanismen, um kontinuierlich ausreichende Partizipation zu gewährleisten. Werden diese Spezifika bei der soziotechnischen Systemgestaltung der Werkzeuge berücksichtigt, bietet Social Software gegenüber anderen Werkzeugen

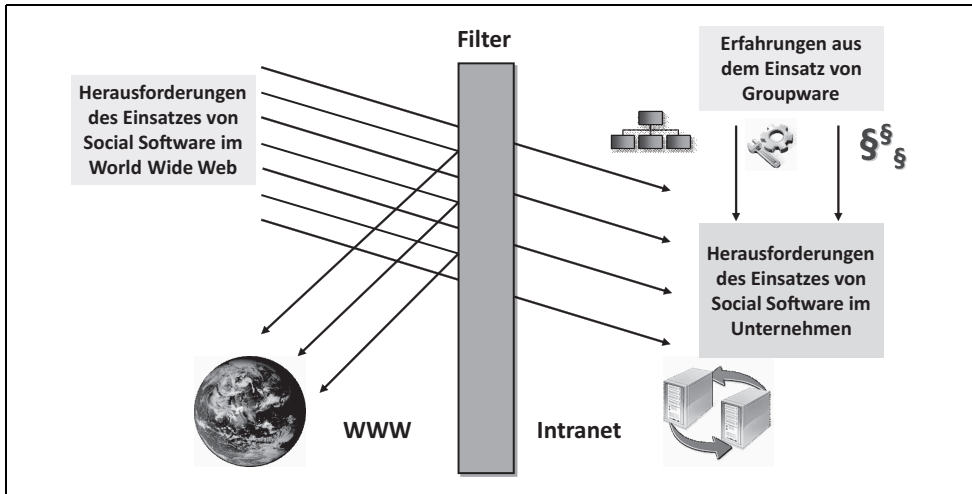


Abb. 1: Social Software – aus dem World Wide Web ins Unternehmen

gen bessere Möglichkeiten, implizites Wissen (tacit knowledge) und Best Practices unternehmensweit verfügbar zu machen [McAfee 2006].

Wir haben im letzten Jahr zwei Projekte im Wissens- und Innovationsmanagement begleitet, die interessante Einsatzgebiete und Herausforderungen von Wikis und Weblogs in Organisationen zeigen. Im Folgenden beschreiben wir diese Projekte und die jeweiligen spezifischen Erfahrungen sowie die Lessons Learned und versuchen dabei allgemeine Gestaltungsempfehlungen aus den gewonnenen Erkenntnissen abzuleiten. Die Erfahrungen wurden projektbegleitend erhoben und mit unseren Beobachtungen als Systemverantwortliche ergänzt.

2 Wissens- und Innovationsmanagement im Spitzensport

2.1 Ausgangslage

Das Projekt »Wissens- und Innovationsmanagement im Spitzensport« hatte zum Ziel, die Wissensmanagement- und Wissenstransferabläufe in einem deutschen Spitzensportverband zu verbessern.

Die Situation in der Anwendungsdomäne stellte sich a priori wie folgt dar:

- Die Zusammenarbeit fand in einem Netzwerk, bestehend aus Wissenschaftlern, Trainern und wissenschaftlichen Partnern (Mediziner, Techniker), statt.
- Diese arbeiteten in verschiedenen wissensintensiven Projekten organisationsübergreifend zusammen.
- Unter den Projektbeteiligten befanden sich viele Wissensträger und Ideenlieferanten mit geringer Technikaffinität.
- Das Wissensmanagement lief nur über sogenannte »Wissenschaftstrainer« ab.

Wunsch aller Projektpartner war es, möglichst einfach Ideen und Informationen zu einem gemeinsamen Wissensbestand beitragen zu können. Einmal gewonnene Erkenntnisse sollten besser kommentierbar und dauerhaft dokumentiert verfügbar gemacht werden.

