

Erfolgsfaktoren bei der Einführung von Social Software in Unternehmen

Sonja Gust von Loh, Isabella Peters

Heinrich-Heine-Universität, Abteilung für Informationswissenschaft
Universitätsstr. 1
40225 Düsseldorf
gust-von-loh@phil.uni-duesseldorf.de | isabella.peters@uni-duesseldorf.de

Abstract: Evidenzbasierte Praktiken haben ihren Ursprung in der Medizin. Hier berücksichtigen sie wissenschaftlich fundierte Ergebnisse und integrieren sie in den praktischen Arbeitsalltag. Bei Evidenzbasierten Praktiken im Wissensmanagement lassen sich zwei Theorie-Praxis Lücken feststellen: zwischen Wissensmanager und Mitarbeiter und zwischen Wissensmanager und Wissenschaft. Diese beiden Lücken gilt es zu schließen, soll die Implementierung von Wissensmanagement erfolgreich sein. Social Software wird dabei gleichzeitig als Gegenstand und als Werkzeug von Evidenzbasierten Praktiken betrachtet.

1 Einleitung

Die Einführung von Wissensmanagement(-tools) im Allgemeinen oder von Social Software für das Wissensmanagement im Unternehmen kann bei Mitarbeitern und Unternehmensführung aber auch bei Kunden und Zulieferern auf große Skepsis stoßen [Fi09]. Diese Skepsis bzw. das Unverständnis für den Sinn und Zweck solcher Maßnahmen kann dazu führen, dass die Einführung von Wissensmanagement scheitert, da die von top-down eingesetzten und meistens technischen Werkzeuge intern oder extern nicht angenommen und schlicht ignoriert werden [HV99]. Um das Scheitern von Wissensmanagement mit Social Software zu vermeiden, werden hier Evidenzbasierte Praktiken vorgestellt, die die Unsicherheiten und Probleme bei der Einführung von Maßnahmen im Voraus lokalisieren und dann beheben können – und das nicht nur im Wissensmanagement. So erlauben es Evidenzbasierte Praktiken dem Wissensmanager durch Rückgriff auf empirische Forschungsergebnisse oder Best Practices die Nützlichkeit der Maßnahmen besser darzulegen und die Akzeptanz auf Seiten der Nutzer zu fördern sowie die Nutzung der eingesetzten Werkzeuge zu erhöhen. Wissensmanager sind auch Mitarbeiter der Personal- oder IT-Abteilung, die sich mit der Optimierung des Informationsflusses und der Wissensarbeit beschäftigen. Die mögliche Diskrepanz zwischen Theorie und Praxis wird in der Literatur als „Theorie-Praxis-Lücke“ bezeichnet [GSS08].

Diese Lücke kann ebenfalls zum Scheitern des Wissensmanagements führen, da auf Seiten der Theorie das Verständnis für die Praxis fehlt und umgekehrt. Auch hier können Evidenzbasierte Praktiken eingesetzt werden, um diese Lücke zu schließen.

In der wissenschaftlichen Diskussion um Wissensmanagement und Enterprise 2.0¹ [Ka07] haben Evidenzbasierten Praktiken bislang wenig Beachtung gefunden (außer bei [Gu09]). Wir zeigen in diesem Beitrag, dass sie insbesondere bei der Frage, ob und wie Wissensmanagement im Unternehmen eingesetzt werden sollte, wertvolle entscheidungsrelevante Hinweise liefern und so als Erfolgsfaktor für das Enterprise 2.0 gelten. Dazu nehmen wir an, dass ein Unternehmen Wissensmanagement mit Hilfe von Social Software (z.B. Wikis, (Micro-)Blogs, Soziale Netzwerke) betreiben will. Es wird sich herausstellen, dass Social Software in diesem Kontext zweifach von der Evidenzbasierung betroffen ist: zum einen als Gegenstand und zum anderen als Werkzeug Evidenzbasierter Praktiken.

2 Evidenzbasierte Praktiken

Der Ursprung der Evidenzbasierten Praktiken und Technologien liegt in der Medizin [Co72]. Der hier verwendete Evidenzbegriff bezieht sich auf das weitergefasste angelsächsische bzw. angloamerikanische Verständnis. „Evidence“ bedeutet, dass eine Annahme wahr bzw. gültig und jemandem von Nutzen ist [As08]. Evidenz kann auch durch Erfahrung entstehen. Bei allen Evidenzbasierten Praktiken geht es darum, dass dem Handelnden Aspekte eines Problems evident und seine Handlungen durch wissenschaftliche Literatur begründet bzw. gerechtfertigt werden. Sie werden insbesondere überall dort angewandt, wo Informationsballast und Informationsgerinnung, d.h. die langsame Verteilung von Forschung in Arbeitsroutinen, stattfinden [Bo03]. Durch den Umgang mit der Wissenschaft soll die eigene Handlung ständig neu überdacht und in Frage gestellt werden. Neben wissenschaftlichen Theorien können auch Best Practices als Evidenz gelten. Evidenzbasierte Praktiken [BB04a]; [El97]; [Re00] sind seit Anfang der 1990er Jahre vermehrt im Gespräch. Dies lässt sich auf das Sicherheitsbedürfnis der heutigen Informations- bzw. Wissensgesellschaft zurückführen [BB04a]. Da es bei allen Evidenzbasierten Praktiken letztlich um Best Practices und das optimale Ausnutzen von vorhandenen Ressourcen (z.B. Arbeitskraft, Software) geht [Tr00], sollen Richtlinien bei der Entwicklung von eigenen Best Practices helfen. Evidenzbasierte Praktiken setzen sich nach [Ro06] aus folgenden Aspekten zusammen:

