



universität  
wien

# DIPLOMARBEIT

Titel der Diplomarbeit

„Wissensmanagement und Semantic *Web*“

Verfasser

Helmut Nagy

angestrebter akademischer Grad

Magister der Philosophie (Mag. phil.)

Wien, 2009

Studienkennzahl lt. Studienblatt: A 301 332

Studienrichtung lt. Studienblatt: Publizistik und Kommunikationswissenschaften

Betreuerin / Betreuer: Dr. Mag. Andrea Payrhuber



# Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung.....	5
2 Was ist Wissensmanagement.....	7
2.1 Was wir wie wissen und warum.....	8
2.1.1 Daten - Information - Wissen.....	8
2.1.2 Implizites und explizites und alles andere Wissen.....	12
Welche Natur hat das Wissen.....	13
Wie ist Wissen verfügbar.....	14
Welchen Wert hat Wissen.....	16
2.2 Umgang mit Wissen: Konzepte und Ideen.....	17
2.2.1 Konzepte im Umgang mit Wissen.....	17
Wissensmanagement als Prozess.....	18
Wissen als Ressource.....	21
2.2.2 Middle-Up-Down Management und andere Ideen.....	23
Middle-Up-Down Management.....	23
Überdenken der Managementprozesse.....	25
2.3 Fazit.....	26
3 Was ist das Semantic Web.....	29
3.1 Wie kann das Semantic Web das World Wide Web verändern.....	30
3.1.1 World Wide Web versus Semantic Web.....	30
3.1.2 Von Metadaten zu Ontologien.....	32
3.1.3 Web 2.0 oder Social Web.....	35
3.2 Das Semantic Web heute.....	39
3.2.1 Die Semantic Web Initiative.....	40
3.2.2 What is the Size of the Semantic Web.....	42
Linking Open Data.....	43
Web Awareness Barometer.....	46
3.2.3 Semantic Web Applications.....	49
Semantische und moderierte Suche.....	49
Inhalte semantisch anreichern.....	52
Semantische Wikis.....	55
Der semantische Desktop.....	57
3.3 Semantic Web und Wissensmanagement.....	58
4 Wissensmanagement und Semantic Web.....	61
4.1 Warum Gruppendiskussion und dokumentarische Methode.....	61
4.1.1 Zum Ablauf der Diskussionen.....	63
4.2 Zu den Diskussionen.....	65
4.2.1 Gruppe "Doku".....	66
4.2.2 Gruppe "Technik".....	67
4.2.3 Gruppe "DaF".....	68

4.2.4 Gruppe "Energie".....	69
4.3 Reflektierende Interpretation.....	71
4.3.1 Gruppe „Doku“.....	71
Wissensmanagement.....	72
Semantic Web.....	83
4.3.2 Gruppe „Technik“.....	91
Wissensmanagement.....	91
Semantic Web.....	105
4.3.3 Gruppe „DaF“.....	114
Wissensmanagement.....	114
Semantic Web.....	126
4.3.4 Gruppe „Energie“.....	133
Wissensmanagement.....	133
Semantic Web.....	142
4.4 Generalisierung der Ergebnisse.....	150
5 Fazit und Ausblick.....	160
Bibliographie.....	162
Abbildungsverzeichnis.....	165
Anhang.....	166
A Transkript.....	166
A.1 Transkript Gruppe „Doku“.....	166
A.2 Transkript Gruppe „Technik“.....	182
A.3 Transkript Gruppe „DaF“.....	206
A.4 Transkript Gruppe „Energie“.....	217
B Formulierende Interpretation.....	235
B.1 Formulierende Interpretation (Gruppe „Doku“)......	235
B.2 Formulierende Interpretation (Gruppe „Technik“)......	240
B.3 Formulierende Interpretation (Gruppe „DaF“)......	246
B.4 Formulierende Interpretation (Gruppe „Energie“)......	249
C Zusammenfassung.....	254
D Lebenslauf.....	255

# 1 Einleitung

Das Interesse am Thema „Wissensmanagement“ wurde schon relativ früh während der Anfangszeit meines Studiums geweckt und hat sich im Laufe der Jahre und vor allem auch mit dem Beginn meiner Berufstätigkeit verstärkt. Es sind sehr ähnliche Beobachtungen, die einem die Wichtigkeit dieses Themas immer wieder vor Augen führen. Die wichtigste Ressource sowohl für das Studium als auch im Beruf ist das Wissen und die Information, die vorzugsweise aus verschiedenen Quellen zusammengefasst etwas Spannendes und Neues entstehen lassen kann oder einfach nur das, „was getan werden muss“, entscheidend erleichtert.

Dies verbunden mit der Beobachtung, wie schwierig sich dieser Prozess, der ja in erster Linie auf Austausch und Reflexion (gemeinsam oder einsam) beruht, in vielen (wenn nicht den meisten) Fällen gestaltet, streicht die Wichtigkeit des Themas nur noch einmal heraus. Dieses Verständnis von Wissensmanagement als einem Austausch- und Reflexionsprozess zwischen Individuen und Gruppen weist auch schon darauf hin, dass im Zentrum der Überlegungen zu diesem Thema keine technischen Antworten oder Lösungen stehen können.

Das Interesse am Thema „Semantic Web“ ist für mich relativ neu, auch wenn das Thema selbst mittlerweile schon der „Kinderstube“ entwachsen zu sein scheint. Die mit dieser Idee verbundenen Möglichkeiten sind natürlich faszinierend, wobei diese Faszination auch immer mit einer Portion Argwohn verbunden ist. Beschäftigt man sich mit dem Thema „Semantic Web“, ist man sehr schnell beim Thema Wissen und Wissensmanagement und bei den Möglichkeiten die sich dadurch ergeben.

Die zentrale Anforderung an die nächste Generation von Wissensmanagement-Systemen ist die Möglichkeit, Informationen geeignet zu kombinieren, um damit implizites Wissen ableiten und somit neues Wissen generieren zu können. Semantik kann diese Anforderungen erfüllen und bildet somit die Grundlage für eine neue Landschaft an Anwendungen, welche die Informationstechnologie in eine Wissenstechnologie transformiert.<sup>1</sup>

Es wird also darauf gesetzt, dass der Einsatz semantischer Technologien, neue Möglichkeiten im Wissensmanagement eröffnet. Gleichzeitig ist in der Wissensmanagementpraxis eine gewisse Skepsis gegenüber technischen Lösungen erkennbar. Diesem Widerspruch soll in dieser Arbeit nachgegangen werden. Die zentralen Fragen die sich stellen sind dabei:

---

<sup>1</sup> Studer 2001, Stand 27.4.2008

- Welche Relevanz haben Wissensmanagement und semantische Technologien für den Arbeitsalltag von Personen, die in wissensintensiven Bereichen tätig sind?
- Welche Möglichkeiten ergeben sich durch den Einsatz von Wissensmanagement und semantischer Technologien?
- Inwieweit sind diese semantischen Technologien für den Einsatz schon praxistauglich?

Der theoretische Teil der Arbeit widmet sich zwei Fragen:

- Was ist Wissensmanagement?
- Was ist das Semantic Web?

Hier werden die zentralen Aspekte und Eckpunkte der beiden Themen erörtert und eine Positionierung für die Arbeit vorgenommen. Für das Semantic Web werden zusätzlich Beispiele und Konzepte präsentiert, um den derzeitigen Stand der Entwicklung und die damit verbundenen Möglichkeiten zu illustrieren.

Den empirischen Teil der Arbeit bilden Gruppendiskussionen, in denen mit Personen, die in wissensintensiven Bereichen tätig sind, die oben angeführten Fragen erörtert wurden, und deren Auswertung Schlüsse über den Zugang dieser Personen zu beiden Themen liefern soll.

Zum Abschluss folgt noch ein Rückblick, in dem zuerst kurz die Erkenntnisse, die sich aus dem theoretischen und empirischen Teil der Arbeit ergeben, zusammengefasst werden und ein Ausblick, in dem mögliche Anknüpfungspunkte aufgezeigt werden, wie die in dieser Arbeit aufgeworfenen Fragestellungen weitergeführt werden könnten.

Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wurde in dieser Arbeit auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung, wie z.B. Teilnehmer/Innen, verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung für beide Geschlechter.

## 2 Was ist Wissensmanagement

„In wirtschaftlich hoch entwickelten Gesellschaften, vor allem in Europa, Nordamerika, Japan und Australien, hat sich Wissen zu einem bedeutenden Produktionsfaktor entwickelt, vielleicht sogar schon zu dem bedeutendsten.“<sup>2</sup> Dies führt dazu, dass der Umgang mit Wissen überdacht und Konzepte und Strategien zum Umgang mit Wissen entwickelt werden müssen. Der Begriff „Wissensmanagement“ wurde erst verhältnismäßig spät eingeführt. Erste Artikel zum Thema erschienen in den 90er Jahren des vorigen Jahrhunderts (z.B. Nonaka 1991), die Auseinandersetzung mit und die Entwicklung von Techniken zum Umgang mit Wissen hat eine viel längere Tradition und genau genommen war „Wissensmanagement“ immer Teil der Menschheitsentwicklung.

Mit Einführung des Begriffs „Wissensmanagement“ in der Managementliteratur wurde dieses Thema bald zu einem Modethema. In frühen Wissensmanagementprojekten wurde sehr stark auf den Einsatz moderner Informationstechnologien gesetzt, in der Annahme, das Entwickeln großer Wissensportale sei ausreichend, um die Verwaltung, Generierung und Verfügbarkeit von Wissen in Unternehmen zu gewährleisten. Viele dieser Projekte brachten nicht den erwarteten Erfolg und das Thema Wissensmanagement wurde in Unternehmen und Managementkreisen, die damit schlechte Erfahrungen gemacht hatten, genauso schnell wieder abgeschrieben, wie es aufgetaucht war.

So wurde und wird der Begriff „Wissensmanagement“ durchaus kritisch diskutiert. T.D. Wilson stellt in seinem Artikel „The nonsense of ‘knowledge management’“ fest: „The growth of ‘knowledge management’ as a strategy of consultancy companies is one of a series of such strategies dating from Taylor’s (1911) ‘scientific management’ of the early part of the last century.“<sup>3</sup> Er führt in seinem Artikel weiter aus, dass Wissensmanagement im Wesentlichen eine Strategie von Consulting-Unternehmen ist, um Informationsmanagement unter einem anderen Deckmäntelchen neu zu verkaufen und das vielfach die Begriffe Information und Wissen synonym gesetzt werden, was so natürlich nicht zulässig ist.

Auch Eschenbach und Geyer halten in ihrer Einführung zu „12 Konzepten im Umgang mit Wissen im Management“ fest, dass der Begriff „Wissensmanagement“ eigentlich ungeeignet ist, da sich der Begriff „Management“ auf Menschen und nicht auf Dinge bezieht und wir Wissen eigentlich nur nutzen, aber nicht managen können. Sie halten dabei fest: „Notwendig ist daher nicht Wissensmanagement, sondern erstens ein professioneller Umgang

---

2 Eschenbach 2004, S. 9.

3 Wilson 2002, Stand 12.5.2009.

mit Wissen und zweitens professionelles Management von Menschen, die vorwiegend geistige Arbeit leisten - so genannten Wissensarbeiterinnen und Wissensarbeitern.“<sup>4</sup>

In beiden Kritiken des Begriffs stecken schon die zwei wesentlichen Kriterien, die in allen Wissensmanagementtheorien eine Rolle spielen, die Auseinandersetzung mit dem Begriff „Wissen“ und die Auseinandersetzung mit Managementstrategien, die Menschen im Umgang mit Wissen unterstützen sollen. Am Ende des Abschnitts werden nochmal die wichtigsten Aspekte im Hinblick auf diese Arbeit zusammengefasst.

## 2.1 Was wir wie wissen und warum

Jede theoretische und praktische Annäherung an das Thema Wissensmanagement setzt sich mit dem Begriff „Wissen“ auseinander oder versucht eine Definition des Begriffs „Wissen“. Dabei lassen sich ganz klar zwei zentrale Themen ausmachen. Einerseits wird, durch eine Differenzierung zwischen den Konzepten „Daten“, „Information“ und „Wissen“, ein schrittweiser Prozess der Generierung von Wissen impliziert, indem zwischen den Konzepten durch „qualitative Zusätze“ wie Bedeutung und Kontext usw. Wissen sozusagen evolutionär entsteht. Andererseits wird durch die Definitionen verschiedener Wissensarten, oder verschiedener Dimensionen des Wissensbegriffs, auf deren Einfluss, auf die Generierung von Wissen geschlossen.

### 2.1.1 Daten - Information - Wissen

Am stärksten ausdifferenziert findet sich das Konzept der aufeinander aufbauenden Begriffe „Daten“, „Information“ und „Wissen“ in der Wissenstreppe von Klaus North.<sup>5</sup> Hier werden aus Zeichen durch vorgegebene Ordnungssysteme (z.B. Code, Syntax) Daten, die, wenn man sie in einen Kontext stellt, Informationen sind. Diese Informationen sind aber für den, der sie liest oder bekommt, nur dann interpretierbar, wenn er sie in seinen eigenen Erfahrungskontext einbinden, mit anderen Informationen vernetzen und so aus den Informationen Wissen generieren kann. North führt als Definition für Wissen die Definition von Probst ein:

Wissen bezeichnet die Gesamtheit der Kenntnisse und Fähigkeiten, die Individuen zur Lösung von Problemen einsetzen. Dies umfasst sowohl theoretische Erkenntnisse als auch praktische Alltagsregeln und Handlungsanweisungen. Wissen stützt sich auf Daten und Informationen, ist im Gegensatz zu diesen jedoch immer an Perso-

<sup>4</sup> Eschenbach 2004, S. 10.

<sup>5</sup> North 2005, Seite 33ff.



nen gebunden. Es wird von Individuen konstruiert und repräsentiert deren Erwartungen über Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge.<sup>6</sup>

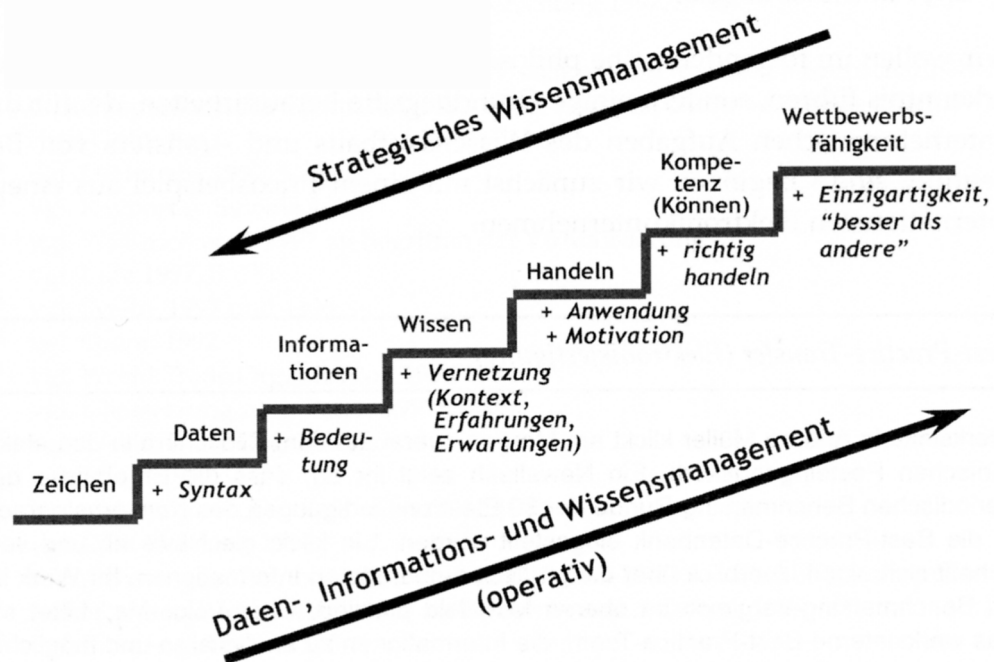


Abbildung 1: Die Wissenstreppe (North 2005, S. 32)

North führt sein Konzept aber über den Wissensbegriff hinaus und sagt: „Wissen ist eigentlich nur dann relevant, wenn man es anwenden kann, wenn aus dem „*Wissen Was*“ ein „*Wissen Wie [Können]*“ wird“. Wissen manifestiert sich darüber hinaus erst, wenn es in Handlung umgesetzt wird. Erst dann wird der Umgang einer Person, einer Gruppe oder einer Organisation mit Wissen sichtbar. Wenn dieses Handeln dann zu richtigen/guten Ergebnissen führt, kann man von Kompetenz im Umgang mit Wissen sprechen, und wenn diese Kompetenz oder Kompetenzen wiederum eine Person, eine Gruppe oder eine Organisation auszeichnen, so dass sie besser als andere ist, hat diese Organisation einen Wettbewerbsvorteil durch den Umgang mit ihrem Wissen. Man sieht aber hier ganz klar, dass die Wissenstreppe von North eigentlich zweigeteilt ist. Erst werden die Begriffe „Daten“, „Information“ und „Wissen“ aufeinander aufbauend eingeführt, dann werden verschiedene Stufen hinzugefügt, die einen „qualitativ“ aufeinander aufbauenden Umgang mit Wissen vorgeben.

Die folgende Arbeitsdefinition von Davenport und Prusak überschneidet sich zum Teil mit dem Ansatz von North, bringt aber einen wesentlichen und auch spannenden Aspekt ein. Auch hier findet sich eine aufeinander aufbauende Begriffsdefinition, in der an erster Stelle Daten stehen: „Daten kennzeichnen einzelne objektive Fakten zu Ereignissen oder Vor-

<sup>6</sup> Probst 1998, Seite 44.

gängen. Im Unternehmenskontext sind Daten am sinnvollsten zu beschreiben als strukturierte Aufzeichnungen von Transaktionen. [...] Daten als solche besitzen kaum Bedeutung oder Zweck. [...] Dennoch sind Daten für Organisationen wichtig - vor allem deshalb, weil sie das entscheidende Rohmaterial zur Schaffung von Informationen bereitstellen.”<sup>7</sup>

Aus dem Rohmaterial Daten werden also Informationen generiert. Diese sind charakterisiert als: „Nachricht [...], die gewöhnlich schriftlich dokumentiert oder akustisch beziehungsweise visuell kommuniziert wird. Wie alle Nachrichten haben Informationen einen Sender und einen Empfänger. Informationen sollen die Wahrnehmung des Empfängers in Bezug auf einen Sachverhalt verändern und sich auf seine Beurteilung und sein Verhalten auswirken. Eine Nachricht muss informieren - bei einer Nachricht geht es um Daten, die etwas bewirken. [...] Aus Daten werden Informationen, wenn der Sender den Daten einen Bedeutungsgehalt hinzufügt. [...]”<sup>8</sup> Informationen sind hier also schriftlich, akustisch und/oder visuell festgehaltene Daten. Wobei es jemanden gibt, der die Daten aufzeichnet, also „zu Information macht“ (Sender), und jemanden, der diese Informationen erhält (Empfänger), und sie erst zu Information werden, wenn der Empfänger mit den Daten etwas anfangen kann, d.h. sie für ihn Bedeutung haben. An dieser Stelle sei angemerkt, dass auch Nichtwissen eine Form von Wissen ist, was bedeuten würde, dass auch Informationen, die der Empfänger nicht interpretieren kann, für ihn eine Bedeutung haben. Nämlich eben die, dass er damit nichts anfangen kann, was ja auch wieder verschiedene Gründe haben kann.

Davenport und Prusak führen weiters fünf Möglichkeiten ein, durch die Daten Bedeutungsgehalt erhalten und damit zu Information werden.<sup>9</sup>

- *Kontextualisierung*  
Anhand der Daten ist ersichtlich, warum sie beschafft wurden; die Daten können in einen Kontext gestellt werden.
- *Kategorisierung*  
Aus den Daten ist abzulesen, zu welchem System oder welcher Komponente die Daten gehören; die Daten können eingeordnet werden.
- *Kalkulation*  
Die Daten können mathematisch analysiert oder statistisch ausgewertet werden.
- *Korrektur*  
Anhand der Daten sind Fehler erkennbar und können beseitigt werden.
- *Komprimierung*  
Die Daten stellen einen größeren Zusammenhang in knapper Form dar.

---

7 Davenport 1998, S. 27-28.

8 Ebenda, S. 29.

9 Ebenda, S. 30.

Hier findet sich auch ein Statement von Davenport und Prusak zur Automatisierung der Generierung von Information, das gerade im Rahmen dieser Arbeit spannend ist: „**Computer mögen ihren Beitrag zu einer solchen Aufwertung und Umwandlung von Daten zu Informationen leisten, aber bezüglich der Kontextualisierung können sie kaum etwas ausrichten und auch bei der Kategorisierung, Kalkulation und Komprimierung bedarf es gewöhnlich eines menschlichen Eingriffs.**“<sup>10</sup> Wie wir sehen werden, versucht gerade das Semantic Web<sup>11</sup>, aus „Dokumenten“ „Daten“ zu machen, d.h sie durch Maschinen (Computer) lesbar und interpretierbar zu machen. Auch in den im empirischen Teil durchgeführten Befragungen wurde diese Aussage durchaus kontroversiell diskutiert. Weiters sehen wir, dass Computer und damit Informationstechnologien auf der Ebene der Bereitstellung von Information gesehen werden und ihnen keine darüber hinausgehende Funktion „zugetraut“ wird.

Bei der Definition von Wissen weisen Davenport und Prusak wie schon in verschiedenen anderen Definitionen noch einmal speziell darauf hin, dass sie keine exakte Definition von Wissen machen können und wollen. Ihre Arbeitsdefinition: „Wissen ist eine fließende Mischung aus strukturierten Erfahrungen, Wertvorstellungen, Kontextinformationen und Fachkenntnissen, die in ihrer Gesamtheit einen Strukturrahmen zur Beurteilung und Eingliederung neuer Erfahrungen und Informationen bietet. Entstehung und Anwendung von Wissen vollziehen sich in den Köpfen der Wissensträger. In Organisationen ist Wissen häufig nicht nur in Dokumenten oder Speichern enthalten, sondern erfährt auch eine allmähliche Einbettung in organisatorische Routine, Prozesse, Praktiken und Normen.“<sup>12</sup>

Ähnlich wie in der Definition von Probst halten Sie fest, dass nur Menschen die Umwandlung von Information zu Wissen durchführen können, und führen wiederum in diesem Fall vier Möglichkeiten ein, wie das durchgeführt werden kann.<sup>13</sup>

- *Komparation*  
Anhand der Information wird versucht, ein Vergleich zu ähnlichen Situationen zu ziehen und so die Situation einzuschätzen.
- *Konsequenz*  
Anhand der Information werden Entscheidungen getroffen und Handlungen ausgeführt.
- *Konnex*  
Anhand der Information wird ein Kontext zu verschiedenen „Wissenselementen“ hergestellt.

---

10 Davenport 1998, S. 31.

11 Siehe S. 30.

12 Davenport 1998, S. 30.

13 Ebenda, S. 33.

- *Konversation*  
Anhand der Information wird durch Gespräche mit anderen Leuten die eigene Wissensbasis erweitert.

Scheinen die zuvor angeführten Möglichkeiten zur Generierung von Information noch recht klar, so sind die hier angeführten Möglichkeiten zur Umwandlung von Information zu Wissen schon viel weniger einleuchtend. Sind „Komparation“, „Konsequenz“ und „Konnex“ noch nachvollziehbar, geht „Konversation“ doch schon deutlich in eine andere Richtung oder über die Umwandlung von Information in Wissen durch ein Individuum hinaus.

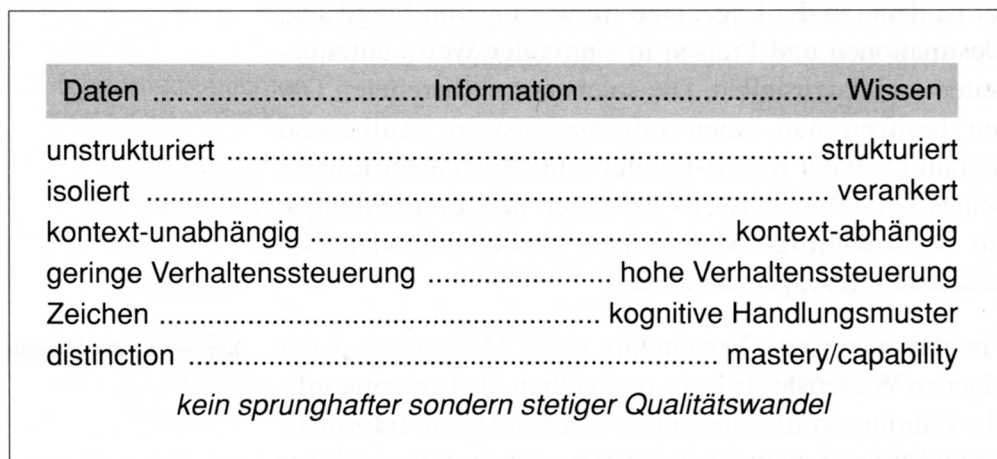


Abbildung 2: Das Kontinuum von Daten und Information zum Wissen (Probst 1998, S. 36)

Alle Versuche einer strengen Trennung von Daten, Information und Wissen scheinen schließlich doch etwas willkürlich. Probst, von dem schon die oben erwähnte Wissensdefinition stammt, gibt schließlich eine Empfehlung: „Statt einer strengen Trennung von Daten, Information und Wissen vorzunehmen, scheint die Vorstellung eines Kontinuums zwischen den Polen Daten und Wissen tragfähiger zu sein.“<sup>14</sup> Aus dieser Sicht würde sich auch die Frage, ob nun „Daten“, „Information“ oder „Wissen“ technologisch festgehalten werden kann, erübrigen.

## 2.1.2 Implizites und explizites und alles andere Wissen

„Wenn Epistemologen ihr Leben lang zu ergründen suchen, was es denn nun bedeutet, etwas zu „wissen“, wollen wir uns nicht anmaßen, unsererseits eine exakte Definition zu liefern.“<sup>15</sup> Diesen Satz stellen Davenport und Prusak ihrer Interpretation des Wissensbegriffs voran. Nonaka und Takeuchi bewegen sich in ihrer Annäherung von Aristoteles und Platon über Descartes und Locke zu Kant, Hegel und Marx und versuchen so einen Ab-

<sup>14</sup> Probst 1998, S. 37

<sup>15</sup> Davenport 1998, S.32

riss über die abendländische Epistemologie (danach kommt auch noch ein Exkurs zur japanischen Geistesgeschichte). Kurz, es gibt viele Definitionen von Wissen und viele Unterscheidungen verschiedener Arten oder auch Dimensionen von Wissen. Alle bleiben sie Versuche einer Annäherung aus der einen oder der anderen Richtung.

Im Folgenden soll auf drei Dimensionen des Wissensbegriffs näher eingegangen werden, die North anführt und die verschiedene Konzepte aus anderen Theorien zusammenfassen.<sup>16</sup>

- Die „Natur“ des Wissens
- Die „Verfügbarkeit“ von Wissens
- Der „Wert“ des Wissens

## Welche Natur hat das Wissen

Hier bieten sich drei Sichtweisen zur Natur des Wissens an<sup>17</sup>:

- *Wissen ist Information*  
Wissen und Information werden gleichgesetzt, was bedeutet, dass eine Investition in die Möglichkeiten zur Informationsverarbeitung auch eine Steigerung der Wissensentwicklung bewirkt.
- *Wissen entsteht in Netzwerken*  
Wissen wird durch die Interaktion von Menschen generiert, was bedeutet, dass ein Ausbau der Möglichkeiten der Zusammenarbeit auf persönlicher aber auch technischer (Informations- und Kommunikationstechnologien) Ebene eine Steigerung der Wissensentwicklung bewirkt.
- *Wissen entsteht selbst referentiell*  
Wissen wird individuell und erfahrungsabhängig von einzelnen Personen generiert (erlebt) und ist dadurch nicht unmittelbar zwischen Menschen austauschbar, aber sehr wohl handelbar, was bedeutet, dass eine gezielte Förderung des fortgesetzten Austauschs der Beteiligten eine Steigerung der Wissensentwicklung bewirkt.

Fasst man diese drei Sichtweisen verkürzt zusammen, ist die Natur des Wissens im Endeffekt „situativ zwischen den beiden Positionen „*Wissen ist gleich Objekt*“ und „*Wissen ist gleich Prozess*“, einzuordnen.“<sup>18</sup> Wobei mit dem Verständnis von „Wissen als Objekt“ Attribute wie

- personenunabhängig,
- statisch,
- messbar,

---

<sup>16</sup> North 2005, S.40.

<sup>17</sup> Ebenda, S. 40.

<sup>18</sup> North 2005, S. 41.

- verliert Bedeutung, wenn geteilt,

verbunden sind und, wie wir im Weiteren sehen werden, ein Bezug zum expliziten Wissen hergestellt werden kann. Mit dem Verständnis von „Wissen als Prozess“ wiederum sind Attribute wie

- personenabhängig,
- dynamisch,
- schwer messbar,
- gewinnt „Bedeutung“, wenn geteilt wird,

verbunden sind, was einen Bezug zum impliziten Wissen herstellen lässt.

## Wie ist Wissen verfügbar

Für das Wissensmanagement relevant scheint in erster Linie die Unterscheidung zwischen persönlichem und organisationalem oder institutionellem Wissen. Wobei hier hinterfragt werden muss, ob es organisationales/institutionelles Wissen geben kann, da auch immer wieder festgehalten wird, dass Wissen ja grundsätzlich an Personen gebunden ist. „In a strict sense, knowledge is created by individuals. An organization cannot create knowledge without individuals. The organization supports creative individuals or provides contexts for them to create knowledge. Organizational knowledge creation therefore should be understood as a process that “organizationally” amplifies the knowledge created by individuals and crystallizes it as a part of the knowledge network of the organization.“<sup>19</sup>

Eine weitere wichtige Unterscheidung bilden die Begriffe implizites Wissen (Tacit Knowledge) und explizites Wissen (Explicit Knowledge). Die Unterscheidung zwischen implizitem und explizitem Wissen geht auf Michael Polanyi<sup>20</sup> zurück. Sie findet in mehreren Ansätzen ihren Eingang, so bauen Ikujiro Nonaka und Hirotaka Takeuchi ihr Konzept der Wissensspirale darauf auf.

Sie gehen dabei von vier Formen der Wissensumwandlung aus:

- **Sozialisation**  
 „Socialization is a process of sharing experiences and thereby creating tacit knowledge such as shared mental models and technical skills.“<sup>21</sup> Gemeint ist hier das Lernen durch Beobachten und Nachahmen z.B. im Verhältnis Lehrling und Meister oder aber ganz einfach am Arbeitsplatz (Wie macht das denn der Nachbar?).

---

19 Nonaka 1995, S. 59.

20 Polanyi 1966

21 Nonaka 1995, S. 62.

- **Externalisierung**  
 "Externalization is a process of articulating tacit knowledge into explicit concepts."  
<sup>22</sup> Damit ist die Visualisierung von Ideen bzw. die Schaffung von Konzepten gemeint. Der Versuch, das, was wir intuitiv wahrnehmen und begreifen, fassbar zu machen. Eigentlich die schwierigste aber auch die wichtigste Form der Wissensumwandlung.
- **Kombination**  
 "Combination is a process of systemizing concepts into a knowledge system. This mode of knowledge conversion involves combining different bodies of explicit knowledge."<sup>23</sup> Durch Kombination bestehenden Wissens bzw. von Konzepten kann neues Wissen geschaffen werden, z.B. wenn Anwenderdaten verwendet werden, um Anwenderprofile oder Typen von Anwendern zu definieren.
- **Internalisierung**  
 "Internalization is a process of embodying explicit knowledge into tacit knowledge. It is closely related to "learning by doing".<sup>24</sup> Durch die Aneignung von explizitem Wissen kann explizites Wissen wieder „individualisiert“ werden, indem z.B. durch Lesen der Dokumentation Kenntnisse zu einem Produkt oder einem Programm erworben und ausprobiert werden.

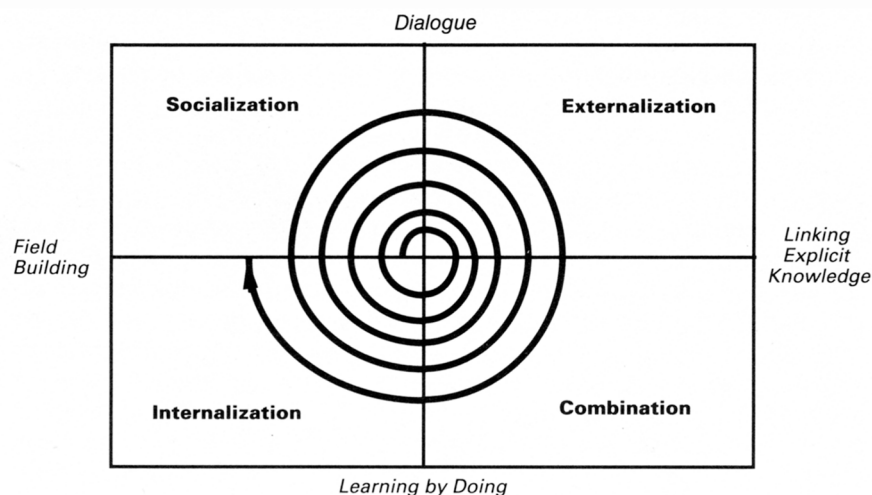


Abbildung 3: Die Wissensspirale (Nonaka 1995, S. 71)

Im Konzept der Wissensspirale sollen diese vier Formen der Wissensumwandlung als permanenter Prozess die Generierung von neuem Wissen fördern und vorantreiben. „Ausgangspunkt der Spirale ist der einzelne Mitarbeiter und seine Fähigkeit Wissen zu erzeugen. Durch die Kommunikation der Mitarbeiter im Kollektiv gibt der einzelne sein eigenes Wissen preis (*Externalisierung*) und überträgt es dadurch auf andere. Andererseits internalisiert der einzelne den Erfahrungshintergrund des gesamten Kollektivs (*Internalisierung*)“<sup>25</sup> Man könnte noch hinzufügen, dass der Einzelne sich vielleicht an den Werten und Handlungen der anderen orientiert (*Sozialisation*) und dass das Wissen, das Einzelne

<sup>22</sup> Nonaka 1995a, S. 64.

<sup>23</sup> Ebenda, S. 67.

<sup>24</sup> Ebenda, S. 69.

<sup>25</sup> Ebenda, S. 45

preisgeben durch Einbindung in einen neuen Kontext (*Kombination*), wieder zu neuem Wissen gemacht wird. Grundsätzlich muss man auch feststellen, dass das implizite Wissen immer personengebunden ist, also persönliches Wissen darstellt, während das explizite „preisgegebene“ Wissen nicht mehr personengebunden ist und damit eher organisationales/institutionelles Wissen darstellt.

Auch im Konzept von Wendi R. Bukowitz und Ruth L. Williams findet sich eine ähnliche Unterscheidung.<sup>26</sup> Hier wird differenziert zwischen „bewusstem Wissen, von dem eine Person weiß, dass sie es besitzt“, was in etwa dem expliziten Wissen entspricht, und „unbewusstem Wissen, von dem eine Person nicht weiß, dass sie es besitzt, weil es zu einem festen Bestandteil ihrer Arbeitsweise geworden ist“, was in etwa dem impliziten Wissen entspricht. Bukowitz führt zwar auch die Begriffe implizites und explizites Wissen ein und referenziert auf Nonaka, dass Sie dann trotzdem noch zwei weitere Unterscheidungen einführt, mag die gleichen Gründe haben, die auch North anführt:

Im eben beschriebenen Modell der Wissensumwandlung von privat zu kollektiv und implizit zu explizit wird jedoch nicht berücksichtigt, dass durch strukturelle bzw. motivationale Barrieren in der Organisation Wissen im Unternehmen ungleich verteilt ist (lokale Wissensbasen), andererseits vorhandenes Wissen zum benötigten Zeitpunkt am gewünschten Ort nicht zur Verfügung steht.<sup>27</sup>

## Welchen Wert hat Wissen

Ausgehend von der Beobachtung, dass der Buchwert eines Unternehmens immer weniger aussagekräftig für den Marktwert ist, begannen insbesondere in Schweden und in Nordamerika Ende der achtziger Jahre Überlegungen, wie der Wert eines Unternehmens besser erklärt und wie die nicht greifbaren bzw. immateriellen Vermögenswerte („*intangible assets*“) besser dargestellt werden können.<sup>28</sup>

Dass der Wert von Organisationen, deren wichtigste Ressourcen nicht mehr unbedingt finanziell fassbar sind, schwer zu bestimmen ist, ist nachvollziehbar. Wie die folgende Abbildung zeigt, ist das immaterielle Vermögen eines Unternehmens auch nicht rein wissensbasierend, sondern es können hier auch noch Dinge wie das Image oder der Kundenstamm der Firma hinzugezählt werden.

---

26 Bukowitz 2002, S. 14.

27 North 2005, S. 47.

28 Ebenda, S. 50.



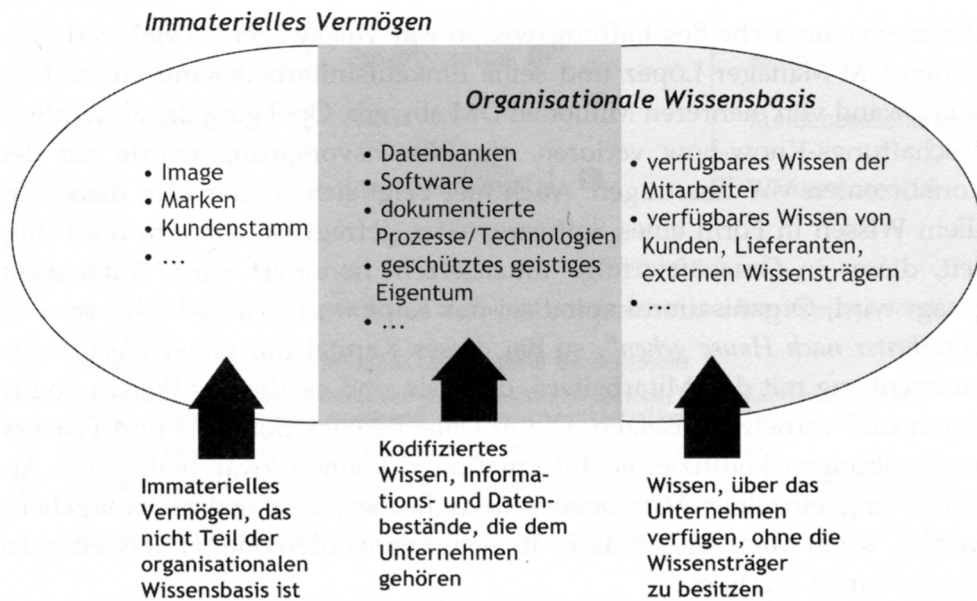


Abbildung 4: Die organisationale Wissensbasis ist Teil des immateriellen Vermögens (North 2005, S. 51)

So wie das finanzielle Kapital einer Firma gemessen wird, wurden verschiedene Ansätze entwickelt, um das „intellektuelle Kapital“ einer Firma zu messen. Grundsätzlich sind bei der Bewertung des intellektuellen Kapitals einer Firma aber zwei Ansätze erkennbar:

- „*Deduktiv summarische Ansätze* gehen von einer Bezifferung des Unterschieds zwischen Marktwert und Buchwert eines Unternehmens aus. [...]
- *Induktiv analytische Ansätze* hingegen beschreiben und bewerten einzelne Elemente der Wissensbasis mit dem Ziel, Ansatzpunkte zu ihrer Entwicklung zu liefern.“<sup>29</sup>

## 2.2 Umgang mit Wissen: Konzepte und Ideen

Für den Umgang mit Wissen soll im Wesentlichen auf zwei Aspekte eingegangen werden. Das eine sind Konzepte, die für den Einsatz von Wissensmanagement in Organisationen entwickelt wurden. Das andere sind Ideen, wie ein wissensorientiertes Management aussehen könnte.

### 2.2.1 Konzepte im Umgang mit Wissen

Es gibt eine Reihe von Konzepten zum Umgang mit Wissen in Organisationen oder zur Einführung von Wissensmanagement in Organisationen. Grundsätzlich sind dabei zwei große Richtungen erkennbar. In der einen Richtung, in der auch die meisten Konzepte zu finden sind, wird Wissensmanagement als eine Reihe von Prozessen dargestellt, die eta-  
 29 North 2005, S. 219.

bliert, vernetzt und integriert werden müssen. In der anderen wird Wissen als Ressource gesehen, für die Rahmenbedingungen geschaffen werden müssen, um ihre Entwicklung zu gewährleisten. Für beide Richtungen gilt, dass es mehrere Theorien gibt, die sie vertreten, die natürlich nicht „deckungsgleich“ sind, aber Parallelen aufweisen.

## Wissensmanagement als Prozess

Aus den Konzepten, die Wissensmanagement als Prozess beschreiben, der sich in verschiedene Schritte oder, wenn man will, auch „Bausteine“ gliedert, wird zuerst das Konzept der Bausteine des Wissensmanagements von Probst, Raub und Romhardt<sup>30</sup> herausgegriffen. Für sie setzt sich der Wissensmanagementprozess aus acht Bausteinen zusammen, die wiederum in zwei Kategorien geteilt werden können.

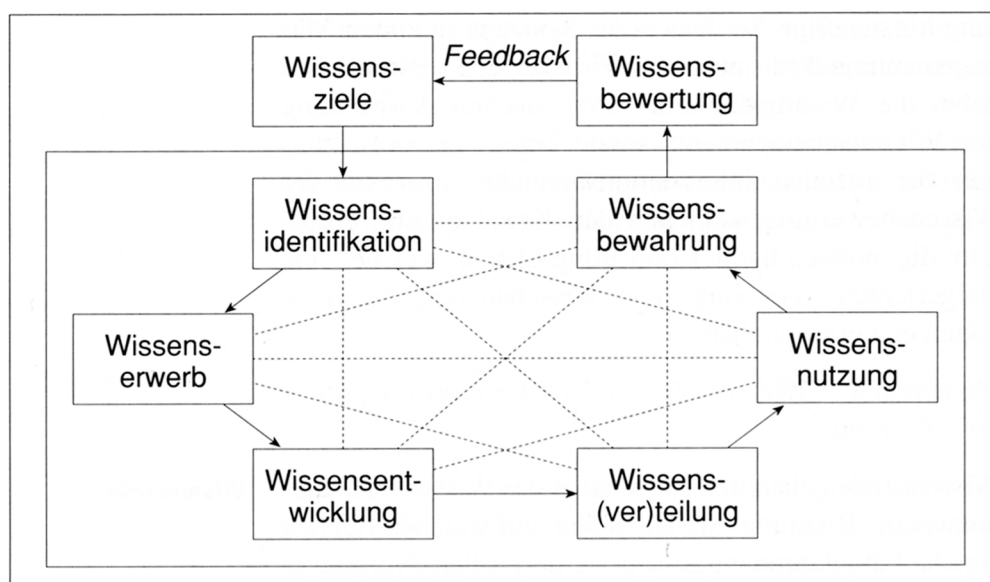


Abbildung 5: Bausteine des Wissensmanagements (Probst 1998, S. 56)

Sie definieren einerseits sechs **Kernprozesse** des Wissensmanagements, bei denen es sich im Wesentlichen um Prozesse zum Umgang mit der Ressource Wissen handelt oder auch um operative Prozesse im Umgang mit Wissen in einer Organisation:

- *Wissensidentifikation*  
Hierbei geht es um das Schaffen von besseren Voraussetzungen, für das Identifizieren und Auffinden von vorhandenem bzw. benötigtem Wissen innerhalb und außerhalb der Organisation.
- *Wissenserwerb*  
Hierbei geht es um Strategien, die dabei helfen sollen zu entscheiden, welches externe Wissen benötigt wird und wie es in die Organisation eingebracht und integriert werden kann.

<sup>30</sup> Probst 1998, S. 50ff.

- *Wissensentwicklung*  
Hierbei geht es um den Umgang der Organisation mit neuen Ideen und der Kreativität der Mitarbeiter. Also darum, welche Voraussetzungen in der Organisation bestehen, um neues Wissen zu generieren, oder - noch einfacher - wie neues Wissen in der Organisation generiert wird.
- *Wissens(ver)teilung*  
Hierbei geht es um den Prozess der Verbreitung vorhandenen Wissens in der Organisation. Also auch darum, wer in der Organisation was wissen soll und darf bzw. wie kann man den Zugang zu Wissen für die Mitarbeiter in der Organisation erleichtern.
- *Wissensnutzung*  
Hierbei geht es darum, in der Organisation sicherzustellen, dass das vorhandene Wissen, das identifiziert, erworben, entwickelt und verteilt wurde, auch eingesetzt wird.
- *Wissensbewahrung*  
Hierbei geht es darum, das in der Organisation aufgebaute und gesammelte Wissen für die Zukunft abzusichern und verfügbar zu machen.

Weiters definieren sie zwei **Metaprozesse**, bei denen es mehr um die Schaffung eines Rahmens für die operativen Prozesse geht, also strategische Prozesse, die die Positionierung des Themas in der Organisation bewerkstelligen sollen:

- *Wissensziele*  
Definieren die Leitlinien für die Wissensmanagementaktivitäten in der Organisation und geben den Rahmen, innerhalb dessen Wissen aufgebaut und weiterentwickelt werden soll, vor.
- *Wissensbewertung*  
Definiert die Möglichkeiten und Methoden, mit denen gemessen wird, ob und in welchem Umfang die gesteckten Ziele erreicht wurden.

Probst, Raub und Romhardt stellen fest: „Mit den Bausteinen des Wissensmanagements legen wir ein integriertes Konzept vor. [...] Ein entscheidender Vorteil des hier entwickelten Konzepts liegt darin, dass es die Ressource Wissen als ausschließliches Gliederungsprinzip in den Mittelpunkt stellt.“<sup>31</sup> Es fallen hier schon einige Parallelen zu den bei der Auseinandersetzung mit dem Begriff „Wissen“ definierten „Wissensarten“ auf (z.B. Wissensbewertung -> „Wert“ des Wissens). Vor allem bei den Kernprozessen ist aber auch die Frage zu stellen, wieweit diese Prozesse durch den Einsatz von Technologie unterstützt werden können oder sollen und wo hier das Hauptaugenmerk liegen könnte, nämlich in den Bereichen „Suchen“, „Verteilen“ und „Bewahren“.

---

31 Probst 1998, S.57.

Dem Konzept von Probst, Raub und Romhardt soll der von Bukowitz und Williams definierte Wissensmanagementprozess an die Seite gestellt werden.<sup>32</sup> Einerseits um die aus dem vorangegangenen Konzept gezogenen Schlüsse zu verifizieren, andererseits um Parallelen zwischen den Systemen aufzuzeigen, und so auf einen gewissen „Grundkonsens“ bei der Identifikation von Wissensmanagement-Prozessen hinzudeuten.

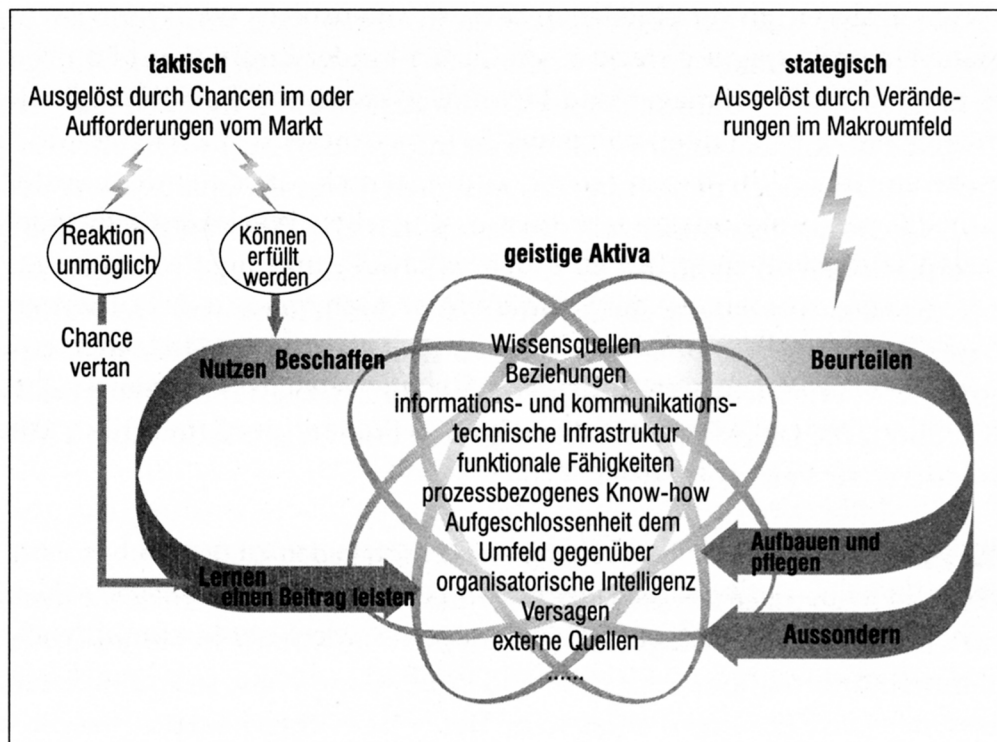


Abbildung 6: Die Struktur des Wissensmanagementprozesses (Bukowitz 2002, S. 21)

Auch Bukowitz und Williams teilen den Wissensmanagement-Prozess in zwei Kategorien und fassen Sie zu taktischen und strategischen Prozessen zusammen.

“Der taktische Prozess umfasst vier grundlegende Schritte: die Menschen sammeln die Information, die sie für ihre tägliche Arbeit brauchen, setzen das Wissen ein, um damit einen Nutzen zu schaffen, lernen aus dem, was sie geschaffen haben, und bringen das neue Wissen zu guter Letzt wieder in das System ein, damit andere es nutzen können, um ihre eigenen Probleme zu lösen.”<sup>33</sup> Die hier angeführten Prozesse stimmen zu einem guten Teil mit den von Probst, Raub und Romhardt definierten Kernprozessen oder auch operativen Prozessen überein.

<sup>32</sup> Bukowitz 2002, S. 20ff.

<sup>33</sup> Ebenda, S. 21.

Die folgende Tabelle stellt die Prozesse - natürlich stark vereinfacht - einander gegenüber.

Gegenüberstellung: taktische Prozesse

Bausteine des Wissensmanagements	Wissensmanagementprozess
Identifikation, Erwerb	Beschaffen
Nutzung	Nutzen
Entwicklung, (Ver)teilung, Bewahrung	Lernen, einen Beitrag leisten

Weiters definieren Bukowitz und Williams strategische Prozesse. „Hier geht es darum, die Wissensstrategie mit der übergreifenden Unternehmensstrategie in Einklang zu bringen. Auf dieser Ebene erfordert das Wissensmanagement eine laufende Beurteilung des vorhandenen geistigen Vermögens und eine Abgleichung dieser Aktiva mit dem zukünftigen Bedarf.“<sup>34</sup> Auch hier kann ein Vergleich mit den strategischen Prozessen von Probst, Raub und Romhardt getroffen werden, wobei in diesem Fall die Übereinstimmung nicht so klar hervorgeht und Bukowitz und Williams das Thema „Aussondern“, also den Umgang mit Wissen, das eigentlich nicht mehr benötigt wird, speziell hervorheben. Die folgende Tabelle stellt die Prozesse wie zuvor einander gegenüber.

Gegenüberstellung: strategische Prozesse

Bausteine des Wissensmanagements	Wissensmanagementprozess
Ziele	Aufbauen und pflegen, Aussondern
Bewertung	Beurteilen

## Wissen als Ressource

Ein weiteres Konzept zum Umgang mit Wissen in Organisationen ist das Konzept der „Wissensmärkte“, das sowohl von Davenport und Prusak<sup>35</sup> als auch von North<sup>36</sup> vertreten wird. Hier wird Wissen als Ressource, als Kapital betrachtet, das in der Organisation gehandelt wird. Davenport und Prusak sagen dazu: „Unserer Auffassung nach sind es die Kräfte des Marktes, die Wissen in Bewegung halten - so wie Märkte die Entwicklung und Anwendung materieller Güter vorantreiben.“<sup>37</sup>

Davenport und Prusak gehen von der Existenz von Wissensmärkten aus und beschreiben die Gegebenheiten dieser Märkte und die Möglichkeiten zur Gestaltung dieser Märkte. Als Marktteilnehmer sehen Sie Käufer, Verkäufer und Makler. Als Preissystem, das den Wissenstransfer innerhalb der Märkte steuert, sehen sie im Wesentlichen drei Faktoren: Ge-

34 Bukowitz 2002, S. 23.

35 Davenport 1998, S. 67ff.

36 North 2005, S. 259ff.

37 Davenport 1998, S. 67.

gegenseitigkeit , Ansehen und Selbstlosigkeit. Aber die Grundlage funktionierender Wissensmärkte stellt bei Ihnen der Faktor „Vertrauen“ dar.

Vertrauen übertrifft in seiner Bedeutung alle übrigen Faktoren, die sich positiv auf die Effizienz von Wissensmärkten auswirken. Ohne gegenseitiges Vertrauen sind Wissensinitiativen zum Scheitern verurteilt - unabhängig davon, wie gründlich sie technologisch und rhetorisch unterstützt werden, und selbst dann, wenn das Überleben der Organisation von einem effektiven Wissenstransfer abhängt.<sup>38</sup>

North beschreibt die notwendigen Schritte zur Schaffung von Wissensmärkten und beginnt dabei bei den Rahmenbedingungen, die diese Wissensmärkte definieren. Das geht von der Verankerung des Wissensmanagements im Leitbild der Organisation, über die Definition des erwarteten Verhaltens der Teilnehmer am Wissensmarkt und ihrer Rollen und Kompetenzen, bis zur Einführung von entsprechenden Beurteilungs- und Vergütungssystemen.

Den zweiten Schritt stellt bei North die Schaffung der inhaltlichen Rahmenbedingungen für den Markt dar. Einerseits geht es hier um das Definieren der Ziele, die mit dem Wissensmanagement in der Organisation verfolgt werden. Andererseits darum die Teilnehmer am Wissensmarkt, in diesem Fall als Wissensanbieter, Wissensmittler und Wissensnachfrager bezeichnet, und schließlich um das Festlegen der Spielregeln des Marktes. Im letzten Schritt werden die Instrumente und Prozesse für den Wissensmarkt etabliert.

Wenn wir Wissen unter Marktbedingungen steuern wollen, müssen wir geeignete Rahmenbedingungen schaffen, die Kooperation und Konkurrenz, Stabilität und Erneuerung fördern. Es gilt Anreizsysteme zu entwickeln, die Zusammenarbeit fördern und den Gesamterfolg des Unternehmens sowie den Erfolg einzelner Einheiten honorieren. Die Rahmenbedingungen müssen sicherstellen, *„dass alle an einem Strang ziehen“*.<sup>39</sup>

Interessant ist, dass beide Konzepte den gezielten Einsatz von Informationstechnologien als wichtigen Aspekt für das Funktionieren der Wissensmärkte anführen. Davenport und Prusak sprechen vom „klugen Umgang mit Informationstechnologien“, North hält fest: „Ohne effizientes Informationsmanagement ist wissensorientierte Unternehmensführung undenkbar. [...] Wissensmanagement ist jedoch nicht gleich Informationsmanagement. Wir haben bereits betont, dass es keine „Wissensdatenbanken“ geben kann [...]“<sup>40</sup>

---

38 Davenport 1998, S. 83.

39 North 2005, S. 261.

40 Ebenda, S. 298.

## 2.2.2 Middle-Up-Down Management und andere Ideen

Wie schon in der Einleitung festgestellt wurde, ist das Management von „WissensarbeiterInnen“ neben dem Umgang mit der Ressource Wissen der zweite wesentliche Faktor im Wissensmanagement. Auch hier sollen zwei Aspekte dieser Thematik herausgegriffen und etwas genauer betrachtet werden. Einerseits zieht sich die Betonung der Wichtigkeit des mittleren Managements als Schlüsselfaktor in einer wissensorientierten Organisation wie ein roter Faden durch alle Konzepte. Andererseits wird auch in allen Konzepten darauf hingewiesen, dass der erfolgreiche Einsatz von Wissensmanagement bzw. der Erfolg von Wissensmanagementinitiativen in Organisationen ein Umdenken in den Managementprozessen verlangt.

### Middle-Up-Down Management

Schon im Konzept von Nonaka und Takeuchi spielt das mittlere Management eine zentrale Rolle im Wissensmanagementprozess, und das zu einer Zeit, in der es gerade eher en vogue war, Organisationsstrukturen radikal aufzuräumen und die mittleren Managementebenen zu reduzieren, wenn nicht gar zu eliminieren. Ziel dieser Entwicklung war es, einerseits die Strukturen zu entschlacken, andererseits war dem mittleren Management die Funktion als „Implementierer von Strategien bzw. angesehene Fachleute im Sinne eines traditionellen Meisters abhanden gekommen.“<sup>41</sup> Dass das mittlere Management aber auch eine wichtige Funktion als Mittler zwischen Firmenbasis und Firmenleitung innehatte, und darüber hinaus als wichtiger Know-how-Träger für seinen Bereich fungierte, wurde dabei übersehen.

Nonaka und Takeuchi halten dazu fest: „[...] knowledge is created by middle managers, who are often leaders of a team or task force, through a spiral conversion process involving both the top and the front-line employees (i.e., bottom). The process puts middle managers at the very center of knowledge management, positioning them at the intersection of the vertical and horizontal flows of information within the company.“<sup>42</sup>

---

41 North 2005, S. 125.

42 Nonaka 1995, S.127.

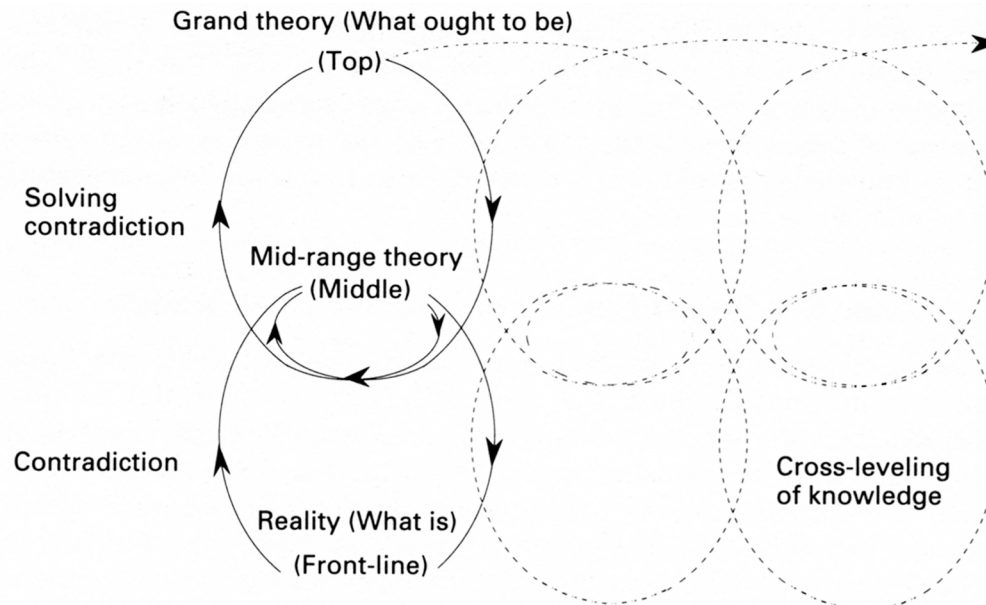


Abbildung 7: Middle-up-down knowledge-creation process. (Nonaka 1995, S.129)

Mit dem Ansatz des Middle-Up-Down Management sollen die Schwächen von Top-Down- und Bottom-Up-Managementansätzen, nämlich einerseits die Schwierigkeit, die Vision der oberen Führungsebene entsprechend den Gegebenheiten an der Basis nach unten zu transportieren und zu kommunizieren, und andererseits dafür zu sorgen, dass das an der Basis gesammelte Wissen formalisiert und damit der Organisation zur Verfügung gestellt wird. „Middle managers try to solve the contradiction between what top management hopes to create and what actually exists in the real world. In other words, top management’s role is to create a grand theory, while middle management’s role is to create a mid-range theory that it can test empirically within the company with the help of front-line employees.“<sup>43</sup>

North betont hier vor allem auch noch, dass dem mittleren Management die Funktion zukommt, für die Mitarbeiter an der Basis möglichst ideale Rahmenbedingungen für ihre Arbeit und für die Durchführung ihrer Aufgaben zu schaffen und wenn möglich die Fähigkeit zu haben, „Mitarbeiter „glücklich“ zu machen und ihnen ein Gefühl der Sicherheit zu geben, während sie in einem sehr unstrukturierten, chaotischen, schwierigen und sich ständig verändernden Umfeld arbeiten.“<sup>44</sup>

43 Nonaka 1995, S.129.

44 North 2005, S. 125-126.



## Überdenken der Managementprozesse

Bei der Auseinandersetzung mit Konzepten zum Umgang mit Wissen in Organisationen wurde festgestellt, dass „Vertrauen“ den bedeutendsten Faktor bei der Etablierung von Wissensmärkten darstellt. Im vorangegangenen Abschnitt wurde dem mittleren Management die Aufgabe gegeben seinen Mitarbeitern ein Gefühl der Sicherheit zu geben. „Vertrauen“ und „Sicherheit“ sind keine Schlagwörter, die üblicherweise mit Managementprozessen in Verbindung gebracht werden. Sie zeigen, dass sich in einer wissensorientierten Organisation die Aufgaben des Managements ändern und ein anderer Zugang zur eigenen Funktion und vor allem zum Umgang mit den Mitarbeitern erforderlich ist.

Laut Willke<sup>45</sup> umfasst Management drei Komponenten:

- *„die Führung von Personen und*
- *die Optimierung von weiteren relevanten Ressourcen, um*
- *die Ziele von Organisationen zu erreichen.“*<sup>46</sup>

Wie Willke stellen Bukowitz und Williams<sup>47</sup> fest, dass sich die Rolle des Managements in wissensorientierten Organisationen immer mehr vom klassisch hierarchischen Weisungsprinzip entfernt. Das Management ist nicht mehr „die Quelle des Wissens“, sondern managt die Wissensquellen des Unternehmens, nämlich die Mitarbeiter. Das heißt aber auch, dass das Management verstärkt auf das Umfeld achten muss und es wichtiger ist, die richtigen Fragen zu stellen, als die richtigen Antworten zu geben. „Das bedeutet auch, dass Entscheidungen nicht mehr zentral getroffen werden, sondern alle Mitarbeiter sich daran beteiligen können und müssen.“<sup>48</sup>

Zum Umfeld, auf das verstärkt geachtet wird, gehören Kunden und Mitarbeiter, und auch deren Rolle ändert sich. Wenn angestrebt wird, die Wissensbasis permanent zu erweitern, stellt sich nach außen, d.h. in Bezug auf den Kunden, die Frage, wie das Know-how und die Erfahrung des Kunden wieder in die Organisation zurückfließen kann. Nach innen stellt sich wiederum die Frage, wie schaffe ich einen Rahmen, in dem die Mitarbeiter ihr Wissen ohne Bedenken oder Angst dadurch an Wert zu verlieren, der Organisation zur Verfügung stellen? Man könnte sagen: „Mitarbeiter sehen wie Kunden und Kunden wie Mitarbeiter aus.“<sup>49</sup>

---

45 Willke 2007, S. 17ff.

46 Ebenda, S. 17.

47 Bukowitz 2002, S. 422ff.

48 Ebenda, S. 423.

49 Ebenda, S. 423.

## 2.3 Fazit

Dieses Kapitel sollte einen Überblick zum Thema „Wissensmanagement“ geben und die wesentlichen Aspekte des Themas für diese Arbeit aufzeigen. Als Abschluss werden nun anhand einiger Wissensmanagementdefinitionen und Empfehlungen zur Einführung von Wissensmanagement, nochmals die wesentlichen Fragen, die das Thema in Bezug auf diese Arbeit aufwirft, angesprochen.

Eine sehr einfache Wissensmanagementdefinition liefern Bukowitz und Williams: „Wissensmanagement ist der Prozess, mit dem eine Organisation ihre geistigen beziehungsweise wissensbasierten Aktiva gewinnbringend ausnutzt.“<sup>50</sup> Diese Definition stellt allerdings die Organisation in den Vordergrund und lässt die Individuen in der Organisation außen vor, die ja dieses Aktiva der Organisation im Wesentlichen darstellen. Man könnte die Aussage negatiert und verkürzt auch mit „Wissensmanagement ist der Prozess, mit dem eine Organisation ihre Mitarbeiter gewinnbringend ausnutzt“ wiedergeben, was dem in der Arbeit von Bukowitz und Williams präsentierten Konzept aber keinesfalls entspricht.

Probst, Raub und Romhardt definieren Wissensmanagement als ein „integriertes Interventionskonzept, das sich mit den Möglichkeiten zur Gestaltung der organisationalen Wissensbasis befasst“.<sup>51</sup> Sie definieren die organisationale Wissensbasis im Weiteren wie folgt: „Die organisationale Wissensbasis setzt sich aus individuellen und kollektiven Wissensbeständen zusammen, auf die eine Organisation zur Lösung ihrer Aufgaben zurückgreifen kann. Sie umfasst darüber hinaus die Daten und Informationsbestände, auf welches individuelles und organisationales Wissen aufbaut.“<sup>52</sup> Probst definiert also eigentlich erst die „Wissensbasis“ der Organisation durch eine Dreiteilung in individuelles Wissen der Mitarbeiter, kollektives Wissen der Organisation und - sozusagen als Basis - das formalisierte Wissen, das als Daten und Information im Unternehmen vorhanden ist. Wissensmanagement soll schließlich Ideen und Konzepte liefern, wie diese Wissensbasis entwickelt und genutzt werden kann.

North wiederum bietet keine Definition des Begriffs, definiert aber dafür drei Handlungsfelder des Wissensmanagements<sup>53</sup>:

- *strategisches Wissensmanagement*  
Das strategische Wissensmanagement definiert die Wissensziele und schafft die Rahmenbedingungen und Strukturen für deren Erreichung. Unter Wissensziele

50 Bukowitz 2002, S. 10.

51 Probst 1998, S.45.

52 Ebenda, S.44.

53 North 2005, S. 35.

werden hierbei die Fähigkeiten und Kompetenzen verstanden, die benötigt werden, um eine erfolgreiche Entwicklung der Organisation zu gewährleisten.

- *operatives Wissensmanagement*  
Das operative Wissensmanagement sorgt dafür, dass ein strukturierter und kontinuierlicher Wissensaufbau in der Organisation gewährleistet wird.
- *Informations- und Datenmanagement*  
Der gezielte Einsatz von Technologien zum Informations- und Datenmanagement ist wie auch aus der vorigen Definition von Probst ersichtlich nicht nur bei North Voraussetzung für ein funktionierendes Wissensmanagement. In diesem Zusammenhang werden aber meist zwei einschränkende Faktoren angeführt:
  - "Wie wir in Untersuchungen feststellen konnten, beginnen viele Unternehmen Initiativen unter dem Namen Wissensmanagement mit Maßnahmen des Informations- und Datenmanagement, stellen aber dann fest, dass Informations- und Kommunikationstechnologie ohne entsprechende organisatorische und motivationale Rahmenbedingungen nur ungenügend genutzt wird."<sup>54</sup>
  - "Wissensmanagement ist jedoch nicht gleich Informationsmanagement. Wir haben bereits betont, dass es keine „Wissensdatenbanken“ geben kann [...]"<sup>55</sup>

Abschließend sollen anhand von vier Empfehlungen für die Einführung von Wissensmanagement<sup>56</sup> nochmals die wesentlichen Faktoren für das Funktionieren von Wissensmanagementinitiativen in Organisationen zusammengefasst werden.

