

Oliver Bendel

## Das 1x1 der Wikis und Weblogs

### Kurz gefasst:

- Weblogs und Wikis gehören zu den interessantesten Vertretern der Social Software.
- Für das Wissensmanagement von kleinen und mittleren Unternehmen gibt es zahlreiche attraktive Einsatzmöglichkeiten.
- Weblogs und Wikis sind kostengünstig sowie einfach und vielseitig verwendbar; alle Probleme lösen sie aber nicht.

**Wer an Social Software denkt, dem kommen sofort Weblogs und Wikis in den Sinn. Natürlich gehören auch elektronische Gästebücher und Diskussionsforen, Instant Messengers und Chats sowie virtuelle Kontakt- und Tauschbörsen dazu. Auf den ersten Blick scheinen diese aber „Rentner“ zu sein, während jene den Geruch der Jugend haben. Sieht man genauer hin, erkennt man, dass Weblogs und Wikis auf alten Ideen beruhen. Dennoch werden die überaus interessanten Technologien erst seit ein paar Jahren von der breiten Masse genutzt. Auch kleine und mittlere Unternehmen (KMU) haben Wikis und Weblogs für sich entdeckt, um sich im Web zu präsentieren oder ihr Wissensmanagement zu verbessern.**

### Was sind Weblogs?

Weblogs (kurz: Blogs) sind persönliche Log- bzw. Tagebücher in webbasierten Umgebungen. Die Blogger verlinken auf Ressourcen, Websites und andere Weblogs und beschreiben und kommentieren diese für andere Benutzer, die die Referenzen, Beschreibungen und Kommentare ihrerseits kommentieren. Es entstehen „logs of the web“, wie bei den ersten Linksammlungen von Berners-Lee, dem Urvater des World Wide Web. Inzwischen thematisieren die Autoren auch sich selbst, ihre Umwelt und die Welt. Viele Weblogs werden so zum bloßen „log in the web“. Der Gegenstand wird von der subjektiven Meinung der Blogger bestimmt und von ihnen kontrolliert. Es werden regelmäßig neue Beiträge gepostet, mit Datum versehen und zeitlich geordnet, so dass der jüngste ganz oben

steht. Ältere Postings wandern in ein meist offen einsehbares Archiv.

### Was sind Wikis?

Wikis entstanden im Jahr 1995 nach Ideen der „Entwurfsmuster“-Theoretiker, die Wissensmanagement-Konzepte erfinden und ausprobieren wollten. Die Grundidee indes stammt von Berners-Lee, der das Web – das er vor allem für Zwecke des Wissensmanagements und der Wissenschaftskommunikation vorsah – ursprünglich in diesem offenen Sinne konzipieren wollte. Ein Wiki (auch WikiWiki und WikiWeb) ist eine Website, bei der bekannte oder anonyme Benutzer Lese- und Schreibrechte haben. Über Eingabefenster und Uploadmöglichkeiten kann jeder Benutzer Beiträge erstellen, verändern und löschen. Verlinkt

wird auf andere Websites, Weblogs und Wikis, und viele Wikis sind auch in sich stark verlinkt. Die internen Links verweisen auf gegebene oder noch zu erstellende Beiträge und strukturieren das vorhandene und entstehende Wissen. Es gibt beliebige Zielsetzungen und Themen, die durch die Zusammenarbeit der Autoren intersubjektiv angegangen werden. Unsicher scheint dabei alles zu sein, die Qualität, die Konsistenz und der Bestand des Beitrags. Protokolle helfen bei der Nachverfolgung von Destruktion und Konstruktion und der Wiederherstellung früherer Versionen.

### Gegenüberstellung von Weblogs und Wikis

Neben vielen Eigenheiten und Unterschieden gibt es natürlich auch Gemeinsamkeiten von Weblogs und Wikis, ganz abgesehen davon, dass beide Veteranen des WWW sind:

Sie funktionieren auf der Grundlage von einfachen Redaktions- bzw. Content-Management-Systemen. Über Eingabefenster im Browser können die Beiträge erstellt und kommentiert bzw. bearbeitet werden. Klassischerweise sind sie Teil des (offenen) Web, wobei diverse Möglichkeiten der Zugangskontrolle und Rechtevergabe existieren. Beide Anwendungen können aber ebenso in Intranets eingesetzt werden. Sie sind unendliche Systeme. Sie können also prinzipiell beliebig lange fortgeführt, erweitert und verändert werden.

