

Claudia Thurner

Drei Länder, drei Communities – ein gemeinsames Ziel

Die Plattform Wissensmanagement (PWM) lud anlässlich ihres siebten Geburtstages zum „Drei-Länder-Gipfeltreffen: Community meets Community“ nach Wien. Erstmals in der Wissensmanagement-Community-Geschichte kamen jeweils ein Vertreter der größten Wissensmanagement-Communities aus Deutschland, der Schweiz und Österreich zusammen, um die Community-Konzepte der verschiedenen Organisationen vorzustellen sowie Gemeinsamkeiten und neue Anknüpfungspunkte zu diskutieren. Das Gipfeltreffen legte den ersten Meilenstein zum Austausch und Vernetzen von Wissen zwischen den einzelnen Communities. Welche Herausforderungen sind dabei zu beachten und welcher Nutzen entsteht für die einzelnen Mitglieder?

Grenzüberschreitender Wissensaustausch im Drei-Länder-Eck

Im deutschsprachigen Raum zählen zu den größten Communities zum Thema Wissensmanagement die Gesellschaft für Wissensmanagement (GfWM) [1], das Swiss Knowledge Management Forum (SKMF) [2] und die PWM [3]. Obwohl es in Bezug auf die Organisationsform, das Veranstaltungskonzept und die Kommunikationsform Unterschiede gibt, vereint sie ein gemeinsames Ziel: das Thema Wissensmanagement in all seinen Facetten voranzutreiben. Jede der Organisationen kann auf eine erfolgreiche Entwicklungsgeschichte zurückblicken und hat in den vergangenen sechs bis sieben Jahren eine Community [4] um sich aufgebaut.

Nebst dem jeweiligen Community-Design ist insbesondere die Frage nach einer länderübergreifenden Wissensvernetzung mit den anderen Wissensmana-

gement-Plattformen von großem Interesse. Dabei vereint sie ein gemeinsames Ziel, nämlich die Bedeutung von Wissensmanagement gemeinsam sichtbar zu machen und in die Unternehmen zu tragen. Mit dieser Vernetzung soll eine kritische Masse an Interessierten erreicht werden, um auch Nischenthemen bearbeiten bzw. diskutieren zu können. Wie kann Social Networking im Wissensmanagement-Kontext über Community-Grenzen hinweg funktionieren?

Social Networking in der PWM-Wissenscommunity

Die PWM ist mit 1.420 Mitgliedern [5] eine in Österreich führende Wissenscommunity, die Menschen zusammenführt, welche sich beruflich oder privat mit Fragen des Wissensmanagements auseinandersetzen. Dabei verfolgt sie das Ziel, das Thema Wissensmanagement zu fördern, Interessierten einen Überblick zu bieten und neue Impulse zu setzen. Hierbei bietet die PWM einen Raum für Interaktion, Inhalte, Lösungen und Vernetzung.

Eine Besonderheit der PWM ist ihre virtuelle Präsenz. Um Kommunikation und Vernetzung aktiv betreiben zu können, bietet die Plattform zahlreiche Möglichkeiten sowohl im Real-World- als auch im Virtual-World-Modus. [6] Der Austausch geschieht einerseits in verschiedenen Face-To-Face-Veranstaltungen (Wissenstag Österreich, Wissensgespräche, PWM-Jahrestreffen, Community-Treffen, Arbeitsgruppen), andererseits durch die Nutzung von internetbasierten Technologien. Im Virtual-World-Modus unterstützen Collaboration-Tools die zielgerichtete Zusammenarbeit der Community-Mitglieder untereinander. Die Social-Software-Anwendungen dienen der virtuellen Kommunikation, dem gezielten Suchen und raschen Auffinden

von Lösungen zu einer bestimmten Problemstellung, dem Pflegen des aufgebauten PWM-Netzwerks und der gezielten Ansprache von ausgewählten PWM-Community-Mitgliedern zu spezifischen Fachgebieten. Zudem unterstützt das „Semantische Wissensnetz“ [7] den fachlichen Austausch und erleichtert das Auffinden von Wissensmanagement-Zusammenhängen.