- *Kulturveränderung statt IT-Lösung*  
Es gibt keine technische Lösung für das Grundproblem, dem man bei der Einführung von Wissensmanagement in einer Organisation gegenübersteht, nämlich die beteiligten Personen dazu zu bewegen, ihr Wissen zu teilen. Wissen ist eine sehr persönliche Ressource und niemand kann gezwungen werden, sein Wissen zu teilen, und niemand wird dies tun, ohne auch etwas dafür zu bekommen. Am Anfang sollte demnach eine Auseinandersetzung mit der momentanen Organisationskultur stehen und eine konkrete Vision, wie diese aussehen soll, entwickelt werden.
- *Gut platzierte Pilotprojekte statt Top-Down Lösungen*  
Auch wenn die Unterstützung von oberster Ebene für die Einführung von Wissensmanagement in einer Organisation eine Grundvoraussetzung ist, kann Wissensmanagement nicht von oben verordnet werden. Die gezielte Entwicklung von Lösungen für einzelne Bereiche bietet einerseits die Möglichkeit, schnell Ergebnisse vorweisen zu können und damit Aufmerksamkeit auf das Thema zu lenken und Glaubwürdigkeit für das Thema zu gewinnen. Andererseits können im kleinen Rahmen Erfahrungen gesammelt und Strategien entwickelt werden, die dann auch bei der Einführung von Lösungen in der gesamten Organisation eingesetzt werden können.
- *Geduldige Stärkung der Wissensbasierung statt kurzfristiger Lösungen*  
"Jeder, der eine schnelle, kurzfristige Lösung des „Wissensproblems“ erwartet, verkennt den entscheidenden Punkt, der Wissensmanagement in der gegenwärtigen gesellschaftlichen und ökonomischen Lage zum Thema macht."<sup>57</sup> Es ist nicht damit getan, das bestehende Wissen schnell in eine Datenbank zu bringen. Der

54 North 2005, S.35-36.

55 Ebenda, S.298.

56 Willke 2007, S. 67ff.

57 Willke 2007, S. 73.

Aufbau einer Wissensbasis erfordert einen permanenten Prozess, der als Teil des Arbeitsalltags in der Organisation etabliert werden muss.

- *Entwicklung angepasster Instrumente statt Anwendung einer Toolbox*  
Hieran knüpft sich der Gedanke an, nicht einfach neue Instrumente und Technologien einzuführen, sondern bei den bestehenden Strukturen anzusetzen und hier die Stärken und Schwächen herauszuarbeiten und dann entsprechende „angepasste“ Lösungen zu entwickeln, um die eigenen Stärken auszubauen und die Schwächen abzubauen. Laut Willke widerspricht es der Grundidee von Wissensmanagement, dass es Patentrezepte gibt, die allgemein eingesetzt werden können, und dem möchte ich mich anschließen.

### 3 Was ist das Semantic Web

Die Vision des Semantic Web wird erstmals in einem Artikel von Tim Berners-Lee, James Hendler und Ora Lassila aus dem Jahr 2001 formuliert. In diesem Artikel zeichnen sie ein Bild der Zukunft des Internet:

The Semantic Web is not a separate Web but an extension of the current one, in which information is given well-defined meaning, better enabling computers and people to work in cooperation. The first steps in weaving the Semantic Web into the structure of the existing Web are already under way. In the near future, these developments will usher in significant new functionality as machines become much better able to process and “understand” the data that they merely display at present.<sup>58</sup>

In dieser Vision wird ein intelligentes Internet skizziert, das die Verbindung verschiedener Datenquellen ermöglicht, intelligente Suchen zulässt, die Kriterien verschiedener Informationsquellen berücksichtigt und auf Grund von allgemein verwendeten Definitionen und Regeln aus den gefundenen Informationen Schlüsse ziehen kann bzw. entscheiden kann, welche Informationen relevant sind. In einem Interview im Februar 2008 gibt Tim Berners-Lee, angesprochen auf die 2001 formulierte Vision, zu Protokoll:

Well, for one thing that article was, I think, too sci-fi. [...] It imagined the Semantic Web was deployed, and then people had made all kinds of fairly AI-like systems which run on top of that.

In fact, the gain from the Semantic Web comes much before that. So maybe we should have written about enterprise and intra-enterprise data integration and scientific data integration. So, I think, data integration is the name of the game. That's happening, it's showing benefits. Public data as well; public data is happening and it is providing the fodder for all kinds of mashups.<sup>59</sup>

Und damit ist man von einer sehr plastischen Vision einer schönen neuen Welt, in der „das Web selbst“ für uns arbeitet, schnell bei einer sehr technischen Realität, die Datenintegration heißt, angelangt. Die Frage, der in diesem Abschnitt nachgegangen wird, lautet: Wie soll dieses Semantic Web das bestehende Web verändern bzw. verbessern und in welche Richtung hat sich diese Vision bis heute entwickelt? Abschließend soll noch darauf eingegangen werden, was das Semantic Web nun mit Wissensmanagement zu tun hat.

---

<sup>58</sup> Berners-Lee 2001, S. 35.

<sup>59</sup> Berners-Lee 2008, Stand 12.5.2009.

## 3.1 Wie kann das Semantic Web das World Wide Web verändern

Die Frage, wie das Semantic Web das World Wide Web verändern kann, bedingt, eine Abgrenzung zwischen dem Semantic Web und dem World Wide Web (Web 1.0) zu treffen und sich anzuschauen, was das Semantic Web in diesem Sinn leistet. Im zweiten Schritt gilt es, die Grundlagen des Semantic Web zu untersuchen, um einen Einblick zu erhalten, wie dieses funktioniert oder funktionieren kann, und Schlüsse zu ziehen, welche Veränderungen dies für die Benutzer bringt, aber auch welche Veränderungen im Umgang mit dem Web das für die Benutzer bedingt. Wie in der Einleitung schon angeführt, wurde die Semantic Web Vision 2001 geboren, hat sich aber bis heute noch nicht aus der akademischen Nische befreien können. Seit 2004 hat sich aber eine andere „Vision“ im Web etabliert, nämlich das Web 2.0, das mehr von einem neuen Zugang zum Web gekennzeichnet ist als von einer Veränderung der Struktur des Web. Dass diese Veränderung auch am Semantic Web nicht spurlos vorübergehen kann bzw. welchen Einfluss oder welchen Input das für das Semantic Web bedeuten kann, gilt es am Ende dieses Abschnitts zu zeigen.

### 3.1.1 World Wide Web versus Semantic Web

Das Internet, World Wide Web oder einfach das Web ist wohl das Sinnbild schlechthin für den Wandel unserer Gesellschaft von der Industrie- zur Informationsgesellschaft oder zur Wissensgesellschaft: eine für „jeden“ zugängliche - dass „jeden“ hier noch immer vor allem die westliche Industriegesellschaft meint, sei dahingestellt - unermessliche Quelle an Information. Was sind nun die wesentlichen Faktoren, die das Web ausmachen?<sup>60</sup>

- Die **Aktualität** der bereitgestellten Information.  
Das Web bietet die Möglichkeit, Information jederzeit schnell zu aktualisieren und praktisch ohne Verzögerung wieder zum Empfänger zu bringen.
- Die **Verfügbarkeit** von Information.  
Das Web bietet die Möglichkeit, prinzipiell von jedem Ort aus - vorausgesetzt natürlich, es besteht eine Verbindung zum Web - auf die im Web bereitgestellte Information zuzugreifen.
- Die Liberalisierung der **Bereitstellung** von Information.  
Das Web ermöglicht durch niedrige Kosten einen leichten und breiteren Zugang zu der im Web verfügbaren Information bzw. natürlich umgekehrt eine einfache Möglichkeit für „jedermann“ zum Bereitstellen von Information.

---

<sup>60</sup> Hitzler 2008, S.10ff.

Aus den Stärken des Web ergeben sich aber auch seine Schwächen. „Alles in allem zeichnet sich ein Bild eines Web mit einer unüberschaubaren Menge präsenter Informationen, deren Repräsentation - und hierin besteht das Problem - auf den Mensch als Endbenutzer ausgerichtet ist.“<sup>61</sup> Wir sprechen von einem Web von Dokumenten, die zwar miteinander verbunden sind, deren Inhalt und Zusammenhang sich aber nur durch das Lesen der Inhalte erschließt. Suchfunktionen und Suchmaschinen können diese Dokumente nach Stichworten durchsuchen und liefern damit sehr ungenaue Ergebnisse bzw. eine große Zahl von Ergebnissen, aus denen die gesuchte Information wiederum „mühsam“ gefiltert werden muss. Das Suchen und Filtern der gewünschten Information im Web ist eine Arbeit, die nicht ohne menschlichen Eingriff durchgeführt werden kann.

Dabei wäre gerade das Web dazu angetan, Anknüpfungspunkte für die Anreicherung der Inhalte mit Information zu bieten. „The Internet is a giant semiotic system. It is a massive collection of Peirce’s three kinds of signs: *icons*, which show the form of something; *indices*, which point to something; and *symbols*, which represent something according to some convention.“<sup>62</sup> Es geht also um Metadaten und im Fall von Semantic Web um den Einsatz strukturierter Metadaten, die in unterschiedlichen Anwendungen verwendet werden können und untereinander austauschbar sind, die „semantische Information“ liefern, die nicht nur dem Menschen, sondern auch Suchmaschinen, Browsern oder jeder anderen denkbaren Applikation zur Verfügung stehen. Deshalb wird im Zusammenhang mit dem Semantic Web auch von einem Web von Daten gesprochen.

In ihrem Artikel „Semantic Web - Geschichte und Ausblick einer Vision“ halten Klaus Tochtermann und Hermann Maurer fest<sup>63</sup>, dass man sich schon in der Forschung über künstliche Intelligenz mit automatischen Schlussfolgerungen von Maschinen auf semantischer Ebene auseinandergesetzt hat und das Semantic Web stark auf diese Erkenntnisse aufbaut. Auch das Ableiten von Semantik aus vorhandenen Daten ist nicht neu und Methoden zur automatischen Informationsextraktion sind ein weiterer Baustein des Semantic Web. Auch die Verteiltheit oder die Verfügbarkeit von großen Mengen an Information wurde ja schon bei der Charakterisierung des World Wide Web weiter oben angeführt. „Neu ist jedoch die Kombination dieser Elemente. Das Semantic Web ist eine effektivere Zusammenführung auf einheitlicher Basis mit breiterem Anspruch.“<sup>64</sup>

---

61 Hitzler 2008, S.10.

62 Sowa 2000, Stand 11.3.2009.

63 Tochtermann 2006, S. 2ff.

64 Ebenda, S. 3.

Der breite Zugang zum Web impliziert eine dezentrale Struktur und Organisation des Web. Das führt wiederum zur Heterogenität der vorhandenen Information. Es werden verschiedene Formate, Kodierungen und Sprachen verwendet und die Möglichkeiten zur Repräsentation und Strukturierung der Informationen sind offen. Das Sammeln und einheitliche Aufbereiten oder gar Weiterverwenden von Information aus verschiedenen Quellen wird dadurch nahezu unmöglich. Einerseits ermöglicht die dezentrale Struktur des Web dadurch eine Vielfalt, die nicht eingeschränkt werden soll. Andererseits muss es aber auch gewisse Strukturen geben, um eben die Möglichkeit zu schaffen Informationen aus verschiedenen Quellen verbinden zu können. „[Die] Vision des Semantic Web [beschreibt] selbst ein dezentrales Netz, das mit einem Minimum an zentral koordinierten Elementen (einer Handvoll technischer Standards) auskommt, wohingegen die Inhalte, und zwar einschließlich ihrer semantischen Dimension, [...] verteilt entstehen und sich bloß der Standards bedienen, um Interoperabilität sicherzustellen.“<sup>65</sup>

### 3.1.2 Von Metadaten zu Ontologien

In der Einleitung zu diesem Kapitel wurde die Semantic Web Vision angeführt, aus der hervorgeht, dass das Semantic Web das bestehende Web nicht ersetzen, sondern darauf aufbauen wird. Im vorherigen Abschnitt wurde ausgeführt, dass dabei keine neuen Technologien eingesetzt werden, sondern bestehende Ansätze kombiniert werden und Standards eingeführt werden, die Interoperabilität gewährleisten sollen. In diesem Abschnitt wird versucht, ohne zu sehr in technische Details zu gehen, die Grundlagen des Semantic Web zusammenzufassen. Dem Ganzen vorangestellt sei dies:

[...] das heutige Web ist das Semantic Web in einer rudimentären Ausbaustufe. W3C [World Wide Web Consortium<sup>66</sup>] sieht das Semantic Web nicht als eine komplette neue Infrastruktur. Vielmehr setzt W3C darauf, dass sich immer mehr Inseln in Semantic Web Technologien bilden, die im Laufe der Zeit vernetzt werden.<sup>67</sup>

Im Web wie im Intranet einer Organisation ist Information momentan primär so aufbereitet, dass sie für den Benutzer - das heißt für Menschen - zu entschlüsseln ist, nicht aber für Maschinen - das heißt für Suchmaschinen, Webcrawler usw. Mit Hilfe von Metadaten kann die Information im Web aber so angereichert werden, dass auch Maschinen bis zu einem gewissen Grad darauf schließen können, um welche Information es sich handelt, oder besser noch, welche Information benötigt wird. Nun sind Metadaten auch nichts Neues, sondern schon seit Jahrhunderten im bibliothekarischen Einsatz, auch hier um das

<sup>65</sup> Tochtermann 2006, S. 3.

<sup>66</sup> Siehe Seite 40.

<sup>67</sup> Birkenbihl 2006, S. 86.



Suchen und Finden von Information zu erleichtern. Es wurden Wissensorganisationssysteme entwickelt, um Inhalte über Metadaten zu beschreiben. So gesehen wäre das Semantic Web die Entwicklung eines Wissensorganisationssystems für das Web. Darum sollen hier auch kurz die Grundlagen von solchen Systemen zusammengefasst werden<sup>68</sup>. Wissensorganisationssysteme sind Modelle zur strukturierten Darstellung von Metadaten, wobei zwischen verschiedenen Arten von Metadaten unterschieden werden kann:

- *Beschreibende Metadaten*  
Liefen Information über den beschriebenen Inhalt, z.B. worum es geht.
- *Beinhaltende Metadaten*  
Liefen Information zur Klassifizierung des Inhalts, z.B. Format, Autor.
- *Verwaltende Metadaten*  
Liefen Information über den Status des Inhalts, z.B. ist öffentliches Dokument.

Die Struktur der Darstellung der Metadaten spiegelt sich wiederum in den Regeln, durch die die Information organisiert wird (Ordnungstypen, z.B. alphabetisch, zeitlich, hierarchisch usw.), und aus diesen Regeln ergeben sich wiederum die Möglichkeiten, Beziehungen (Relationstypen) zwischen Metadaten und Information herzustellen, wobei gilt: „Diese Relationstypen sind für die Komplexität eines Wissensorganisationssystems entscheidend. [...] Wissensorganisationssysteme werden mit der Anzahl an Relationstypen komplexer zu erstellen und zu bedienen.“<sup>69</sup>

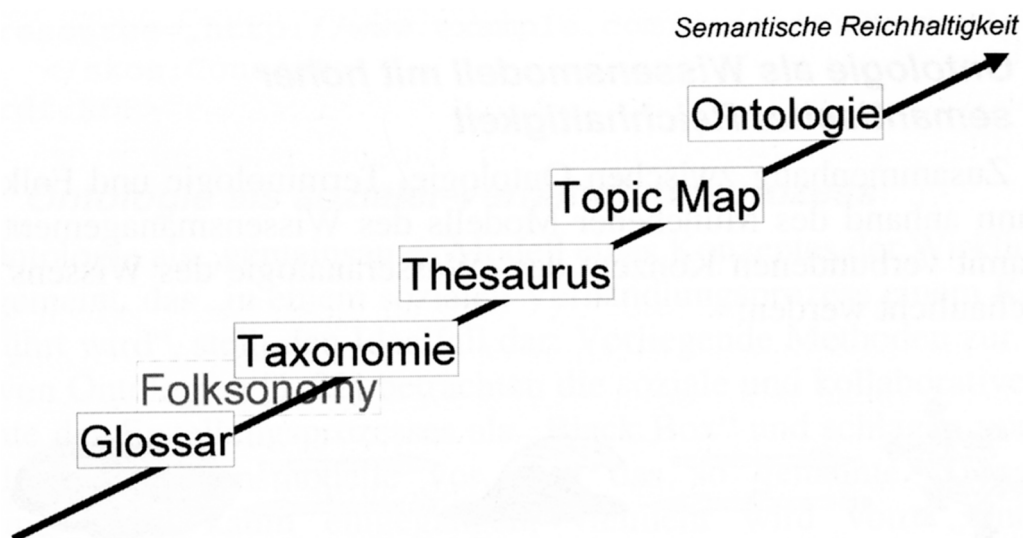


Abbildung 8: Semantische Treppe (Blumauer 2006, S. 16)

- gleichbedeutende Relationen  
Begriffslisten, z.B. Glossare, Folksonomies

<sup>68</sup> Geyer-Hayden 2009, S. 128ff.

<sup>69</sup> Ebenda, S. 130.

- gleichbedeutende + hierarchische Relationen  
Klassifikationen und Kategorien, z.B.: Klassifikationen/Taxonomien
- gleichbedeutende + hierarchische + assoziative Relationen  
Relationssysteme, z.B. Thesaurus, Ontologien

Mit der steigenden Komplexität der Systeme wächst aber auch die semantische Reichhaltigkeit, der durch sie repräsentierten Systeme. „Ontologien wurden im Umfeld der Künstlichen Intelligenz entwickelt und sind die zentralen Bausteine des Semantic Web: Mit ihnen kann Wissen einer Domäne formal repräsentiert werden und prinzipiell unabhängig von Programmen wieder verwendet werden. Sie beschreiben also Konzepte und ihre Beziehungen innerhalb einer Wissensdomäne und unterstützen Maschinen dabei, Inhalte im Web interpretieren zu können, anstatt sie einfach darzustellen und damit sämtliche Vernetzungstätigkeiten dem Menschen zu überlassen [...]“<sup>70</sup>

Das Semantic Web verwendet also Ontologien als zentrale Bausteine, um Inhalte auszuzeichnen. Da stellt sich nun die Frage, von wem werden diese Ontologien erstellt und gibt es eine Ontologie, die „die Welt im Ganzen beschreibt“? Thomas R. Gruber hat schon 1993 die auch heute noch allgemein anerkannte Definition für eine Ontologie geliefert: „An ontology is an explicit specification of a conceptualization.“<sup>71</sup> Darin stecken zwei wichtige Aussagen:

- Eine Ontologie ist eine explizite Spezifikation eines Konzepts.  
Das bedeutet, im Idealfall das Ergebnis eines Verhandlungsprozesses, in dem man sich gemeinsam auf das „Vokabular“ einigt, mit dem die Sachverhalte und Zusammenhänge, die das Konzept (oder die Domäne) beschreiben, bezeichnet werden. „Man“ sind in diesem Fall Domänenexperten, die das notwendige Fachwissen haben, um diese Definition treffen zu können, wobei viele der Ontologien im Umfeld des Semantic Web von der Open-Source-Community entwickelt werden, somit einerseits frei verfügbar sind und andererseits für jeden die Möglichkeit besteht, an der Entwicklung der Ontologie teilzunehmen.
- Eine Ontologie beschreibt ein Konzept oder eine Domäne.  
Es gibt wie weiter oben schon festgestellt keine Ontologie, die „die Welt im Ganzen beschreibt“, sondern eine Vielzahl von Ontologien, die einzelne Aspekte, eben Konzepte oder Domänen beschreiben. Dadurch ist natürlich eine gewisse Heterogenität gegeben, die es aber auch ermöglicht, einen Begriff, der in verschiedenen Domänen vorkommt, aber jeweils anders bezeichnet wird, zu realisieren. Diese Heterogenität kann aber wiederum überwunden werden, indem für die Ontologie eine einheitliche formale Repräsentation (Syntax) gewählt wird, was durch die für das Semantic Web entwickelten Standards gegeben ist.<sup>72</sup>

---

70 Blumauer 2006, S. 12.

71 Gruber 1993, S.1.

72 Ehrig 2006, S. 470.

Eine weitere Frage, die sich stellt, ist, wie viel die Benutzer über diese Ontologien wissen müssen und wie sie sie einsetzen sollen. Denn eins ist klar: Das Semantic Web wird von den Benutzern nur gelebt werden, wenn es für sie einfach funktioniert und keinen wesentlichen Mehraufwand bedeutet. In ihrem Artikel „Das Social Semantic Web aus kommunikationssoziologischer Perspektive“ halten Jan Schmidt und Tassilo Pellegrini zu den technischen Grundlagen des Semantic Web fest:

Das Semantic Web ist ein Art globales Mashup aus Content-Einheiten und Relationen. Es beruht auf einer Vielzahl von Methoden und Technologien, mit denen *syntaktische Interoperabilität* zwischen Maschinen hergestellt werden kann, um digitale Datenbestände und deren Zusammenhänge formal zu ordnen. Der funktionale Fokus des Semantic Web liegt auf der *Daten- und Informationsintegration* bzw. *-logistik* [...] Ontologien wirken hierbei als strukturgebendes Element. [...] Doch wo bleibt in einem solcherart formalisierten System die soziale Rückkopplung?<sup>73</sup>

In ihrem Artikel sprechen sie im weiteren davon<sup>74</sup>, dass es sich beim Semantic Web um eine „Back-End-Technologie“ handelt. Das bedeutet nun eigentlich, dass die Benutzer wenig bis gar nichts davon mitbekommen werden oder sollen. Sie werden sehr wohl bei der Erstellung von Inhalten dadurch unterstützt, dass die von ihnen definierten Inhalte gleich mit maschinenlesbaren Metadaten versehen und mit Ontologien verknüpft werden. Mit Hilfe von Textmining und durch die verknüpften Ontologien werden also Vorschläge für Schlagworte (und damit Metadaten) gemacht und auf ähnliche Inhalte verwiesen. Inhalte werden mit eindeutigen Kennungen versehen, sodass sie eindeutig adressiert sind und jederzeit in einem anderen Kontext wieder verwendet werden können. Sie werden auch zum Semantic Web beitragen, denn die Metadaten, die sie generieren, und die Zusammenhänge, die sie herstellen, tragen wiederum dazu bei, dass die verwendeten Ontologien permanent erweitert, aktualisiert und an die Bedürfnisse der Benutzer angepasst werden. Sie wird aber wenig bis gar nichts von der dahinter stehenden Technologie wissen, geschweige denn wissen wollen.

### 3.1.3 Web 2.0 oder Social Web

Der Begriff Web 2.0 wurde 2004 - also in etwa drei Jahre nach dem Platzen der Dotcom-Blase - von Dale Dougherty (O'Reilly Verlag<sup>75</sup>) und Craig Cline geprägt, die beim Brainstorming feststellten, dass das Web nach dem Platzen der Dotcom-Blase keineswegs an Bedeutung verloren hatte, sondern im Gegenteil beständig weitergewachsen war. „Could it be that the dot-com collapse marked some kind of turning point for the web, such that a

<sup>73</sup> Schmidt 2009, S. 460-461.

<sup>74</sup> Ebenda, S. 461 ff.

<sup>75</sup> <http://oreilly.com/>

call to action such as “Web 2.0” might make sense? We agreed that it did, and so the Web 2.0 Conference was born.”<sup>76</sup> Wobei das Web 2.0 nicht - wie man aus der Namensgebung schließen könnte - eine neue Version des Internets ist, sondern viel stärker von einem anderen Umgang mit dem Internet geprägt ist und von Applikationen, die für diesen neuen Umgang stehen. Das Hauptmerkmal ist sicher, dass das Web 2.0 von der Beteiligung seiner Benutzer lebt, in diesem Kontext wurde und wird die Namensgebung kritisch diskutiert und bald auch der Begriff „Social Web“ und für Applikationen, die dieses Prinzip unterstützen, der Begriff „Social Software“ eingeführt. In seinem Artikel „What is Web 2.0“ beschreibt Tom O'Reilly die aus seiner Sicht wesentlichen Bedingungen für Web 2.0 und damit auch für das Social Web:

- *The Web As Plattform*
- *Harnessing Collective Intelligence*
- *Data is the Next Intel Inside*
- *End of the Software Release Cycle*
- *Lightweight Programming Models*
- *Software Above the Level of a Single Device*
- *Rich User Experiences*<sup>77</sup>

Im Folgenden werden die einzelnen Bedingungen kurz etwas genauer ausgeführt.

### **The Web As Plattform**

Das bedeutet, es geht nicht mehr darum, Software als Produkt zu verkaufen, sondern im Web Services zur Verfügung zu stellen, die um so besser werden, je mehr sie genutzt werden. Den Wert stellt in diesem Fall auch nicht mehr die Software dar, die hinter den Services steht, sondern die Daten, die von den Benutzern über die Services gesammelt werden (z.B. Google, eBay). „There’s an implicit “architecture of participation”, a built-in ethic of cooperation, in which the service acts primarily as an intelligent broker, connecting the edges to each other and harnessing the power of the users themselves.”<sup>78</sup>

### **Harnessing Collective Intelligence**

Wie schon zuvor angedeutet, lebt das Web 2.0 von seinen Benutzern und dem Beitrag, den sie liefern. Seien es jetzt Wikis, mit denen online und kollaborativ „Wissen“ erzeugt wird (z.B. Wikipedia), Social Bookmarking Systeme, in denen Links ausgetauscht und ge-

---

<sup>76</sup> O'Reilly 2005, Stand 12.5.2009.

<sup>77</sup> Ebenda, Stand 12.5.2009.

<sup>78</sup> Ebenda, Stand 12.5.2009.

meinsam Linksammlungen zu Themen aufgebaut, verschlagwortet und kommentiert werden (z.B. delicious), oder Blogs, die es jedem, der das will, ermöglichen, seine Gedanken oder auch seine Expertise auf einfache Weise zu publizieren. Hier manifestiert sich auch ein weiteres Kennzeichen des Web 2.0, es ist dynamisch und seine Inhalte ändern sich permanent und es sind die Benutzer, die für diese Änderungen stehen. „The world of Web 2.0 is also the world of what Dan Gillmor calls “we, the media,” a world in which “the former audience”, not a few people in a back room, decides what’s important.”<sup>79</sup>

### **Data is the Next Intel Inside**

Wie ebenfalls schon zuvor erwähnt, sind es die Daten, die in den Services gesammelt werden, die den Wert von Web 2.0 Anwendungen darstellen. Noch besser gesagt, nicht die Daten an sich, sondern der „kreative“ Umgang mit diesen Daten. Denn durch die Kombination bzw. Verknüpfung von Daten aus verschiedenen Quellen (Mashups) kann wiederum ein Mehrwert für den Benutzer generiert werden. Dies hat natürlich auch eine Schattenseite: Wenn die Daten von den Benutzern generiert werden, stellt sich natürlich die Frage, wem gehören diese Daten und wie wird damit umgegangen? „A further point must be noted with regard to data, and that is user concerns about privacy and their rights to their own data. In many of the early web applications, copyright is only loosely enforced. [...] However, as companies begin to realize that control over data may be their chief source of competitive advantage, we may see heightened attempts at control.”<sup>80</sup>

### **End of the Software Release Cycle**

Web 2.0 bietet keine Programme, sondern Services, die genutzt werden, und auch in der Entwicklung ist das Paradigma der Beteiligung der Benutzer immanent. Die Benutzer werden zu „Entwicklern“ bzw. zu „Testern“ gemacht, indem ihr Verhalten bei der Entwicklung der Services berücksichtigt wird. „The open source dictum, “release early and release often” in fact has morphed into an even more radical position, “the perpetual beta,” in which the product is developed in the open, with new features slipstreamed in on a monthly, weekly, or even daily basis.”<sup>81</sup>

### **Lightweight Programming Models**

Das bedeutet, dass die Komplexität der angebotenen Services niedrig gehalten werden soll und einfache Möglichkeiten des Datenaustauschs bzw. der Weiterverwendung der Daten geschaffen werden sollen. Hierbei geht es nicht darum zu kontrollieren, was am an-

---

79 O'Reilly 2005, Stand 12.5.2009.

80 Ebenda, Stand 12.5.2009.

81 Ebenda, Stand 12.5.2009.

deren Ende mit den Daten geschieht, sondern um die Möglichkeit, diese in einer Art weiterzuverwenden, an die bisher noch nicht gedacht wurde, und damit neue Services zu schaffen, die den Wert der Daten wieder erhöhen. „When commodity components are abundant, you can create value simply by assembling them in novel or effective ways. Much as the PC revolution provided many opportunities for innovation in assembly of commodity hardware, [...] we believe that Web 2.0 will provide opportunities for companies to beat the competition by getting better at harnessing and integrating services provided by others.“<sup>82</sup>

### **Software Above the Level of a Single Device**

Dies steht für ein weiteres Merkmal des Web 2.0. Die Anwendungen sind nicht mehr auf eine Plattform beschränkt und auch nicht an den lokalen Rechner gebunden. Letztendlich ist nur ein Browser notwendig, um auf sie zuzugreifen, denn ob man jetzt seinen Blog zu Hause am PC oder unterwegs am Handheld oder Telefon schreibt ist im Grunde genommen egal. „What applications become possible when our phones and our cars are not consuming data but reporting it? Real time traffic monitoring, flash mobs, and citizen journalism are only a few of the early warning signs of the capabilities of the new platform.“<sup>83</sup>

### **Rich User Experiences**

Damit ist gemeint, dass Web 2.0 Anwendungen und die dahinterstehenden Technologien web- also browserbasierende Programme mit einer Benutzeroberfläche zur Verfügung stellen, die wie Desktop-Programme bedient werden können. GoogleDocs<sup>84</sup> wäre ein Beispiel für ein Web 2.0 Textverarbeitungsprogramm, das nicht mehr lokal am eigenen Rechner läuft, sondern über den Browser online zugänglich ist. „Companies that succeed will create applications that learn from their users, using an architecture of participation to build a commanding advantage not just in the software interface, but in the richness of the shared data.“<sup>85</sup>

Die kritischen Aspekte des Web 2.0 oder Social Web sind auch schon an diesen Bedingungen des Web 2.0 abzulesen. Wenn die Daten vom Benutzer generiert werden, wem gehören sie dann? Wer gewährleistet, dass mit den Daten, die ich als Benutzer „zur Verfügung stelle“, korrekt umgegangen wird? Genau hier setzt auch die Kritik von Tim Berners-Lee am Web 2.0 an: „Now if you look at the social networking sites which, if you like,

82 O'Reilly 2005, Stand 12.5.2009.

83 Ebenda, Stand 12.5.2009.

84 <http://www.google.com/google-d-s/intl/de/tour1.html>

85 O'Reilly 2005, Stand 12.5.2009.

are traditional Web 2.0 social networking sites, they hoard this data. The business model appears to be, “We get the users to give us data and we reuse it to our benefit. We get the extra value.” [...] So, first of all, are they going to let people use the data? [...] Web 2.0 is a stovepipe system. It’s a set of stovepipes where each site has got its data and it’s not sharing it.”<sup>86</sup>

Dessen ungeachtet hat das Web 2.0 gezeigt, was durch die Einbeziehung der Nutzer in die Gestaltung des Web und seiner Inhalte alles erreicht werden kann. Für das Web 2.0 wurde als wesentliche Bedingung „Data is the Next Intel Inside“ angeführt (siehe oben). Das Semantic Web wird wie im Abschnitt „World Wide Web versus Semantic Web“ gezeigt auch als „Web of Data“ bezeichnet. „Skeptiker des Semantic Web nennen die vom World Wide Web Consortium entwickelten Standards und Methoden als zu kompliziert und Top-Down-getrieben [...] Im Gegenzug werfen Vertreter der Semantic Web Community die berechnete Frage auf, welche technologischen und methodischen Alternative zur Verfügung steht, um die durch Bottom-Up-Prozesse rasch wachsenden Datenflut im Netz in den Griff zu bekommen [...]“<sup>87</sup> Es liegt nahe, dass es mittlerweile zu einer Annäherung der beiden Standpunkte gekommen ist und der Begriff „Social Semantic Web“ Einzug in den Diskurs gehalten hat.

## 3.2 Das Semantic Web heute

Wie sieht das Semantic Web heute aus? Welche Standards und Spezifikationen gibt es? Welche Verbreitung hat es? Im Folgenden sollen diese Fragen diskutiert werden: Zuerst wird die Semantic Web Initiative des World Wide Web Consortium<sup>88</sup> (W3C) vorgestellt und kurz auf die Standards eingegangen, die von ihr für das Semantic Web bisher entwickelt wurden. Dann wird die Frage: What is the Size of the Semantic Web? behandelt, um ihr anhand verschiedener Aspekte zumindest eine Dimension zu geben, und schließlich sollen am Beispiel verschiedener semantischer Applikationen - ohne Anspruch auf Vollständigkeit - die Möglichkeiten, die das Semantic Web bietet bzw. bieten kann, besprochen werden.

---

<sup>86</sup> Berners-Lee 2008, Stand 12.5.2009.

<sup>87</sup> Blumauer 2009, S. 5.

<sup>88</sup> <http://www.w3.org/>

### 3.2.1 Die Semantic Web Initiative

Treibende Kraft hinter dem Semantic Web ist das World Wide Web Consortium, das es sich zur Aufgabe gemacht hat, Standards für das bestehende Web und für die Weiterentwicklung des Web zu entwickeln. „W3C’s mission is: **To lead the World Wide Web to its full potential by developing protocols and guidelines that ensure long-term growth for the Web.**“<sup>89</sup> Über den aktuellen Stand und die aktuellen Vorhaben sowie die bestehenden Spezifikationen zum Semantic Web kann man sich auf der „W3C Semantic Web Activity Seite“<sup>90</sup> informieren. Dort findet sich auch der Semantic Web Layer Cake (siehe unten), der die bereits entwickelten Standards zeigt, die die Basis des Semantic Web bilden.

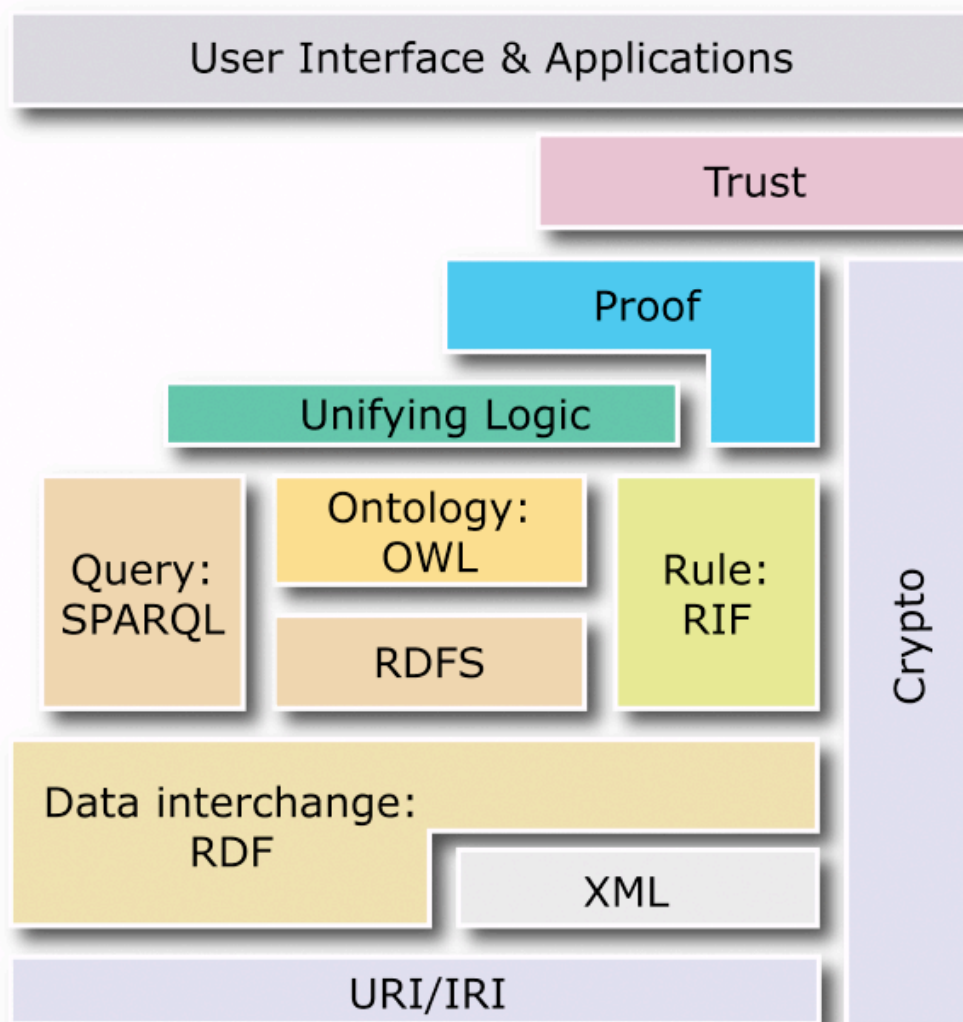


Abbildung 9: Semantic Web Layer Cake (W3C)

<sup>89</sup> Jacobs 2008, Stand 4.5.2009.

<sup>90</sup> <http://www.w3.org/2001/sw/>



Die unterste Ebene des Layer Cake bildet das Konzept der **Universal Resource Identifier (URI)** oder **Internationalized Resource Identifier (IRI)**. Es gewährleistet, dass im Web weltweit eindeutige „Namen“ für Ressourcen vergeben werden können. Information als Ressource betrachtet, kann somit eindeutig adressiert werden und folglich auch immer wiederverwendet werden. Dieses Prinzip löst Information aus einem zweidimensionalen, hierarchischen Denken wie in einem Ordnersystem, in dem Information z.B. unter Kategorie A und dann vielleicht noch Kategorie B abgelegt wird und im schlimmsten Fall dabei auch noch dupliziert wird, wodurch nicht mehr gewährleistet werden kann, dass die Information, die man in Kategorie A findet der entspricht, die man in Kategorie B findet. Wenn Information eindeutig adressiert werden kann, kann sie über diese Adresse auch in jeden (hoffentlich sinnvollen) Kontext eingebunden oder vernetzt werden. Vor allem aber existiert sie nur einmal und wenn sie an einer Stelle geändert wird, dann ist diese Änderung in allen Fällen wo sie eingebunden ist, wirksam.

In order to communicate internally, a community agrees (to a reasonable extent) on a set of terms and their meanings. One goal of the Web, since its inception, has been to build a global community in which any party can share information with any other party. To achieve this goal, the Web makes use of a single global identification system: the URI. URIs are a cornerstone of Web architecture, providing identification that is common across the Web. The global scope of URIs promotes large-scale “network effects”: the value of an identifier increases the more it is used consistently.<sup>91</sup>

Die zweite Ebene des Layer Cake hat als Grundlage die **Extensible Markup Language (XML)**, die es ermöglicht, Information strukturiert darzustellen und zusätzlich die Struktur bei Bedarf zu erweitern bzw. eigene Strukturen (Vokabulare) zu definieren. Durch den Austausch bzw. die Verknüpfung der Vokabulare kann auch die Information austauschbar gemacht bzw. verknüpft werden. Das **Resource Description Framework (RDF)** ist ein XML-Vokabular, das nicht dazu entwickelt wurde, um die Information selbst zu strukturieren, sondern um Information über die Information selbst zu generieren, zu verknüpfen und austauschbar zu machen. Information wird dabei als Ressourcen gesehen, die über URIs adressiert wird.<sup>92</sup>

The Resource Description Framework (RDF) is a language for representing information about resources in the World Wide Web. It is particularly intended for representing metadata about Web resources, such as the title, author, and modification date of a Web page, copyright and licensing information about a Web document, or the availability schedule for some shared resource. However, by generalizing the concept of a “Web resource”, RDF can also be used to represent information about things that can be identified on the Web, even when they cannot be directly re-

---

91 Berners-Lee 2004a, Stand 15.4.2009.

92 Birkenbihl 2006, S. 80.

trieved on the Web. Examples include information about items available from on-line shopping facilities (e.g., information about specifications, prices, and availability), or the description of a Web user's preferences for information delivery.<sup>93</sup>

Die dritte Ebene liefert mit **RDF-Schema (RDFS)** und der **Web Ontology Language (OWL)** Erweiterungen für RDF. Diese bieten die Möglichkeit, Taxonomien und Ontologien und damit komplexe Wissensrepräsentationen aufzubauen. Zusätzlich steht mit **SPARQL (SPARQL Protocol and RDF Query Language)** eine Abfragesprache für RDF zur Verfügung, mit der wie in einer Datenbank Abfragen für semantisch ausgezeichneten Daten generiert werden können. Wie man sieht, bauen alle diese Standards aufeinander auf bzw. bedingen einander. Wobei aber auch festzustellen ist, dass die weiteren Ebenen („Proof“ und „Trust“) nur angedeutet sind, da für sie noch keine Konzepte und Standards entwickelt wurden. Sie erscheinen dennoch zentral für die Entwicklung und vor allem für den breiten Einsatz des Semantic Web zu sein. Denn gerade Konzepte für „Proof“ und „Trust“, d.h. dafür, dass gewährleistet ist, dass die Information korrekt ist und man ihr „vertrauen“ kann, sind eine grundlegende Voraussetzung für die Entwicklung des Semantic Web. Das Fehlen dieser Konzepte weist allerdings auch schon darauf hin, wie schwierig es ist, diese Themen zu formalisieren und in Standards zu fassen.

Wie wichtig dieses Thema ist, zeigt wohl auch die Keynote von Tim Berners-Lee anlässlich der World Wide Web Conference 2009<sup>94</sup> in Madrid zum Thema „Twenty Years: Looking Forward, Looking Back“. Darin fordert er ein sauberes Internet, in dem die Benutzer wissen, welchen Daten sie vertrauen können und in dem die Herkunft von Daten zurückverfolgt werden kann.<sup>95</sup>

### 3.2.2 What is the Size of the Semantic Web

Wie kann man nun Aussagen darüber treffen, wie weit das Semantic Web schon verbreitet ist? Nun, ich denke es gibt verschiedene Ansatzpunkte, von denen drei im Weiteren genauer ausgeführt werden sollen. Da ist einmal das „Linking Open Data Project“, das sich zum Ziel gesetzt hat, einen Überblick über die im Web verfügbaren, semantisch ausgezeichneten Datensätze zu geben und das Erstellen von semantisch ausgezeichneten Daten für das Semantic Web zu fördern. Ein zweiter Ansatzpunkt ist der von der Semantic Web Company<sup>96</sup> 2008 zum zweiten Mal durchgeführte Web Awareness Barometer, eine Umfrage zur Verbreitung und zum Kenntnisstand zu den Themen Web 2.0 und Semantic

<sup>93</sup> Manola 2004, Stand 15.4.2009.

<sup>94</sup> <http://www2009.org/>

<sup>95</sup> ORF 2009, Stand 22.4.2009.

<sup>96</sup> <http://www.semantic-web.at/>

Web. Ein weiterer Ansatzpunkt ist natürlich die steigende Anzahl an Semantic Web Tools, das ist aber Thema des nächsten Abschnitts dieses Kapitels.

## Linking Open Data

Linking Open Data<sup>97</sup> ist ein Projekt der „W3C Semantic Web Education and Outreach Interest Group“<sup>98</sup> (W3C SweoIG) und ist auch verbunden mit dem „Linking Open Data Community Project“<sup>99</sup>, das seine Ziele wie folgt definiert:

Linked Data is about using the Web to connect related data that wasn't previously linked, or using the Web to lower the barriers to linking data currently linked using other methods. More specifically, Wikipedia defines Linked Data as “a term used to describe a recommended best practice for exposing, sharing, and connecting pieces of data, information, and knowledge on the Semantic Web using URIs and RDF.”<sup>100</sup>

Um noch ein bisschen weiter zurückzugehen, steht am Anfang wieder ein Artikel von Tim Berners-Lee mit dem Titel „Linked Data“, in dem er die Bedeutung von verlinkten Daten darlegt und vier Grundregeln für das Erstellen von verlinkten Daten definiert: „The Semantic Web isn't just about putting data on the web. It is about making links, so that a person or machine can explore the web of data. With linked data, when you have some of it, you can find other, related, data.”<sup>101</sup> Die vier Grundregeln werden hier in einer adaptierten und aktualisierten Version von Michael Hausenblas wie folgt definiert:

- 1 All items should be identified using URIs;
- 2 All URIs should be dereferenceable, that is, using HTTP URIs allows looking up an item identified through the URI;
- 3 When looking up an URI - that is, an RDF property is interpreted as a hyperlink - it leads to more data, which is usually referred to as the follow-your-nose principle;
- 4 Links to other URIs should be included in order to enable the discovery of more data.<sup>102</sup>

Es geht also darum, den im vorigen Abschnitt angesprochenen Standards entsprechend, Daten für das Semantic Web zur Verfügung zu stellen und zu verknüpfen. In einem Paper für die vierte „European Semantic Web Conference“ 2007 formulierten Chris Bizer, Tom Heath u.a.: „A functioning Semantic Web is predicated on the availability of large amounts of data as RDF; not in isolated islands but as a Web of interlinked datasets. To date this

---

97 <http://esw.w3.org/topic/SweoIG/TaskForces/CommunityProjects/LinkingOpenData>

98 <http://www.w3.org/2001/sw/sweo/>

99 <http://linkeddata.org/>

100 Heath 2009, Stand 15.4.09.

101 Berners-Lee 2006, Stand 12.5.2009.

102 Hausenblas 2009, Stand 12.5.2009.

prerequisite has not been widely met, leading to criticism of the broader endeavor and hindering the progress of developers wishing to build Semantic Web applications.”<sup>103</sup> Sie präsentierten hier noch ein sehr überschaubares Netz von verknüpften Datensätzen (siehe unten), wobei die Größe der Kreise die Anzahl der Datensätze wieder spiegelt und die Anzahl der ein- und ausgehenden Pfeile die Verknüpfungen zu anderen Datensätzen. Insgesamt wurde der Umfang zu diesem Zeitpunkt mit über einer Milliarde RDF-Triples angegeben, was der gesamten Anzahl der Datensätze entspricht, und mit 120.000 RDF-Links, was der Gesamtzahl der Verbindungen zwischen den Datensätzen entspricht.

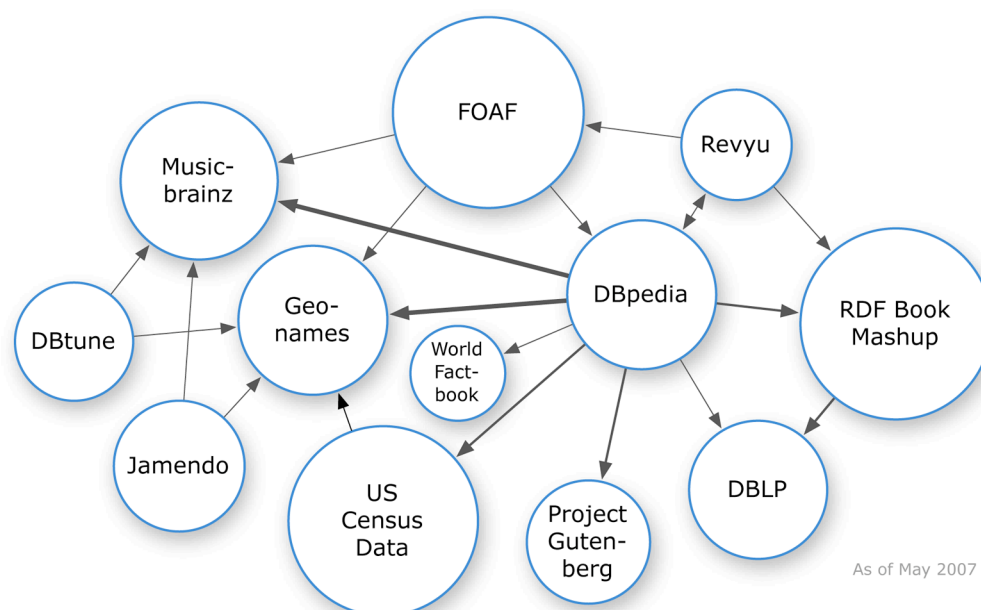


Abbildung 10: Linked Open Data Cloud, Stand Mai 2007

Wie rasant das Wachstum der verfügbaren Datensätze ist, zeigt der Vergleich zum Status von März 2009 also kaum zwei Jahre später (siehe unten). Die Linked Open Data Cloud ist nun schon um einiges umfangreicher und nicht mehr so einfach zu erfassen. In einem Artikel zum Einsatz von Linked Data führt Michael Hausenblas die Zahl der Datensätze mit über zwei Milliarden an, womit sie sich im Vergleich zu 2007 verdoppelt hat, und die Anzahl der Links zwischen den Datensätzen, die mit über drei Millionen gegenüber 2007 um ein Zigfaches gewachsen ist.<sup>104</sup> Hier werden auch einige Beispiele für die Möglichkeiten zum Einsatz dieser Daten gegeben, wie z.B. faviki<sup>105</sup> ein Social Bookmarking System, das über DBpedia<sup>106</sup> Begriffe aus Wikipedia zum semantischen Tagging zur Verfügung stellt, oder DBpedia Mobil<sup>107</sup>, ein Programm, das basierend auf der momentanen Position

<sup>103</sup> Bizer 2007, Stand 12.5.2009.

<sup>104</sup> Hausenblas 2009, Stand 12.5.2009.

<sup>105</sup> <http://www.faviki.com>

<sup>106</sup> <http://www.dbpedia.org>

<sup>107</sup> <http://wiki.dbpedia.org/DBpediaMobile>



## Web Awareness Barometer

Der Web Awareness Barometer ist eine Online-Umfrage, die von der Semantic Web Company in Kooperation mit dem Know Center Graz<sup>110</sup> und der Corporate Semantic Web Working Group<sup>111</sup> der Freien Universität Berlin 2006 und 2008 durchgeführt wurde. Thema der Umfrage ist die öffentliche Wahrnehmung der Themen „Social Software“ und „Semantic Web“, wobei zwischen zwei Gruppen, nämlich eher der Forschung nahe stehenden Personen und eher praxisnahen Personen unterschieden wurde. Im Folgenden wird auf die Ergebnisse der Studie von 2008 näher eingegangen. Allgemein ist festzuhalten, dass das Sample mit 257 gültigen von 523 ausgefüllten Online-Fragebögen relativ niedrig ist. Von den 257 ausgewerteten Fragebögen sind 161 der Forschung und 96 der Praxis zuzurechnen. Zu Hintergrund und Motivation heißt es in der Studie: „The survey is primarily conducted among Semantic Web specialists from science and industry with the aim to provide data on current developments and future trends in the fast evolving and dynamic field of web semantics.“<sup>112</sup> Daraus lässt sich schon erkennen, dass die Studie mit dieser Zielrichtung vor allem Projektpartner etc. anspricht, wodurch auch die höhere Teilnehmerzahl aus dem Bereich Forschung erklärbar ist. Der erste Punkt der Studie, der herausgegriffen wird, ist die Frage der Vertrautheit mit dem Thema Semantic Web (siehe unten).

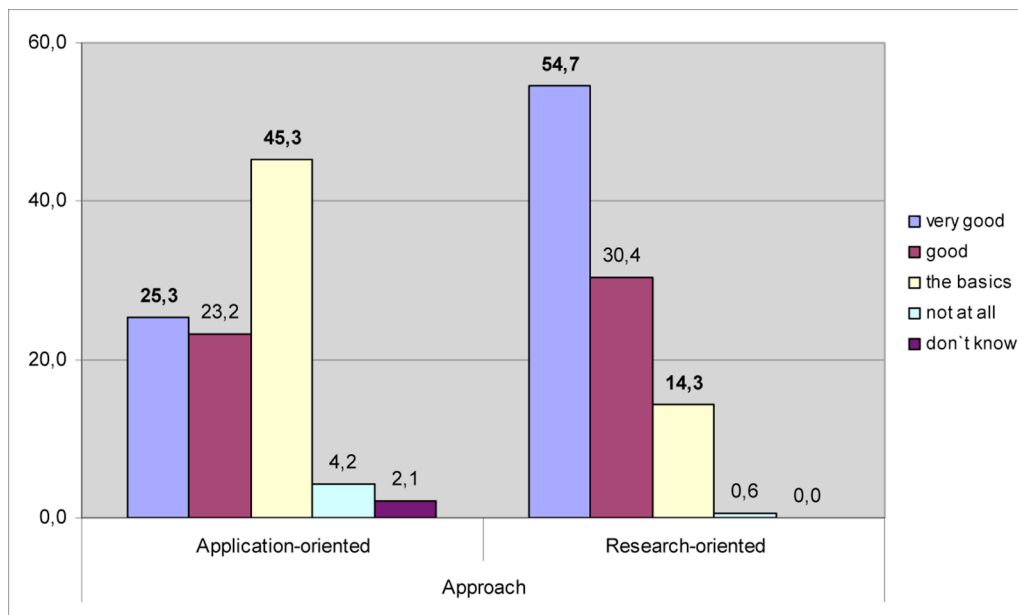


Abbildung 12: Familiarity with Semantic Web (Pellegrini 2009, S. 9)

110 <http://www.know-center.tugraz.at/>

111 <http://www.corporate-semantic-web.de/>

112 Pellegrini 2009, Seite 4.

In der Studie werden hierzu folgende Punkte angeführt:

- "The overall Semantic Web familiarity is already rather high.
- Most participants, especially from the research-domain, have dealt with the topic for more than three years. Application-oriented users catch up.
- When it comes to Semantic Web education self-study is the general pattern among both groups."<sup>113</sup>

Wie der Graphik zu entnehmen ist, ist hier aber auch ein großer Unterschied zwischen den forschungs- und den praxisorientierten Teilnehmern der Studie erkennbar. Während im Forschungsbereich der Kenntnisstand zum überwiegenden Teil mit „very good“ und „good“ angegeben wird, wird im Praxisbereich vom Großteil der Teilnehmer der Kenntnisstand mit „the basics“ angegeben. Es zeigt sich hier zwar, dass das Thema immer mehr Präsenz bekommt, aber immer noch stärker im Forschungsbereich verhaftet ist. Der zweite Punkt, der näher betrachtet wird, ist, inwieweit das Thema im Firmenumfeld relevant ist bzw. in Zukunft relevant sein wird (siehe oben).

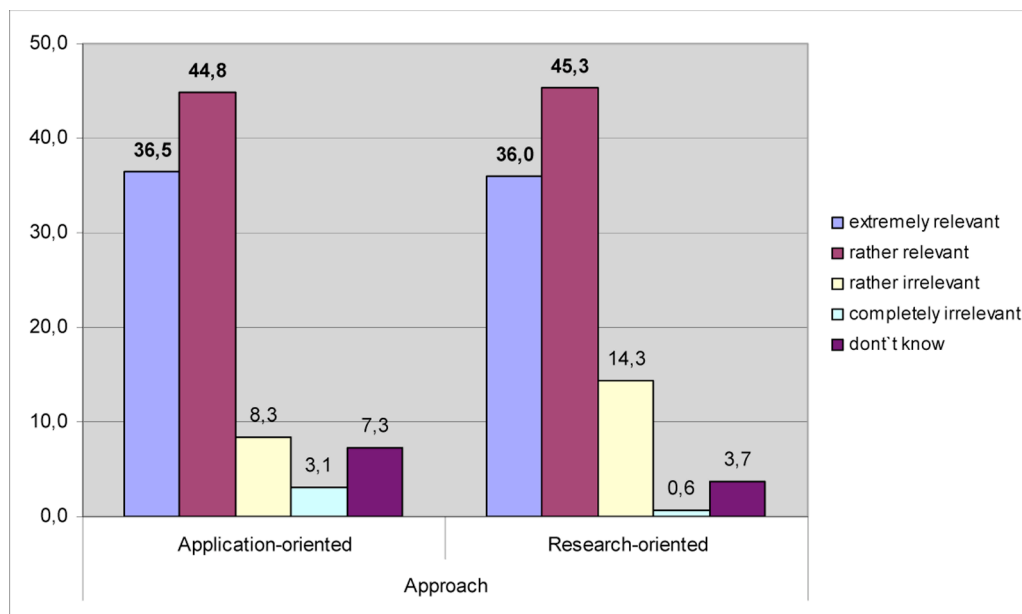


Abbildung 13: Corporate Relevance of the Semantic Web (Pellegrini 2009, S. 10)

Auch hierzu ein Auszug aus der Studie:

- "More than 80 percent of application-oriented and research-oriented participants think that Semantic Web technologies are at least relevant to be used for corporate and business purposes."<sup>114</sup>

<sup>113</sup> Pellegrini 2009, S. 3.

<sup>114</sup> Ebenda, Seite 3.

Beide Gruppen sind sich also in diesem Punkt sehr einig und schätzen die Relevanz des Themas Semantic Web im Firmen- und Geschäftsumfeld als sehr hoch ein. Als dritten Punkt soll noch auf die Gewichtung angegangen werden, die von den Teilnehmern der Studie für vorgegebene Änderungen, die das Semantic Web bringen wird, durchgeführt wurde (siehe oben).

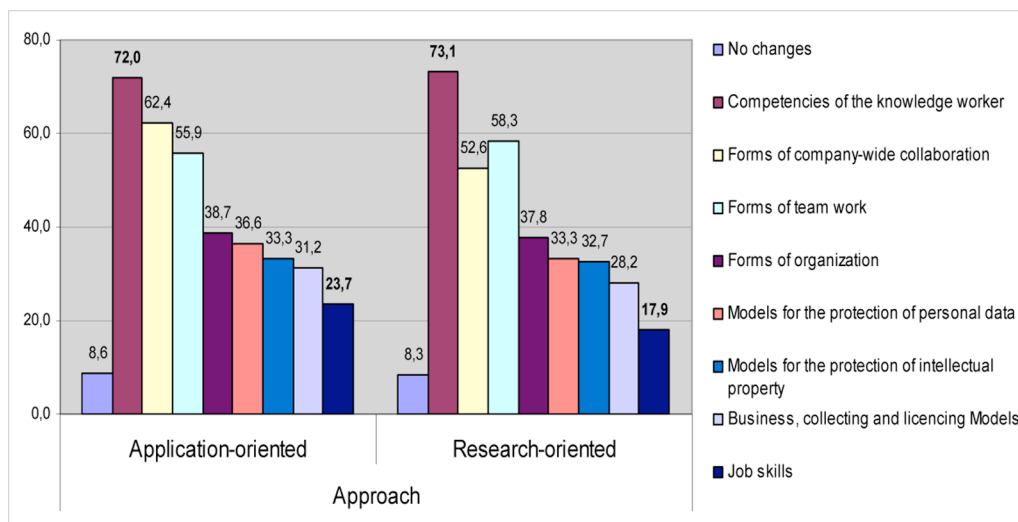


Abbildung 14: Changes the Semantic Web brings along (Semantic Web Awareness 2009)

Auch hier ist - wie schon beim vorigen Punkt - eine große Übereinstimmung in der Einschätzung zwischen den beiden Gruppen erkennbar. Der entsprechende Auszug aus der Studie lautet:

- "While just a small minority believes that there won't be any changes at all, most participants expect changes in regard to competencies of the knowledge worker and new forms of collaboration either between or within companies."<sup>115</sup>

Die vorgegebenen Möglichkeiten an Veränderungen, die das Semantic Web bringen kann, gehen schon stark in eine Richtung, die auf strukturelle und kulturelle Änderungen in Organisationen abzielen, was für ein eigentlich technisches Thema wie dem Semantic Web natürlich interessant ist. Dies wird aber auch noch durch das Ergebnis unterstützt, dass die Punkte, die auf Steigerung von Kompetenz und neue Formen der Zusammenarbeit abzielen, eindeutig in der Vordergrund stellt. Im Weiteren werden noch die restlichen in der Studie zusammengefassten Ergebnisse angeführt, da sich einige dieser Ergebnisse unabhängig davon auch in der empirischen Studie zu dieser Arbeit wieder finden werden:

- "Search is the killer app! Integration costs & data control might be important aspects."



- There exist differing notions about the importance of certain barriers to the Semantic Web. Application-oriented participants believe that the organisational culture, the complexity of the technology, a general lack of experts and a lack of success stories are the biggest obstacles to the application of Semantic Web technologies. On the contrary research-oriented participants believe that the lack of success stories, a general lack of experts, a lack in quality of available software and the problem to quantify the benefits will hinder the broad adoption.
- The expected time to market is 2 - 5 years.
- The readiness to implement Semantic Web technologies is relatively high among both groups although the application-oriented participants seem to be a bit more reluctant.
- The last question of the survey reveals that expectations towards the Semantic Web are very high! Especially the application-oriented participants believe that the relevance of Semantic Web technologies in times of crisis is growing.<sup>116</sup>

### 3.2.3 Semantic Web Applications

Die Zahl der semantischen Applikationen ist beständig am Wachsen. Unter Sweet Tools<sup>117</sup> wird von Mike Bergmann in Kollaboration mit der Semantic Web Company eine umfangreiche Liste von Semantic Web Tools gepflegt (momentan 739, Stand 4.5.09). Auf der „Semantic Web Activity“-Seite der W3C finden sich eine Reihe von Use Cases und Case Studies<sup>118</sup>. „Case studies include descriptions of systems that have been deployed within an organization, and are now being used within a production environment. Use cases include examples where an organization has built a prototype system, but it is not currently being used by business functions.“<sup>119</sup> Außerdem findet sich auch dort eine Liste mit Semantic Web Tools.<sup>120</sup> Im Folgenden sollen einige Applikationen kurz beschrieben werden, wobei bei der Auswahl das Augenmerk eher auf Anwendungen gelegt wurde, die einen Benefit für den „normalen“ Benutzer bringen und nicht auf Anwendungen, die zur Erzeugung, Verarbeitung usw. von semantischen Inhalten durch „Experten“ verwendet werden können.

### Semantische und moderierte Suche

Das Suchen und Finden von Information ist eine der zentralen Herausforderungen, sowohl im Internet als auch im Intranet und im Ordnersystem einer Organisation. Doch das Suchverhalten hat sich durch das Internet auch verändert. War man es früher gewohnt, Informationen in komplexen Ablagesysteme kategorisiert zu strukturieren und die Zugäng-

116 Pellegrini 2009, S. 3.

117 [http://www.mkbergman.com/%3Fpage\\_id=325](http://www.mkbergman.com/%3Fpage_id=325)

118 <http://www.w3.org/2001/sw/sweo/public/UseCases/>

119 Baker 2009, Stand 12.5.2009.

120 <http://esw.w3.org/topic/SemanticWebTools>

lichkeit über Schlagwortlisten, Indizes und Kodizes zu gewährleisten, so setzten sich im Internet bald Suchmaschinen durch, die für eingegebene Suchbegriffe Trefferlisten liefern, die dann (hoffentlich) das gewünschte Ergebnis beinhalten. „Die Geschwindigkeit des Suchens hatte sich damit eindeutig erhöht, nicht aber die Geschwindigkeit des Findens: auch die Anzahl der potentiellen Treffer (Recall Rate) stieg erheblich, was wiederum differenzierte Suchstrategien erforderlich machte, um die Präzision der Trefferausgabe zu schärfen.“<sup>121</sup>

Auch die momentan dominierende Suchmaschine am Markt - nämlich Google - hat für diese Problematik noch keine praktikable Lösung gefunden und die Erfahrung einer Suche in Google, die zigtausende von Ergebnissen liefert, von denen die ersten nicht brauchbar sind, weil kommerzielle Angebote, und die nächsten nicht relevant sind, weil der Suchbegriff nicht im gewünschten Kontext steht, ist etwas, was sicher jedem, der schon mit Google gesucht hat, bekannt ist. Im Folgenden werden zwei Beispiele von Suchmaschinen gebracht, die durch die Integration semantischer Technologien die Benutzer bei der Suche unterstützen.

Als erstes Beispiel soll die Suchmaschine exalead<sup>122</sup> vorgestellt werden. Grundsätzlich ist diese Suchmaschine sehr ähnlich aufgebaut wie bekannte Suchmaschinen (wie eben z.B. Google). Aber exalead liefert zur Suche eine Reihe von Kriterien (z.B. „Verbundene Begriffe“, „Art der Seite“, „Sprachen“, „Dateityp“ usw.), mit denen die Suche verfeinert werden kann (siehe Fehler: Referenz nicht gefunden). Durch die Auswahl von Kriterien wird die Suche eingeschränkt. Alle „Verfeinerungen“ werden angezeigt und können auch wieder entfernt werden.

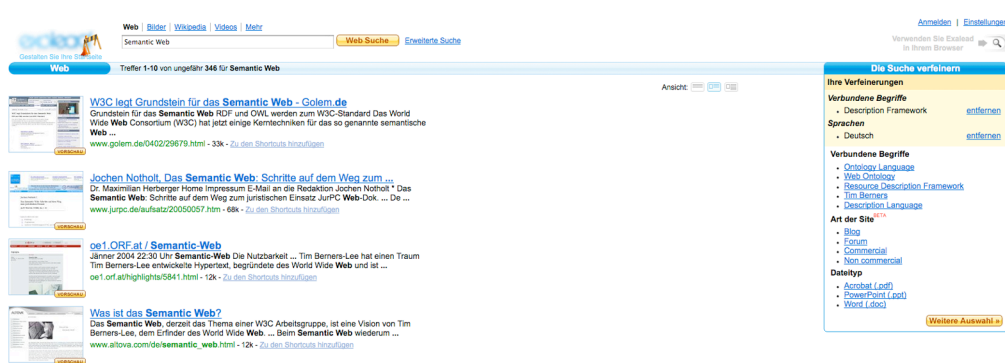


Abbildung 15: exalead (<http://www.exalead.com/search/>)

<sup>121</sup> Buzinkay 2006, S.178-179.

<sup>122</sup> <http://www.exalead.com/search/>

Im exalead-Blog<sup>123</sup> findet sich zum Thema „Semantische Suche“ Folgendes: „Semantic search“ is information search in which a search engine better understands (or at least behaves as though it better understands) what you are *really* looking for when you type a search query. [...] Semantic search, therefore, goes beyond mere keywords to leverage context and collective knowledge for a clearer understanding of your request (just as we do when communicating with each other).“<sup>124</sup>

Als zweites Beispiel soll die semantische Suche auf der Homepage der PWM<sup>125</sup> (Plattform Wissensmanagement, eine österreichische Community zum Thema Wissensmanagement) erwähnt werden. Hier wird einerseits ein semantisches Wissensnetz zum Thema Wissensmanagement angeboten, in dem man sich rasch über die relevanten Begriffe zum Thema informieren kann. Zusätzlich gibt es das „Suchen im WWW“, mit dem, wenn zu Begriffen aus dem Wissensnetz gesucht wird, zusätzlich assoziierte Themen zum Suchbegriff angezeigt werden, mit denen die Suche eingeschränkt werden kann.

The screenshot shows a search interface titled "Suchen im WWW" with a search bar containing "Wissensspirale". Below the search bar, it indicates "2.210 Dokumente gefunden (Seite 1 von 221)". The main content area displays search results for "Wissensmanagement - Grundlagen - Wissensspirale, Nonaka/Takeuchi" from FU BERLIN. The results include a brief description of the Wissensspirale as a representative of the second generation of knowledge management, and contact information for Jürgen Karad. To the right, there is a sidebar titled "Assoziierte Themen" (Associated Topics) with a list of related terms: Wissensspirale, Grad der Anschaulichkeit, Forschung und Entwicklung von Wissen, Weitergabe von Wissen, Wissen generieren, Wissen, Kontext, and Ikujiro Nonaka, Hirotaka Takeuchi.

Abbildung 16: „Suche im WWW“, PWM (<http://www.pwm.at/index.php?id=76>)

123 <http://blog.exalead.com/>

124 Exalead 2008, Stand: 16.4.2009.

125 <http://www.pwm.at>

Wie an diesen Beispielen schon erkennbar ist, bedingt semantische Suche, um eben einen Kontext zu den Suchbegriffen herstellen zu können, die Möglichkeit, auf strukturierte Information zuzugreifen. Im Fall der PWM ist es das semantische Wissensnetz, mit dem Themen als Kontext zum Suchbegriff bereitgestellt werden, um das Suchergebnis zu verbessern. Bei exalead wird einerseits auf immanent im Web vorhandene strukturierte Information zurückgegriffen (z.B. „Art der Seite“, „Dateityp“, „Sprache“), es werden aber auch verbundene Begriffe zum Suchbegriff angeboten. Daraus kann natürlich geschlossen werden, dass die Möglichkeiten semantischer Suchmaschinen immer besser werden, je mehr strukturierte Information im Web verfügbar ist.