Vor allem für KMU sind folgende Aspekte entscheidend:

- Kostengünstigkeit bei gekauften und gehosteten Lösungen
- Verfügbarkeit von Plattformen in unterschiedlichen Programmiersprachen
- gute Integrierbarkeit in andere Umgebungen
- Option der Weiterentwicklung von bestimmten Produkten.

### Weblogs und Wikis im Wissensmanagement

Dass Weblogs und Wikis für das Wissensmanagement von kleinen und mittleren

Unternehmen entdeckt wurden, liegt an ihrer generellen Eignung für diese Unternehmensformen und ihrer speziellen Tauglichkeit für KM-Fragen. Mit Hilfe der Einteilung in die drei Bereiche Information und Dokumentation, Kommunikation und Kooperation sowie Interaktion und Transaktion werden im Folgenden die Potenziale von Weblogs und Wikis für typische Aufgaben des betrieblichen Knowledge Management dargestellt.

### Information und Dokumentation

Mit einem Weblog können Mitarbeiter ein Tagebuch über ihre Wertschöpfung und ihre „Funde“ führen. Sie liefern Darstellungen, Zusammenfassungen und Kommentare und schaffen für sich und andere Transparenz. Projektpläne, Dokumente, Zeichnungen und E-Mails verschwinden nicht in lokalen Ablagen und E-Mail-Boxen, sondern werden (teil-) öffentlich gemacht. Neben den operativ Mitarbeitenden können auch Management und Marketing aktiv sein und Rundschreiben und Newsletter über Blogs publizieren. Außerdem stellt ein eigenes Profil Interessen und Kompetenzen des Bloggers vor. Links bringen den Benutzer auf andere interne und externe Plattformen und Weblogs, die inhaltlich mit der Arbeit korrelieren und zu dieser beitragen bzw. auf weitere Yellow Pages

mit Personen, die auf ähnlichen Gebieten oder Projekten tätig sind. Die Benutzer sind Mitarbeiter, Manager und Kunden des Unternehmens. Sie werden über den aktuellen Stand von Entwicklungen, Projekten und Events und die zugehörigen Personen informiert. Der Betreiber des Blogs stellt seine Ziele und Tätigkeiten auch subjektiv dar, die Unternehmensziele und -tätigkeiten aus seiner persönlichen Perspektive ergänzend und erweiternd. Er kann eine bestimmte Rolle (z.B. Projektleiter) ausüben und anderen über das Blog Rollen zuweisen. Er postet regelmäßig Beiträge und schafft damit ständige Reflexion für sich selbst und eine hohe Aktualität und Verbindlichkeit für andere. Ältere Informationen wandern in ein Archiv und dokumentieren die bisherigen Prozesse und Ergebnisse und damit auch Fort- und Rückschritte.

Ein Wiki ist das schwarze Brett des Unternehmens, auf dem die Mitarbeiter Informationen und Erfahrungen weitergeben. Sie verlinken auf Ressourcen, Websites, Weblogs und Wikis, die in diesem Kontext hilfreich sind und weitere Inhalte beisteuern können. Die Autoren und Leser sind interessierte Mitarbeiter bestimmter Abteilungen, Themenbereiche und Projekte. Auf den ersten Blick scheint permanente Überarbeitung der Beiträge ein Konsolidie-

Weblog	Wiki
„Log- und Tagebücher“	„Bretter und Wände“
Links auf Websites und Weblogs	Links auf alles
1:n-Kommunikation	n:n-Kommunikation
Autoren für Gruppen	Gruppen von Autoren
Kommentare	Bearbeitungen
Subjektiv	Intersubjektiv
Sicher für wenige	Unsicher für alle
Aktuell gehalten	Regelmäßig verändert
Zeitlich geordnet	Zeitlich ungeordnet
Archive	Protokolle

Gegenüberstellung von Weblogs und Wikis

ren des Wissens zu verhindern, aber dieses wird schließlich doch verdichtet. Was in bestimmten Stadien bleibt, sind Wissensessenzen und Best Practices, Toplinks und Navigationshilfen, Strukturen und Gewichtungen von Wissen. Die oberflächliche Zeitlosigkeit gleichen geordnete Protokolle aus, die Einblick in ehemals relevante Informationen, frühere Meinungen und den Ablauf von Prozessen geben.

