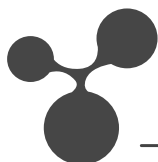


Technische Universität Dresden – Fakultät Informatik
Professur für Multimediatechnik, Privat-Dozentur für Angewandte Informatik

Prof. Dr.-Ing. Klaus Meißner
PD Dr.-Ing. habil. Martin Engelen
(Hrsg.)



GENeME '11

GEMEINSCHAFTEN IN NEUEN MEDIEN

an der
Fakultät Informatik der Technischen Universität Dresden

mit Unterstützung der

3m5. Media GmbH, Dresden
Communardo Software GmbH, Dresden
GI-Regionalgruppe, Dresden
FERCHAU Engineering GmbH, Dresden
IBM, Dresden
itsax.de | pludoni GmbH, Dresden
Kontext E GmbH, Dresden
objectFab GmbH, Dresden
queo GmbH, Dresden
Robotron Datenbank-Software GmbH, Dresden
SALT Solutions GmbH, Dresden
SAP AG, Research Center Dresden
Saxonia Systems AG, Dresden
T-Systems Multimedia Solutions GmbH, Dresden
Transinsight GmbH, Dresden
xima media GmbH, Dresden

am 07. und 08. September 2011 in Dresden

www.geneme.de
info@geneme.de

E.5 Ich oder Wir? Gestaltungsoptionen bei der Konfiguration und Einführung Sozialer Medien.

Karsten Ehms

Siemens AG, Corporate Technology

1 Einführung

Kaum eine Organisation oder ein Unternehmen kann und wird sich zukünftig dem Druck widersetzen können, soziale Medien (Social Software, Social Media) einzuführen. Die technikhistorische Besonderheit, dass diese Medien zunächst im privaten Umfeld genutzt werden können, führt dazu, dass sich die neuen Kommunikationsmöglichkeiten nur durch eine generelle Sperrung oder Einschränkung des Internetzugangs verhindern lassen. Eine Praktik die für Organisationen zukünftig immer weniger akzeptabel erscheint.

Nutzenpotenziale beim Einsatz innerhalb einer Organisation (Intranets) werden vor allem im Bereich des Wissensmanagements gesehen [McKinsey 2008], wobei die selbstorganisierte und transparente Vernetzung das innovative Element gegenüber Wissensmanagement-Ansätzen der „Vor-2.0-Generation“ darstellt [Ehms 2010: 28]. Der folgende Beitrag beschäftigt sich mit einer Teilfrage der Einführung sozialer Medien, die sich an der Unterscheidung individuell vs. kollektiv orientiert (i-k-Dimension). *Inwiefern ist diese Unterscheidung bei der Einführung und Gestaltung entsprechender virtueller Umgebungen relevant und wo lässt sie sich als Gestaltungsoption nutzen?*

Die Betrachtung erfolgt vor dem Tätigkeitshintergrund des Autors, der in der Siemens AG Zugriff auf verschiedene Social Software-Systeme hat, die sich gerade hinsichtlich der aufgeworfenen Unterscheidung positionieren lassen. Es handelt sich dabei unter anderem um die (Siemens) Blogosphere [Ehms 2010], die Siemens Wikisphere [Lindner 2008] sowie das TechnoWeb 2.0 [Mörl et al. 2011]. In verschiedenen Arbeitskontexten war und ist der Autor an Fragestellungen zur generellen Positionierung der Systeme sowie der Medienwahl [Döring 2003] für konkrete Arbeitskontexte beteiligt.

Nach einem kurzen Blick auf klassische Einführungsdiskussionen wird die Bedeutung der i-k-Dimension anhand der Systemgattungen Weblogs, Wikiwebs sowie Facebook dargestellt und schließlich mit ersten empirischen Beobachtungen hinterlegt.

