

Wissensmanagement mit Blogs und Wikis

Gestion du savoir au travers des blogs et des wikis

PROF. DR. OLIVER BENDEL

Wissensmanagement ist eine zielorientierte, systematische Form des Umgangs mit Wissen und Informationen. Auch Gesundheitsorganisationen und physiotherapeutische Einrichtungen können von den Methoden und Erkenntnissen profitieren.

Wissensmanagement, entstanden Mitte der 1990er-Jahre, unterstützt die Generierung, Verbreitung, Bewahrung und Verwertung von Informationen und Wissen. Besonders wichtig ist es, implizites Wissen explizit zu machen, also zum Beispiel Erfahrungswissen in dokumentiertes Wissen zu überführen. Nichts scheint bei einem Stellenwechsel besser zu sein als eine persönliche Einweisung, aber oft treffen Vorgänger und Nachfolger nicht direkt zusammen. Zudem hat die Organisation ein berechtigtes Interesse daran, dass Kompetenzen und Prozesse in Text, Bild oder Ton beschrieben werden.

Grundlage für Wissensmanagement ist eine technologische Infrastruktur. Zusätzlich können Kaffeeküchen, Open Spaces¹ und Betriebsausflüge eine Rolle spielen. Für die mediale Weitergabe von Wissen bieten sich unter anderem Weblogs, Wikis und Podcasts an [1]. Microblogs entwickeln ihre Stärken beim Transfer von Wissen in die Öffentlichkeit und innerhalb von Fachkreisen.

Partizipative neue Medien

Social Media sind aus dem Web 2.0 bekannt [2]. Sie können unkompliziert genutzt werden, im Falle von Weblogs und Wikis auch innerhalb von Organisationen, im geschützten Raum. Bei Twitter liest mindestens der Anbieter mit. Im betrieblichen Kontext empfiehlt es sich, die Dienste auf dem eigenen Server zu betreiben. Nur solche Daten sollten an Dritte gelangen, die nicht als sensibel eingestuft werden, und nur solche

La gestion du savoir constitue une forme ciblée et systématique de gérer le savoir et les informations. Les organisations de santé et les institutions de physiothérapie peuvent également profiter de ces méthodes et connaissances.

La gestion du savoir, développée au milieu des années 90, encourage la production, distribution, conservation et utilisation d'informations et de savoir. Il est particulièrement important de faire d'un savoir implicite un savoir explicite, donc de transformer le savoir empirique en savoir documenté. L'idéal lors d'un changement de poste serait l'instruction personnelle, mais le prédécesseur et le successeur ne se rencontrent pas directement. De plus, l'organisation a un intérêt justifié à ce que les compétences et les processus soient décrits par texte, image ou son.

Une infrastructure technologique forme la base de la gestion du savoir. Les cafétérias, open spaces¹ et excursions

¹ L'open space est un type de séance en groupe dont le nombre de participants n'est pas limité.



©Trueffelpix - Fotolia

Wikis – jeder kann sein Wissen und seine Perspektive einbringen. I Wikis: chacun peut apporter son savoir et ses perspectives.

¹ Der Open Space ist eine Gruppenkonferenzmethode für beliebig viele Personen.

Informationen an die Öffentlichkeit, die für diese bestimmt sind. Zu derartigen Herausforderungen sind unter anderem Informationsethik und Rechtswissenschaft gefragt. Im Folgenden werden die genannten partizipativen Medien skizziert:

- **Weblogs** (Blogs) sind mehr oder weniger persönliche Log- respektive Tagebücher in webbasierten Umgebungen. Man erstellt Beiträge mit Texten, Bildern, Videos und Links und lässt sie von den Besuchern kommentieren.
- **Microblogs** sind als Kurznachrichtendienste entstanden. Man informiert sich über Tweets, die bis zu 140 Zeichen umfassen, respektive verschickt diese selbst, tauscht sich aus und diskutiert. Häufig baut man Links auf Ressourcen aller Art ein.
- Ein **Wiki** ist eine Website, bei der Benutzer nicht nur Lese-, sondern auch Schreibrechte haben. Beiträge können von allen erstellt, verändert und gelöscht werden. Dies geht einfach und schnell, eben (nach dem hawaiianischen Wort) «wikiwiki».