## **Inhalte semantisch anreichern**

Ein wesentlicher Punkt oder eine wesentliche Hürde im Zugang zum Semantic Web ist die Frage, wie kommt die Semantik ins Web, d.h. wie soll der „normale“ Benutzer in der Lage sein, die von ihm generierten Inhalte mit semantischen Annotationen anzureichern. Bei der Reflexion über diese Aufgabenstellung, treten rasch zwei wesentliche Aspekte in den Vordergrund: Es muss einfach gehen und es darf keinen zusätzlichen Aufwand bedeuten. Im Folgenden sollen zwei Anwendungen vorgestellt werden, die Ansätze zeigen, wie dies gelöst werden kann.

Zemanta<sup>126</sup> ist eine Anwendung, die z.B. als Plugin in den Browser (z.B. Firefox) integriert werden kann und dann die Möglichkeit bietet, beim Schreiben in verschiedenen Systemen (z.B. Blogs, Content Management Systemen (CMS) oder Plattformen wie Myspace) zum Inhalt passende Information aus anderen Quellen (z.B. Wikipedia, Amazon, You-Tube, Facebook usw.) anzubieten, die in den Text integriert werden können (siehe Fehler: Referenz nicht gefunden). Außerdem werden Tags vorgeschlagen, mit denen der Text ausgezeichnet werden kann. Dadurch ist einerseits die semantische Anreicherung des Inhalts über Tags möglich, andererseits kann der Text mit ähnlichen bzw. passenden Informationen aus anderen Quellen zu verlinkt werden.

---

126 <http://www.zemanta.com>

### Your content enhanced!

Das **Semantic Web** heute

Wie sieht das Semantic Web heute aus? Welche Standards und Spezifikationen gibt es?

Welche Verbreitung hat es? Im Folgenden soll auf diese Fragen eingegangen werden. Zuerst wird die Semantic Web Initiative des World Wide Web

Consortiums (**W3C**)

vorgelegt und kurz auf die Standards, die von ihr für das Semantic Web bisher entwickelt wurden eingegangen. Dann wird der Frage: What is the Size of the Semantic Web? nachgegangen, um dieser Frage anhand verschiedener Aspekte zumindest eine Dimension zu geben und schließlich soll am Beispiel verschiedener Semantischer Applikationen - ohne Anspruch auf Vollständigkeit - auf die Möglichkeiten, die das Semantic Web bietet bzw. bieten kann, eingegangen werden.

Related articles by **Zemanta**

[Berners-Lee returns to CERN to reminisce on the Web's past and focus on its future \(sciam.com\)](#)

[Dame Wendy Hall talks about Web Science and the Semantic Web \(blogs.talis.com\)](#)

[From Tim Berners-Lee to ... Muriel? \(heyjude.wordpress.com\)](#)

Semantic Web  World Wide Web  W3C

◀ Links (apply all)

Semantic Web  World Wide Web  World Wide Web Consortium

Tim Berners-Lee  Knowledge Management  Knowledge Representation

Resource Description Framework  University of Southampton

◀ Tags (apply all)



Image via [Wikipedia](#)

The screenshot shows the Zemanta.com interface. At the top right, there is a 'Zemanta' logo and an 'Update' button. Below this is a grid of image thumbnails. A 'Latest Update' section is visible, containing several article snippets with titles and dates, such as 'Dame Wendy Hall talks about Web Science and ...' (4 months ago) and 'Berners-Lee returns to CERN to reminisce on ...' (3 months ago). Navigation arrows and a 'Latest' label are also present.

Abbildung 17: Zemanta (<http://www.zemanta.com/demo/>)

Für die Analyse der Texte werden Methoden zur automatischen Textextraktion und semantische Algorithmen eingesetzt, aber auch der Input der Benutzer wird zur laufenden Verbesserung des Systems verwendet. Zemanta unterstützt semantische Standards und erlaubt den Zugriff auf die durch das Linking Open Data Projekt verfügbaren Daten und damit verbundene Projekte wie Freebase<sup>127</sup> ermöglicht.<sup>128</sup>

Eine weitere Anwendung mit einer ähnlichen Ausrichtung ist fundblog (Fundiertes Bloggen), das von der Semantic Web Company in Kooperation mit derstandard.at entwickelt wird. Hier wird der Benutzer bei der Erstellung von Inhalten unterstützt, indem ihm einerseits relevante Artikel zu dem von ihm verfassten Inhalt angeboten und andererseits zum Inhalt passende Tags vorgeschlagen werden (siehe Fehler: Referenz nicht gefunden). In mehreren Schritten kann durch Auswahl von passenden Artikeln und Tags das Ergebnis der „Fundierung“ des Inhalts (d.h. die angebotenen Artikel und Tags) laufend verbessert

<sup>127</sup> <http://www.freebase.com>

<sup>128</sup> Zemanta 2009, Stand 13.5.2009.

werden. Beim Speichern des Inhalts werden die Tags und die verbundenen Artikel mit gespeichert und der Inhalt so semantisch angereichert.<sup>129</sup>

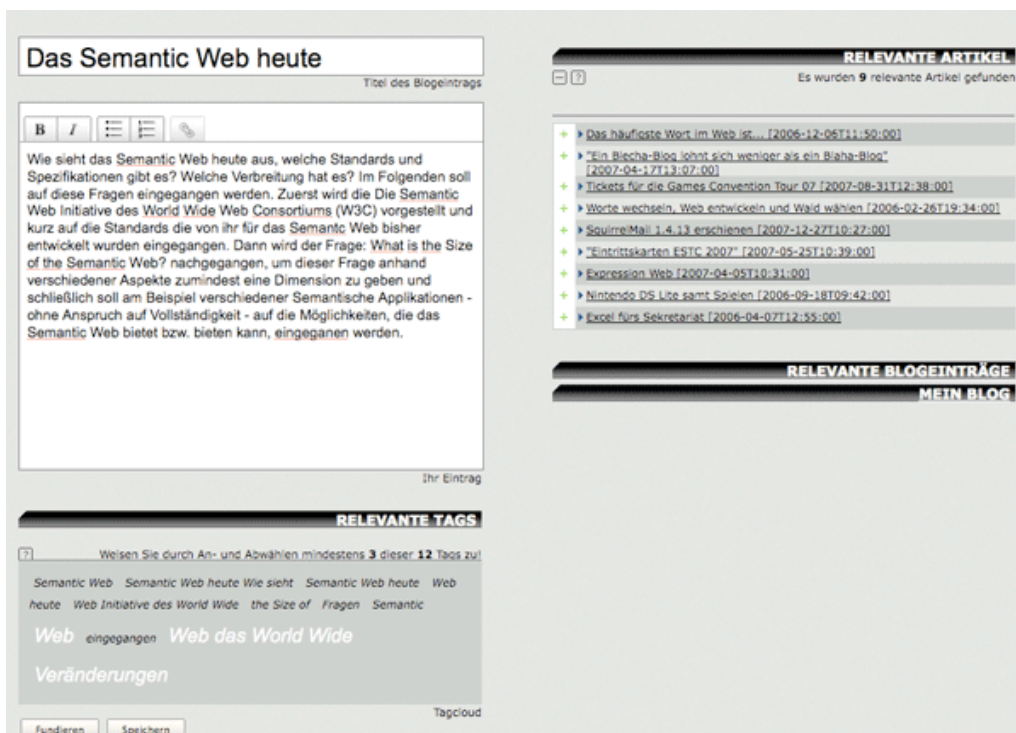


Abbildung 18: fundblog (Semantic Web Company)

Auch fundblog setzt Technologien zur Textextraktion und semantische Technologien zur Suche nach ähnlichen Inhalten und relevanten Tags ein und unterstützt semantische Standards. Bei beiden Anwendungen ist erkennbar, dass das semantische Anreichern der Inhalte nur ein Teil der Möglichkeiten ist, die sie bieten. Andreas Blumauer fasst die Vorteile von fundblog wie folgt zusammen:

- "Bessere Qualitätssicherung: User kann Beiträge auf Basis bestehender Artikel-Sammlungen erstellen
- Kürzere Bearbeitungszeiten: Häufige Medienbrüche zwischen Textverarbeitung & Recherche- und Suchumgebung fallen weg
- Bessere Lesbarkeit: Leser der Beiträge und Artikel finden vernetztere Inhalte vor, durch „Querlesen“ können komplexe Themen besser erfasst werden
- Lernen und Schreiben verschmelzen: Schon während der Erstellung eines Beitrags lernt der User laufend dazu. Das Schreiben macht so auch mehr Spaß!<sup>130</sup>

<sup>129</sup> Blumauer 2008, Stand 12.5.2009.

<sup>130</sup> Blumauer 2008, Stand 12.5.2009.

## Semantische Wikis

Wikis zählen zu den Anwendungen, die für den Erfolg des Social Web stehen und liefern mit Wikipedia<sup>131</sup> ein Vorzeigeprojekt für den Einsatz und das Funktionieren von Social Software. Es sind im Wesentlichen zwei Faktoren, die für den Erfolg von Wikis stehen, und das ist die Einfachheit und Offenheit im Zugang, die es jedem ermöglicht, einfach im Browser neue Inhalte zu erstellen und zu bearbeiten, sowie die Möglichkeit der einfachen Verknüpfung bzw. Verlinkung von Inhalten. So haben Wikis auch schon lange Einzug im Organisationsumfeld gehalten und werden dort für verschiedene Belange eingesetzt. Alexander Raabe zählt in seiner Arbeit über „Social Software im Unternehmen“ unter anderem folgende Einsatzbereiche auf:

- als Unterstützung im Projektmanagement (Datenbank, Zeitplanung, Meeting) oder bei der Zusammenarbeit von Gruppen und Abteilungen,
- als Knowledge-Datenbank (Problem-Lösungspaare mit angehängten Dateien),
- als Content-Management-System, als Ort, um alle Informationen, Prozeduren, etc. zu teilen,
- als Werkzeug, um gemeinsam Dokumentationen zu schreiben,
- als Hilfsmittel zum gemeinschaftlichen, auch örtlich und zeitlich verteilten Brainstorming für neue Ideen.<sup>132</sup>

Auch für Wikis gilt, dass die Strukturierung von Information und die Möglichkeiten zur Suche nach Information ein Kriterium dafür sind, ob Information, die im Wiki vorhanden ist; auch wiedergefunden wird. „Ein *Semantic Wiki* versucht, die Flexibilität eines normalen Wikis bei der Bearbeitung von Texten auch auf strukturierte Daten auszuweiten. Dazu unterstützt es Metadaten in Form von semantischen Annotationen zu Wiki-Seiten und zu Verknüpfungen zwischen Seiten.“<sup>133</sup> Grundsätzlich sind bei semantischen Wikis zwei Entwicklungsrichtungen zu beobachten: einerseits Wikis, die durch den Einsatz semantischer Technologien bei der Navigation und Zusammenarbeit unterstützen, und andererseits semantische Wikis, die zum gemeinsamen Erstellen von Ontologien eingesetzt werden können.

Für die erste Entwicklungsrichtung steht das Semantic MediaWiki<sup>134</sup>. „Semantic MediaWiki (SMW) is an extension of MediaWiki - the wiki application best known for powering Wikipedia - that helps to search, organize, tag, browse, evaluate, and share the wiki's content. While traditional wikis contain only text which computers can neither understand nor eval-

---

131 <http://www.wikipedia.org>

132 Raabe 2007, S. 59.

133 Schaffert 2009, Seite. 246.

134 <http://www.semantic-mediawiki.org>

uate, SMW adds *semantic annotations* that allow a wiki to function as a *collaborative database*.<sup>135</sup> Ein Beispiel für die zweite Entwicklungsrichtung wäre IkeWiki<sup>136</sup>, das im Rahmen des KiWi Projekts<sup>137</sup> (einem von der EU geförderten Forschungsprojekt) weiterentwickelt wird. „IkeWiki is a new kind of Wiki (a Semantic Wiki ) [...] that allows users to annotate pages and links between pages with semantic annotations. Such annotations are useful because they give machines a certain amount of “understanding” of the content that goes beyond merely displaying the page. This information can then e.g. be used for context-specific presentation of pages, advanced querying, consistency verification or drawing conclusions.”<sup>138</sup>

Während das Semantic MediaWiki einen stärkeren Fokus auf die Auszeichnung von Inhalten legt und dabei nicht unbedingt auf die Einhaltung semantischer Standards Wert legt, was seine Bedienung einfacher und seine Anwendung flexibler macht, werden bei IkeWiki semantische Standards möglichst umfangreich unterstützt, was wiederum eine höhere Komplexität und eingeschränkte Anwendungsmöglichkeiten mit sich bringt. Wie schon weiter oben erwähnt, sind semantische Wikis dafür gedacht, die Information in einem Wiki zu strukturieren und maschinenlesbar zu machen, um so einfach z.B. automatisch Übersichtsseiten (Zusammenfassen von Daten) zu erstellen oder die Suchfunktion zu erweitern (über die Einbeziehung von Annotationen und Zusammenhängen). Natürlich sollte die „Semantik“ im Wiki nicht auf Kosten der Flexibilität und der einfachen Bedienbarkeit gehen, die ja ein herausragendes Merkmal der Wiki-Technologie sind. Sebastian Schaffert hält in seinem Beitrag über Semantische Wikis dazu fest: „[...] letztendlich befinden sich Semantic Wikis im Spannungsfeld der unstrukturierten Daten (Daten ohne Schema - leicht einzugeben, aber von geringer Qualität und mit hohem Rauschen) und dem Erzwingen des Einhaltens von Schemata (schwer einzugeben, hoher Aufwand bei der Pflege der Ontologien).“<sup>139</sup> Außerdem ist festzuhalten, dass die derzeit vorhandenen Semantic Wiki Systeme (siehe IkeWiki/KiWi) sich meist noch im Forschungsstadium befinden und gerade im Bereich der Reduzierung der Komplexität der Systeme und der Benutzerfreundlichkeit noch viele Fragen offen sind.

---

135 SMW 2009, Stand 13.5.2009.

136 <http://ikewiki.salzburgresearch.at/>

137 <http://www.kiwi-project.eu/>

138 Schaffert 2008, Stand 13.5.2009.

139 Schaffert 2009, S. 256.



## Der semantische Desktop

Die Idee des semantischen Desktop ist wohl das beste Beispiel dafür, dass das Semantic Web nicht nur auf das Web beschränkt ist, sondern einen Beitrag zu unserer täglichen Arbeit leisten will. Der Computer ist für einen Wissensarbeiter wohl mittlerweile das primäre Werkzeug, mit dem er seine Arbeit verrichtet. Informationen werden per Mail ausgetauscht, Adressen und Termine verwaltet, Dokumente in Ordnersystemen abgelegt, und dabei erstellt sich jeder sein eigenes Organisationssystem und seine eigene Sicht auf seine Daten. Ein Problem dabei ist natürlich, dass die Daten in verschiedenen Systemen abgelegt sind, die mehr oder weniger gut miteinander interagieren können.

Der Begriff Semantic Desktop wurde von Stefan Decker um 2003 eingeführt und von Leo Sauermann aufgegriffen, der gemeinsam mit Ansgar Bernardi und Andreas Dengel in ihrem Artikel „Overview and Outlook on the Semantic Desktop“ der Idee des Semantic Desktop folgende Definition gab:

*A Semantic Desktop is a device in which an individual stores all her digital information like documents, multimedia and messages. These are interpreted as Semantic Web resources, each is identified by a Uniform Resource Identifier (URI) and all data is accessible and queryable as RDF graph. Resources from the web can be stored and authored content can be shared with others. Ontologies allow the user to express personal mental models and form the semantic glue interconnecting information and systems. Applications respect this and store, read and communicate via ontologies and Semantic Web protocols. The Semantic Desktop is an enlarged supplement to the user's memory.<sup>140</sup>*

Hier werden die Technologien des Semantic Web wieder auf den Desktop zurückgebracht, um uns dabei zu unterstützen, unser eigenes Wissensorganisationssystem aufzubauen. Im Wesentlichen gibt es zwei Ansätze zur Umsetzung dieser Idee<sup>141</sup>:

- **Der monolithische Ansatz**  
Im monolithischen Ansatz wird versucht, die gesamte Funktionalität, die der Benutzer zum Arbeiten braucht, in eine Anwendung zu integrieren. Ein Beispiel für diesen Ansatz wäre Haystack<sup>142</sup>, ein Projekt des MIT<sup>143</sup> (Massachusetts Institute of Technology).
- **Der integrative Ansatz**  
Der integrative Ansatz basiert darauf, dass die auf verschiedene Anwendungen verteilten Daten eines Benutzers zu einem persönlichen Informationsmodell integriert werden. Dabei werden die bestehenden Anwendungen weiter verwendet und ihre Daten über Adaptoren integriert. Ein Beispiel für diesen Ansatz wäre Nepomuk<sup>144</sup>, ein EU-Projekt zur Entwicklung eines Social Semantic Desktop, das vom

140 Sauermann 2005, S. 3.

141 Sauermann 2006, S. 165ff.

142 <http://groups.csail.mit.edu/haystack/>

143 <http://web.mit.edu/>

144 <http://nepomuk.semanticdesktop.org>

DFKI<sup>145</sup> (Deutsches Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz) durchgeführt wird.

Wie man schon an den angeführten Projekten erkennen kann, steckt die Entwicklung des Semantic Desktop noch in den Anfängen und ist vor allem auf den Forschungsbereich beschränkt. Ein weiterer Ansatz in diese Richtung, der aber nicht unmittelbar der Idee des Semantic Desktop folgt, aber schon einen hohen Reifegrad erreicht hat, ist das Semantic Discovery System<sup>146</sup>. Das Semantic Discovery System ist ebenfalls ein Desktop Programm, das es einem ermöglicht mit Hilfe semantischer Technologien Daten aus verschiedenen Quellen (z.B. Excel, Datenbanken usw.) zu verbinden und einfach abfragen zu generieren. „SDS is doing, what semantic web enterprises promised for years: An application that allows users to formulate sophisticated questions on their datasets and getting back data without writing SQL statements or going down to OWL concepts.“<sup>147</sup>

### 3.3 Semantic Web und Wissensmanagement

Dieses Kapitel sollte einen Überblick zum Thema „Semantic Web“ geben und die wesentlichen Aspekte des Themas für diese Arbeit aufzeigen. Als Abschluss soll nun noch der Bogen zurück zum Thema „Wissensmanagement“ gespannt werden und versucht werden herauszustreichen, was diese Themen verbindet. Schon in der Einleitung wurden in diesem Sinne die „Anforderung an die nächste Generation von Wissensmanagement-Systemen“ zitiert, nämlich „Information zu kombinieren, um implizit Wissen abzuleiten und damit neues Wissen zu generieren“. Beim Thema Wissensmanagement wurde zu Wissen die Unterscheidung oder „Transformation“ zwischen den Polen „Daten“, „Information“ und „Wissen“ eingeführt und festgehalten, dass die technischen Möglichkeiten zur Kombination von Information ohne menschlichen Eingriff als eingeschränkt (bis nicht vorhanden) gesehen werden bzw. wurden (diese Einschätzung stammt immerhin aus dem Jahr 1998).

Auf der anderen Seite steht das Semantic Web, das nicht umsonst auch den Anspruch stellt, ein „Web of Data“ und nicht ein „Web of Documents“ zu sein. Nah liegend wäre die Analogie, dass aus den Daten des Semantic Web durch Kombination neues Wissen abgeleitet werden kann. Dazu gehört aber auch wieder die Frage, ob Wissen nun personen-gebunden ist oder nicht. In jedem Fall stößt man im Zusammenhang mit dem Thema Semantic Web laufend auf die Begriffe „Wissen“ und „Wissensmanagement“.

---

145 <http://www.dfki.de/web>

146 <http://www.insilicodiscovery.com/installation/index.php>

147 Thurner 2009, Stand 14.5.2009.

Michael John und Jörg Drescher halten in ihrem Artikel „Semantische Technologien im Informations- und Wissensmanagement“ fest<sup>148</sup>, dass es in diesem Bereich eine Tendenz zur Konsolidierung und Standardisierung gibt und die Notwendigkeit des Einsatzes semantischer Technologien im Informations- und Wissensmanagement offensichtlich ist. Sie sehen Möglichkeiten im Einsatz von Ontologien zur Wissensmodellierung und stellen dazu fest:

Grundlegend unterscheidet man die Verfahren der expliziten und impliziten Wissensmodellierung. Bei der expliziten Modellierung ist der Wissensingenieur oder auch Domänenmodellierer darum bemüht, alle Konzepte seines Datenbestandes zu explizieren. [...] Im Falle der impliziten Modellierung werden unschärfere Verfahren eingesetzt. Die Semantik wird sukzessive durch kollaboratives Annotieren, Kommentieren und Verschlagworten, sog. Tagging hinzugefügt.<sup>149</sup>

Christoph Schmitz, Andreas Hotho, Robert Jäschke und Gerd Stumme formulieren in ihrem Artikel<sup>150</sup> die Notwendigkeit, das zentrale Wissensmanagement einer Organisation und das persönliche Wissensmanagement der „Knowledge Worker“ zu einem kollaborativen Wissensmanagement oder „Peer-to-Peer Knowledge Management“ zu verschmelzen, und sehen dabei semantische Technologien als einen Faktor, der es ermöglicht, Wissen aus verschiedenen Systemen auszutauschen. „P2P Knowledge Management und Folksonomies treten an, um durch *kollaboratives Wissensmanagement* die Probleme des zentral organisierten Top-Down-Wissensmanagements zu beheben, die in der starren Struktur und der aufwändigen Pflege begründet sind.“<sup>151</sup> Es stellt sich die Frage, ob hier nicht versucht wird, eine technische Lösung für Probleme zu finden, die durch den Einsatz technischer Lösungen für das Wissensmanagement in einer Organisation ohne das Schaffen der entsprechenden Rahmenbedingungen überhaupt erst entstehen.

Heiko Beier sieht in seinem Artikel „Betriebliches Wissensmanagement: Rollen, Prozesse, Instrumente“ semantische Technologien als Schlüssel für eine bessere Qualität der Information. „Der *Schlüssel zur Optimierung der Informationsqualität* - und damit auch für ein wirksames Wissensmanagement - liegt in der sinnhaften Vernetzung von Information. [...] Genau hier setzen semantische Technologien für das Wissensmanagement an. Semantik erlaubt den entscheidenden Schritt von der Information zum Wissen.“<sup>152</sup> Damit stellt sich wieder die Frage: Kann in einem technischen System Wissen abgebildet werden? Zu diesem Thema halten Blumauer und Fundneider unter Bezug auf Heinz. v. Förster<sup>153</sup> fest,

---

148 John 2006, S. 242ff.

149 Ebenda, S. 248f.

150 Schmitz 2006 S. 274ff.

151 Ebenda, S. 286.

152 Beier 2006, S. 262.

153 Blumauer 2006a, S. 238.

dass Wissen nicht gespeichert werden kann, jedoch Information mit Semantik angereichert und Grammatiken entwickelt werden können.

Wird zumindest bei der Entwicklung neuer Wissensmanagement-Systeme mit bedacht, dass Informationsbestände, die um ihre semantische Kontextinformation angereichert werden können, von Menschen, die aus unterschiedlichen Perspektiven denken, sprechen und handeln, mit weniger Reibungsverlusten zu Wissen veredelt werden könne, so ist der „Semantic shift“ bereits vollzogen und der Teufelskreis durchbrochen.<sup>154</sup>

Halten wir fest: Semantische Technologien und das Semantic Web können helfen die Qualität von Wissensmanagement-Systemen entscheidend zu verbessern, weil sie sich sehr gut zur Anreicherung der Information und ihre Verbindungen mit Semantik, sowie zur Vernetzung von Information und zur Entwicklung von „Grammatiken“ (Ontologien, Folksonomies usw.) zum Austausch von Information eignen. Die Rahmenbedingungen für den Einsatz dieser Systeme müssen dennoch geschaffen werden, auch wenn man hier von den Erfahrungen profitieren kann, die beim erfolgreichen Einsatz von Social Software im Web 2.0 oder Social Web gemacht wurden.

---

154 Blumauer 2006a, S. 238.

## 4 Wissensmanagement und Semantic Web

In den vorangegangenen beiden Abschnitten wurden die Themen "Wissensmanagement" und "Semantic Web" für diese Arbeit theoretisch positioniert. In diesem Abschnitt erfolgt die Aufbereitung des empirischen Teils der Arbeit. Für den empirischen Teil der Arbeit wurden vier Gruppendiskussionen durchgeführt. Hier sollen noch einmal die in der Einleitung formulierten Forschungsfragen angeführt werden, die die Grundlage für die Konzeption der Diskussionen darstellen:

- Welche Relevanz haben Wissensmanagement und semantische Technologien für den Arbeitsalltag von Personen, die in wissensintensiven Bereichen tätig sind?
- Welche Möglichkeiten ergeben sich durch den Einsatz von Wissensmanagement und semantischer Technologien?
- Wie weit sind diese semantischen Technologien für den Einsatz schon praxistauglich

Im Folgenden soll kurz darauf eingegangen werden, warum Gruppendiskussionen für die Erhebung und die dokumentarische Methode für die Auswertung des empirischen Teils der Arbeit gewählt wurden, und wie die Diskussionen vom Ablauf her angelegt wurden. Danach werden kurz die Gruppen vorgestellt, mit denen Diskussionen durchgeführt wurden, und es wird auch kurz auf die Situation bei der Diskussion eingegangen. Im dritten Teil - dem Hauptteil dieses Abschnitts - folgt die reflektierende Interpretation der Gruppendiskussionen. Abschließend werden Ansätze zur Generalisierung der Ergebnisse der reflektierenden Interpretationen aufgezeigt. Die vollständigen Transkripte und die formulierende Interpretation zu den einzelnen Diskussionen, die die Grundlage der reflektierenden Interpretation darstellen, finden sich im Anhang.

### 4.1 Warum Gruppendiskussion und dokumentarische Methode

Gibt es zum Thema "Wissensmanagement" und zur Thematik der Einführung von Wissensmanagement in Organisationen schon eine ganze Reihe von Studien (u.a. North<sup>155</sup>, Probst<sup>156</sup>, Willke<sup>157</sup>), so sieht die Forschungslage zum Thema "Semantic Web" schon anders aus, und wirkliche Studien zur Einführung bzw. Relevanz von Semantic Web in Un-

---

155 North 2005

156 Probst 1998

157 Willke 2001

ternehmen, geschweige denn zur Verbindung von Semantic Web und Wissensmanagement sind mir, mit Ausnahme des Web Awareness Barometer<sup>158</sup>, nicht bekannt. Dies kann sicher damit begründet werden, dass das Thema zumindest im Praxiskontext noch sehr neu ist, denn im Forschungsbereich ist es, wenn man die Studien zu „Artificial Intelligence“ und „Textmining“ als Wurzeln des Semantic Web miteinbezieht, ja schon seit langem ein Thema (siehe u.a. Gruber<sup>159</sup> zu Ontologien).

Generell ist auch festzustellen, dass zum Semantic Web, und wenn man es etwas weiter nimmt, zum Web 2.0 oder Social Web, einiges an Arbeiten vorliegt, die sich mit dem Nutzen und den Möglichkeiten beschäftigen, die diese Technologien bringen können. Aber die Auseinandersetzung mit jenen, denen diese Technologien Nutzen bringen sollen bzw. die diese Technologien nutzen sollen, findet kaum statt. Die Frage: „Braucht man das eigentlich? bzw. wenn ja: „Wie soll das dann aussehen und funktionieren?“, wird nicht oder nur selten gestellt. Es soll hier nicht in Abrede gestellt werden, welche Möglichkeiten sich durch den Einsatz semantischer Technologien gerade in der heutigen Arbeitswelt eröffnen können, aber ohne die Benutzer, die diese Technologien einsetzen und damit arbeiten, stellen sie auch nur eine weitere Möglichkeit dar, die nicht genutzt wird.

Aus den für die Arbeit formulierten Forschungsfragen geht hervor, dass das Augenmerk in dieser Arbeit ganz bewusst bei denen liegt, die von Themen wie „Wissensmanagement“ und „Semantic Web“ bzw. der Einführung von Konzepten, Strukturen und Technologien die diese Themen unterstützen oder etablieren sollen, betroffen sind. Wie einleitend aufgezeigt wurde, ist die Forschungslage dazu, was sich die Betroffenen, das heißt z.B. die Mitarbeiter in einer Organisation unter Wissensmanagement vorstellen und davon erwarten bzw. was sie über Semantic Web wissen und welche Möglichkeiten sie darin für sich selbst und ihr Arbeitsumfeld sehen, noch sehr dürftig. Diese legte für diese Arbeit den Einsatz rekonstruktiver bzw. qualitativer Verfahren nahe, denn: „Hier ist der zu untersuchende Gegenstand Bezugspunkt für die Auswahl von Methoden und nicht umgekehrt. Gegenstände werden nicht in einzelne Variablen zerlegt, sondern in ihrer Komplexität und Ganzheit in ihrem alltäglichen Kontext untersucht. Deshalb ist ihr Untersuchungsfeld auch nicht die künstliche Situation im Labor, sondern das Handeln und Interagieren der Subjekte im Alltag“<sup>160</sup>

„In einer *Gruppendiskussion* [...] kann mir dadurch vieles klarer werden, dass ich den Einzelnen in der Kommunikation mit denjenigen erlebe, mit denen er oder sie auch im Alltag

---

158 Siehe Seite 46.

159 Gruber 1993

160 Flick 2005, S. 17.

kommunizieren, also innerhalb des gewohnten *sozialen Kontextes* [...]”<sup>161</sup> Aus dieser Kommunikation, die im Rahmen einer Gruppendiskussion stattfindet, lassen sich kollektive Orientierungen oder Haltungen ableiten.<sup>162</sup> Aus diesem Grund wurde die Gruppendiskussionen als Erhebungsmethode für diese Arbeit gewählt, da sie geeignet erscheint Anhaltspunkte für den kollektiven Zugang zur untersuchten Thematik zu bieten. Die dokumentarische Methode stellt eine Möglichkeit zur Auswertung von qualitativer Erhebungen dar, die im Zusammenhang mit der Gruppendiskussionen entwickelt wurde, und sich natürlich schon deshalb sehr gut für die Auswertung von auf diese Art erhobenen Daten eignet.<sup>163</sup>

Ein weiterer Punkt, der für den Einsatz der dokumentarischen Methode spricht ist, dass sie eine vermittelnde Position zwischen einer objektiven und einer subjektiven Herangehensweise bietet. ”Die dokumentarische Methode setzt nun die erkenntnislogische Differenz nicht bei der Unterscheidung zwischen subjektiv und objektiv an: Sie unterscheidet vielmehr zwischen der im Erleben verankerten Herstellung von Wirklichkeit, [...] und **kommunikativ generalisiertem Wissen**, [...] mithin um das **Wie der Herstellung sozialer Realität** [...]”<sup>164</sup> Dabei liegt der Fokus auch bei der dokumentarischen Methode bei der kollektiven Herstellung von Wirklichkeit, was wieder die Möglichkeit bietet auf den kollektiven Zugang zur untersuchten Thematik zu fokussieren.

### 4.1.1 Zum Ablauf der Diskussionen

Ziel der durchgeführten Gruppendiskussionen war es, mit den Teilnehmern über ihr Verständnis und Ihren Kenntnisstand zu den Themen Wissensmanagement und Semantic Web zu diskutieren. Während der Diskussionen wurden beide Themen in ihren Grundzügen vorgestellt und zum Thema “Semantic Web” wurden Beispiele semantischer Technologien vorgezeigt. Dabei wurde versucht, vor allem auf Beispiele einzugehen die für den Einsatz durch “normale” Benutzer gedacht sind, wobei unter “normalen” Benutzern Mitarbeiter ohne spezielle Vorkenntnisse oder eine spezielle Ausbildung verstanden werden. In den Diskussion wurden diese Ansätze mit Fokus auf die Anwendbarkeit in der täglichen Arbeitspraxis der Teilnehmer, diskutiert. Der Ablauf der Diskussionen war im Prinzip für alle gleich, wurde aber aus verschiedenen Gründen, die im Anschluss angeführt werden, zwischen den einzelnen Diskussionen leicht modifiziert.

---

161 Bohnsack 2003 S. 21.

162 Przyborski 2008, S. 275.

163 Ebenda, S. 272.

164 Ebenda, S. 275.

So teilte sich der Diskussionsablauf im Wesentlichen wie folgt:

- Einleitung, in der kurz auf das Thema und das Forschungsvorhaben eingegangen wurde und die Teilnehmer über den Ablauf der Diskussion informiert wurden. Außerdem erfolgte hier eine kurze Vorstellungsrunde der Teilnehmer.
- Diskussion zum Thema "Wissensmanagement". Dieser Teil gliederte sich wie folgt:
  - Einstiegsrunde, mit der Einstiegsfrage, was die Teilnehmer unter "Wissensmanagement" verstehen.
  - Einführung zum Thema durch den Interviewer.
  - Diskussion zum Thema mit Schwerpunkt auf die Arbeitspraxis der Teilnehmer.
- Diskussion zum Thema "Semantic Web". Dieser Teil gliederte sich wie folgt:
  - Einstiegsrunde, mit der Einstiegsfrage, was die Teilnehmer unter "Semantic Web" verstehen.
  - Einführung und Beispiele zum Thema durch den Interviewer.
  - Diskussion zum Thema mit Schwerpunkt auf die Möglichkeiten, die von den Teilnehmern gesehen werden.
- Abschlussrunde, in der die beiden zuvor diskutierten Themen in Zusammenhang gesetzt wurden.

In der ersten durchgeführten Diskussion (Gruppe "Doku") wurde die "Einstiegsrunde" für beide Themen an den Anfang der Diskussion gestellt, dies stellte aber einerseits einen Bruch in der Diskussion zum Thema "Wissensmanagement" dar, andererseits war damit der Einstieg zum Thema "Semantic Web" bei der Einführung zum Thema nicht mehr präsent. In den übrigen Diskussionen wurde die Einstiegsrunde deshalb an den Anfang der Diskussion zum jeweiligen Thema gesetzt. Eine Abschlussrunde konnte aus Zeitgründen nur bei den ersten beiden Diskussionen (Gruppe "Doku", Gruppe "Technik") durchgeführt werden. Bei den letzten beiden Diskussionen (Gruppe "DaF", Gruppe "Energie") wurde versucht diesen Aspekt in die Diskussion zum Thema "Semantic Web" zu integrieren.

Generell wurden alle Diskussionen von den Teilnehmern sehr positiv aufgenommen. Besonders reizvoll schien dabei die Gelegenheit zur Auseinandersetzung mit und zur Reflexion über den eigenen Arbeitsalltag. Das Thema "Wissensmanagement" war allen Teilnehmern geläufig und sie konnten leichter einen Bezug zu ihrer Arbeitspraxis herstellen. Das Thema "Semantik Web" war nur den wenigsten Teilnehmern geläufig und deshalb sowohl in der Diskussion für die Teilnehmer schwerer fassbar als auch in der Einführung schwerer vermittelbar.



## 4.2 Zu den Diskussionen

Für den empirischen Teil der Arbeit wurden im Zeitraum vom Februar bis April 2009 vier Gruppendiskussionen durchgeführt. Für die Auswahl der Gruppen sollten nach Möglichkeit folgende Vorgaben gelten:

- Die Gruppengröße liegt zwischen drei und sechs Teilnehmern (ideal sind vier bis fünf Teilnehmer).  
In der letzten Diskussion (Gruppe "Energie") wurde die Vorgabe der Anzahl der Teilnehmer mit acht überschritten und in der dritten Diskussion (Gruppe "DaF") war man mit drei Teilnehmern an der unteren Grenze. In beiden Fällen hat sich gezeigt, dass sowohl zu wenige als auch zu viele Teilnehmer keine ideale Voraussetzung sind, um eine flüssige und durchgängige Diskussion ins Gang zu setzen.
- Die Teilnehmer einer Gruppe kommen aus derselben Berufsgruppe/Abteilung d.h. stellen eine reale Gruppe dar.  
Diese Vorgabe wurde streng genommen nur in der ersten Diskussion (Gruppe "Doku") eingehalten, in der alle Teilnehmer aus einer Abteilung kamen. In allen anderen Diskussionen kamen die Teilnehmer aus verschiedenen Abteilungen/Bereichen, wobei in Diskussion 2 (Gruppe "Technik") und Diskussion 3 (Gruppe "DaF") aufgrund der Größe der Organisation noch eine engere Verbindung zwischen den Abteilungen/Bereichen gegeben ist, die in Diskussion 4 (Gruppe "Energie") auf Grund der Größe nicht mehr in dem Maße vorhanden ist.

Die Diskussionen kamen aufgrund von Kontakten zu ehemaligen und gegenwärtigen Arbeitskollegen zustande, wobei alle Beteiligten bisher noch keine Erfahrung mit Gruppendiskussionen hatten. Hier hat sich die Relevanz einer ausreichenden Kommunikation des Forschungsvorhabens im Vorfeld gezeigt, wobei auch zu bemerken ist, dass die gegebenen Möglichkeiten zur Vorbereitung auf die Diskussionen nur sehr eingeschränkt genutzt wurden oder zu eingeschränkt vorhanden waren. Generell ist festzustellen, dass die Diskussionen als Möglichkeit zur Reflexion des eigenen Arbeitsalltags, von allen Gruppen sehr gut aufgenommen wurden und von vielen Teilnehmern im Anschluss an die Diskussionen ein sehr positives Feedback kam.

Trotzdem war es für alle Teilnehmer Zeit, die von der normalen Arbeit abgezweigt wurde und die Zeit, die für die Diskussion vorgesehen war (die Diskussionen wurden mit ca. zwei Stunden angesetzt) musste in den meisten Fällen eingehalten werden. Durch die Einführung zu den beiden diskutierten Themen (Wissensmanagement, Semantic Web), die für die Durchführung der Diskussionen notwendig war, erwies sich die für die Diskussionen angesetzte Zeit als recht knapp. Wobei sich auch gezeigt hat, dass bei den Diskussionen, bei denen die Zeit überzogen wurde, die Konzentration bei allen Beteiligten ab der dritten

Stunde nachlässt. Wenn möglich, scheint es besser mehrere Diskussionen mit einer Gruppe zu machen, statt eine Diskussion die länger dauert.

Im Weiteren werden nun alle Gruppen vorgestellt und es wird kurz auf die Gesprächssituation bei den einzelnen Diskussionen eingegangen.

### 4.2.1 Gruppe “Doku”

Die erste Gruppendiskussion wurde am 4.2.2009 durchgeführt. Die Gruppe bestand aus vier Personen, die alle in der Dokumentationsabteilung einer Software-Firma mit ca. 100 Mitarbeitern arbeiten. Neben der Erstellung und der Übersetzung der Benutzerdokumentation ist die Dokumentationsabteilung in dieser Firma bei der Überarbeitung, Erstellung und Übersetzung von Texten für Marketing und Vertrieb involviert. Zudem macht die Abteilung Terminologierecherche für andere Abteilungen (z.B. bei Neuentwicklungen).

Für die Auswertung der Gruppendiskussionen wurden die Inhalte anonymisiert, d.h. alle firmen-, personen- und produktrelevanten Daten wurden entweder geändert oder durch unverfängliche Bezeichnungen ersetzt. Da diese Diskussion in einem eher informellen Rahmen stattfand, wurden für die Teilnehmer Personennamen (in Klammern), passend zu ihrem für die Transkription vorgesehenen Kürzel, vergeben. Diese Namen werden in der Transkription, wenn die Teilnehmer direkt angesprochen werden, und bei der reflektierenden Interpretation verwendet.

Teilnehmer:

- Af (Anna)  
Leiterin der Dokumentationsabteilung und ist seit längerem in der Organisation beschäftigt.
- Bm (Ben)  
Mitarbeiter in der Abteilung und noch nicht sehr lange in der Organisation.
- Cf (Christa)  
Mitarbeiterin in der Abteilung und noch nicht sehr lange in der Organisation.
- Df (Dora)  
Arbeitet neben dem Studium (Teilzeit) in der Abteilung und ist neben Af am längsten in der Organisation tätig.

Interviewer:

- Y

Die Diskussion wurde in einem Besprechungszimmer in der Firma der Teilnehmer durchgeführt und fand unter der Woche, abends, außerhalb der normalen Arbeitszeit der Teil-

nehmer statt. Obwohl die Teilnehmer dadurch schon einen langen Arbeitstag hinter sich hatten, beteiligten sich alle sehr angeregt an der Diskussion. Die Diskussion fand dadurch, dass der Interviewer und die Teilnehmer sich persönlich kannten - der Interviewer war einige Jahre in der Abteilung tätig - in einem recht entspannten informellen Rahmen statt und wurde von allen Teilnehmern sehr positiv aufgenommen. Während der Diskussion kam es nur einmal zu einer kurzen Unterbrechung, da ein anderer Mitarbeiter der Firma versehentlich ins Zimmer platzte.

## 4.2.2 Gruppe "Technik"

Die zweite Gruppendiskussion wurde am 20.2.09 durchgeführt. Die Gruppe bestand aus sechs Personen, die zum Teil im Entwicklungsteam bzw. im Softwaretestteam der Abteilung "Technik und Entwicklung" einer Firma mit ca. 250 Mitarbeitern arbeiten. Die Abteilung Technik und Entwicklung ist in der Firma einerseits für die Betreuung und Weiterentwicklung der firmeninternen IT-Landschaft zuständig, sie ist aber ebenso für die Abwicklung von Kundenprojekten zuständig. Die Softwaretest-Abteilung ist vor allem mit der Abwicklung von Kundenprojekten beschäftigt und unterstützt die Entwicklungsabteilung beim Testen interner Projekte. Im Unternehmen werden bereits ein Wiki und eine Plattform zur Projektabwicklung eingesetzt.

Für die Auswertung der Gruppendiskussionen wurden die Inhalte anonymisiert, d.h. alle firmen-, personen- und produktrelevanten Daten wurden entweder geändert oder durch unverfängliche Bezeichnungen ersetzt. Da diese Diskussion in einem eher informellen Rahmen stattfand, wurden für die Teilnehmer Personennamen (in Klammern), passend zu ihrem für die Transkription vorgesehenen Kürzel, vergeben. Diese Namen werden in der Transkription, wenn die Teilnehmer direkt angesprochen werden, und bei der reflektierenden Interpretation verwendet

Teilnehmer:

- Em (Ernst)  
Leiter der Abteilung "Technik und Entwicklung" und erst seit kurzem in der Organisation angestellt.
- Fm (Franz)  
Eigentlich im Marketing angesiedelt, aber firmenintern für Graphik und Layout zuständig und dadurch oft in Entwicklungsprojekte eingebunden. Seit langem in der Organisation tätig.
- Gm (Gerd)  
Für Organisationsentwicklung und Programmierung im Entwicklungsteam zuständig und seit längerem in der Organisation tätig.

- Hm (Hans)  
Leiter des Softwaretestteams und seit längerem in der Organisation tätig.
- Im (Ingo)  
Für Softwaretestengineering und Elektronikentwicklung im Softwaretestteam zuständig und seit längerem in der Organisation tätig.
- Jf (Jasmin)  
Seit längerem für Organisationsentwicklung und Programmierung im Entwicklungsteam zuständig. Konnte leider nicht bis zum Schluss an der Diskussion teilnehmen.

Interviewer:

- Y

Die Diskussion wurde in einem Besprechungszimmer in der Firma der Teilnehmer durchgeführt und fand an einem Freitag nachmittag statt, für die Teilnehmer sozusagen der Start ins Wochenende. Die Teilnehmer nahmen trotzdem rege an der Diskussion teil, was sich auch darin zeigt, dass die angekündigte Dauer (2 Stunden) in dieser Diskussion mit einer tatsächlichen Dauer von fast drei Stunden deutlich überschritten wurde. Die Diskussion fand dadurch, dass der Interviewer und die Teilnehmer sich persönlich kannten - der Interviewer ist in der Firma beschäftigt - in einem recht entspannten informellen Rahmen statt und wurde von allen Teilnehmern sehr positiv aufgenommen. Die Diskussion wurde nicht durch äußere Einflussfaktoren gestört oder unterbrochen, es wurde aber auf Wunsch der Teilnehmer nach circa zwei Stunden eine Pause eingelegt.

### 4.2.3 Gruppe "DaF"

Die dritte Gruppendiskussion wurde am am 13.3.09 durchgeführt. Die Gruppe bestand aus drei Personen, die in einer Non-Gouvernemental-Organisation (NGO) mit ca. 80 Mitarbeitern und ca 40 freien Dienstnehmern tätig sind. Die zwei Teilnehmer sind im Bildungsbereich der Organisation tätig, in dem Projekte und Kurse zur Sprachförderung ("Deutsch als Fremdsprache") konzipiert und durchgeführt werden. Die Teilnehmerin ist in der Organisation für Projektabwicklung und Förderwesen zuständig. Die Organisation lebt neben Spenden hauptsächlich von geförderten Projekten, deshalb ist Wissensmanagement auch im Sinne einer besseren schnelleren Projektabwicklung ein Thema. Außerdem wird gerade in einem Projekt versucht, ein Wiki als Mittel zum Wissenstransfer und zum Austausch von Lernmaterialien einzusetzen.

Für die Auswertung der Gruppendiskussion wurden die Inhalte anonymisiert, d.h. alle firmen-, personen- und produktrelevanten Daten wurden entweder geändert oder durch un-

verfängliche Bezeichnungen ersetzt. Da diese Diskussion in einem eher informellen Rahmen stattfand, wurden für die Teilnehmer Personennamen (in Klammern), passend zu ihrem für die Transkription vorgesehenen Kürzel, vergeben. Diese Namen werden in der Transkription, wenn die Teilnehmer direkt angesprochen werden, und bei der reflektierenden Interpretation verwendet.

Teilnehmer:

- Km (Kurt)  
Schon länger in der Organisation im Bildungsbereich tätig und mittlerweile ausschließlich für Projektleitung und Projektkonzeption zuständig. Führt auch das Projekt in dem ein Wiki eingesetzt wird durch.
- Lf (Manfred)  
Schon länger in der Organisation für Förderwesen und Projektentwicklung zuständig. Kümmt sich um Abwicklung, Antragstellung und Berichtswesen und ist für den Kontakt zu den Fördergebern zuständig. Seit zwei Jahren auch im Haus für den Bereich „Wissensmanagement“ zuständig.
- Mm (Lisa)  
Auch im Bildungsbereich tätig, aber noch nicht lange in der Organisation. Übernimmt teilweise Projektleitung, unterrichtet in Kursen und ist auch am Wiki-Projekt beteiligt.

Interviewer:

- Y

Die Diskussion wurde in einem Besprechungszimmer in der Firma der Teilnehmer durchgeführt und fand unter der Woche am Nachmittag statt. Aus Zeitgründen konnten von sechs zur Diskussion eingeladenen Teilnehmern nur drei an der Diskussion teilnehmen. Bei der angekündigten Dauer von zwei Stunden gab es aufgrund weiterer terminlicher Verpflichtungen der Teilnehmer keinen Spielraum, was dazu führte, dass vor allem der zweite Teil der Diskussion (Thema "Semantic Web") gestrafft werden musste. Die Diskussion fand in einem recht entspannten informellen Rahmen statt und wurde von allen Teilnehmern sehr positiv aufgenommen. Die Diskussion wurde nicht durch äußere Einflussfaktoren gestört oder unterbrochen.

#### **4.2.4 Gruppe "Energie"**

Die vierte Gruppendiskussion wurde am 20.4.09 durchgeführt. Die Gruppe bestand aus acht Personen, die in einem Unternehmen mit ca. 2000 Mitarbeitern tätig sind. Ein Teil der Teilnehmer ist in zwei sehr wissensintensiven Bereichen tätig, der andere Teil ist in der IT-Abteilung des Unternehmens bzw. im Controlling beschäftigt. Das Thema Wis-

sensmanagement ist seit längerem und mit steigender Dringlichkeit ein Thema, wobei es vor allem um Wissenstransfer zwischen und in Abteilungen geht. Weiters bekommt auch das Thema Semantic Web Bedeutung, da man im Unternehmen an einem Projekt zur Einführung eines Enterprise-Contentmanagement-Systems arbeitet.

Für die Auswertung der Gruppendiskussionen wurden die Inhalte anonymisiert, d.h. alle firmen-, personen- und produktrelevanten Daten wurden entweder geändert oder durch unverfängliche Bezeichnungen ersetzt. Da diese Diskussion in einem eher formellen Rahmen stattfand, wurde eine Anrede und die für die Transkription vorgesehenen Kürzel im Transkript und der reflektierenden Interpretation eingesetzt (z.B. Hr. Om, Fr. Tf), wenn die Personen direkt angesprochen werden.

Teilnehmer:

- Om (Hr. Om)  
Arbeitet in Bereich 1. In der Abteilung wurde die Einführung eines Wikis zur Dokumentation und zum Wissenstransfer überlegt.
- Pm (Hr. Pm)  
Im selben Bereich als IT-Analyst für die Entwicklung von Applikationen und die Unterstützung bei der Analyse von Marktdaten zuständig. Hat die Idee zur Einführung eines Wikis in der Abteilung mit initiiert.
- Rm (Hr. Rm)  
Ist in der IT-Abteilung des Unternehmens für den Bereich Internet und Intranet zuständig und damit auch für das Projekt zur Einführung eines Enterprise-Contentmanagement-Systems und dementsprechend sehr am Thema "Wissensmanagement" interessiert.
- Sm (Hr. Sm)  
Leiter der IT-Abteilung, setzt sich seit ca. 1 1/2 Jahren mit dem Thema "Semantic Web" auseinander.
- Tf (Fr. Tf)  
Ist im Unternehmen für das Vertriebscontrolling zuständig und hat eine Plattform mit aufgebaut, die einen strukturierten Zugang zu wichtigen Berichten (Daten) ermöglicht.
- Um (Hr. Um)  
Ist in der IT-Abteilung im Bereich von Hr. Rm tätig und dort für Projektmanagement und Beratung zuständig und dementsprechend am Thema Wissenstransfer aus Projekten interessiert.
- Vm (Hr. Vm)  
Ist im Bereich 2 tätig. Dieser Bereich ist sehr komplex und gerade die Wissensweitergabe und --dokumentation z.B. als Wissensquelle für Neueinsteiger ist ein Dauerthema.
- Wm (Hr. Wm)  
Ist ebenfalls im Bereich 2 tätig und führt auch das Thema "Wissensweitergabe" als Hauptinteresse an.

Interviewer:

- Y

Die Diskussion wurde in einem Besprechungszimmer in der Firma der Teilnehmer durchgeführt und fand am Montagvormittag statt. Die Relevanz des Themas für die Teilnehmer zeigt sich vielleicht auch darin, dass acht Personen an der Diskussion teilnahmen, obwohl einige angekündigte Teilnehmer kein Zeit hatten. Bei der angekündigten Dauer von zwei Stunden gab es aufgrund weiterer terminlicher Verpflichtungen der Teilnehmer keinen Spielraum, was dazu führte, dass vor allem der zweite Teil der Diskussion (Thema "Semantic Web") gestrafft werden musste. Die Diskussion fand in einem recht entspannten jedoch formellen Rahmen statt und wurde von allen Teilnehmern sehr positiv aufgenommen. In der zweiten Hälfte der Diskussion kam es zu einer kurzen Unterbrechung und ein Teilnehmer (Hr. Rm) musste die Diskussion kurz verlassen. Zudem konnte Hr. Sm aus Zeitgründen nur am Beginn der zweiten Hälfte der Diskussion (Thema „Semantic Web“) teilnehmen.

## 4.3 Reflektierende Interpretation

Die reflektierende Interpretation gliedert sich für alle Gruppen in zwei Teile. Im ersten Teil wird der Diskussionsabschnitt zum Thema "Wissensmanagement" behandelt, im zweiten der Diskussionsabschnitt zum Thema "Semantic Web". Abschließend werden für jede Gruppe die wichtigsten Themen aus den beiden Teilen zusammengefasst. Die reflektierende Interpretation stützt sich im Wesentlichen auf das von Ralf Bohnsack<sup>165</sup> und Aglaja Przyborski<sup>166</sup> bzw. Aglaja Przyborski und Monika Wohlrab-Sahr<sup>167</sup> für die dokumentarische Methode entwickelte Begriffsinventar zur Beschreibung von Diskursorganisation und Diskursmodi.

### 4.3.1 Gruppe „Doku“

Die reflektierende Interpretation gliedert sich thematisch in zwei Teile. Im ersten Teil wird der Diskussionsabschnitt zum Thema „Wissensmanagement“ behandelt, im zweiten der Diskussionsabschnitt zum Thema „Semantic Web“.

---

165 Bohnsack 2003

166 Przyborski 2004

167 Przyborski 2008

## Wissensmanagement

Für die Interpretation des Diskussionsabschnitts zum Thema „Wissensmanagement“ wurden die Einstiegspassage, eine fokussierte Stelle der Diskussion, und die Passage zu der von mir gestellten Frage „Wie funktioniert das Suchen und Finden“, gewählt. Zusätzlich werden alle weiteren inhaltlich wichtigen Aussagen kurz angeführt.

### Einstiegspassage (26-135)

Einstieg für diesen Teil der Diskussion war die Frage: „Was sagt Euch der Begriff Wissensmanagement und welche Verbindung seht ihr zu Eurer täglichen Arbeit?“

- 26 Y: Ja  
27  
28 (4)  
29  
30 Af: Na (2) ((Schaut Ben an)) oder magst nicht?  
31  
32 Bm: Oija, /ah/ also Wissensmanagement /ah/ denk ich mir ist einmal prinzipiell die Verwaltung von Wissen, also sammeln und verwalten und aufbereiten und zugänglich machen von Wissen, Information (in jeglicher Art) (.) So  
33 des denk mir i wäre so eine Art für mich Begriffsdefinition (3) grob  
34

Anna gibt die Frage an Ben weiter (magst nicht?, 30), der sie zwar nicht begeistert („Oija“, 32), aber doch aufnimmt und als Proposition eine Begriffsdefinition seines Verständnisses von Wissensmanagement gibt und Wissensmanagement als „Verwaltung von Wissen/Information“ (32) definiert.

- 35  
36 Y: Ja (.) is des was, was mit der Arbeitsrealität jetzt zum tun hat tut man das, oder ist des sowieso Teil der Arbeit?  
37  
38 Bm: /Ehm/ Konkret jetzt oder allgemein? Also Allgemein denk ich mir  
39 Y: L Ich sehs mal ganz Allgemein.  
40 Bm: L des wär de Definition und des wird  
41 sowieso denk ich mir in jedem Unternehmen bis zu einem gewissen Grad betrieben, oder überhaupt generell  
42 wird des einfach gemacht, ja, also Bücherschreiben ist auch Wissensmanagement irgendwo, aber klar speichert  
43 jedes Unternehmen Wissen irgendwo (2) also (.) ja, wird gemacht aber ganz unabhängig davon ob man das  
44 jetzt besser oder schlechter oder mehr oder weniger machen könnte, wird des bei uns schon auch gemacht,  
45 also wir haben das *Programm* zum Beispiel und /eh/ ja halt einfach ich denk jeder schreibt irgendwo Dinge hin,  
46 hat jede Abteilung wahrscheinlich auch so Ihre Orte, „wos Informationen aufschreibt“.

Der Einwurf (immanente Frage) von Y, ob diese Definition etwas mit der Arbeitsrealität der Teilnehmer zu tun hat, ist eine Aufforderung zur Validierung der in der Proposition gemachten Begriffsdefinition. Ben differenziert, ob nun konkret die Firmensituation oder das allgemeine Verständnis gemeint ist, und wird von Y nach seinem allgemeinen Verständnis gefragt. In einer Elaboration seiner Proposition hält Ben fest, dass Wissensmanagement etwas ist, was sowieso einfach „gemacht wird“ (43), ohne konkret Argumente oder Beispiele zu bringen, und geht dann doch kurz auf die Firmensituation ein, um auch hier eher vage zu bleiben.

- 47  
48 (3)  
49



- 50 Df: I glaub, grad in der Softwarebranche hat man überhaupt /eh/ das man von Wissensmanagement sehr /ehm/  
 51 also abhängig, weils doch sehr spezifische Begriffe sind, wenn jetzt irgendwas neu entwickelt is, müssen dafür  
 52 eben Begriffe definiert werden und aufbereitet werden und zugänglich für die Mitarbeiter gemacht werden also  
 53 und wenn man das ned wirklich (.) gscheid nachvollzieht also wirklich gscheid durchzieht, dass dann wirkliche  
 54 Probleme auftreten können dann eben in ferner Zukunft und wenn man das ned gscheid definiert.  
 55 Y: L Mhm  
 56  
 57 Cf: Ja, ich denk mir Wissensmanagement wird indem Sinn auch betrieben, indem wir uns zusammensetzten um bei  
 58 Spezifikationen diese Reviews zu machen. Neben dem *Programm* halt  
 59 Y: L Ja, sowieso  
 60 Cf: und auch jetzt so diese kleinen Schulungen die es immer wieder zwischendurch gibt oder Jour-Fix wo man zu  
 61 bestimmten Themen redet, also das wird schon auch bei uns betrieben, immer mehr eigentlich  
 62 Af: L Mhm  
 63 Cf: L muss man sa-  
 64 gen.  
 65 Bm: L Mündliche Überlieferung dann eigentlich  
 66 Cf: L Mündliche Überlieferung @ja@.

Nach einer kurzen Pause bringt Dora als eine Art Zwischenkonklusion ein, dass Wissensmanagement, grade in der Branche, in der die Firma tätig ist, sehr wichtig ist (50). Christa führt in der darauf folgenden Elaboration anhand von Beispielen aus, dass regelmäßig durchgeführte mündliche Reviews, Schulungen und regelmäßige Meetings ja auch als Wissensmanagement gewertet werden können, was von Y bestätigt wird. Von Anna wird dies durch eine Interjektion ratifiziert und Ben bringt dafür den Begriff „mündliche Überlieferung“ (65) in die Diskussion ein, der von Christa über-/angenommen wird. Wissensmanagement wird hier also als wichtiger, positiver, auch notwendiger Aspekt eingeführt, der automatisch/natürlich passiert und in der Firma in verschiedenen Formen von „mündlicher Überlieferung“ auch gelebt wird.

- 67  
 68 Af: Ja, ich mein aber es ist grundsätzlich einmal überhaupt ein Anfang, wenn man ein bisschen ausholt, dass es  
 69 /eh/ grad hier wars oft so, dass es eine Holschuld und keine Bringschuld, was mich ja immer masslos gereizt  
 70 hat, dass irgendwie Informationen, mit denen wurde irgendwie geknausert, ja und ich denke mir das wichtige ist  
 71 eben auch, dass man aktiv Wissen verbreitert. Dass es ned irgendwie jetzt bei /ah/ gewissen Personen oder in  
 72 gewissen Bereichen nur is, sonder dass man, dass es zugänglich gemacht wird, ja. Was du ((schaut zu Ben))  
 73 eh schon angesprochen hast, dass man Wissen oder Informationen sammelt, verwaltet aber in letzter Konse-  
 74 quenz dann einfach wirklich /eh/ des allen zur Verfügung stellt, ja und /eh/ und nicht einfach dass man ständig  
 75 danach suchen muss ja, wo könnte ich was herkriegern, sondern dass es irgendwie klar ist, wo sind welche In-  
 76 formationen vorhanden und die hole ich mir wenn ich sie brauche für meine Arbeit.

In Opposition zum vorigen Thema bringt Anna ein, dass die Haltung: „Information/Wissen ist eine Holschuld“ (69), in der Firma nach wie vor weit verbreitet ist und Information/ Wissen nicht allen allgemein zur Verfügung steht bzw. es nicht klar ist, wo man was findet.

- 77  
 78 Y: Funktioniert des guat oder?  
 79  
 80 Af: ((Seufzt))  
 81 Df: L Besser als früher,  
 82 Af: L Ja  
 83 Df: L auf jeden Fall  
 84 Y: L Ja  
 85 Df: L Ja  
 86 Af: L Ja, also des, was die *Christa* vorher angesprochen hat, Jour-Fi-  
 87 xes, das heißt zum Beispiel, es gibt seit kurzem oder so sogenannte *Produkt*-Jour-Fixe, ja, da setzen sich die  
 88 Leute zusammen aus unterschiedlichen Bereichen ja, eben Dokumentation, dann /eh/ Spezifikation und Test-  
 89 management und Business Consultants und dann wird viel einfach gesprochen über aktuelle Entwicklungen bei  
 90 *Produkt*projekten. Da gehts jetzt ned, das man jetzt ein Modell aufsetzt und das lernt sonder einfach (.) das  
 91 große Bild auch sieht, ja, und /ehm/ es gibt natürlich immer Aufholbedarf. Was es nicht is, es is ned wirklich so

92 strukturiert, dass man sagt /ehm/ (2) da sind alle Links oder da sind alle Informationen die es eh bei den Testern  
 93 gibt. Wir in der Doku haben unsere IntraWeb-Seite, wo wir Informationen zur Verfügung stellen, seis jetzt aktuel-  
 94 le Handbücher oder auch /ah/ Tips und Links, die wertvoll sind und so weiter oder Terminologie, aber man könn-  
 95 te das sicher noch, das ausbauen, was aber natürliche ein irrer Aufwand is. Also ich seh des jetzt ned so als ein-  
 96 fache Gschichte wo man ((schnippt mit den Fingern)) sagt ja, geht eh einfach, na.

Die Frage von Y, ob klar ist, wo man was findet, als Aufforderung zur Validierung des The-  
 mas, wird von Anna mit einem Seufzen und von Dora mit „besser als früher“ (81) ratifi-  
 ziert, im Weiteren aber grundsätzlich von beiden bestätigt. Anna führt in einer Exemplifi-  
 zierung noch einmal die schon zuvor erwähnten Meetings an, bringt Beispiele für beste-  
 hende Ansätze zum Sammeln und zur Bereitstellung von Information aus einzelnen Berei-  
 chen und schließt mit dem Hinweis ab, dass eine „größere (firmenweite) Lösung“ eine  
 „nicht so einfach Gschicht“ bzw. ein „irrer Aufwand“ (95-96) wäre.

97  
 98 Cf: Also i find eigentlich was unsere tägliche Arbeit betrifft funktioniert das eigentlich sehr gut also  
 99 Af: L Ja  
 100 Cf: L in Zusammen-  
 101 arbeit, das jetzt die Information vom Entwickler, Spezifikateur auch irgendwie zu uns kommt also ich muss sa-  
 102 gen, ich find des funktioniert sehr gut.  
 103 Af: L Ja, das schon ja  
 104 Cf: L Was uns jetzt wirklich betrifft  
 105 Af: L Ja, genau  
 106 Cf: L Das ma jetzt ein  
 107 allgemeines Wissen auch noch zusätzlich sammelt wär natürlich auch gut aber jetzt was das konkrete Arbeiten  
 108 für die Doku jetzt betrifft.  
 109  
 110 Y: °OK°

Es kommt zu einer Differenzierung durch Christa, die festhält, dass der Informationsfluss  
 für die tägliche Arbeit in der eigenen Abteilung und mit den unmittelbar angrenzenden Be-  
 reichen funktioniert, was von Anna validiert wird. Christa schließt aber auch mit einer ritu-  
 ellen Zwischenkonklusion ab, in der sie bestätigt, dass eine firmenweite Lösung natürlich  
 gut wäre, aber das konkrete Arbeiten in der Abteilung ja funktioniert.

111  
 112 Bm: Ja, des im täglichen Arbeiten, aber es gibt ja einen Riesen-Pool an Wissen, eigentlich, da, der is gut versteckt,  
 113 (konma sagen). Also im täglichen funktioniert wohl bei neuen Sachen aber i denk jetzt speziell weil grad Soft-  
 114 ware, die wir machen, hat ja unglaublich oder verlangt unglaublich viel Background-Wissen und des, also do  
 115 hawks schon meiner Ansicht nach. Weil do ist unglaublich viel Wissen da, weil sonst könnt ma de Software nicht  
 116 machen aber des is halt in diversen Köpfen (.) vor allem versteckt, des wird natürlich wiedergeben, aber, oder  
 117 weitergeben aber, ned (2), i was ned, ned indem Maße wies (3) möglich wäre und vielleicht a nötig wäre. I will  
 118 des jetzt ned werten, sonder einfach, wahrscheinlich is es auch schwierig, ja, aber ich glaub ein wichtiger Teil  
 119 von dem Ganzen wie du gesagt hast ((schaut zu Anna)) is de Hol- und de Bringschuld, weil  
 120 Af: L Mhm  
 121 Bm: /ehm/ (2) da C. der halt einfach viel weiß, wird des jetzt kaum, sein ganzes Wissen irgendwo hinschreiben, na,  
 122 und selbst wenn ers täte brauchts dann wieder wen, der sichs abholt und sichs durchlest oder anhört oder  
 123 Af: L Abge-  
 124 sehen davon dass er ka Zeit hat, @dieses@ zu machen  
 125 Bm: L Ja und abgesehen davon dass du ka Zeit hast, dass  
 126 dir des alles durchlest.  
 127  
 128 Df: Jo des is so wann jetzt zum Beispiel wie du gsagt hast diese, da gibts zwei drei Leute, also die sich in dem Be-  
 129 reich wirklich auskennen, die dort Koryphäen sind, wenn die jetzt zum Beispiel aus dem Betrieb ausscheiden  
 130 oder so, geht damit auch noch das Wissen verloren was sich die angeeignet haben im Laufe der Jahre und des  
 131 is dann halt doppelte Arbeit sich das Wissen wieder anzueignen für die Nachfolger dann so. Wenn das nicht ir-  
 132 gendwo bereitgestellt wird dieses Wissen, also grad im konkreten Fall beim C. oder so.  
 133  
 134 (5)  
 135



darüber sprechen darf“ (327). Die Antwort von Anna, „was er denn sagen wolle“ (329), und das darauf folgende Lachen aller Teilnehmer signalisieren, dass allen bewusst ist, dass es sich hier um ein heikles Thema handelt.

- 336  
 337 Df: Ja, wenn man sich zum Beispiel aus allen möglichen Bereichen irgendwelche Informationen zusammenfixern  
 338 muss, ja, dann hat man zwar Informationen, schön und gut, aber dass man dann wirklich den Konnex mit dem  
 339 Gesuchten daraus schließen kann, da braucht man mehr fundiertes Wissen vielleicht. Jetzt in meinem konkre-  
 340 ten Fall, wenn i was dokumentieren muss oder so, und ich hab vielleicht unsere super ausführliche Doku als  
 341 Grundlage aber mir fehlen die, einfach die Zusammenhänge, wenn ich jetzt da was mach, wie wirkt sich das da  
 342 auf das aus und dieses Wissen hier zugänglich zu machen bleibt bei uns jetzt konkret in der Firma nichts ande-  
 343 res über, als dass du zu den jeweiligen Leuten hingehst und die dann fragst.  
 344  
 345 Y: Was eh schon amal super is, wann die da sind.  
 346  
 347 Df: Wann sie einmal da sind  
 348 Alle: L @(. )@  
 349 Df: L und das, ich glaub wirklich dieses Wissen zugänglich zu machen, also wir ha-  
 350 ben vielleicht grad im Bereich, im Bereich *Bereich* gibts zwei drei Leute die sich wirklich auskennen, glaube ich,  
 351 und ja und die musst du halt auch immer erwischen wenns jetzt grad verfügbar sind. °Also da glaub ich scheit-  
 352 terts bei uns°.  
 353  
 354 Bm: °Da müsstest dann du hergehen und aufschreiben wast jetzt da so °  
 355 Df: L I glaub des machen wir eh so ziemlich oder?  
 356  
 357 Bm: Dann hast des Wissen weitergegeben.

Dora führt in ihrer Proposition zum Thema aus, dass man zwar Information in verschiedenen Bereichen findet, es aber keine Möglichkeit gibt, eine Verbindung zu dem, was gesucht wird, herzustellen bzw. das Wissen fehlt, um die Zusammenhänge herstellen zu können. Im Endeffekt bleibt nur der Gang zu den „jeweiligen Leuten“ (343), um sich das benötigte Wissen zu holen. Der Einwurf von Y („wenn die da sind“, 345) fordert zur Bestätigung dieser Problematik auf, die Validierung erfolgt durch Dora (347) und nochmal durch das Lachen aller Teilnehmer. Dora hält abschließend fest, dass man in manchen Bereichen von der Anwesenheit weniger „Experten“ abhängig ist, um an benötigtes Wissen zu kommen. Ben wirft als Divergenz ein, dass man das, was man von den Leuten erfährt, halt selber aufschreiben müsste (354), und Dora entgegnet, dass das in der Dokumentation eh versucht wird. Das Thema wird damit in einer rituellen Konklusion abgeschlossen.