2 Grundlegende Dimensionen zur Einführung von Social Software

Es existieren verschiedene systematische Arbeiten zur Einführung von Social Software in Unternehmen sowie eine bereits jetzt unüberschaubare Masse an Tipps und Tricks, „Do’s and Dont’s“ und postulierte „Erfolgsfaktoren“ in kürzeren Formaten (man suche beispielsweise mit google nach den Bezeichnungen: ‚Einführung‘, ‚Unternehmen‘)

und ‚Social‘, letzteres um dem Synonymcharakter von Social Software und Social Media Rechnung zu tragen). Eine aktuelle Übersicht vor dem Hintergrund der Wirtschaftsinformatik findet sich bei Richter und Stocker [Richter & Stocker 2011]. Als klassische Kategorien zur Einleitung von Veränderungen in Organisationen lassen sich „**Top-Down**“ und „**Bottom-Up**“ Vorgehen unterscheiden. Bereits die Change Management-Literatur [Comelli 1985] kennt weitere Strategien und Mischformen. Auf letztere weisen auch Richter und Stocker hin und bevorzugen die Bezeichnungen „Exploration“ und „Promotion“, die sich auch als Phasen re-interpretieren lassen. Aus mikropolitischer Sicht weitestgehend unangetastet bleibt in dieser Debatte bisher die Tatsache, dass in Unternehmen letztlich Entscheidungsträger über die Allokation von Ressourcen bestimmen. Einen Hinweis liefert Koch mit der Formulierung, dass im Enterprise 2.0 immer auch „a little bit top-down“ eine Rolle spielt [Koch 2008: 425]. Zur Entschuldigung der Wissenschaft muss angemerkt werden, dass sich die beteiligten Akteure im Nachhinein, zumal von außen, meist schwer identifizieren lassen. Dies gilt auch, oder gerade, in Zeiten, in denen die Bereitstellung einschlägiger Applikationen durch günstige oder kostenfreie Lizenzmodelle vergleichsweise einfach möglich ist.

Ein zweiter grundlegender Aspekt besteht in der **funktionalen Offenheit** und Anpassbarkeit der neuen Medien. Sie wird unter verschiedenen Konzepten beschrieben wie Verwendungsoffenheit [Tully 2003: 34, Ehms 2010: 86] oder Nutzungsoffenheit [Richter & Riemer 2009] sowie dem Begriff reflexiver (e-) Infrastrukturen [Pipek & Wulff 2009]. Dies hat unmittelbare Auswirkung auf die Angemessenheit (oder Nicht-Angemessenheit) von Theorien, die zur Untersuchung der Nutzungspraktiken herangezogen werden sollten. So ist die klassische Diffusions- Adoptions-Forschung aus mehreren Gründen nicht geeignet [vgl. Ehms 2010: 80 ff.]. Grundlegendere Konzepte aus der Soziologie wie Institutionalisierung und „appropriation“ [DeSanctis & Poole 1994] scheinen vor diesem Hintergrund besser geeignet.

3 Individuelle und kollektive Online-Artefakte

Im Zusammenhang mit der prinzipiellen Anpassbarkeit der einzuführenden Interaktions-Infrastruktur stellt sich nach der Erfahrung des Autors die Frage, wie diese Infrastruktur hinsichtlich der Dimension **individuell–kollektiv** konfiguriert werden soll. Gerade wenn es darum geht, die Aneignung durch unerfahrene Nutzer zu erleichtern. Viele (technische) Systeme bieten hier Konfigurationsmöglichkeiten an. Zunächst legen die meisten Systeme, ihrem technischen Entwicklungspfad folgend, eine typische Positionierung auf der i-k-Dimension nahe, lassen sich aber häufig durch Konfiguration, spätestens jedoch durch (programmierte) Systemanpassung, in ihrem Charakter verschieben. Außerdem werden sie von der Community (bei open source Lösungen) oder dem Hersteller durch Weiterentwicklung kontinuierlich „repositioniert“. Hier spielt sicherlich eine (wechselseitige) Beeinflussung durch

Konkurrenzprodukte eine Rolle, ebenso wie die Weiterentwicklung von „Flagschiff-Diensten“ wie beispielsweise Facebook. Konzeptionell wird diesem Phänomen der kontinuierlichen „amöbenhaften Metamorphose“ im Modell des Social Software -Vulkans Rechnung getragen [wikipedia, Ehms 2010]. Konkret soll es hinsichtlich der hier gewählten Dimension an drei Beispielen beschrieben werden.