### Kommunikation und Kooperation

Das Weblog ist ein geeigneter Ausgangs- und Kulminationspunkt für Kommunikation und Kooperation. Die Kommunikationskanäle der Yellow Pages werden benutzt, um Kontakt zu Experten herzustellen. Die Mitarbeiter oder Kunden des Unternehmens kommentieren die Beiträge und geben den Bloggern so regelmäßig Feedback. Dabei werden auch Begriffe ausgehandelt und Bedeutungen festgelegt. Zudem werden Netzwerke aus Interessierten und Experten aufgebaut. Das Unternehmen begreift die subjektive Darstellung als Gelegenheit, mit den Mitarbeitern in einen Diskurs über Unternehmensziele und -tätigkeiten zu kommen. Das Blog ist damit zwar eine Plattform von unten, aber keine im Untergrund. Es bedarf einer bestimmten Unternehmenskultur und formt diese mit. Die tägliche Berichterstattung und Verlinkung mit relevanten Quellen erleichtert oder substituiert verschiedene Prozesse der Kommunikation und Kooperation, das Berichtswesen, Abteilungs- und Projektbesprechungen, die interne Kommunikation. Die zeitliche Ordnung korreliert mit entsprechenden Medien und Werkzeugen wie Projektplanungssoftware. Das Archiv kann dazu beitragen, Konflikte in Kommunikation und Kooperation auf einer sachlichen Basis auszuräumen und relevante Prozesse auch nach längerer Zeit zu identifizieren und analysieren. Letzteres ist eine Chance für neue Mitarbeiter, ohne Zeitverlust und Informationsdefizite einzusteigen.

Das Wiki ist ebenfalls eine geeignete Plattform für Kommunikation und Kooperation im Unternehmen und zwischen Unternehmen und Kunden. Links

### Tipps für Weblogs und Wikis im Wissensmanagement von KMU

Blogs und Wikis in kleinen und mittleren Unternehmen dienen nicht den gleichen Zwecken wie die „freie“ Social Software im Web. Ziele, Rahmenbedingungen und Regeln müssen von Beginn an klar und deutlich erklärt bzw. vereinbart werden.

Weblogs und Wikis schreiben sich nicht von allein. Es muss deutlich gemacht werden, wie KMU und Mitarbeiter vom Einsatz der Social Software profitieren, und es sind konkrete Anreize zu setzen.

Blogs und Wikis sind interessante, dabei aber relativ einfache Tools. In vielen kleinen und mittleren Unternehmen mögen sie ausreichende Lösungen sein; ob dies der Fall ist, muss aber erst einmal abgeklärt werden.

Weblogs und Wikis wachsen meist beständig und werden zu immer größeren Informationssammlungen und Wissensspeichern. Man muss sich im KMU frühzeitig Strategien zur Bewältigung der Informationsmenge überlegen.

Gerade für Weblogs im betrieblichen Wissensmanagement gilt, dass man eine ausreichende Übersicht über sie bewahren muss. Hilfreich sind zusätzliche Dienste, Plattformen und Server, die die Weblogs im KMU visuell und textuell darstellen

Die Leitung muss sich über die Auswirkungen – im Guten wie im Schlechten – im Klaren sein. Man sollte subjektive Darstellungen, rege Diskussionen und transparente Strukturen im KMU schätzen, sonst wird man mit Wikis und Weblogs nicht glücklich.

auf andere Beiträge oder Wikis erzeugen eine vernetzte Wissensumgebung, an der potenziell viele Personen mitarbeiten. Neue Mitarbeiter können sich sofort und ohne soziale Umschweife

einbringen und sichtbar machen. Die „Wikianer“ ergänzen und korrigieren sich, sodass zu den organisational festgelegten Vertikalen der Realität sich verändernde Horizontale der Virtualität hinzukommen, wie Communities of Experts. Ein wesentlicher Aspekt ist dabei das laute Denken, das gerade durch das Unfertige der Gedanken produktiv und bereichernd ist. Eine weitere wichtige Funktion ist das Aushandeln von Begriffen und Bedeutungen. Nicht zuletzt schult das gemeinsame Erarbeiten von Inhalten das gemeinsame Erarbeiten selbst. Bei einer Anonymität der Benutzer können auch in kritischen Phasen und Umgebungen heiße Themen angefasst, zunächst unliebsame Gedanken ausgesprochen und hoch innovative Ideen entwickelt werden. Die Protokolle machen dabei Findungsprozesse sichtbar und lassen einmal eingeschlagene Irrwege nochmals korrigieren.