- 358  
 359 Y: Und Suchen und Finden von Sachen des funktioniert gut oder kommt man dann drauf es steht eigentlich eh ir-  
 360 gendwo, aber man findet es halt ned?  
 361  
 362 Bm: Ja, oft  
 363 Af: L Oft is es so  
 364 Bm: L oft, selbst bei uns in unserem Bereich, also, ( ) dann kommt man drauf, es steht eh irgend-  
 365 wo, hats irgendwer schon amal aufgeschriebn wie des geht bei Tools oder so, ja a Workflow-  
 366 Af: L Mhm  
 367 Bm: L Ja, des findst  
 368 dann einfach ned oder zu spät  
 369 Df: L in dem Moment  
 370 Bm: L oft amal hast es schon mühevoll irgendwie ausprobiert und dann  
 371 kommst drauf des hat  
 372 Af: L Ja  
 373 Bm: L schon amal einer hinschrieben da hast nix davon, wannst es ned findst.  
 374  
 375 Af: Deswegen is, und i man des is jetzt ein Ansatz den ich immer verfolge, dass ich /ehm/ dass ich wirklich in ge-  
 376 wissen Abständen des is jetzt ned regelmäßig, das i sag alle zwei Monat oder so, sondern des mag vielleicht

377 nur zwei mal im Jahr sein, ja, schau ich mir einfach die Ordner durch die wir haben und schau was da an Doku-  
 378 menten liegt, ja, und der erste Sinn dahinter is eigentlich, dass i a bissl aussortier und sag OK, des is /eh/ obso-  
 379 let brauch ma nimmer mehr und so weiter und geh weg also und gib des weg, na. /Ahm/ Wobei wir grad intern  
 380 die Informationen oder das Wissen das wir haben mit Styleguide und dann auch Operations Guide /ah/ eben  
 381 das zweigeteilt is. Das eine san wirklich eher so die Vorschriften wie schreibt man, was wendet man an und so  
 382 weiter da haben wir auch sehr viel letztes Jahr noch weitergemacht und der Operations Guide is auf einer a  
 383 bissl anderen Ebene, eben wie geht man mit den Tools um oder wie sind gewisse Abläufe, ja, wobei ich da  
 384 glaub dass wir intern, aber das is einfacher, wir sind ein Team wir sitzen auch zusammen und so und da /ah/  
 385 wird die Information oder das Wissen geht da nicht verloren oder es wird aufgeteilt oder mitgeteilt den anderen,  
 386 na. Schaut dann halt schon anders aus, wens übergreifend ist, weil man weiß halt ja die haben dort ein eige-  
 387 nes Dateiverzeichnis und so das heißt das *Abteilung* oder wer auch immer möglicherweise hast keinen Zugriff  
 388 drauf (.) is ja ned immer alles freigeschaltet und so und dann kannst du, du willst zwar suchen, aber du findest  
 389 nix, weilst ned hinkommst oder so.

Die immanente Nachfrage von Y, ob man oft feststellt, das Information existiert, sie aber nicht gefunden wird, wird von Ben und Anna validiert. In einer längeren Elaboration führt Anna aus, dass es wichtig ist, die bestehende Dokumentation aktuell zu halten und obsoletere Dokumente regelmäßig auszusortieren (378). Sie führt an, dass abteilungsinternes Wissen mittels Style Guide („Vorschriften, wie man schreibt“, 381) und einen Operations Guide („enthält Abläufe und Beschreibungen zum Umgang mit Tools“, 383) festgehalten wird, hält aber weiter fest, dass abteilungsübergreifend vielleicht Information vorhanden ist, aber zum Teil das Wissen wo und zum Teil die Möglichkeit zum Zugriff (Berechtigungen) fehlt.

390  
 391 Bm: Is ja sogar bei uns ja teilweise so, ned, weil wos was i, es steht jo eh im Style Guide  
 392 Af: L Ja  
 393 Bm: L aber bevor ma nochschauf  
 394 Af: L  
 395 Fragt ma halt  
 396 Bm: L ma finds oft net glei oder ma finds oft gar net und dann fragt ma. Da braucht man gar ned über die  
 397 Abteilung ausgehn. Ma sitzt do, möcht jetzt wissen wie formatiere ich des oder wie geht des, ja steht eh im Sty-  
 398 leguide, ja eh  
 399 Af: L @(2)@  
 400 Bm: L der wird a immer länger. (.) Na die Frage is wie sinnvoll is des, dann wann des immer  
 401 länger wird.  
 402  
 403 Cf: Ich denk ma auch, des is dann derjenige, der diesen Styleguide gschrieben hat, der weiß das schon noch wo  
 404 des is und wies funktioniert, nur  
 405 Df: L Eben ja  
 406 Cf: L der hats dann zwar an eine zentrale Stelle hingestellt und weiß genau  
 407 wos is, aber die Frage ist, obs dann die anderen, wissen zwar auch, das es einmal wohin gschrieben worden is,  
 408 aber die werdens wahrscheinlich ned sofort finden.  
 409 Bm: L (Die Aufbereitung, na)  
 410 Af: L Ja, wenn du di ned selber so damit beschäftigt hast, na  
 411 Cf: L insofern  
 412 derjenige, der sich damit konkreter auseinandergesetzt hat, wird immer schneller was finden.  
 413 Af: L des heißt?

Ben differenziert, dass das interne Wissen (Style Guide) ja auch intern nicht immer verwendet wird, weil man nicht immer gleich das Gesuchte findet bzw. der Umfang wächst. (391, 396, 400). Diese Einschätzung wird von Anna validiert (392, 399) und sie führt noch zusätzlich an, dass man eher nachfragt (395), bevor man nachschaut. Christa stellt in einer argumentativen Elaboration fest, dass man am ehesten findet, was man selber geschrieben hat (403, 407, 412), was Dora (405) Ben (409) und Anna (410) bestätigen.

414  
 415 Bm: Und wann jetzt der C. des alles aufschreibt, i man des is quasi, des kann er sich sparen, weil des, do schaut si-  
 416 cher keiner eini. I man, wann wir beim Styleguide schon scheitern, dann-  
 417 Df: L (Des musst einmal verstehen)  
 418 Af: L Na i glaub  
 419 wir müssten einen gscheiten Index und a gscheite Verschlagwortung dazu machen, damit man nach solchen  
 420 Sachen suchen kann und so.  
 421 Cf: L Aber des stimmt schon so gehts mir auch beim Styleguide, da denkst da  
 422 Bm: L des is so  
 423 a kleiner Bereich, wost schon scheiterst, des is ja eigentlich interessant, wannst da des überlegst.  
 424  
 425 Af: Und wobei wir da sicher gewissenhaft sind indem wir die Sachen aufschreiben und regelmäßig überarbeiten.  
 426 Ja, also jetzt, grad jetzt zum Beispiel, wo wir eine Release abgeschlossen haben, und bevor wir die nächste /ah/  
 427 so wirklich beginnen, passieren eben solche Sachen. Ja, so als, nicht als Pausenfüller, sondern einfach a wie-  
 428 der als notwendige Investition. Auch eben gerade was die Makros oder was die Templates betrifft und so, oder  
 429 auch eben so, wie Formulierungen und so weiter, ja, also wie gesagt da tut sich viele und ich glaub wir müssen  
 430 alle @(. )@ den Styleguide, jeder druckt ihn sich aus und @(. )@ lesen gell. Na, weil ei si, ich weiß schon, es is  
 431 ned einfach.

Ben differenziert noch einmal, dass, wenn der Umgang mit dem abteilungsinternen Wissen schon nicht ideal funktioniert, man sich firmenweiten Wissensaufbau „sparen kann“ (415). Anna hält entgegen, dass die Aufbereitung der Information eine Rolle spielen könnte (Divergenz, 419), aber Christa validiert die Einschätzung von Ben (421). In der abschließenden rituellen Konklusion schließt Anna die Passage mit der Feststellung ab, dass sich alle bemühen müssen, diese Ressource (das intern aufgebaute Wissen) zu nützen und zu pflegen.

Zusammenfassend kann zum Thema „Suchen und Finden“ festgehalten werden, dass allen bewusst ist, dass es sich hierbei um ein heikles Thema handelt. Information/Wissen wird im Wesentlichen persönlich ausgetauscht, wobei in vielen Bereichen das Wissen an wenige Ressourcen gebunden ist, was wieder das Problem der Verfügbarkeit aufwirft. In der Abteilung wurde intern Wissen formalisiert und aufgebaut, aber aus verschiedenen Gründen (schneller, wenn man fragt, Aufbereitung) wird es nicht ausreichend genutzt.

### **Passage: Wo/Wie ist Wissen am besten aufgehoben (432-546)**

Diese Passage wurde aus formalen Gründen gewählt, da sie eine fokussierte Stelle mit hoher interaktiver Dichte darstellt. Thema ist, inwieweit die Art bzw. das Format, in dem der Wissensaufbau erfolgt, Einfluss auf die erfolgreiche Nutzung hat. Diese Passage folgte unmittelbar auf die zuvor interpretierte Passage zum Thema „Suchen und Finden“.

432 Y: L Is des dann auch eine Formatfrage? Also weil de (2) s ned praktikabel is, jetzt so wies aufgeschrieben is, dann  
 433 wies gefunden wird leicht, oder?  
 434  
 435 Af: Möglicherweise, aber was  
 436 Bm: L I glaub schon  
 437 Af: L wäre eine alternative  
 438 Bm: L Keine Ahnung  
 439 Af: L ich mein ich.  
 440 Bm: L Also i glaub aus dem was jetzt do gred worden is,  
 441 mei Quintessenz is Wissen, des beste Wissen oder des Wissen is am besten aufgehoben im Kopf (.) weil do hast  
 442 es sofort.

Die Passage wird durch eine immanente Frage von Y eingeleitet, in der zur Diskussion gestellt wird, inwieweit das Format der zur Verfügung gestellten Information Einfluss auf das Suchen und Finden hat. Es folgt eine Ratifizierung von Anna („Möglicherweise, aber was wäre eine Alternative“, 435, 437) und eine Validierung von Ben („Ich glaube schon“, 437) der mit einer Antithese anschließt, in der er festhält, dass aus seiner Sicht Wissen am besten „im Kopf aufgehoben ist“ (441).

443  
 444 Af: Naja, es muss ja den Weg amal  
 445 Df, Cf: L @(. )@  
 446 Af: L da reinschaffen  
 447 Df: L (Wanns ned da is)  
 448 Cf: L Es kann ja ned jeder alles Wissen im Kopf haben  
 449 Bm: L Ja des is schon  
 450 klar,  
 451 Cf: L @(. )@  
 452 Bm: L aber des is de Quintessenz dessen, alles andere is schwierig und alles andere is dann irgendwie,  
 453 ja im Kopf gehts a verloren, oder was was i. Na, aber so, da hast es und da kannst es gut anwenden alles ande-  
 454 re is schon wieder da steht wo, was i ned wo, muss i den fragen, der is dann ned do, keine Ahnung do hast  
 455 schon wieder Schnittstellen und Schnittstellen, do hast ein Problem  
 456 Df: L (Wann jetzt zum Beispiel wie bei)  
 457 Bm: L je mehr Schnittstellen dasd hast des do  
 458 mehr-  
 459 Df: L Wie bei uns jetzt zum Beispiel beim Styleguide, es kennt sich jeder irgendwo genau aus, und wir schreibens  
 460 an eine zentrale Stelle. Selbst wennst es ned sofort findest oder schlichtweg zu faul bist um nachzuschauen, du  
 461 hast es an einem zentralen Punkt, und darum gehts, dass des Wissen zugänglich gemacht wird. Wenn jetzt der  
 462 betreffende zum Beispiel nicht da is.  
 463  
 464 Bm: Ja,ja  
 465 Af: L Die *Dora* weiß von was sie-  
 466 Y: L Du meinst man muss es auch finden wollen  
 467 Df: L Ja  
 468 Alle: L @(6)@  
 469  
 470 Af: Und sich nicht gleich entmutigen lassen dann,  
 471 Df: L Ja genau

Anna differenziert dies ironisch mit der Bemerkung, dass das Wissen ja mal in den Kopf rein muss, was von Dora und Christa durch Lachen, das als Zustimmung gewertet werden kann, validiert wird. Christa verstärkt die Differenzierung noch, indem sie festhält, dass man ja „nicht alles Wissen im Kopf haben kann“ (448). Ben fährt mit einer argumentativen Elaboration seiner Antithese fort. Er meint, sobald man Wissen nicht mehr nur im Kopf hat, hat man Schnittstellen und je mehr Schnittstellen, desto schwieriger bzw. aufwändiger ist es, das vorhandene Wissen zu finden und zu nutzen. Dora hält dem entgegen, dass es zumindest wichtig ist, Information/Wissen an einer zentralen Stelle aufzuzeichnen/zugänglich zu machen, damit es nicht mehr an der Verfügbarkeit von Personen hängt. Sie hält hier aber auch fest, dass das Finden auch an der Person, die sucht, hängt („wennst es ned sofort findest oder schlichtweg zu faul bist um nachzuschauen“, 460), was Y zur pointierten Feststellung „man muss auch finden wollen“ veranlasst, was wiederum von allen Teilnehmern durch Lachen validiert und von Anna (470) und Dora (471) noch zusätz-

lich bestätigt wird. Das Thema wird so in einer rituellen Zwischenkonklusion abgeschlossen.

- 472 Df: Aber es geht darum, glaub ich, um dieses Wissensmanagement, das man dieses ganze Wissen aus den Köp-  
 473 fen rauskriegt und an einer zentralen Stelle verwaltet  
 474 Af: L und dann sind die anderen  
 475 Bm: L Ja, schon aber es muss ja in die Köpfe wieder eini, weil  
 476 Af: L ja des  
 477 is des  
 478 Bm: L stell dir einmal vor du müsstest jetzt alles was du da machst, müsstest ständig nachschaun, da wirs ja alt und  
 479 grau.  
 480 Af: L Aber das passiert ja nicht  
 481 Bm: L Na eh ned. Du kriegst es dann in Kopf eini  
 482 Af: L Ja, eh  
 483 Bm: L und nur so funktioniert  
 484 Af: L Ja aber  
 485 Bm: L du kannst  
 486 ja-  
 487 Af: L Das es ned auf einmal geht is auch klar  
 488 Bm: L Ja des is schon klar

Die Aussage von Christa, dass es beim Wissensmanagement ja darum geht, Wissen aus den Köpfen herauszubekommen und an zentraler Stelle zu verwalten (474-475), kann als Transposition gewertet werden. Ben stellt sich mit seiner Aussage, „dass es ja wieder in die Köpfe rein muss“ (476), und der Bemerkung, „dass man ja nicht ständig nachschaun kann“ (479), dazu in Opposition. Anna hält entgegen, dass es so ja auch nicht funktioniert (481), und das Thema wird von Ben (483, 489) und Anna (485) wieder in einer rituellen Konklusion aufgelöst.

- 489  
 490 Af: I mein, i hab den Style Guide jetzt gestern oder so wieder gepublished, na, und hab des durchgeklickt und hab  
 491 mir dacht und hab dann müssen so viel lachen, ja, also wirklich innerlich, ich hab ned lauthals, innerlich hab ich  
 492 mich irrsinnig abghaut, weil dann hab i ein paar Seiten angeschaut und hab mir dacht (.) also wenn des in der  
 493 Doku so stehen würde, dann so ausschauen tät, ja, tät ma alle schreien vor Entsetzen und da hab, i was ned, des  
 494 nehm ich wirklich auf meine eigene Kappe, des hab ich gemacht. Beispiele für irgendwas und des war dann  
 495 eine dermaßen arge, schiache Seiten auf der willst du nix finden weil de willst ned einmal anschauen und dann  
 496 hab ich des versucht ruhiger zu machen, ja, also wirklich, dass es optisch ansprechender is, weil mi selber hat  
 497 es wirklich vom Sessel fast abighaut, gell und hab mich dann sehr amüsiert, weil ich mir gedacht hab, dass, weil  
 498 das is jetzt kein Aushängeschild, ned, aber da is man irgendwie so im Überschwang drinnen und dieses und je-  
 499 nes und das alles machen und dann uaah also kommt man erst drauf und denkt man, oft muss man wirklich  
 500 einen Schritt zurück gehen und des noch einmal anschauen, ja, und wirklich dann kann man beurteilen, is das  
 501 wirklich geeignet dazu, ja? Dass es jemand anschauen mag. Ja, weil es geht ja nicht nur, es geht um den Inhalt  
 502 natürlich aber es geht genauso für mich um die Form  
 503 Df: L Ja (des stimmt)  
 504 Af: L I mein es soll nicht die Form an vorderster  
 505 Stelle stehen und wast eh so nach dem Motto ah, schaut guat aus und ((pft)) alles andere ist schon egal, ned,  
 506 sondern es muss irgendwie Hand in Hand gehen, ja, i mein oder sagen wir so: die Form ist nicht das unwich-  
 507 tigste. So wie bei manchen Dokumenten, die ich euch letztens ((an die anderen)) gezeigt hab, gesehen haben,  
 508 oder Grafiken, die alten Grafiken mit den grellen Farben die so beliebt sind bei manchen Personen hier, /ah/, ich  
 509 mein für mich is es ned ansprechend, ja, aber vielleicht geb ich persönlich der Form zu viel Wert.

Anna führt die Wichtigkeit der Form/Präsentation der Information als neues Thema ein. Erst illustriert sie am Beispiel des Style Guides, dass aufgestellte Richtlinien (Wissen) aktuell gehalten werden müssen, um der Praxis zu entsprechen. Schließlich folgt eine Proposition, in der sie am Beispiel des nicht aktuellen Style Guides im Vergleich zur tatsächlichen Gestaltung der Dokumentation festhält, dass „es um den Inhalt geht, aber genauso



um die Form“ (502), was von Dora validiert wird (503). Sie differenziert aber sofort, dass die Form natürlich nicht an vorderster Stelle stehen darf (505).

- 510 Df: Des stimmt schon, des Wissen muss irgendwie schmackhaft verpackt sein, das du dich irgendwie, das du einen  
 511 Anreiz hast, i mein du kannst es wunderschön hinschreiben aber wenn du jetzt irgendwas suchst und du hast  
 512 jetzt so ein Topic, ja, ein elendlanges vor dir, dann schwindet die Motivation schnell, dass du das Wissen da  
 513 rausziehst.  
 514  
 515 Cf: Allerdings wenn du es brauchst  
 516 Df: L ( ) (Motivation)  
 517 Alle: L @(. ) @  
 518 Bm: L I glaub ideal wärs wenn man so eine Maschine hätte, wosd hin-  
 519 gehst-  
 520 Y: L Des heißt wenn man Wissen braucht muss man leiden?  
 521 Alle: L @ (4) @  
 522 Cf: L @ Des kommen wir wieder zurück auf des @  
 523 (wer Wissen will) der muss es auch wollen.  
 524 Df: L Ja eben, ja der Wille muss da sein

Dora führt in einer Elaboration das Thema weiter und hält fest, dass „Wissen schmackhaft verpackt sein muss“ (512). Christa führt an, dass die Form keine Rolle spielt, wenn man das Wissen braucht, was als Divergenz zur zuvor aufgebauten Orientierung gesehen werden kann. Es erfolgt wiederum eine rituelle Konklusion, in der man sich auf die schon weiter oben festgehaltene Meinung einigt, dass man auch Wissen/Suchen/Finden wollen muss.

- 525  
 526 Bm: I glaub am gscheidesten is, wennst einfach fragen kannst, so was weiß ich, ich will jetzt wissen wie des geht,  
 527 dann frage ich die Maschine oder den Computer oder den Y  
 528 Af: L Aber ich glaube das is genau des wo du ((Y)) jetzt  
 529 hin willst auf des eigentlich oder  
 530 Bm: L weil du gesagt hast, is es eine Frage der Aufbereitung so wenn ich jetzt im Goo-  
 531 gle was suche, also wenn ich weiß, es gibt, Google is jetzt ein Beispiel, weil ich weiß das gibts jetzt bei uns ned,  
 532 dann such ich was dann denk ich mir wie geht das? Wie, irgendwas jetzt. Wie mach ich Apfelstrudel kann ich in  
 533 Google eintippen dann hab ich wahrscheinlich Glück und es steht wo aber es gibt sicher einen Haufen Sachen,  
 534 wo des ned so steht, oder auf japanisch steht oder, i was ned was und das des so aufbereitet is, dass i so wie i  
 535 de Frage hab, so müsste dass dann aufbereitet sein, dass des genau so zusammengeprfimt wird, dass es  
 536 dann so außer kommt. (2) Ja i glaub schon, es is eine Frage der Aufbereitung  
 537 Y: L Ja  
 538 Bm: L Nachher natürlich kommt ir-  
 539 gendwas und des is ja des worüber wir jetzt geredet haben, da kommt dann was des und des is dann aufberei-  
 540 tet, aber zuerst muss ich ja des einmal irgendwo abfragen (.) können, auf irgendeiner gewissen Art und Weise.  
 541 Also so wenn ich nach Apfelstrudel nach machen oder nach  
 542 Af: L Rezept  
 543 Bm: L ja, naja gut Rezept, des is a bledes Bei-  
 544 spiel aber is ja wurscht

Ben entwickelt abschließend eine Vision von einer Maschine (Computer, Suchmaschine), der man Fragen stellt und von der man dann die gewünschte Antwort entsprechend aufbereitet geliefert bekommt.

In dieser Passage kommt sehr stark heraus, dass eine der größten Schwierigkeiten darin liegt, die Beteiligten zur Mitarbeit (Wissen am besten im Kopf) bzw. zum Nutzen (man muss auch Wissen/Suchen/Finden wollen) von eingeführten Systemen zu bringen. Die Gestaltung und Aufbereitung der Inhalte kann dazu beitragen, löst aber nicht die Grundproblematik.

## **Inhaltlich wichtige Aspekte aus der restlichen Diskussion**

Im Folgenden sollen - mit Verweis auf den entsprechenden Abschnitt im Transkript - noch einige wesentliche Punkte festgehalten werden, die angesprochen wurden:

- (224-236) Die Entscheidung für die Einführung von Wissensmanagement muss auf oberster Ebene getroffen und dann auch glaubhaft gelebt werden.
- (237-266) Ein Schulungsprogramm wird als erster Ansatz für die Etablierung eines organisierten Wissensmanagements gesehen.
- (267-278) Es gibt mehrere Ansätze, die in Richtung Wissensmanagement gehen, aber kein einheitliches, dahinter stehendes, verbindendes Konzept.
- (279-323) Die eigene Tätigkeit (Dokumentation) wird als ein Ansatz in Richtung Wissensmanagement gesehen.

## **Zusammenfassung**

Aus dem Diskussionsabschnitt zum Thema „Wissensmanagement“ der Gruppe „Doku“ sollen abschließend folgende Punkte hervorgehoben werden:

- Wissensmanagement ist ein wichtiges Thema, aber es gibt keinen firmenweiten strukturierten Ansatz.
- Der Informations-/Wissensaustausch ist mit kulturellen Barrieren verbunden (Information – Holschuld)
- Ein wesentliches Problem ist, dass die Zeit zum Sammeln/Suchen/Finden von Information/Wissen fehlt.
- Das Suchen und Finden von Information ist ein zentrales Thema. Suchen bedeutet derzeit meist Nachfragen.
- Wissen ist hauptsächlich an wenige Ressourcen/Personen gebunden.
- Ein weiteres grundlegendes Problem ist, die Beteiligten zur Mitarbeit/Benutzung zu bewegen, da hierbei der persönliche Vorteil nicht klar im Vordergrund steht bzw. dies aufgrund fehlender Strukturen (siehe oben) auch nicht gefordert wird.

In allen drei behandelten Passagen ist erkennbar, dass die Teilnehmer über einen überwiegend ähnlichen Erfahrungshorizont verfügen. Man kann in diesem Sinn von einem inkludierenden Diskursmodus sprechen, bei dem im Diskurs die einzelnen Themen/Orientierungen durchaus kontroversiell (antithetisch) behandelt werden und in den meisten Fällen die Orientierungen nicht in einer gemeinsamen Konklusion, sondern eher in einer rituellen Konklusion aufgelöst werden, wobei aber in allen Fällen ein Grundkonsens zur jeweiligen Thematik erkennbar ist.

## Semantic Web

Für die Interpretation des Diskussionsabschnitts zum Thema „Semantic Web“ wurden die Einstiegspassage, eine fokussierte Stelle der Diskussion und die Passage zu der von mir gestellten Frage zum „Zusammenhang zwischen Wissensmanagement und Semantic Web“, gewählt. Zusätzlich werden alle weiteren inhaltlich wichtigen Aussagen kurz angeführt.

### Einstiegspassage (136-186)

In der Einstiegspassage wurde der Frage nachgegangen, was die Teilnehmer mit dem Begriff „Semantic Web“ anfangen können.

- 136 Y: Ja /ah/ ich würd gern einfach a glei zum zweiten Teil kommen /ah/ und damit, Semantic Web is des was mit  
 137 dems ihr was anfangen könntts?  
 138  
 139 Af: Ich hab mir das ein bisschen angeschaut  
 140 Y: L Ja  
 141 Af: L und (2) bin ned ganz, also für mich hat sich das nicht ganz erschlos-  
 142 sen  
 143 Y: L OK  
 144 Af: L Ah, weil es ging zuerst um Web 2.0 und /ah/ (2) und das eben das frei ist, das man also Beiträge ma-  
 145 chen und das es da Information das es sehr offen und gehandhabt wird, und soweit ich das verstanden hab, nur  
 146 ich kann mir das konkret oder im Detail nicht vorstellen, dass das Semantic Web dann sagt: „das wird angerei-  
 147 chert um zusätzliche Informationen“, und do bin i dann irgendwie a bissl hängen geblieben @(..)@  
 148 Y: L Wie das passieren soll  
 149 Af: L Ja, genau  
 150 Y: L Wie man sich das vorstel-  
 151 Af: L ja genau ich konnt ma irgendwie kein konkretes Beispiel  
 152 oder ich konnt ma do irgendwie nix wirklich drunter vorstellen und war dann ein bissl verloren. Ja es gab dann  
 153 auch Links und dann hab ich mir gedacht, schau ich mir die an, aber dann na irgendwie wollt ich dann nicht her-  
 154 um, weil ich ned gwusst hab, ja, was soll ich da jetzt (.) ich wusste jetzt konkret ned was ich fragen hätte sollen  
 155 oder wonach ich fragen hätte sollen.  
 156 Y: L Mhm is e klar, is ein Gebiet, des si ned so leicht erschließt einfach.  
 157 Af: L Absolut  
 158 absolut, also (2), weil i denk ma Wissensmanagement is schon eine Sache /ahm/ wenn man jetzt sagt bei uns  
 159 es läuft, in gewisser Hinsicht läuft, aber es ist eigentlich nicht etwas was jetzt so (.) durchstrukturiert wäre und  
 160 nach dems das jetzt, ein durchstrukturiertes Wissensmanagement, hier bei uns nicht gibt, der nächste Schritt zu  
 161 einem Semantic Web is dann irgendwie (.) der is meilenweit entfernt irgendwie also i glaub oder seh ich das  
 162 jetzt vielleicht zu linear und es is möglich gleich den großen Schritt zu machen i, i kanns ned beurteilen.

Anna hält einleitend fest, dass sich das Thema aus den zur Verfügung gestellten Informa-  
 tionen für sie nicht erschlossen hat. Mit dem Begriff Web 2.0 kann sie noch was anfangen,  
 mit Semantic Web nicht (war als Thema bis zur Diskussion nicht bekannt). Hängen geblie-  
 ben ist das Bild des Anreicherns von Inhalten mit zusätzlicher Information. Wie das gehen  
 kann, kann sie sich aber nicht vorstellen. Abschließend zieht sie daraus die Konklusion,  
 dass in der Firma Wissensmanagement, wenn auch nicht strukturiert, „in gewisser Hin-  
 sicht“ läuft (159) und definiert Semantic Web als einen weiteren Schritt, der erst nach der  
 Einführung eines strukturierten Wissensmanagements erfolgen sollte/kann, differenziert  
 aber noch, ob sie das nicht zu linear sehe.

- 163  
 164 Y: Mhm, (.) is eh amal nur so der Eindruck a, also mir gehts eh genau um des, a bissl, zu sagn was man da für ein  
 165 Bauchgefühl a hat, wann man das hört oder a was man darüber lest a, des is genau, ja.

- 166  
 167 Bm: Also i kenns a nur von dir, also von deine Erzählungen und hab ma des halt kurz angeschaut. So quasi Informati-  
 168 on über Web-Seiten. Also de Web-Seiten, ned nur des was sagen, sondern a darüber wie sies tun, so ungefähr  
 169 des mei Idee davon  
 170 Y: L OK  
 171 Bm: L °ja, wär eigentlich so°, sehr grob.

Ben war genauso wie Anna vor der Diskussion noch nicht mit dem Thema „Semantic Web“ konfrontiert. Seine Vorstellung deckt sich mit der von Anna in ihrer Proposition geäußerten Vorstellung, er formuliert es als „Information über Web-Seiten“ (168).

- 172  
 173 Y: Und aus dem was ma do a bisl siagt, hat ma a Idee was des fürs Arbeiten fürs eigene heißen kann? oder ob  
 174 des da Sinn machen kann, sieht ma do?  
 175  
 176 Af: Also nicht, es is nicht so offensichtlich  
 177 Y: L Ned offensichtlich, mhm  
 178  
 179 Df: Also ich muss sagen über des ganze Semantic Web hab i überhaupt des erste Mal gehört im Zuge deiner Di-  
 180 plomararbeit, also mir sagts überhaupt nix  
 181 Y: L @(. )@  
 182 Df: L @(. )@  
 183  
 184 Cf: Mir sagts auch ned viel, also ich hab mir nur diese Einleitung kurz durchgelesen, aber  
 185 Df: L Also ich bräucht irgendwas  
 186 abstrakteres oder so, irgendein Beispiel oder so.

Auch Dora und Christa halten fest, dass sie vor der Diskussion mit dem Thema noch nicht konfrontiert waren und dass sie auch aus den zur Verfügung gestellten Informationen keine konkretere Vorstellung gewinnen konnten.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Teilnehmer alle erstmals im Rahmen der Diskussion mit dem Thema „Semantic Web“ in Berührung gekommen sind, was für die Komplexität des Themas spricht. Die aus dem wenigen Bekannten entwickelte Vorstellung dreht sich vage um das Anreichern von Inhalten mit Information.

### **Passage: Wie passt es zur Arbeitsweise der Firma (838-965)**

Diese Passage wurde aus formalen Gründen gewählt, da sie eine fokussierte Stelle mit hoher interaktiver Dichte darstellt. Thema ist, ob das Semantic Web bzw. semantische Technologien für die Organisation relevant sind. Die Passage folgt auf eine Einführung zum Thema „Semantic Web“ und die erste Passage der anschließenden Diskussion, in der es um die Einsatzmöglichkeiten von semantischen Technologien in der Firma ging.

- 838 Cf: I stell mir da jetzt eher die Anwendung vor, dass des ma sehr viele Leute haben, de an irgendwas arbeiten und  
 839 an unterschiedlichsten Orten sitzen und vielleicht miteinander gar ned so viel zu tun haben konkret, was sich bei  
 840 uns also, i was ned, ned der Fall wäre.  
 841 Bm: L Für uns vier ned, aber für uns hundert. Wann de Wissen do eini, also wos  
 842 was i, wann de halt mit dokumentieren, was sie programmieren oder irgendwas und Spezifikationen, des kann i  
 843 ma schon vorstellen, bei mehrere, irgendwie.  
 844 Df: L Dann nimmst vielleicht so drei vier mögliche Schlagworte, und dann  
 845 spuckts da alles auß, was es zu dem Thema gibt.  
 846 Af: L Des hast wann ma dokumentiert und dann sucht man nach  
 847 Dokumenten, i man, so hängen sie momentan beim *Programm* dran, ja, aber wenn du nicht

848 Bm: L Aber da bist a schon  
 849 wieder do, weil im *Programm* musst a a Query absetzen, und des is halt dann schon schwieriger, weil des is  
 850 ned recht mächtig, ned.

In der Proposition stellt Christa fest, dass semantische Technologien aus ihrer Sicht vielleicht eher für größere Firmen mit mehreren Standorten geeignet wären. Ben differenziert, dass es für die eigene Abteilung keinen Sinn machen würde, für die gesamte Firma aber schon. Dora führt die Möglichkeit der Verschlagwortung zur Verbesserung der Suche nach Inhalten an (844), was als Divergenz zu dem in der Proposition aufgeworfenen Thema zu sehen ist. Dieses divergente Thema wird von Anna und Ben ratifiziert, indem beide feststellen, dass die Suche nach Inhalten mit den momentanen Möglichkeiten nicht „recht mächtig ist“ (850).

851  
 852 Af: Ja, erstens einmal des, und zweitens hast du wenn du den aktuellen *Produkt* hast, dann /ah/ mit einer Spezifi-  
 853 kation, dabei hast du aber noch lange nicht den Zugriff bzw. is es ein längeres Suchen, um auf vielleicht vorge-  
 854 lagerte Dokumente zu kommen, ja, also um wirklich, um zu sagen, OK, es gibt jetzt, da wird was neues gmacht,  
 855 ja, /ah/ und das gehört, also des is Neu, da gibts a Spezifikation dazu, des gehört aber in seiner Gesamtheit ge-  
 856 hörts zu dem Bereich, zu einem bestimmten Bereich dazu, was aber noch ein, vier, fünf andere Dokumente gibt,  
 857 die halt unterschiedlich alt sind, ja. Es mag welche geben, die san fünf Jahre alt, von denen weißt du gar ned,  
 858 ja, und da is die /ah/ da könnte man dann praktisch mit einer Query, ja, sagt ma dann OK, findet ma dann ei-  
 859 gentlich alle Dokumente und die werden, die kann man dann wahrscheinlich irgendwie sortieren nach Relevanz,  
 860 sprich nach Datum, na. Das heißt, du sagst, des mit dem neuesten Datum soll ma als erstes ausgegeben wer-  
 861 den, usw. Des heißt, du hast dann a zusätzlich a Kategorisierung dabei oder so, was dann /ahm/ natürlich auch  
 862 bedingt, dass die Dokumente immer gscheit gewartet werden, und i man wast eh, es beißt sich, es is irgendwie,  
 863 es beißt sich die Katze in den Schwanz weil /ahm/ wenn du Spezifikationen oder Dokumente hast, ja, die ned  
 864 dann überarbeitet werden, und wirklich die Realität wieder spiegeln, sondern amal vielleicht einen Sollzustand  
 865 beschreiben, der aber so ned umgesetzt worden is, weil ma drauf kommen is es geht gar ned so sonder man  
 866 muss es anders machen, dann muss natürlich auch im nach hinein noch dieses Dokument bearbeitet werden,  
 867 und des passiert eigentlich nur in den wenigsten Fällen. Es is ein, i denk ma es is ein anderes Arbeiten.  
 868 Bm: L Des hast  
 869 ja im Web a, do wast ja ah ned, ob es jetzt, was du do siehst, stimmt, indem Sinn. Also des is halt inhärent.  
 870 Y: L Naja,  
 871 des sollte schon gewährleistet sein, bis zu einem gewissen Grad, grad in solchen Systemen, das  
 872 Bm: L Sollte  
 873 Af: L Ja  
 874 Y: L du halt  
 875 immer des relevante Dokument hast.  
 876 Bm: L sollte, da stimm i schon zu auch, aber des hat ja jetzt mit der Mechanik nix  
 877 zu tun  
 878 Y: L Des net

Anna elaboriert das Thema „Suche“ und führt als Beispiel an, dass es aus verschiedenen Gründen (Zugriff, mehrere Dokumente) im Moment schwierig ist, die aktuellen Dokumente zu einer Entwicklung zu finden. Hier könnten ihrer Ansicht nach semantische Technologien weiterhelfen. Sie bringt aber dann die Problematik der Gewährleistung der Aktualität der Dokumente ins Spiel und schließt damit in einer Transposition das Thema „Suche“ ab und eröffnet das Thema der Gewährleistung der Aktualität/Richtigkeit von Inhalten. Ben differenziert, dass die für Inhalte im Web (Internet) auch nicht gewährleistet ist. Y wendet ein, dass dies in der Organisation schon gewährleistet sein sollte, was von Ben in Frage gestellt wird (Betont „Sollte“, 872). Ben schließt mit einer rituellen Zwischenkonklusion, dass dieses Thema allerdings nichts mit der eingesetzten Technologie zu tun hat.

- 879 Bm: L Des wirst im Web a nie haben. Da san ja auch uralte Sachen oder, falsche Sachen oder Sachen,  
 880 die irgendwer sich denkt hat oder du wast es einfach ned.  
 881
- 882 Y: I man, was i nu ned so angsprochen hab, is so ein Knackpunkt bei dem Ganzen is natürlich auch, des war eh in  
 883 dem Layer-Cake a drin, is, san so Konzepte wie Trust und
- 884 Af: L Mhm
- 885 Y: L also natürlich is ganz wichtig drinnen, dass des ir-  
 886 gendwie sicher gestellt is, dass des a Information is, der i traun kann, vor allem bei den Metadaten
- 887 Af: L Mhm
- 888 Y: L im Bei-  
 889 spiel vorher.
- 890 Bm: L So arbeitens aber jetzt ah schon, suchst irgendwas und kommst ganz wo anders hin, oder de, de  
 891 was verkaufen wollen ( )  
 892
- 893 Y: Des hat aber a nix mit der Idee jetzt sag i amal zu tun.  
 894
- 895 Af: Ja, aber da geb i dir schon recht *Ben*, i denk ma es is halt die Gefahr, dass es dann irgendwie missbräuchlich  
 896 verwendet wird. I man ausschließen denk i ma, kannst du nicht oder? Also das ma irgendwie sagt OK ma gibt  
 897 da irgendwie Metadaten, macht da Tags und so und  
 898
- 899 Y: Naja, ma muss jetzt a bissl auseinanderhalten, von welchem Einsatzbereich reden wir, vom großen Web oder  
 900 reden wir von einer Firma de sich da halt organisiert und das einsetzt und das verwenden will, ja. Und a in der  
 901 Firma kann i ned sicherstellen das jetzt einer dasitzt und meint er macht des agrat anders als alle anderen aber.  
 902 Bm: L ( O d e r  
 903 schlichtweg falsch)

Ben stellt in einer Präposition fest, dass man im Web nie Gewissheit haben kann, ob Inhalte aktuell bzw. richtig sind. Y elaboriert das Thema argumentativ und meint, dass hierfür auch im Semantic Web noch die Konzepte fehlen (Proof/Trust). Es ist aber ganz entscheidend für das Funktionieren, dass man der Information vertrauen kann, was von Anna mit einer Interjektion (887) ratifiziert wird. Ben hält entgegen, dass Missbrauchspraktiken aber schon jetzt im Internet gang und gäbe sind. In diesem Fall ist das eher eine Differenzierung als eine Divergenz. Anna bestätigt Bens Einwurf und hält fest, dass die Gefahr des Missbrauchs immer besteht. Y differenziert nochmal, indem er feststellt, dass man aber zwischen den Gegebenheiten im Web und in einer Organisation unterscheiden muss, aber auch in einer Organisation „Missbrauch“ nicht ausgeschlossen werden kann.

- 904
- 905 Y: Aber, weil ihr bei der Beispiel warts mit diesen Dokumenten, ja, wann i doda drinnen hab welche Leute zum Do-  
 906 kument zum Beispiel gehören ja, weils
- 907 Af: L des hast Verfasser usw. und Verteiler oder so
- 908 Y: L in der Konzeption drinnen is,  
 909 dann san jo a so Sachen möglich, dass sie wenn sie in einem Dokument was ändert, alle a Information kriegen,  
 910 dass sie in einem Dokument was ändert oder solche Sachen, ja, aber i wollt noch einmal zurück, also es waren  
 911 jetzt eh super ein paar Beispiele, wo man sieht, dass mans einsetzen kann, es war schon ein bisschen zum  
 912 Tagging oder diese Metadaten reinzutun /ah/ dass des halbautomatisch jetzt einmal laufen müsste, zumindest  
 913 und so, oder dass des ned zu viel Aufwand heissen darf.
- 914 Af: L Ja
- 915 Bm: L Des denk mir ich halt
- 916 Af: L weil i glaub wenn der Aufwand zu  
 917 groß ist wird wahrscheinlich bei der besten Idee
- 918 Bm: L Also a Indexmaschine wos was i, da hast du 10 Dokumente 100  
 919 und de rennt durch und extrahiert da des amal und du sagst dann, ja stimmt oder stimmt ned, oder so irgendwie  
 920
- 921 Af: Beziehungsweise, ein Erstaufwand is einfach da, weil du kannst irgendwie ned was Neues machen ohne das es  
 922 keine Zeit kostet, weil i mein wenn dir jemand so was verspricht, dann is es illusorisch und du bist dumm, wenn  
 923 du so was glaubst, ja, aber es geht einfach darum, dass es nach einem Erstaufwand, dass es dann einfach,  
 924 dass dann weiters, dass man damit leicht Arbeiten kann und ned irgendwie damit mehr Zeit verbringt als mit  
 925 dem eigentlichen Schreiben oder mit dem was wir eigentlich, was eigentlich unser Job is, na. Also es, des wär  
 926 denk i mir das Kriterium.

Y versucht anhand des Beispiels von automatisch vorhandenen Metadaten zu einem Dokument (Autor, Datum, Status) und Tag-Recommendation, d.h. Tags, die zum Inhalt passend vorgeschlagen werden, aufzuzeigen, dass der zusätzliche Aufwand für die Anreicherung von Inhalten nicht so groß sein muss. Annas Einwand, dass bei zu großem Aufwand die beste Idee nicht durchführbar ist und realistischer Weise immer mit einem Erstaufwand zu rechnen ist und das Ergebnis erstmal den Erstaufwand rechtfertigen muss, bestätigt dies und elaboriert das Thema weiter.

- 927  
 928 Y: Ganz generell, segts Ihr da an Benefit, drinnen oder glaubts Ihr des is was, was was bringen kann oder is des  
 929 nur a neiche Gschichte, de halt schen is aber a Spielerei ist, oder is des was a jetzt so vom Gefühl her einfach?  
 930  
 931 Df: Da kann i mir jetzt da drunter zu wenig vorstellen da jetzt für uns in der Doku jetzt glaub i würds weniger bringen,  
 932 zum jetzigen Zeitpunkt, vielleicht, wenn es sich weiterentwickelt. ( ) also in unserem Anwendungsbereich  
 933  
 934 Y: L Ja, klar  
 935  
 936 (3)  
 937  
 938 Cf: I kann mir auch sehr wenig drunter vorstellen eigentlich, muss i jetzt sagen, i denk mir eigentlich nur das es ein  
 939 immens großer Aufwand is das zu pflegen, zuerst einmal zu bauen und dann zu pflegen und dass dann freilich  
 940 kann man schwer abschätzen  
 941 Df: L Ob das einen Nutzen bringt  
 942 Cf: L wenn das größer is als die Arbeit die man reinsteckt. Man bekommt ja dann immens viele Dokumente die da dann, also wenn man jetzt das soweit denkt, dass dann alles drinnen is.  
 943  
 944 Af: L Mhm  
 945 Cf: L is schwer  
 946 vorstellbar

Y führt das Thema mit der immanenten Frage weiter, ob die Teilnehmer semantische Technologien als Benefit für ihre Arbeit sehen würden. Dora hält fest, dass sie das zumindest zum momentanen Zeitpunkt/Entwicklungsstand nicht glaubt. Christa führt an, dass sie einen großen zusätzlichen Aufwand befürchtet, und der Nutzen für sie schwer abschätzbar ist. Diese Ansicht wird von Anna mittels Interjektion ratifiziert.

- 947  
 948 (2)  
 949  
 950 Af: Des glaub i nämlich a, i man es is ned so dass i des, i man von meinem Gefühl her denk i ma /ah/ is es etwas  
 951 was man einfach weiter beobachten wird und einfach wir san ned unaufgeschlossen und so aber i denk ma es  
 952 is vielleicht zum jetzigen Zeitpunkt wärs nu fast noch a bissl zu früh auf diesen Zug aufzuspringen weil vielleicht  
 953 wird der noch irgendwie a bissl anders gmacht der Zug /hm/ weiß man nicht, also es is. I man so lange gibts  
 954 das noch gar nicht eigentlich, und bevor du mir davon erzählst hast, hab i eigentlich ned wirklich was drüber gehört.  
 955 I man, man hört dann über Wikis aber dann, ja, also is es gibt bei der Mutterfirma, ja auch so Gschichten,  
 956 aber wir habens bis jetzt noch nicht geschafft oder die E. hat es bis jetzt noch nicht geschafft, sich da irgendwie,  
 957 dass sie da sich einloggen kann, obwohl Sie, da sind viele Mails zwischen Ihr und dem Wiki-Master hin und hergegangen  
 958 also des war irgendwie recht lustig, und ich mein, /ah/ des is halt eben für mich die Sache, und wenn,  
 959 dann müsste man des wirklich auf an, i glaub fast mit so, also so a Projekt aufsetzen wo man natürlich vielleicht  
 960 Abteilungsweise dann da zuhängt, ja. Aber i denk ma, es muss einfach gewährleistet sein, und da seh ich auch  
 961 eine, ein Hindernis, oder eine Schwierigkeit dass ma wirklich davon /ahm/ die Leute die des entscheiden dann  
 962 müssen letztendlich, dass dafür dann Ressourcen aufgewendet werden, ja, dass sie da dem zustimmen, na,  
 963 und dann muss man erst einmal des Ganze wie gesagt sich überlegen, wie man da Schrittweise vorgehen  
 964 kann, also so etwas umsetzen und unsere Firma is jetzt nicht so riesengroß ja, also des is a ziemliche, (.) a  
 965 ziemlich heiße und aufwendige Sache. (.) I man ned uninteressant aber ((pfff)) @ (4) @

Anna führt in einer abschließenden Konklusion an, dass es aus ihrer Sicht noch zu früh für das Thema „Semantic Web“ ist, da der Entwicklungsgrad der Technologien noch nicht ausgereift genug ist.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass vor allem im Bereich Suche Möglichkeiten gesehen werden, wobei hier die Problematik der Gewährleistung von Aktualität und Richtigkeit der Inhalte ein Thema ist. Der Einsatz semantischer Technologien darf keinen großen zusätzlichen Aufwand verursachen und es wird hinterfragt, ob die Kosten für die Errichtung entsprechender Systeme, den Nutzen, den diese bringen, rechtfertigt. Generell wird aber angezweifelt, dass die Technologie schon einen Reifegrad erreicht hat, der einen Einsatz in einer Organisation möglich macht.

### **Passage: Wissensmanagement und Semantic Web (966-1058)**

Diese Passage wurde aus inhaltlichen Gründen gewählt. Thema der Passage ist, ob und welchen Zusammenhang die Teilnehmer zwischen den Themen „Wissensmanagement“ und „Semantic Web“ sehen. Die Passage folgt unmittelbar auf die zuvor interpretierte Passage zum Thema: „Wie passt das Semantic Web zur Arbeitsweise der Firma?“

- 966 Y: (Jetzt werden wir?) eh a bissl wie angekündigt, a Abschlussrunde machen und nu amal de Kurven kriegen, zum  
 967 Anfang,  
 968 Af: L Was war des @(. )@  
 969 Y: L nämlich noch einmal die Frag, also, Wissensmanagement, Semantic Web, wir haben  
 970 jetzt gehört, was über Wissensmanagement und was des is, und was des sein kann und jetzt a bissl gehört  
 971 über Semantic Web, was des is und was es will. Nu einmal einfach die Frage, segts ihr, wo segts ihr a Verbind-  
 972 ung, glaubts ihr is des was, was fürs Wissensmanagement wichtig sein kann, wichtig wird.  
 973  
 974 Af: Für mi is es schon irgendwie eine Art Weiterentwicklung wenn i des jetzt ganz banal ausdrücken darf, /ah/ eben  
 975 die Anreicherung um intelligenten Inhalt (2) und Informationen leichter zu finden, bzw. verwandte und assoziierte  
 976 Informationen leichter zu finden, und eben nicht nur eine bestimmte, einen Hit zu haben, sondern eben meh-  
 977 rere und dann kann man eben noch nachschaun auch nach Relevanz gruppieren und so, also für mich is es  
 978 Wissensmanagement, wenn man es jetzt so anschaut hat is irgendwie so das bereinigt die Basis, ja, (.) die  
 979 man dann einfach wirklich erweitern kann.

Y leitet das Thema mit der exmanenten Frage nach einer Verbindung zwischen den Themen „Wissensmanagement“ und „Semantic Web“ ein. Anna beginnt und stellt in ihrer Proposition fest, dass sie das Semantic Web als Weiterentwicklung sieht und führt wieder das Thema „Suchen und Finden“ als zentrales Thema an. „Wissensmanagement bereinigt die Basis“ (978), die durch das Semantic Web erweitert werden kann.

- 980  
 981 (4)  
 982  
 983 Bm: I glaub schon das, (.) i glaub ned, das es so, wies jetzt is bleiben wird  
 984 Af: L Ja, mhm  
 985 Bm: L aber i glaub das, a wichtiger Schritt is,  
 986 dass ma de Dinge, desd jetzt hast, mehr Griff verleiht oder mehr Attribute verleiht zu de Tags, mit de Tags  
 987 kannst dann de Wirklichkeit besser abbilden, sozusagen in einem Web jetzt zum Beispiel. Also du kannst jetzt,  
 988 was weiß i, ja, du verleihst ihm viel mehr Eigenschaften und i glaub s=o. Also für mi is des jetzt so, mei Idee  
 989 dazu irgendwie und dadurch, dass des so is, ja, kriegt des einfach dann a Farbe, a Bild, a Video irgendwas des  
 990 is alles so was a bissl zsamhängt /ah/ wirds näher der echten Wirklichkeit. Des hast, a leichter findbar oder in-  
 991 tuitiver findbar. So, des kann i mir jetzt vorstellen. Du kriegst jetzt ein Dokument und des hat gewisse Eigen-  
 992 schaften, hängt zsam mit dem, hängt zsam mit jenem, und also a bissl a Abbild der Welt. A Dokument, is



993 ned a Dokument, des hat auch Eigenschaften oder a Dokument steht ja ned fürs Dokument an sich, um des  
 994 gehts ja ned, sondern es geht um des Wissen, oder des was da drinnen steht in dem Dokument und des is es  
 995 ja, was ausmacht. Es is dann schon wieder eigentlich ein Abbild der Welt irgendwie  
 996 Af: L Es is halt greifbarer  
 997 Bm: L ja greif-  
 998 barer und wirklicher  
 999 Y: L Na, na i versteh schon, a scheenes Bild eigentlich.  
 1000 Bm: L und dadurch das es wirklicher is, a andere Art  
 1001 von Suchen. Also i denk da immer an Google Earth weil da kann i a Restaurant ned nur, sondern do siag i a  
 1002 wos is und dann zoomen, ja des is dann optisch jetzt in dem Fall. I glaub so a bissl hab i des Gefühl. So intuitive-  
 1003 re Suche, wie geht des, so frag i eini und der, so irgendwie is mei Idee do dazua. Also i glaub schon dass des, I  
 1004 glaub des is a Anfang von irgendwas.

Ben führt Annas Proposition in einer argumentativen Elaboration weiter. Er differenziert zwar erst, dass es [das Semantic Web] nicht so bleiben wird (987), hält aber weiter fest, dass gerade die Anreicherung der Inhalte mit Metadaten/Tags die Darstellung von Information der Wirklichkeit näher bringt („Abbild der Welt“, 995). Anna validiert Bens Sichtweise mit der Aussage: „Es is halt greifbarer“ (996) und Ben führt ebenfalls nochmal einen Verweis auf das Thema „Suche“ („intuitivere Suche“, 1002) an.

1005  
 1006 Af: Des würd i a segn, weil i denk da is sicher noch Potential, wenn i mi da kurz amal einmischen darf, is sicher Po-  
 1007 tential da, ja, /ahm/ vielleicht wird sich des dann so entwickeln dass es dann einfacher wird so etwas aufzuset-  
 1008 zen, ja, i mein das es kein Aufwand wird wissn ma eh, des wirts afach so was wirts ned spielen aber das es  
 1009 vielleicht, für mich schaut der Aufwand momentan auch noch sehr enorm aus  
 1010 Bm: L Des glaub i ned  
 1011 Af: L Glaubst gar ned?  
 1012  
 1013 Bm: Na weil i denk an, weil heit is ma des unterkommen mitn *Person*, ja, mit seine Metadaten für die Bilder mit Ge-  
 1014 sichtserkennung. Des is im Prinzip gar nichts anderes. Des is genau des gleiche, da verleihst irgendwelchen  
 1015 Daten Tags, wo is des Foto aufgenommen worden? Wer is da drauf? Wann is es aufgenommen worden? Keine  
 1016 Ahnung. Des is genau des Gleiche.  
 1017 Af: L Ja, aber du musst jo de Arbeit machen.  
 1018 Cf: L Du musst ja definieren, was du für.  
 1019 Bm: L Na,  
 1020 es gibt mittlerweile schon Geräte, die das können, Kamera die des selber macht.  
 1021 Af: L Aha  
 1022 Bm: L Software de des Gsicht er-  
 1023 kennt  
 1024 Cf: L ja (für Fotos aber Dokumente)  
 1025 Bm: L Naja, aber genaus wirts dann amal werden, da hast halt, extrahiert da den Sinn  
 1026 und du editierst a bissl.  
 1027 Cf: L Ja, den Sinn extrahieren, des musst immer selbst machen.  
 1028 Bm: L Ja, freilich aber, es kann dir  
 1029 helfen.  
 1030 Cf: L Ja

Anna schließt an, indem sie auf das große Potential des Semantic Web hinweist, schränkt aber ein, dass sie den Aufwand momentan noch als zu hoch einschätzt. Ben widerspricht ihr (Opposition) und bringt das Beispiel von Metadaten, die Bildern automatisch zugewiesen werden. Christa und Anna halten entgegen, dass diese Metadaten doch nicht automatisch generiert werden. Ben führt an, dass es schon Kameras gibt, die das können. Christa bezweifelt aber, dass das für Dokumente möglich ist. Es kommt zu einer rituellen Konklusion, in der man sich darauf einigt, dass zumindest eine vollständige Automatisierung nicht vorstellbar ist, eine automatische Unterstützung (Tag-Recommendation) aber möglich ist.

- 1031  
 1032 (3)  
 1033 Bm: Möglicherweise, des is schon, des geht alles in die gleiche Richtung des is so a bissl a Zusatz (2)  
 1034 Af: L Nutzen  
 1035 Bm: L Ja und a  
 1036 das es ned nur sichtbar ist, ned nur hörbar,  
 1037 Df: L sondern fühlbar  
 1038 Bm: L sondern a fühlbar von mir aus, ja.  
 1039  
 1040 Cf: Na gut, es muss sicher irgendwas in diese Richtung geben müssen, das man die Fülle von Information des gibt  
 1041 einfach  
 1042 Af: L Ja  
 1043 Cf: L einschränken kann, und des is wahrscheinlich ein Weg, dass ma des irgendwie machen kann. Aber jetzt  
 1044 des Wissensmanagement hab i eher allgemeiner gesehen und des Semantic Web is ja dann eigentlich nur ein  
 1045 Konzept, das man im Sinne des Wissensmanagement einsetzen kann oder?  
 1046 Y: L Ja, ja sicher  
 1047 Cf: L Weil es gibt ja verschiedenste  
 1048 Formen. Aber eben in diese Richtung Informationen eingrenzen, das wesentliche irgendwie rausholen, so des  
 1049 wirts irgendwie geben müssen wahrscheinlich.  
 1050  
 1051 (4)  
 1052  
 1053 Df: Tja, was de *Anna* schon gsagt hat, eben, um dieses Semantic Web überhaupt nutzen zu können, brauchst ein-  
 1054 mal eben des Wissen und des Wissen hängt halt mit dem Wissensmanagement zusammen, und so geht das  
 1055 halt Hand in Hand für mi. Meiner Meinung nach da wird sich noch viel tun in Zukunft, aber so wies jetzt is, is es  
 1056 glaub i no eher in den Kinderschuhen.  
 1057  
 1058 Y: OK, (3) Is nu wer oder, sonst würd ich sagen stoppen wir.

Ben bringt nochmals das Thema der Abbildung von Wirklichkeit auf. Christa wirft ein, dass es wegen der Fülle an vorhandener Information auch unterstützende Konzepte geben muss (Divergenz), was von Anna validiert wird (1042), und das Semantic Web ein Konzept sein kann, das man im Sinne des Wissensmanagements einsetzen kann. Ben und Dora schließen sich Christas Abschlussstatement an, das Thema wird so in einer rituellen Synthese beendet.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Semantic Web als eine Fortsetzung/ Weiterentwicklung von Wissensmanagement gesehen wird. Das Potential wird als sehr hoch eingeschätzt (Abbildung von Wirklichkeit), aber wie schon in der vorigen Passage wird bezweifelt, dass das Semantic Web schon so weit ist. Schließlich wird noch eingeschränkt, dass das Semantic Web ein Konzept/Tool für das Wissensmanagement ist.

### **Inhaltlich wichtige Aspekte aus der restlichen Diskussion**

Im Folgenden sollen mit Verweis auf den entsprechenden Abschnitt im Transkript noch einige wesentliche Punkte festgehalten werden, die angesprochen wurden:

- (548-555) Die Semantic Web Vision löst auch Unbehagen aus („selbstdenkende Maschine“).
- (586-599) Die Vorstellung einer Annotation von Inhalten ohne menschlichen Eingriff wird abgelehnt.
- (794-833) Der Einsatz semantischer Technologien darf keinen/wenig zusätzlichen Aufwand bedeuten.

## Zusammenfassung

Aus dem Diskussionsabschnitt zum Thema „Semantic Web“ der Gruppe „Doku“ sollen abschließend folgende Punkte hervorgehoben werden:

- Die Teilnehmer waren alle im Rahmen der Diskussion erstmals mit dem Thema „Semantic Web“ konfrontiert.
- Möglichkeiten werden vor allem in der Verbesserung der Suche („intuitivere Suche“) nach Inhalten gesehen.
- Die Gewährleistung der Aktualität/Richtigkeit der Inhalte wird als eine Grundproblematik erkannt.
- Das Semantic Web bzw. semantische Technologien sollen/dürfen keinen großen Mehraufwand bedeuten und sollen gut in die bestehenden Prozesse integrierbar sein.
- Grundsätzlich sind die Teilnehmer vom Potential, dass das Semantic Web bietet („Abbildung der Wirklichkeit“), überzeugt. Sie halten die Technologie allerdings noch nicht für den breiten Einsatz geeignet.
- Semantic Web wird als eine Fortsetzung/Weiterentwicklung von Wissensmanagement gesehen, aber auch als ein Konzept/Tool für das Wissensmanagement.

Aus der Tatsache, dass die Teilnehmer mit dem Thema vor der Diskussion nicht vertraut waren, kann geschlossen werden, dass ein gemeinsamer Erfahrungshorizont für dieses Thema fehlt und die Diskussion in einem exkludierenden Modus stattfand. Die unterschiedlichen Haltungen und Ansichten der Teilnehmer entfalten sich in einem oppositionellen Diskurs, der schlussendlich in einer rituellen Synthese aufgelöst werden kann.

### 4.3.2 Gruppe „Technik“

Die reflektierende Interpretation gliedert sich thematisch in zwei Teile. Im ersten Teil wird der Diskussionsabschnitt zum Thema „Wissensmanagement“ behandelt, im zweiten der Diskussionsabschnitt zum Thema „Semantic Web“.

#### Wissensmanagement

Für die Interpretation des Diskussionsabschnitts zum Thema „Wissensmanagement“ wurden die Einstiegspassage, eine fokussierte Stelle der Diskussion und die Passage zur von mir gestellten Frage „Wie funktioniert das Suchen und Finden“ gewählt.

## Einstiegspassage (18-286)

In der Einstiegspassage wurde der Frage nachgegangen, was die Teilnehmer mit dem Begriff „Wissensmanagement“ anfangen können und welche Verbindung sie zu ihrer täglichen Arbeit sehen.

- 18 Y: Des erste is jetzt für mi, was sagt euch der Begriff Wissensmanagement und welche Verbindungen segts ihr (2)  
 19 zu eurer Arbeit. (3) Jetzt einmal ganz breit gesehen, was einem dazu einfällt einfach, was verbindet man damit,  
 20 was is es für einen selber.  
 21  
 22 Hm: Zentrale Sammlung von Wissen, welche ich ich anderen zur Verfügung stellen kann, /ah/ zur Verfügung stellen  
 23 möchte vor allem.  
 24  
 25 Im: Des erste was mir dazu einfällt ist Company Universities. Des is der Begriff, also die Fortbildung in Firmen durch  
 26 Seminare oder sonstiges.  
 27  
 28 (2)  
 29  
 30 Fm: Wissensmanagement gibts überall Wissensmanagement heißt einfach, (2) überall gibt es Wissen und /ah/ ich  
 31 muss das Wissen umsetzen, ganz egal wo, ob ich jetzt koch oder ob ich programmiere. Und Wissensmanage-  
 32 ment bedeutet, das ich das verfügbare Wissen möglichst schnell, möglichst gut, zur Verfügung habe, verwerten  
 33 kann, erweitern kann und des is eigentlich des Thema. Des is also eigentlich ein sehr umfassender Begriff dem  
 34 jeder Mensch in seinem Leben begegnet ganz egal ob er Kochbücher wälzt oder sich mit irgendwas anderem  
 35 beschäftigt.

Hans definiert in seiner Proposition Wissensmanagement als das Sammeln/zur Verfügung stellen von Wissen. Ingo bringt das Thema „Fortbildung“ (Company Universities) ins Spiel. Franz differenziert, oder vielmehr generalisiert, und stellt fest, dass Wissensmanagement teil des Alltags ist („ob ich koch oder programmiere“, 31) und validiert im Weiteren die Definition von Hans.

- 36  
 37 Gm: I würd sagen in meiner täglichen Arbeit brauche ich (2) oder ja, brauche ich sehr oft Informationen sei es über ir-  
 38 gendwas in der Programmierung oder Informationen über irgendwelche Tools oder Vorgänge oder sonstiges  
 39 /ahm/ des hast i brauch Informationen /ah/ in einer Form aufbereitet, das ich sie schnell zu Wissen verarbeiten  
 40 kann. I brauch die Informationen also in der richtigen Form und i muss sie finden, so schnell wie möglich und  
 41 /ah/ es is wichtig, das man innerhalb des Unternehmens, wo ja a viele Leute ähnliche Dinge wissen und sich  
 42 gegenseitig ergänzen können, dass hier der Informationsfluss adäquat funktioniert /ah/ eben für die tägliche Ar-  
 43 beit, weil man sich dann am besten ergänzen kann, weil man ja an ähnlichen Themen meistens arbeitet und so  
 44 auch verhindern kann, dass verschiedene Personen gleiches Wissen /ah/ unabhängig voneinander aufbauen.  
 45 Also selbst recherchieren müssen und das mehrere Personen quasi de Arbeit haben die man sich ersparen  
 46 würde wann des mehr verteilt wär.  
 47 Y: L So zweimal erfunden  
 48 Gm: L Ja, genau des Rad zweimal erfinden

Gerd elaboriert das Thema in Form einer Erzählung und führt an, dass es für seinen Arbeitsalltag wichtig ist, benötigte Information in der richtigen Form rasch zu finden, um sie schnell verarbeiten bzw. in Wissen umwandeln zu können und wechselt dann in ein neues Thema (Transposition). Er führt an, dass es gerade in Organisationen wichtig ist, dass der Informationsfluss adäquat funktioniert (42), damit das gleiche Wissen nicht mehrmals aufgebaut wird („das Rad zweimal erfinden“, 48).

- 49  
 50 Fm: Du trennst ansich den Begriff Information von dem Begriff Wissen. Information-  
 51 Gm: L Ja, ich behaupte Information is des was man  
 52 leichter transportieren kann und Wissen is des was ich selber davon-

- 53 Fm: L Information is das was irgendwo steht und Wis-  
 54 sen is das was man selber hat.  
 55 Gm: LJ:::a  
 56 Im: L Wissen ist nicht gleich Information-  
 57 Jf: L Wissen is-  
 58 Fm: L Wissen, ist was eine Person, ob Mann  
 59 oder Frau (meine Kollegen) im Kopf hat und nicht des was man lesen kann.  
 60 Hm: L Wissen is des was man aus der Infor-  
 61 mation macht.  
 62 Im: L Na, Wissen is das für sich selbst nutzbare der Information, na, eine Webseite besteht aus Infor-  
 63 mationen aber des Wissen drinnen is vielleicht nur soviel was ich nutzen kann, na.  
 64  
 65 Gm: Ja, das Wissen is quasi die Information im Kontext  
 66 Im: L Genau  
 67 Gm: L meines ganzen Erfahrungsschatzes  
 68 Im: L Wissen is quasi de  
 69 Information im Kontext zu dem was du machen möchtest damit  
 70 Em: L Weil, es kann ganz ganz wenig Information, da-  
 71 durch das ichs mit anderen Dingen verknüpfe zu ganz viel Wissen führen.  
 72 Alle: L Mhm/Ja

Die nun folgende Frage von Franz nach der Unterscheidung der Begriffe „Information“ und „Wissen“, kann als Divergenz zum von Gerd aufgeworfenen Thema gewertet werden. Gerd definiert Information als das, was man transportieren/weitergeben kann (52) und Wissen als das, was man selber hat (54). Franz differenziert den Wissensbegriff mit dem was „Mann/Frau im Kopf hat“ (59), Hans differenziert weiter mit „dem was man aus Information macht“ (60) und Ingo nochmal mit für einen selbst „nutzbare Information“ (62). Abschließend einigt man sich auf „Information im Kontext“ (Gerd, 65), was von Ingo validiert bzw. um „im Kontext meines ganzen Erfahrungsschatzes“ erweitert wird. Dieser Punkt der eigenen Erfahrung wird von Ernst noch speziell herausgestrichen. Das Thema wird abschließend von allen validiert.

- 73  
 74 Em: Um noch einmal zurückzugehen zur Frage, ich würd beim Thema Wissensmanagement einerseits so wie der  
 75 Gerd oder der Franz starten von meinem persönlichen und alles ob des jetzt ein Gesprächsprotokoll is ob des a  
 76 Telefonnummer von einem Freund is, (.) all das womit wir tagtäglich konfrontiert san is Wissen und früher wurde  
 77 eben Wissen /ah/ übergeben von Person zu Person, vom Vater zum Sohn, vom Meister zum Lehrling, dann  
 78 kam die Schrift dazu und in den letzten Jahren san eben die Möglichkeiten, Wissen zu sammeln und auch die  
 79 Datenbanken gewaltig gestiegen und in de (aba) Terabytes und so weiter, das Problem dabei is aber immer, wie  
 80 der Gerd auch gesagt hat, die Suche, die Struktur und das was, das Wissen, das ich wirklich benötige so rasch  
 81 und einfach als möglich zu finden. Weil mit Google finde ich 100.000 Treffer von denen drei ma an wirklichen  
 82 Nutzen bringen und des is de größte Herausforderung glaube ich das Wissen suchbar, strukturiert und /ah/ sag  
 83 ich eben natürlich strukturiert zu machen weil die einfachste Form is immer in einer Hierarchie nur Wissen is  
 84 ned hierarchisch sondern Wissen is ganz extrem vernetzt und drum gibts immer a Problem wurscht ob des a  
 85 Ordnerstruktur is ob des a Datenbank is, ob des HTML-Text is, bei HTML-Text is es besser weil ich da viel ver-  
 86 netzen kann, aber i werd des nie so vernetzen können wie in meinen Gedanken und da sich an die phänomena-  
 87 len Möglichkeiten des menschlichen Gehirns schrittweise anzunähern is glaub i a gewaltige Herausforderung.  
 88  
 89 (4)  
 90  
 91 Jf: (Ich bin voll seiner Meinung, brauch ich gar nichts mehr dazu zu sagen)  
 92  
 93 (3)

Ernst kommt wieder auf das Thema „Wissensmanagement“ zurück und die von Gerd schon zuvor angesprochene Notwendigkeit, Information rasch zu finden. Er exemplifiziert dies historisch damit, dass durch das Anwachsen des vorhandenen Wissens eine Weitergabe von Person zu Person nicht mehr möglich ist und geeignete Strukturen gefunden

werden müssen. Er weist hier auch auf das Problem hin, dass „einfache Strukturen“ (Hierarchien, Kategorien) nicht ideal zur Abbildung von Wissen sind, da Wissen/ Denken vernetzt passiert (Vergleich mit menschlichem Gehirn, 87). Jasmin schließt sich voll der Aussage von Ernst an (Validierung).