Beispiel Wiki-Systeme

WikiWiki-Webs, kurz Wikis [Müller 2007: 47], stellen zunächst ein kollektives Artefakt, die Wiki-Seite, in den Vordergrund. Die „Autoren“ der Seite, also deren (Erst-)Ersteller und die nachfolgenden Bearbeiter, treten in den Hintergrund. Sie werden in vielen Systemen erst durch Einsehen der Änderungshistorie sichtbar. Einige Wiki-Produkte (beispielsweise Confluence der Firma Atlassian) heben mittlerweile die Bearbeiter stärker hervor, indem der zeitliche Strom der Bearbeitungsakte *mit* Anzeige eines Bildes des Bearbeiters auf Einstiegsseiten dargestellt wird. Das System soll dadurch mehr „Social“ (Fachjargon) wirken. Wird nun für jeden Nutzer zusätzlich eine, für andere Nutzer einsehbare, **Profilseite** verfügbar gemacht und werden dort weitere Funktionalitäten, wie persönliche Kurznachrichten und das Hinterlegen einer sozialen Netzwerkstruktur, angeboten, so kann dies als Verschiebung des Interaktionscharakters des Systems von kollektiv nach individuell gedeutet werden.

Beispiel Weblog-Systeme

Viele Multi-Weblogs-Systeme gestatten das Anlegen sowohl individueller Weblogs (ein Nutzer ist zum Schreiben von Beiträgen berechtigt) als auch kollektiver Kanäle, bei denen mehrere Autoren gleichberechtigt sind. Oft wird ein System aus mehreren (vielen) individuellen Weblogs um die Möglichkeit erweitert, die Publikationsaktivitäten ausgewählter Weblogs *anderer* Nutzer zu verfolgen (vgl. twitter, „following“). Wird diese Aggregation an einer Stelle (unter einer URL) wieder zur Verfügung gestellt, so lässt sich aus dem Bündel individueller Artefakte durchaus ein (virtuelles) kollektives Artefakt schaffen. Letzteres ist beispielsweise für die Unterstützung der Aufmerksamkeitssteuerung in Communities of Practice [Lave & Wenger 1991] von zentraler Bedeutung.

Die Entscheidung zu Gunsten einer Konfiguration ist nicht so trivial, wie sie auf den ersten Blick erscheinen mag, was sich am Fall von Weblogs gut darstellen lässt. Ein Gruppenweblog für alle Community-Mitglieder bietet den Vorteil, dass alle auf die Community bezogenen Publikationsaktivitäten (zukünftig, hoffentlich) an diesem virtuellen Ort, also unter einer URL, auffindbar sind. Gerade für unerfahrene Nutzer ist dies ein nicht zu unterschätzender Vorteil hinsichtlich der Orientierung im Weblog-System, welches in aller Regel (Multi-Weblog-Umgebung) noch *andere* Einstiegspunkte und Kontexte bietet. Ein Nachteil dieser „Einfachst-Lösung“ besteht darin, dass keine explizite (virtuelle) **Profilbildung** der Einzelpersonen als Experten

erfolgt, wie sie für Einzelweblogs typisch ist. Thematische Facetten, die über das Community-Thema hinausgehen, werden mit geringerer Wahrscheinlichkeit in das kollektive Artefakt eingebracht und bleiben so unsichtbar. Diese „Randbereiche“ könnten aber gerade als Anstoß für Innovationsprozesse relevant sein. Ein zweiter Nachteil besteht im Auslassen von Gedächtnisvorteilen und damit Effizienzen beim Information Retrieval, wie sie personenbezogenen Weblogs durch das episodische Gedächtnis und das Quellengedächtnis zugeschrieben werden [Ehms 2010: 55].