1. Lernen von Ursache-Wirkungs-Effekten in der professionellen Praxis,
2. Aufbauen einer evidenzbasierten Kultur der Entscheidungsfällung und des Einbeziehens von Forschung,
3. Teilen von Informationen mittels Communities,
4. Entscheidungsunterstützung durch Best Practices,
5. Sicherstellung des Wissenszugangs.

¹ Als Enterprise 2.0 werden Unternehmen bezeichnet, die Soziale Software für das Wissensmanagement einsetzen.

Die Umsetzung dieser Aspekte erfolgt im Wissensmanagement häufig durch die Nutzung von Informationstechnik. Daher betrachten Evidenzbasierten Praktiken auch das Zusammenspiel zwischen Informationstechnologien und Nutzern, und dabei insbesondere die Benutzerführung. Im Idealfall sind Wissensmanagementtools nicht nur technisch optimal aufgestellt, sondern lassen sich auch von den Nutzern intuitiv handhaben und erleichtern ihnen die Wissensarbeit. Berücksichtigt werden sollten dabei, dass unterschiedliche Nutzer (z.B. Wissensmanager, Angestellte, Arbeiter) auf die Systeme zugreifen und verschiedene Anforderungen sowie Fähigkeiten haben. Zusätzlich sollten Guidelines letzte Fragen im Umgang mit den Werkzeugen klären.

2 Die beiden Theorie-Praxis Lücken

Evidenzbasierte Ansätze gehen zur Lösung von praktischen wie theoretischen Problemen stets von der jeweils bestpassenden Evidenz aus, unabhängig von der Herkunft dieser Evidenz. Sie erfordern eine enge Verbindung zwischen Theorie und Praxis. Es geht darum, einen Konsens zu finden, der für gemeinsame Werte steht [Bo03]. Dies ist auch bei der Einführung jeglicher Tools, also auch bei Social Software wichtig. Im Evidenzbasiertem Wissensmanagement können wir jedoch zwei Theorie-Praxis-Lücken lokalisieren, die in Abbildung 1 skizziert sind. Bei der ersten Theorie-Praxis-Lücke nimmt der Wissensmanager die Rolle des Theoretikers ein, wohingegen der Mitarbeiter der Praktiker ist. Der Wissensmanager trägt Sorge herauszufinden, was der Mitarbeiter für ein bestmögliches Wissensmanagement und für eine gute Informationsversorgung benötigt. Des Weiteren ist es möglich, den Mitarbeitern durch eine Nutzeranalyse neue Techniken zu vermitteln. Denkbar sind bei den Nutzeranalysen zum einen empirische Methoden, wie Informationsbedürfnisanalysen und Nutzungsanalysen, aber auch theoretische Ansätze, worunter die Cognitive Work Analysis (CWA) und die Informationshermeneutik fallen [GSS08]. Wird eine Implementierung nicht unter Berücksichtigung der Mitarbeiter durchgeführt, so läuft das Unternehmen Gefahr, dass Wissensmanagement nicht praktiziert und Social Software-Tools nicht angenommen werden. Nutzeranalysen werden im Idealfall regelmäßig durchgeführt. Insbesondere die Informationshermeneutik schärft den Blick dafür, die Sprache oder gar die unterschiedlichen Sprachen der Mitarbeiter zu berücksichtigen. Spricht man in einer Firma nicht dieselbe Sprache, dürfte eine auch abteilungsübergreifende Verständigung und somit jedes Wissensmanagement schwer werden. Diese erste sehr bedeutende Lücke muss vom Wissensmanager geschlossen werden. Er wird damit zum Vermittler zwischen seinen eigenen Ansätzen (Theorie) und den Mitarbeitern (Praxis). Wissensmanager und Mitarbeiter stehen im Austausch, so dass zum einen die Bedürfnisse des Mitarbeiters aufgedeckt und zum anderen der Wissensmanager auf aktuelle Entwicklungen aufmerksam macht. Auch im Bereich der Social Software kann man immer mehr Neuheiten entdecken. An diese gilt es den Mitarbeiter heranzuführen.

Die zweite Lücke klafft zwischen Wissensmanager und der Wissenschaft. Der Wissensmanager nimmt bei dieser Lücke die Rolle des Praktikers ein, wohingegen die Wissenschaft den theoretischen Teil darstellt.