94  
 95 Y: Ja  
 96 Em: L Wie gesagt damit  
 97 Y: L Tschuldige  
 98 Em: L Also damit, is des natürlich auch für Unternehmen interessant, a paar Themen  
 99 haben wir eh schon gesagt, einerseits Corporate Universities, wo ich meiner Meinung nach weniger Wissen  
 100 weitergebe, sondern dort mehr Skills, also eher Fertigkeiten, Fähigkeiten und nicht des Wissen, des Wissen is  
 101 wesentlich mehr als das ich meine Skills sinnvoll nutzen kann, wo is nutzen kann. Das Problem is halt immer,  
 102 dass in jeder Firma, wurscht ob das Entwickler sind, oder ob das andere Abläufe sind, die Räder hundertmal  
 103 neu erfunden werden. Weil jeder sagt, das kann man nicht verallgemeinern, ich brauch das genau so, oder er  
 104 informiert sich gar nicht oder er hat keine Möglichkeit, die schon erfundenen Räder zu finden.

Ernst schließt das Thema in einer Zwischenkonklusion ab, indem er feststellt, dass das bisher gesagte, die Relevanz von Wissensmanagement in Organisationen untermauert und führt erst an, dass Fortbildung (Corporate Universities) für ihn nicht Wissensweitergabe ist, sondern der Aufbau von Skills/Fertigkeiten, die erst durch den Einsatz in der Praxis zu Wissen werden, und weist dann nochmal auf das zuvor schon erwähnte Problem der „Räder die mehrmals erfunden werden“ hin (103).

105  
 106 Fm: Wobei für mich eben Corporate Universities ein Teil des Wissensmanagements sind, nämlich des Teils, /ah/  
 107 Wissen zu ergänzen, Wissen zu erweitern. Der erste Teil des Wissensmanagements müsste eigentlich sein,  
 108 mal überhaupt zu Wissen was ich weiß  
 109 Im: L Ja  
 110 Fm: L was nicht ich weiß, was viele wissen. Was ist vorhanden, wie kann  
 111 man das vernetzen und dann kommen die Corporate Universities dran, die das Wissen erweitern, ( )  
 112 Gm: L Tschuldige  
 113 darf ich-  
 114 Im: L Aber genau da  
 115 Gm: L kurz fragen was is eine Corporate University?  
 116 Im: L So was wie wir haben, so ähnlich, ein Campussys-  
 117 tem. Etwas das Wissen oder Informationen auf (Grund?) von Seminaren weitergibt. Das is ein Teil, das is der  
 118 Begriff der mir eingefallen is unter Wissensmanagement  
 119 Gm: L Ja, i kenns nur ned, OK  
 120 Im: L Aber es is schon richtig des is genau des was i  
 121 mein, na. Wir müssen zuerst mal wissen was man weiß, na, und da is des Problem, dass dadurch, dass wir  
 122 schriftliche Systeme verwenden, also alles in Text pressen, versucht sind, Gliederungen und Kategorien zu ma-  
 123 chen. Des is aber im Hirn ja ned so, na. Wir haben ja nicht einen Zettel im Kopf, den wir dann weitergeben, son-  
 124 dern, wenn wir erzählen, springen wir zwischen verschiedensten Bereichen hin und her. Des tun wir ganz unbe-  
 125 wusst. Und des alles filtert man beim Niederschreiben eigentlich schon automatisch wieder raus. Man macht es  
 126 ja gar nicht so, na. Also im Kopf is es eher als Objekt dargestellt und auf dem Zettel sinds halt nur Dokumente  
 127 und des sind ned unbedingt Dokumente, na. ...

Es folgt eine Transposition von Franz, der das Thema „Fortbildung“ (Corporate Universities) als einen Teil des Wissensmanagement begreift („Wissen erweitern“, 107) und feststellt, dass der erste Schritt das Erheben des vorhandenen Wissens sein müsste. Es erfolgt eine Validierung durch Ingo und Franz elaboriert noch weiter, dass erst nach dem Feststellen des vorhandenen Wissens die Erweiterung des Wissens (Fortbildung) kommen sollte. Gerd fragt nach, was unter „Corporate Universities“ zu verstehen ist, und bekommt von Ingo die Definition: „Wissens-/Informationsweitergabe durch Seminare“ (117).

Dies zeigt, dass der Begriff nicht unbedingt allgemein in der Firma verwendet wird. Ingo differenziert das Thema „Wissen, was man weiß“ weiter und stellt fest, dass bei der Formalisierung des Wissen (Kopf → Wissen, Papier/Dokument → Information) Wissen verlorengeht.

- 128  
 129 Em: Das wär für mich auch eine Möglichkeit de Unterscheidung Information zu Wissen /ah/ abzugrenzen, weil das,  
 130 wie gesagt, des Dokument is eine Information aber de Vernetzung de im Kopf passiert und de nicht oder nur  
 131 sehr schwer in technischen Systemen abbildbar is,  
 132 Jf: L Des stimmt  
 133 Em: L des is für mi des Wissen, was de Information auch wertvoll  
 134 macht.  
 135  
 136 Im: I geh sogar noch weiter, ich sag ned nur das Wissen die Verknüpfung is, sondern die sinnvolle Verknüpfung weil  
 137 verknüpfen kann ich alles nur Wissen is die sinnvolle Verknüpfung für den jeweiligen Anwendungsfall. Wenn wir  
 138 alle die selben Dokumente haben, kann jeder mehr oder weniger damit anfangen. Der eine  
 139 Gm: L Richtig  
 140 Im: L findet das was er  
 141 braucht, weil all das was auf dem Zettel is ihm gefehlt hat um des Puzzle zu komplettieren, das er versucht zu  
 142 lösen. Der andere sagt, des is nur die Hälfte von dem was i brauch, oder nur einen Teil davon kann ich verwen-  
 143 den, der andere Teil wäre wo anders, na. (Während?) der andere schon die Kontakte zum Projekt kennt, weiß  
 144 er vielleicht nicht den Speicherort der Dokumente oder so was, also jetzt nur als (2)  
 145  
 146 Gm: Also wenn ich als Softwareentwickler mir ein Elektronikdokument oder einen Schaltplan von euch anschau  
 147 dann hab i eventuell noch, wenn mein Hirn des zulässt, Information aufgenommen, aber auf keinen Fall kann i  
 148 des irgendwie verwerten, weil i mi überhaupt ned auskenn und somit hab i eigentlich kein Wissen jetzt indem  
 149 Sinn-  
 150 Im: L Du kannst es auch noch verknüpfen  
 151 Gm: L erreicht.  
 152 Im: L weil du sagst des des und des aber, es is nur verknüpft, es is noch  
 153 nicht nützlich für dich.

Ernst führt diesen Gedanken weiter, und hält fest, dass die Vernetzung, die im Kopf passiert, nur schwer in einem technischen System abbildbar ist. Jasmin validiert diese Ansicht (132). Ernst führt weiter aus, dass es das persönliche Wissen ist, dass Information wertvoll macht. Ingo führt den Gedanken weiter und spricht von der „sinnvollen Verknüpfung für den jeweiligen Anwendungsfall“ (137), was wiederum von Gerd validiert wird. Ingo exemplifiziert weiter, dass dieselbe Information für unterschiedliche Empfänger unterschiedliche Bedeutung hat.

- 154  
 155 Fm: Ich würde aber jetzt sehr vorsichtig sein mit dem Begriff sinnvolles Wissen, weil, /ah/  
 156 Em: L (Sehr subjektiv)  
 157 Fm: L welches Wissen sich irgend-  
 158 wann für dich als sinnvoll erweist  
 159 Gm: L Ja  
 160 Fm: L stellt sich erst im Laufe eines hoffentlich recht langen  
 161 Jf: L und brauchbar ist  
 162 Fm: L Lebens heraus, ned.  
 163 Also, was im Moment sinnvoll/sinnlos is kann in fünf Jahren für dich extrem wertvoll sein.  
 164 Im: L Deswegen  
 165 Fm: L Also des is sicher-  
 166 lich  
 167 Gm: L Ich glaub er hat auch eher gemeint glaube ich  
 168 Im: L Deswegen deswegen sag ich auch für diesen einen Fall, deswegen hab ich das ja auch  
 169 sehr spezifiziert. Ich habe nicht gesagt irgendwann in meinem Leben, weil in hundert Jahren kann ich viel brau-  
 170 chen, nur wenn ich ein Projekt habe in dem ich ein Problem habe, das ich lösen möchte oder eine Aufgabe be-  
 171 wältigen möchte, brauch i ein gewisses Wissen, ned Informationen sondern Wissen.  
 172 Gm: L Ja, i glaub du manst  
 173 Im: L Weil ich  
 174 arbeite mit dem Wissen und ned mit den Informationen.

175 Gm: L I glaub du manst, die Information is jetzt für dich sinnvoll  
 176 oder sinnlos.  
 177 Im: L Genau. In dem Moment wo die Information für mich sinnvoll is, is es für mich Wissen.  
 178 Gm: L Genau Ja.  
 179 Im: L In dem Mo-  
 180 ment, später kann sich das umdefinieren.

Der Einwand von Franz, dass man mit dem Begriff „sinnvolles Wissen“ vorsichtig sein muss - beziehend auf die von Ingo eingeführt sinnvolle „Verknüpfung“ - stellt eine Opposition zum zuvor diskutierten Thema dar. Franz führt weiter aus, dass es sehr subjektiv ist bzw. auch zeitabhängig sein kann, welches Wissen sinnvoll ist, was von Gerd und Jasmin bestätigt wird. Ingo hält entgegen, dass er dies ja auf den speziellen Anwendungsfall bezogen hat und auch Gerd schaltet sich vermittelnd ein (175).

181  
 182 Fm: Ja aber Wissensmanagement hat ja den größeren Ansatz, Wissensmanagement kann ja nicht ausgehen von einem konkreten Anwendungsfall, Wissensmanagement muss ja von der Wolke der Informationen die da sind  
 183 ausgehen und diese sinnvoll zur Verfügung stellen, damit i im jeweiligen konkreten Anwendungsfall zurückgreifen kann darauf.  
 184  
 185  
 186 Im: L Das ist richtig  
 187 Fm: L Sozusagen.  
 188  
 189 Im: L Das ist richtig, für mich war jetzt nur die Begriffsdefinition Wissen, ist für mich objektiv /ah/ subjektiv gesehen  
 190 das. Wissensmanagement hat diesen subjektiven Ansatz nicht es muss ja objektiv sein sonst wärs kein Wissensmanagement weil was für mich Wissen  
 191  
 192 Jf: L Informationsmanagement hat mir sehr gut gefallen  
 193 Im: L ist is für jemand anderen kein Wissen mehr, na.  
 194 Das Paradoxe an dem Begriff Wissensmanagement is eigentlich vielleicht des, dass Wissen für jeden anders is,  
 195 ned.

Franz hält hier wieder entgegen, dass Wissensmanagement ja eine größeren (nicht den persönlichen) Horizont anstrebt, und nicht den konkreten Anwendungsfall, was von Ingo validiert wird. Ingo greift das Thema auf und differenziert, dass für ihn Wissen subjektiv ist, Wissensmanagement aber objektiv sein muss. Jasmin wendet ein, dass vielleicht der Begriff „Informationsmanagement“ besser wäre und Ingo hält weiter fest, dass durch die Tatsache, das Wissen für jeden anders ist, der Begriff Wissensmanagement eigentlich paradox ist. Es kommt somit zu einer Transposition vom Thema der Unterscheidung Information/Wissen zu einem Diskurs über den Begriff „Wissensmanagement“.

196  
 197 Hm: Wissen is subjektiv, rein subjektiv.  
 198  
 199 Em: Auch weil jeder andere, wie sagt man, Voraussetzungen hat, ja,  
 200 Jf, Fm: LJ a  
 201 Em: L Beispiel, wir haben gemacht bei einem Seminar  
 202 ein Spiel, wo die Aufgabe war, in einer hierarchischen Struktur Spielkarten auszutauschen. Wir sind alle davon  
 203 ausgegangen, dass jeder weiß, was a König und was a As is. Wenn einer nie Karten gespielt hat, weiß er, dass  
 204 möglicherweise nicht und sieht dann nur irgendwelche Symbole und Dinge drauf und kann das schon gar nicht  
 205 interpretieren weil ihm dazu Wissen fehlt. Diese Symbole in den Kontext hineinzusetzen. Das heißt des is  
 206 wie ma gesagt haben was ich damit anfangen kann ob jetzt mit einem Schaltplan oder mit Spielkarten es is ex-  
 207 trem von meinen subjektiven natürlich Voraussetzungen abhängig, was ich mit Information und Wissen anfang  
 208 bzw. ob eine Information für mich zum Wissen wird.  
 209  
 210 Im: Ja, und Wissensmanagement sehe ich eigentlich als eine Kombination der verschiedenen Standpunkte und der  
 211 Ansichten mit dem Wissen das wir haben. Dann das Gesamte zusammen is vielleicht wieder für jeden einzeln  
 212 betrachtet, wie eine Wikipedia, die viel Informationen hat, aber für mich nur einen Bruchteil von Wissen. Is de  
 213 Kombination vom Wissen vieler. In Summe gesehen wenn man alle Standpunkte vereint, is des nur Wissen und  
 214 keinerlei Information.



Horst und Ernst schließen sich der Position an, das Wissen subjektiv ist, was von Jasmin und Franz validiert wird und Ernst exemplifiziert an einem Beispiel, dass man auch bei sehr allgemeinen Dingen (Bedeutung der Karten in einem Kartenspiel) nicht davon ausgehen kann, dass jeder den gleichen Wissensstand hat. Ingo startet den Versuch einer Konklusion, indem er feststellt, dass Wissensmanagement für ihn die Kombination der verschiedenen Standpunkte ist und bringt als Beispiel Wikipedia, dass für ihn die Kombination des Wissens vieler ist bzw. viel Information, von der für den Einzelnen ein Bruchteil Wissen ist.

- 215  
 216 Gm: Abschließend muss ich für mich  
 217 Im: L(Wirklich aufgeteilt ist des dann nicht mehr so)  
 218 Gm: L Abschließend muss ich für mich sa-  
 219 gen, /ah/ für die Beantwortung der Frage, was sagt euch der Begriff Wissensmanagement. Mir sagt er eigentlich  
 220 nix. I kann Wissensmanagement eigentlich ned definieren. I könnte maximal Informationsmanagement definie-  
 221 ren aber bei Wissensmanagement bin i mir gar ned so sicher. (2) Muß i jetzt abschließend sagen.  
 222  
 223 Im: I glaub des is es ja eigentlich a, des Problem is Wissensmanagement kannst du für dich betreiben, wenn Wis-  
 224 sensmanagement auf eine Firma angewendet wird, is es aus Sicht der Firma. Wissensmanagement is immer  
 225 subjektiv. Es gibt keinen objektive Möglichkeit Wissensmanagement zu betreiben außer i machs aus Sicht einer  
 226 Firma, aber dann is es wieder  
 227 Hm: L Subjektiv aus der Sicht-  
 228 Im: L weil ma menschen haben, und in dem Moment wo wir Menschen ha-  
 229 ben, (.) hast du nicht mehr Wissensmanagement das über ein Unternehmen drüber läuft. Dann is es nicht mehr  
 230 Wissens- sondern Informationsmanagement.  
 231 Jf: L Stimmt  
 232 Im: L Weil wir alle schreiben unsere Wiki Informationen rein, na.  
 233 Jf: L Wikipedia ist wieder ein Informationsmanagement und kein Wissensmanagement.  
 234 Im: L Genau, es is für die Fir-  
 235 ma gesehen ist des Wissen. Weil es is dein Wissen ((zeigt nacheinander auf die einzelnen Personen)) dein  
 236 Wissen, dein Wissen, mein Wissen, alles vereint  
 237 Jf: L Alles zusammen ist  
 238 Im: L und es ist eine Möglichkeit eine Plattform, dieses Wissen oder die In-  
 239 formationen auszutauschen und dann zu Wissen erwachsen zu lassen, na, subjektiv betrachtet is es nicht mehr  
 240 Wissen.

Gerd stellt abschließend fest, dass er für den Begriff „Wissensmanagement“ keine Definition geben kann, eher noch für den Begriff „Informationsmanagement“. Ingo hakt ein, und ist der Ansicht, dass Wissensmanagement nur subjektiv für eine Person funktionieren kann und auf Organisationsebene nur Informationsmanagement möglich ist. Er exemplifiziert dies am Beispiel des Firmen-Wikis, in das Information geschrieben wird. Jasmin stimmt zu und bemerkt, dass auch Wikipedia Informations- und kein Wissensmanagement ist. Ingo führt dann aber weiter aus, dass die Information im Wiki für die Firma Wissen ist (widerspricht sich somit selbst) und eine Möglichkeit Wissen/Information auszutauschen, führt aber schließlich wieder an, dass es subjektiv betrachtet nicht mehr Wissen ist.

- 241  
 242 Fm: Der Unterschied zum reinen Informationsmanagement is allerdings der, wenn ichs jetzt vom Beispiel einer Fir-  
 243 ma aus nehme, Informationsmanagement wäre, ich nehme meine HTML-Kenntnisse, meine Stylesheet-Kennt-  
 244 nisse, Stefans PHP-Kenntnisse und die gieße ich in die Wikipedia. Des interessante am Wissensmanagement  
 245 is ja das wenn /ah/ mein Wissen, das die Firma weiß, dass ich mit Grafikprogrammen umgehen kann, /ah/ was  
 246 da dahinter steht. Das ich mit Webseiten umgehen kann usw. also die Summe der Informationen die sich mani-  
 247 festiert in den einzelnen, das is Wissensmanagement.  
 248 Em: L Des heißt für mi

- 249 Fm: L Also jetzt nicht die einzelne Information die ich ir-  
 250 gendwo in meinem Hirn gespeichert hab, die vielleicht wertvoll wäre. Sondern dass ich daneben noch andere  
 251 Dinge weiß. Des versteh ich unter Wissensmanagement. Dass das bewusst is, (und das man dann) weiß dass  
 252 man die Leute fragen kann.
- 253 Gm: L Die Konsequenz aus der Information.
- 254 Fm: L Genau, und zwar aus der Summe der Informa-  
 255 tionen, die jetzt die Person als Wissen hat.
- 256 Gm: L Das Weiterdenken nach der Information
- 257 Fm: L Genau und zwar eben auf-  
 258 Em: L Des is  
 259 für mich ein Teilbereich, den ich als, weiß ned obs den Begriff in der Literatur gibt, Skillsmanagement bezeich-  
 260 nen würde. Das i weiß wer, hat Projektmanagement Erfahrung. Wer hat das, was ma natürlich im Zuge einer  
 261 Corporate University machen soll, was jetzt teilweise auch geschieht im Zuge des *Produkt* bei uns, das man  
 262 weiß, wer hat welchen Kurs besucht, was teilweise auch im *Produkt* versucht wurde und dann weils ein wahn-  
 263 sinniger Wartungs- und Administrationsaufwand is, alle Skills und die dann noch dazu ungesichert, weils in ir-  
 264 gendeinem Lebenslauf steht und ma halt ned irgendwie objektiv de Skills beurteilen kann, wann einer JAVA pro-  
 265 grammieren kann in meinen Lebenslauf schreib i rein wenn i auf der Uni a zwei Stunden Vorlesung über JAVA  
 266 gehabt hab. Ob der jetzt wirklich was entwickeln kann mit JAVA steht auf einem ganz anderen Blatt und das  
 267 müsste wieder in einem Skillsmanagement mit quasi, entweder Zertifizierungen, objektiven Kriterien und so wei-  
 268 ter hinein, einfließen, ja. Des kann man alles, wenna im Skope is und der Firma wirklich was bringt /ah/ eine  
 269 sinnvolle Ergänzung oder ein sinnvoller Teilbereich und grade wenn ich an Campus oder a Corporate University  
 270 hab, sollt ich des machen aber das allein is für mich kein Wissensmanagement und auch kein Corporate Know-  
 271 ledge Management. (2) Sondern da gehört wesentlich mehr dazu. Gibt viele Systeme, viele Disziplinen die sich  
 272 in den letzten Jahren für einzelne Bereiche entwickelt haben zum Beispiel ein Customer Relationship Manage-  
 273 ment is Wissensmanagement über meine Kunden. Das i weiß wer is der Ansprechpartner bei der Firma, wofür  
 274 is der zuständig, wann hat der Geburtstag, das i ihm a Karte schicken kann /ah/ worüber kann i mit dem reden,  
 275 worüber kann i ned reden. Fahrt der gern auf Thermenerurlaub oder fahrt der gern antike Stätten anschauen oder  
 276 was auch immer, dass ich de Smalltalk Themen hab, dass ich dem seine Interessen kenn, dass ich den zum  
 277 Golf- oder Tennisturnier einlad, das is auch Wissensmanagement. Für einen bestimmten Zweck. Nämlich für  
 278 den Verkauf oder für das Relation- und Partnermanagement einer Firma, ja. Es gibt noch viele Teilbereiche, die  
 279 wir heute noch nicht angesprochen und beleuchtet haben, die da genau dazugehören. Also i glaub es is sehr  
 280 ähnlich wie dei *Person* gesagt hat, beim *Kurs*. Fast alles is Wissensmanagement, das Buch is Wissensmanage-  
 281 ment ((zeigt seine Notizbuch)), mein persönliches. Weil da schreib ich die Gesprächsprotokolle mit, da hab ich  
 282 Ansprechpartner, ToDos, sonst was drinnen, mein Outlook is Wissensmanagement, *Produkt* is Wissensmana-  
 283 gement, wobei *Produkt* eher Informationsmanagement, Wissensmanagement is (2) mehr dann und es is ein (3)  
 284 riesiges umfangreiches Thema und ein sehr spannendes.
- 285 Fm: L Je vernetzter Informationsmanagement is, desto mehr  
 286 wirts zu Wissensmanagement oder? @Interpretiere ich des jetzt richtig@. Was du da sagst.

Franz versucht zu differenzieren, dass das Wissen über die Kenntnisse der einzelnen Mitarbeiter bzw. die Kombination von verschiedenen Informationen („Summe der Information“, 246) Wissensmanagement ist. Gerd und Ernst schließen sich dieser Sicht an, und Ernst führt abschließend aus, dass Wissensmanagement verschiedene Teilbereiche umfasst und führt „Skillsmanagement“, „Fortbildung“ und „Customer Relationship Management“ als Beispiele an. Er führt weiter aus, das „fast alles Wissensmanagement ist“ (280) unterscheidet aber abschließend wieder zwischen Informations- und Wissensmanagement. Franz versucht dies abschließend als rituelle Konklusion wie folgt zu fassen: „Je vernetzter Informationsmanagement ist, desto mehr wird es zu Wissensmanagement oder?“ (286)

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Wissensmanagement im ersten Wurf als Sammeln/zur Verfügung stellen von Information/Wissen definiert wird. Die Diskussion der Unterscheidung zwischen „Information“ und „Wissen“ führt aber dazu, dass der Begriff in Frage gestellt wird und schließlich auch die Unterscheidung zwischen „Informationsmanagement“ und „Wissensmanagement“ diskutiert wird. Für den ersten Diskurs kann man sich noch auf eine gemeinsame Sicht einigen (Kopf → Wissen, Papier/Dokument → Infor-

mation). Wissen wird also stark personalisiert gesehen, was dazu führt, dass sich die Sicht etabliert, das Wissensmanagement nicht auf Organisationsebene möglich ist. Der Abschluss des zweiten Diskurses, indem Wissensmanagement als vernetztes Informationsmanagement definiert wird, ist eher rituell. Grundsätzlich wird die Wichtigkeit von Informations-/Wissensmanagement betont ("Räder nicht zweimal erfinden"). Hauptthema ist das Suchen und Finden von Information. Problematiken werden bei der Formalisierung von Wissen gesehen (komplex, nicht alles kann transportiert werden).

### **Passage: Welche Rolle spielt der Faktor Zeit? (731-830)**

Diese Passage wurde aus formalen Gründen gewählt, da sie eine fokussierte Stelle mit hoher interaktiver Dichte darstellt. Die Passage folgt auf die Einstiegspassage und die Einführung zum Thema „Wissensmanagement“, eine Passage, in der bestehende Ansätze diskutiert wurden und eine Passage, in der darüber gesprochen wurde, was aufgezeichnet/dokumentiert wird.

- 731 Y: Nur eine Frage dazu, wie weit ist da der Faktor Zeit sag ich einmal auch ein Thema.  
 732 Im: L Zeit is  
 733 Y: L beim, wann ma jetzt was  
 734 aufschreibt?  
 735  
 736 Hm: Find ich gar ned wirklich relevant weil ich weiß wenn ich mir die Zeit nehme, dass ich das hundertmal hinten  
 737 wieder rein hol. Weil wenn ich sag, wenn ich mein Wissen niederschreib bevor ich des hundertmal jemanden er-  
 738 klär wie des funktioniert, sag ich schau in der Wiki nach da hab ich des niedergeschrieben und Sache is erle-  
 739 digt, weist. Bevor i des andauernd immer wieder, immer wieder, immer wieder erklären muss, als Beispiel.  
 740 Im: L Bei mir is  
 741 es ähnlich, für mich  
 742 Hm: L Also i find der Aufwand is vernachlässigbar.  
 743 Im: L In dem Moment wo ich fünf Minuten im Web Suchen muss,  
 744 bin ich schneller, wenn ich meine eigene Wikipedia aufrufe und dort mittels Tags zu meinen Informationen finde.  
 745 Ich würds im Web sicher wieder finden, nur in dem Moment was fünf Minuten beträgt oder 10 Minuten, dauert  
 746 das schon länger, als wie wenn ich es durch meine Tags wieder finde.  
 747 Hm: L Vor allem hab ich teilweise das Problem  
 748 früher gehabt, was wenn die Information im Internet auf einmal nicht mehr zur Verfügung steht. (.)  
 749  
 750 Im: Verfügbarkeit geht verloren, genau das Problem hat ja auch ein Unternehmen, na.  
 751  
 752 Hm: Somit nehm ich mir die Notiz für mich und behalte sie bei mir.  
 753  
 754 Im: Und wenns um die Chronologie geht, kann ich ja nie wissen, wann ich die Information oder das Wissen wieder  
 755 brauche. Das heißt wenn ich es nie aufschreibe, werde ich nie einen Vorteil haben.

Die von Y gestellte immanente Frage, ob der Faktor „Zeit“ beim Sammeln von Wissen (Dokumentieren) eine Rolle spielt, wird von Horst und Ingo verneint. Beide halten fest, dass sich der Aufwand auf jeden Fall rentiert („Bevor ich es andauernd wieder erklären muss“, 739). Horst stellt auch fest, dass dokumentiertes Wissen die Verfügbarkeit gewährleistet, die z.B. bei im Internet gefundenen Wissen nicht gegeben ist. Es kommt zu einer Transposition vom Thema „Zeit“ zum Thema „Verfügbarkeit“. Diese Problematik wird auch von Ingo validiert.

756  
 757 Fm: Der Faktor Zeit spielt natürlich eine Rolle bei der Niederlegung von Wissen. Des is ganz klar und sei es nur als  
 758 Entschuldigung, warum ichs nicht mache. @.(.)@  
 759 Em: L Als Ausrede, warum ichs nicht mache  
 760 Fm: L siehst du ja in jedem Unternehmen und  
 761 in jeder Abteilung  
 762 Hm: L Aber ich finds nicht als Mehraufwand  
 763 Fm: L /Ah/ Ist meiner Meinung nach sehr wohl vor allem am An-  
 764 fang ein echter Mehraufwand  
 765 Hm: L Ja, am Anfang schon.  
 766 Fm: L also, prinzipiell wenn du dir eine Wissensbasis aufbaust, ist es viel Arbeit und du  
 767 musst konzentriert daran arbeiten, und hast dann mal auf einige Zeit für relativ wenig anderes Zeit. Das muss  
 768 man sich nehmen und dann genau die Erleichterungen zu genießen, von denen wir gesprochen haben. Also es  
 769 is einfach so und diese Zeit, wenn ma jetzt vom Unternehmen sprechen, muss das Unternehmen die Kultur ha-  
 770 ben und sagen, diese Zeit müssen wir uns jetzt einmal nehmen. Dann is es ein laufender Prozess und dann is  
 771 es glaub i nimmer, kannst du den Zeitfaktor nicht mehr wirklich als, wie wir gesagt haben, Ausrede hernehmen.  
 772  
 773 Hm: Des is, was ich auch gemeint hab, also wenn ein System bereits eingeschwungen is, wenn das ganze funktio-  
 774 niert. Wenn das läuft, wenn die Basis da is, wenn das Intuitive da is, dann is des überhaupt kein Aufwand mehr.  
 775 So hab ich das gesehen. Klar, braucht man am Anfang eine Zeit zu investieren damit das Ganze einmal funktio-  
 776 niert, damit man die Kultur aufgebaut hat, quasi.

Franz wendet ein, dass Zeit natürlich eine Rolle spielt („sei es nur als Entschuldigung, warum ich es nicht mache“), und geht damit in Opposition zur Ansicht von Ingo und Horst, was von Ernst validiert wird. Horst entgegnet, dass er es nicht als Mehraufwand sieht. Franz entgegnet, dass zumindest am Anfang ein Mehraufwand entsteht, was auch Horst bestätigt. Franz führt weiter aus, dass die Organisation sich diesen anfänglichen Mehraufwand (Zeit/Kosten) leisten muss und macht es damit zu einem Thema der Unternehmenskultur. Horst schließt sich dieser Sichtweise an an (Validierung).

777  
 778 Y: Is der Zeitfaktor eigentlich eher ein Kulturfaktor?  
 779  
 780 Fm: Ah  
 781 Hm: L Auch, ja würd ich schon sagen, ja.  
 782 Im: L Jetzt in der Firma definitiv.  
 783  
 784 (3)  
 785  
 786 Fm: Ja, sicher, /ah/ aber prinzipiell musst du selbst wensd du gerne tätest, ich kenne Unternehmen, dies gerne tä-  
 787 ten, gerne mehr täten, nur, wensd halt nicht, dir das nicht leisten kannst, dass du die Kundenprojekte ned  
 788 durchführst, oder es dir auch nicht leisten kannst, das du wenn anstellst dafür, der des macht, /ah/ kannst du  
 789 wollen, soviel du willst, irgendwann einmal, gehts nicht, na.  
 790 Im: L Gut, dann bist aber eh in an.  
 791 Fm: L Also, (.) ja, aber es is a reelle  
 792 Situation, also.  
 793 Im: L Ja, es is a reelle Situation aber da bin i schon so am Zahnfleisch, dass es eigentlich eh schon  
 794 knapp zuspät is. Du musst wie bei allen Investitionen auch bei Qualitätsmanagement und gerade da ist das  
 795 Hauptproblem dass dein Erfolg erst später eintritt. Am Anfang hast du ihn nicht.  
 796 Hm: L Ja  
 797 Im: L Du hast am Anfang bei Quali-  
 798 tätsmanagement null Erfolg. Erst wenn es dann geht und da muss eben das Unternehmen auch am Anfang ein  
 799 Startkapital oder Kapital investieren oder Ressourcen des is ja wurscht in welcher Form um dann den Erfolg zu  
 800 haben und beim Wissensmanagement is es exakt das selbe.  
 801 Hm: L @.(.)@

Y fragt nach, ob der „Zeitfaktor“ ein „Kulturfaktor“ ist, was von Franz mittels Interjektion (780) ratifiziert und von Horst und Ingo validiert wird. Franz formuliert wieder, dass es sich eine Firma leisten können muss, die benötigte/n Zeit/Kosten zu investieren. Ingo entgegnet, dass man, wenn man sich dies nicht leisten kann, eh ein Problem hat und exemplifi-

ziert am Beispiel von Qualitätsmanagement, das sich auch nur mittelfristig rentiert und kurzfristig Kosten verursacht. Horst validiert diese Sicht durch Lachen.

802  
 803 Fm: Gut. Das heißt also ein jedes Unternehmen hat sofort die Ressourcen am Anfang wenn es anfängt.  
 804 Im: L I sag ned das  
 805 es die hat. Das Problem is nur, es wird nie Erfolg haben  
 806 Fm: L Also i frag ja nur und so  
 807 Im: L wenn es nie locker macht. Aber wenns  
 808 schon an dem Punkt ist, wo es auch nur einen Mann  
 809 Fm: L OK, des heißt  
 810 Em: L Es is letztlich eine  
 811 Fm: L Es is einfach so.  
 812 Em: L Managemententscheidung ob es mir  
 813 das Wert ist  
 814 Im: L Genau, ja  
 815 Em: L und ob ich letztlich daran glaube, weil messen kann ichs nur sehr schwer. Weil da müsste  
 816 ich wirklich eine zeit lang beobachten, OK wir tun jetzt nix aufzeichnen, wie lang brauch ma da und dann müsst  
 817 wir genau das selbe Projekt machen und mit stoppen wie viel Zeit haben wir investiert, um das Wissen zu  
 818 erfassen und wie viel Zeit haben wir gespart, weil wir das Wissen abrufen konnten und des is bei allen Prozess-  
 819 verbesserungen da große Argumentationsnotstand, ob das jetzt Quality Management is, ob das Wissensmana-  
 820 gement is, ob das ein Prozessmanagement is, da musst du letztlich einen Vorstand einen Geschäftsführer über-  
 821 zeugen, mitreißen.

Franz differenziert wieder, dass aber nicht jede Firma die Ressourcen bzw. das Kapital hat. Ernst bringt ein, dass es letztlich eine Managemententscheidung ist, ob man sich das leistet. Dieser Sicht wird auch von Ingo validiert. Ernst bringt weiter ein, dass der Erfolg von Wissensmanagementinitiativen auch schwer messbar ist, und diese deshalb gegenüber dem Management schwer vermittelbar/argumentierbar sind.

822  
 823 Gm: Am besten gehts, wann man vorher einfahrt und etwas tun muss,  
 824 Em: L Genau  
 825 Gm: L und man gut verkaufen kann, das des ((Reden  
 826 durcheinander))  
 827 Em: L Genau wenn ich sagen kann, das wäre mit Linux nicht passiert, ja.  
 828 Im: L Für mich war das nicht die Frage  
 829 ((Alle reden durcheinander))  
 830

Gerd wirft ein, dass das beste Mittel ein Handlungsbedarf ist, wenn sich gröbere die Organisation betreffende Probleme ergeben. Ernst validiert diese Sicht, Ingo schließt sich nicht an und die Diskussion zerfällt und die Teilnehmer reden durcheinander.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass Zeit als Faktor gesehen wird, der zumindest kurzfristig, nämlich am Anfang, eine Rolle spielt. In diesem Zusammenhang wird das Thema „Unternehmenskultur“ eingebracht,. Die Unternehmenskultur muss es ermöglichen, die benötigte Zeit (Kosten) zu investieren. Es kommt aber zu keinem Konsens bei diesem Thema. Der Versuch, das Ganze zu einer Managemententscheidung zu machen, gelingt auch nicht. In diesem Zusammenhang wird auf die Problematik der Vermittelbarkeit von Wissensmanagementinitiativen verwiesen, da sie Kosten verursachen und sich nicht unmittelbar rechnen, sowie auf das Problem der Messbarkeit ihres Erfolgs.

## Passage: Wie funktioniert das Suchen und Finden von Information (831-944)

Diese Passage wurde aus inhaltlichen Gründen gewählt. Thema der Passage ist, wie das Suchen und Finden von Information/Wissen in der Organisation funktioniert. Die Passage folgt unmittelbar auf die zuvor interpretierte Passage zum Thema: „Welche Rolle spielt der Faktor Zeit?“

- 831 Y: Noch ganz eine andere Frage, so abschließend jetzt a bissl zu der Thematik. Suchen und Finden is ja auch ein  
832 großes Thema würd ich einmal sagen.
- 833 Em: L Des is glaub ich das Thema letztlich.
- 834 Y: L Wie funktioniert das.
- 835
- 836 Hm: Sehr sehr subjektiv, da kommst vor allem drauf an wieder auf die Kultur, wie man etwas aufbaut in der Doku-  
837 mentation in dem Wissensmanagement, die Strukturierung, je einfacher, desto leichter findet man natürlich Sa-  
838 chen, man kann das aber auch bis in die Perversität runter brechen und da wirds dann umso schwerer Sachen  
839 zu finden. I brauch vielleicht gscheide Suchalgorithmen i brauch Suchfunktionalitäten die das einfach erleich-  
840 tern, mit Schlagwörter beschlagen,
- 841
- 842 Im: Das ist aber eigentlich ein Manko unserer Wikipedia sie sucht nur. Sie findet nur Begriffe, sie findet-  
843 Hm: L ich nutze die Suche
- 844 gar nicht, weil das
- 845 Im: L Sie kann nicht verknüpft suchen. Sie sucht Begriffe und listet nur die Seiten auf und ob des eine  
846 persönliche Seite ist oder nicht. Sie verknüpft nicht so wie die schöne DBpedia anhand von als Objekten ge-  
847 speicherten Informationen. Das /ah/ Wien ein Ort ist, eine Stadt ist /ah/ Einwohner hat und was weiß ich was.  
848 Das tut sie nicht.
- 849 Em: L Kein Schiff
- 850 Im: L Ich mein jetzt keine semantische Suche, ja, das fehlt uns eigentlich
- 851 Hm: L Kein neuronales Netzwerk
- 852 dahinter so gesehen, ja.

Die Wichtigkeit des Themas „Suchen und Finden“ wird gleich anschließend an die Frage von Y durch Ernst („das Thema“, 833) hervorgehoben. Horst führt einleitend aus, dass bei der Dokumentation die Strukturierung ein Thema ist, und weist auf die Notwendigkeit vernünftiger Technologien (Suchalgorithmen, Schlagworte), zum Finden von Inhalten hin. Ingo differenziert, dass eben das ein Manko des Firmenwikis ist und Horst gibt an, dass er die Suche im Wiki nicht nutzt. Ingo, Ernst und Horst, bestätigen, dass die vorhandene Suchfunktion nur mangelhaft ist, und nicht an die Möglichkeiten z.B. einer semantischen Suche herankommt.

- 853
- 854 Em: Na, ich brauch nicht das neuronale Netzwerk /ah/ das Problem is, bei der Suche erstens schon einmal ein Syn-  
855 taktisches, das ich wenn ich z.B. bei uns in die *Dokumente* nach jemanden Such der *Produkt* kann dass ich  
856 auch nicht in der Hilfe nachschaut hab, dass wenn ich *Pro-dukt* eingeb er nach *Pro* und *dukt* sucht. Das heißt,  
857 dass ich *Pro-dukt* unter Anführungszeichen setzen muss, wobei der Bindestrich is optional, weil mancher  
858 schreibt *Produkt* zsam mancher schreibst mit Bindestrich und da, dass ich die Semantik hinter den verschiede-  
859 nen Syntaktischen Ausprägungsformen, also die (Idiosynkrasie) °glaub ich is der richtige Begriff° also das ver-  
860 schiedene syntaktische Begriffe die selbe Semantik haben, das is ein **ganz ganz ganz gravierendes Problem**  
861 und des limitiert jede sag i stinknormale simple Volltextsuche und natürlich kann ich mit Themen wie Kategori-  
862 sierung, Tagging, da einen Qualitätssprung machen.
- 863 Hm: L Des is mehr ein Work-around
- 864 Em: L und mit
- 865
- 866 (3)
- 867
- 868 Hm: Des Tag und so weiter
- 869 Em: L es is einfach eine Gewöhnungssache. Wenn ich gewohnt bin, bei jedem Artikel, den ich  
870 schreibe Tags zu vergeben
- 871 Hm: L Ja, ja

872 Em: L Is es keine Krücke sondern es kann eine bewusste Entscheidung sein, dass  
873 was anderes zu viel Aufwand ist. Das ist in diesem Fall das Tool der Wahl.

Ernst differenziert weiter und meint, dass semantische Technologien schon zu weit gegriffen sind, und einfache Dinge, wie die Berücksichtigung verschiedener Schreibweisen und Tagging, schon einiges bringen würden. Horst sieht das aber lediglich als „Work-around“ (863). Es erfolgt eine Transposition vom Thema „Suche“ zum Thema „Tagging“. Ernst meint das Tagging Gewöhnungssache ist, Horst stimmt zu und Ernst führt weiter aus, dass es ebenfalls darum geht, sich für ein „Tool“ zu entscheiden.

874  
875 Fm: Es ist natürlich auch eine Erfahrung, dass Suchen und Finden auch vom Charakter des Suchenden abhängt.  
876 Also ich kann mir nur in der Bibliothek ich hab mir immer gemerkt, wie ein Buch aussieht und nie den Autor  
877 gemerkt. Folglich bin ich nach Farben und Größen gegangen und genau so ist es bei der Verwendung von  
878 Suchmaschinen. Wenn ich gewohnt bin mit Metatags zu arbeiten in einer Webseite, geb ich von vornherein die  
879 unterschiedlichen Schreibmöglichkeiten ein, in die Suchmaschine, weil ich einfach genau weiß, OK, es ist immer  
880 unterschiedlich geschrieben. Es ist wirklich wie man gewohnt ist zu arbeiten.  
881  
882 Im: Das machst du auch weil die Suchmaschine nicht in der Lage ist das zu tun.  
883  
884 Fm: Ja aber auch weil ich schlichtweg daran gewöhnt bin es ist einfach, es ist eine persönliche.

Franz wendet ein, dass das Suchen und Finden vom Charakter des Suchenden abhängt und exemplifiziert am eigenen Beispiel, dass er aus Gewohnheiten/Erfahrung unterschiedliche Schreibmöglichkeiten angibt. Ingo wendet ein, dass er das tut, weil es die Technologie nicht ermöglicht. Franz hält daran fest, dass es auch Gewohnheit ist.

885  
886 Y: Aber jetzt einmal weg von der Technik auch und zum persönlichen sag ich einmal. Wie funktioniert das Suchen  
887 von Sachen da herinnen. Guat  
888 Hm: L Digital jetzt oder wie meinst das  
889 Y: L überhaupt  
890 Im: L Generell  
891 Hm: L Generell  
892 Y: L findet man seine In-  
893 formationen schnell oder eher  
894  
895 Hm: Zu einem Großteil würd ich sagen muss man eher nachfragen an jemanden wo man weiß oder glaubt, dass  
896 derjenige das weiß. Also wenn ich jetzt irgendein Buch such oder so was, da. Es ist ned eigentlich für mich jetzt  
897 logisch wo des is. Da frag ich hast du des gsehen weißt du wo des is, ja i glaub des is dahinten, schau einmal  
898 dort nach. Dann lass ich mir mal von jemanden, der glaubt es zu wissen die Richtung einmal schupsen. Dass i  
899 eine Kategorie hab, quasi, wo ich weiß ich schau nach, dort schau ich dann. Aber so intuitiv, dass ich weiß ich  
900 such das und jetzt geh ich dort hin. Is es eigentlich in meinen Augen nicht.

Y hakt nochmal (immanente Frage) nach, um weg von der Technik zu kommen, und fragt, wie nun das Suchen generell funktioniert, und ob man Informationen schnell bekommt/findet. Horst gibt an, dass Suchen/Finden zu einem Großteil nachfragen bedeutet. Es ist nicht automatisch/intuitiv klar, wo was ist. Der normale Weg ist, bei dem nachzufragen, von dem man glaubt, dass er es weiß.

901  
902 Im: Des is nur bei *Produkt* teils der Fall  
903 Hm: L Digital gehst so, ja  
904 Im: L Generell nicht. Was bei uns auch ist was ma ned vergessen  
905 darf is, dass wir auch zusammen in einem Raum sitzen, dass die Frage immer hinausgeworfen wird. Es wird ei-  
906 gentlich selten jemand explizit angesprochen. Man lässt die Information auch oft zu sich kommen, ja. In dem  
907 man sagt, hat jemand, weiß jemand das. Das geht soweit,

- 908 Em: L Ein (Broadcast) @(..)@  
 909 Im: L Ja, genau, das geht soweit, das teilweise  
 910 se auch der *Gerd* draußen, reinkommt, was suchts ihr oder was brauchts ihr. Es is  
 911 Hm: L oder habts ihr oder irgend  
 912 so was, ja  
 913 Im: L Es is, man versucht die Informationen ein bissl zu sich kommen zu lassen. Das is im Prinzip vergleich-  
 914 bar mit den RSS-Feeds wo i zu irgendeinem Thema inskribiere und schau kommt die Information die mich inter-  
 915 essiert oder die ich benötige zu mir. Des gibt es nur wieder in verbaler Form. Also des funktioniert teils schon.  
 916 Em: L Des  
 917 Thema wird /ah/ sag ich ganz ganz schwierig, wens Richtung *Abteilung* und *Abteilung* geht, weil da teilweise  
 918 /ah/ die Prozesse sehr arbeitsteilig sind, de da meiner Meinung nach einerseits durch Berechtigungen anderer-  
 919 seits durch gewisse, durch einen gewissen Usus, /ah/ da Grenzen geschaffen werden, weil i kann mir meine  
 920 Rechnung für *Firma* selber schreiben, da brauch i ned die *Person1* und die *Person2* dazu und wens irgendwo  
 921 Online eine Liste gibt, dann könnte ich die Rechnungsnummer auch eintragen sodass die *Abteilung* auch davon  
 922 erfährt. I brauch die selbe Zeit oder weniger Zeit, wenn ich die Rechnung selber schreib als wenn ich zur *Per-*  
 923 *son1* oder *Person2* geh. Die *Person2* momentan hängt sa sie auf, weil die *Person1* krank is und Sie alles ma-  
 924 chen muss und der *Person3* und der *Person4* und auch normale Arbeit alle auf Sie alleine zukommen und das  
 925 Ganze könnte man abfedern, wenn jeder einzelne sag ich ein bissl mehr dürfen würde vom Prozess, ja. Ande-  
 926 rerseits sag i Thema CRM, Besuchsberichte da san bei gewissen Sachen Geheimniskrämerei, Verschluss-  
 927 sachen mehr oder weniger wo i wenn i zu einer Firma geh, dann muss i zur *Person2* gehen die muss den Ordner  
 928 raussuchen, den Besuchsbericht von der *Firma* statt das i den Besuchsbericht auf einen Ordner knall und wens  
 929 interessiert, da kann eh nur der *Abteilung* drauf, dann soll sich den jeder *Person* durchlesen, des is ja kein  
 930 Staatsgeheimnis und wenn jeder sorgsam damit umgeht is es kein Problem und wenn jemand nicht damit sorg-  
 931 sam umgehen will, dann kann ich mir so oder so ned wirksam dagegen schützen.  
 932 Y: L Dann hab ich sowieso ein an-  
 933 deres Problem.  
 934 Im: L Des is wieder eine Kultursache  
 935 Fm: L Aber Wissen is bei uns sehr stark personalisiert. Und bevor ich jetzt  
 936 wirklich irgendwo nachschau is also die übliche Erfahrung sei es dass man mich fragt oder dass ich wen frag, i  
 937 frag zuerst bevor ich nachschau.  
 938 Hm: L Genau, ganz genau des gleiche ja.  
 939 Fm: L Was natürlich auch sehr nett is, weil man  
 940 dann Kommunikation pflegt.  
 941 Hm: L Das is ein positiver Nebeneffekt @(2)@  
 942 Y: L Und is ja ein entscheidender Teil vom Wissens-  
 943 management, ned nur, dass man irgendwo Sachen lest, sondern, dass man miteinander redet. Des is eigentlich  
 944 s Grundprinzip würd ich sagen. I möcht an der Stelle jetzt doda abbrechen.

Ernst differenziert weiter, dass die Problematik erst abteilungsübergreifend kompliziert wird, weil dann Berechtigungen bzw. Prozesse, die eigentlich Missbrauch verhindern soll, bei der Arbeit hinderlich sind („wenn jeder einzeln ein bissl mehr dürfte“, 925). Ingo ratifiziert Ernsts Ansicht und schließt an, dass das wieder eine Kultursache ist. Franz kommt zurück zum Punkt, das Wissen stark personalisiert/subjektiv ist, und er bevor er nachschaut, lieber nachfragt. Er leitet so die Konklusion zum Thema ein. Horst stimmt dieser Sicht, die sich mit der von ihm zuvor geäußerten deckt, zu und Franz führt noch weiter an, dass mit dem Nachfragen, auch die Kommunikation untereinander gepflegt wird, was von Horst als positiver Nebeneffekt bezeichnet (941) und damit auch validiert wird.

Das Thema Suchen wird als das zentrale Thema gesehen. Die vorhandene Funktionalität zur Suche (digital, Wiki) wird mangelhaft bewertet bzw. nicht verwendet. In diesem Zusammenhang werden semantische Technologien und Tagging als Möglichkeiten zur Verbesserung erwähnt. Generell bedeutet Suchen und Finden nachfragen bei dem, von dem man glaubt, dass er es weiß. Es gibt keine klaren Strukturen bzw. intuitive Möglichkeiten selbst nachzuschauen. Nachfragen wird aber auch positiv, als Kontakte/Kommunikation pflegen, gesehen.



## Zusammenfassung

Aus dem Diskussionsabschnitt zum Thema „Wissensmanagement“ der Gruppe „Technik“ sollen abschließend folgende Punkte hervorgehoben werden:

- Wissensmanagement wird als Sammeln/zur Verfügung stellen von Information/Wissen definiert, aber auch als vernetztes Informationsmanagement.
- Zentrales Thema ist das Suchen und Finden von Information/Wissen („das Thema“). Die bestehenden Möglichkeiten (digital) werden als mangelhaft beurteilt. Suchen und Finden funktioniert primär durch nachfragen.
- Wissensmanagement wird als wichtig für die Organisation definiert („Räder nicht zweimal erfinden“), es gibt aber keinen zentralen strukturierten Ansatz für die ganze Firma.
- Als Knackpunkt wird die Formalisierung (Externalisierung) von Wissen gesehen. Wissen ist nach Ansicht der Teilnehmer subjektiv an eine Person gebunden und nur zum Teil vermittelbar.
- Voraussetzung für die Einführung von Wissensmanagement ist die Unterstützung durch das Management und die Schaffung einer entsprechenden Unternehmenskultur. Dem steht die schlechte Vermittelbarkeit von Wissensmanagement und die Problematik der Messbarkeit der Ergebnisse von Wissensmanagementinitiativen entgegen.
- Zeit, im Sinne von „Zeit dafür haben“, wird als wesentlicher Faktor für den Erfolg von Wissensmanagement gesehen.

Vor allem in den ersten beiden Passagen sind doch immer wieder Unterschiede in den präsentierten Erfahrungen der Teilnehmer erkennbar, was auf einen exkludierenden Diskursmodus schließen lässt. Dies kann darauf zurückzuführen sein, dass die Teilnehmer aus unterschiedlichen Bereichen der Organisation kommen, und es keinen zentralen Ansatz für das Wissensmanagement in der Organisation gibt. In diesen beiden Diskursen kommen durchaus oppositionelle Haltungen zu Tage. In der letzten Passage (Thema „Suchen und Finden“) präsentiert sich eher ein gemeinsamer Erfahrungshorizont, was auf einen inkludierenden Diskursmodus hindeuten würde. Dies kann vielleicht dadurch erklärt werden, dass das Thema ein abteilungsübergreifendes ist. Es wird zwar argumentiert, d.h. der Diskurs erfolgt antithetisch, aber schlussendlich ist man sich in den wesentlichen Punkten einig.

## Semantic Web

Für die Interpretation des Diskussionsabschnitts zum Thema „Semantic Web“ wurden die Einstiegspassage, eine fokussierte Stelle der Diskussion und die Passage zur von mir gestellten Frage zum „Zusammenhang zwischen Wissensmanagement und Semantic Web“ gewählt. Zusätzlich werden alle weiteren inhaltlich wichtigen Aussagen kurz angeführt.

## Einstiegspassage (945-982)

In der Einstiegspassage wurde der Frage nachgegangen, was die Teilnehmer mit dem Begriff „Semantic Web“ anfangen können.

- 945 Y: Ich hatte mir gedacht, so zum Semantic Web wirklich die Einführung spar ich mir a bissl, i würd aber trotzdem  
 946 zuerst einmal anfangen mit, wie wirs vorgehabt haben beim Wissensmanagement, vielleicht a bissl a kurze  
 947 Runde zum Thema Semantic Web, was wisst ihr darüber, was is des für euch und (4) welche Möglichkeiten  
 948 seht ihr.  
 949  
 950 (6)  
 951  
 952 Em: Is auch eine Auswahl, ja. @(..)@  
 953  
 954 Fm: Prinzipiell, Semantic Web, sind /ah/ Informationen, die (2) über bestimmte Muster, also sei es über Tags, mitein-  
 955 ander verknüpft werden, verbunden werden, ohne das jetzt speziell direkt da nach ihnen Suchen muss. Also  
 956 das stellt mir das Semantic Web zur Verfügung. Tagclouds oder was auch immer /ah/ auf jeden Fall, Informatio-  
 957 nen die mir das Web zur Verfügung stellt, stellt es mir gewichtet zur Verfügung, des is es.

Nach einigem einigem Zögern hält Ernst auf einer Ebene der Metakommunikation erst einmal fest, dass die Einstiegsfrage sehr allgemein/weit gefasst („is auch eine Auswahl“, 952) ist. Franz führt in seiner Proposition an, dass Semantic Web für ihn das verknüpfen/verbinden von Information mit Mustern/Tags ist, über die Information gewichtet zur Verfügung gestellt wird.

- 958  
 959 Hm: Also ich interpretier da auch vor allem irgendwie mit, wenn ich des jetzt ein bissl, ja aufs Internet betrachte, die  
 960 ganzen semantischen Anwendungen, dies momentan gibt so, das des Globalisierung von Daten is, irgendwie  
 961 für mich. Das i, /ahm/ wenn i nach was Suche, das ich gleich global gesammelt verschiedenste Informationen  
 962 auch was andere eben unter dem schon gesucht haben, eben dieses Tagging und so weiter, dass das alles ein  
 963 bissl globaler wird. Des interpretiere ich da drunter, irgendwie.  
 964 Em: L Also jetzt wenn-  
 965 Hm: L immer was dabeisteht, User, die das  
 966 sich angesehen haben, haben noch nach folgenden anderen Begriffen oder andere Videos noch gesucht und  
 967 so weiter. Als Beispiel.  
 968 Em: L Ob das  
 969 Hm: L Globalisierter quasi um Information, auch wenn ich vielleicht nicht danach gesucht  
 970 hab, verwandte, schlagende Themen mit angezeigt werden usw. das versteh ich da drunter. Vielleicht komplett  
 971 falsch aber.  
 972 Em: L Das Inhalte implizit oder explizit zueinander in Beziehung gesetzt werden. Explizit wär zum Bei-  
 973 spiel Tagging. Implizit, das sie eben ein System merkt ob des jetzt Amazon oder YouTube is, wo ich sag User,  
 974 die das gemacht haben, haben auch das gemacht oder nach ähnlichen Begriffen gesucht oder i weiß, auf  
 975 Grund von irgendeinem Thesaurus oder irgendeinem anderen System, dass Begriffe zueinander in einer Nahe-  
 976 beziehung stehen  
 977 Hm: L Verwandt sind  
 978 Em: L und das i mit diesen zusätzlich noch Informationen oder die 100.000en Sucher-  
 979 ergebnisse, gewichten, einschränken und qualifizieren kann.  
 980 Fm: L Also ich krieg sie nicht nur alphabetisch, die Liste, son-  
 981 dern nach dem, was das System glaubt, dass wichtig is.  
 982

Horst elaboriert das Thema weiter und bringt den Begriff der Globalisierung von Daten (960) ein, wobei er darunter „global gesammelte Information zu einem Thema“ versteht („was auch andere unter dem schon gesucht haben“, 962), bzw. das Einbeziehen verwandter Themen bei einer Suche (970). Ernst unterscheidet zwischen expliziten Beziehungen (Tagging, 973) und impliziten Beziehungen („was schon von anderen gesucht wurde“, 974, Thesaurus, 975), was von Horst validiert wird.

Semantic Web wird als eine Erweiterung des Internet gesehen, in der Informationen mit Mustern/Tags versehen werden, durch die Ergebnisse einer Suche gewichtet werden können. Die Globalisierung von Daten ist dabei ein Thema und das Herstellen von Beziehungen (implizit/explicit) zwischen Informationen.

### **Passage: Kann es Vertrauen in Information im Web (Web2.0, Semantic Web) geben? (1047-1141)**

Diese Passage wurde aus formalen Gründen gewählt, da sie eine fokussierte Stelle mit hoher interaktiver Dichte darstellt. Die Passage folgt auf die Einstiegspassage, eine Passage in der es um die „Macht der Vielen“ im Social Web bzw. Semantic Web geht und eine Passage, die sich mit der Thematik des Missbrauchs der Möglichkeiten, die das Social Web bzw. Semantic Web bieten, auseinandersetzt.

- 1047 Y: Nu um a bissl anzuknüpfen, vielleicht, doch kurz, also für mich is es ein bissl so - Web aus Dokumenten - Ziel  
 1048 Semantic Web: Web aus Daten - Formalisiert, Austauschbar -> Daten austauschbar. Und genau das was du an-  
 1049 gesprochen hast, also es is ja viel von dem Semantic Web Puzzle schon da, also man hat diese Beschrei-  
 1050 bungsprache, man hat Abfragesprachen, man kann diese Ontologien machen, die dahinter stehen, ja, und ein  
 1051 ganz ein großer Punkt, der aber für mich ganz ein entscheidender is, is einfach noch komplett offen. Und des is  
 1052 Proof und des is Trust. Wo es eben genau darum geht, Missbrauch, wie kann ich sicherstellen, dass diese Infor-  
 1053 mationen die ich da krieg auch wirklich die sind, die ich brauche, wie kann ich sicherstellen, dass die richtig  
 1054 sind. Wie kann ich dem Vertrauen, was ich da lies.  
 1055 Hm: L Also des is schwer.  
 1056  
 1057 Fm: Das is, wie mit jeder niedergeschriebenen Information, du musst überprüfen woher kommt und du musst immer  
 1058 schau, wenn du überprüft hast, (dass du keinem Zirkelschluss aufsitzt). Du musst, eigentlich lehrt die  
 1059 wissenschaftliche Methode ich lese etwas und muss es bis zu seinem Ursprung zurückverfolgen. Weil da stell  
 1060 ich fest, dass es wahrscheinlich mit drei Konjunktiven geschrieben worden is. Was ich hier als Tatsache lese.  
 1061 /ah/ Geht natürlich nicht, aber prinzipielle wäre das das Denken. Die Gefahr, is natürlich bei schnell verfügbaren  
 1062 Lexika wie seis auf Semantisches Web oder Wikipedia, die auch schon Semantik bietet, dass das oft auch ein-  
 1063 fach so verstanden is, schnell zu Wissen zu kommen und nicht aber des is wie vorher gesagt.  
 1064 Em: L Es gib ja schon  
 1065 in  
 1066 Fm: L Du musst es richtig verwenden, des is, nur dann und du musst dich immer hinterfragen.  
 1067 Em: L in Wikipedia richtige Krie-  
 1068 ge über die Korrektheit und /ah/ Objektivität von gewissen Artikeln, ja, i hab letztens einen Artikel über *Produkt*  
 1069 gelesen und alle, ja, des hat einer von *Firma* abgeschrieben und das ist nur Werbung von *Firma*.  
 1070 Gm: L Des is a  
 1071 de Charakteristik, Find i von Web 2.0 eigentlich  
 1072 Em: L Das ich drüber  
 1073 Gm: L Dass die User sich selbst kontroll- sich gegenseitig kon-  
 1074 trollieren eigentlich  
 1075 Em: L Dass es die Kontrolle gibt.

Y stellt die immanente Frage, wie sichergestellt werden kann, dass man der Information, die man bekommt, vertrauen kann. Horst wirft sofort ein, dass das schwer ist. Franz bezieht sich auf die wissenschaftliche Methode und meint, dass man prüfen muss, woher die Information kommt. Ernst wirft ein, dass z.B. in Wikipedia die Korrektheit und Objektivität von Artikeln sehr kontroversiell diskutiert wird und bezieht sich auf einen kürzlich von ihm gelesenen Wikipedia-Artikel, der eigentlich Werbung für ein Produkt war. Dieser Einwurf kann als Divergenz zum von Franz eingebrachten Thema gesehen werden. Gerd führt die kontroversielle Auseinandersetzung mit Inhalten in Wikipedia als ein Merkmal/Beispiel für

die Selbstkontrolle an, die im Web 2.0 durch die User ausgeübt wird, was von Ernst validiert wird.

- 1076  
 1077 Fm: Nur das es eine Masse liest und für gut befindet heißt nicht, das es wirklich kontrolliert is, also es liegt in dem  
 1078 Punkt schon auch eine große Gefahr.  
 1079 Gm: L Es is aber vermutlich also, meistens, behaupte ich, stelle ich in Raum, meis-  
 1080 tens wahrscheinlich korrekter als wann eine Gruppe von drei Leuten, die vermutlich auch wenn Sie Experten in  
 1081 einem Gebiet sind und in der Enzyklopädie Britannica ihre Seiten schreiben und trotzdem Fehler eini machen.  
 1082 Wahrscheinlich anders als wie wenn 10.000 Leute an etwas schreiben.  
 1083 Fm: L An der Britannica arbeiten mehr Leute  
 1084 mit und sagen wir  
 1085 Gm: L an einem Fachgebiet  
 1086 Fm: L ich glaub das die Fehler sich ungefähr die Waage halten. Wenn ich einen Lexi-  
 1087 konartikel händisch schreibe, kann ich des genau so, kann ich auch nicht alles nachprüfen, weil dann bin ich an  
 1088 einem Artikel ewig dran. Die Menge des Wissens ist derartig groß, dass die Überprüfung schwierig wird. Da  
 1089 würden mir semantische Technologien helfen. /ah/ Wieder gesetzt dem Fall, dass ich das Glück habe, dass des  
 1090 ned missbraucht wird. Wo ich dann suche, also, irgendwo  
 1091 Em: L In dem Moment was  
 1092 Fm: L beißt sich die Katze in den Schwanz.  
 1093 Em: L Genau, in  
 1094 dem Moment was die Möglichkeit gibt, dass es missbraucht wird,  
 1095 Hm: L Wird es missbraucht.  
 1096 Em: L wird es sicher einen geben, der es miss-  
 1097 braucht.  
 1098 Alle: L Ja  
 1099 Em: L Des liegt leider auch in der Natur des Menschen.  
 1100 Fm: L Willst du wirklich wissen, musst du an die Quelle  
 1101 zurück.  
 1102 Im: L Des klingt fast nach Quellenmanagement.

Franz hält dem entgegen, dass, nur weil etwas von „der Masse gut befunden wird“, es noch nicht heißt, dass es kontrolliert ist, und geht somit in Opposition zum von Gerd und Ernst aufgebrachten Thema der Selbstkontrolle. Gerd entgegnet wieder, dass das Ergebnis aus seiner Sicht wahrscheinlich trotzdem besser ist, als bei einem kleineren Team (Vergleich mit Enzyklopädia Britannica, 1081). Franz hält entgegen, dass er annimmt, dass sich die Fehler die Waage halten, und stellt weiter fest, dass die Überprüfung der Richtigkeit von Information letztlich schwierig/aufwendig ist, und meint, dass der Einsatz semantischer Technologien helfen könnte, wobei er hier wieder auf das Thema „Missbrauch“ verweist. Ernst stellt fest, dass indem Moment, wo es die Möglichkeit gibt, ein System/eine Technologie zu missbrauchen, dies auch passiert, was von allen validiert wird, und von Ernst nochmals mit „das liegt leider in der Natur der Menschen“ argumentativ exemplifiziert wird. Franz stellt nochmals fest, dass man, wenn man die Richtigkeit von Information prüfen will, bis an die Quellen gehen muss. Ingo spricht in diesem Sinn von „Quellenmanagement.“ Das Thema wird so in einer rituellen Konklusion aufgehoben, indem es auf eine allgemeine Ebene („Natur des Menschen“) gebracht wird.

- 1103  
 1104 Fm: Des klingt nach einer fundierten wissenschaftlichen Arbeit. @(. )@  
 1105 Em: L Des macht ja der Y grad  
 1106 In: L (Du meinst die Archäologie als Beispiel)  
 1107 Fm: L Also des klingt danach, dass du beginnen musst einfach einmal in dem du Begriffe, die Geschichte von Begriff-  
 1108 fe definierst und schaust wer verwendet welche Begriffe wie und so. Also, des is ein irres Feld.  
 1109 Gm: L Des Problem hat  
 1110 de Enzyklopädie Britannica aber auch.

- 1111 Fm: L Na, is ganz klar hab ich auch nicht gesagt. Nur  
 1112 Em: L Die haben ein Redaktions-  
 1113 und ein Lektorenteam und können auf mehr oder weniger objektive Experten zurückgreifen, und diese Sicher-  
 1114 heitsmechanismen musst du dir halt bei einem Web /ah/ sag i erst einbauen, die dort durch den Prozess, wie so  
 1115 eine Enzyklopädie entsteht, und die ich im Normalfall ( ), schon eingebaut hab.  
 1116 Fm: L I muss  
 1117 Im: L Aber wer sagt, dass  
 1118 des bei der Wikipedia  
 1119 Em: L Es muss bei Wikipedia auch Administratoren geben, es muss Möglichkeiten geben, /ah/  
 1120 Seiten zu melden und Seiten offline zu nehmen und begründete Einsprüche zu machen. Teilweise wird es ge-  
 1121 macht, teilweise wird es nicht gemacht.

Franz hält entgegen, dass das einfach fundiertes wissenschaftliches Arbeiten ist, und das es darum geht, Begriffe/Standards zu definieren, die man verwendet. Er greift so das Thema nochmals auf. Gerd hält entgegen, dass das ein Problem ist, das nicht nur im Web existiert (Bsp. Enzyklopädie Britannica), was von Franz ratifiziert wird. Ernst führt an, dass es bei dieser (Enzyklopädie Britannica) aber Sicherheitsmechanismen gibt (Redaktion, Lektoren), die im Web erst etabliert werden müssen.

- 1122  
 1123 Im: Des is auch wichtig, dass auch Wissende quasi dann sagen  
 1124 Em: L Nur in dem Moment  
 1125 Im: L des passt oder des passt ned.  
 1126 Em: L in dem Moment, wo  
 1127 ich /ah/ ob des jetzt Wikipedia is oder was auch immer, /ah/ wieder einen richtigen Publishing-Prozess durchlau-  
 1128 fen lasse, sag i wird das grad bei der Menge von Wissen oder Information, die im Wikipedia is, schwer manage-  
 1129 bar.  
 1130  
 1131 Hm: Wir reden da jetzt die ganze zeit von einzelnen Seiten, aber was is wenn ma des jetzt global betrachtet. I mein  
 1132 das der einzel Seite gibt's Administratoren usw.  
 1133 Em: L Stell dir vor bei uns müsste einer  
 1134 Hm: L aber wennst des jetzt semantisch übers ganze Web siehst, wenn  
 1135 auch untereinander die Informationen irgendwie verknüpft sein sollen, also übergreifend, dann kannst es schon  
 1136 gar nicht mehr machen.  
 1137  
 1138 Em: Allein das bei uns eine Person alle Wiki-Einträge korrekturlesen und verifizieren müsste, wenn mas korrekturle-  
 1139 sen würde, ja dann würden ein paar Seiten vom Franz vielleicht @weniger Rechtschreibfehler haben@, aber,  
 1140 Y: L Aber zu dem dazu  
 1141 Em: L man hat den fachlichen Hintergrund nicht.