Mit integrierten Systemen wie «Microsoft SharePoint Server» und «IBM Connections», die Social Media enthalten, kann man ambitioniertes Wissensmanagement betreiben. Und man kann sie mit Lernplattformen verbinden, die ihrerseits mit Wikis, Foren und Chats aufwarten [3]. Zudem gibt es spezielle Wissensmanagementplattformen. Wer klein anfangen will, wer nur ein schmales Budget hat und wer so schnell und unkompliziert kommunizieren und kooperieren will wie im Web 2.0, ist mit den genannten Anwendungen bestens bedient.

Weblog-Beiträge können kommentiert werden

Blogs eignen sich als «Ersatz» für den PDF-Newsletter, der zum Beispiel von einer Gesundheitsorganisation oder einer Praxismgemeinschaft publiziert wird. Der Vorteil ist, dass die Beiträge kommentiert werden können und sie automatisch in ein Archiv wandern. Oft führt die IT-Abteilung einen Blog, um über Neuigkeiten zu Soft- und Hardware und Ausfallzeiten zu informieren. So muss sie nur noch in Ausnahmefällen E-Mails verschicken, welche die Postfächer verstopfen. Auch der CEO oder Inhaber bedient sich gerne des Instruments, um Interna weiterzugeben. Es ist in diesem Fall besonders wichtig, dass die Mitarbeitenden wissen, wie weit sie in ihren Kommentaren gehen können. Gewünscht sind generell Offenheit und Kritikfähigkeit der Führenden. Zugleich darf keine Verunglimpfung durch Mitarbeitende stattfinden. Ein typischer Fall sind Projektblogs [4], zum Beispiel zur Entwicklung oder Einführung einer App zur Physiotherapie. Man kann auf die eigenen Leistungen aufmerksam machen und sich, wieder über die Kommentarfunktion, die Feedbacks der Arbeitskolleginnen und -kollegen abholen.

d'entreprises peuvent également jouer un rôle supplémentaire. Les weblogs, wikis et podcasts, entre autres, se prêtent à la transmission médiatique de savoir [1]. Les micro-blogs développent vos capacités de transmission de savoir au public et au sein des cercles spécialisés.

Nouveaux médias participatifs

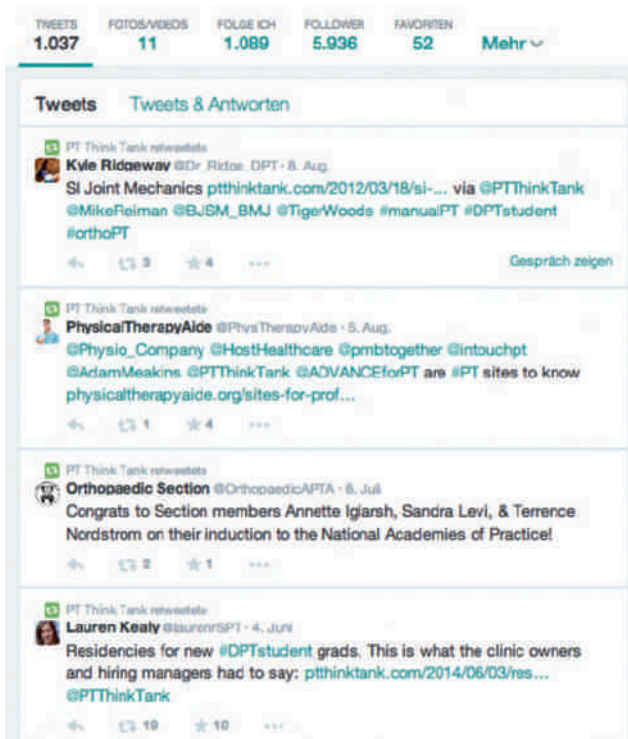
Les médias sociaux sont connus du web 2.0 [2]. Ils sont facilement utilisables; dans le cas des weblogs et wikis, ils le sont également au sein de l'organisation, dans l'espace protégé. Dans le cas Twitter, le fournisseur peut également lire ce que vous écrivez. Au sein d'une entreprise, il est donc conseillé de gérer ses services sur un serveur interne. Seules des données considérées comme ne revêtant pas un caractère sensible devraient être transmises à des tiers et le public ne devrait obtenir que les informations qui lui sont destinées. De tels défis nécessitent notamment l'aide de l'éthique de l'information et du droit. Les médias participatifs susmentionnés sont esquissés ci-après:

- Les **weblogs** (blogs) peuvent être considérés comme des journaux de bord ou des journaux intimes dans un environnement web. On y rédige des articles, avec du texte, des images, des vidéos et des liens que les visiteurs peuvent commenter.
- Les **micro-blogs** se sont développés à partir de services de messages courts. On s'informe à partir de tweets comportant jusqu'à 140 caractères que l'on peut également envoyer, échanger et commenter soi-même. Il est fréquent d'y intégrer des liens vers toutes sortes de sources.
- Un **wiki** est un site web sur lequel l'utilisateur dispose de droits de lecture, mais également de droits de rédaction. Les articles peuvent y être rédigés, modifiés et supprimés par tout un chacun. C'est simple et rapide, «wikiwiki» (mot hawaïen) justement.

Les systèmes intégrés, tels que «Microsoft SharePoint Server» et «IBM Connections» qui contiennent des médias sociaux, permettent une gestion du savoir ambitieuse. Il est également possible de les connecter à des plate-formes didactiques qui disposent elles-mêmes de wikis, de forums ou de chats [3]. De plus, il existe des plate-formes de gestion du savoir spéciales. Les applications mentionnées sont idéales pour les personnes souhaitant commencer petit, qui disposent d'un budget réduit, qui veulent communiquer et copier rapidement et simplement comme sur le web 2.0.

Les articles de weblogs peuvent être commentés

Les blogs peuvent également servir de «substitut» aux newsletters en PDF, publiées par exemple par une organisation de



Twitter: Die Weitergabe und Verbreitung von Wissen sollte zum gegenseitigen Vorteil gereichen. I Twitter: la transmission et la diffusion de savoir devrait être au bénéfice mutuel des parties concernées.

Wikis – gemeinsam erstellte Dokumentationen

Wikis bieten sich an, wenn gemeinsame Texte und Sammlungen – auch Bildersammlungen – entstehen sollen [4]. Optimal ist es, wenn ein Content-Verantwortlicher schon eine grobe Struktur und erste Texte erstellt hat. Das nimmt Angst und zeigt den Mehrwert auf.

Typische Anwendungen sind Prozessbeschreibungen. Jeder kann sein Wissen und seine Perspektive einbringen, zum Beispiel zu neuartigen Behandlungen oder organisatorischen Vorgängen, sodass am Ende vollständige und von allen begutachtete Dokumentationen vorhanden sind. Wenn eine geschlossene oder offene Gruppe einen schlechten Tag gehabt hat, muss das kein Kopfzerbrechen bereiten. Mit einem Klick hat man eine frühere Version aufgerufen.

Wikis eignen sich in wenig hierarchischen Strukturen. Sie können auch, wie Weblogs, dazu eingesetzt werden, um mehr gleichberechtigten Austausch und mehr ebenenübergreifende Partizipation zu ermöglichen. Weitere beliebte Verwendungsformen sind FAQs² und Lexika, über die man (sich) zu Standardvorgängen informieren respektive ein gemeinsames Verständnis von Begriffen schaffen kann, etwa zu Grundlagen der Physiotherapie.