Aufgabe des Wissensmanagers ist es, Informationen aus der Forschung sowohl im Bereich des Wissensmanagements als auch in weiteren Bereichen der Firma den Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen. Nutzeranalysen sind für diese Lücke nicht ausschlaggebend, jedoch auch nicht ganz uninteressant. Indirekt bieten sie die Möglichkeit, dem Wissensmanager Anhaltspunkte zu liefern, nach welcher Entwicklung innerhalb des Wissensmanagements er recherchieren muss. Die Bedeutung der Wissenschaft in der wirtschaftlichen Praxis ist nicht zu unterschätzen und somit auch bei der Einführung von Social Software wichtig.



Abbildung 1: Die beiden Theorie-Praxis-Lücken.

Die „klassischen“ Methoden der Evidenzbasierung, die im Zusammenhang mit der zweiten Lücke angewandt werden, arbeiten unabhängig von Nutzeranalysen. Es geht um das Studium der wissenschaftlichen Literatur sowie um die Nutzung von Recherchen in einschlägigen Informationsdiensten. Es wird besonders nach akademischer Literatur gesucht, deren Inhalt das Unternehmen in die Praxis umsetzen kann. Wichtig ist, dass wissenschaftliche Arbeiten berücksichtigt werden, die für die Wirtschaft praxisrelevant sind. Kommt es zu einem Austausch zwischen Praktikern und Wissenschaftlern, wird der Bedarf des Praktikers berücksichtigt und somit die Forschung indirekt gelenkt [Bo03]. Populärwissenschaftliche Quellen (z.B. Lehrbücher oder Fachmagazine), die von Praktikern häufiger rezipiert werden, sind auch nicht außer acht zu lassen [Ro06].

3 Social Software als Gegenstand Evidenzbasierter Praktiken

Social Software ist eine Chance für Unternehmen sich zum Enterprise 2.0 zu entwickeln. Die Einführung von Social Software kann dabei durch Evidenzbasierte Techniken unterstützt werden. Der Hauptaspekt bei dem Einsatz von Social Software im Wissensmanagement ist, dass eine Vernetzung zwischen den Mitarbeitern stattfinden muss, sowohl auf persönlicher als auch auf technischer Ebene. Die persönliche Ebene wird durch Social Software nicht unbedingt automatisch sichergestellt, die technische Ebene jedoch sehr wohl. Durch den Communitycharakter der Social Software unterstützt sie die Mitarbeiter bei der Teamarbeit. Es handelt sich jedoch nicht um eine Garantie, dass Wissensmanagement mit Social Software gut bei den Mitarbeitern ankommt und es ersetzt auch nicht den persönlichen Austausch zwischen Mitarbeitern.

Es ist allerdings zu erwarten, dass bald viele Mitarbeiter Anwendungen der Social Software aus der privaten Benutzung kennen [Sc07] und somit der Umgang mit ihnen leichter fallen sollte. Anders als bei der privaten Nutzung wird in einem Unternehmen Social Software nicht als Selbstzweck eingeführt [TDS07].

Trotzdem lässt sich nicht zwangsläufig davon ausgehen, dass bereits durch intrinsische Motivation [SZ07] solche interaktiven Plattformen intensiver gepflegt sowie besser angenommen werden als es bei herkömmlichen Wissensmanagementtools der Fall ist.

Es handelt sich bei Social Software im Wissensmanagement um einen Bottom-Up-Ansatz [GH05], der den Aufbau eines persönlichen Netzwerkes ermöglicht und so auch für die Bildung von Communities of Practice [We99] zuträglich ist. Genau dieser Aspekt wird jedoch auch zu einem Problem. Es wird immer auch Mitarbeiter geben, die sich weniger oder gar nicht am Aufbau beteiligen, und andere, die im Gegensatz dazu besonders viel für die Entwicklung tun. Freiwilligkeit, die beim Wissensmanagement und insbesondere bei der Verwendung von Social Software, von großer Bedeutung ist, wird sich dann nur schwer durchsetzen lassen. Des Weiteren müssen Guidelines (u.a. [SZ07]) erstellt werden, die die Ziele der Nutzung von Social Software im Unternehmen näher erläutern und Aspekte ihrer Benutzung festlegen.

Es gibt eine Fülle von Social Softwareanwendungen aus der es gilt das passende Tool herauszusuchen. Häufig hat das Management vor ihrer Einführung bereits konkrete Vorstellungen, so dass die Mitarbeiter als mit dem Tool agierende Individuen nicht mit einbezogen werden [Rö04]. Durch das Schließen der ersten Lücke bzw. durch die Nutzung verschiedener Nutzer- und Nutzungsanalysen lässt sich dieses Problem beseitigen. Nutzeranalysen sind in diesem Kontext Mitarbeiterbefragungen und andere Arten der Informationsbedürfnisanalyse, sowie die Analyse kognitiver Arbeit, wohingegen Nutzungsanalysen z.B. Logfileanalysen, Linkanalysen oder eine Analyse der Ordnerstruktur sein können [Gu09]. Im Hinblick auf die zweite Lücke können die bestgeeigneten Tools mittels wissenschaftlicher Recherche ermittelt werden und in das Unternehmen eingeführt werden. Wichtig ist an dieser Stelle zu betonen, dass das Schließen der Lücke zwei alleine nicht zur gewünschten Mitarbeiterzufriedenheit führt. Es sollten deswegen beide evidenzbasierten Praktiken angewandt werden.