Im Kick-off-Workshop wurde von den Projektteilnehmern die nachfolgende erste Zielvision entwickelt, die den Projektkontext beschreibt:

»Das Ziel des Projekts ist die Entwicklung einer informationstechnisch unterstützten, sozio-technischen Lösung,

- mit der unterschiedliche Arten von explizitem und implizitem kontextualisiertem Wissen verschiedener Akteure an die verschiedenen Innovationsphasen angepasst qualifiziert organisiert werden,
- die in Eingabe und Ausgabe möglichst überall intuitiv, nebenbei, ohne Strukturreferenz, individuell angepasst, freudvoll genutzt werden kann,
- auf die unterschiedliche Nutzerkreise Zugriff haben und die Kommunikation sowie anregendes Stöbern unterstützt,
- die zu anderweitig genutzten Systemen kompatibel ist, schnell genutzt werden kann und auf dauerhafte Nutzung ausgelegt ist.«

Zur Lösung dieser Herausforderungen wurde als technische Basis ein Wiki konzipiert – zusammen mit Volltextsuche über existierende Dokumente und Anhänge sowie Möglichkeiten zur Integration in die Arbeitsumgebungen/-prozesse der Beteiligten.

2.2 Erfahrungen

Durch die a priori bekannte geringe Technikaffinität des späteren Nutzerkreises standen von Anfang an die Vereinfachung der Plattform (»Abspecken«), Maßnahmen zur Motivationssteigerung und die Erleichterung der Bedienung im Vordergrund. Zudem wurde Wert auf einen möglichst kollegialen und offenen Umgang gelegt, um keine »Lücke« zwischen Praktikern, Sportlern und Technikern entstehen zu lassen und gemeinschaftlich auf Augenhöhe miteinander kommunizieren zu können.

Beim Projekt-Kick-off wurde u. a. der Begriff »freudvolle Nutzung« geprägt, der für den weiteren Verlauf des Projekts und insbesondere die spätere Umsetzung der Plattform eine entscheidende Rolle spielte. Unter freudvoll verstehen wir in diesem Kontext alle Maßnahmen,

die ein IT-System über den Rahmen der »normalen« Nutzerfreundlichkeit hinaus zu einem Werkzeug machen, mit dem man gerne und ohne die sonst häufig vorzufindende anfängliche Frustration bei technischen Schwierigkeiten arbeiten kann. Um dies zu gewährleisten, wurden z. B. die Begrifflichkeiten im Wiki möglichst einfach und oftmals bewusst umgangssprachlich gehalten. Beispielsweise entfernten wir uns gezielt vom sonst üblichen Wiki-Jargon wie »Neue Seite anlegen« und führten stattdessen Begriffe wie »ich weiß was« für die gerade beschriebene Funktion oder »was gibt es« für den Aufruf einer Übersichtsseite ein.

Während der ersten Nutzung des früh bereitgestellten und iterativ weiterentwickelten Prototyps wurde deutlich, dass aufgrund der Heterogenität der Benutzergruppe verschiedene Navigationshilfen erforderlich waren. Dies lässt sich darauf zurückführen, dass sich neben dem Kenntnisstand bzw. der durch das Internet unterschiedlich stark geprägten Erwartungshaltung der Benutzer auch die zu dokumentierenden Vorhaben und Projekte z. T. erheblich unterscheiden.

Aus diesem Grund wurde neben einer aus Dateisystemen bekannten hierarchischen Ordnerstruktur und einer klassischen Volltextsuche auch eine tag- und kategorienbasierte Strukturierungshilfe angeboten. Dabei wurden die Kategorien (statisch) bereitgestellt, um einen ausreichenden Strukturierungsgrad zu gewährleisten, wohingegen Tags von den Nutzern annähernd beliebig vergeben werden konnten. Dies erleichterte die inhaltliche und strukturelle Zuordnung enorm, da die eingestellten projektspezifischen Wissensbausteine sich ohne zusätzliche Hilfen nicht direkt in das primär von Wikipedia oder klassischen Offline-Nachschlagewerken geprägte Enzyklopädiendenken einordnen ließen. Hinsichtlich der Struktur der Tags stellten sich drei Schwerpunkte als hilfreich heraus. Vergeben wurden Tags

- zu bestimmen Themen (wie z. B. »Aerodynamik«),
- zur Beschreibung des Inhalts (wie z. B. »Erfahrung« oder »technisches Wissen«)
- und schließlich zu einzelnen Projektnamen (wie z. B. »Orthese«).