Die Realisierung einer Gemeinschaftsumgebung durch Bündelung *individueller* Weblogs kann zunächst die obigen Nachteile (Profilbildung, kognitive Günstigkeit) als Vorteile für sich verbuchen. Auch erhalten die aktiven Nutzer durch ihre eigenen Weblogs individuell gestaltbare und erweiterbare virtuelle Kontexte. Dem gegenüber steht ein komplexeres „Setup“ der Gesamtumgebung. Die Integration der verteilten Information muss über, im Web 2.0 zwar verbreitete, für Einsteiger aber zusätzlich zu erlernende Mechanismen (Following, ggf. abgestimmtes Tagging) realisiert werden. Das Publizieren erfolgt außerdem in einem anderen virtuellen Kontext (individuelles Weblog) als die Anzeige „der Community“ (Aggregation der Beiträge aus den Individualblogs).

Als dritte Option kann eine virtuelle Gesamtumgebung aus der Kombination von Einzelweblogs mit einem Gruppenweblog bestehen. Im EU-geförderten Projekt iCamp [www.icamp.eu, insbes. Fiedler & Pata 2007] umfasste die Konfiguration neben Individual- und Gruppenkanälen noch weitere (optionale) webbasierte Kollaborationswerkzeuge. In diesem Rahmen entstanden auch verschiedene grafische Darstellungen, die davon zeugen, dass man allein zur Abbildung der entstehenden Komplexität so etwas wie eine eigene „grafische Sprache“ entwickeln muss. Der Umgang mit dieser Form von Komplexität wurde im referenzierten Projekt als eigene Herausforderung gesehen. Für Einsteiger bleibt es jedoch eine Hürde, die Online-Moderatoren beachten sollten und die sie kommunikativ begleiten müssen, wenn die Akzeptanz einer solchen virtuellen Umgebung gefördert werden soll.

Bei der Hinführung von bis dato unerfahrenen Nutzern an solche Blog-Kanäle werden, zumindest nach den Erfahrungen des Autors als „Coach“ beim Einrichten solcher Artefakte, Gruppenweblogs und individuelle Weblogs unterschiedlich wahrgenommen und präferiert. Die Motive sind nicht immer offensichtlich und im „Tagesgeschäft“ werden sie nur in Einzelfällen dialogisch rekonstruiert.

Beispiel Facebook

Schließlich soll am Beispiel des Onlinedienstes Facebook veranschaulicht werden, wie die Schwerpunktsetzung individuell-kollektiv in diesem weit verbreiteten Dienst umgesetzt wird. Schon auf Grund der schieren Größe wird es klug sein, auf die dort verwendeten Interaktionsmetaphern aufzubauen oder sie zumindest bei der Kommunikation mit Facebook erfahrenen Nutzergruppen zu berücksichtigen.

Home bezeichnet bei Facebook derzeit den Bereich, dessen Hauptseite unter der Bezeichnung **News Feed** eine Aggregation aller (oder vom Dienst automatisch gefilterter, vgl. [Lischka 2011]) Aktivitäten der Personen listet, mit denen der angemeldete Benutzer „befreundet“ ist. Außerdem werden dort die eigenen Nachrichten angezeigt. Im Sinne der in diesem Aufsatz untersuchten Unterscheidung handelt es sich dabei um ein gemischtes Artefakt.

Der Bereich **Profile** mit der Hauptseite **Wall** zeigt den Zeitstrom der eigenen Aktivitäten und Nachrichten sowie die dort anhängigen Interaktionen mit anderen Nutzern. Dieser Bereich kommt dem klassischen individuellen Weblog am nächsten und die Bezeichnung „Older Posts“ am unteren Bildschirmrand weist auf diese Verwandtschaft hin. Der Nutzer kann anderen Nutzern erlauben, an seine „Wall“ zu schreiben. Dann wird das eigene Artefakt bereits auf Beitragsebene „kollektiviert“. Inwiefern diese Logik den meisten Nutzern verständlich ist und in welchem Maße Standardeinstellung, wie die des Schreibzugriffs auf die eigene „Wall“, tatsächlich angepasst werden, ist vor dem Hintergrund der dargestellten Überlegungen eine interessante empirische Fragestellung, die allerdings Zugriff auf Daten aus dem Rechtemanagement von Facebook voraussetzen würde.