Evidenzbasierte Praktiken werden im Bereich der Social Software zum Erfolgsfaktor, da zum einen Mitarbeiter durch diese Techniken mit in die Implementierung solcher Dienste einbezogen werden und zum anderen auch aktuelle Entwicklungen nicht außer acht gelassen werden. Durch die aktive Nutzung oder die Nutzung neuer technischer Entwicklungen von Social Software im Unternehmen kommt es zu Wettbewerbsvorteilen und dadurch zur Absicherung eines Unternehmens auf dem Markt. Neben dem Einbeziehen des Mitarbeiters in den Implementierungsprozess, werden durch Nutzeranalysen ein Bewusstsein für Tools geschaffen und Bedürfnisse geweckt. Sind Bedürfnisse erst einmal geweckt, fördern sie auch die Annahme der Wissensmanagementtools und tragen zu ihrem Erfolg bei.

Sowohl zum Schließen der eher praktisch orientierten Lücke 1 als auch zum Schließen der theoretischen Lücke 2 tragen Evidenzbasierte Praktiken bei. Social Software kann aber nicht nur als Gegenstand Evidenzbasierter Praktiken betrachtet werden, sondern auch zum Werkzeug der Evidenzbasierung werden.

4 Social Software als Werkzeug Evidenzbasierter Praktiken

Evidenzbasierte Praktiken nutzen empirische Ergebnisse um Entscheidungen oder Handlungen begründen und damit nachvollziehbar machen zu können. Traditionelle Methoden der Evidenzbasierung lassen sich dabei durchaus mit Anwendungen der Social Software kombinieren. Wir können grundsätzlich zwei Arten von Evidenzen unterscheiden, die sich durch den Einsatz von Social Software ermitteln lassen: qualitative und quantitative Evidenzen. Quantitative Evidenz spiegelt sich vor allem in der Nutzungshäufigkeit einer Anwendung und in der Menge des nutzergenerierten Contents wider. Die qualitative Evidenz ergibt sich aus den Reaktionen der Mitarbeiter auf die Social Software bzw. durch die inhaltliche Analyse des nutzergenerierten Contents. Allen Anwendungen der Social Software gemeinsam ist, dass sie durch ihren kollaborativen Charakter, den Mitarbeiter zur Wissensarbeit animieren, Beziehungen zwischen Nutzern aufbauen und so den Zusammenhalt sowohl unter den Mitarbeitern stärken als auch das Zugehörigkeitsgefühl zum Unternehmen positiv beeinflussen [Sc05]. Außerdem lassen sich durch die quantitative Evidenz (z.B. Zugriffsraten) überall Rückschlüsse auf die Akzeptanzrate und den realen Nutzen des Wissensmanagementwerkzeugs ziehen. Wird die Social Software rege genutzt und wird viel Content produziert, scheint sie Mehrwert für die Mitarbeiter zu generieren und damit sinnvoll zu sein. Gleiches gilt bei der Nutzung von Social Software zum Schließen der zweiten Lücke. Trifft der Wissensmanager auf eine Fülle an Literatur und Studien zu seiner Fragestellung, kann er davon ausgehen, die bestmögliche Evidenz für sein Vorhaben gefunden zu haben. Doch welches Tool kann für welchen Zweck eingesetzt werden, welche qualitative Evidenz wird sichtbar und welche Lücke lässt sich mit ihm schließen?

Wikis sind Nachschlagewerke, deren Einträge von allen Mitarbeitern gelesen und editiert werden können – gleiches gilt für bspw. disziplin-spezifische Wikis, die von einer Fach- oder Wissenschaftscommunity gepflegt werden. Dabei sind Wikis nicht rein text-basiert. Auch das Hinzufügen von Audio-, Video- und Photomaterial ist möglich. Durch die Verlinkung der Beiträge untereinander entsteht eine vernetzte Wissensumgebung, die permanent weiterentwickelt werden kann und das lexikalische Wissen des Unternehmens oder von einzelnen Projektteams dauerhaft zugänglich macht. Wikis ermöglichen sowohl das Schließen der ersten als auch der zweiten Lücke. Die erste Lücke wird dadurch geschlossen, dass der Wissensmanager u.a. erfährt welche Projekte oder Themen über- bzw. unterrepräsentiert sind, wo besonders viel Diskussionsbedarf besteht und wie die Mitarbeiter Informationen wahrgenommen, verarbeitet und verstanden haben. Sollten hier Fehler oder Probleme auftreten, kann er Maßnahmen zu ihrer Behebung einleiten. Zum Schließen der zweiten Lücke kann der Wissensmanager auf Fach-Wikis zugreifen und sich hier zunächst Wissen aneignen und dann bei der Weiterentwicklung des Wikis mitarbeiten. So bleibt er im permanenten Austausch mit der Fachwelt und über die aktuelle Forschung informiert.