Die Mischung aus realen und virtuellen Instrumenten kann als wichtiger Erfolgsfaktor für die lebendige PWM-Wissenscommunity angesehen werden. Von besonderer Bedeutung in diesem Zusammenhang ist das Zwischenspiel von Face-To-Face-Treffen und web-gestütztem Social Networking. Dabei handelt es sich um ein sensibles Verbindungsglied – das Vertrauen –, das mithilfe von persönlichen Treffen am schnellsten aufgebaut werden kann. Das „Drei-Länder-Gipfeltreffen“ [8] der GfWM, SKMF und PWM ist dafür ein Paradebeispiel. Jedoch verblasst die Erinnerung bei ausschließlich virtueller Zusammenarbeit und ein bestimmtes Vergessen der vermittelten Inhalte und der getroffenen Leute tritt ein. Besonders vertrauensfördernd wirken hingegen gemeinsam durchgeführte Aktivitäten (z.B. Projekte) und periodisch stattfindende Face-To-Face-Meetings, um eine Nachhaltigkeit zu erzielen. Virtual-World-Vernetzungsinstrumente sollten daher vorrangig dem weiteren Aufbau der gewonnenen Vertrauensbeziehungen der Community-Mitglieder dienen.

Im PWM-Modell wirken die wichtigen Elemente einer Community [9] wie ein großes Puzzle zusammen. Die durch virtuelle Kommunikation gewonnenen Kontakte erfahren durch Vernetzungsaktivitäten in der Real World erst an Tiefe. Die persönlichen Kommunikationsmaßnahmen fördern und festigen ein nachhaltiges Netzwerk mit vertrauensvollen und zukunftsfähigen Beziehungsgeflechten.

Wissen vernetzen mit der Wissensmanagement-Community-Welt

Wie kann es gelingen, das Wissen mehrerer Wissensmanagement-Communities miteinander zu vernetzen? Ist es

möglich, Social Networking auf die Ebene der Wissensmanagement-Community-Welt zu heben? Diesen Fragen stellten sich Herr Dr. Pavel Kraus (SKMF), Herr Ulrich Schmidt (GfWM) und Frau Mag. Claudia Thurner (PWM) im Rahmen des „Drei-Länder-Gipfeltreffens“ in Wien. Dabei wurden folgende Problemstellungen aufgeworfen:

- Erstens muss die Frage nach einheitlichen Termini im Umfeld des Wissensmanagements geklärt werden. Um von einem gemeinsamen Verständnis zu sprechen, bedarf es zunächst einer einheitlichen Sprache.
- Zweitens müssen unterschiedlich gelebte Regeln innerhalb einer Wissensmanagement-Community nicht unbedingt zu einem unüberwindbaren Hindernis führen. Ein übergeordnetes Verfahren zum Austausch und Vernetzen von Informationen fördert die Kommunikation zwischen den beteiligten Plattformen.
- Drittens hat die Ressourcenknappheit (personelle, zeitliche wie monetäre) unmittelbare Konsequenzen auf die Realisierung und Durchführbarkeit beim grenzüberschreitenden Vernetzen von Wissen. Die Konzentration auf bestimmte Fachthemen und das Zurückfließen von Ergebnissen in alle Communities unterstützt dabei den Wissensfluss. Je größer die Community ist, desto mehr Fachthemen können bearbeitet werden.

Wissen fließen lassen in sozialen Wissensmanagement-Communities

Aus den Überlegungen zu Social Networking innerhalb der PWM-Community lassen sich Empfehlungen für die Vernetzung von Wissen mit anderen Communities ableiten:

- Von zentraler Bedeutung ist, Vertrauen zwischen den Communities zu schaffen. Eine vertrauensvolle Umgebung und eine abwechselnde Kommunikation im Real-World- und Virtual-World-Modus tragen zum Austausch von Wissen bei. Eine Möglichkeit, Vertrauen zwischen den Nutzern aufzubauen, liegt z.B. in der Bereitstellung von Information über die Anwender in Form von

Profilen, die auch Community-übergreifend abrufbar sind.

