

# 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
<b>Informationsart</b>	Regeln beständig	Erfahrungen zeitgebunden	alles
<b>Umfang</b>	gering, definiert	offen	unbegrenzt
<b>Informationsträger</b>	GF/Stab/Fachabt. zentral	Projektbeteiligte dezentral	viele dezentral
<b>Adressaten</b>	alle MA [obligatorisch]	MA anderer Projekte	alle MA [nach Bedarf]
<b>Zweck</b>	Vermittlung zen- traler Unterneh- mensinformation	zentrale Dokumen- tation von dezentra- lem Know How [LL]	umfassende Information
<b>Workflow</b>	top down	top down	gemischt
<b>Qualitätssicherung</b>	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

<b>Merkmale von Erfahrungswissen</b>	<b>Dokumentation mit Weblogs</b>
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!

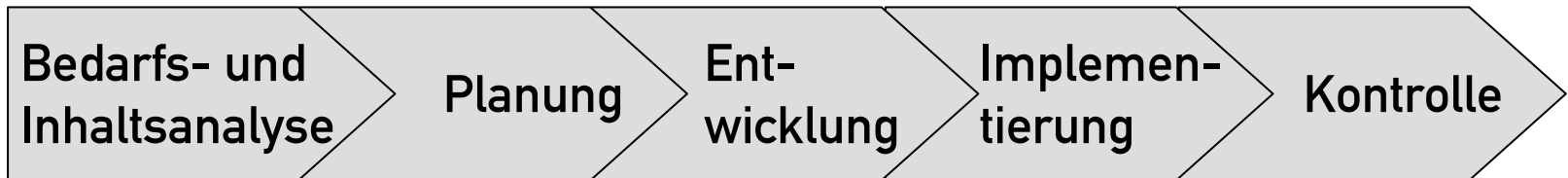
### Social Software:

= 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