



7.4.1 Wissensplattformen und Wissensgemeinschaften

Whitepaper Wikis und Weblogs

Inhaltsverzeichnis

1 Weblogs: Ideal für Diskussionen und Entscheidungen.....	1
2 Wikis: Ideal zur Lösungssuche und für Prozessentwicklungen.....	1
3 Nutzen von Wikis und Weblogs.....	2
4 Hindernisse bei der Einführung von Wikis und Weblogs.....	2
5 Erfolgsfaktoren.....	3

Für beide Medien gilt: Technologien werden nur genutzt, wenn

- der Nutzen erkannt wird und sie
- benutzerfreundlich sind.

1 Weblogs: Ideal für Diskussionen und Entscheidungen

In Weblogs können Themen gestartet und diskutiert werden. Ein neues Thema erscheint dabei immer ganz oben in der Seite, während durch die Meinungen anderer 'Kommentarbäume' entstehen. Dabei bleibt der Ursprungsartikel bestehen und wird nicht wie in einem Wiki weiterverarbeitet. Zwar werden die Themen kategorisiert, um auch ältere Themen wiederzufinden. Allerdings eignen sich Weblogs weniger, um Themen prozessorientiert weiterzuentwickeln, sondern eher um Meinungen zu bestimmten Themen einzuholen, Diskussionen anzubahnen und Entscheidungen zu forcieren, oder auch, um top-down als Alternative zu emails Mitarbeiter über die eigenen Tätigkeiten zu informieren. Sollte es sich allerdings um Informationen mit einer zeitlichen Dringlichkeit handeln, ist es nach wie vor sinnvoller, diese nach dem Push-Prinzip per email mitzuteilen.

Ein Beispiel: Ein Mitarbeiter veröffentlicht bestimmte Erkenntnisse in einem Projekt oder einer Problemfrage. Die Kollegen antwortet daraufhin mit ihren Erkenntnissen. Damit kann der Mitarbeiter die Meinungen anderer einholen.

2 Wikis: Ideal zur Lösungssuche und für Prozessentwicklungen

In Wikis können Mitarbeiter gemeinsam an Dokumenten arbeiten. Dadurch ergibt sich eine Dynamik, die in Weblogs nicht möglich ist. Voraussetzung dafür sind eher feste, kleinere Gruppen bzw. eine kleinere Anzahl aktiver Teilnehmer, um die gemeinsame Bearbeitung nicht in ein Chaos ausarten zu lassen. Andererseits besteht für die Größe der Leser keine Beschränkung.

Wikis sind daher ideal, um neue, innovative Lösungen für Probleme oder Prozessabläufe zu entwickeln. Sie sind aufgrund der Wissensvertiefung in aller Regel nachhaltiger als Weblogs, d.h. sie werden länger genutzt. Die Frequenz der Zugriffe ist höher.

Auch für Wikis gilt: Wenn bereits einige Inhalte eingestellt sind, ergibt sich schneller ein größerer Sog von Mitautoren.



3 Nutzen von Wikis und Weblogs

Potentiell sind Weblogs und Wikis auch für große Gruppen geeignet. Allerdings bieten kleine, exklusive Gruppen den Vorteil, die Hemmschwelle für Autoren geringer zu halten.

Unabhängig von den verschiedenen Nutzungsmöglichkeiten gibt es dennoch Gemeinsamkeiten:

- Andere über die eigene Arbeit informieren und relevante Informationen finden
- weniger emails schreiben / bekommen
- an weniger Meetings teilnehmen
- Austausch über Privates (kann als Eisbrecher eingesetzt werden)
- langfristig: Verbesserung der internen Kommunikation, da v.a. in Wikis ein Austausch auch über Hierarchiegrenzen hinweg genutzt wird

Aus Flow-Prozessen ist bekannt, wie wichtig Feedbackprozesse sind. Hier können Weblogs und Wikis eine gute Alternative sein, mit den entscheidenden Vorteilen:

1. immer verfügbar zu sein,
2. dauerhaft verschriftlicht zu werden und
3. genau die richtige Person für das eigene Problem zu finden.

Der Nutzen von Wikis (eher bottom-up)

- Transparenz und Durchsuchbarkeit der Wissensbasis
- Prozesse und Arbeitsabläufe durchleuchten und verbessern, dadurch Arbeitserleichterung
- freie Kapazitäten zur Dokumentation nutzen
- Erhöhung der persönlichen Reputation

Der Nutzen von Weblogs (eher top-down)

- Beschleunigung der internen Kommunikation und Aktualitätsbezug der Informationen
- Transparenz über Wissensträger und Organisation
- Infoflut reduzieren

4 Hindernisse bei der Einführung von Wikis und Weblogs

- Aufwand von Einstellen und Suchen von Informationen
- zu wenige / unregelmäßige Beiträge
- zu wenige Autoren
- zu viel Transparenz über die eigenen Tätigkeiten
- Zugriffs- und Bearbeitungsrechte
- eigene Inhalte sollen nicht verändert werden

5 Erfolgsfaktoren

- Einführung, Akzeptanz und sanfter Druck von oben
- Einbinden der Mitarbeiter und Aufbau von Vorzeigewikianern/-bloggern über persönliche Ansprache von Autoren, um ein engagiertes Kernteam zu bekommen
- konkrete Einsatzszenarien, Initiierung einer Kommunikationskultur und Roll-out mit Inhalten
- Aktiver Abbau von Schreibbarrieren
- Regelmäßigkeit der Beiträge
- Integration in den Arbeitsalltag und Verfügbarkeit über die Ressource Zeit

Weitere Informationen finden Sie in der Broschüre „Wissensmanagement in der öffentlichen Verwaltung“ der Innovationsstiftung Bayerische Kommune und der Bayerischen Akademie für Verwaltungs-Management GmbH, 2015, Seite 65.