Ingo pflichtet bei, und hält fest, dass es wichtig ist, dass beim Erstellen von Information die Richtigkeit von „Wissenden“ gewährleistet/geprüft wird. Ernst führt weiter aus, dass so ein System dann aber schon wieder schwer „managebar“ ist (1128). Horst wirft ein, dass bisher nur von einzelnen Seiten gesprochen wurde, und das, wenn man das Internet global betrachtet, die Einführung von Sicherheitsmechanismen unrealistisch ist. Ernst bringt es auf Organisationsebene und hält fest, dass eine Qualitätssicherung der erstellten Information schon in der eigenen Organisation unrealistisch wäre. Das Thema wird wieder in einer rituellen Konklusion beendet, indem es im Modus einer Metarahmung auf eine allgemeine Ebene gehoben wird („global betrachtet“).

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass das Problem der der Gewährleistung der Richtigkeit/Aktualität von Information von allen Teilnehmer bestätigt wird. Aus dem Social Web abgeleitete Mechanismen der Selbstkontrolle (Bsp. Wikipedia) werden als positi-

ves Beispiel gebracht, aber es wird daran gezweifelt, dass diese Mechanismen ausreichen. Es wird aber auch kein funktionierendes Konzept eingebracht. Letztlich ist der Konsens der, dass die Einführung einer Qualitätssicherung für erstellte Information auch auf Organisationsebene unrealistisch ist.

### **Passage: Ist Semantic Web ein Wissensmanagementtool (1511-1607)**

Diese Passage wurde aus inhaltlichen Gründen gewählt. Thema der Passage ist, ob und welchen Zusammenhang die Teilnehmer zwischen den Themen „Wissensmanagement“ und „Semantic Web“ sehen. Diese Passage fand am Ende der Diskussion statt.

- 1511 Y: Dann würd i jetzt gern noch einmal die Kurve kriegen zum Anfang, sozusagen. /ah/ Wir haben jetzt Wissensmanagement diskutiert, wir haben jetzt Semantic Web diskutiert, wie gehören die Sachen, oder wie passen die für euch jetzt zusammen, was segts ihr da für (6) is das Semantic Web ein Wissensmanagement Tool, Technik. Wird es des revolutionieren.
- 1512
- 1513
- 1514
- 1515
- 1516 Hm: I würd des ned wieder als Wissensmanagement sondern wieder eher als Informationsmanagement sehen.
- 1517
- 1518 Em: Es erweitert, so wie wir gesagt haben, was es heute an Technologien gibt, oder was es bisher gab ob das jetzt CRMs, Skillsmanagement oder was auch immer is. /Ah/ Es is wieder ein Baustein im Wissensmanagement-puzzle meiner Meinung nach. (3) Die Anforderungen haben wir eh bis zu einem gewissen Grad demonstriert, eh besprochen halt, eh schon konkret bei unserem Einsatz /ah/ das i eben verschiedenste Datenquellen /ah/ integrieren können muss, dort de nach Möglichkeit automatisch, de dort bestehende Struktur auf Ontologien oder semantische Strukturen mappen kann. (5) Genau so automatisch, so wie wirs gesehen haben, beim *Produkt* automatisch /ah/ Schlagworte aus Textdokumenten also unstrukturierten Dokumenten extrahieren kann genauso wenn. Ideal wärs natürlich, wenn dort vorkommt a Anschrift, dass ich de mit der FOAF-Person /ah/ dann schon verknüpfen kann, da wirts nu, also de Möglichkeiten, die theoretischen san glaub i schon gewaltig, bis man des alles sozusagen Serienreif umsetzt und auch eine umfassende Toolbox hat und ned nur. /ah/ wie man sagt also einzel Nischenlösungen, sondern das ma wirklich ein größeres ganzheitliches Projekt umsetzen kann damit. Meiner Meinung nach oder meinem Eindruck nach, des is jetzt vollkommen unbestätigt, die existierenden Klammer auf Nischenlösungen nu ned kombinierbar sind zum großen Ganzen.
- 1519
- 1520
- 1521
- 1522
- 1523
- 1524
- 1525
- 1526
- 1527
- 1528
- 1529
- 1530

Y leitet mit der exmanenten Frage nach dem Zusammenhang zwischen Wissensmanagement und Semantic Web ein. Horst führt zuerst an, dass er das Semantic Web eher als Informationsmanagement sieht. Ernst hält in seiner Proposition fest, dass er es als Erweiterung der verfügbaren Technologien sieht ("Baustein im Wissensmanagementpuzzle, 1519). Als wichtige Voraussetzungen führt er die Möglichkeit zur Kombination verschiedener Datenquellen und die leicht Integrierbarkeit in bestehende Strukturen an. Er schätzt die theoretischen Möglichkeiten sehr hoch ein, zweifelt aber daran, dass die „Serienreife“ schon erreicht ist, die für einen produktiven Einsatz notwendig wäre („die existierenden Nischenlösungen sind noch nicht zu einem großen Ganzen kombinierbar“, 1529).

- 1531
- 1532 Im: Im Prinzip müsste man nur seine Ontologie auf den bereits bestehenden Sachen anwenden können. Wenn schon, Google zum Beispiel oder unsere Wikipedia oder was auch immer nur das Interface bietet, dass ich meine eigenen Ontologie einbauen kann, und des die vorhandenen Datenquellen dafür nutzt. Hab i schon alles was ich brauch. Rein schon das wäre ziemlich mächtig. Google macht momentan nur Stichwortsuche, würde ich dort sagen können, hier hast du meine Ontologie, verwende sie für deine Suche, wär des schon genial.
- 1533
- 1534
- 1535
- 1536
- 1537
- 1538 Fm: Ich würde sagen, das Problem is einmal das Erstellen der Ontologie, (2) des is einmal
- 1539 Im: L Naja, dann erstellst du sie
- 1540 halt und sie wächst in dem Moment
- 1541 Fm: L Naja, na
- 1542 Im: L wo du schon nicht mehr zwei Suchbegriffe muss, sondern sie schon
- 1543 in Relation zueinander stehen hat man schon eine mickrige Ontologie.

- 1544 Fm: L Is schon klar, aber dass is eigentlich der  
 1545 Knackpunkt  
 1546 Em: L Das ich einen Thesaurus hab wo *Produkt* und *Pro-dukt* drinnen steht, z.B.  
 1547 Fm: L Aber dass is eigentlich der  
 1548 Knackpunkt weil solange ich diese Sachen nicht zur Verfügung habe, sie erstellen muss, da Zeit investieren  
 1549 muss, muss ich also auch den Nutzen sehr gut Argumentieren, wenn jetzt gerade in einem Unternehmen wie  
 1550 dem unseren /ah/ ich weiß jetzt nicht wie lange es jetzt dauert bis ma wirklich einen Thesaurus haben der bei  
 1551 uns funktioniert. Ich glaube in manchen Bereichen dauert es ned lang, ich glaube in manchen Bereichen dauert  
 1552 es relativ lange, /ah/ hab ich dann wirklich den Nutzen /ah/ wenn ich den jetzt wirklich über die *Personen*, neh-  
 1553 men wir unsere *Personen*-Datenbank unsere *Personen*-Lebensläufe wenn ich da jetzt einen Thesaurus drüber  
 1554 leg und es is einer einmal ein halbes Jahr beschäftigt, bis er den Thesaurus hat, nur damit ich dann Bewerbun-  
 1555 gen durchforste, die eigentlich in dem Moment wo ich Suche wahrscheinlich schon wieder ein Jahr alt sind oder  
 1556 zu einem großen Teil über ein Jahr alt sind, eigentlich eh nimmer ganz relevant.  
 1557 Em: L Da muss er ein  
 1558 Fm: L Wie will ich das ar-  
 1559 gumentieren.

Ingo bezieht sich nochmal auf die einfache Integrierbarkeit in bestehende Systeme und bringt das Thema „Ontologien“ in den Diskurs ein (Transformation). Franz sieht das Erstellen und Warten der Ontologien durch die Benutzer als eines der Probleme. Ingo hält entgegen, dass Ontologien ja nicht vorher erstellt werden müssen, sondern sich mit dem System entwickeln können. Franz ratifiziert das (1546), hält Ontologien aber für „den Knackpunkt“ (1549). Die Entwicklung von Ontologien stellt einen Anfangsaufwand dar, der für ihn nicht abschätzbar ist, und der Nutzen der dadurch gewonnen werden kann ist für ihn ebenfalls fraglich.

- 1560  
 1561 Y: Aber glaubts ihr ned, dass des Semantic Web eigentlich was is, was für den normalen Benutzer eigentlich un-  
 1562 bemerkbar im Hintergrund laufen muss. Der wird gar nix damit zum tun haben.  
 1563 Gm: L Eben, i glaub halt de is eine techni-  
 1564 sche Grundlage dafür, auf der Applikationen aufzusetzen haben und i in Facebook nur meinen Namen eintrag  
 1565 und meine Lieblingsband im Hintergrund is de Information semantisch und i kann jetzt leicht wenn es verknüpft  
 1566 wäre, was es nicht is, im Xing irgendwelche anderen Leute  
 1567 Fm: L Moment, aber moment einmal  
 1568 Gm: L finden die die selbe Band mö-  
 1569 gen.  
 1570 Fm: L Prinzipiell haben wir ja eigentlich, wenn ich des so richtig verstanden habe, vorher festgestellt, die Tools  
 1571 z.B. das wir sie jetzt im Unternehmen bei uns, das unsere Datenschicht jetzt da hinein verwenden können, die  
 1572 gibts ned, die müssten wir eigentlich oder zumindest die Ontologien mit der wir diese Datenschicht verwenden  
 1573 könnten für so was gibts nicht. Des heißt des müssten wir erstellen.  
 1574 Gm: L Außer des *Produkt*, des gibts schon zum The-  
 1575 saurus erstellen.

Y fragt wieder nach, ob die Teilnehmer nicht das Gefühl haben, dass das Semantic Web eher eine Back-End-Technologie ist, die den Benutzer eigentlich nicht/kaum tangiert. Gerd stimmt diesem Standpunkt zu. Franz differenziert, dass er bisher davon ausgegangen ist, dass diese Technologie noch nicht existiert bzw. die bestehenden Ansätze nicht weit/reif genug sind, und nimmt somit die gleiche Haltung ein, die zuvor schon von Ernst formuliert wurde. Gerd verweist auf ein Beispiel für eine solche Technologie.

- 1576  
 1577 Y: Also i lass auch das dahingestellt, weil es gibt schon einige Sachen, man muss halt kombinieren. Aber ich bin  
 1578 auch der Meinung de san noch nicht so elaboriert, dass man jetzt ned ohne einen gewissen Aufwand was ma-  
 1579 chen kann.  
 1580  
 1581 Fm: Des is wirklich die Frage, logischerweise is es a Technologie und eine Technologie wird für den Benutzer ned  
 1582 bemerkbar sein. Unser *Produkt* -

- 1583 Em: L Momentan is de Krücke eben bei Tools wie *Produkt*, dass de, aber die Frage is  
 1584 in wie weit is das automatisierbar, das i händisch Schlagworte identifiziere oder Schlagwortvorschläge /ah/ in  
 1585 einen Thesaurus übernehm und find, die Ideale Form wär natürlich in dem Moment wo ich ein Word-Dokument  
 1586 speicher, dass der OK sagt, brz, *Dokument*, brz, *Name* und i hab automatisch so wie wir gesagt haben sollte  
 1587 eben automatisch im Hintergrund passieren und dass ich dann in der Suche nur mehr eingeb *Dokument Name*  
 1588 und pups, da is es.  
 1589  
 1590 Y: Vielleicht zeig ich doch noch was her. Des haben wir uns nämlich damals nicht so angeschaut. - Fundiertes  
 1591 Bloggen - Des is für mi sagen wir mal schon ein relativ konkretes Beispiel, wie so was funktionieren kann oder  
 1592 auch ausschauen kann. (5) und vielleicht zag i a nu was anders her - Zemanta - Linked Facts - Also ich sag ein-  
 1593 mal die Technologien, oder die Ideen oder wies funktionieren kann is schon da, ja. (12'36")

Y wirft ein, dass es schon einige Ansätze gibt, die man kombinieren müsste, dass das aber natürlich auch mit einem Aufwand verbunden ist. Franz hält fest, dass es sich natürlich um eine Technologie handelt, und dass eine Technologie für den Benutzer nicht merkbar sein soll und Ernst führt die Frage der Automatisierbarkeit z.B. der Verschlagwortung ein (Tag-Recommendation). Von Y werden Beispiele für entsprechende Technologien gebracht.

- 1594  
 1595 Gm: Ja, wahrscheinlich is des aber grad einmal der Anfang von dem  
 1596 Y: L Ja, ja  
 1597 Gm: L wie immer, also die Ideen, die manche Leute  
 1598 dann haben werden, was sie mit dem alles machen können mit semantischen Technologien, werden uns wahr-  
 1599 scheinlich in den nächsten Jahren noch erstaunen.  
 1600  
 1601 Fm: Is ganz klar ned. Die Frage is eben haben wir konkret eine Idee, wo wirs jetzt direkt bei uns einsetzen oder qua-  
 1602 si nutzen wo wir die Geschäftsführung vom Nutzen überzeugen könnten das es den Aufwand wert ist.  
 1603  
 1604 Gm: Die Frage war, san Semantische Technologien für Wissensmanagement geeignet. @(. )@  
 1605 Fm: L Sorry, I bin jetzt ganz konkret  
 1606 davon ausgegangen für unser Wissensmanagement und nicht fürs prinzipielle.  
 1607

Gerd hält fest, dass die bestehenden Ansätze aus seiner Sicht grad einmal der Anfang sind, und dass die Ideen, was mit semantischen Technologien erreicht werden kann, uns noch erstaunen werden. Franz hält entgegen, dass ihm die konkreten Ideen, wie es in der eigenen Organisation einsetzbar wäre, fehlen. Gerd verweist darauf, dass es ja allgemein um den Zusammenhang „Wissensmanagement“ und „Semantic Web“ ging. So wird das Thema in einer rituellen Konklusion abgeschlossen, indem zu einem anderen Thema gewechselt wird.

Der Zusammenhang zwischen Wissensmanagement und Semantic Web wird ganz klar gesehen und die Möglichkeiten werden sehr hoch eingeschätzt. Das Semantic Web wird als Baustein/Technologie gesehen, der/die im Sinne des Wissensmanagements verwendet werden kann. Es hat für die Teilnehmer aber noch nicht einen entsprechenden Reifegrad erreicht, um es wirklich produktiv einsetzen zu können bzw. es fehlen die Ideen, wie es in der Organisation integrierbar wäre. Als problematisch wird auf Grund der Komplexität die Erstellung und Wartung von Ontologien gesehen.



## **Inhaltlich wichtige Aspekte aus der restlichen Diskussion**

Im Folgenden sollen mit Verweis auf den entsprechenden Abschnitt im Transkript noch einige wesentliche Punkte festgehalten werden, die angesprochen wurden:

- (1399-1411) Das Semantic Web wird als Technologie definiert, die im Hintergrund verfügbar ist, ohne dass der Benutzer direkt davon etwas mitbekommt.
- (1427-1510) Das Semantic Web wird als riesige Datenbank mit offenem Datenbankdesign gesehen, deren große Stärke die Möglichkeit zur Verknüpfung von Daten/Informationen aus verschiedensten Quellen ist.
- (1631-1673) Das Semantic Web wird erst nach einem Schulterchluss mit bzw. nach Integration der Erfahrungen, die im Web 2.0 gemacht wurden, Marktreife erlangen. Für diese Kombination werden die Begriffe „Web 3.0“ und „Social Semantic Web“ angeführt. Der Zeitraum in dem dies stattfinden wird wird mit 3-10 Jahren angesetzt.

## **Zusammenfassung**

Aus dem Diskussionsabschnitt zum Thema „Semantic Web“ der Gruppe „Technik“ sollen abschließend folgende Punkte hervorgehoben werden:

- Das Semantic Web wird als eine Erweiterung des Internet gesehen, in der Information durch Muster/Tags angereichert wird bzw. implizit und explizit Beziehungen zwischen Informationen hergestellt werden.
- Das Semantic Web ist eine Technologie/ein Baustein im Wissensmanagement-puzzle.
- Das Potential des Semantic Web wird sehr hoch eingeschätzt, allerdings wird es als noch nicht „Reif“ genug für den breiten Einsatz gesehen.
- Das Gewährleisten der Richtigkeit/Aktualität von Information wird als Problematik gesehen. Mechanismen der Selbstkontrolle - wie im Web 2.0 (Bsp. Wikipedia) - werden zwar als Möglichkeit erkannt, dieser Problematik etwas entgegen zu setzen, es herrscht aber auch Einigkeit darüber, dass Missbrauch nicht ausgeschlossen werden kann.
- Einen Knackpunkt stellen für die Teilnehmer die Ontologien dar. Das Erstellen und Warten von Ontologien wird als eine der wesentlichen Hürden für den Einsatz semantischer Technologien gesehen.
- Die einfache Integrierbarkeit semantischer Technologien in bestehende Systeme ist ein weiterer Punkt, der angeführt wird. Die Verschlagwortung von Information sollte für die Teilnehmer zumindest halbautomatisch funktionieren (Tag-Recommendation).

Obwohl die Teilnehmer dieser Diskussion im Vorfeld gemeinsam an einer Schulung/Einführung zum Thema „Semantic Web“ teilgenommen haben, ist erkennbar, dass das Thema für die Teilnehmer nur „Konturen“ angenommen hat. Ein gemeinsamer Erfahrungshorizont der Teilnehmer ist nicht erkennbar, wird in der Einstiegspassage noch eine gemeinsame – wenn auch vage – Positionierung des Themas vorgenommen, erfolgt der Diskurs

in den beiden weiteren Passagen in einem exkludierenden Modus. Es werden oppisitionelle Inhalte Vertreten, die abschließend in rituellen Konklusionen aufgelöst werden. Im ersten Fall durch eine Metarahmung des Themas, im zweiten Fall durch Verschiebung des Themas.

### 4.3.3 Gruppe „DaF“

Die reflektierende Interpretation gliedert sich thematisch in zwei Teile. Im ersten Teil wird der Diskussionsabschnitt zum Thema „Wissensmanagement“ behandelt, im zweiten der Diskussionsabschnitt zum Thema „Semantic Web“.

## Wissensmanagement

Für die Interpretation des Diskussionsabschnitts zum Thema „Wissensmanagement“ wurden die Einstiegspassage, eine fokussierte Stelle der Diskussion und die Passage zur von mir gestellten Frage, „Wie funktioniert das Suchen und Finden?“ gewählt. Zusätzlich werden alle weiteren inhaltlich wichtigen Aussagen kurz angeführt.

### Einstiegspassage (21-85)

In der Einstiegspassage wurde der Frage nachgegangen, was die Teilnehmer mit dem Begriff „Wissensmanagement“ anfangen können, und welche Verbindung sie zu ihrer täglichen Arbeit sehen.

- 21 Y: /Ah/ Wissensmanagement, meine erste Frage wäre einmal jetzt so ganz als Einstieg: Was sagt euch der Begriff  
 22 Wissensmanagement, was könnt Ihr damit anfangen, was hat des mit eurer (Arbeit) zu tun? (5) Was versteht  
 23 ihr einfach darunter?  
 24 (4)  
 25 Km: Also Wissensmanagement, is grad für mi, do bei einem NGO, bei einer Non Profit Organisation, wo ja keine  
 26 Produkte entstehen, die man verkaufen kann, außer eben Wissen, das man entwickelt, weiterentwickelt und  
 27 das einen auch abgrenzt von anderen Anbietern, des zum einen recht wichtig ist, weil ja des oft an Personen  
 28 hängt und wenn die Personen dann den Verein verlassen, dann sollte einfach das Wissen im Verein bleiben  
 29 und nicht mit diesen Personen wieder abwandern. Das ist der eine Punkt sozusagen, auch diese Sicherstellung  
 30 des Wissens, das hier entwickelt wird. Das andere is, in unserem Bereich is oft die Zeit zwischen den Möglich-  
 31 keiten, neue Projekte zu entwickeln und sie dann auch schon einzureichen, relativ knapp und da seh ich beim  
 32 Wissensmanagement eine Möglichkeit, also für mich ist das dahingehend wichtig, zu sehen, es gibt, irgendwo  
 33 wird dieses Wissen gesammelt und es haben viele Personen relativ rasch Zugriff darauf, auf des, sozusagen  
 34 das Wissen des in den Köpfen ist, man muss sich ned ständig treffen, um von den KollegInnen des Wissen zu  
 35 kriegen, sondern es gibt irgendwo auch die Möglichkeit, auf des zugreifen zu können, relativ rasch, /ah/ um in  
 36 dem Fall zum Beispiel, Projekte einfach konzipieren zu können.  
 37  
 38 Y: Ja  
 39  
 40 (2)

Auf die Einstiegsfrage, hält Kurt in seiner Proposition zum Thema „Wissensmanagement“ fest, dass für ihn ein zentraler Punkt das „Sicherstellen“ des Wissens in der Organisation ist. Die Organisation stellt als NGO kein Produkt her, ihr Produkt ist das von den Leuten in der Organisation aufgebaute Wissen. Weitere Punkte sind das Sammeln und zur Verfü-

gung stellen des Wissens in der Organisation. In diesem Zusammenhang führt er aus, dass die Zeit für den direkten Austausch zwischen den Mitarbeitern eher knapp ist und die Notwendigkeit besteht, Wissen auf andere Art zur Verfügung zu stellen.

- 41  
 42 Mm: Ja i man, da is eigentlich wenig da hinzuzufügen, im Endeffekt seh ich das ähnlich, ja. Einfach, weil die Zeit zum  
 43 Austausch sehr knapp is, aber natürlich auch zur Vorbereitung überhaupt, ja, und es da gut is, wann man auf  
 44 Ressourcen zugreifen kann. Für ein neues Konzept vor allem, (dies, da wirklich schon gibt).  
 45  
 46 Lf: Ja, vielleicht nur so, bei uns im Haus war einfach die Tatsache, dass das Haus eben in den letzten Jahren ir-  
 47 gendwie sehr gewachsen is, also wirklich von einem Kleinbetrieb mit drei Leuten und jetzt sind wir fast so hundert  
 48 Leute, ja, also wir haben auch Leute, die sozusagen ned ständig im Haus sind, ja, also wir haben eine sehr  
 49 flexible Beschäftigtenstruktur und natürlich a irrsinnig viele einzelne Wissensträger, ja, /ah/ und da is des ein-  
 50 fach, ja, sinnvoll sie, also sich gute Wissensmanagementtools und --strategien zu überlegen und dieses Wissen  
 51 optimal für möglichst viele verwertbar zu machen, /ah/ natürlich auch Wissen, was in Form von Papier, Literatur  
 52 gibt, also sinnvoll zu archivieren und für die Leute verfügbar zu machen. Ja, natürlich auch vom Zeitaspekt her,  
 53 es können nicht immer alle sich treffen, wenns notwendig is, des heißt man muss, /ah/ ja, die Sachen gscheit  
 54 vernetzen, ja, neue Medien, (a gutes Verteilungssystem) und Intranet (2) also Wissensmanagement hat einfach  
 55 enorm viel Vorteile.

Manfred validiert die Proposition von Kurt und weist noch einmal darauf hin, dass die Zeit für den direkten Austausch zwischen den Mitarbeitern knapp ist. Lisa führt diesen Punkt in einer argumentativen Elaboration weiter aus. Sie verweist auf das schnelle Wachstum der Organisation und auf die flexible Beschäftigungsstruktur und die daraus resultierende große Anzahl an Wissensträgern, die es bedingen sich „gute Wissensmanagementtools und --strategien“ (50) zu überlegen. Sie weist im Weiteren auch auf den Vernetzungsaspekt hin, der durch den Einsatz neuer Medien (Intranet) unterstützt wird und bringt so eine neue Thematik ins Spiel. Mit der Aussage, „Wissensmanagement hat einfach enorme Vorteile.“ schließt sie das vorige Thema ab. Ihr Beitrag ist somit als Transposition zu werten.

- 56  
 57 Y: San des jetzt Sachen, die schon passieren auch, also gibt es schon Strukturen, Intranet  
 58  
 59 Lf: L Ja, wir haben schon Strukturen, also wir haben, a Intranet, ja, des jetzt eigentlich a schon halbwegs gut funk-  
 60 tioniert, aber, also, Erfahrungsgemäß, solche Prozesse dauern einfach länger, in (so Organisationen), also es  
 61 san nu immer ned alle Leit, die sich da zum Beispiel was einstellen traun, ja, aber es funktioniert, und es is ein  
 62 gutes Informationsmedium, wir haben es auch so gemacht, das es automatisch als Startseite, also, auf allen  
 63 PCs kommt  
 64 Km: L und auch gesperrt is, dass man es nicht ändern kann.  
 65 Y: L Die Startseite jetzt, oder,  
 66 Lf: L Mhm  
 67 Km: L Das des eine mit  
 68 Rechten versehene Startseite is  
 69 Lf: L Also es is jeder-  
 70 Y: L Aus Erfahrung? oder @(. )@  
 71 Km: L Aus Erfahrung @(. )@

Die immanente Frage von Y, ob von bestehenden Strukturen gesprochen wird, wird von Lisa validiert. Sie weist auf das Intranet hin, das schon „halbwegs gut funktioniert“ (61), differenziert aber gleich, dass solche Prozesse länger dauern und noch nicht alle Leute mit den neuen Medien umgehen können bzw. sie nutzen. Dies wird auch an einem Beispiel exemplifiziert, das Kurt und Lisa gemeinsam und auf Nachfrage von Y darlegen. Die

Startseite des Intranet ist die Startseite im Browser der PCs in der Organisation. Sie wurde mit Rechten versehen (68), da es scheinbar zu unbeabsichtigten bzw. ungewollten Änderungen gekommen war.

72  
 73 Lf: Na, es is ja auch gut, so, also wir haben des auch aufgeteilt, also welche Informationen kommen jetzt ins Intra-  
 74 net, welche werden nach wie vor im Outlook ausgetauscht, also, da gibts schon Strukturen. Wir haben jetzt  
 75 auch eine neue Ablagestruktur, also des is was ganz aktuelles, /ah/ zustande gebracht. Also auch mit bestimm-  
 76 ten Zugriffsregelungen, aber was einfach einen breiten Spielraum für alle gibt, also alle Zugriff haben, und  
 77 dementsprechend Materialien /ah/ aufbereitet werden oder irgendwelche Grundlagen. Ja und dann gibts eben  
 78 also dann gestaffelt für Leitungsteams, also wir haben das auch schon ein bisschen hierarchisch gemacht, ein-  
 79 fach, aber versucht, das sehr stark an die jeweiligen Bedürfnisse der Anwender abzustimmen.  
 80  
 81 Y: Ja  
 82  
 83 (5)  
 84  
 85 Y: OK

Lisa führt weiter aus, dass auch aus diesem Grund Richtlinien vorgegeben wurden, welche Information wohin gehört. Zusätzlich gibt sie an, dass eine neue Ablagestruktur eingeführt wurde. Ebenfalls mit Zugriffsregelung und einer hierarchischen Struktur, aber mit Fokus auf die Bedürfnisse der Anwender. Sie schließt damit das Thema ab, in dem sie die Notwendigkeit von Strukturen und Richtlinien für den Einsatz neuer Medien/Technologien aufzeigt.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Notwendigkeit von Wissensmanagement für die Organisation gesehen wird. Wissensmanagement wird als das Sammeln Verwalten und zur Verfügung stellen des Wissens in der Organisation definiert. Als Begründung für die Notwendigkeit von Wissensmanagement in der Organisation wird vor allem die fehlende Zeit für direkten Austausch und die Sicherung des aufgebauten Wissens angeführt. Neue Medien (Bsp. Intranet) werden als geeignetes Tools angeführt, weil sie die Vernetzung von Information/Wissen unterstützen. Hier wird die Problematik des Umgangs mit neuen Medien angeführt, als Lösung der Problematik die Vorgabe von Strukturen und Richtlinien. Wobei beim Einführen von Strukturen und Richtlinien der Fokus auf den Bedürfnissen der Benutzer/Mitarbeiter liegen soll.

### **Passage: Wie gut funktionieren bestehende Ansätze? (235-364)**

Diese Passage wurde aus formalen Gründen gewählt, da sie eine fokussierte Stelle mit hoher interaktiver Dichte darstellt. Thema der Passage ist, wie gut bestehende Ansätze in der Organisation funktionieren. Die Passage folgt auf die Einstiegspassage und die Einführung um Thema „Wissensmanagement“.

235 Y: I wollt jetzt einfach danach auch noch einmal so wieder die Frage stellen: Thema Wissensmanagement, so mit  
 236 dem was ma jetzt auch a bissl gehört haben, was fällt einem dazu ein, wie weit, wie is der Bezug zur eigenen  
 237 Arbeitswelt jetzt.  
 238

239 (3)

240

241 Km: Bei mir is jetzt, während deiner Einführung da aufgefallen, das wir eigentlich viel schon machen. Also es san  
 242 mehr Sachen, die ich nicht als Wissensmanagement wahrgenommen hab. Eigentlich, Wissensmanagement-  
 243 tools, so wie diese zum Beispiel diese interne Fortbildung, die ich eh schon erwähnt hab, die machen wir wirk-  
 244 lich schon seit 7-8 Jahren ((Schaut zu Lisa))

245

246 Lf: Mhm

247

248 Km: Des is schon relativ lang. Hätte ich jetzt ned unbedingt sofort unter Wissensmanagement. Einfach über die Dar-  
 249 stellung jetzt, internalisiertes Wissen jetzt zu Externalisieren, a diese Spirale. Is ganz interessant zu sehen, weil  
 250 i da des Gefühl hab, das relativ viel wir versuchen schon umzusetzen. Auch die Einführung von diesen neuen  
 251 Dingen, also i denk vom Intranet, des wir eingeführt haben, da gabs lange Anlaufzeit und Überlegungen, wie  
 252 des ausschaun kann. Da gabs überhaupt mehr Überlegungen, dass man so eine interne Homepage, a richtige  
 253 interne Homepage hat, mit vielen unterschiedlichen Bereichen. Jetzt benützen wirs eher so für diese Informati-  
 254 onsweitergabe, für Fortbildungen und ( ) und andere interessante Gschichten. Also da wurde schon viel ver-  
 255 sucht und auch umgesetzt, des i jetzt net ad hoc gesagt hätte, des san Wissensmanagementelement im Haus.  
 256 (Wie i gsagt hab), also i glaub wir san auf an sehr guten Weg schon.

Die immanente Einstiegsfrage von Y nach dem Bezug von „Wissensmanagement“ zur eigenen Arbeitsrealität wird von Kurt mit der Feststellung aufgenommen, dass schon einige Sachen intern gemacht werden, (Bsp. Interne Fortbildung) die er noch nicht als Wissensmanagement wahrgenommen hat. Um seine Proposition zu validieren, spricht er Lisa direkt an (”machen wir wirklich schon seit ...“, 243), die seine Aussage ratifiziert. Kurt führt das Thema weiter aus und bringt mit dem Intranet ein weiteres Beispiel für ein „Wissensmanagementelement“ (255) im Haus, das er noch nicht als solches gesehen hätte und schließt das Thema mit der Feststellung ab, dass man auf einem guten Weg ist.

257

258 Lf: Mhm, es stellt sich halt nur immer wieder ausser, /ah/ was eh schon erwähnt worden is, /ahm/ des Zeitproblem.  
 259 Weil sobald halt diese Dinge irgendwie Zeit erfordern, ja, mir fällt des zum Beispiel auf, bei den Lessons Lear-  
 260 ned, ja. I find des a total gutes Mittel, eben um des Wissen von abgelaufenen Projekten, ja, warum war des gut  
 261 oder was hat ned funktioniert und warum ned, ja, also des was weit über einen normalen Bericht hinausgeht.  
 262 Dass des /ahm/ irrsinnig mühsam is, also zu diesen Dingen zu kommen, weil die Leute das einfach dann zeit-  
 263 mäßig ned schaffen, ja, also so was zusammenzustellen, ja.

264 Km:

265

L I hab des nie machen müssen, weil meine Projek-

te nie aus san.

266 Lf:

L Deine Projekte san ned aus na aber @es kommt auf@ die zua

267 Mm:

268 Lf:

L Na, es is oba trotzdem

269

L und es wird a immer wieder angführt, ja. Wir san doch ein Betrieb, wo die Zeitressourcen also einfach sehr, sehr eng bemessen  
 270 san und /ah/ i man natürlich, man muss dann irgendwo Stunden abzweigen und i denk a Stund braucht ma für  
 271 so was, ja, weil des is natürlich Reflexion, ja.

272 Km:

273 Lf:

274

L I hab a ned gsagt, dass des ned

L Die Zeit muss i einmal haben, ja.

275 Km:

276

277

278

279

280

Des is eigentlich jedem bewusst, wie wichtig des wäre, auch für dich selber, also a (Selbstreflektion) deines Pro-  
 276 jektes auf einer anderen Ebene und ned für den *Organisation*, wost halt viele Sachen anders schreibst wies tat-  
 277 sächlich war, weilst ja du da gewisse, der Adressat da einfach zählt, weil der Adressat nur du selber und der  
 278 Verein bist, intern. Des is tatsächlich so, dass du, das eigentlich keiner was wann. Des is a bezeichnend, warum  
 279 wir jetzt zu dritt da sitzen obwohl sechs Leute zugesagt haben. Weil die Zeit is etwas, was in jedem Konzept  
 280 des wir machen sofort gekürzt wird, (überall) ((Unterbrechung weil das Telefon des Interviewers läutet))

Lisa bringt wieder das Thema „Zeit“ ein, das auch schon in der Einstiegspassage diskutiert wurde. Sie exemplifiziert am Beispiel von „Lessons Learned“, dass oft gute Mittel aus Zeitgründen nicht genützt bzw. nicht eingesetzt werden. Kurt wendet ein (Antithese), dass dieses Mittel für seine speziellen Fall (”Projekte nie aus“, 265) noch nicht notwendig war. Lisa widerspricht ihm und meint, dass das aber einmal auf ihn zukommen wird. Manfred

unterstreicht Lisas Ansicht (267). Lisa weist nochmal auf die eng bemessenen Zeitressourcen hin und Kurt lenkt ein ("I hab a ned gsagt", 272). Kurt führt weiter aus, dass er auch die Relevanz von Mitteln wie „Lessons Learned“ sieht, auch als Mittel zur Selbstreflexion. Er bringt das Beispiel der Zeitknappheit dann aber auch anhand der Diskussion nochmal auf den Punkt, da für die Diskussion sechs Teilnehmer angemeldet waren und schließlich nur drei Zeit hatten.

- 281  
 282 Mm: Na, eh, aber i man grad da is es so, also wann die Zeit jetzt eh schon sehr knapp oder auch zu knapp bemessen is, dann gibts einfach viel Prioritäten, die jetzt ned Interessens- und Wichtigkeitsprioritäten sind sondern einfach formale Dinge, die erledigt werden müssen in dieser knappen Zeit, die eingefordert werden und die macht man dann logischerweise zuerst, ja. Des können ganz banale Dinge sein, die aber gemacht werden müssen in dieser Zeit und für des des eh wichtig wäre und eh interessant wäre, hat man halt dann keine Zeit und des is der Punkt dann. Das einfach da dann die Zeit.
- 288 Km: L Aber da denk ich schon, wiest es du ((Y)) gsagt hast a (3) man muss quasi Rahmenbedingungen (2) schaffen können die. Weil i hab für alles a Zeit, des is a Prioritätenfrage. Des is schon auch a, i mach des zuerst, was mir am wichtigsten erscheint. Is halt dann die Frage, wie wichtig erscheint mir für die Lessons Learned des zusammenzufassen. Wie wichtig erscheint jetzt mir in a Wiki eine Beitrag reinzuschreiben. Is a Prioritäts- oder Zeit, es is schon natürlich, du hast verpflichtende Dinge zu tun dem *Organisation* gegenüber, weil sonst wirst vertragsbrüchig, des is klar, ja. Aber es gibt doch trotzdem andere Dinge, die einer Prioritätsgebung bedürfen, ob du des jetzt vorher machst und des andere halt gschwind schleissiger machst oder ob du des andere genauer machst und des vielleicht dann gar ned machst oder vor dir herschiebst und da is es schon (auch einmal) quasi Rahmenbedingungen zu schaffen, dass das für die Mitarbeiter prioritärer wird als es momentan is. Des fehlt noch. Des is ein (.) so Beispiel. Da spricht jetzt der Betriebsrat aus mir, /ah/ Bildungsfreistellungen anzubieten für solche Dinge. (I glaub) jeder hat Anspruch auf einen Bildungsurlaub, bei uns mit der Betriebsvereinbarung verankert, wenn ich jetzt aber keine Fortbildung buch, verbrauch ich de vielleicht gar ned, da kann i aber sagen i krieg einen Tag Bildungsurlaub um mich damit zu beschäftigen. Wäre so eine Rahmenbedingung die ich mir vorstellen könnte. Weil im Prinzip is es so etwas. (bringt) wahrscheinlich mehr wie irgendein Vortrag, was dich reinsetzt, wo du die Hälfte eh schon gehört hast, wenn du tatsächlich weißt, ich hab diesen Tag zur Verfügung, bezahlte Arbeitszeit, is aber ein Bildungsurlaub und kann mir mit meinen eigenen, kann mich eigentlich selbst Fortbilden, indem i mein Projekt reflektiere.
- 305 Mm: L Und vor allem schaut dann a, wirklich a, für alle anderen a Produkt unter Anführungszeichen heraus, wann i des eben dann zum Beispiel des Lessons Learned zusammenfasse und so, im Gegensatz zu einem Vortrag, wo ich hingeh mir den anhör und die Hälfte der Zeit auf Durchzug schalte und den Rest dann wieder vergiss oder so.
- 309 Km: L Oder hingeh, weils a Buffet gibt oder so
- 311 Mm: L Zum Beispiel
- 313 Lf: Und vor allem is ja auch der Anreiz, ja, i man Projektleiter müssen eh so viele Berichte schreiben, ja, die halt eine bestimmte Struktur haben jetzt und da jetzt einfach, des geht ja in ganz andere Details so was, da kann ich ja jetzt selber von mir einfach viel mehr einbringen, als in so einem normalen Bericht, ja, und also des is ja sehr offen, ja, also grad weils ned nach außen geht. Des is ja lediglich /ah/ also für den Betrieb einfach a relevantes Wissen, ned.
- 318 Mm: L Aber i man, des wär prinzipiell, i man, die Strukturen für so einen Bildungsurlaub sind ja schon da. Des wäre ja nix neues mehr, na, des wäre halt nur mal da die Erlaubnis, eben sich des für so was zu nehmen. Des muss ja keine Woche sein.
- 321 Km: L Des is aber schon sehr konkret.

Manfred differenziert, dass wenn die Zeit schon knapp bemessen ist, die Sachen die gemacht werden müssen im Vordergrund stehen, und zusätzliche Aufgaben, auch wenn sie wichtig wären, liegen bleiben. Kurt hält dem entgegen, dass die Wichtigkeit auch eine Frage der Prioritätsgebung ist, und Rahmenbedingungen geschaffen werden müssen, um diese „zusätzlichen Aufgaben“ für die Mitarbeiter „prioritärer“ zu machen (297). Er bringt auch gleich ein Beispiel, wie aus seiner Sicht momentan schlecht genutzte Zeit (Bildungsfreistellungen) „effektiver“ genutzt werden könnte. Dieser Vorschlag wird von Manfred positiv aufgenommen. Auch Lisa sieht diese Möglichkeit als Anreiz für die Betroffenen. Es

kommt zu einer Konklusion, indem eine Möglichkeit aufgezeigt wird, wie dem „Zeitproblem“ durch die Schaffung von Rahmenbedingung entgegengearbeitet werden kann. Das Thema wird so rituell durch Wechsel zu einem neuen Thema abgeschlossen.

- 322  
 323 Y: /Ahm/ was mir noch aufgefallen is, jetzt, a um es nur noch einmal zu erwähnen oder einzubringen is, du hast  
 324 gesagt: Ihr machts schon sehr viele Sachen, ja. Also was glaub i ganz wichtig a is, is eben einmal die Erkenntnis,  
 325 ja, und dann des was man damit anfängt. Nämlich, alle machen irgendwie schon sehr viel in diese Richtung  
 326 auf verschiedenen Ebenen. I glaub der Punkt is dann, sie anzuschauen, OK was funktionier gut. Was wird wirklich  
 327 gut gelebt und wie kann ich das verbinden auch, oder was kann ich da verbessern. Weil das sind die Sachen,  
 328 bei denen man gut ansetzen kann.  
 329  
 330 Lf: Mhm, wie bindet man die Leute ein, die jetzt noch da abseits stehen, ja, und zum Beispiel des Intranet zwar  
 331 passiv genießen, aber halt ned aktiv.  
 332  
 333 Km: Also i denk es wär da wahrscheinlich einmal ein erster Schritt, weil wir a jetzt erst im Zuge unseres zusammen-  
 334 sitzens, i hab ja eigentlich ned gwusst, wie viel wir eigentlich schon machen. Tatsächlich da einmal des a nieder-  
 335 zuschreiben, also wirklich die, auch diese Aktivitäten als Wissensmanagementaktivitäten zu definieren und  
 336 auch für alle Mitarbeiter sichtbar zu machen.  
 337 Lf: L Mhm, also mir is jetzt grad eingefallen, also zum Beispiel des Intra-  
 338 net /ahm/, des gehört einfach als Standard bei der Einführung eines neuen Mitarbeiters, und zwar, die Handha-  
 339 bung, also wirklich des zeigen, wie des geht, was des für Möglichkeiten hat, wie man einen Eintrag macht, ja,  
 340 wie man den bearbeitet und rein, also ned nur wir haben ein Intranet, sonder a, du kannst da was eintragen, du  
 341 sollst da was eintragen.  
 342 Km: L Des is vielleicht wichtiger als wie die gute Zeitschrift in der Willkommensmappe. Des is ein  
 343 Überblick, was gibt es für Wissensmanagementtools im Haus. Das es da zum Beispiel Ansprechpersonen gibt  
 344 wie dich ((Lisa)), das man da eine Einschulung kriegt in den ersten Arbeitswochen, jetzt einmal (für die erste  
 345 Zeit) und auch tatsächlich diese unterschiedlichen Tools kennen lernt indem man auch die Aufforderung kriegt.  
 346 Interne, interne Fortbildung is wieder so am absterbenden Ast gewesen, weil, zum einen hat sich keiner mehr  
 347 gefunden, der was macht wollte und die was gemacht haben, da is dann wieder keiner gekommen.  
 348 Mm: L Na, de *Person*  
 349 hat des teilweise doch gemacht.  
 350 Km: L Na es hat die *Person1* einmal interne Fortbildung gemacht zum Thema “Was ist  
 351 eine Rechnung”  
 352 Lf: L und der *Person2* hat des einmal gemacht.  
 353 Km: L I hab einmal über (Phonetik) was gmacht.  
 354 Mm: L Is a schon ein paar  
 355 Jahre aus  
 356 Km: L Ja eben. Es is am einschlafen gewesen-  
 357 Y: L Es is sicher ein guter Punkt, einfach grad für neue Leute, klar zu  
 358 stellen, bei uns macht man des so, ja, sag i einmal. Also bei uns schreibt man die und die Sachen einfach ins  
 359 Intranet, des tut jeder und ((Reden durcheinander)) des läuft einfach so. Und wann man des und des macht,  
 360 dann passiert einfach das, ja. Des tun alle und da stehen alle dahinter und wann ich jemanden frag, du, was  
 361 muss ich da machen, dann sagt der des schreibst ins Intranet. Wann ich das erreicht hab, dann  
 362 Lf: L Is es eh schon viel  
 363 Y: L is es schon sehr viel.  
 364

Y bringt ein neues Thema ein (Themeninitiation mit propositionalem Inhalt), in dem er darauf verweist, dass es ein guter Ansatz ist, sich anzuschauen, welche „Tools“ in der Organisation funktionieren und diese zu verbessern. Lisa ratifiziert das Thema mit einer Interjektion und führt es weiter, in dem sie festhält, dass es um Möglichkeiten geht, Leute einzubinden, die jetzt abseits stehen. Kurt sieht es ebenfalls als ersten Schritt und verweist nochmal auf seine Feststellung, dass ihm nicht bewusst war, was es alles schon gibt und dass das, was es gibt, einmal festgehalten und für alle sichtbar gemacht werden sollte. Lisa elaboriert das Thema weiter und führt an, dass der Umgang mit den vorhandenen Tools (Intranet) Teil der Einführung für neue Mitarbeiter sein sollte und klar kommuniziert werden muss, dass die Tools nicht nur verwendet werden können, sondern verwendet

werden sollen. Kurt trägt diesen Gedanken weiter, und fasst nochmals die schon angesprochenen Verbesserungsmöglichkeiten zusammen, wechselt aber dann das Thema (Transformation) und bringt ein, das Tools (interne Fortbildung) auch nicht mehr aktiv gelebt werden ("am absterbenden Ast", 346). Manfred und Lisa entgegnen, dass einige Personen doch Fortbildungsveranstaltungen für KollegInnen gemacht haben. Manfred schränkt aber ein, dass das schon länger her ist (354) und Kurt führt nochmals an, dass es eben am einschlafen ist (356). Y löst das Thema in einer rituellen Konklusion auf, in dem er nochmal festhält, dass es wichtig ist, dass die Tools in den Alltag der Mitarbeiter integriert werden.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass als positive Orientierung die Erkenntnis gesehen wird, dass schon einige Tools geschaffen wurden, die bisher noch nicht in Zusammenhang mit Wissensmanagement gesehen wurden. Als Problem wird gesehen, dass oft die Zeit fehlt, um diese Möglichkeiten auch tatsächlich zu nützen. Als Lösung wird die Schaffung von Rahmenbedingungen und eine höhere Priorisierung dieser Tätigkeiten gesehen.

### **Passage: Wie funktioniert das Suchen und Finden von Information? (365-535)**

Diese Passage wurde aus inhaltlichen Gründen gewählt. Thema der Passage ist, wie das Suchen und Finden von Information/Wissen in der Organisation funktioniert. Die Passage folgt unmittelbar auf die zuvor interpretierte Passage zum Thema „Wie gut funktionieren bestehende Ansätze?“

- 365 Y: Zum Thema auch noch so ein bissl abschließend jetzt, weils mich interessiert, es gibt ja schon einige, Intranet  
 366 usw. es gibt Ablagesysteme. Auch ein recht wichtiges Thema finde ich, Suchen, Finden, von Sachen, wie geht  
 367 das. Geht das gut? Wie weiß man, wo man, wen man fragt, wo man was findet. Wie die Sachen or-  
 368 ganisiert sind?  
 369
- 370 Km: Hm. Also wir san jetzt, würd i sagen, es is grad die Ordnerablage is ja grad neu. Die is seit Jahresbeginn, wird  
 371 die alte Ablage in die neue Ablage integriert. Des is auch noch etwas, was für alle neu is. Bei mir funktioniert  
 372 des zum Beispiel so, dass ich meistens weiß, wers wissen wird, und den Anruf. Also die *Person 1* Anruf oder die  
 373 *Person 2* anruf, kommt halt drauf an, was ich brauche. Wir haben schon, von der Struktur her is eigentlich  
 374 schon für die meisten klar, wer wofür zuständig is. Es gibt schon auch sogar, wir haben so eine Willkommens-  
 375 mappe, wo halt drinnen steht, die Zuständigkeitsbereiche vor allem der Stabsstellen der Geschäftsführung. An  
 376 wen kann ich mich wenden, wenn es Personalfragen gibt, wenss Öffentlichkeitsfragen gibt, wenss Förderfragen  
 377 gibt. Da weiß man dann schon wen, und wenn ich dann die Idee, OK ich suche, a kurze, ich brauch für eine  
 378 Präsentation eine kurzen Abriss über die *Organisation*, dann weiß man muss man mit der Öffentlichkeits-*Per-*  
 379 *son* telefonieren, die weiß wo des abgelegt is in der neuen Ordnerstruktur zum Beispiel. Man kann sich natürlich  
 380 Mm: L Du kannst es dir schon anschauen bei der neuen Ordnerstruktur  
 381 Km: L Is selbstredend auch schon  
 382 Mm: L Wann man sich des ein bissl anschaut dann kommt man schon rein, also, viel besser als die alte war, in de,  
 383 was i ned, irgendein ( Bericht) aus dem Jahre Schnee gelegen is, na.  
 384 Km: L Ja @(. )@

Die Passage wird durch die exmanente Frage von Y nach dem Funktionieren des Suchens/Findens von Inhalten in der Organisation eingeleitet. Kurt eröffnet die Diskussion mit einem Verweis auf die neue Ablagestruktur, die noch nicht lange verfügbar ist, und stellt



fest, dass er meist den fragt, von dem er glaubt, dass er weiß, wo was ist. Er hält aber fest, dass aus der Organisationsstruktur meist klar hervorgeht, wer für was zuständig ist (375). Manfred wirft ein, dass die neue Struktur schon einfacher und viel besser als die alte ist, was von Kurt auch validiert wird (385).

- 385 Lf: L Na, wir haben uns natürlich sehr bemüht,  
 386 also, es kommt ja sehr viel darauf an, was die Leute, wenn sie jetzt zum Beispiel mit einer Ordnerstruktur kon-  
 387 frontiert sind, sozusagen auf oberster Ebene gleich am ersten Blick erkennen können, was wo is. Des is sehr  
 388 wichtig, ja, das des ned von Anfang an gleich total verwirrend is und da haben wir uns halt bemüht, des mög-  
 389 lichst Übersichtlich zu machen und auch eben auf den bestimmten Ebenen, a frei handhabbar zu machen, da-  
 390 mit es die Leute wirklich ihren Bedürfnissen anpassen können, na. Wir haben zwar auf den unteren Ebenen so  
 391 gewisse Ordner, also sozusagen als Beispiel vorgegeben, aber des is klar, da können sich die Leute das dann  
 392 selber anpassen und natürlich auch selber dann die Dokumente ablegen. (.) Aber bei, also grad bei der Doku-  
 393 mentenablage, also da is eh noch einiges zu tun.  
 394 Km: L Also das is auch klar, dass des  
 395 Lf: L des in diese neue Ablage zu inte-  
 396 grieren  
 397 Km: L wachsen muss  
 398 Lf: L es is ja noch wesentlich mehr da, was noch nicht so frei verfügbar is.  
 399 Km: L Und es is a  
 400 Lf: L Da gibts  
 401 nu einiges zu tun  
 402 Km: L wir zwa ((Kurt und Manfred)) haben an und für sich schon viel in die neue Struktur abgelegt,  
 403 und noch nicht sortiert.  
 404 Lf: L Mhm  
 405 Mm: L I hab a teilweise einfach des nur umi kopiert fertig, ja, aber a nu ned. Weil i einfach  
 406 noch keine Zeit gehabt hab dazu.  
 407 Km: L Da san ma wieder bei der Zeit, ja, des is ganz klar.  
 408 Mm: L I bin jetzt froh, dass ich die  
 409 Schuldigkeit getan hab, des einmal zu sichern in die neue Struktur hinzutun, weil man muss halt aufpassen,  
 410 dass da jetzt nicht die Unstruktur von der alten Struktur wieder in die neue Struktur kommt.  
 411 Alle: L @(..)@

Lisa bezieht sich auf die neue Ablagestruktur und exemplifiziert im Modus einer Beschreibung, dass beim Konzipieren der neuen Struktur besonders Rücksicht darauf genommen wurde, dass die Struktur einfach und übersichtlich ist und von den Benutzern an ihre Bedürfnisse angepasst werden kann. Sie hält aber abschließend fest, dass hier noch einiges zu tun ist. Kurt bestätigt, dass die neue Struktur noch wachsen muss und führt an, dass er und Manfred schon viel in der neuen Struktur abgelegt, aber noch nicht an die Struktur angepasst haben, was von Lisa ratifiziert wird. Manfred bestätigt, dass er aus Zeitgründen seine Inhalte einfach von der alten in die neue Struktur kopiert hat und Kurt stellt fest, dass man damit wieder bei der Zeitproblematik angelangt ist. Manfred geht nicht weiter darauf ein und führt an, dass er schon froh ist, dass er seine Inhalte in die neue Struktur übertragen hat, führt aber an, dass man aufpassen muss, dass die „Unstruktur“ (410) der alten Struktur nicht in die Neue übernommen wird. Alle lachen und bestätigen so die Ansicht von Manfred, aber auch die Problematik der fehlenden Zeit.

- 412 Lf: L Na, a ganz, a  
 413 wichtiger Teil vom Wissensmanagement is ja auch sozusagen, Wissen vergessen, ja also eliminieren. Wissen,  
 414 des ma nimmer braucht zu eliminieren  
 415 Mm: L Ja, nur von wo weiß man, was i selber nimmer brauch.  
 416 Lf: L Da musst die damit auseinan-  
 417 der@setzen@.  
 418 Mm: L Ja, wer könnte des noch brauchen, des is nämlich des andere, ja. Weil nämlich an der Geschichte  
 419 mehr Leute interessiert san also und an unterschiedlichen Aspekten von der Geschichte.

420 Km: L Gibst es ins Intranet @(.).@  
 421 wer will das.  
 422 Mm: L Mach i a Wiki.  
 423 Lf: L Na i man, i find für solche Sachen gibts durchaus auch die Möglichkeit des einfach auf  
 424 eine DVD zu speichern, ja. Also i denk des muss gar ned /ahm/ des muss gar ned jetzt nu den Platz einnehmen  
 425 in diesem Ablagesystem. Sondern man kann gewisse Uraltsachen, die auch wirklich veraltet sind ja, also die  
 426 kann man also einfach auch auf DVD abspeichern.

Lisa bringt - beziehend auf das Überführen der Inhalte in die neue Struktur - ein, dass das Vergessen/Eliminieren von nichtbenötigtem Wissen ein wichtiger Teil des Wissensmanagements ist. Manfred fragt nach, wie man wissen soll, was man nicht mehr braucht und Lisa entgegnet, dass man sich damit auseinandersetzen muss. Kurt schlägt vor, das Intranet zur Kommunikation/Abstimmung über nichtbenötigte Inhalte zu verwenden, Manfred schlägt ein Wiki vor und Lisa führt an, dass man diese auslagern ("auf DVD speichern", 426) kann. Durch diesen Themenwechsel werden die zuvor eingebrachten unterschiedlichen Orientierungen (Divergenzen) in einer rituellen Synthese abgeschlossen.

427  
 428 Km: Also i sag fast schon auch es is (.) so in den mittleren Ebenen, wo wir zwei auch sind und die Lisa in der höch-  
 429 sten Ebene, mehr oder weniger, in den Stabsstellen. Is noch trotzdem ein anderer Umgang damit, als wie in der  
 430 untersten Ebene. Also ich hab schon, seh auch das von meinen MitarbeiterInnen her. /Ah/ die fragen generell  
 431 mich. Also so wirklich diese Orientierung in unserem Ablagesystem und auch im Intranet. Des is etwas wo trotz-  
 432 dem. I hab so des Gefühl, wir haben sehr viele MitarbeiterInnen, also normale MitarbeiterInnen die gar ned das  
 433 Gefühl haben, dass das etwas für sie auch is. Also so, dass des eher so die Projektleiterinnen und Projektleiter  
 434 zu interessieren hat und die Stabsstellen oben zu interessieren hat, aber die normalen Mitarbeiter quasi, erwar-  
 435 ten sich von ihre direkten Vorgesetzten, dass der mit Infos kommt.  
 436 Y: L Des muss ja ned unbedingt schlecht sein. Per-  
 437 sönlicher Kontakt, miteinander reden is halt ganz ganz wichtig  
 438 Km: L Ja, aber  
 439 Y: L wenn das gewünscht is, dass des so is,  
 440 das man halt wen fragt, wenn man was wissen will, is es ja OK.  
 441 Lf: L I denk es sollten beide Ebenen  
 442 Km: L ja, wir haben schon noch a  
 443 bissl a andere Struktur, durch des, dass ma Angestellte und freie Dienstnehmer haben, das grad im Bildungsbe-  
 444 reich  
 445 Lf: L und viele externe a, die gar ned im Haus san, oder im Netzwerk ned Zugriff haben.  
 446 Km: L Die freien Dienstnehmer  
 447 san ja gar ned drinnen im Netz. Des is schon klar, da bin ich auch eigentlich als Projektleiter zuständig. Aber da  
 448 liegt auch einfach viel Wissen verborgen, des wir nie kriegen, weil natürlich kann man auch von Leuten die kei-  
 449 ne Bindung an den Verein haben, weil sie mit ein paar Stunden halt freie Dienstnehmer san. (.) Es is schon  
 450 auch eine, Wissen externalisieren, einem Verein zu geben sozusagen, zu dem ich eigentlich gar keine Bindung  
 451 hab, weil er halt nur zufällig da is, wenn er jetzt 6-12 Stunden unterrichtet und halt de ned in der *Organisation*  
 452 unterrichtet. Is natürlich auch teilweise schade, weil des Wissen, des wär da, aber is halt ned nutzbar für uns.  
 453 Y: L Is de  
 454 Frage, ob man sichs nicht holen kann?

Kurt bringt als neuen Punkt ein, dass der Umgang mit den Tools (Ablage, Intranet) auf den verschiedenen Ebenen unterschiedlich ist, bzw. die „untere Ebene“ (seine Mitarbeiter) immer ihn fragen, wenn sie was brauchen. Er bringt in seiner Proposition die Ansicht zum Ausdruck, dass die „untere Ebene“ nicht das Gefühl hat, dass diese Tools „etwas für sie sind“ (433) und diese nur für die „obere Ebene“ (Projektleiter, Stabsstellen) relevant sind. Y wirft ein, dass das nicht unbedingt schlecht ist, wenn es so gewollt ist. Lisa führt an, dass schon alle Ebenen damit arbeiten sollten. Kurt und Lisa verweisen auf die freien Dienstnehmer (Externe), die gar keinen Zugriff auf die Tools haben und Kurt führt an, dass hier viel Wissen verborgen ist, das für die Organisation nicht verfügbar ist. Y stellt die im-

manente Frage, ob man sich dieses Wissen nicht holen kann, und initiiert damit einen Themenwechsel der dieses Thema abschließt.

- 455  
 456 Km: Ja, i man  
 457 Lf: L Ja aber wie oft. I man des is ja immer des Problem, ja, des is ein gefördertes Projekt und grad so also  
 458 solche Stunden zum Austausch und zur Reflexion, des will kein Mensch zahlen, ja, die Wichtigkeit erkennt nie-  
 459 mand, ja.  
 460 Km: L Richtig, des is des Problem  
 461 Lf: L Wir müssen um jede Stunde streiten, wo eben des drinnen wäre, dass  
 462 man sich mit diesen ganzen Externen einmal trifft und so eine Reflexionsrunde macht. I denk da kann man zwar  
 463 ned jetzt /ah/ des, wahnsinnig viel Wissen einsammeln, aber über eine Reflexionsrunde, wo Leute sich einbrin-  
 464 gen können, ja, und es gibt dann ein stichhaltiges Protokoll, ja, des wär auch schon einmal ganz gut.  
 465  
 466 Mm: I man es is schon teilweise,  
 467 Km: L Des mach i natürlich halt ohne Protokoll. I man im Prinzip wirds protokolliert, indem i  
 468 natürlich diese Punkte dann in meinen Bericht aufnehme.  
 469 Mm: L Aber  
 470 Km: L Also ich zwing sie natürlich schon, @mehr oder weni-  
 471 ger@ zwing ich sie dazu, dass Sie ihre Arbeit halt reflektieren. Auf verschiedenen Ebenen. Mit der Begründung,  
 472 des is so, sie wissen sie müssen einen Bericht schreiben und des is der Bericht halt.  
 473 Mm: L Weil du jetzt sagst.

Kurt ("Ja, i man", 456) und Lisa ("Ja, aber", 457) ratifizieren das Thema und Lisa kommt wieder auf die Zeitproblematik zurück, die es nicht ermöglicht, sich dieses Wissen zu holen ("Austausch", "Reflexion", 458), was von Kurt validiert wird ("des is des Problem", 460). Lisa führt die Orientierung weiter aus, sie hält fest, dass es schon gut wäre, sich dieses Wissen in „Reflexionsrunden“ mit den „Externen“ zu holen. Manfred und Kurt differenzieren, dass das schon („teilweise“, 466) passiert. Kurt führt an, dass er seine externen Mitarbeiter „zwingt“ ihre Arbeit zu reflektieren, indem sie Berichte für ihn schreiben müssen.

- 474 Km: L Nur den also,  
 475 möglicherweise wäre ein offener Zugang über die Homepage wies halt bei vielen, (so ein Login) is a Möglichkeit  
 476 und da in gewisse Bereiche kommen zu können, wo dann auch des Wissen deponiert werden kann, was mehr  
 477 nutzbar wird, weil es sind doch 40 freie Dienstnehmer, so 30, 40 Leute freie Dienstnehmer, die ja eigentlich ned  
 478 involviert sind in diesem ganzen Prozess.  
 479 Y: L Und wo sie vielleicht a bis zu einem gewissen Grad si Sachen holen  
 480 können. Des da einmal gemacht haben, des halt allgemein verwendbar is, so dass sie a wieder was davon ha-  
 481 ben.  
 482 Km: L I man, des haben wir ja a, also kriegens dann irrsinnig viel in abgespeckter Form. Fortbildungen, die wir ih-  
 483 nen anbieten, sie haben Zugang zu den Materialien die im Lehrerzimmer sind.  
 484 Mm: L Dokumentierens aber selber auch,  
 485 die freien Dienstnehmer die da im Haus san und Kurse leiten. Da wird eigentlich jeder Kurs dokumentiert. In ei-  
 486 ner Mappe, des hast  
 487 Km: L Die bei uns bleibt  
 488 Mm: L Die bei uns bleibt weil die *Person*  
 489  
 490 ((Reden durcheinander))

Kurt bringt ein, dass ein offener Zugang zu den Tools (z.B. über die Homepage) eine Möglichkeit wäre, die „Externen“ besser einzubinden. Y bringt den Gedanken ein, dass man nicht nur ihr Wissen holen sollte, sonder ihnen auch Wissen zur Verfügung stellen sollte worauf von Kurt entgegnet wird, dass auch den Externen praktisch alles an Material zur Verfügung steht ("in abgespeckter Form", 481), das intern zur Verfügung steht, allerdings nicht digital ("Zugang zu Materialien im Lehrerzimmer", 482). Manfred bringt ein, dass die „Externen“ eigentlich eh auch dokumentieren, da jeder Kurs dokumentiert wird. Hier er-

folgt wiederum ein Themenwechsel, der die zuvor eingebrachten divergenten Themen in einer rituellen Synthese auflöst. Wobei dies als Transposition zu sehen ist, da das neue Thema weitergeführt wird.

- 491  
 492 Km: Wer schaut sich die Kursdokus wirklich an. Also wir druckens natürlich unsere Neuen in die Hand und den Praktikantinnen, könnt's schauen wie erfahrene KursleiterInnen so einen Kurs vom ersten bis zum letzten Tag aufgebaut hat, wies den Kurs gehalten hat und eigentlich. I schau mir keine Mappe mehr an, wenn des Ganze elektronisch da wäre, is für mich schon eine Zugriffserleichterung.  
 493  
 494  
 495  
 496 Mm: L Du müsstest dir eigentlich, weil so ein Arbeitsblatt, kopieren tuts ein jeder, na, recht viel Aufwand des dann kurz einzuscannen wäre es im Endeffekt auch nicht. Weil man geht sowieso hin, ah, kopiert des, geh auch, mittlerweile weiß ichs, geh einfach auf  
 497  
 498  
 499 Km: L @Gehst auf scannen@  
 500 Mm: L Geh auf scannen und schick mirs einfach an meine Adresse oder legs zumindest auf den Server, na. Des wäre natürlich eine Möglichkeit.  
 501  
 502 Km: L Des wäre möglicherweise einmal ein Schritt mit dem man eine *Person* beauftragen könnte.  
 503  
 504 Lf: L Neu als Aufgabenbereich für *Person*.

Kurt stellt in Frage, dass die Kursdokumentation verwendet wird, außer für Neueinsteiger und Praktikanten, die darin sehen können, wie ein Kurs abläuft. Die Kursdokumentation erfolgt aber rein auf Papier. Kurt merkt an, dass er sie eher nutzen würde, wenn sie auch digital verfügbar wäre. Manfred merkt an, dass es recht einfach wäre, die Dokumentation einzuscannen und dann zur Verfügung zu stellen, und Kurt und Lisa halten es als möglichen neuen Arbeitsbereich für bestimmte Mitarbeiter fest.

- 505  
 506 Km: Das man so Kursdokumentationen zumindest einfach digitalisieren kann, indem ich PDFs hab. Dann is aber für mich wieder die Frage, wie finde ich in dieser langen PDF-Wurscht was.  
 507  
 508 Mm: L Du müsstest dir einmal gescheite Namen überlegen für die PDFs  
 509  
 510 .  
 511 Y: I sag, des is dann a wieder eine technische Sache. Die Frage is, ob mir eine Kursdoku überhaupt nu auf Papier macht oder ned glei online schreiben lasst, wo man dann halt viel Vorteile hat, ja. Aber ganz nebenbei, wenn du PDFs scannst, is jetzt a technisch eher, wannst es OCR-fähig, glaub ich, scannst, ja dann kann man nach Ihnen suchen. Es gibt teilweise auch schon Suchmaschinen, also kenn ich auch, die dann Dokumente, auch durchsuchen. Des heißt de suchst jetzt ned nur html. Sondern da gibst dann halt Stichworte ein und der sucht genauso die PDFs, die ich da drinnen hängen hab.  
 512  
 513  
 514  
 515  
 516  
 517  
 518 Lf: Ja, des is a gute Idee.

Kurt merkt an, dass dann aber wieder die Frage ist, wie man in dieser Dokumentation etwas findet und Manfred meint, dass die Namensgebung der PDFs hier ein wichtiger Punkt ist. Y bringt ein, dass die Möglichkeit zum Durchsuchen der PDFs eine technisch lösbare Frage ist, was von Lisa als gute Idee festgehalten wird.

- 519  
 520 (2)  
 521  
 522 Mm: I man es is ja, prinzipiell so, /ah/ so schlecht is des Kursdokumentieren ah ned, weils ein relativ unmittelbarer Zugang is. Des hast grad für StudentInnenkurse oder für Anfänger hast du relativ, druckst ein paar Mappen in die Hand, wo wirklich vom ersten bis zur letzten Stund des dokumentiert is, also so schlecht is es ned. Des Problem is, du hast irgendwann so viele Mappen, wo in der Hälfte des selbe drinnen is, in abgewandelter Reihenfolge.  
 523  
 524  
 525  
 526  
 527 Km: L Also i glaub jetzt ned, das eine Digitalisierung die Kursdokumentation jetzt, die gesammelte ersetzen kann. Vor allem a, weil du selbst als Unterrichtende, wenn wer einen Teil von der Woche gefehlt hat. Dann holst du dir die Mappe kopierst die fünf Zetteln wo er gefehlt hat und druckst sie ihm einfach in die Hand. Natürlich kannst du dir einfach ausdrucken, i mein du kannst alles was digitalisiert is jederzeit ausdrucken. Du kannst es auch  
 528  
 529  
 530

- 531 direkt anschauen. Nur wir haben halt bei den Externen, is des schwierig, weil die unterrichten ja an Volksschulen,  
 532 Kurse, also de san quasi ein Mobilbüro.  
 533  
 534 Y: I seh grad wir sind schon ein bisschen spät dran. Ja i hätte des Wissensmanagement Thema jetzt abgeschlos-  
 535 sen und würd gerne zum Thema Semantic Web a bissl was bringen, ja.