- Da Face-To-Face-Treffen die gewonnenen sozialen Beziehungsgeflechte weiter stärken, sollte regelmäßig und je nach Bedarf ein persönlicher Austausch stattfinden. Aus der bereits erwähnten Ressourcenknappheit wäre es denkbar, dass Repräsentanten einer Community die anderen Communities besuchen, um ein Thema voranzubringen und die Ergebnisse zu teilen.
- Mithilfe von Social-Software-Instrumenten wird der Austausch zwischen den Mitgliedern unterstützt. Dabei können die Tools auf die Community-Umgebung ausgedehnt oder zumindest für Mitglieder anderer Plattformen zugänglich gemacht werden. In diesem Zusammenhang sollte denjenigen Anwendungen Vorrang gegeben werden, die zum aktiven Wissensaustausch anregen.
- Ein Grundsatz der PWM ließe sich auch auf andere Wissensmanagement-Communities übertragen: „Wissen vermehren durch Teilen“. [10] Hierbei geht es darum, dass die Erkenntnisse und Ergebnisse, die in den einzelnen Communities gemacht werden, in die jeweils anderen zurückfließen und somit der gesamten Community-(Um-)Welt zugute kommen. Ein möglicher Ansatzpunkt wäre das gleiche Thema in allen drei Communities zu bearbeiten und anschließend die Resultate untereinander auszutauschen.
- Die individuellen Gegebenheiten der einzelnen Plattformen haben in der Vergangenheit zu deren erfolgreicher Entstehung beigetragen und dürfen nicht verloren gehen. Eine co-existenzielle Unterstützung der Communities sollte dabei ein Ziel der Wissensvernetzung sein.
- Offener Blick: Eine Wissenscommunity entwickelt sich permanent weiter. Dabei sollten die Mitglieder Veränderungen im Wissensmanagement länderübergreifend diskutieren und neue Strömungen aufnehmen. Gerade die grenzüberschreitende Perspektive auf bestimmte Fachthemen kann als ein wichtiger Erfolgsfaktor für länderübergreifendes Vernetzen von Wissen und Social Networking angesehen werden.

Literatur:

- [1] www.wissensmanagement-gesellschaft.de
- [2] www.skmf.net
- [3] www.pwm.at
- [4] Lave, J., Wenger, E. (1991). *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation*. Cambridge University Press. Cambridge.
- [5] Community-Mitglieder der PWM am 3.6.08.
- [6] Lindstaedt, N.L., Thurner, C. (in press, September 2008). *Web-gestütztes Social Networking am Beispiel der „Plattform Wissensmanagement“*, in: Blumauer, A.; Pellegrini, T. *Social Semantic Web. Web 2.0 – Was nun?* Springer Verlag. Wien.
- [7] ebd., auch Portal der PWM, *Plattform Wissensmanagement* (2006). *Wissen wirkt! Aber wie?! PWM-Jahrbuch 2006/2007*. Eigenverlag. Wien.
- [8] Das Jahrestreffen der Plattform Wissensmanagement fand unter dem Motto „Drei-Länder-Gipfeltreffen: Community meets Community“ am 30. Mai 2008 in Wien statt.
- [9] Preece, J., (2001). *Online communities: Usability, Sociability, Theory and Methods*, in: Earnshaw R., Guedj R., van Dam A. and Vince T. (Eds) *Frontiers of Human-Centred Computing, Online Communities and Virtual Environments*, Amsterdam
- [10] *Mission-Statement der PWM, Plattform Wissensmanagement* (2006). *Wissen wirkt! Aber wie?! PWM-Jahrbuch 06/07*. Eigenverlag. Wien.



Die Autorin:

Mag. Claudia Thurner arbeitet seit Anfang Februar 2007 am Know-Center. Die Betriebswirtin ist im Bereich Wissensmanagement tätig und hat hier im Speziellen die Rolle der Community Managerin der Plattform Wissensmanagement inne. In ihrer Funktion ist sie neben den organisatorischen, konzeptionellen Angelegenheiten auch für die strategische Weiterentwicklung der Plattform Wissensmanagement mitverantwortlich.

thurner@wissensmanagement.net