4 Empirische Hinweise

Eine Einführung persönlicher Weblogs über kollektive Projekt- und Gruppen-Weblogs wird bereits von Röhl diskutiert. Er vermutet, dass Gruppenweblogs eine sinnvolle Vorstufe vor der Einführung persönlicher Wissensweblogs darstellen könnten: *Die Bereitstellung persönlicher Weblogs ist deshalb ein logisch folgender Schritt aus den kollaborativen Weblogs des Schritts drei. [...] Individuelle Weblogs sind die höchste Stufe des Wissensmanagements im Rahmen dieses Konzepts.* [Röhl 2003: 10]

Bei einer Untersuchung der Siemens-weiten Weblog-Plattform wurde der Fokus auf die Analyse individueller Weblogs gelegt, beim Experimentieren mit Aktivitätsmaßen [vgl. Ehms 2010: 106] wurden unterschiedliche anonymisierte Ranglisten erstellt, die sowohl individuelle als auch Gruppenweblogs enthielten. In diesem Zusammenhang kann zumindest anekdotisch belegt werden, dass auch unter den Gruppenweblogs der untersuchten Plattform aktive und inaktive Beispiele gesichtet wurden. Auch Gruppenweblogs werden also nicht dadurch zum „Selbstläufer“, dass sie die Verantwortung für die Beiträge verteilen.

Im Rahmen einer Unterstützung virtueller Zusammenarbeit in Forschungs- und Entwicklungseinheiten eines Geschäftsgebiets der Siemens AG bot sich zwischen Januar und März 2011 die Gelegenheit, das Zusammenspiel von individuellen und kollektiven Online-Kanälen exemplarisch zu beobachten. Aufgrund der geäußerten Anforderungen der Community-Mitglieder wurden sowohl individuelle Artefakte in Form einzelner Mitarbeiterweblogs eingerichtet als auch ein Gruppenweblog, bei dem alle Mitarbeiter der Community Schreibrechte besaßen. Die individuellen

Weblogs wurden zunächst lediglich als Instrument dargestellt, statische Profilseiten abzubilden. Damit waren Webseiten gemeint, die Mitarbeiter mit einem Foto von sich versehen konnten, und die es ermöglichten, den Tätigkeitsbereich, berufliche Interessensschwerpunkte etc. in individueller Form digital niederzulegen.

Gleichzeitig entstand durch die Umsetzung dieser Anforderung die *Möglichkeit*, auch das individuelle Weblog als Kommunikationskanal zu nutzen. Dies war langfristig von der Community-Moderation auch so beabsichtigt. Es war jedoch schon bald zu beobachten, dass einige Mitarbeiter offensichtlich bewusst ihre persönlichen Weblogs bevorzugten. Der Anteil dieser Nutzer lag nach drei Monaten allerdings bei lediglich ca. 10% (fünf von 50 virtuell aktiven Nutzern).

5 Fazit

Ist die klassische Unterscheidung individuell-kollektiv und ihre Anwendung auf Online-Artefakte nun hilfreich oder wird sie spätestens durch die weitere Verbreitung von Mischformen (vgl. Facebook) irrelevant?

Als Gestaltungsoption, also wenn Konfigurationsmöglichkeiten des oder der beteiligten Systeme vorhanden sind, liefert die gewählte Perspektive nach Meinung des Autors eine wichtige Leitunterscheidung. Dies belegen zumindest die Hinweise darauf, dass für die Unterstützung virtueller Gemeinschaften intuitiv die Variante eines Kollektivartefakts gewählt wird. Bei unerfahrenen Online-Nutzern ist dies zu erwarten, es gilt jedoch zu beachten, dass sich vermutlich die Schwerpunkte verschieben werden. Je mehr Nutzer mit „Mischformaten“ wie Facebook Erfahrungen haben, die „me“-centric [Koch 2008] beginnen, dann aber auf relativ komplexen Aggregations- und Filtermöglichkeiten aufbauen. Gerade zur Analyse dieser zu erwartenden Verschiebung kann die gewählte Betrachtungsdimension dienen.