Um Wildwuchs zu verhindern, wurde bereits sehr früh im Projekt beschlossen, mehrere sogenannte Wiki-Gärtner einzusetzen, deren Aufgabe u. a. darin bestand, die Vergabe von Tags zu beobachten und diese ggf. kontinuierlich anzupassen. Hierfür boten sich aufgrund ihres umfassenden Kontextwissens besonders die Wissenschaftstrainer an, auf deren Schultern bereits bisher das Wissensmanagement lastete.

Unklar war zunächst, wie die Zugangsberichtigung zu einzelnen vertraulichen Seiten gehandhabt werden sollte. Um keine unnötigen Nutzungsbarrieren aufzubauen, entschieden wir, dass Inhalte grundsätzlich für alle Nutzer transparent zugänglich sein sollten.

Unvorhergesehen stellte sich die Eigenschaft »Webapplikation« des Wikis mit ihren vielfältigen Vorteilen im Gegensatz zu klassischen Desktop-Applikationen als enormer Motivationsfaktor heraus. Von den Nutzern hervorgehoben wurde neben der Datensicherheit (»einmal eingegeben für immer verfügbar«) vor allem die Möglichkeit, sich mit Inhalten aus Dokumenten noch einmal konkret auseinanderzusetzen. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die statische Struktur bestehender Textdokumente durch die thematische Trennung und Verlinkung kleinerer Themenbereiche bzw. Wissensbausteine aufgebrochen werden musste und so während der Aufbereitung der Inhalte für das Wiki bereits akzeptierte Wissenslücken geschlossen und Fehler beseitigt werden konnten.

Erwartungsgemäß wurden Awareness-Funktionen wie »letzte Änderungen« von den Nutzern zunehmend gern verwendet, um »am Ball zu bleiben«. Um neben der so gemindernten Konsumbarriere auch die technische Hürde zur Bereitstellung von Inhalten möglichst ge-

ring zu halten, wurde den Nutzern weiterhin die Möglichkeit gegeben, einzelne Wissensbausteine und Ergänzungen sowie bei Bedarf auch ganze Seiten per E-Mail an das System zu senden.

Als größte Barriere und folglich als stark demotivierender Faktor stellten sich für den Benutzer nicht transparente Funktionen oder Reaktionen des Systems heraus. Zu nennen sind in diesem Kontext insbesondere kleinere Bugs des WYSIWYG-Editors. Hier war eine schnelle Reaktion und Aufklärung vonseiten der Administratoren notwendig und hilfreich. Nichtsdestotrotz spielte das »freudvolle« Editieren der Wiki-Seiten eine zentrale und für die Adaption des Wikis entscheidende Rolle. Extrem problematisch war dabei die Tatsache, dass aktuell weder webbasierte Open-Source- noch kommerzielle Editoren die Erwartungshaltung der Nutzer hinsichtlich der aus Office-Programmen bekannten Funktionalitäten vollständig erfüllen konnten. Als Kompromisslösung wurde schließlich eine stark angepasste Version des Open-Source-Editors TinyMCE umgesetzt und parallel dazu aktiv an der Erwartungshaltung der Nutzer gearbeitet.