Manfred führt an, dass die Dokumentation in Papierform trotzdem wichtig, weil greifbar ist („druckst ihnen ein paar Mappen in die Hand“, 523). Auch Kurt wendet ein, dass eine komplette Digitalisierung der Kursdokumentation nicht gut wäre, auch weil die „Externen“ keinen Zugang zur digitalisierten Dokumentation haben. Y schließt das Thema und die Passage in einer rituellen, performativen Konklusion mit Hinweis darauf ab, dass nicht mehr soviel Zeit ist, und auch für das Thema „Semantic Web“ noch Zeit bleiben soll.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass das Suchen/Finden vor allem über Nachfragen funktioniert. Die neue Ablagestruktur wird als Möglichkeit gesehen, hier zu helfen, wobei die Problematik besteht, dass wenig/keine Zeit ist, die Inhalte in die neue Struktur zu überführen, um diese auch effektiv zu nutzen. Zudem haben nicht alle Zugriff auf die Ablagestruktur bzw. auf die verfügbaren Tools. Vor allem die „Externen“ sind nicht/schlecht in den Informationsfluss in der Organisation eingebunden und haben kaum Möglichkeiten etwas beizutragen. Ein Anknüpfungspunkt ist die Kursdokumentation, die aber nicht digitalisiert ist und so kaum/wenig benutzt wird.

### **Inhaltlich wichtige Aspekte aus der restlichen Diskussion**

Im Folgenden soll mit Verweis auf den entsprechenden Abschnitt im Transkript noch ein wesentlicher Punkte festgehalten werden, der angesprochen wurde:

- (149-234) Da nicht alle gleich gut mit eingesetzten Tools umgehen können muss besonders auf eine gute Betreuung/Schulung geachtet werden, damit die Tools auch genutzt werden bzw. mitgearbeitet wird (Bsp. Wiki).

### **Zusammenfassung**

Aus dem Diskussionsabschnitt zum Thema „Wissensmanagement“ der Gruppe „DaF“ sollen abschließend folgende Punkte hervorgehoben werden:

- Wissensmanagement wird als Sammeln, Verwalten und zur Verfügung stellen von Information/Wissen definiert.
- Funktionierendes Wissensmanagement in der Organisation ist relevant, weil die Zeit für den permanenten Austausch unter den Mitarbeitern fehlt. Es existieren bereits Strukturen, die noch nicht in diesem Zusammenhang gesehen wurden.
- Zeit wird als kritischer Faktor für funktionierendes Wissensmanagement gesehen. Diese benötigte Zeit kann durch Schaffung entsprechender Rahmenbedingungen bzw. höhere Priorisierung der Wissensmanagementaktivitäten gewährleistet werden.

- Intranet, eine neue Ablagestruktur und interne Fortbildung werden als bereits existierende Wissensmanagementtools erkannt.
- Das Suchen und Finden in der Organisation funktioniert hauptsächlich durch nachfragen. Es gibt aber klare Strukturen („man weiß, wen man fragen kann“). Neue Ansätze (Ablagestruktur) stehen erst am Anfang.
- Eine weitere Problematik im Zugang zu Information/Wissen sind Berechtigungen und unterschiedliche Zugangsmöglichkeiten. In Zusammenhang mit Tools auch, dass nicht alle mit den bereitgestellten Tools umgehen können.

In der Diskussion zum Thema „Wissensmanagement“ werden immer wieder gemeinsame Orientierungen zum Ausdruck gebracht, die jedoch nicht in einer gemeinsamen Konklusion abgeschlossen werden können. Damit kann nicht von einem inkludierenden Modus der Diskursorganisation gesprochen werden. Ein Grund hierfür kann darin gesehen werden, dass die Teilnehmer nicht unmittelbar im gleichen Arbeitsgebiet zusammenarbeiten, sondern in der Organisation verschiedene Aufgaben wahrnehmen. Es treten aber auch keine offenen Erfahrungsunterschiede zu Tage. Somit kann hier von einem exkludierenden Diskursmodus mit divergenter Diskursorganisation ausgegangen werden.

## Semantic Web

Für die Interpretation des Diskussionsabschnitts zum Thema „Semantic Web“ wurden die Einstiegspassage, eine fokussierte Stelle der Diskussion und die Passage zur von mir gestellten Frage zum „Zusammenhang zwischen Wissensmanagement und Semantic Web“ gewählt.

### Einstiegspassage (536-556)

In der Einstiegspassage wurde der Frage nachgegangen, was die Teilnehmer mit dem Begriff „Semantic Web“ anfangen können.

- 536 Y: Vielleicht /ah/ a einfach wieder zum Einstieg kurz, was wisst ihr, was fällt euch ein, wenn ihr des Semantic Web,  
537 den Begriff hörts. Was wisst ihr drüber, könntts damit anfangen?  
538
- 539 (3)  
540
- 541 Km: Wir haben telefoniert. @(. )@ Also bevor wir telefoniert haben, hätte ich da, außer dass ich das Wort Semantik  
542 kenne, und i denk, dass des irgendwie ein bedeutungsdifferenzierendes (Web is), viel hätt ich mir darunter ned  
543 vorstellen können.  
544
- 545 Mm: Wobei also i hab mir desselbe dacht, also beim Wort Semantic irgendwie Bedeutung, nur was i des nu vom Stu-  
546 dium, dass im Endeffekt a kaner, dass des sehr schwierig is, /ah/ zu sagen, was des jetzt eigentlich is, was Se-  
547 mantik is und wie man die klassifizieren kann, ja, und wie man de irgendwie nachvollziehen kann, darum inter-  
548 essiert mi des, wie man des in Zukunft, was i ned, in einem Computerprogramm machen kann, ja. (3) Aber ge-  
549 nau, was des da jetzt is, was i a ned.  
550
- 551 Lf: I hab a nur so, ( ) sozusagen über das World-Wide-Web hinausgeht, ja, indem Sinn, dass des sozu-  
552 sagen also auch Beziehungen und Konnexe und Zusammenhänge /ah/ hergestellt werden können, ja, was na-  
553 türlich irgendwie ganz toll is und /ah/ was natürlich a über eine eigene Sprache dann funktioniert, aber wo man  
554 (individuell) Information und Wissen in viel konzentrierter und /ahm/ (3) ja also zielgerichteter und a vernetzter

555 ansammeln kann. Man kann da auch aus verschiedenen Wissensbereichen einfach sich sehr kompakte Infor-  
556 mationen holen. Des passiert einfach mehr oder weniger über eine Maschine, ja.

Auf die Frage von Y nach dem Kenntnisstand zum Thema „Semantic Web“ hält Kurt fest, dass er nur das weiß, was er aus einem Telefonat im Zuge der Vorbereitung zur Diskussion mit Y mitbekommen hat. Er kann sonst nur mit dem Wort „Semantik“ im Sinne von bedeutungsdifferenzierend etwas anfangen. Manfred greift den Bezug zu „Semantik“ auf, führt aber an, dass aus seiner Erfahrung vom Studium hervorgeht, dass Bedeutungs-differenzierung (Semantik) ein komplexes Thema ist und er sich nicht vorstellen kann, wie das ein „Computerprogramm“ machen soll (548). Lisa nimmt an, dass das Semantic Web über das World-Wide-Web hinausgeht und Beziehungen, Konnexe und Zusammenhänge herstellt (552), die es ermöglichen Wissen konzentrierter/zielgerichteter zu sammeln.

Es zeigt sich, dass die Teilnehmer bisher nicht/kaum mit dem Thema „Semantic Web“ konfrontiert waren. Die Wahrnehmung des Themas bezieht sich einerseits auf die Interpretation des Begriffs „Semantic“, andererseits auf ein recht generelles Bild einer Erweiterung des bestehenden Webs um Beziehungen/Konnexe/Zusammenhänge, die das Suchen/ Finden von Information erleichtern sollen.

### **Passage: Welche Möglichkeiten bietet das Semantic Web? (614-702)**

Diese Passage wurde aus formalen Gründen gewählt, da sie eine fokussierte Stelle mit hoher interaktiver Dichte darstellt. Thema der Passage ist, welche Möglichkeiten im „Semantic Web“ gesehen werden. Die Passage folgt auf die Einstiegspassage und die Einführung zum Thema „Semantic Web“.

614 Y: Was könnt ihr damit anfangen, ja, und was seht ihr für Möglichkeiten drinnen und vor allem wie weit glaubt ihr,  
615 dass des schon verwendbar ist?  
616  
617 Km: Also i denk ein wichtiger Schritt wäre im Vorfeld, sich zu überlegen, wenn jetzt, quasi was is für uns, was san  
618 wichtige Tags, also womit müssen bei uns jetzt die Informationen angereichert werden? Weil des is so der erste  
619 Schritt im Hintergrund, musst einmal überlegen, quasi, i muss eigentlich wissen, was ich bei einer Suche finden  
620 will. Wie genau des sein muss. Weil i glaub zum Beispiel was jetzt bei uns ned so ausschlaggebend is, wer is in  
621 welchem Projekt eingebunden. Des is überschaubar. Noch  
622 Lf: L Mhm  
623 Km: L Des gilt bei Firmen de irgendwie 150000 Mitarbei-  
624 ter haben,  
625 Mm: L Aber zum Beispiel für wens überhaupt ned überschaubar is, is für Außenstehende.  
626 KM: L Ja, de gehts e  
627 nix an @(. )@  
628 Lf: L @(. )@

Y leitet das Thema mit der immanenten Frage nach den Möglichkeiten ein, die gesehen werden. Kurt greift das Thema „semantisches Anreichern von Inhalten“ auf, und meint, dass zuerst festgelegt werden muss, womit die Information angereichert wird, dass man eigentlich vorher „wissen muss, was man finden will“ (620) und dass die Frage, wer wo involviert/zuständig ist, intern überschaubar ist. Lisa ratifiziert Kurts Proposition, der weiter

ausführt, dass die Frage, wer wofür zuständig ist, eher für größere Organisationen relevant ist ("150000 Mitarbeiter", 623). Manfred entgegnet, dass es zwar intern überschaubar ist, nicht aber für „Außenstehende“. Kurt entgegnet, dass es die eh nichts angeht, was von ihm und Lisa mit Lachen verifiziert wird.

- 629 Mm: L Ja, sag i nur, i man des is wieder ein anderer Bereich, fürs Interne wirds wahrscheinlich  
 630 weniger, wobei es schadet glaub ich teilweise auch nicht.  
 631 Lf: L Na, wir habens auf unserer Homepage, da san die Teams,  
 632 also  
 633 Km: L Für Außenstehende genau überschaubar, aber (wenn wer ein paar Projekte vergisst)  
 634 Lf: L Ja, des (Erwartungs-pro-  
 635 blem)  
 636 Km: L @(. )@ Ja zum Beispiel da könnte man des schon einsetzen zum Warten, zum effizienter Warten einset-  
 637 zen. Da machst du die Abfrage, und dann siehst du was rauskommt und siehst was du vergessen hast in der  
 638 letzten Zeit, zum Beispiel. (3) Die Frage is nur wie, zeitintensiv is des anreichern. I glaub, dass man es quasi,  
 639 wär des so, was jetzt ned funktioniert hat. I hab meinen Text und i hab dann eine Software dazu, die reicht mir  
 640 den, also ich kann im Vorfeld Tags definieren, es gibt 35 Tags die wir herausgefunden haben, des san Tags die  
 641 wir brauchen, um des semantisch optimal vernetzen zu können und i lass jetzt über meinen Projektvertrag, über  
 642 meinen Abschlussbericht über irgendwo was was ich produziere, a Software drüber laufen, und die sagt dann,  
 643 tack tack tack tack ((Klopft mit Hand auf Tisch)) die Tags  
 644 Y: L Die Tags nimm i.  
 645 Km: L Die Tags nimm i und dann erst wirds abgelegt.  
 646 Y: L Es wird diese Applikation so ned geben, also man muss sagen vieles muss man da machen einfach noch,  
 647 aber so sollte es funktionieren, sag ich einmal.  
 648 Km: L Da kann ich sozusagen jede, alles was produziert wird, wird durch-  
 649 gescanned, wird mit Tags versehen und dann wirds erst quasi fertig abgelegt. (1) Is nur die Frage, ab wann man  
 650 das, wär zum Beispiel bei uns grad ein guter Zeitpunkt gewesen mit der neuen Ordnerstruktur, quasi einmal al-  
 651 les aufräumen. Aber wenn das erst im entstehen is. Aber i denk nur schon, (3) also a bissl hab i des (2) die Fra-  
 652 ge is, brauch ma des wirklich?

Manfred führt den Diskurs weiter und schließt sich der Position von Lisa und Kurt an. Lisa bemerkt, dass die Teams (Zuständigkeiten) auf der Homepage erfasst sind und Kurt ergänzt, dass dadurch die Transparenz für Außenstehende gegeben ist, wenn die Homepage entsprechend gewartet wird, was wiederum Lisa verifiziert. Kurt greift das Thema Wartung auf und sieht darin eine Möglichkeit, bei der semantische Technologien helfen können, wobei hier natürlich das Thema Zeit wieder eine Rolle spielt. Er führt weiter aus, dass das Anreichern mit Tags zumindest halbautomatisch passieren muss und kein Dokument mehr abgelegt werden darf, ohne das es mit Tags versehen, bzw. semantisch angereichert wird. Er stellt sein Ausführung aber abschließend in Frage ("brauch ma des wirklich?", 652) und schließt das Thema so in einer rituellen Konklusion in Form einer Metarahmung ab.

- 653  
 654 Y: Des is de Frage, de ich stelle.  
 655  
 656 Km: Ok, des stellst du @(4)@  
 657 Alle: L @(4)@  
 658 Mm: L Des is jetzt irgendwie schwer zum sagen, weil in ausgereifter Form  
 659 Lf: L Des is ja nu ned so  
 660 Km: L Weil die Frage is, sind wir so groß, dass die Face-to-Face-Vernetzung ned ausreicht. Weil dann brauch ich  
 661 das.  
 662  
 663 Mm: Ja, i mein du musst rechnen, es gibt eine (Beratungsstelle) die rein räumlich getrennt ist, ja,  
 664 KM: L Ja, die Frage is für  
 665 mich schon, es gibt die unterschiedlichsten, die verschiedenen Abteilungen, die wichtig, also intern sehr gut mit-  
 666 einander vernetzt sein müssen. Was wir im *Bereich* seit einiger Zeit sehr gut geschafft haben. Das es im *Be-*  
 667 *reich* jetzt diesen definierten Bereich überhaupt gibt, ja, und des san jetzt (is eh grad der Bildungsbereich) sonst



668 wären des halt so freischwebende Projekte, die direkt der *Person* unterstellt waren irgendwie. Im *Bereich* findet  
 669 man schon so a geschlossene Geschichte mit der Beratung. Bei der Beratung, Beratung is schon eine eigene  
 670 Geschichte, Betreuung is schon immer zweigleisig gewesen, aber die schließen sich jetzt auch zusammen. (3)  
 671 Die Frage is halt, ich glaube, wichtig wäre so ein Semantic Web für die Bereiche die, also für die Themen, die  
 672 alle verbinden müssen. Weil da gibts keine Vernetzung. Also es gibt schon immer so diese punktuelle Vernetzung  
 673 Face-to-Face aber ned die schnell gelebte Vernetzung. Also wir kennen des, von externe *Einrichtungen*  
 674 wenn ich Probleme hab mit einer *Person* bzw. wenn die ein Problem mit einer *Person* haben, dann weiß ich  
 675 das. Intern vergessens wir ständig, dass sie mich informieren. Da is eine *Person* auf einmal in irgendeiner Maß-  
 676 nahme und nicht mehr bei mir erschienen, ich denk mir der ist krank, und dann ruf ich dort an und dann sagen  
 677 mir die: "ah, der geht in die *Schule*" also wo ich sag, da is, im *Ort* die *Einrichtung* erfahre ich schneller was, als  
 678 wie von meinem vierten Stock, ja.  
 679 Mm: L I hab ja auch vom vierten Stock des dritte mal eine Anfrage zur Bestätigung ge-  
 680 kriegt, die hab ich schon vor einer Woche abgegeben. @(. )@  
 681 Km: L @(. )@  
 682 Mm: L Also solche Sachen

Y leitet die Diskussion mit der Feststellung weiter, dass die Frage, welche Möglichkeiten das Semantic Web bzw. semantische Technologien der Organisation bringen können, ja Thema der Diskussion ist. Was von Kurt und dann von allen Teilnehmern mit Lachen verifiziert wird. Manfred hält fest, dass er zwar die Relevanz erkennt, aber nicht glaubt, dass das Semantic Web schon so „ausgereift“ ist (658), dass es für einen allgemeinen Einsatz geeignet ist. Kurt schließt an und hinterfragt nochmals, ob in der Organisation nicht die Face-to-Face-Vernetzung ausreicht (660). Manfred weist auf die räumliche Trennung einzelner Bereiche hin. Kurt elaboriert dieses Thema am Beispiel einer Abteilungen der Organisation, deren Vernetzung nur teilweise funktioniert. Für ihn wäre die Vernetzung/der Einsatz semantischer Technologien nur für Themen, die alle betreffen, wichtig (671). Beide weisen nochmals darauf hin, dass es Probleme beim Informationsfluss zwischen einzelnen Abteilungen gibt.

683  
 684 Km: Da wär natürlich  
 685 Lf: L @(Da hilft auch des Semantic Web nix)@  
 686 Alle: L @(3)@  
 687  
 688 Mm: Na, sicher aber i man, also wies du sagst, man müsste sich glaube ich wirklich überlegen, wofür man des ver-  
 689 wendet. Mit welchen Daten man des wirklich anreichert dann. (2) Weil  
 690 Km: L Also welches Wissen wird momentan  
 691 gesammelt, der Hintergrund, die Erfahrung  
 692 Lf: L Also wir haben unsere Mitarbeiterfragebögen, ja, aber gesammelt  
 693 wird, ja also die persönlichen Daten, was die Leute für eine Ausbildung haben, was sie für Zusatzausbildungen  
 694 haben /ah/ was sie auch nicht jetzt fachspezifisch schon gemacht haben, wo wir sie im Haus eingesetzt haben,  
 695 was so ihre Wissensbereiche sind /ah/ welches Wissen sie weitergeben könnten, in welcher Form sie es weiter-  
 696 geben könnten, ja, und dann können die Leute einfach persönlich noch  
 697 Km: L Einfach was Sie sonst noch so kön-  
 698 nen, was jetzt da gar ned einen direkten Zusammenhang gibt.  
 699 Lf: L Ja, oder wo sie hinwollen, was sie vorhaben.  
 700  
 701 (4)  
 702

Kurt hält ironisch fest, dass da das Semantic Web aber auch nicht weiterhelfen wird und alle verifizieren durch Lachen. Manfred wechselt das Thema und stellt fest, dass am Anfang die Überlegung stehen muss, mit welchen Daten man die Informationen anreichert und Kurt führt weiter aus, dass davor festgehalten werden muss, welches Wissen momentan gesammelt wird. Lisa bringt in der Diskussion die schon an anderer Stelle er-

wählten Mitarbeiterfragebögen ins Spiel. Das Thema wird so durch Verschiebung auf ein Nebenthema rituell abgeschlossen.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Relevanz semantischer Technologien zwar erkannt wird, es aber für die Teilnehmer nach wie vor schwierig ist, eine konkrete Vorstellung zu bekommen, wie diese funktionieren. Der Einsatz semantischer Technologien darf auf jeden Fall keinen großen zusätzlichen Aufwand (Zeit) bedeuten. Zudem wird hinterfragt, ob semantische Technologien nicht eher ein Thema für größere Organisationen sind („brauchen wir das?“).

### **Passage: Was hat das Semantic Web mit Wissensmanagement zu tun? (703-763)**

Diese Passage wurde aus inhaltlichen Gründen gewählt. Thema der Passage ist, ob und welchen Zusammenhang die Teilnehmer zwischen den Themen „Wissensmanagement“ und „Semantic Web“ sehen. Diese Passage fand am Ende der Diskussion statt.

- 703 Y: Ja, wir san eh schon relativ am Schluss, i wollt nur noch mal so abschließend die Frage stellen, also den ganz den Schluss zum Wissensmanagement zurück. Da is uns de Zeit jetzt schon ein bisschen zu kurz, noch einmal vom Gefühl her, Semantic Web, Wissensmanagement, kann man damit was anfangen, gehört das zusammen, vielleicht auch noch die Frage für mich, jetzt zum Semantic Web, des is jetzt wieder so sehr konkret auf Beispiele gegangen, wo man des jetzt da da einsetzen könnte, ja. I wollte Fragen, rein von dem was ich da versucht habe ein bissl zu erzählen, is des was mit dem man etwas anfangen kann? Was man sinnvoll findet und wie passt des ein bissl in den Wissensmanagementkontext, des wär so für mich die Abschlussrunde jetzt.
- 704
- 705
- 706
- 707
- 708
- 709
- 710
- 711 Lf: Ja, i denk sinnvoll auf jeden Fall, aber i kann des, also i müsst mi länger also auch im Detail damit auseinandersetzen, um des auch irgendwie beurteilen zu können, wie des bei uns einsetzbar wäre. Also i kann des jetzt eigentlich ned sagen. Also es is ned so greifbar
- 712
- 713
- 714 Y: L Abstrakt
- 715
- 716 Mm: Des Problem hab ich auch, (2) prinzipiell, also wann des ausgereift is, /ah/ wird des sicher eine Möglichkeit, ja, wann des Ganze wirklich so wäre, das es für jeden einfach zum verwenden und einfach zu aktualisieren wäre, ja. Also wann wirklich für eine sinnvolle Nutzung der Aufwand nicht zu groß wäre, dann könnte ich mir das durchaus vorstellen, ja. Wobei man sich dann doch die Frage überlegen muss, welche Daten geb ich da alle rein, ja, da müsste ich dann doch wieder irgendwie überlegen. Wiederum des ein bissl zu überwachen, wer gibt was rein, was is sinnvoll, welche Bereiche? Ja, und des Problem war ja a, teilweise bei der alten Ordnerstruktur, dass du eben von bis, von unwichtig bis interessant, eben auch alles drinnen war. Also ich glaub die Frage würde sich dann vor allem stellen, wer administriert des, ja, nach welchen Richtlinien?
- 717
- 718
- 719
- 720
- 721
- 722
- 723

Die abschließende Passage wird durch Y mit der exmanenten Frage eingeleitet, welchen Zusammenhang die Teilnehmer zwischen den Themen „Wissensmanagement“ und „Semantic Web“ sehen. Lisa hält semantische Technologien generell für sinnvoll, für eine Einschätzung der Möglichkeiten für die eigene Organisation ist ihr das Thema jedoch zu abstrakt. Manfred verweist noch einmal darauf, dass er bezweifelt, dass die Technologie schon so ausgereift ist, dass jeder damit umgehen kann, und bringt auch die Frage ein, wer so ein System administrieren sollte.

- 724
- 725 Km: Na, da ich den ganzen Tag vor dem Computer sitze und mein Wissen in erster Linie aus dem Internet beziehe, weil ich immer alles sofort schnell brauche, weil ich gar keine Zeit habe mir Fachliteratur zu besorgen und vielleicht auch noch Fachliteratur durchzulesen, sondern sehr rasch immer auf Inhalte zugreifen (.) möchte und wenn da natürlich sich ein Web generiert, wo, dieses Problem, des bei Wikipedia is, glaub ichs oder glaub ichs
- 726
- 727
- 728

- 729 nicht, also des is ned wirklich jetzt so, dass i des ohne Bauchweh überall zitieren tat, was ich in Wikipedia raus-  
 730 finde. Also des is einfach um nur einmal einen Überblick zu gewinnen, weil die Vertrauensfrage ein bissl unklar  
 731 is. Wenn da beim Semantic Web in die Richtung, wirklich in erster Linie des einmal intern zu benützen. Intern  
 732 natürlich schon auch einen Webmaster, der des dann überwacht und die unwichtigen Dinge rausschmeißt.  
 733 Wäre jetzt natürlich eine extreme Arbeitserleichterung. Sehr klar was eingrenzen zu können. Gehaltvolles zu fin-  
 734 den, also ned durch irgendwelche mühseligen Geschichten durch klicken, die ja teilweise damit arbeiten, dass  
 735 sie die Information auch anreichern, indem auf der unsichtbaren zweiten Seite hundertmal des Wort steht.  
 736 Lf: L Mhm  
 737 Km: L und des halt 100% Treffer hat bei der Suchmaschine, des is wie ja jetzt im Internet sehr oft gearbeitet wird. (.)  
 738 Was i mir noch ein bissl schwierig vorstellen kann is da tatsächlich, und da sind wir vielleicht wieder da wo wir  
 739 am Anfang waren, wie kann ich Rahmenbedingungen schaffen, dass das tatsächlich dann auch genützt wird?  
 740 Nämlich befüllt wird, ich glaub es wird sehr rasch benützt, zum Wissen kriegen aber der Weg des sozusagen  
 741 mit neuem Wissen aufzufüllen, is wahrscheinlich auch wieder die zweite wichtige Überlegung nach der was is  
 742 an Tags wichtig. Es is vielleicht des technische do wieder, i kann ma des nur ganz schwer vorstellen, des wie  
 743 des angereichert wird, mit semantischen Inhalten. Steht dann irgendwo unsichtbar. @(.)@  
 744 Y: L @(.)@

Kurt wirft ein, dass er mittlerweile sein Wissen hauptsächlich über das Internet bezieht, und er im Semantic Web die Möglichkeit sieht, das Finden und Sammeln von Information hier tatsächlich zu verbessern. Er verweist in diesem Zusammenhang auch auf die Problematik der Glaubwürdigkeit von Information (728) bzw. den Missbrauch, der durch falsche Verschlagwortung usw. beim Bereitstellen von Information im Internet, betrieben wird. Hält aber nochmal fest, dass er sich den technischen Aspekt nicht wirklich vorstellen kann.

- 745 Km: L Aber wir haben  
 746 auch sicher viele Mitarbeiter im Haus die sind nicht so gut vertraut mit dem Computer oder mit (3) ich denk des  
 747 is auch ganz wichtig, das die nicht rausfallen bei alle diese Systeme, dann fällt, dann is dieses Wissen weg,  
 748 weils nicht reinkann.  
 749 Mm: L Mhm, des is sicher auch ein Hauptproblem, die Barriere da so niedrig zu halten, das es  
 750 erstens für jeden, der mit dem Computer nicht so gut umgehen kann, zu handeln is, und das es nicht ab-  
 751 schreckt und das es wirklich in den i sag einmal in den normalen Arbeitsablauf integriert werden kann, ja. Des  
 752 wäre jetzt die optimale Lösung, ohne sich extra dafür Zeit nehmen zu müssen. Des wäre der, das des wirklich  
 753 da eingebaut werden kann.  
 754 Km: L Obwohl, man kann das natürlich schon vom Computer entkoppeln. Jemand der tat-  
 755 sächlich damit umgehen kann. Es gibt jemanden der kann damit umgehen und der hat ja dann trotzdem die  
 756 Möglichkeit für jemand anderen relativ rasch eine punktgenaue Information, oder is des dann schon Wissen  
 757 herauszuholen. Für mich ist mehr Punkt, wie kriegen wir das Wissen rein. Von den Mitarbeitern, die es ungern  
 758 niederschreiben, wann dann eher in irgend so ( ) wo viel einfach auch in Gesprächen pas-  
 759 sieren muss. Es sitzt ned jeder gern den ganzen Tag vor dem Computer.  
 760  
 761 Lf: I muss jetzt leider weg.  
 762 .  
 763 Y: Ja, i glaub wir san eh, i sag danke.

Kurt führt weiter aus, dass durch den Einsatz semantischer Technologien „niemand aus dem System rausfallen sollte“. Manfred ratifiziert diese Ansicht und führt weiter aus, dass er darin das Hauptproblem sieht, die Barriere niedrig zu halten, so dass das „Semantic Web“ in den normalen Arbeitsablauf integriert werden kann. Kurt entgegnet, dass zusätzlich aber auch Information von „Experten“ („jemandem der damit umgehen kann“, 755) den anderen zur Verfügung gestellt werden kann bzw. diese auch für das Sammeln von Information zuständig sein können. Die Passage schließt mit einer rituellen Konklusion, da Lisa aufgrund eines weiteren Termins abrechen muss und die Diskussion damit abgeschlossen wird.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass das Thema für die Teilnehmer dieser Diskussion sehr abstrakt bleibt, was möglicherweise darauf zurückzuführen ist, dass Sie über keinen technischen Hintergrund verfügen. Möglichkeiten werden in der Verbesserung der Suche gesehen, wobei hier gleich der Aspekt des Missbrauchs bzw. der Gewährleistung der Glaubwürdigkeit und Aktualität von Information eingebracht wird. Die Administration und Betreuung des Systems muss gewährleistet sein, in diesem Zusammenhang wird auch festgehalten, dass die Barrieren nicht zu hoch sein dürfen, damit niemand aus dem System hinausfällt. Generell wird das Semantic Web aber als „nicht reif genug“ für den Einsatz in der Organisation gesehen.

### **Zusammenfassung**

Aus dem Diskussionsabschnitt zum Thema „Semantic Web“ der Gruppe „DaF“ sollen abschließend folgende Punkte hervorgehoben werden:

- Die Teilnehmer sind mit dem Thema „Semantic Web“ erst im Zuge der Diskussion in Berührung gekommen. Sie können mit dem Begriff Semantik etwas anfangen. Das Semantic Web wird als Erweiterung des bestehenden Webs gesehen.
- Das semantische Anreichern von Inhalten muss zumindest halbautomatisch funktionieren (Tag-Recommendation) bzw. darf keinen zusätzlichen Aufwand bedeuten.
- Das Semantic Web wird als noch nicht ausgereift genug gesehen, um allgemein eingesetzt zu werden.
- Für Teilnehmer ohne technischen Hintergrund - wie in dieser Diskussion - ist das Thema schwer fassbar. Für sie stellt sich die Frage nach der Administration („Wer macht das?“) und es fehlen die konkreten Ideen zum Einsatz („Brauchen wird das?“).
- Möglichkeiten werden in der Vernetzung von Information/Wissen und vor allem in der Verbesserung der Suche nach Information/Wissen gesehen.
- Die Gewährleistung der Aktualität und Glaubwürdigkeit der angebotenen Information wird als Problematik erkannt.

Der fehlende Bezug der Teilnehmer zum Thema, und möglicherweise auch der fehlende technische Hintergrund der Teilnehmer, machen das Thema für sie schwer fassbar. Es existiert kein gemeinsamer Orientierungsrahmen, deshalb erfolgt auch die Diskussion in den einzelnen Passagen in einem exkludierenden Modus und die einzelnen Themen werden in rituellen Konklusionen abgeschlossen. Da sich in den einzelnen Passagen aber keine offenen Erfahrungsunterschiede zeigen, sondern eher unterschiedliche Themen aneinandergereiht werden, ohne die einzelnen Themen in einer gemeinsamen Konklusion abzuschließen, kann von einem divergenten Modus der Diskursorganisation gesprochen werden.

### 4.3.4 Gruppe „Energie“

Die reflektierende Interpretation gliedert sich thematisch in zwei Teile. Im ersten Teil wird der Diskussionsabschnitt zum Thema „Wissensmanagement“ behandelt, im zweiten der Diskussionsabschnitt zum Thema „Semantic Web“.

#### Wissensmanagement

Für die Interpretation des Diskussionsabschnitts zum Thema „Wissensmanagement“ wurden die Einstiegspassage, eine fokussierte Stelle der Diskussion und die Passage zur von mir gestellten Frage, „Wie funktioniert das Suchen und Finden?“ gewählt. Zusätzlich werden alle weiteren inhaltlich wichtigen Aussagen kurz angeführt.

#### Einstiegspassage (1-143)

In der Einstiegspassage wurde der Frage nachgegangen, was die Teilnehmer mit dem Begriff „Wissensmanagement“ anfangen können, und welche Verbindung sie zu ihrer täglichen Arbeit sehen. Da bei dieser Gruppe schon bei der Vorstellungsrunde einige Statements zum Thema „Wissensmanagement“ abgegeben wurden, wird diese in die Interpretation der Einstiegspassage einbezogen.

- 1 Y: Ja, und bitte einfach kurz, dass jeder so reihum sich kurz vorstellt und vielleicht kurz sagt, wer er is und was die  
 2 Funktion herinnen auch is.  
 3
- 4 Om: Dann fang ich gleich an, mein Name ist *Om* ich bin *Firma*-Mitarbeiter der bei der *Abteilung 1* 100% arbeitet. Bin  
 5 dort für die Kraftwerksoptimierung und ein paar andere Gebiete zuständig und der Bezug zum Wissensmanage-  
 6 ment hat sich bei uns jetzt in letzter Zeit /ah/ dadurch ergeben bzw. zum heutigen, zu der heutigen Veranstal-  
 7 tung, dass /ah/ eine Idee vom *Pm* und der Kollegin *Person* die auch bei *Firma 2* (*ehemalige Firma von Y und*  
 8 *Wm*) gearbeitet hat, zu Folge wir uns überlegt haben, wie könnten wir das Wissen in der *Abteilung 1* so doku-  
 9 mentieren, dass man es auch findet. Des was eigentlich bei IT-Dokumentation und auch anderen Wissen eig-  
 10 entlich selten gelingt und ein möglicher Ansatz war so das Schlagwort „Wiki“, /ah/ da ich intensive Zusammen-  
 11 arbeit hab mit verschiedenen Kollegen, die teilweise hier am Tisch sitzen /ah/ hat sich ergeben, wie ich dem  
 12 *Wm* gesagt hab, /ah/ wir überlegen /ah/ etwas zum Thema Wissensmanagement und Wiki, dass er gesagt hat:  
 13 Ah, da haben wir in zwei Wochen einen Vortrag bei uns und danke noch einmal für die Einladung, dass wir da  
 14 dazu kommen können auch über die engen Grenzen der *Firma* hinaus. I hoff des is kein Problem. Also Wis-  
 15 sensmanagement für mich wäre sozusagen jetzt a Erweiterung des Dokumentationsbegriffes /ah/ von Program-  
 16 men aber eben auch Wissen über Zusammenhänge in unserem Tätigkeitsbereich auch so darzustellen, dass es  
 17 die Kolleginnen und Kollegen nützen können und zumindest /ah/ Zusammenhänge besser erkennen können,  
 18 als des vielleicht jetzt der Fall is.  
 19
- 20 Pm: ja, mein Name is *Pm* ich bin für die *Abteilung* tätig seit ca. acht Jahren, also knapp acht Jahren /ahm/ i kann da  
 21 jetzt eigentlich nimmer viel dazu sagen, du ((*Om*)) hast eh des meiste schon gesagt. Von der Funktion her is es  
 22 ein bissl schwierig zu beschreiben. Ich bin an sich IT-Analyst, heißt die Bezeichnung, /ahm/ bin an sich für die IT  
 23 zuständig, wobeis da nicht um irgendwelche Systemadministrationen oder diese Dinge geht, weil des die *Firma*  
 24 ja für uns übernimmt, sondern es geht mehr um Applikationen, Marktdaten und diese Dinge (2)
- 25 Mehrere: @ (4) @  
 26 Pm: L /Ahm/ Ja,  
 27 es geht um Marktdaten, /ahm/ ja Ideenweiterentwicklung diese Dinge mehr /ahm/. Ab einem gewissen Maße a  
 28 Projektentwicklungen, wobei des mehr interne betrifft. Ansonsten kann ich mich nur dem *Om* anschließen, dass  
 29 es uns darum geht, einfach des Wissen zu finden und a Plattform zu finden, wie man Dinge dokumentieren  
 30 kann, wobeis da ned um reine IT-Themen jetzt geht, sondern a weitergreifend die für gesamte *Abteilung 1*.

Hr. Om bringt in seiner Vorstellung gleich auch seinen Bezug zum Thema Wissensmanagement zum Ausdruck. In seiner Proposition hält er fest, dass es darum geht, das Wissen

in der Abteilung so zu dokumentieren, dass man es auch findet. Von Kollegen in der Abteilung (z.B. Hr. Pm) wurde an den Einsatz eines Wikis gedacht. Er definiert Wissensmanagement als „Erweiterung des Dokumentationsbegriffes“ (15) aber auch als „Darstellung von Zusammenhängen im Tätigkeitsbereich“ (17). Hr. Pm, der sich als nächster vorstellt, validiert die von Hr. Om eingebrachte Orientierung und unterstreicht noch einmal, dass es auch für ihn darum geht, das Wissen zu finden und um eine Plattform für die interne Dokumentation.

- 31  
32 (3)  
33  
34 Rm: Ok, mein Name is *Rm* ich bin von der Konzern-IT bin dort für einen Bereich zuständig, wo auch Internet, Intranet und Individualentwicklung (2) und momentan vielleicht auch Enterprise-Content-Management hineinfällt. Des beschreibt a schon die Berührungen mit Wissens- und Informationsmanagement. Einerseits Wikis, wie Sie angesprochen haben, andererseits Cooperation Plattformen, Suchmaschinen und ähnliche Dinge. /Ah/ ja, des san die Berührungspunkte mit dem bis jetzt und wir beschäftigen uns eigentlich mit wechselnder Intensität und jetzt steigender Intensität sehr viel mit diesen Dingen, um von den klassischen Strukturen, von Dingen in irgendwelchen Files abzulegen und nie wieder zu finden wegzukommen.  
40  
41  
42 Y: Ok.  
43  
44 Sm: Ja, Sm ich bin für die IT in der *Firma* zuständig, /ah/ das Thema berührt mich an verschiedenen Punkten sag ich einmal so am Rande der *Firma* Tätigkeit sag ich einmal seit zirka 11/2 Jahren. Das heißt ich glaube, dass ich einen halbwegs guten Überblick über das Thema, semantisches Web, (teilweise beim Herstellen und so weiter) habe, glaube aber, dass bei uns der nächste Berührungspunkt eben das Enterprise-Content-Management is, wo natürlich auch Wiki, Teile und solche Dinge auch von den Tools prinzipiell vorhanden sind und dort haben wir grad ein Einführungsprojekt, starten, auch das Thema Schlagworte, Taxonomien und solche Dinge, finden durchaus Interesse wähere ein Projekt, dass wir im Rahmen unserer ECM-Einführung sicher das eine oder andere machen müssen.  
51  
52  
53 Y: Mhm

Hr. Rm sieht in seiner Zuständigkeit für Inter- und Intranet seinen Berührungspunkt zu Informations- und Wissensmanagement. Er zählt Wikis, Cooperations Plattformen und Suchmaschinen als weitere Berührungspunkte auf und meint, dass man sich in der Organisation stärker damit beschäftigt, um von klassischen Strukturen („File ablegen“, 40) wegzukommen. Auch Hr. Sm spricht in seiner Vorstellung vor allem von Tools.

- 54  
55 Tf: Mein Name is *Tf* ich bin in der *Firma* zuständig für das Betriebscontrolling. Mit Wissensmanagement als solchem hab ich beruflich noch gar nichts zu tun gehabt bis jetzt, ich nehme an, ich bin hier eingeladen worden hier heute, weil ich gemeinsam mit einem Kollegen eine Plattform aufgebaut hab. Ein Berichtswesen, also ein strukturierter Zugriff zu allen möglichen Berichten in unserer strategischen Organisationseinheit. Was jetzt nur wirklich sehr weit weg damit zu tun hat.  
59  
60  
61 Um: Mein Name ist *Um* ich arbeite in der IT in der Gruppe vom Herrn *Rm* und bin da in Projektmanagement und Beratung tätig. /Ahm/ Wissensmanagement is für mich auch sehr interessant aus der Sicht des Projektmanagements. Grad in- wenn ein Projekt abgeschlossen is und es kommt eine Nachprojektphase, dann stellt sich ja sehr oft die Frage: wie dokumentiert man das gelernte Wissen und wie kann man das dann weiter transferieren.  
63  
64

Fr. Tf gibt an, dass sie mit Wissensmanagement nichts zu tun hat, aber intern eine Plattform für ein strukturiertes Berichtswesen mit aufgebaut hat. Für Hr. Um ist Wissensmanagement vor allem im Sinne des dokumentierens gelernten Wissens nach abgeschlossenen Projekten relevant.

- 65  
 66 Vm: Mein Name is *Vm* ich arbeite in der *Firma* im Bereich *Abteilung 2 /ah/* ich glaub unser Bereich is einer der komplexesten überhaupt, so vom Fachwissen und vom Wissen der Zusammenhänge. Bei uns laufen eigentlich alle Fäden, operativen Fäden der *Firma* irgendwo zusammen */ah/*, wir sehen immer wieder wenn Neueinsteiger kommen, dass es ein großes Problem is, das Wissen weiterzugeben, dass die jungen Mitarbeiter da wirklich tätig werden können. Für uns würde so eine Plattform, die über ein File wegspeichern hinausgeht, ganz einfach eine irrsinnige Arbeitserleichterung darstellen, ganz einfach, dass man den jungen Kollegen vielleicht auch über Web-Learning oder ähnliches einmal mit grundlegenden Zusammenhängen vertraut machen kann.
- 73  
 74 Wm: Mein Name ist *Wm* ich arbeite auch in der *Firma* in der gleichen Abteilung wie der Herr *Vm*. Im Prinzip kann ich eigentlich da mich zum Großteil eigentlich nur von den Inhalten eigentlich her anschließen. Es geht wirklich für mich, als Wissensmanagement eben nicht nur aus der IT-technischen Sicht, für mich is das eigentlich Wissensmanagement im allgemeinen, da kann es für mich genauso um energiewirtschaftliche Themen gehen oder um germanistik Themen einfach allgemein darum, */ah/* wie kann man Wissen so aufbereiten, das haben wir ja sicher gesehen bei uns in der Vergangenheit in der *Firma 2*. ((*Firma* in der *Wm* zuvor tätig war)), was einfach sehr schwierig war, als Anfänger oder Neueinsteiger oder wenn man sich irgendwo in neue Projekte einarbeiten muss, dass Wissen so aufzubereiten, dass man einfach irgendwann an einem Punkt anfangen kann und sich dann in dieses Thema eigentlich einarbeiten kann und auch Querverweise dementsprechend herstellen kann. Das is es aus meiner Sicht, zu dem jetzt einmal am Anfang zu sagen.

Hr. Vm gibt an, dass im Bereich, in dem er arbeitet, Wissen eine entscheidende Rolle spielt. Ein großes Problem bzw. einen großen Bedarf sieht er bei der Wissensweitergabe an neue Mitarbeiter. Er knüpft somit an die von Hr. Om schon eingebrachte Orientierung an. Er führt aber auch Web-Learning (E-Learning) als Möglichkeit an. Hr. Wm schließt sich dem bisher gesagten an, er differenziert, dass man Wissensmanagement nicht rein aus einer technologischen Sicht sehen darf. Für ihn geht es darum, Wissen zu sammeln und aufzubereiten, damit es vor allem auch neuen Mitarbeitern den Einstieg in ihre Tätigkeit erleichtert. Er formuliert so als Konklusion nochmals die gemeinsame Orientierung.

- 84 Y: Ja, es is jetzt eh schon für mi jetzt recht viel gekommen, a was man ein bissl darunter versteht i würd vielleicht gern nu nachfragen einmal oder so in den Raum fragen: Warum? also wos san jetzt die Probleme, was san di Punkte wo man sich jetzt anfangt damit zu beschäftigen, dass man sagt Wissensmanagement is ein Thema und man muss da in der Firma etwas machen.
- 88  
 89 (3)  
 90  
 91 Wm: Vielleicht darf ich kurz noch vorher zu deiner ((Tf)) sagen, weil ich seh das einfach nicht so. Das Berichtswesen seh ich nicht so weit entfernt, wie dus jetzt gesehen hast, weil einfach das Berichtswesen glaube ich auch ein großer Punkt is. Einfach die fachlichen, inhaltlichen Themen */ah/* einfach mitzubekommen.
- 94 Tf: L Ja, Fakten.  
 95 Wm: L Fakten, ja,  
 96 aber des is auch Wissensmanagement eigentlich irgendwo  
 97 Tf: L Es is ein schmaler Teil des Wissensmanagement, also es is  
 98 sehr auf Fakten konzentriert und auf.  
 99 Vm: L Na, eigentlich is es dann der Output von angewandten Wissen eigentlich  
 100 Tf: L Ja,  
 101 genau.  
 102 Vm: L Also des san irgendwo de Ergebnisse dann, de für die *Firma* irgendwo wichtig sein sollten.  
 103 Tf: L Ja, des auf alle  
 104 Fälle aber es is eben nicht das Wissen jetzt wie der Herr Vm zum Beispiel gesagt hat. Weitergeben einem jungen Mitarbeiter irgendwie, wie kann man dem was lernen, wenn ich dem den Output zeige, (.) is des a nu relativ wenig.  
 105  
 106

Y stellt die immanente Frage, was nun die Probleme sind, wegen denen man sich in der Organisation mit Wissensmanagement beschäftigt. Hr. Wm greift aber ein anderes Thema auf und hält fest, dass er der Meinung ist, dass das Berichtswesen entgegen der Ansicht von Fr. Tf ein Teil des Wissensmanagements ist (Antithese). Fr. Tf stimmt dem auch zu, schränkt aber ein, dass es ein „schmaler Teil des Wissensmanagements“ ist (97). Hr. Vm

bezeichnet es als Output von angewandtem Wissen, was von Fr. Tf validiert wird („Ja, genau“, 101) und Hr. Vm fährt fort, dass das Berichtswesen für die Organisation wichtig sein sollte (102). Fr. Tf stimmt nochmals zu, hält aber fest, dass es sich beim Berichtswesen nicht um Wissen handelt, wie es Neueinsteigern vermittelt werden soll. Das Thema wird so in einer gemeinsamen Synthese abgeschlossen.

- 107  
 108 (3)  
 109  
 110 Om: Ja, i glaub da san halt, des is dann schon diese, i was ned wie man des ausdrücken kann, die ganz konkrete  
 111 Ausprägung dann, ned und Wissensmanagement, i glaub des haben wir jetzt mehrfach auch geäußert is doch  
 112 über, auf einem höheren Level nicht. Wo man Zusammenhänge darstellen kann und bei uns is des auch eben  
 113 so, /ahm/ i glaub des is in den meisten Firmen so, dass des Wissen /ah/ bei einzelnen Personen vorhanden is  
 114 und eigentlich in einem sehr mühsamen Prozess dann irgendwie weitergegeben werden kann, muss, und  
 115 /ah/wir haben zwar bei uns schon ewig beschlossen, dass es für einen Einsteiger so Checklisten, ToDo-Listen  
 116 usw. gibt. De facto gibt's des aber nach wie vor ned und des is a bei der klassischen Dokumentation so, gibt's  
 117 wahrscheinlich zwa Möglichkeiten, entweder es wird überhaupt ned dokumentiert /ah/ oder es wird einmalig do-  
 118 kumentiert und kaum nachgezogen, ned, also des lebt nicht und /ah/ da glaub i is schon sehr wichtig, ein leben-  
 119 des und sagen wir demokratisches Mittel zu finden, wo halt auch die verschiedenen Beteiligten /ah/ auch eintra-  
 120 gen und einander sozusagen kontrollieren können, in den Ausgaben. Da is eben, des war glaub ich sicherlich  
 121 auch a Gedanke, der mit Wikipedia da aufgekommen is, der sich an und für sich erstaunlich /ah/ gut bewährt  
 122 hat in der Praxis, nicht, und über des klassische Dokumentieren und Wissen und Informationen weitergeben  
 123 /ah/ dem glaub ich schon einigermaßen überlegen is, na.  
 124  
 125 Wm: Ja, wobei ich mir eben hier schwierig einfach vorstell, einfach den Quali-, i mein vielleicht in einer kleinen Grup-  
 126 pe so, also in der *Abteilung* gibt es halt fünf Leute, die sich um die Erweiterung des Wissen- des Wikis küm-  
 127 mern.  
 128 Om: L Mhm  
 129 Wm: L Dann seh ich das. Ja, ich seh halt das Problem, bei diesen Wikis, sobald mehrere Leute daran arbeiten,  
 130 dass der Qualitätsstandard irgendwie gleich bleibt oder welche Kontrollmechanismen kann man eigentlich ein-  
 131 baun, dass nicht viel Blödsinn hinein kommt, ins System, eigentlich, dass is  
 132 Om: L Gut des is ein Problem was Wikipedia  
 133 auch hat, ned.  
 134 Wm: L Ja.  
 135 Om: L Wo man sicherlich /ah/ schon Kontrollmechanismen aufbauen wird müssen nicht.  
 136 Wm: L Die Frage is ja,  
 137 Om: L Aber  
 138 es gibt ja immer, es gibt ja immer sagen wir /ah/ oder meist gibt's einen Hauptwissensträger und dann gibt's ei-  
 139 nige Leute, die doch auch davon bescheid wissen und des muss auch entsprechend organisiert werden, ja.  
 140 Wm: L Ja  
 141  
 142 Y: Ah, ja, danke.  
 143

Hr. Om differenziert nochmals, dass es im Wesentlichen um die Vermittlung von Wissen und Zusammenhängen geht, damit das Wissen nicht an einzelnen Personen hängt. Er führt an, dass man zwar immer wieder Anläufe in dieser Richtung unternommen hat, sich aber bisher noch keine konkreten dauerhaften Lösungen ergeben haben („entweder es wird einmalig oder gar nicht dokumentiert“, 117). Er führt Wikipedia als funktionierendes Beispiel für ein lebendes und funktionierendes Dokumentationssystem an. Hr. Wm stimmt ihm grundsätzlich zu, weist aber auf die Problematik der Qualitätssicherung hin, was von Hr. Om ratifiziert wird. Hr. Wm führt weiter aus, dass es in jedem Fall Kontrollmechanismen geben muss, damit gewährleistet ist, dass die gesammelte Information aktuell und richtig ist. Hr. Om stimmt dem zu und bringt noch ein, dass es diese Kontrollmechanismen ja auch in Wikipedia geben muss, und diese Problematik eine organisatorische ist. Was



wiederum von Hr. Wm validiert wird. Das Thema wird so in einer Konklusion abgeschlossen.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Wissensmanagement in der Organisation als Instrumentarium gesehen wird, um Wissen zu Sammeln und zur Verfügung zu stellen. Ein Hauptaugenmerk liegt dabei auf der Vermittlung der Grundlagen, die zum Arbeiten im entsprechenden Bereich benötigt werden (Neueinsteiger), es werden aber auch Berichtswesen und E-Learning als Möglichkeiten angesprochen. Grundsätzlich soll es nicht nur um eine technische Lösung, sondern auch um Strukturen und Rahmenbedingungen gehen. Ein wichtiger Punkt ist für die Teilnehmer auch die Qualitätssicherung des gesammelten Wissens.

### **Passage: Technische Lösung versus Kulturveränderung (494-559)**

Diese Passage wurde aus formalen Gründen gewählt, da sie eine fokussierte Stelle mit hoher interaktiver Dichte darstellt. Die Passage ist der Einführung zum Thema „Wissensmanagement“ entnommen, die auf die Einstiegspassage folgt. Thema ist die Frage ob Wissensmanagement eine Kulturveränderung voraussetzt, oder nur den Einsatz entsprechender Technologien.

- 494 Y: L Ja, ja, na i bin mit dem Thema Wissensmanagement für mi eh relativ fertig, ja, - Abschließen Empfehlungen zur Einführung von Wissensmanagement: Kulturveränderung statt IT-Lösungen – Vor technischer Lösung, organisationaler Rahmen, dass, das Sinn macht. (53' 15")
- 495
- 496
- 497
- 498
- 499 Wm: Ich glaub, tschuldigung, dass die meisten Firmen sich eben zuerst sehr stark mit der technologischen Seite eigentlich beschäftigen aber weniger glaube ich mit der strukturellen.
- 500
- 501 Y: L Na, weils einfacher is.
- 502 Rm: L I wollt sagen, des is einfacher
- 503 und du kannst es grob einschätzen, eine Durchlaufzeit schätzen und dann hast irgendwas. L Mit den Menschen is alles so
- 504 Um: L Mit den Menschen is alles so
- 505 unabschätzbar @(.)@
- 506 Rm: L Na na, ober es is sicher so. Des is sicher einfache ned
- 507 Wm: L Aber dann kauf ma ein teures System.
- 508 Rm: L Nämlich
- 509 einfacher aus Managementsicht, ned, des is jetzt die wahre Geschichte.
- 510 Wm: L Dann kauf ma ein teures System das eigentlich tot is.
- 511 Tf: L Ja
- 512 Rm: L Ned
- 513 zwingender Maßen, aber deswegen nu ned lebt, sagen wirs mal positiver. @(.)@
- 514 Mehrere: L @(.)@

In der Einführung zum Thema „Wissensmanagement“ werden von Y vier Empfehlungen für die Umsetzung von Wissensmanagementinitiativen gebracht. Eine davon ist „Kulturveränderung statt IT-Lösungen“. Hr. Wm hackt ein und hält fest, dass er glaubt, dass Firmen sich immer zuerst mit der technologischen Seite auseinandersetzen und nicht mit der strukturellen. Y führt an, dass er meint, dass das einfacher ist, was von Hr. Rm aufgegriffen wird (”i wollt sagen, des is einfacher“, 502) und elaboriert wird, indem er feststellt, dass der Einsatz einer Technologie berechenbar ist („Durchlaufzeit“, 503). Hr. Um führt

das Thema mit der Aussage weiter, dass Struktur-/Kulturveränderungen eben „unabschätzbar“ sind (505). Sein Lachen am Ende gibt der Aussage einen ironischen Unterton. Hr. Rm unterstreicht seine Ansicht nochmals, („Des is sicher einfacher, ned“, 506), differenziert aber auch, dass es sich dabei um die Managementsicht handelt (509). Hr. Wm hält dem entgegen, dass es zwar einfacher sei, man dann aber ein teures System kauft das „tot ist“ (511), was von Hr. Rm zwar abgeschwächt, aber bestätigt wird. Das abschließende Lachen mehrerer Teilnehmer kann als Bestätigung (Validierung) dieser Orientierung gewertet werden.

515 Rm: L Genau, Scheiß System ei-  
 516 gentlich. Na, des san a viele Dinge, wo man ganz einfach auch in den letzten 10 Jahren gelernt haben, Dinge  
 517 die wir glauben zu sehen, die da kommen, wann ma de rein aus der IT treibt, sind sie fast unmöglich wirklich  
 518 breit einzusetzen, wannst ned einen Mentor im oder einen Treiber aus dem Management hast. Eins der besten  
 519 Beispiele is des, was ma do mit dem Berichtswesen, des is jetzt ein kleiner Ausschnitt, gmacht haben. Von dem  
 520 reden wir seid mir uns kennen, seid Anfang der Warehouse-Strategien und der strukturellen Dokumentation,  
 521 das Verantwortliche, eindeutige Definitionen, blablabla geben muss und wie der Hr. *Name* dahinter war, wann er  
 522 sich einen Schuh anzieht, dann geht er auch damit, wars auf einmal da, ned. Und des is ein kleines Beispiel da-  
 523 für, dass man bei all die Dinge von der IT allein zwar nette Lösungen bringen kann, aber wanns solche Sachen  
 524 san, werden die nie funktionieren, wannst niemanden hast, der da des strukturell implementiert.  
 525 Vm: L Obwohl i da do sag,  
 526 dass des ein persönliches Berichtswesen vom Herrn *Name* is, weil der is mit 1000 Zugriffe schon  
 527 Rm: L Jetzt mach ma des  
 528 Beispiel ned kaputt. @(.)@  
 529 Mehrere: L @(.)@  
 530 Rm: L I hab mas eh zwamal überleget, ob i wann du ((Vm)) da bist, des sag, aber trotzden.  
 531 @(.)@  
 532 Mehrere: L @(.)@  
 533 Vm: L Weil des eben ein schönes Beispiel is, dass ein System auch leben muss.  
 534 Tf: L Ja, wobeis in einigen Berei-  
 535 chen schon lebt. Durchaus. Es gibt Bereiche, wos echt eingesetzt wird. Sag i die *Abteilung* verwenden es echt  
 536 als Kommunikationsplattform. Die ganze *Abteilung*, ja, in anderen Bereichen geht's überhaupt ned, da is es  
 537 ganz genau Informationslieferung an den Hr. *Name*.  
 538 Om: L Aber des rundet des eigent-lich schön ab. Du brauchst die  
 539 Unterstützung vom Managementbereich aber auch vom persönlichen Bereich und es  
 540 Tf: L Genau  
 541 Om: L und des zuerst, wo wir da  
 542 gesprochen haben, um des abzuschließen, die Motivation warum beteiligt i mi dran, zum einen, weils von der  
 543 Kultur her einen Vorteil bringt, innerhalb der Firma bzw. einfach aus dem Menschlichen heraus und des andere  
 544 a, diesen Teamgedanken, dass glaub ich dass des a entscheidend is, zumindest in Bereichen, wo i arbeite /ah/  
 545 dass man einfach alleine nicht in der Lage is, ein Problem optimal zu lösen. Dass es einfach der Zusammenar-  
 546 beit bedarf von mehreren und des muss ja auch irgendwo, wenn das also auch ein Motivation is, dass i mi be-  
 547 teilige, weil einfach andere auch was einbringen, ned, und ned nur i was hergib sonder weil mir bewusst wird,  
 548 ich bekomme etwas. Weil i ned alles weiß ned. Mein Wissen und meine Informationen a abrunden kann, ned.

Hr. Rm führt weiter aus, dass man in den letzten Jahren gelernt hat, dass man diese Themen nicht rein aus technologischer Sicht treiben kann und auf jeden Fall die Unterstützung des Managements („Mentor/Treiber“, 518) braucht. Er exemplifiziert am Beispiel des Berichtswesens, dessen Umsetzung auch maßgeblich so funktionierte. Hr. Vm hält entgegen, dass das Berichtswesen auch hauptsächlich von dem „Mentor“ aus dem Management genützt wird, Hr. Rm will das aber nicht so stehen lassen und Fr. Tf hält auch fest, dass es in mehreren Bereichen eingesetzt wird. Hr. Om führt die beiden Standpunkte zusammen, indem er festhält, dass es eben Unterstützung auf beiden Ebenen braucht (Management/Mitarbeiter), was von Fr. Tf verifiziert wird. Hr. Om beschreibt im Weiteren die Motivation, die zur Mitarbeit bewegt: nämlich, dass das Einbringen des eigenen Wissens

einen Vorteil bringen muss ("ich bekomme auch etwas", 548) und Teamarbeit nötig ist, um Probleme zu lösen.

- 549 Rm: L Aber  
 550 du hast es jetzt eh gut zusammengefasst ned, die Technik is jetzt irgendein Vehikel. Die strukturelle Gschicht  
 551 kann nur das Management ermöglichen, sagen wir so, die strukturelle Veränderung, weil da kannst auf der Tea-  
 552 mebene 100 mal sagen wir brauchen eine Strukturänderung, wanns ned gschicht von Oben passierst ned. Und  
 553 klar, wann die Menschen des ned akzeptieren, nutzts a nix, na. Oder verstehen warum mans tun soll.  
 554  
 555 Y: Ja,  
 556  
 557 Rm: Was is da drunter gestanden, gut platzierte Projekte statt Top-Down-Lösungen?  
 558  
 559 Y: Ja, des san so vier Empfehlungen – Kurz noch ein paar Worte dazu. (58' 00")

Hr. Rm validiert die Orientierung und fasst die wesentlichen Punkte zusammen. Die Technik ist nur ein Vehikel (550), das ohne strukturelle Rahmenbedingungen nicht den gewünschten Erfolg bringt. Die strukturellen Rahmenbedingungen wiederum müssen vom Management geschaffen werden und von den Mitarbeitern angenommen werden. Mit dieser Zusammenfassung schließt er das Thema ab. Der Themenwechsel, der durch ihn anschließend erfolgt, ist als rituelle Konklusion für die Passage zu sehen.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Teilnehmer übereinstimmen, dass der Einsatz von Technologie ohne das Schaffen geeigneter Rahmenbedingungen und Strukturen nicht funktioniert. Wobei die Strukturen oben (Management) vorgegeben/ermöglicht werden müssen und unten (Mitarbeiter) gelebt/angenommen werden müssen.

### **Passage: Wie funktioniert das Suchen und Finden? (560-614)**

Diese Passage wurde aus inhaltlichen Gründen gewählt. Thema der Passage ist, wie das Suchen und Finden von Information/Wissen in der Organisation funktioniert. Die Passage folgt auf die Einstiegspassage und die Einführung zum Thema Wissensmanagement.

- 560 Y: Vielleicht abschließend zu dem Wissensmanagementteil nu einmal eine Frage, so. Wie gut funktioniert des  
 561 jetzt, also wie findet man was bei der *Firma*, des is immer so eine Frage, die ich auch stelle. Wie tut man, wenn  
 562 man etwas braucht.  
 563  
 564 Vm: Da sitzt der Leiter Datenmanagement,  
 565 Mehrere: L @(. )@  
 566 Vm: L Wie tut man wenn man was braucht  
 567 Mehrere: L @(. )@  
 568 Rm: L Sie merken wo mas hin-  
 569 gelegt hat.  
 570 Mehrere: L @(. )@  
 571 Rm: L In der heutigen Struktur. Also prinzipiell, des war ja des wo, i glaub, da kann mein Chef  
 572 mehr dazu sagen, des Thema wo ja jetzt genau auch diese Enterprise-Content-Management, Cooperation Ge-  
 573 schicht immer mehr kommt und der Hr. *Sm* da ja eh wie ein Evangelist predigt, weil es is genau so. Du findst ei-  
 574 gentlich schon ned amal mehr selber, was du an Informationen, wasd ned jeden Tag brauchst, irgendwo hin-  
 575 gelegt hast, geschweige denn dasd irgendwas von wem anderen findest. Einerseits seis durch Rechte nicht mög-  
 576 lich oder seis ganz einfach durch Unwissen nicht möglich. Und auch die heutigen Suchmöglichkeiten, die wir  
 577 haben san weder von Laufzeit nu von der Flexibilität dazu geeignet, fremde Sachen zu finden. Ned fremde, naja  
 578 im Sinne von ned deine eigenen Dokumente oder deine eigenen Informationen dazu  
 579 Wm: L Man braucht immer einen Menschen dazu, um  
 580 das zu finden, was man eigentlich braucht  
 581 Rm: L Ja.  
 582 Wm: L Weils doch in sehr vielen unterschiedlichen Informationssystemen  
 583 abgelegt is. Entweder in der normalen Filestruktur oder

584 Rm: L Na, aber selbst wannst wast in welchen System das is, des-  
 585 wegen hast es noch immer nicht gefunden.  
 586 Wm: L Ja.

Y leitet die Passage mit der exmanenten Frage nach dem Funktionieren von Suchen und Finden in der Organisation ein. Hr. Vm gibt das Thema in einem Akt der Metakommunikation an Hr. Rm weiter ("Leiter Datenmanagement", 564). Das Lachen mehrerer Teilnehmer und der ironische Unterton in dieser Einführung sind ein Hinweis auf die Brisanz des Themas. Hr. Rm verweist zuerst auf die geplante Einführung eines Enterprise-Content-Managementensystems und die Bemühungen von Hr. Sm ("predigt wie ein Evangelist", 573) und gibt dann an, dass man momentan selber nicht mehr findet, was man nicht täglich braucht bzw. noch weniger findet, was jemand anderer abgelegt hat. Verantwortlich dafür sind Berechtigungen, das fehlende Wissen, wo man suchen könnte, und ungeeignete Suchfunktionen. Hr. Wm führt weiter an, dass man immer einen Menschen braucht, um etwas zu finden, was von Hr. Rm validiert wird und Hr. Wm führt weiter an, dass auch der Einsatz verschiedener Informationssysteme zur Problematik der momentanen Situation beiträgt, was von Hr. Rm noch verstärkt wird (585).

587 Rm: L Und an dem glauben wir, dass ma grad arbeiten. *Name*, eicher  
 588 Bereich ((Vm, Wm)) is eh einer der ein Fan is von solche Sachen.  
 589 Vm: L Mein Chef tut das wieder ein-  
 590 Rm: L Chef, Chef  
 591 Vm: L Chef, Chef  
 592 tut des wieder eini.  
 593 Rm: L Mit deinem Chef haben wir nu ned wirklich gred.  
 594 Vm: L Wir san eh schon überadministriert, sads vor-  
 595 sichtig bitte.  
 596 Rm: L I hab aber ned von einer Administration gred @oder@  
 597 Sm: L Wie denn überadministriert, jetzt wird's  
 598 spannend.  
 599 Rm: L Kollaboration verbindest du mit Administration? @(..)@  
 600 Vm: L @Kollaboration hab i ned gehört in dem Unter-  
 601 nehmen.@  
 602 Um: L Also nicht Zusammenarbeit.  
 603 Mehrere: L @(..)@  
 604 Vm: L Wieder was neiches. @(..)@  
 605 Rm: L Jetzt bock ned herum @(..)@  
 606 Vm: L Derf i mi  
 607 bedeckt halten.  
 608  
 609 Rm: I werd die vorschlagen fürs Kernteam  
 610 Vm: L Na des macht eh der *Name*  
 611 Rm: L Na, der is der Leiter, gut aber jetzt weg von die-  
 612 sen Niedlichkeiten, also Antwort auf die Frage.  
 613  
 614 Y: Mhm, (4) Ja, danke.

Hr Rm führt nochmals an, dass man an diesem Problem momentan arbeitet (ECM) und leitet einen Themenwechsel ein, indem er darauf hinweist, dass die Abteilung von Hr. Vm da involviert sein wird. Dies führt zu einem kurzen Disput zwischen den beiden. Durch den Themenwechsel wird das Thema „Suchen/Finden“ in einer rituellen Konklusion abgeschlossen.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass das Suchen und Finden in der Organisation nicht/schlecht funktioniert. Die Chance, eigene Information, die man nicht täglich braucht, wiederzufinden wird als gering eingeschätzt. Fremde Informationen zu finden, als beinahe unmöglich. Die Problematik ist allerdings bewusst und es wird in diese Richtung gearbeitet.

### **Inhaltlich wichtige Aspekte aus der restlichen Diskussion**

Im Folgenden sollen mit Verweis auf den entsprechenden Abschnitt im Transkript noch einige wesentliche Punkte festgehalten werden, die angesprochen wurden:

- (154-172) In der Organisation wird Wissen als Wettbewerbsvorteil gesehen, was dem offenen Austausch von Wissen entgegensteht. Die bestehende Unternehmenskultur erschwert Wissensmanagementinitiativen.
- (295-324) Der Wert des Wissens im Unternehmen ist schwer messbar und wird daher selten berücksichtigt. Er könnte aber ein Faktor sein, um die Leistung von Wissensträgern zu beurteilen bzw. den Wert von Wissensmanagementinitiativen zu messen.

### **Zusammenfassung**

Aus dem Diskussionsabschnitt zum Thema „Wissensmanagement“ der Gruppe „Energie“ sollen abschließend folgende Punkte hervorgehoben werden:

- Wissensmanagement wird als das Sammeln (Dokumentieren) und zur Verfügung stellen (Finden) des internen Wissens gesehen. Ein Fokus liegt dabei bei der Hilfe für Neueinsteiger.
- Als Problematik wird die Sicherstellung der Gültigkeit, Qualität und Aktualität des gesammelten Wissens gesehen.
- Eine weitere Problematik ist die fehlende Zeit um Wissen aufzubauen. Wenn, dann wird einmal und dann nie wieder (Aktualität!) dokumentiert.
- Struktur-/Kulturveränderung ist für die Teilnehmer eine Voraussetzung für funktionierendes Wissensmanagement. Gerade dieser Punkt wird aber auch als problematisch, weil schwer kalkulierbar und damit dem Management gegenüber schwer vertretbar, gesehen.
- Das Suchen und Finden in der Organisation funktioniert nicht/schlecht. Verantwortlich sind Einschränkungen des Zugriffs (Berechtigungen), verschiedene Informationssysteme und fehlendes Wissen wo etwas gefunden werden kann.

Obwohl die Teilnehmer in dieser Diskussion aus unterschiedlichen Abteilungen kommen ist beim Thema „Wissensmanagement“ ein gemeinsamer Erfahrungshorizont zu erkennen, sowohl bei der Einschätzung der Notwendigkeit bzw. beim Verständnis von Wissensmanagement, als auch bei der Einschätzung, dass die Schaffung der Rahmenbedingungen und Strukturen vor dem Einsatz einer technischen Lösung kommen muss. Auch die

Einschätzung der bestehenden - oder eben nicht bestehenden - Möglichkeiten zum Suchen und Finden von Information/Wissen wird von allen Teilnehmern geteilt. Es kann demnach von einem inkludierenden Modus der Diskursorganisation gesprochen werden. Die im Diskurs geäußerten Erfahrungen sind jedoch nicht strukturidentisch, es wird gegeneinander argumentiert und widersprochen, der Diskurs verläuft also antithetisch.

