

Informationsarchitektur & Social Software

Wissensziele in Unternehmen erreichen

Birgit Nußbaum, webwege

Text, Konzept und Realisierung für Inter-, Intra-, Extranet

Dr. Uwe Cusnick

Organisationsberatung, Qualitätsmanagement, Wissensmanagement

Informationsarchitektur und Social Software

Informationsarchitektur ist...

eine Methode, Informationen so zur Verfügung zu stellen, dass Menschen sie finden, verstehen und nutzen können.

Social Software ist...

eine Gruppe von Werkzeugen, die es jedem ermöglichen, Informationen im Web zu publizieren, zu kommentieren und zu finden.

Was hat das eine mit dem anderen zu tun?

IA-Beispiel 1: Unternehmenshandbuch



Inhalt:

codifiziert

Aufbereitung:

- hierarchisch
- Stichwortverzeichnis
- Volltextsuche
- Metainformationen
- Änderungsdokumentation
- zentrale Pflege

Findbarkeit:

hoch

Nutzung:

hoch

IA-Beispiel 2: Dokumentation von Lessons Learnt

Einbindung in vorhandene Struktur:

- └ ...
 - └ **Fachthema 1**
 - ...
 - Erfahrungswissen**
 - ...
 - Projekt 1, Startseite**
- Dokumentbeschreibung:
Titel, Autoren, Gliederungsübersicht
Links zu Gesamtdatei [pdf, 35 Seiten]
oder einzelnen Kapiteln

Inhalt:

hoch kontext-
abhängig

Aufbereitung:

- └ linear
- └ Einbindung in
vorhandene
Struktur
- └ keine zusätz-
liche Erschlie-
ßung

Findbarkeit:

gering

Nutzung:

gering

IA-Beispiel 3: Intranet eines Großunternehmens

- **Menü:**
7 Hauptkategorien mit 111 Unterkategorien
- **Stichwortverzeichnis:**
11 Kategorien mit 336 Unterpunkten
- **Suchmaschine:**
300 Treffer bei Suche nach „Organigramm“

Inhalt:

überwältigende Informationsmenge jeder Art

Aufbereitung:

- hierarchisch
- vielfältige Erschließung
- dezentrale Pflege

Findbarkeit:

gemischt

Nutzung:

selektiv

Informationsarchitektur und Social Software

Merkmale im Vergleich

	1: Handbuch	2: Projektwissen	3: Intranet
Informationsart	Regeln beständig	Erfahrungen zeitgebunden	alles
Umfang	gering, definiert	offen	unbegrenzt
Informationsträger	GF/Stab/Fachabt. zentral	Projektbeteiligte dezentral	viele dezentral
Adressaten	alle MA [obligatorisch]	MA anderer Projekte	alle MA [nach Bedarf]
Zweck	Vermittlung zen- traler Unterneh- mensinformation	zentrale Dokumen- tation von dezentra- lem Know How [LL]	umfassende Information
Workflow	top down	top down	gemischt
Qualitätssicherung	sehr wichtig	weniger wichtig	teilw. wichtig

Informationsarchitektur und Social Software

Fazit ⊕

„Klassische“ Informationsarchitektur ist hoch effektiv bei

- codierbaren und zeitübergreifenden Informationen:
Regeln, Verfahren, Technologien, Produktionsprozesse
- klar definiertem und begrenztem Umfang
- Informationen, die zentral generiert und gepflegt werden
- stabiler Nutzergruppe

Fazit

Es gibt Defizite bei

- stark kontextabhängigen und zeitgebundenen Informationen, implizitem Wissen:
Erfahrungen, Know How, Führungswissen, Milieuwissen
- undefiniertem und unbegrenztem Umfang
- Informationen, die dezentral generiert und gepflegt werden
- wechselnden Nutzern

Alternative 1: Erfahrungen dokumentieren per Weblog

Merkmale von Erfahrungswissen	Probleme für Dokumentation
Personengebunden, implizit	hoher Aufwand für die Erfassung
dezentrale Generierung	zentrale Dokumentation nicht ohne Reibungsverluste
hoher Individualisierungsgrad, geringe Struktur	schwierige Kategorisierung, schwierige Auffindbarkeit
stark kontext- und zeitgebunden	hoher Beschreibungsbedarf für kurzlebige Informationen
keine Fakten und Regeln, sondern Best Practice	inhaltliche Qualitätssicherung nur in geringem Maß möglich/nötig

Alternative 1: Erfahrungen dokumentieren per Weblog

Was ist ein Weblog?

Online-Journal, in dem ein Autor seine subjektive Sicht dokumentiert und publiziert: Erfahrungen, Erkenntnisse, Kommentare.