Bezüglich des Projektmanagements wurde schnell klar, dass regelmäßige Präsenztreffen zum Entwicklungsstand des Systems zur (Re-)Motivation teilweise inaktiver Nutzer notwendig waren. Die möglichst aktive Nutzung, d. h. viele Inhalte möglichst vieler verschiedener Nutzer, war insbesondere in den frühen Projektphasen notwendig, um die verschiedenen Nutzungsszenarien erkennen und technisch unterstützen zu können. Vor diesem Hintergrund stellte sich als besonders hilfreich heraus, dass die Identifikation der Nutzungsszenarien nicht losgelöst vom System, sondern »Hand in Hand« mit der Nutzung eines frühen Prototyps erfolgte.

3 IT-Trends-Management

3.1 Ausgangslage

Das zweite Projekt beschäftigte sich mit der soziotechnischen Unterstützung der Analyse von aktuellen Trends beim Einsatz von IT-Technologie. Ziel der Tätigkeit für eine weltweit agierende Organisation waren die Verbesserung der Dokumentation und Bewertung identifizierter, innovativer Technologien sowie die Förderung des Austausches über die gewonnenen Ergebnisse innerhalb des Projektteams.

Aufgrund der bisherigen mehrjährigen Erfahrungen hatte die Organisation folgenden Prozess für das interne Trendmanagement entwickelt: Jedes Jahr wurde zusammen mit externen Experten eine Auswahl relevanter Themen gesammelt, recherchiert, bewertet und eventuell weiter vertieft. Ergebnisse dieser Bemühungen waren bislang eine Themenübersicht und -bewertung in Form einer (Excel-)Tabelle sowie verschiedene, unstrukturierte Textdokumente mit vertiefenden Betrachtungen, wie z. B. in der Form von Interviews.

Als besonders problematisch an diesem Status quo stellte sich heraus, dass zu wenige Personen beteiligt waren, folglich zu wenig Input verfügbar war und so die Sichtbarkeit der Projektergebnisse innerhalb der Organisation nicht zufriedenstellend gewährleistet werden konnte.

Aufgrund der gegebenen Rahmenbedingungen wurde von uns als potenzielle Lösungsmöglichkeit auch hier die Unterstützung der Zusammenarbeit mithilfe eines Wikis, jedoch diesmal in Kombination mit einem integrierten Weblog, identifiziert. Der Integrationsgedanke wurde aufgegriffen, um neben der Dokumentation der Projektergebnisse auch die projektbezogene Kommunikation über die Plattform abwickeln zu können und so das Zugehörigkeitsgefühl aller Beteiligten zu stärken. Weiterhin versuchten wir durch gezielte Erhöhung der Sichtbarkeit der aktiven Nutzer

einen zusätzlichen Beitrag zur Steigerung der Motivation der Mitarbeiter zu liefern.

Im Gegensatz zum vorherigen Projekt ging es bei den Inhalten nicht primär um unstrukturierte Wissensbausteine, sondern größtenteils um semistrukturierte Information (Themen mit Metainformation) sowie um die Dokumentation von Recherchehistorien, Diskussionen und Qualitätseinschätzungen. Auch die Technikaffinität des Benutzerkreises war im Vergleich zum vorherigen Projekt sowohl homogener als auch generell höher, wodurch sich gänzlich andere Probleme und Herausforderungen bei der Umsetzung ergaben.

3.2 Erfahrungen

Bezüglich der Anforderungen dieses Projektes zeigte sich die Stärke des in beiden Projekten verwendeten Open-Source-Wiki-Systems FOS-Wiki (ehemals TWiki). Durch den modularen und leicht erweiterbaren Aufbau des Systems war es sehr einfach, semistrukturierte Inhalte zu definieren und deren Struktur im evolutionären Setupprozess immer wieder anzupassen.