### Interaktion und Transaktion

Weblogs sind interessante betriebliche Plattformen für Interaktion und Transaktion. Links auf Dateien oder Dateien selbst werden durch den Blogger eingebunden. Der eigentliche Eintrag stellt dabei den Kontext her, erklärt den Zusammenhang bzw. die Möglichkeiten und bewertet beispielsweise Downloads. Die Benutzer laden Dateien herunter, führen Anwendungen aus, öffnen Dokumente und sie kommentieren und bewerten ihrerseits Nützlichkeit, Eignung und Relevanz. Zudem beurteilen sie die Bewertung des Bloggers bzw. dessen Person und Integrität, wodurch sie sein subjektives Urteil stärken oder schwächen und weitere Transparenz erzeugen können. Das Tagebuch belegt dabei die Häufigkeit von Posts. Hinzu treten automatisch generierte Angaben zur Häufigkeit der Aufrufe, zur Verlinkung auf das Blog oder zur Abonnentenzahl. Es entsteht so ein mehrfach abgesichertes Anwendungs- und Testblog für Mitarbeiter und Kunden. Auch Softwareentwicklungen können auf diese Weise weitergetrieben und verfeinert werden. Der Blogger wetteifert mit anderen und regt zugleich zu Verbesserungen an, ein Wettkampf, bei dem man dem Gegner hilft, weil



Foto: Ablestock

Wichtige Vertreter der sogenannten Social Software auch im Unternehmen: Wikis und Weblogs

am Ende das Unternehmen gewinnen soll. Die zeitliche Ordnung erleichtert die Versionierung und Versionenkontrolle. Im Archiv werden ältere Fassungen und Downloads herangezogen und mit dem Endprodukt bzw. -ergebnis verglichen.

Wikis eignen sich ebenfalls für die Interaktion und Transaktion im Unternehmen. Ähnlich wie bei Blogs werden Links auf Dateien oder Dateien selbst eingebunden und bereitgestellt. Die Wiki-Autoren bearbeiten die Einträge direkt und produzieren intersubjektive, konsolidierte Bewertungen. Es entsteht so ein Netzwerk und ein Portfolio mit hoch bewerteten Ressourcen. Kunden können ohne Umwege relevante Dokumente und Grafiken einbringen und Ressourcen und Anwendungen downloaden oder aufrufen. Durch die ständige Bearbeitung wird auch Produkt- und Releasewechseln Rechnung getragen, sodass kaum „Leichen“ auftreten und die Aktualität gewährleistet ist, wobei gerade die zeitliche Ungeordnetheit (d.h. Unabhängigkeit) die Übersicht bewahren lässt. Die Protokolle machen Entscheidungsprozesse sicht- und nachvollziehbar.

#### Fazit:

Weblogs und Wikis sind sicher nicht nur ein vorübergehender Hype. Sie sind bereits in Konzeptionen und Umsetzungen der Anfangszeit des WWW zu finden und können sich seit Jahren erfolgreich in verschiedenen Umgebungen behaupten. Für das Wissensmanagement von kleinen und mittleren Unternehmen bieten sich zahlreiche attraktive Einsatzmöglichkeiten. Dass Social Software dieser Art dennoch keine Allzweckwaffe für sämtliche Fragen des Wissensmanagements ist, versteht sich von selbst. In manchen Fällen wird es in KMU sinnvoll sein, integrierte Lösungen mit weiteren Informations- und Kommunikationstechnologien zu verwenden.

#### Literatur:

Alphonso, Don, Kai Pahl. Blogs! – Text und Form im Internet. Berlin 2004.  
Möller, Erik. Die heimliche Medienrevolution: Wie Weblogs, Wikis und freie Software die Welt verändern. Hannover 2005.  
Picot, Arnold, Tim Fischer. Weblogs professionell: Grundlagen, Konzepte und Praxis im unternehmerischen Umfeld. Heidelberg 2006.



#### Der Autor:

Dr. oec. Oliver Bendel leitet das Zentrum für Innovation, Medien und Technologien (ZIMT) an der PH Weingarten und lehrt für die Fächer Deutsch und Wirtschaftswissenschaften im Bereich Neue Medien. Zuvor war er Arbeitsgruppenleiter in einem Fraunhofer-Institut im Ruhrgebiet sowie Projektleiter des Forschungsbereichs Learning Center und Leiter des Competence Center E-Learning (beides Universität St. Gallen).

bendel@wissensmanagement.net