In Blogs ist, im Gegensatz zu Wikis, immer der Autor eines Eintrags sichtbar. Nur er ist zudem in der Lage den Beitrag zu editieren. Anmerkungen der Leser können lediglich über die Kommentarfunktion direkt zu einem Blogeintrag hinzugefügt werden, so entsteht auch der Kontakt zum Autor. Mit Blogs können Mitarbeiter Wissen und eigene Fähigkeiten reflektieren [RV01] und dadurch weiterentwickeln [Ef04].

Blogs können auch als Instrument des Storytellings betrachtet werden. Zudem lassen sich Blogs für das persönliche Wissensmanagement nutzen und ähneln damit einem Wissensjournal [Rö04]. Damit erhält der Wissensmanager Einblicke in den Berufsalltag der Mitarbeiter und kann ihre gemachten Erfahrungen sowie ihr Wissen über alltägliche Arbeitsroutinen für die Weiterverarbeitung abschöpfen. Er erfährt außerdem, wofür sich die Mitarbeiter interessieren und welche Themen eine große Beachtung im persönlichen Wissensmanagement als in der Beziehung zwischen Unternehmen und Mitarbeiter erhalten. Auch eine direkte Befragung der Mitarbeiter ist über ihre Blogs möglich. So wird Lücke 1 geschlossen. Lücke 2 wird, genauso wie bei Wikis, über das Lesen von Fach- und Wissenschaftsblogs sowie durch das Führen eines eigenen Blogs (und damit dem Eintritt in die Fachdiskussion) geschlossen.

Pod-/ Vodcasts sind Audio- oder Videodateien, die über das Internet im MP3-Format verbreitet werden. Werden sie in Unternehmen eingesetzt, enthalten sie oftmals Schulungsmaterial oder Erklärungen zu bspw. Produktionsabläufen. Damit erhalten alle Mitarbeiter Zugriff auf und Einblick in die Arbeitsabläufe und Strukturen des Unternehmens und können sich Wissen darüber aneignen. Der Wissensmanager kann Podcasts dazu nutzen, Mitarbeiter weiterzubilden oder in neue Fachbereiche einzuführen und so die erste Lücke zu schließen. Gleiches gilt, wenn die Mitarbeiter selbst ihre Arbeit erklären oder als Best Practice in Podcast-Form festhalten dürfen und damit Wissen sichern und weitergeben. Lücke 2 schließt sich, wenn der Wissensmanager selbst Podcasts nutzt, um sich weiterzubilden.

Folksonomies entstehen bei der freien Verschlagwortung von Informationsressourcen mit nutzergenerierten Tags [Pe09]. Durch sie beschäftigen sich Mitarbeiter mit der Ressource und der Wissensordnung, ordnen Ressourcen in die Wissensordnung ein und erhöhen den Zugang zu ihnen. Gleichzeitig wird durch die Mitarbeit der Nutzer die bestehende Wissensordnung ständig aktualisiert und erweitert. Neben Dokumenten können auch Mitarbeiter getaggt werden, um so ihre Expertise oder ihren Aufgabenbereich zu explizieren. Lücke 1 schließt sich, da der Wissensmanager über Folksonomies besseren Zugang zu Ressourcen, aber auch zu den Mitarbeitern, erhält. Zudem wird über die Tags die Unternehmens- oder Fachsprache unmittelbar abgebildet, sodass hier wiederum der Zugang erhöht, aber auch Wissen darüber festgehalten wird, wie Mitarbeiter Ressourcen wahrnehmen. Hier kann der Wissensmanager evaluieren, ob die Wissensbasis sinnvoll angelegt ist oder ob Aspekte fehlen. Die zweite Lücke wird geschlossen, wenn der Wissensmanager Tags aus der Folksonomy nutzt, um bspw. in wissenschaftlichen Datenbanken zu recherchieren. Werden in diesen Datenbanken, z.B. bei Social Bookmarking-Systemen, ebenfalls Folksonomies genutzt, kann er sich hier über die Bezeichnungskonventionen oder -trends der Wissenschaft informieren und dieses Wissen für weitere Handlungen gebrauchen.

Social Bookmarking-Systeme erlauben es Nutzern, URLs im Internet zu speichern, zu kommentieren, mittels Tags zu erschließen und diese Informationen anderen Nutzern des Systems zugänglich zu machen. Dadurch, dass andere Nutzer ggf. die gleichen URLs speichern oder die gleichen Tags zur Indexierung benutzen, wird implizit ein soziales Netzwerk aufgebaut. Dieses Netzwerk kann Nutzer zu ähnlichen Nutzern, aber auch zu ähnlichen URLs führen [HP10].