Der gewünschte kombinierte und integrierte Einsatz von Wiki und Weblog offenbarte allerdings gleichzeitig einige Probleme. Zwar konnten durch die Integration des Weblogs Diskussionen im Projekt leichter gehandhabt werden als im reinen Wiki-System. Durch das Alternativangebot stellte sich jedoch bereits sehr schnell die Frage, was denn wo gemacht werden soll und wie Diskussionen im Weblog eventuell an die Wiki-Seiten gelinkt werden können (Medienwahlproblem). Auch die Frage der Integrationsrichtung ist in diesem Zusammenhang noch nicht endgültig geklärt. Das heißt, es stellt sich die Frage, ob primär Weblog-Inhalte in das Wiki in Form von Diskussionshistorien zu einzelnen Topics integriert werden sollen oder eher Inhalte von Wiki-Seiten direkt in Weblog-Posts eingebunden werden sollen.

Durch die größere Bedeutung von strukturierten Daten und die erforderliche Prozessunterstützung sowie die gewünschte Visuali-

sier- und Exportierbarkeit der eingegebenen Information wurde eine im Vergleich zum ersten Projekt starre Struktur für Inhalte und Seitenhierarchie vorgegeben. Alle Wiki-Seiten zu recherchierten Themen wurden mit detaillierten Metainformationen ausgezeichnet, um spätere maschinelle Auswertungen und semi-automatische Visualisierungen zu vereinfachen.

4 Lessons Learned

4.1 Zusammenfassung der Rahmenbedingungen

In Tabelle 1 sind mehrere Charakteristika der beiden Fallstudien zusammengefasst.

In beiden Projekten wurden Erfolgsfaktoren und Barrieren sowie daraus resultierende Herausforderungen an die Umsetzung der technischen Lösung identifiziert, auf die wir im Folgenden noch näher eingehen wollen.

4.2 Projektplanung/Vorgehen

Sowohl beim Wissens- und Innovationsmanagement im Spitzensport als auch bei der Unterstützung des IT-Trends-Managements sind wir iterativ vorgegangen, d. h., bereits nach der ersten Orientierungsphase wurde auf Basis von existierenden Werkzeugen ein erster Prototyp entwickelt, der direkt von den Benutzern im Tagesgeschäft eingesetzt werden konnte. Im Hinblick auf die Übertragbarkeit auf andere Projekte steht und fällt dieses Vorgehen mit der

Bereitschaft der späteren Nutzer, von Anfang an aktiv an der (Weiter-)Entwicklung des Prototyps mitzuarbeiten. Wie sich bei der Plattform für den Spitzensportverband zeigte, kann hierzu ein »freudvoller« Projekt-Kick-off, bei dem eine gemeinsame Zielvision erarbeitet wird, hinter der alle Projektpartner stehen, einen entscheidenden Beitrag zur Benutzermotivation leisten. Der Erfolg eines Wiki-basierten Systems hängt weiterhin in starkem Maße von der kontinuierlichen Partizipation seiner Nutzer ab. Diese nimmt unserer Projekterfahrung nach vor allem in den frühen Phasen der Entwicklung schnell ab, sofern für die Benutzer kein direkter Mehrwert oder ausreichende Aktivität im Projekt sichtbar ist. In diesem Zusammenhang stellen zeitnahe Treffen der gesamten Projektgruppe zur Schaffung von Gewährsein über die Aktivitäten der anderen Beteiligten einen entscheidenden weiteren Erfolgsfaktor bei der Projektplanung dar.

4.3 Funktionsbedarf

In beiden Projekten wurde mit einer ähnlichen Wiki-Installation begonnen. Zusätzlich wurde im IT-Trends-Management-Projekt, wie oben beschrieben, eine Weblog-Plattform integriert. Entsprechend den verschiedenen Voraussetzungen und der unterschiedlich ausgeprägten Technikaffinität der Benutzer entwickelten sich die gewünschte Funktionalität sowie die daraus resultierenden notwendigen Änderungen an der ursprünglichen Plattform aber ungleich.