Last but not least soll sie eine Brücke zu motivations- und organisationspsychologischen Fragestellungen sein, bei denen das Wechselspiel zwischen Individuum und Kollektiv (hier meist verstanden als Gruppe oder größerer sozialer Kontext) fundamental ist. Ansätze finden sich bei Reinmann und Bianco [Reinmann & Bianco 2008], beispielsweise vor dem Spannungsfeld von Autonomie und sozialer Eingebundenheit im Rahmen der Selbstbestimmungstheorie nach Deci und Ryan [Deci & Ryan 1993].

Literatur

- [Comelli 1985] Comelli, G., Training als Beitrag zur Organisationsentwicklung (München: Hanser)
- [Deci & Ryan 1993] Deci, E. & Ryan, R., Die Selbstbestimmungstheorie der Motivation und ihre Bedeutung für die Pädagogik (Zeitschrift für Pädagogik, 39), S. 223-238.

-
- [DeSanctis & Poole 1994] DeSanctis G. and Poole, M. Capturing the Complexity in Advanced Technology Use: Adaptive Structuration Theory (Organization Science, Vol. 5, No. 2), S 121-147
- [Döring 2003] Döring, N., Sozialpsychologie des Internet, (Göttingen: Hogrefe)
- [Ehms 2010] Ehms, K., Persönliche Weblogs in Organisationen, (Dissertation, Universität Augsburg) <http://opus.bibliothek.uni-augsburg.de/volltexte/2010/1542/>
- [Fiedler & Pata 2007] Fiedler, S. & Pata, K. (Editors), Towards an Environment Design Model for iCamp Space (Deliverable 1.2)
- [Koch 2008] Koch, M. CSCW and Enterprise 2.0 - towards an Integrated Perspective (21th Bled eConference)
- [Lave & Wenger 1991] Lave, J. & Wenger, E., Situated Learning. Legitimate peripheral participation (Cambridge. New York: Cambridge University) Press.
- [Lindner 2008] Lindner, B., Corporate Wiki @ Siemens AG (Presentation auf der i-Know Konferenz, Graz)
- [Lischka 2011] Lischka, Konrad. Das ganze Web ist deiner Meinung (spiegel online) <http://www.spiegel.de/netzwelt/web/0,1518,750111,00.html>
- [McKinsey 2008] McKinsey, Building the Web 2.0 Enterprise (McKinsey Global Survey Results) <http://www.mckinseyquarterly.com/>
- [Mörl et al. 2011] Mörl, S., Heiss, M., Richter, A., Fallstudie Siemens: Wissensvernetzung mit TechnoWeb 2.0. <http://www.e20cases.org/>
- [Müller 2007] Müller, C., Graphentheoretische Analyse der Evolution von Wiki-basierten Netzwerken für selbstorganisiertes Wissensmanagement (Dissertation, Universität Potsdam)
- [Pipek & Wulff 2009] Pipek, V. & Wulff, V., Infrastructuring: Toward an Integrated Perspective on the Design and Use of Information Technology (Journal of the Association for Information Systems)
- [Reinmann & Bianco 2008] Reinmann, G. & Bianco, T., Knowledge Blogs zwischen Kompetenz, Autonomie und sozialer Eingebundenheit (Arbeitsbericht Nr. 17, Universität Augsburg)
- [Richter & Riemer 2009] Richter, A. & Riemer, K., Corporate Social Networking (Proceedings Australasian Conference on Information Systems)
- [Richter & Stocker 2011] Richter, A. & Stocker, A., Exploration & Promotion: Einführungsstrategien von Corporate Social Software (10th International Conference on Wirtschaftsinformatik)
- [Röll 2003] Röll, M., Business Weblogs – Ein pragmatischer Ansatz zur Einführung von Weblogs in mittleren und großen Unternehmen (Konferenzbeitrag, BlogTalk, Wien)
- [Tully 2003] Tully, C., Mensch – Maschine – Megabyte. Technik in der Alltagskultur (Opladen: Leske + Budrich)
- [wikipedia: Soziale Software] http://de.wikipedia.org/wiki/Soziale_Software