Die erste Lücke wird geschlossen, da der Wissensmanager herausfinden kann, für welche Themen und Ressourcen sich die Mitarbeiter interessieren und ob bspw. gewisse Tools in das Unternehmen eingeführt werden sollten. URLs werden persönlich gespeichert, um schneller auf sie zugreifen zu können. Daher kann der Wissensmanager von häufig gespeicherten URLs ableiten, dass die Website-Architektur möglicherweise einer Optimierung bedarf. Mitarbeiter, die zahlreiche URLs zum gleichen Thema ablegen, können entweder als Experte für diesen Bereich gezählt werden oder benötigen ggf. eine Schulung in dieser Thematik. Betreibt der Wissensmanager selbst Social Bookmarking, möglicherweise in Systemen mit wissenschaftlicher Ausrichtung wie CiteULike, kann er ebenfalls von dem impliziten Netzwerk profitieren und sowohl relevante Internetressourcen, Nutzer oder Tags ermitteln. Auch kann er ermitteln, ob bereits Literatur zum Thema vorliegt oder nicht.

Soziale Netzwerke machen die Beziehung zwischen Nutzern explizit, indem Nutzer ihre persönlichen Profile miteinander verknüpfen. Andere Nutzer können dann sehen, wer mit wem in Verbindung steht. Die Profile werden in erster Linie zur Selbstdarstellung genutzt, können über Pinnwand- oder Nachrichtenfunktionen aber auch die Kontaktaufnahme ermöglichen. Häufig ist es in Sozialen Netzwerken möglich, Statusmeldungen an alle befreundeten Nutzer zu schicken, sodass diese über die eigenen aktuellen Aktivitäten zeitnah informiert werden. Soziale Netzwerke visualisieren explizit das Beziehungsgefüge der Nutzer und schließen damit die erste Lücke, da der Wissensmanager Hinweise darauf erhält, wer mit wem zusammenarbeitet. Über die Statusmeldungen bilden die Mitarbeiter zudem ihr Wissen ab und können dieses an andere Nutzer weitergeben. Lücke 2 wird dadurch geschlossen, dass der Wissensmanager über Soziale Netzwerke Kontakt zu Fachkollegen hält, sich darüber austauscht oder relevante Personen kennenlernt.

Twitter ist ein Microblogging-System, welches das Publizieren von sehr kurzen Statusmeldungen erlaubt. Anders als in Sozialen Netzwerken sind hier die Beziehungen zwischen Nutzern nicht automatisch reziprok und spiegeln dadurch wahrscheinlich das reale Beziehungsgefüge der Nutzer authentischer wider. Die Schließung der Lücken funktioniert hier genauso wie bei Sozialen Netzwerken.

Sharing-Systeme stellen Nutzern eine Plattform im Internet bereit, auf die sie verschiedene Typen von Informationsressourcen hochladen und für andere Nutzer zugänglich machen können. Meistens beschränken sich Sharing-Systeme nur auf einen Ressourcentyp, z.B. Youtube für Videos. Da die Nutzer auch hier Profile anlegen und ihre Beziehung zueinander explizit machen können, kombinieren Sharing-Systeme die Anwendungsmöglichkeiten von Social Bookmarking-Systemen, Folksonomies, Pod- und Vodcasts und Sozialen Netzwerken. Daraus folgt auch, dass Sharing-Systeme auf gleiche Art und Weise die gleichen Lücken schließen können, wie ihre konstituierenden Teil-Anwendungen.

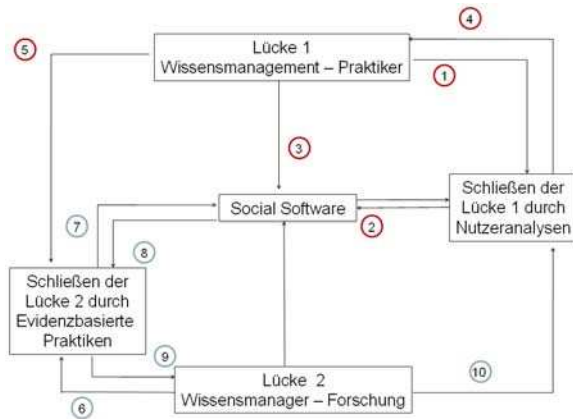


Abbildung 2: Vermaschter Regelkreis.