² FAQs: häufige Fragen (frequently asked questions).

santé ou une communauté de cabinets. L'avantage réside dans le fait que les articles peuvent être commentés et sont automatiquement archivés. Il est fréquent que la division informatique tienne un blog, pour y informer des nouvelles concernant des logiciels, du matériel ou des temps d'arrêt. Ainsi, elle ne doit que rarement envoyer des e-mails remplissant inutilement les boîtes mails. Le CEO ou le propriétaire s'aide également volontiers de cet instrument pour transmettre des informations internes. Dans ce cas, il est particulièrement important que les collaborateurs soient conscients de ce qu'ils peuvent écrire dans leurs commentaires. La transparence et l'esprit critique des dirigeants sont généralement les bienvenus. Il faut toutefois veiller à ce que les collaborateurs ne se laissent aller à aucun dénigrement. Les blogs de projets constituent un exemple typique [4], par exemple au sujet du développement ou de l'introduction d'une application de physiothérapie. On peut y attirer l'attention sur ses propres performances et obtenir les retours des collaborateurs au moyen de la fonction de commentaire.

Les wikis, des documentations rédigées en commun

Les wikis se prêtent parfaitement à la création commune de textes et de collections de textes ou d'images [4]. Dans l'idéal, un responsable du contenu a déjà rédigé une structure grossière et les premiers textes. Cela permet de réduire l'angoisse et montre la valeur ajoutée.

Les descriptifs de processus constituent une utilisation typique. Chacun peut apporter son savoir et ses perspectives, par exemple sur de nouvelles formes de traitement ou des démarches organisationnelles, ce qui génère des documentations complètes et surtout expertisées. Il n'y a pas lieu de se soucier si un groupe fermé ou ouvert a passé une mauvaise journée. Il suffit de consulter une version antérieure d'un clic.

Les wikis se prêtent bien à des structures peu hiérarchiques. À l'instar des weblogs, ils peuvent également être utilisés pour rendre possibles un échange plus équitable et une participation au-delà des niveaux. D'autres formes d'utilisation populaires sont les FAQs² et les lexiques, qui servent à (s') informer quant aux démarches standard et à créer une compréhension commune de notions, relatives aux bases de la physiothérapie, par exemple.

Micro-blogs pour le public

Il est également possible de tenir des micro-blogs dans l'espace protégé de l'entreprise ou de l'organisation. Des produits tels que «Yammer» intègrent des fonctions de réseaux sociaux. Twitter offre la possibilité de créer des groupes

² FAQ: questions fréquentes (foire aux questions).

Microblogs für die Öffentlichkeit

Microblogs kann man ebenfalls im geschützten Raum des Unternehmens oder der Organisation betreiben. Es drängen sich Produkte wie «Yammer» auf, die Funktionen von Social Networks einbinden. Bei Twitter ist es möglich, geschlossene Gruppen einzurichten, nur eben mit dem Nachteil, dass der Anbieter einen bespitzeln kann.

Man sollte den Zwitscherdienst (to twitter: zwitschern) vor allem benutzen, wenn die Informationen ohne Schaden von Externen verwertet werden können. Die Weitergabe und Verbreitung von Wissen sollte zum gegenseitigen Vorteil reichen. Man profitiert als Unternehmen und Mitarbeiter von den Tweets, die man in seinem Stream sieht und die von den Experten und Meinungsführern stammen, denen man folgt. Und wenn man Informationen an die Gemeinschaft (und an die Mitarbeiterschaft) weiterreicht, wird man sichtbar und glaubwürdig. International ist man in der Physiotherapie auf Twitter durchaus präsent. In Grossbritannien wird es fast schon eng. In der Schweiz hat man noch genügend Platz zur Entfaltung.