Charakteristikum	Spitzensport	IT-Trends-Management
Technische Lösung	Wiki	Wiki mit integriertem Weblog
Technikaffinität	gering	mittel/hoch
Wichtigster Aspekt	freudvolle Nutzung	Struktur/Übersichtlichkeit
Strukturierungsgrad	unstrukturierte Wissensbausteine	strukturierte Rechercheergebnisse mit Metadaten
Motivationsfaktor	kontinuierliche Treffen	Sichtbarkeit von Aktivitäten und Aktivisten
Größte technische Herausforderung	Rich-Text-Editor	Integration (Wiki/Weblog)

Tab. 1: Besonderheiten der Projekte im Überblick

Eine entscheidende Erkenntnis aus beiden Projekten hinsichtlich des verwendeten technischen Systems war somit, dass die eingesetzte Plattform ein breites Spektrum an Erweiterungs-/Anpassungsmöglichkeiten bieten muss. Nur so kann in einer derartigen (iterativen) Vorgehensweise schnell und einfach auf Änderungs- oder Verbesserungswünsche reagiert werden, und im Sinne einer freudvollen Nutzung entsteht keine unnötige Frustration.

Wie sich während der Entwicklung in beiden Projekten zeigte, war neben Wiki und Weblog auch eine Art Personenverzeichnis von Bedeutung, um ausreichenden Bezug der eingestellten Inhalte zu den jeweiligen Inhaltsgebern herzustellen. Durch dieses Vorgehen wird eine bessere Identifikation mit der verfügbar gemachten Information gewährleistet. In unserem Fall haben wir jeweils eine einfache Lösung im Wiki realisiert. Zusätzlich wurde zu jeder Wiki-Seite eine gut sichtbare Liste aller Bearbeiter angezeigt, um neben ausreichender Sichtbarkeit vor allem entstehende Wertschätzung für die Beitragenden sicherzustellen.

Eine wichtige Erkenntnis in diesem Zusammenhang ist die Präsentationsform der benutzerspezifischen Informationen. Sobald Beitragende nicht nur über ihre Benutzernamen, sondern zusätzlich mit Assoziationen weckenden Bildern dargestellt wurden, konnte eine gesteigerte Bereitschaft zum Einstellen von Inhalten beobachtet werden. Hier sind jedoch auf jeden Fall noch weiterführende Untersuchungen erforderlich, um konkrete Handlungsempfehlungen für das optische Erscheinungsbild und die Platzierung von personenbezogenen Informationen abzuleiten.

Darüber hinaus ergaben sich im Laufe der iterativen Anpassung sehr unterschiedliche Entwicklungen bei den Funktionswünschen. Diese reichten von Videointegration über Literaturverzeichnisse bis zu automatisch erstellten schematischen Darstellungen der Chronologie bzw. Zusammenhänge der eingestellten Inhalte. Aufgrund der Modularität der gewählten

Open-Source-Plattform konnten wir bisher alle Wünsche mit (eventuell leicht angepassten) existierenden Plug-ins befriedigen, was einen entscheidenden Vorteil hinsichtlich des Zeitaufwands bei der Umsetzung im Gegensatz zu geschlossenen Systemen darstellt.

4.4 Aktivität der Projektteilnehmer

Ein iterativer, partizipativer Einführungsprozess erfordert, wie oben geschildert, ausreichende Beteiligung der Nutzer. Diesbezüglich lassen sich zwei wichtige Erkenntnisse aus den genannten Projekten festhalten:

Erstens ist vonseiten der Projektleitung immer wieder ein »Anschieben« erforderlich, z. B. in Form von Workshops, Umfragen per E-Mail oder im Weblog. Denn obwohl einfache Möglichkeiten zur Generierung von Feedback vorhanden waren, wurden diese nur wenig genutzt. Erst bei aktivem Nachfragen kamen neue Wünsche und Ideen.

Auch bei nicht technikaffinen Benutzern zeigte sich, dass Wünsche zu neuen Möglichkeiten meist funktionalitätszentriert formuliert wurden – »wir brauchen diese neue Funktion« – und weniger bezüglich dessen, was erreicht werden soll. Hier wurde es immer wieder erforderlich zu hinterfragen, wofür denn diese neue Funktion genau benötigt würde, um ggf. Alternativvorschläge hinsichtlich der konkreten Umsetzung machen zu können.