Das Zusammentreffen von Social Software als Gegenstand und als Werkzeug Evidenzbasierter Praktiken lässt sich als vermaschter Regelkreis beschreiben und wird in Abbildung 2 verdeutlicht. Die grundsätzliche Frage lautet hier, ob und in welcher Form Social Software für das Wissensmanagement eingesetzt werden soll. Die erste Theorie-Praxis-Lücke besteht dabei zwischen dem Wissensmanager und dem Praktiker. Um diese Lücke zu schließen und damit die Grundsatzfrage zu klären, muss der Wissensmanager Nutzeranalysen etc. durchführen (1). So erfährt er, ob und welche Tools von den Nutzern gewünscht sind. Wurden bspw. Wikis mehrheitlich in der Befragung genannt, hat der Wissensmanager nun eine ausreichende Evidenz, um Wikis erfolgreich in das Unternehmen einzuführen (2). Andererseits kann der Wissensmanager Social Software als Werkzeug der Nutzeranalyse einführen (3) und auf diese Weise bspw. Evidenz über die Nutzung eines Wikis erhalten. So schließt er erneut die erste Theorie-Praxis-Lücke und kann dann mit diesem Wissen den Einsatz von Social Software überdenken, weiter fördern oder auch abschaffen (4). Falls dem Wissensmanager an dieser Stelle Evidenz fehlt und ihm eine Entscheidung schwer fällt, kann er sich der Wissenschaft zuwenden (5) und die hier bestehende Lücke über Recherchen schließen bzw. die nötige Evidenz für weitere Handlungen finden.

Die zweite Theorie-Praxis-Lücke besteht zwischen dem Wissensmanager und der Wissenschaft, ist jedoch von der gleichen grundsätzlichen Fragestellung betroffen. Um die bestmögliche Evidenz zu erlangen, muss der Wissensmanager in wissenschaftlicher Literatur recherchieren oder empirische Studien hinzuziehen (6). Findet er Evidenz, kann er entweder Social Software direkt implementieren (7) oder aufbauend auf dieser Evidenz versuchen, zunächst die erste Lücke zu schließen (10). Andererseits kann der Wissensmanager Social Software dazu nutzen, um in Kontakt mit der Wissenschaft zu bleiben (8) und bspw. über Recherchen in wissenschaftlichen Social Bookmarking-Systemen relevante Literatur oder relevante Nutzer zu finden. Damit schließt der Wissensmanager kontinuierlich die zweite Lücke (9). Auch an dieser Stelle kann das erneute Schließen der ersten Lücke sinnvoll sein (10), um Interessen auf und Wünsche von Seiten der Nutzer festzustellen. Diese können dann durch den Abgleich mit der Forschung auf Evidenz geprüft werden.

5 Fazit

Das vorliegende Paper führt in evidenzbasierte Praktiken ein. Evidenzbasierte Praktiken werden in der Medizin schon seit 1970 eingesetzt. Im Bereich des Wissensmanagements ist diese Entwicklung noch verhältnismäßig neu. Hier haben wir den Einsatz von Evidenzbasierten Praktiken bei der Einführung von Wissensmanagement mit Social Software theoretisch diskutiert – Studien, die die Evidenzbasierung als Erfolgsfaktor für das Enterprise 2.0 bestätigen, stehen noch aus. Evidenzbasierte Praktiken können zudem zwei Theorie-Praxis Lücken schließen, die bei der Implementierung von Wissensmanagement Probleme bereiten können. Durch evidenzbasierte Praktiken werden zum einen Mitarbeiter miteinbezogen und zum anderen spielt auch die Wissenschaft eine tragende Rolle. Durch diese beiden Aspekte wird die Auswahl der richtigen Tools erleichtert und die Implementierung wird erfolgreicher bzw. Tools werden besser angenommen. Die erste Lücke ist im Wissensmanagement bekannt und kann durch Nutzeranalysen sowie andere Methoden, um zu bestimmen welche Tools im Unternehmen etabliert werden sollen, geschlossen werden. Zu betonen ist, dass Social Software nicht nur der „Untersuchungsgegenstand“ von Evidenzbasierten Praktiken, sondern auch ein Werkzeug zu ihrer Durchführung ist, wie es der vermaschte Regelkreis in Abbildung 2 zeigt. Daher eignen sich sowohl Evidenzbasierte Methoden als auch Social Software ebenfalls zum Schließen der zweiten Lücke.

Der zweiten Lücke wird vermutlich insbesondere in Firmen mit eigener Wissensmanagementabteilung Beachtung geschenkt. Kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) haben wahrscheinlich nicht kontinuierlich Kontakt zur Wissenschaft. Für die meisten Unternehmen wird die erste Lücke zwischen Wissensmanager und Praktiker zunächst wichtiger sein. Dennoch sollte die zweite Lücke nicht aus den Augen verloren werden. Gerade für KMUs, die sich von der breiten Masse nicht durch einen etablierten Markennamen abheben können, ist es wichtig, dies auf eine andere Art zu tun. Hier gibt es bereits den Ansatz der evidenzbasierten Sachbearbeitung [Gu09].

Vor allem das Einbeziehen der Wissenschaft in den unternehmerischen Alltag ist für die Forschung ein interessanter Aspekt. Forschungsbeiträge sollten unter diesen Umständen praxisnäher formuliert werden und sehr theoretische Aspekte in bestimmten Bereichen eher vernachlässigen. Neben hochwissenschaftlichen, theoretischen Abhandlung werden auch Beiträge für Praktiker interessant.