Eigenschaften

- einfache Bedienbarkeit
- chronologische Ordnung plus Kategorien plus Volltextsuche [optional]
- Vernetzung und Communitybildung durch
 - Blogroll
 - Kommentarfunktion
 - Trackback und Permalink
- bequeme Verteilung/bequemes Lesen per RSS [Reader/bloglines.com]

Informationsarchitektur und Social Software

Alternative 1: Erfahrungen dokumentieren per Weblog

Merkmale von Erfahrungswissen	Dokumentation mit Weblogs
Personengebunden, implizit, dezentral	unmittelbare Dokumentation durch den Wissensträger ohne komplizierten Workflow
hoher Individualisierungsgrad, geringe Struktur	Dem Inhalt und den Lesern entsprechende Ordnung: Chronologie, evtl. Kategorien, Tagging, Volltextsuche
stark kontext- und zeitgebunden	permanente Kontextualisierung, aktuell
keine Fakten und Regeln, sondern Best Practice	Qualitätssicherung durch Community

Alternative 2: Informationen finden durch Tagging

- **Problematik von Taxonomien**
- Sind aufwendig zu erstellen
- spiegeln Denkstruktur des Erstellers wider – nicht unbedingt die des Nutzers
- müssen gelernt werden
- können schlecht mit Mehrdeutigkeit umgehen

Alternative 2: Informationen finden durch Tagging

Problematik von taxonomiebasierter Navigation

- Wird unübersichtlich bei großen Informationsmengen
- ist uneindeutig
- wird oft nicht verstanden
- wird oft nicht genutzt

Alternative 2: Informationen finden durch Tagging

Was ist Tagging?

Verschlagwortung,

hier: individuelle Verschlagwortung von Links

„Social“ durch Aggregation von Links und Schlagworten vieler Nutzer auf einer Website oder als RSS-Feed

Alternative 2: Informationen finden durch Tagging

Schlagwortvergabe

- Einfache Vergabe und Bearbeitung von Schlagwort, Titel und Beschreibung
- mehrerer Schlagwörter für eine Quelle möglich
- unsystematische, intuitive Schlagwortformulierung

Alternative 2: Informationen finden durch Tagging

Suche

- diverse Suchmöglichkeiten, z.B.
 - Schlagwörter/Schlagwortketten
 - Autor [Bewertungshilfe]
 - Datum [Bewertungshilfe]
- Anzeige verknüpfter Schlagwörter
- menschlich qualifizierte Suchergebnisse
- Abonnement von Schlagwörtern oder Autoren

Alternative 2: Informationen finden durch Tagging

Möglichkeiten

- Erschließung von Informationen nach individuellem Bedarf und individuellen Kriterien
- mehr Findemöglichkeiten durch
 - mehrere Schlagwörter pro Dokument
 - Aggregation vieler Schlagwörter/Links von vielen Nutzern
- Entwicklung eines Metavokabulars
- Verfolgen von aktuellen Informationen zu einem Schlagwort

Chancen von Social Software

- Einfach
- wirtschaftlich
- wirkungsvoll
- menschengerecht

Informationsarchitektur – ja bitte!

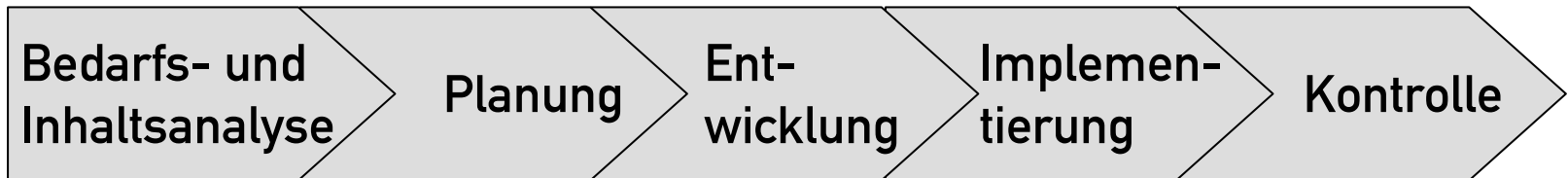
Social Software:

= neue Werkzeuge für die Informationsarchitektur:

= neue Chancen und Aufgaben für Informationsarchitekten:

- Auswahl
- Anpassung

Informationsarchitektur – ein Managementprozess



Entwicklung bedarfsorientierter Lösungen in einem interdisziplinären Team, abhängig von

- Informationsart und Informationsträgern
- Nutzern und Nutzung
- Umfang, Workflow und Qualitätsanforderungen