4.5 Usability

In beiden Projekten sind wir mit einer leicht angepassten Out-of-the-Box-Installation der Werkzeuge gestartet. Die erste Aktivität im iterativen Verbesserungsprozess war jeweils eine Vereinfachung der Benutzungsschnittstelle. Vor allem das Weglassen von nicht oder nur selten benötigten Funktionen und das Anpassen der üblicherweise verwendeten, stark anglistischen Begriffswelt an die jeweiligen Projektspezifika leisteten hierbei einen entscheidenden Beitrag zur Ermöglichung freudvoller Nutzung.

Im IT-Trends-Management-Projekt konnte dank eines ausreichend technikaffinen Benutzerkreises und der Verwendung von zusätzlichen Eingabefeldern für strukturierte Informationen von vornherein auf die Bereitstellung eines WYSIWYG-Editors verzichtet werden. Dies wurde vor allem dadurch unterstützt, dass die erfahrenen Benutzer schnell erkannten, wie einfach bestimmte Dinge mithilfe der Wiki-Sprache realisierbar waren und wie problemlos sie durch die einblendbare Hilfe zur Wiki-Sprache direkt über dem Editierfenster erlernt werden konnten.

4.6 Oberfläche/Struktur/Navigation

Die verschiedenen Funktionen – hauptsächlich drei: Wiki, Weblog, Personen – sollten natürlich mit demselben »Look & Feel« zugänglich sein. Obwohl die Werkzeuge (Wordpress und FOSWiki) hier sehr unterschiedliche Ansätze verfolgen, stellte dies aufgrund der durchgängigen Verwendung von Cascading Style Sheets kein großes Problem dar.

Wesentlich schwieriger war hingegen die Anpassung der Navigation sowie insbesondere des Hinweises der Nutzer darauf, wo sie sich aktuell innerhalb der Seitenstruktur befanden und was an dieser Stelle erwartet wurde. Hinsichtlich der Medienwahlproblematik liefert die Faustregel »Ankündigungen und Diskussionen (Kommunikation) im Weblog, Dokumentation und Informationssammlung im Wiki« einen vielversprechenden Lösungsansatz, der jedoch stark vom Integrationsgrad der beiden Systeme abhängig war, um redundante Inhalte von Anfang an zu vermeiden.

Je nach Strukturierungsgrad und gewünschter »Gängigkeit« der Benutzer beim Anlegen neuer Inhalte unterschied sich der sinnvolle Grad an zur Verfügung gestellten Strukturierungshilfen stark. Für beide Projekte war entscheidend, dass die Benutzer sich in ausreichendem Maße mit der bereitgestellten Struktur zurechtfinden und nicht auf einer gänzlich »grünen Wiese« starten mussten.

Sowohl die im System für den Spitzensportverband integrierte tag- und kategorienbasierte Strukturierungshilfe als auch die Strukturierbarkeit über zusätzliche detaillierte Meta-information aus dem IT-Trends-Management-Projekt leisteten einen entscheidenden Beitrag dazu, das durch Enzyklopädien geprägte alphabetische Regaldenken zu überwinden und auch projektspezifische Inhalte bzw. Wissensbausteine bei gleichzeitiger Sicherstellung der Wiederauffindbarkeit gezielt und wohlstrukturiert aufzubereiten.

4.7 Nutzungsorientierte Dokumentation

Wie schon angesprochen haben wir im Rahmen der iterativen Anpassung an verschiedenen Stellen die Optionen der verwendeten Systeme reduziert und durch klare Dokumentation, was wo wie gemacht werden soll, ersetzt. Eine nutzenorientierte Dokumentation stellte sich in diesem Zusammenhang als besonders wichtiger Teil der Plattform heraus. Von Bedeutung ist hier vor allem, dass Benutzer aus der Vorgehensbeschreibung den Mehrwert der Plattform für ihren eigenen Arbeitsprozess erkennen können und so keine direkte Konkurrenz mit bestehenden Anwendungen entsteht, die das Medienwahlproblem weiter verstärken würde. Vielmehr muss die Dokumentation den Nutzen der gemeinschaftlich identifizierten und von der Plattform unterstützten potenziellen Nutzungsszenarien klar und intuitiv verdeutlichen.