Literaturverzeichnis

- [As08] askoxford.com (2008): Evidence. Retrieved: 20.10.08, from <http://www.askoxford.com/dictionaries/?view=uk>.
- [Ab03] Booth, A.: Where Systems Meet Services: Toward Evidence-Based Information Practice. In: ViNE: The Journal of Information and Knowledge Management Systems, 2003, 33(2); S. 65–71.
- [BB04] Booth, A.; Brice A.: Why Evidence Based Information Practice? In: (Booth, A.; Brice, A., Hrsg.), Evidence-Based Practice for Information Professionals. A Handbook. Facet Publishing, London, 2004; S. 1-12.

- [BB 04a] Booth, A.; Brice A. (Hrsg.): Evidence-Based Practice for Information Professionals: A Handbook. Facet Publishing, London, 2004.
- [Co72] Cochrane, A. L.: Effectiveness and Efficiency: Random Reflections on Health Services, Nuffield Provincial Hospitals Trust, 1972.
- [Ef04] Efimova, L.: Discovering the Iceberg of Knowledge Work: A Weblog case (2004). Retrieved: 22.10.10 from <https://doc.telin.nl/dsweb/Get /Document-34786/>.
- [El97] Eldredge, J.: Evidence-Based Librarianship. In: Hypothesis, 1997, 11(3); S. 4–7.
- [Fi09] Finke, I.: Einführung von Wissensmanagement. In: (Mertins, K.; Seidel, H., Hrsg.): Wissensmanagement im Mittelstand, Springer, Berlin, Heidelberg, 2009; S. 23-32.
- [GH04] Groß, M.; Hülsbusch, W.: Weblogs und Wikis – eine neue Medienrevolution. In: Wissensmanagement, 2004, 8; S. 44–48.
- [Gu09] Gust von Loh, S.: Evidenzbasiertes Wissensmanagement. Gabler, Wiesbaden, 2009.
- [GSS08] Gust von Loh, S.; Stock, M.; Stock, W.G: Zwischen Theorie und Praxis: Evidenzbasiertes Wissensmanagement. In: Wissensmanagement, 2008, 3; S. 48–50.
- [Ka07] Kakizawa, Y.: In-house Use of Web 2.0: Enterprise 2.0. In: NEC Technical Journal, 2007, 2(2).
- [HV99] Hermesen, T.; Vopel, O.: Wissensmanagement – Warum so viele Projekte scheitern. In: Wirtschaft & Weiterbildung, 1999, 2; S. 50-56.
- [HP10] Heck, T.; Peters, I.: Implizite Digitale Soziale Netze als Basis für Expertenempfehlungssysteme. In: (Fähnrich, K.P.; Franczyk, B., Hrsg.), Service Science – Neue Perspektiven für die Informatik (LNI P-175). Köllen Druck+Verlag GmbH, Bonn, 2010; S. 613-618.
- [Pe09] Peters, I.: Folksonomies: Indexing and Retrieval in Web 2.0. Saur, De Gryuter, Berlin, 2009.
- [RV01] Reinmann-Rothmeier, G.; Vohle, F.: Was Schiedsrichter, Manager und Rotkäppchen gemeinsam haben: Mit Geschichten Wissen managen. In: Zeitschrift für Führung und Organisation, 2001, 5; S. 293–300.
- [Re00] Reynolds, S.: The Anatomy of Evidence-Based Practice: Principles and Methods. In: (Trinder, L.; Reynolds, S., Hrsg.): Evidence-Based Practice: A Critical Appraisal. Blackwell Science, Oxford, Malden MA, 2000; S. 17-34.
- [Rö04] Röhl, M.: Distributed KM-Improving Knowledge Workers Productivity and Organisational Knowledge Sharing with Weblog-based Personal Publishing (Paper presented to Blog Talk 2.0, The European Conference on Weblogs, 2004). Wien.
- [Ro06] Rousseau, D. M.: Is There Such a Thing As "Evidence-Based Management"? In: Academy of Management Review, 2006, 31(2); S. 256–269.
- [Tr00] Trinder, L.: Introduction: The Context of Evidence-Based Practice. In: (Trinder, L.; Reynolds, S., Hrsg.): Evidence-Based Practice: A Critical Appraisal. Blackwell Science, Oxford, Malden MA, 2000; S. 1-15.
- [SZ07] Schnitzer, T.; Zinnbauer, M.: Wikis und Blogs: Die Bottom-Up-Revolution im Wissensmanagement. In: Wissensmanagement, 2007, 5; S. 18–20.
- [Sc05] Schütt, P.: Blogs und Wikis: Mehr Mitarbeit wagen. In: Wissensmanagement, 2005, 7; S.14–16
- [Sc07] Schütt, P.: Blogs und Wikis im Praxiseinsatz. In: Wissensmanagement, 2007, 4; S.28–30.
- [TDS07] Tochtermann, K.; Dösinger, G.; Stocker, A.: Corporate Web 2.0 - eine Herausforderung für Unternehmen. In: Wissensmanagement, 2007, 4; 32–33.
- [We99] Wenger, E.: Communities of Practice. Cambridge University Press, New York, 1999.