Teamorientiertes und effizientes Wissensmanagement

Wissensmanagement ist eine 20 Jahre alte Disziplin und in vielen Bereichen trotzdem keine Selbstverständlichkeit. Dabei könnte man Aktivitäten, gerade in der Wissensteilung und -verteilung [5], so einfach und günstig wie noch nie aufsetzen. Auch Gesundheitsorganisationen und physiotherapeutische Einrichtungen sollten sich engagieren. Wenn man dabei noch Anliegen der Informationsethik und des Persönlichkeits- und Datenschutzes berücksichtigt, ist nicht nur ein teamorientiertes, effektives und effizientes, sondern auch ein selbstbestimmtes Arbeiten möglich. |



Prof. Dr. **Oliver Bendel** ist Philosoph und Wirtschaftsinformatiker. Er lehrt und forscht an der Hochschule für Wirtschaft in Brugg-Windisch und Olten (Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW), mit den Schwerpunkten Wissensmanagement, Social Media, Mobile Business, Wirtschaftsethik, Informationsethik und Maschinenethik. www.oliverbendel.net, www.informationsethik.info

Pr **Oliver Bendel**, philosophe et informaticien d'entreprise. Il est enseignant et chercheur dans les Hautes écoles d'économie de Brugg-Windisch et Olten de la Haute école spécialisée du nord-ouest de la Suisse (FHNW). Il est spécialisé en gestion du savoir, médias sociaux, mobile business, éthique des affaires, éthique de l'information et éthique des machines. www.oliverbendel.net, www.informationsethik.info

fermés, mais avec l'inconvénient qu'il est possible que le fournisseur les espionne.

Le service de gazouillis (to twitter: gazouiller) devrait surtout être utilisé lorsque les informations peuvent être utilisées sans préjudices par des personnes externes. La transmission et la diffusion de savoir devrait être au bénéfice mutuel des parties concernées. Les entreprises et collaborateurs profitent des tweets qu'ils voient dans leur flux et qui proviennent d'experts et de leaders d'opinion que l'on suit. De plus, la transmission d'informations à la communauté (et aux employés) permet de se rendre visible et de gagner en crédibilité. Au niveau international, la physiothérapie est tout à fait présente sur Twitter. En Grande-Bretagne, on commence presque à manquer de place. La Suisse a encore de la marge dans ce domaine.

Gestion du savoir axée sur le travail en équipe et efficace

Malgré ses 20 ans d'existence, la gestion du savoir est une discipline qui, dans beaucoup de domaines, ne constitue pas une évidence. Alors que l'on pourrait précisément exercer des activités liées au partage et à la diffusion de savoir [5] plus simplement et plus avantageusement que jamais. Les organisations de santé et les institutions de physiothérapie devraient également s'engager. La prise en considération des problématiques relatives à l'éthique de l'information ainsi qu'à la protection de la personnalité et des données rend possible un travail d'équipe efficace et autodéterminé. |

Literatur I Bibliographie

1. Bendel, Oliver; Hauske, Stefanie. E-Learning: Das Online-Glossar der Learntec. Bereitgestellt von der Learntec über <http://glossar.learntec.de>. Learntec, Karlsruhe 2008.
2. Back, Andrea; Gronau, Norbert; Tochtermann, Klaus. Web 2.0 und Social Media in der Unternehmenspraxis: Grundlagen, Anwendungen und Methoden mit zahlreichen Fallstudien. 3. Aufl. Oldenbourg, München 2012.
3. Back, Andrea; Bendel, Oliver; Stoller-Schai, Daniel. E-Learning im Unternehmen: Grundlagen – Strategien – Methoden – Technologien. Orell Füssli, Zürich 2001.
4. Bendel, Oliver. Social Software im Wissensmanagement von KMU. In: Belliger, Andréa; Krieger, David J. (Hrsg.). Wissensmanagement für KMU. vdf Hochschulverlag AG an der ETH Zürich, Zürich 2006. S. 93–110.
5. Probst, Gilbert; Raub, Stefan; Romhardt, Kai. Wissen managen: Wie Unternehmen ihre wertvollste Ressource optimal nutzen. 7. Aufl. Springer Gabler, Wiesbaden 2012.