5 Zentrale Erkenntnisse und Handlungsempfehlungen

Die wichtigsten Erkenntnisse aus den beschriebenen Projekten stellen sich wie folgt dar:

- Im Portfolio verfügbarer Open-Source-Software finden sich Systeme, mit denen sich relativ einfach integrierte Social-Software-Lösungen zum Einsatz in Unternehmen und Projekten erstellen lassen.

- Bei der Umsetzung ist es von Bedeutung, dass man »Raum« für iterative Anpassung lässt (und diesen auch einplant).
- Diesen Raum für iterative Anpassung findet man viel leichter bei der Kombination mehrerer jeweils speziell für ihre Aufgabe zugeschnittener Systeme (z. B. ein separates Wiki und ein separates Weblog-System) als bei integrierten Systemen.
- Es ist nicht sinnvoll, alle Anforderungen technisch zu lösen, sondern teilweise ist auch an der Erwartungshaltung der Benutzer bzw. an den sozialen Protokollen zu arbeiten.
- Dabei ist ein iterativer Entwicklungs- und Einführungsprozess zu empfehlen.
- Im Einführungsprozess wird es Phasen geben, in denen das System noch keinen direkten klaren Nutzen für die Zielgruppe hat. Dies muss durch Aktivität der Projektleitung überbrückt werden.
- Generell sollte darauf geachtet werden, möglichst früh im Projekt den direkten Nutzen erkennbar zu machen und entsprechend an alle Beteiligten zu kommunizieren (z. B. über eine nutzenorientierte Dokumentation).

Natürlich kann die Vorstellung und Diskussion der beiden Beispiele in diesem Beitrag nur ein Schlaglicht auf den Themenbereich werfen. Trotzdem bestätigt und veranschaulicht die Betrachtung viele allgemeine Aussagen und Empfehlungen, die in der Vergangenheit im Zusammenhang mit der Einführung von Social Software in Unternehmen diskutiert wurden.

6 Literatur

- [Back et al. 2008] *Back, A.; Gronau, N.; Tochtermann, K.*: Web 2.0 in der Unternehmenspraxis. Grundlagen, Fallstudien und Trends zum Einsatz von Social Software. Oldenbourg, München, 2008.
- [Koch & Richter 2008] *Koch, M.; Richter, A.*: Enterprise 2.0 – Planung, Einführung und erfolgreicher Einsatz von Social Software in Unternehmen. Oldenbourg, München, 2008.
- [McAfee 2006] *McAfee, A.*: Enterprise 2.0 – The Dawn of Emergent Collaboration. In: MIT Sloan Management Review, 47. Jg., 2006, Heft 3, S. 21-28.
- [Richter & Koch 2008] *Richter, A.; Koch, M.*: The enterprise 2.0 story in Germany so far. In: Workshop »What to expect from Enterprise 3.0: Adapting Web 2.0 to Corporate Reality« held in conjunction with CSCW 2008, http://swiki.cs.colorado.edu/CSCW2008-Web20/uploads/richter_koch-enterprise2.0_final.pdf. Zugriff am 20.01.2009.

Prof. Dr. Michael Koch
 Dipl.-Kfm. Dipl.-Inf. Florian Ott MSc
 Dipl.-Kfm. Alexander Richter
 Universität der Bundeswehr München
 Fakultät für Informatik
 Werner-Heisenberg-Weg 39
 85577 Neubiberg
 {michael.koch, florian.ott, a.richter}@unibw.de
 www.kooperationssysteme.de