## Semantic Web

Für die Interpretation des Diskussionsabschnitts zum Thema „Semantic Web“ wurden die Einstiegspassage, und die Diskussion im Anschluss an die Einführung zum Thema „Semantic Web“ gewählt. Zusätzlich werden alle weiteren inhaltlich wichtigen Aussagen kurz angeführt.

### Einstiegspassage (615-671)

In der Einstiegspassage wurde der Frage nachgegangen, was die Teilnehmer mit dem Begriff „Semantic Web“ anfangen können.

- 615 Y: Dann würd i zum zweiten Teil kommen, und a bissl des Thema Semantic Web vorstellen a. Also erste Frage wär für mich a wieder, is des ein Begriff, mit dem man was anfangen kann? Hat man damit schon was zu tun gehabt  
 616 für mich a wieder, is des ein Begriff, mit dem man was anfangen kann? Hat man damit schon was zu tun gehabt  
 617 oder was stellt man sich drunter vor.  
 618  
 619 (6)  
 620  
 621 Rm: Also i hab damit dadurch zu tun, dass sie @mei Chef damit beschäftigt@  
 622 Mehrere: L @(..)@  
 623 Vm: L A bissl a auffrisiertes Internet ir-  
 624 gendwie,  
 625 Rm: L Mit mir a bissl ausgetauscht hat.  
 626 Y: L Einfach sagen @was einem einfällt, Bitte@.

Auf die exmanente Frage von Y nach dem Kenntnisstand zum Thema „Semantic Web“ verweist, Hr. Rm darauf, dass er damit zu tun hat, weil sich Hr. Sm damit beschäftigt. Den zweiten Teil seines einleitenden Satzes spricht er lachend, und mehrere Teilnehmer stimmen ein, Hr. Vm vermutet, dass sich hinter dem Begriff ein „auffrisiertes Internet“ versteckt.

- 627  
 628 (2)  
 629  
 630 Vm: Also.  
 631 Rm: L Na i kenns nur von den Diskussionen mit dem Hr. Sm der sie damit aktiv beschäftigt und bei mir is eigentlich  
 632 hängen geblieben, dass das Semantic Web ganz einfach selbstständig, also durch Technologie, Verbindungen  
 633 zwischen Inhalten herstellen helfen soll, sagen wirs einmal so. Da gibt's aber Beispiele von dir ((zu Sm))  
 634 Sm: L Na, es würd zuweit  
 635 führen, i bin eigentlich durch Zufall über das Thema vor 1 ½ Jahren drübergestolpert. I hab /ah/ an den Herrn  
 636 Name Informationen weitergeleitet unter dem Titel „Internet Relaunch“, ja, was kann später einmal dazukom-  
 637 men. Bin über ein zwei Firmen in Österreich gestolpert, mittlerweile drei oder vier, die sich mit dem Thema rela-  
 638 tiv intensiv beschäftigen. Die also dort natürlich auch teilweise Werkzeuge anbieten. Das eine is im Umfeld der  
 639 Tourismusbranche, wo die Wirtschaftskammer einige Dinge macht ( ) Firmen die da was tun /ah/ wo  
 640 eben die Idee is, dass mit diesen, sag ich einmal, semantischen Mitteln die Angebote der Tourismusbranche be-  
 641 schrieben werden, und wenn die entsprechenden Webseiten das auch schon verarbeiten können, entsprechend  
 642 intelligentere Angebote für den Kunden entstehen, indem er eben auf Veranstaltungen, was weiß der Teufel  
 643 was, zugreifen kann. Dort war eine interessante Entwicklung, das angeblich eine Firma auch daran arbeitet,

644 dass sie mit Word-Plugins in Wirklichkeit die Strukturen beschreiben können, dass sozusagen dann eigentlich  
 645 jedes Hotel seine Angebote in dieser semantischen Form beschreibt und semantische Form heißt, das is, i  
 646 würds einmal mit XML-ähnlich vergleichen. I hab ein vorgegebenes Template, und beschreibe die Dinge und  
 647 wenn sie dieser Syntax gehorchen, dann wird das Zeug auch gefunden. Das zweite was dort immer reinkommt,  
 648 was natürlich bei der *Firma* a ned einfach is, is diese, sag ich einmal Inhalte, diese Ontologien oder Schlagwort-  
 649 bäume sozusagen zu sagen, OK was interessiert mich überhaupt oder wie mach ich das Ganze für Maschinen  
 650 unter Anführungszeichen auswertbar, ja. Aber wie gesagt, des war mehr sammeln von Informationen i mein die  
 651 Wiki-Gschichten /ah/ i bin ned ganz der Meinung, was zuerst diskutiert worden is, Kultur first, dazu kenn ich jetzt  
 652 die *Firma* schon eine Spur zu lange.  
 653 Mehrere: L @(..)@

Hr Rm weist nochmals darauf hin, dass er mit dem Thema durch Hr. Sm in Berührung gekommen ist, und das für ihn das Verbinden von Inhalten mit Hilfe von Technologie hängengeblieben ist. Er wendet sich abschließend direkt an Hr. Sm. Hr. Sm erörtert kurz, dass er vor 1 1/2 Jahren auf das Thema gestoßen ist, und führt Beispiele an. Er bringt die Themen semantische Anreicherung von Inhalten, verbesserte Suchmöglichkeiten und Ontologien ein und schließt damit, dass er sich der zuvor (Thema „Wissensmanagement“) geäußerten Orientierung - dass der Einsatz von Technologie ohne entsprechende strukturelle/ kulturelle Rahmenbedingung schlechte Erfolgsaussichten hat – nicht ganz anschließen kann, weil er die eigene Organisation dafür zu gut kennt.

654 Sm: L Es wird eher, über, des jetzt nicht böse gemeint, ja, sondern es gehört  
 655 natürlich ein ( ) Dinge dazu, aber ich glaub es kann auch Bottom-Up entstehen. Wenn also bestimmte  
 656 Bereiche sagen, also in diesem Bereich sind wir bereit Wissen zu teilen, mit welchen Tools auch immer. I mein  
 657 wir haben ein paar spielerische Ansätze bei uns intern immer wieder laufen. Beginnt bei meinen einfachen  
 658 ( )-übungen wo ich sag OK, wir haben irgendwo eine gemeinsame Wissensbasis, i hab jetzt momentan  
 659 selbst ein Spielzeugtool im Einsatz, wos auch eine Company-Version gibt, wo man eigentlich recht rasch Wissen,  
 660 seine Verästelungen usw. darstellen kann /ah/. Also wenn jemand Interesse hat und ich hab herausgehört  
 661 sowohl die *Abteilung* hat auch Interesse als auch auf ihrer Seite. Würd ich fast eher dann einmal ein Kurzgespräch  
 662 halbe Stunde machen, dass wir da kurz ein bissl drüberschaun und schau ob da Ansatzpunkte für sie  
 663 dabei sind.  
 664 Wm: L Mhm  
 665 Sm: L I mein bei der einen Ecke könnte ich mir durchaus vorstellen dass man einmal in Piloten oder was  
 666 auch immer reingeht. (3) I mein i kanns, aber nur über die Schulter schau, i bin jetzt wirklich ned Anschlussfähig.  
 667 I zeig ihnen des womit i momentan spiel, ob des zum Beispiel dazu geeignet wär, diese *Produkt* Gschichte.  
 668  
 669 ((Zeigt das Produkt an seinem Laptop vor, wesentliche Punkte, Semantic Web noch früh, bei *Firma* erste Schritt  
 670 ECM, ohne Tools geht's nicht, Wikis zu kompliziert)) (1h 14' 12")  
 671

Hr. Sm meint weiter, dass Initiativen auch Bottom-Up bzw. auf Bereichs/Abteilungsebene funktionieren können, wenn diese Bereiche dazu bereit sind, und verweist weiter auf ein konkretes Tool, das er selbst gerade testet und zeigt es im Weiteren kurz vor.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass das Thema „Semantic Web“ für die meisten Teilnehmer neu ist, sich ein Teilnehmer (Hr. Sm) aber schon länger intensiv mit dem Thema auseinandersetzt. Dieser unausgewogene Wissensstand verhindert möglicherweise, dass die anderen Teilnehmer sich ausführlicher zum Thema äußern bzw. Vermutungen anstellen. Es werden nur einzelne Ideen geäußert. Die Diskussion wird rituell, performativ, durch Verschiebung des Themas bzw. Zeigen eines konkreten Beispiels durch Hr. Sm, abgeschlossen.

### Passage: Welche Möglichkeiten bietet das Semantic Web (936-1137)

Diese Passage wurde aus inhaltlichen Gründen gewählt. Sie bildet den Abschluss der Diskussion zum Thema „Semantic Web“ und folgt auf die Einstiegspassage und die Einführung zum Thema „Semantic Web“. In dieser Passage wurde auch versucht, wieder den Bezug zum Thema „Wissensmanagement“ herzustellen.

- 936 Y: Dann würd ich gern abschließend so, die Frage noch stellen, i weiß es war jetzt ein bissl kurz, dieser Teil, ja.  
 937 Was sie jetzt so von dem Thema Semantic Web mitnehmen, ja, und auch ein bissl welchen Zusammenhang se-  
 938 hen sie zum Wissensmanagement und ob Sie sich vorstellen können, wie des relevant für ihre Arbeit sein kann.  
 939  
 940 (6)  
 941  
 942 Wm: °Fangen ma an, in der Runde°  
 943  
 944 Vm: Herr Doktor ((Om)) bitte.  
 945 L I möcht einmal den Pm vorschicken.  
 946 Mehrere: L @(..)@  
 947 Vm: L Dann sagt er wieder des selbe wie du.  
 948  
 949 Pm: Na für mi wärs eher klar ein zweiter Schritt, den man macht, also für mi wärs vordringlicher, eigentlich einmal  
 950 des Wissen zu finden oder einmal des Wissen abzulegen. Aber was für mi a immer nu eine entscheide Frage  
 951 is: /ah/ wenn i zu einem Thema was such, gibt's da überhaupt Informationen, da gibt's keine, des is bei uns oft  
 952 ein Thema, dass i oft gar ned weiß, ob irgendwas dokumentiert worden is oder ned und i würd mir schon viel  
 953 Zeit ersparen, wenn i weiß, es gibt nix dazu. Da brauch i gar ned suchen. Und des zweite is, was wir vorher  
 954 auch diskutiert haben, es is ja oft auch gar ned böswillig, dass man nix dokumentiert, es is ja oft eine Zeitfrage,  
 955 a und dass man auch die Zeit nicht hat und man würde ja gern was machen und da wär für mi ein erster Schritt  
 956 einmal irgendwo ein zentrales Informationszentrum zu haben, wo ich weiß die Information liegt dort und wenss  
 957 dort nix gibt, dann weiß ich, es gibt nix dazu. Des Semantic Web wär für mi dann eher ein zweiter Schritt eigent-  
 958 lich.

Die immanente Frage von Y, was die Teilnehmer vom Thema „Semantic Web“ mitnehmen und welchen Bezug sie zum Thema „Wissensmanagement“ sehen, wird nach einer Pause von Hr. Wm mit der Frage/Aufforderung der Reihe nach zu antworten, vorerst auf eine meta-kommunikative Ebene gehoben. Hr. Vm spricht direkt Hr. Om an, der auch bei der Vorstellung als Erster an der Reihe war, der schickt wiederum Hr. Pm vor. Mehrere Teilnehmer lachen und Hr. Vm scherzt, bezugnehmend auf die Vorstellung im Rahmen der Eröffnungsrunde, dass Hr. Pm wieder die Ansicht von Hr. Om wiedergeben wird. Hr. Pm eröffnet und meint, dass das Semantic Web bzw. semantische Technologien für ihn klar ein zweiter Schritt wären, und es erstmal darum geht, Strukturen zum Sammeln und Finden von Wissen zu schaffen. Er führt die Problematik an, dass man momentan nicht weiß, ob es überhaupt Information zu einem Thema gibt, und das zum Dokumentieren/Sammeln von Wissen meist die Zeit fehlt („oft gar ned böswillig, dass man nix dokumentiert“, 955). Er wünscht sich ein Informationszentrum, wo man nachschauen kann und dann weiß, dass es zu einem Thema Information gibt, oder nicht. Abschließend hält er nochmals fest, dass das Semantic Web für ihn ein zweiter Schritt wäre.

- 959 Rm: L Na, und was heißt das. Wie stellst denn fest, dass des was du suchst dort liegt.  
 960 Pm: L In dem ich weiß, das des dort in  
 961 dem System abgelegt is.  
 962 Rm: L Na gut, jetzt wissen wir, dass es dort liegt, des Thema is jetzt die Firma oder die Abteilung  
 963 wann dirs niemand sagt, wie findest du heraus.



- 964 Pm: L Mhm, i versteh jetzt die Frage ned.  
 965 Rm: L Na, wenn du zu einem Wissensge-  
 966 biet was suchst.  
 967 Pm: L Ja  
 968 Rm: L Wie stellst fest, dass des dort is oder ned dort is.  
 969 Tf: L (Wer soll des sein) der des sagt, es gibt was oder  
 970 es gibt nix.  
 971 Pm: L In dem i nach Begriffen suche und dazu nix finde.  
 972 Rm: L Also san mir bei der Suche.  
 973 Pm: L Klar.  
 974 Rm: L OK, passt, des hab ich nur  
 975 falsch verstanden. I hab verstanden du willst ned suchen.  
 976 Pm: L Na, na, des is dann falsch rübergekommen.

Hr. Rm fragt nach, wie Hr. Pm feststellen will, dass es zu einem Thema Information gibt. Hr. Pm versteht die Frage nicht und nach einigem hin und her kommt heraus, das Rm wissen will, ob es Hr. Pm um die Suche geht (972), was Hr. Pm bestätigt (973). In diesem kurzen Disput wird die Suche als das zentrale Thema herausgearbeitet.

- 977 Wm: L I würd im Prin-  
 978 zip einmal im ersten Schritt ein Bibliotheksarchiv, wo man halt nicht Bücher drinnen hat, sondern Dokumente,  
 979 wo man halt dann mit /ah/ beschreibenden Wörtern, also diesen Tags, also eben einfach dazugibt. Nach  
 980 Schlagwörtern suchen kann.  
 981 Pm: L Genau  
 982 Vm: L I hab mi da zu wenig damit beschäftigt, aber von Microsoft, diese Journalfunkti-  
 983 on, is de ned so was ähnliches? Wo du verfolgen kannst, welche Dokumente mit deinen Emails zsammhängen  
 984 und wann du wann woran gearbeitet hast.  
 985 Pm: L Na, i glaub, des Journal is. Des geht in eine ganz andere Richtung.  
 986 Om: L Des  
 987 woran du gearbeitet hast, kriegst du damit?  
 988 Vm: L Kann man das nicht. I glaub des kann man verknüpfen, ned, die The-  
 989 menkomplexe mit dem.  
 990 Rm: L I hab mi a einmal mit dem gespielt und seither verwend ichs nicht mehr. Aber des war in  
 991 meiner eigenen.  
 992 Vm: L Aber ned, das wir jetzt draufkommen wir haben eigentlich so ein Tool, das so was vernetzt nur wir  
 993 verwendens ned.  
 994 Rm: L Na, also des Journal von Microsoft Office is glaub i jetzt ned wirklich ein Wissensmanagement  
 995 sondern es is halt ein Journal.  
 996 Vm: L Ein Verknüpfungsmanagement vielleicht.  
 997 Rm: L Na, ein Journal wie beim Buchungsjournal oder  
 998 was, do kommentiert er nur Ereignisse, sonst tut sich nix.  
 999 Um: L Ja, genau

Hr. Wm hakt ein, und kommt zurück auf den Wunsch nach einem Informationssystem (Bibliotheksarchiv, 979), in dem Dokumente abgelegt werden, aber auch mit Tags/Schlagwörtern versehen werden. Hr. Vm wirft ein, ob dies nicht durch eine bestehende Funktion schon gegeben ist/wäre, was aber von Hr. Pm und Om bezweifelt und von Hr. Rm verneint wird.

- 1000 Rm: L Des lasst ja dir de Interpretation frei, was passiert  
 1001 is. Des nimmt ja keine Wertung vor, ned. Sondern des is nur. Da schreibst einen Satz in ein Log. Ein Log is es  
 1002 eigentlich in Wahrheit. Aber i hab mi mit dem seit Office 2000 ned beschäftigt. Also i könnt gar ned sagen, ob  
 1003 des den Ansatz überhaupt, den Anspruch erhebt oder ned. Wenns en dät, täten mas schon wissen, weil des  
 1004 wär ziemlich @Unangenehm@. (2) Na wir haben in der *Firma* ein sehr großes Ungleichgewicht zwischen Leu-  
 1005 ten, die sehr sehr affin san für alles des, was wir heute gehört haben bis hin, fangt ja bei Dokumentenablage,  
 1006 bei Beschlagwortung, bei Ontologien, all diese Sachen an und hört beim Finden von Sachen, also hört nicht auf,  
 1007 sonder gipfelt darin. /Ah/ Wir haben ein sehr hohes Ungleichverhältnis im Bezug auf, dass es in der Vergangen-  
 1008 heit immer die Einstellung gegeben hat, was der Großteil der Mitarbeiter braucht gibt's und des anderer gibt's  
 1009 ned. Und es spielt auch das Ungleichgewicht der *Abteilung*, die der mit Abstand der größte Teil in der *Firma* san  
 1010 und in der IT haben die sehr lange bestimmt. /Ah/ zu innovativen und neuen und im Wettbewerb stehenden Be-  
 1011 reichen an, was eben *Abteilung 1*, *Abteilung 2* und *Abteilung 3* usw. san und des san a klassisch die die für so  
 1012 was affin sein müssten, weil des san genau de, de a Information brauchen, de a Information finden müssen,  
 1013 weil des was wir heute überhaupt außer Acht gelassen haben is nämlich, Wissen und Innovation, was ja bei der

- 1014 Diskussion vom Unternehmen die der *Vm* einbracht hat, ja a wesentliche Geschichte is. Aber, deswegen sag  
 1015 ich oder der Hr. *Sm* is absolut überzeugt, dass es sinnvoll is. Es is ja ned von ungefähr, dass der Hr. *Name* ei-  
 1016 ner von denen is, an de wir uns wenden, dass wir da eine gewisse Dynamik einbringen. Bei all deiner Meinung  
 1017 dazu ((*Vm*)). Verglichen mit den anderen is des trotzdem einer der des treibt  
 1018 *Vm*: L Unbedingt  
 1019 *Rm*: L weist was ich mein. Der fast  
 1020 ein bissl zu viel Technikaffin is für des das ers treibt, weil er auch im Managementteam als der zu technikverlieb-  
 1021 te  
 1022 *Vm*: L Und eigentlich auch zu technikaffin is, als dass man es pilotieren sollte bei ihm.  
 1023 *Rm*: L Ja, dann bin ich für jeden anderen  
 1024 Vorschläge dankbar.  
 1025 *Vm*: L Ihr seids de Spezialisten.  
 1026 *Rm*: L Was, Leute zu finden, mit denen ma @pilotieren@.

Hr. *Rm* hält nochmals fest, dass die von Hr. *Vm* angesprochene Funktion nicht die gewünschte Funktionalität bringt, und spricht einen weiteren Punkt an: In der Firma gibt es ein Ungleichgewicht zwischen sehr technikaffinen Leuten, die für neue Technologien ("Semantik Web") offen sind, und solchen die neue Entwicklungen eher ablehnen. Er führt weiter aus, dass bisher eher auf die zweite Gruppe Rücksicht genommen wurde ("Großteil der Mitarbeiter", 1008), was sich natürlich für die andere Gruppe, die aber zum Teil in sehr „innovativen und im Wettbewerb stehenden Bereichen“ (1010) tätig ist (wissensintensive Bereiche), nachteilig auswirkt. Er hält aber nochmal die Notwendigkeit fest, dass es im Management jemand gibt, der so ein Projekt unterstützt. Hr. *Rm* und Hr. *Vm* diskutieren abschließend das Problem, geeignete Personen für die Pilotierung eines Projekts zu finden.

- 1027  
 1028 *Wm*: Ja, also ich würds auch eher so sehen, dass das Semantic Web für mich vielleicht eher ein nächster Schritt is,  
 1029 weil doch einfach der Aufwand zu groß is. Aber eine Art einfaches Bibliotheksarchiv, wo man, /ah/ ist für mich im  
 1030 ersten Schritt, wo man recht gut mit einfachen-, nach Schlagwörtern suchen kann, die halt jedermann manuell  
 1031 pflegt oder das System das halt dann teilweise unterstützt, dass da dann halt gewisse Schlagwörter vorschlagt,  
 1032 die du dann ausbessern oder ergänzen kannst, wär für mich der erste Schritt eigentlich.  
 1033 *Rm*: L Also des kommt an und für  
 1034 sich mit Dokumentenmanagement und Collaboration Plattformen automatisch mit, wo wiederum die Technik  
 1035 nicht das Thema is, sondern die Struktur vernünftig vorzugeben, um einen Mittelweg zwischen Aufwand und  
 1036 Nutzen herauszufinden, ned, und des kann die IT wiederum allein ned machen und solts wahrscheinlich allein  
 1037 auch gar nicht machen. Aber des is ja auch die Basis dafür, weil wann ich nur Information hätte in Wikipedia, wo  
 1038 nix über die Daten steht, täten a diese Sachen die ma gesehen haben ned funktionieren. Weil wenn da nur In-  
 1039 halte wären und keine beschreibenden tätst ja a nix finden. Also i glaub, dass der Austausch so schon korrekt  
 1040 war. Zum Thema Web 2.0 ist mir eingefallen. I hab da einmal einen sehr interessanten Vortrag gehört, der ganz  
 1041 genau zu dem gepasst hat, was sie gesagt haben: Wann die Firma nicht vorbereitet is für Web 2.0, nutzen die  
 1042 schönsten Blogs und Plattformen und Wikipedias und Wikis alle nix. Ned. Und des stimmt sicher.

Hr. *Wm* führt nochmals an, dass das Semantic Web für ihn ein zweiter/nächster Schritt wäre und der erste ein Bibliotheksarchiv (Informationssystem), zur Ablage und Verschlagwortung von Dokumenten wäre. Hr. *Rm* hält entgegen, dass so ein System die Strukturen für den Einsatz semantischer Technologien mitbringt ("Technik nicht das Thema", 1034). Dass die Implementierung eines Systems aber nicht von der IT allein betrieben werden sollte und die Mitarbeit derer, die mit dem System arbeiten, notwendig ist. Er bezieht sich auf einen Vortrag zum Thema „Web 2.0“, an dem er teilgenommen hat, und hält fest, dass, wenn eine Organisation nicht (kulturell) vorbereitet ist auf Web 2.0, die schönsten Tools nichts helfen.

- 1043 Y: L Des is a wos, was  
 1044 i eben. Für mi zieht es sich ein bissl durch. Fürs Wissensmanagement is ganz klar ein Thema Kulturverände-  
 1045 rung, die da sein muss, ja, und i habs dann recht spannend gefunden, des a beim Thema Web 2.0 zu finden,  
 1046 also es gehört auch ein anderer Zugang dazu, wie man mit Information umgeht und wie man mit dem was man  
 1047 weiß umgeht, dazua, dass es funktioniert, dass man die Sachen tauscht und deto is es für des Semantic Web.  
 1048 Also i sag da a vielleicht nu abschließend des Semantic Web is sicher eine sehr technische Sache, ja, und /ah/  
 1049 für mi stellt sich stark die Frage, wie weit des eigentlich was is, was der Endbenutzer dann wirklich mitkriegen  
 1050 sollte oder tut, ja.
- 1051 Tf: L Des wär mein Punkt auch gewesen. Ich würd des überhaupt ned mitkriegen wollen. Ich würd ein-  
 1052 fach die Funktionalitäten nutzen wollen und irgendwann, ja, i kann irgendeinen Text eingeben und des sucht mir  
 1053 wunderbar und findet genau des was ich will, aber warum des und wie sich des.
- 1054 Wm: L Man würd eine eigene Truppe brau-  
 1055 che, de sich um so etwas kümmert, um die Pflege solcher Systeme.
- 1056 Y: L I glaub, des is wenn man so etwas einführt  
 1057 sowieso notwendig.
- 1058 Wm: L Ja, eine Dokumentationsabteilung braucht es halt dann. Wie für ein normales Benutzerhand-  
 1059 buch braucht man das dann auch.
- 1060 Rm: L Was aber a genau des Problem is bei der Akzeptanz solcher Ideen in einem  
 1061 Management, na. Weils eben ned nur hinstellen is, von irgendeiner Technologie, die die Kosten X haben wie wir  
 1062 vorher gesagt haben, so ein System is leicht hergestellt, weil des kost irgendwas, sondern genau die Gschicht,  
 1063 dassd auf einmal von der Technik weg Leut brauchst, die des eigentlich am Leben halten.
- 1064 Vm: L Du bist dort, wo ich vorher  
 1065 hinwollte. Du musst des Wissen, oder den, der leichteren Zugang zu Wissen musst quantifizieren können in  
 1066 Geldvorteil für die Firma,
- 1067 Pm: L Absolut
- 1068 Vm: L weil sonst kannst keinen Chef überzeugen, weil der sieht dann aha, da wollens  
 1069 eine Software kaufen für 50000€ und da wollens 5 Leute haben, uh die bleiben, de müssen sie um des küm-  
 1070 mern und die jetzt arbeiten, die müssen des System auch noch mitziehen von Daten befüllen, ja. Wenn man  
 1071 jetzt ned davon ausgehen kann, dass man einen Maschinenbauer, einen Mathematiker usw. beschäftigt, die  
 1072 das Wissen Clustern dann oder Klassifizieren. Was ja aber in Bibliotheken eigentlich passiert. Wann man  
 1073 schaut die großen Bibliotheken die ordnen die Bücher ja sehr wohl nach Fachgebieten ein, die sie kaufen und  
 1074 bekommen, ned. Und da gibt's auch diese, i was ned wie des jetzt heißt, wo alle Buchhandlungen untereinan-  
 1075 der vernetzt sind und ISBN-Abfragenummern. Des is a klassifiziert irgendwo oder.

Y bringt hier ein, dass sich das Thema „Kulturveränderung“ durch die Themen „Wissensmanagement“, „Web 2.0“ und „Semantic Web“ durchzieht und endet mit der immanenten Frage, ob nicht semantische Technologien als eher technischer Aspekt im Hintergrund laufen und vom „normalen Benutzer“ eigentlich gar nicht wahrgenommen werden sollten. Fr. Tf hakt ein und validiert diese Ansicht (”I würde das nicht mitkriegen wollen“, 1051). Sie will nur die Funktionalität nutzen, ohne den technischen Hintergrund zu kennen. Hr. Wm führt an, dass es trotzdem jemanden geben muss, der dieses System pflegt, was von Y bestätigt wird. Hr. Rm hält dem wieder das Problem der Akzeptanz im Management entgegen, wo einmalige Kosten für eine neue Technologie eher vertreten werden können, als bleibende Personalkosten. Hr. Vm bring die Wichtigkeit des Aspekts der „Bewertung /Quantifizierung von Wissen“ (1065), als Möglichkeit die Personalkosten zu rechtfertigen ein, was von Hr. Pm validiert wird. Hr. Vm zieht den Vergleich zu einer Bibliothek, in der es auch Personal braucht, das die Bücher einordnet und klassifiziert.

- 1076
- 1077 Y: Aber, vielleicht da noch dazu. Bibliotheken machen genau des, ja, nur Bibliotheken san a einfach in den Mög-  
 1078 lichkeiten eingeschränkt. Man muss ja ganz klar sehen, der riesen Vorteil, den uns diese ganze EDV bietet, ja,  
 1079 is, das wir weit über das hinaus sind, dass wir jetzt ein Buch in ein Regal einstellen, ja. Sondern durch die Ver-  
 1080 linkung und genau diese Sachen einfach noch viel mehr Möglichkeit haben, Information vernetzt was ja auch  
 1081 unserem Denken wieder mehr entspricht, weil wir denken ja im Normalfall ned linear, ja, sondern, i sag einmal  
 1082 vernetzt, I denk ja immer, wie man im Internet jetzt sozusagen Information findet, wo man sich durch klickt, und  
 1083 nachlest und da sieht man, da geht's weiter, usw. Entspricht ja viel mehr dem wie man sich etwas erarbeitet, als  
 1084 das man sich jetzt hinsetzt und ein Buch von vorne bis hinten durchliest.
- 1085 Vm: L Aber ein schönes Beispiel dafür is, an  
 1086 der Uni in Leoben, haben wir eine Bibliothek gehabt, eine sehr gut ausgestattete, weil zum Teil der steiermärki-

- 1087 schen Landesbibliothek ein Teil davon war, und die Bibliotheksleiterin, bei der hat man davon ausgehen können,  
 1088 dass die eigentlich dort gelebt hat, ja. Egal, wann man dort war, man hat die immer gefunden und sie hat immer  
 1089 irgendwelche Bücher sortiert und man hat auch gesagt, sagens, wo is denn des eigentlich und sie greift so nach  
 1090 hinten. Die hat das Wissen eigentlich, nämlich so auch, dass sie die Bücher liest, ja und auch weiß was da drin-  
 1091 nen steht. Obwohl des in die Richtung wahrscheinlich auch gehen wird, ned.  
 1092  
 1093 Y: Der Idealfall wär, dass man dann diesen Bibliothekar hat, der dass dann automatisch macht @hinter der Such-  
 1094 maschine@  
 1095  
 1096 Wm: Ja, aber wobei ich auch noch dazusagen möchte, wenn man sagt, man braucht eben so eine Truppe, die sich  
 1097 um das kümmert, glaub ich, was sehr wesentlich is, vor allem in einem so großen Unternehmen, wo so viele un-  
 1098 terschiedliche Fachbereiche oder inhaltliche Themen sind, das man jetzt zentral so eine Truppe hat, die von den  
 1099 fachlichen Themen jetzt überhaupt so weit abgekapselt is, dass das dann trotzdem eher dezentral is, dass sich  
 1100 die Leute, die sich dann um die Konfiguration oder um die Wartung und Instandhaltung des Systems kümmern,  
 1101 auch von der fachlichen Seite was verstehen, weil sonst glaub ich wird das auch ins Chaos gehen.  
 1102 Tf: L Was halt die Fra-  
 1103 ge is, tschuldigung, wie hält man das Ganze aktuell, dann. Des is ja wunderbar, wann i da jetzt irgendwelche Ar-  
 1104 tikel reinstelle oder irgendwelche Anleitungen für irgendwelche Tätigkeiten aber des muss ja irgendwie aktuell  
 1105 gehalten werden oder bin ich dann aufgefordert, OK wenn ich weiß in zwei Jahren, ja, da ganz anders des raus-  
 1106 zunehmen oder zu aktualisieren laufend oder gibt's da auch irgendeinen Spezialisten die da schau, wie aktu-  
 1107 ell.  
 1108 Y: L Aktuell is es wann es gelebt wird. - Beispiel IBM – Und des hat auch sehr vernünftig geklungen, jetzt einmal  
 1109 (2h 6' 40").

Y greift das Beispiel der Bibliothek auf und bringt ein, dass semantische Technologien Funktionalitäten bieten, die über die Möglichkeiten einer Bibliothek hinausgehen, da sie bessere Möglichkeiten zur Vernetzung von Information/Wissen bieten. Hr. Vm greift den Einschub von Y nicht auf, bringt aber zum Thema Bibliothek ein Beispiel (Divergenz) von einer Bibliothek bzw. Bibliothekarin, die ihre Funktion besonders gut erfüllte, weil sie immer genau wusste wo die gewünschte Information zu finden war. Y bringt nochmals semantische Technologien als Bibliothekar ins Spiel. Hr. Wm entgegnet, dass es immer eine Truppe (Menschen) geben muss, die sich um so ein System kümmern, führt aber auch aus, dass diese dezentral sein sollte, damit sie nicht von den fachlichen Themen abgekapselt ist, da die Qualitätssicherung und die Wartung der gesammelten Information gleich wichtig sind. Fr. Tf hakt hier ein und bringt das Problem ein, dass die gesammelte Information ja auch aktuell gehalten werden muss. Y bringt ein, dass ein System aktuell ist, wenn es gelebt wird und bringt ein Beispiel, bei dem in einer Organisation Teams für gewisse Themen und deren Inhalte und Aktualität verantwortlich sind.

- 1110 Tf: L Ja, das klingt auch sehr vernünftig, aber des is halt auch sehr aufwendig für das Kernteam.  
 1111 Vm: L Naja, die Firma hat  
 1112 das eigentlich auch, das System, also die haben für alles einen Spezialisten und der Spezialist hat ein Team um  
 1113 sich herum, das er selber zusammenstellen kann und der hat einen Teil von der Arbeitszeit und auch jedes  
 1114 Teammitglied kriegt eine Teil von der Arbeitszeit für diese Sachen. Die haben aber auch z.B. Reisebudgets. Des  
 1115 heißt, wenn der Spezialist in NY sitzt und des Problem gibt's und dem sein Kernteam da is ein Wiener dabei, da  
 1116 is des überhaupt kein Thema, dass der dort hinfliegen darf. Womit wieder eine gewisse Motivation dazukommt,  
 1117 das man in diesen Teams auch aktiv mitarbeitet. Weil sonst sagt der jeweilige der sich dem Thema annehmen  
 1118 will, dass ich den nicht mehr dabei haben will. Was dann wieder mit einem sozialen Abstieg in der Firma verbun-  
 1119 den is.  
 1120 Rm: L Ja, aber des passt a sehr gut. Des is wiederum eine Firmenkultur, strukturelle Rahmenbedingungen usw.  
 1121 weil des was der Pm sagt stimmt ja auch, man machts ned böswillig, sondern das operative holt einen ein und  
 1122 wann das operative absolut, a) die Priorität hat und b) die Zeit auffrisst, dann gibt's des ned und dann wird des  
 1123 ned passieren.  
 1124 Tf: L Richtig  
 1125 Rm: L Und des is so.

Fr. Tf hält das Beispiel für vernünftig, führt aber auch an, dass es ein Aufwand für das Kernteam ist. Hr. Vm bringt ein ähnliches Beispiel von einer anderen Organisation und führt weiter aus, dass für das Team eben auch die entsprechenden Mittel und Möglichkeiten zur Verfügung gestellt werden müssen. Hr. Rm validiert ("das passt a sehr gut", 1121) und stellt fest, dass man damit wieder bei Firmenkultur und strukturellen Rahmenbedingungen angelangt ist. Fr. Tf validiert diese Ansicht und das Thema wird so in einer Konklusion aufgehoben.

- 1126  
 1127 Tf: Und des nächste is bei uns a nu, dass des nach wie vor diese Kultur herrscht, dass Wissen eben nicht weiter-  
 1128 gegeben wird, bzw. unsere Sicherheitssysteme, so strikt san  
 1129 Vm: L Ja, aber des fangt. Mit eigenen Kindern weiß mans.  
 1130 Die Kinder tun immer nur das, was man ihnen vorlebt. Wenn man selber einen Chef hat, in der Firma, der sagt,  
 1131 gebens dem des ned und der darf des ned sehen und der darf durd des ned sehen und der. Wie wird man selber  
 1132 werden? Da wird man sich denken, na, wann der Chef so tut, dann gib i glei gar nix her, weil dann setz i mi dem  
 1133 gar ned aus, das i mi fragen lassen muss, warum i dem des gegeben hab.  
 1134 Tf: L Des san Kinder, die sich anpassen. Es  
 1135 gibt auch andere Kinder  
 1136 Mehrere: L @(. )@  
 1137 Vm: L Ja, die gibt's aber in einem Unternehmen a.

Fr Tf verweist abschließend noch darauf, dass in der Organisation keine Kultur des Teilens von Wissen herrscht und eher strikte Sicherheitssysteme existieren. Hr. Vm will dem mit dem Beispiel, dass Kinder immer so tun, wie die Eltern, entgegenhalten, dass diese Kultur auch von der Organisation gefördert/begründet wird. Fr. Tf hält entgegen, dass es Kinder gibt die sich anpassen und andere, die das nicht tun, was von den Teilnehmern mit Lachen validiert und von Hr. Vm in Bezug auf die Organisation ebenfalls bestätigt wird. Die Diskussion wird an dieser Stelle aus Zeitgründen von Y performativ in einer rituellen Konklusion beendet.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Wissensmanagement als erste Schritt und Semantik Web bzw. semantische Technologien als zweiter gesehen werden. Zentrales Thema ist das Sammeln, Suchen und Finden von Information/Wissen das im Moment nur sehr schlecht funktioniert. Da einerseits nicht transparent ist, welche Information/Wissen verfügbar ist (verschiedene Systeme, Berechtigungen usw.) und auch keine/wenig Zeit ist, um eigenes Wissen zu dokumentieren (Rahmenbedingungen). Es besteht der Wunsch nach einem Informationssystem/Bibliotheksarchiv, dass die Ablage und Verschlagwortung von Dokumenten ermöglicht und man ist sich einig, dass jemand da sein muss, der dieses System betreut, wartet und aktuell hält. Hier wird das Problem eingebracht, dass dadurch (Personal) diese Systeme gegenüber dem Management schwer argumentierbar (Kosten) sind. Als Möglichkeit, hier unterstützend zu wirken, wird die Bewertung des vorhandenen Wissens bzw. durch dieses System gewonnenen Wissens gesehen. Das Thema der Organisationskultur und der Rahmenbedingungen scheint

ein zentrales zu sein und wird als Voraussetzung festgehalten, es wird in diesem Sinne auch die Ansicht geäußert, dass diese Voraussetzung (Kultur/Rahmenbedingungen) in der Organisation nicht entsprechend gegeben sind.

### **Inhaltlich wichtige Aspekte aus der restlichen Diskussion**

Im Folgenden soll mit Verweis auf den entsprechenden Abschnitt im Transkript noch ein wesentlicher Punkt festgehalten werden, der angesprochen wurde:

- (827-866) Die Verschlagwortung in einem semantischen System muss zumindest halbautomatisch passieren bzw. sie darf keinen zusätzlichen Aufwand verursachen. (Tag-Recommendation)

### **Zusammenfassung**

Aus dem Diskussionsabschnitt zum Thema „Semantic Web“ der Gruppe „Energie“ sollen abschließend folgende Punkte hervorgehoben werden:

- Die Teilnehmer waren im Rahmen der Diskussion – mit Ausnahmen – erstmals mit dem Thema „Semantic Web“ konfrontiert. Die erste Vorstellung hat mit einer Erweiterung des Internets zu tun.
- Das Semantic Web bzw. semantische Technologien werden als zweiter Schritt nach der Etablierung von Wissensmanagement in der Organisation gesehen.
- Das Suchen und Finden von Information/Wissen ist zentrales Thema. Da es im Moment nicht oder nur schlecht funktioniert.
- Ein zweites, zentrales Thema ist das Schaffen von Rahmenbedingungen und Strukturen, die einen offenen Austausch bzw. Wissensaufbau ermöglichen. Die bestehende Organisationskultur wird hierfür als ungeeignet gesehen.

In der Diskussion zum Thema „Semantic Web“ ist klar der fehlende gemeinsame Erfahrungshorizont erkennbar, der möglicherweise wieder darauf zurückzuführen ist, dass die Teilnehmer im Rahmen der Diskussion erstmals mit dem Thema konfrontiert waren. Gemeinsamkeit kann lediglich in Bezug auf die Erfahrungen bei der Zusammenarbeit in der Organisation hergestellt werden. Die Diskussion erfolgt demnach in einem exkludierenden Modus. Weiters ist erkennbar, dass im Diskurs weniger offene Erfahrungsunterschiede zu Tage kommen, sondern eher Themen auf Basis persönlicher Erfahrungen und Einschätzungen divergent weitergeführt werden.

## **4.4 Generalisierung der Ergebnisse**

Die Generalisierung oder Verallgemeinerung der Forschungsergebnisse empirischer Studien unter Einsatz der dokumentarischen Methode, erfolgt üblicherweise durch eine Ty-

penbildung. Bohnsack führt hierzu mehrere Typiken an, die als Basis für die Typenbildung herangezogen werden können<sup>168</sup> (z.B. Geschlechtstypik, Generationstypik usw.). Wie an diesen Typiken schon erkennbar ist, beziehen sie sich auf Studien, in denen biographische oder soziale Zusammenhänge erhoben werden. Die Fragestellung der vorliegenden Arbeit, in der die Einstellung zu Themen bzw. zum Einsatz von Technologien im Arbeitsumfeld erhoben werden, um so mehr über deren Relevanz bzw. Möglichkeiten zu erfahren, geht nun doch in eine etwas andere Richtung.

Von Przyborski und Wohlrab-Sahr wird zwar der Einsatz von Gruppendiskussionen in der Organisationskulturforschung<sup>169</sup> sowie der dokumentarischen Methode in der Medien-, Rezeptions und Technikforschung<sup>170</sup> erwähnt. Zumindest im ersten Fall handelt es sich aber wieder um eine Untersuchung, die sich mit „der Bedeutung der betrieblichen Kultur für die Gleichstellungsbereitschaft von Unternehmen“<sup>171</sup> auseinandersetzt, was wieder ins Bild passt (Geschlechtstypik). Der Einsatz der dokumentarischen Methode im Bereich der Technik- bzw. Organisationskulturforschung, scheint noch nicht der Regelfall zu sein und möglicherweise ist die generelle Übernahme der Methode, im speziellen der Typenbildung, hier als Ergebnis zu hinterfragen bzw. nur bezogen auf das jeweilige Forschungsinteresse sinnvoll.

Für die vorliegende Arbeit gilt überdies, dass, aufgrund der fehlenden Forschung zum Thema und dem gewählten Sample bestenfalls Ansätze zu einer Typenbildung entwickelt werden könnten bzw. die Grundlagen für die Vorbereitung weiterer Erhebungen abgeleitet werden könnten, die dann im Weiteren eine Typenbildung ermöglichen. Aus den Diskussionen würden sich hier Anknüpfungspunkte ergeben, in denen beispielsweise die Charakteristik der Organisation (z.B. Größe, Organisationstyp usw.) Basis für die Typenbildung ist. Weiters könnte die Typenbildung am Hintergrund und der Grundhaltung der Diskussionsteilnehmern festgemacht werden (z.B. Ausbildung, aufgeschlossen für Neuerungen (technikaffin) usw.).

Anstatt einer Typenbildung, die nur der Versuch wäre, die Ergebnisse dieser Untersuchung in ein methodisches Schema zu pressen, dem sie nicht gerecht werden würden, möchte ich Ansatzpunkte zum Verständnis der Themen „Wissensmanagement“ und „Semantic Web“ und deren Zusammenhang im Organisationsumfeld herausarbeiten. Dabei wird aber versucht, wenn die Ergebnisse dies nahelegen, Schlüsse auf die zuvor angeführten Anknüpfungspunkte zur Typenbildung einzubeziehen.

168 Bohnsack 2003, S. 50f.

169 Przyborski 2008, S. 106.

170 Przyborski 2008, S. 274.

171 Liebig 2002, S. 158ff.

## Das Wissensmanagementparadoxon

In allen durchgeführten Diskussionen wird ganz klar die Notwendigkeit eines strukturierten, einfachen Zugangs, zum in der Organisation vorhandenen Wissen, sowie zum Sammeln und Dokumentieren des Wissens im Unternehmen, angesprochen. In keiner der Organisationen, in denen die Diskussionen durchgeführt wurden, scheint es dies zu geben. Wissensmanagement ist zwar ein Thema, das allen wichtig erscheint, das aber in keiner der Organisationen wirklich übergreifend etabliert ist. Mit Ausnahme der Gruppe „DaF“ in der eine Person für den Bereich „Wissensmanagement“ zuständig ist, wird in keiner der Diskussionen erwähnt, dass es in der Organisation für Wissensmanagement zuständige Personen gibt.

In allen Diskussionen werden aber Ansätze für Wissensmanagementaktivitäten präsentiert, die teilweise auch gar nicht als Wissensmanagement gesehen werden (*„Km: ... I hab a eigentlich ned gwusst, wie viel wir eigentlich schon machen ...“* 334, Gruppe „DaF“). Diese Ansätze sind aber nicht organisationsübergreifend, sondern haben sich eher aus der Arbeitsweise in den einzelnen Abteilungen entwickelt. So wird die Situation durchaus auch in einer Organisation sehr unterschiedlich beschrieben (*„Hm: Bei uns funktioniert das eigentlich schon recht gut. Also über den Schritt sind wir eigentlich schon hinaus. ... Fm: Ja, wir sind da gerade am Anfang.“*, 577-579, Gruppe „Technik“) oder Wissensmanagement wird generell als etwas allgemeingültiges gesehen, das von selbst passiert bzw. automatisch gemacht wird (*„Bm: ... überhaupt generell wird das einfach gemacht ...“* 42, Gruppe „Doku“ | *„Fm: Wissensmanagement gibt's überall ...“* 30, Gruppe „Technik“).

Unter diesem Gesichtspunkt scheint Wissensmanagement also etwas zu sein, das „jeder braucht“, aber „keiner macht“, zumindest nicht strukturiert und auf ein allgemeines organisationsübergreifendes Konzept basierend. Mögliche Gründe dafür werden im Weiteren noch Thema sein. Hier sollen noch abschließend die wesentlichen Funktionen aufgezählt werden, die Wissensmanagement für die Teilnehmer der Diskussionen erfüllen kann/soll:

- Sammeln, verwalten, aufbereiten und zugänglich machen von Wissen.
- Interne Weiterbildung (Schulungsprogramm, „Corporate Universities“).
- Erfahrungen aus Projekten festhalten („Lessons Learned“).

## Alles eine Frage Unternehmenskultur?

Sobald es um die Frage der Einführung von Wissensmanagement in der Organisation bzw. um das Funktionieren bestehender Ansätze geht, kommt in den Diskussionen immer dasselbe Thema zur Sprache. Es fehlt an der Zeit, einerseits um Wissen zu sammeln und



aufzubereiten, andererseits um sich das bestehende Wissen „abzuholen“, denn beides ist eine Tätigkeit, die neben der laufenden Arbeit erledigt werden müsste und dafür bleibt wenig bis gar keine Zeit. Dadurch, dass strukturierte organisationsweite Ansätze fehlen (siehe oben) ist Wissensmanagement eigentlich eher ein „Privatvergnügen“, das man sich eben nur leisten kann, wenn Zeit dafür ist (*„Pm: ... es is ja oft auch gar ned böswillig, dass man nix dokumentiert, es is ja oft eine Zeitfrage a, und dass man auch die Zeit nicht hat und man würde ja gern was machen ...“*, 954-955, Gruppe „Energie“).

Das Thema Zeit ist im übrigen ein Punkt, der auch im Zusammenhang mit dem „Semantic Web“ in allen Diskussionen angesprochen wird. Der Einsatz semantischer Technologien soll, oder besser darf für den Benutzer keinen zusätzlichen Aufwand bedeuten. Eine Grundvoraussetzung wäre also, Strukturen und Richtlinien zu schaffen, die Wissensmanagement zu einem Teil der laufenden Arbeit machen. Dazu müsste es aber als Thema organisationsweit betrieben werden und das ist, auch da sind sich die Teilnehmer der einzelnen Diskussionen einig, eine Entscheidung die auf Managementebene getroffen werden muss (*„Fm: ... wenn ma jetzt vom Unternehmen sprechen, muss das Unternehmen die Kultur haben und sagen, diese Zeit müssen wir uns jetzt einmal nehmen“* 769-770, Gruppe „Technik“).

Es geht also auch darum, wie Wissensmanagementinitiativen, aber auch semantische Technologien, dem Management verkauft bzw. schmackhaft gemacht werden können. In den Diskussionen wird hierzu die Frage nach Möglichkeiten der Bewertung von Wissen aufgeworfen (*„Vm: ... Du musst des Wissen, oder den, der leichteren Zugang zu Wissen musst quantifizieren können in Geldvorteil für die Firma, ...“* 1065-1066, Gruppe „Technik“). Die Frage, ob in der Organisation Zeit für Wissensmanagement aufgewendet wird und entsprechende Mittel zur Verfügung gestellt werden, hat für die Teilnehmer vorrangig mit der Organisationskultur zu tun, und die muss für sie vom Management vorgegeben und vorgelebt werden. Gerade dort ist die Notwendigkeit dafür aber, da der Erfolg schwer messbar ist, auch schwer vermittelbar.

Ein weiterer Punkt, der in diesen Zusammenhang gehört, ist, dass die Bereitschaft der Mitarbeiter, ihr Wissen weiterzugeben, eine Grundvoraussetzung für ein funktionierendes Wissensmanagement ist. Hier sind Unterschiede in den einzelnen Diskussionen zu erkennen. Während diese Thematik für die Gruppen „Technik“ und „DaF“ weniger ein Thema ist, wird sie bei der Gruppe „Doku“ zumindest als „Altlast“ erwähnt (*„Af: ... grad hier wars oft so, dass es eine Holschuld und keine Bringschuld, was mich ja immer masslos gereizt hat, dass irgendwie Informationen, mit denen wurde irgendwie geknausert ...“* 69-70,

Gruppe „Doku“) und stellt für die Gruppe „Energie“ eine der Grundproblematiken dar („*Tf: Und des nächste is bei uns a nu, dass des nach wie vor diese Kultur herrscht, dass Wissen eben nicht weitergegeben wird, bzw. unsere Sicherheitssysteme, so strikt san.*“ 1128-1129, Gruppe „Energie“).

Der Umgang mit Wissen in einer Firma bzw. wie offen in einer Firma mit Wissen umgegangen wird, scheint ein weiterer Faktor zu sein, der für die Mitarbeiter ausschlaggebend ist, ob sie zum Wissen im Unternehmen bereitwillig beitragen oder nicht. Starre und strikte Berechtigungssysteme und Einschränkungen im Zugang zu Information, sowie eine Kultur, die die Konkurrenz und nicht die Kooperation unter den Mitarbeitern fördern, sind in jedem Fall einer Kultur des offenen Austauschs in einer Organisation nicht förderlich.

Anhand der Organisationen, in denen die Diskussionen durchgeführt wurden, kann kein direkter Bezug von der Art oder der Größe der Organisationen auf den Umgang mit Wissen gezogen werden. Da das Thema „Organisationskultur“, und der damit verbundene Umgang mit Wissen in der Organisation, in der Diskussion der Gruppe „Energie“ eine zentralere Rolle einnahm, als in den anderen Diskussionen, kann aber vermutet werden, dass sich Problematiken, die sich durch eine im Wissensmanagementsinn „falsche“ Organisationskultur ergeben können, in größeren Organisation verstärken.

### **Wir Suchen nicht, wir Fragen lieber**

Das Suchen und Finden von Information bzw. Wissen ist für die Teilnehmer in allen Diskussionen das zentrale Thema („*Em: Das is glaub ich das Thema letztlich*“ 833, Gruppe „Technik“). Interessant ist hier die Übereinstimmung in den einzelnen Diskussionen bei der Antwort auf die Frage, wie das Suchen in der Organisation momentan funktioniert („*Hm: Zu einem Großteil würd ich sagen, muss man eher nachfragen, an jemanden wo man weiß oder glaubt, dass derjenige das weiß. ...*“ 895-896, Gruppe „Technik“). Der allgemeine Tenor ist der, dass Suchen über Nachfragen funktioniert und dass die bestehenden Möglichkeiten zur Suche nach Information keinesfalls zufriedenstellend sind.

Es werden folgende Faktoren aufgezählt, die die Suche momentan erschweren:

- Mängel der bestehenden Suchfunktionen.
- Information in verschiedenen Systemen bzw. an verschiedenen Orten.
- Rigide Berechtigungsstrukturen.

Beim Thema „Suche“ dürfte die Größe der Organisation eine Rolle spielen, aber auch, ob die Aufgabenverteilung in der Organisation klar strukturiert und transparent ist. Ersteres zeigt sich klar in der Diskussion der Gruppe „Energie“, in der die momentanen Möglichkeiten zur Suche noch etwas drastischer dargestellt werden, als in den anderen Diskussionen (*„Rm: ... Du findest eigentlich schon ned amal mehr selber, was du an Informationen, wasd ned jeden Tag brauchst, irgendwo hinglegt hast, geschweige denn dasd irgendwas von wem anderen findest. ...“* 573-575, Gruppe „Energie“). Für Zweiteres spricht die in der Diskussion der Gruppe „DaF“ geäußerte Meinung, dass innerhalb der Organisation klar ist, wer die entsprechenden Ansprechpartner sind (*„Km: ... Wir haben schon, von der Struktur her is eigentlich schon für die meisten klar, wer wofür zuständig is. ...“* 373-374, Gruppe „DaF“).

Dass die „Suche“ die zentrale Thematik ist, zeigt sich auch bei der Diskussion zum Thema „Semantic Web“. Die Möglichkeiten, die im Semantic Web bzw. semantischen Technologien gesehen werden, gehen vor allem in Richtung einer Verbesserung der Suchfunktionen bzw. der Suchergebnisse.

### **Semantic Web? Kenne ich nicht.**

Das Thema „Semantic Web“ war, wie sich in den Diskussionen zeigte, für einen überwiegenden Teil der Teilnehmer neu. Eine Ausnahmen bildete die Gruppe „Technik“, deren Teilnehmer im Vorfeld an einer Schulung/Einführung zum Thema „Semantic Web“ teilgenommen hatten, und die Gruppe „Energie“, in der ein Teilnehmer sich seit geraumer Zeit mit der Thematik beschäftigt hatte. Für die Gruppe „Technik“ hatte dies aber kaum Auswirkungen auf die Diskussion und interessanterweise decken sich auch die vertretenen Positionen größtenteils mit denen der anderen Diskussionen. Für die Gruppe „Energie“ war erkennbar, dass dieser „Wissensunterschied“ die Teilnehmer ohne bzw. mit geringen Kenntnisse zum Thema, in der Diskussion dabei hemmte, einfach ihre Vorstellungen und Ideen zu äußern.

Grundsätzlich war der Zugang zum Thema vor allem für Teilnehmer ohne technischen Hintergrund (z.B. Gruppe „Doku“, Gruppe „DaF“) schwierig. Im Vorfeld der Diskussion wurde den Teilnehmern online über ein Wiki Information zum Thema zur Verfügung gestellt, wieweit sie dieses Angebot genutzt haben, wurde nicht erhoben. Es war jedoch festzustellen, dass die Teilnehmer sich ohne weitere Information (Einführung zum Thema im Rahmen der Diskussion) schwer taten sich ein eigenes Bild zum Thema „Semantic Web“ zu machen (*„Af: ... Ich hab mir das ein bisschen angeschaut ... und (2) bin ned ganz, also für mich hat sich das nicht ganz erschlossen“* 139-142, Gruppe „Doku“).

Ein erster Ansatzpunkt zu einem Verständnis der Teilnehmer für das Semantic Web war, dieses als Erweiterung des bestehenden Internets zu sehen („Vm: *A bissl a auffrisiertes Internet irgendwie,*“ 623-624, Gruppe „Energie“). Der zweite Ansatzpunkt war der Begriff Bedeutung/Semantik („Km: *... außer dass ich das Wort Semantik kenne, und i denk, dass des irgendwie ein bedeutungsdifferenzierendes (Web is), viel hätt ich mir darunter ned vorstellen können.*“ 540-542, Gruppe „DaF“). Spätestens nach der Einführung zum Thema kam die Diskussion aber doch in allen Gruppen in Gang und auch hier wurden im wesentlichen ähnliche Punkte festgehalten.

Die Möglichkeiten, die semantische Technologien bzw. das Semantic Web bringen können werden sehr hoch eingeschätzt. In diesem Zusammenhang fallen in den Diskussionen Vergleiche mit der „Abbildung von Wirklichkeit“ („Bm: *... aber i glaub das, a wichtiger Schritt is, dass ma de Dinge, desd jetzt hast, mehr Griff verleiht oder mehr Attribute verleiht zu de Tags, mit de Tags kannst dann de Wirklichkeit besser abbilden, sozusagen in einem Web jetzt zum Beispiel. ...*“ 981-983, Gruppe „Doku“). Gleichzeitig löst die Vorstellung von einem „Allwissenden“ oder „selbst denkenden“ Web Beklemmungen aus („Km: *Is unheimlich.*“ 581, Gruppe „DaF“ | „Af: *Ja, i wollt ich grad sagen, fast erschreckend.*“ 553, Gruppe „Doku“).

Ein weiteres großes Thema ist das semantische Anreichern von Inhalten. Wie das funktionieren soll, bleibt vor allem für die Teilnehmer ohne technischen Hintergrund rätselhaft („Km: *... Es is vielleicht des technische do wieder, i kann ma des nur ganz schwer vorstellen, des wie des angereichert wird, mit semantischen Inhalten. Steht dann irgendwo unsichtbar. @(.)@ ...*“ 742-743, Gruppe „DaF“). Hier kommt vielleicht auch schon recht gut heraus, dass es sich beim Semantic Web um ein technisches Thema handelt, dass Personen ohne entsprechenden Hintergrund schwer bzw. nur bis zu einem gewissen Grad vermittelbar ist. Allgemein wird in allen Diskussionen festgestellt, dass das Anreichern der Inhalte nicht zu einem großen Mehraufwand führen darf, womit man wieder bei der Zeitproblematik ist, die schon beim Wissensmanagement Thema war (siehe oben). Weiters kann festgehalten werden, dass neben der Suche das Thema „Tag-Recommendation“, also das automatische Vorschlagen von Stichwörtern, mit denen Inhalte angereichert werden können bzw. das automatische Anreichern von Inhalten mit semantischen Informationen, ein wichtiger Punkt beim Einsatz semantischer Technologien zu sein scheint. Wobei sich die Teilnehmer hier auch einig sind, dass das sinnvolle Anreichern von Inhalten mit semantischer Information nicht ohne menschlichen Eingriff funktionieren sollte bzw. wird („Cf: *Ja, den Sinn extrahieren, des musst immer selber machen.*“ 1023, Gruppe „Doku“).

Um nochmals auf die Frage, wie weit das Semantic Web als Technologie thematisiert bzw. vermittelt werden kann oder soll, einzugehen, ist vielleicht noch folgende Beobachtung, wiederum aus Gruppen ohne technischen Hintergrund, zu ergänzen. In diesen Diskussionen wird bei der Frage nach dem möglichen Einsatz semantischer Technologien auch sehr schnell hinterfragt, ob man die überhaupt braucht („Km: ... Aber i denk nur schon, (3) also a bissl hab i des (2) die Frage is, brauch ma des wirklich?“ 651-652, Gruppe „DaF“) bzw. dass das zwar sinnvoll sein mag, aber eher für größere Organisationen („Cf: I stell mir da jetzt eher die Anwendung vor, dass des ma sehr viele Leute haben, de an irgendwas arbeiten und an unterschiedlichsten Orten sitzen und vielleicht miteinander gar ned so viel zu tun haben konkret, was sich bei uns also, i was ned, ned der Fall wäre.“ 834-836, Gruppe „Doku“). Die hier angeführten Argumente lassen den Schluss zu, dass die Benutzer eigentlich über das Semantic Web gar nichts wissen wollen, sondern es nur nutzen wollen („Tf: Des wär mein Punkt auch gewesen. Ich würd des überhaupt ned mitkriegen wollen. Ich würd einfach die Funktionalitäten nutzen wollen und irgendwann, ja, i kann irgendeinen Text eingeben und des sucht mir wunderbar und findet genau des was ich will, aber warum des und wie sich des ...“, 1052-1054, Gruppe „Energie“).

### **Vertrauen ist alles**

Ein weiterer Punkt, der sich durch alle Diskussionen zieht, und sowohl beim Thema „Wissensmanagement“, also auch beim Thema „Semantic Web“ angesprochen wurde, ist die Gewährleistung der Richtigkeit und der Aktualität der Information bzw. des Wissens das gesammelt bzw. gesucht und gefunden wird. Die Frage, wie kann man dem „Vertrauen“ was man findet, bzw. wie kann man die Qualität der gesammelten Information sicherstellen. Für die Teilnehmer war dies sowohl in der Organisation ein Thema („Wm: ... Ja, ich seh halt das Problem, bei diesen Wikis, sobald mehrere Leute daran arbeiten, dass der Qualitätsstandard irgendwie gleich bleibt oder welche Kontrollmechanismen kann man eigentlich einbauen, dass nicht viel Blödsinn hinein kommt, ins System, eigentlich“ 129-131, Gruppe „Energie“), als auch (oder gerade dann) wenn es um Information geht die man im Web bzw. im Semantic Web findet („Km: ... wenn da natürlich sich ein Web generiert, wo, dieses Problem, des bei Wikipedia is, glaub ichs oder glaub ichs nicht, also des is ned wirklich jetzt so, dass i des ohne Bauchweh überall zitieren tat, was ich in Wikipedia rausfinde. Also des is einfach um nur einmal einen Überblick zu gewinnen, weil die Vertrauensfrage ein bissl unklar is. ...“ 729-731, Gruppe „DaF“).

Wobei dem Semantic Web zumindest die Möglichkeit zugedacht wird, an dieser Problematik etwas zu ändern. Dies weist wieder auf die Dringlichkeit hin, Konzepte zu entwi-

ckeln, die eben im Semantic Web die „Sicherheit“ d.h. Gültigkeit und Aktualität der Information bzw. des Wissens gewährleisten, und die, wie in der Einführung zum Thema „Semantic Web“ gezeigt wurde, noch fehlen<sup>172</sup>. Die Grundhaltung dazu, dass dieses Ziel erreicht werden kann, ist jedoch eher pessimistisch und die Meinung, dass Missbrauch immer vorkommen kann, herrscht vor (*„Em: Genau, in dem Moment wo die Möglichkeit gibt, dass es missbraucht wird, ... Des liegt leider auch in der Natur des Menschen.“* 1093-1099, Gruppe „Technik“). Aus dem Web 2.0 bzw. Social Web hervorgegangene Modelle der Selbstkontrolle durch die Benutzer, werden zwar als Möglichkeit gesehen, es wird aber auch stark an ihnen gezweifelt.

### **Semantic Web: Nächster Schritt oder Wissensmanagementtool?**

Die Verbindung zwischen Semantic Web und Wissensmanagement wird in allen Diskussionen gesehen, auch wenn keine direkten Erklärungen dafür gegeben oder gefunden werden. Semantic Web wird einerseits als nächster Schritt angeführt, der auf die Einführung eines strukturierten Wissensmanagements folgt (*„Pm: Na für mi wärs eher klar ein zweiter Schritt, den ma macht ...“* 950, Gruppe „Energie“), andererseits als ein Tool, das im Sinne des Wissensmanagement eingesetzt werden kann (*„Cf: ... Aber jetzt des Wissensmanagement hab i eher allgemeiner gesehen und des Semantic Web is ja dann eigentlich nur ein Konzept, das man im Sinne des Wissensmanagement einsetzen kann oder?“* 1043-1045, Gruppe „Doku“ | *„Em: ... Es is wieder ein Baustein im Wissensmanagementpuzzle ...“* 1518-1519, Gruppe „Technik“).

Die Sicht auf das Semantic Web als nächsten Schritt, wird stark von der Haltung geprägt, dass zuerst eine Basis existieren muss, in die man dann diese neue Technologie integriert (*„Af: ...also für mich is es Wissensmanagement, wenn man es jetzt so anschaut hat is irgendwie so das bereinigt die Basis, ja, (.) die man dann einfach wirklich erweitern kann.“* 973-975, Gruppe „Doku“). Hierin könnte auch wieder eine gewisse Scheu vor der Technologie gesehen werden, die man erst angreifen will, wenn das Feld sozusagen geebnet ist. Die Sicht auf das Semantic Web als „ein Baustein im Wissensmanagementpuzzle“ kann in die gleiche Richtung interpretiert werden, wobei hier weniger die Scheu vor der neuen Technologie impliziert wird, sondern eher die Feststellung, dass es sich wieder um ein Konzept, eine Methode bzw. eine Technik handelt, die zum Wissensmanagement in der Organisation beitragen kann.

Ein letzter Punkt, der in allen Diskussionen ein Thema ist, und der hier auch anschließt, ist, dass das Potential des Semantic Web bzw. semantischer Technologien gerade zur

---

172 Siehe Seite 40.

Verbesserung der bestehenden Strukturen zwar hoch eingeschätzt wird, sich die Teilnehmer der einzelnen Diskussionen aber auch einig sind, dass das Semantic Web noch nicht „reif“ genug ist, um es einzusetzen bzw. der Aufwand für den Nutzen, den es bringt, zu hoch ist (*„Af: ... weil i denk da is sicher noch Potential, wenn i mi da kurz amal einmischen darf, is sicher Potential da, ja, /ahm/ vielleicht wird sich des dann so entwickeln dass es dann einfacher wird so etwas aufzusetzen, ... für mich schaut der Aufwand momentan auch noch sehr enorm aus“* 1002-1005, Gruppe „Doku“).

## 5 Fazit und Ausblick

Am Ende dieser Arbeit soll noch einmal kurz rekapituliert, und anhand der Ergebnisse des empirischen Teils versucht werden, Antworten auf die eingangs gestellten Forschungsfragen zu geben. Welche Relevanz haben Wissensmanagement und semantische Technologien für den Arbeitsalltag von Personen, die in wissensintensiven Bereichen tätig sind? Die „theoretische Relevanz“ der beiden Themen ist groß, d.h. die Themen werden von den Teilnehmern der Diskussionen übereinstimmend als wichtig für ihre Arbeit gesehen bzw. die damit verbundenen Möglichkeiten, zur Erleichterung der täglichen Arbeit und vor allem der Verbesserung der Zusammenarbeit, als großes Potential erkannt. Die „praktische Relevanz“ hingegen ist sehr gering. Weder wird in den untersuchten Organisationen strukturiertes Wissensmanagement betrieben, noch gibt es Ansätze zum Einsatz von semantischen Technologien.

Zum Semantic Web muss hier noch angemerkt werden, dass entgegen der im Web Awareness Barometer erhobenen<sup>173</sup> Feststellung, dass das Semantic Web schon eher etwas vertrautes/bekanntes ist, ein überwiegender Teil der Teilnehmer vor den Diskussionen noch nie mit dem Thema „Semantic Web“ konfrontiert war. Die Relevanz des Semantic Web bzw. semantischer Technologien im Unternehmens- und Organisationsumfeld, wurde von den Teilnehmern der Diskussionen, nach der Einführung zum Thema aber wieder, übereinstimmend mit dem Barometer, hoch eingeschätzt.

Welche Möglichkeiten ergeben sich durch den Einsatz von Wissensmanagement und semantischer Technologien? Hier ist es vor allem eine bessere Verwaltung der Information bzw. des Wissens in den Organisationen, die von den Teilnehmern erwartet wird. Bei semantischen Technologien im speziellen noch die Verbesserung der Suchfunktionen bzw. der Suchergebnisse. Hier deckt sich das Ergebnis auch mit der Aussage, die im Web Awareness Barometer getroffen wurde, dass die Suche die „Killerapplikation“ des Semantic Web sein wird. Die häufige Thematisierung der Organisationskultur und damit zusammenhängender Problematiken (Zeit, Vertrauen in Information, Offenheit im Umgang mit Information), deckt sich ebenfalls mit der im Barometer geäußerten Einschätzung, dass es in diesem Zusammenhang zu Veränderungen, sowohl bei den laufenden Tätigkeiten im Arbeitsalltag, als auch bei der Zusammenarbeit in den Organisationen kommen wird.

---

173 Siehe Seite 46



Bei der letzten Frage, nämlich, wie weit semantischen Technologien schon für den Einsatz praxistauglich sind, stimmt die Einschätzungen der Teilnehmer der Diskussionen ebenfalls mit dem Barometer überein, und zwar darin, dass diese momentan noch nicht gegeben ist, es aber nicht mehr lange dauern wird. Als Barrieren werden die Kosten für die Implementierung entsprechender Systeme, im Vergleich zum Nutzen, den sie bringen gesehen, dies gilt aber für Wissensmanagement und Semantic Web im gleichem Maße. Betont wird auch die Notwendigkeit der Schaffung entsprechender Strukturen, was auch Personen/Experten beinhaltet, die diese Systeme betreuen.

Die Frage nach dem Zusammenhang zwischen Wissensmanagement und Semantic Web kann nur insofern beantwortet werden, dass dieser von den Teilnehmern der Diskussionen nicht in Frage gestellt wird bzw. einfach als gegeben angenommen wird. Ob damit der Fragestellung genüge getan ist, ist natürlich ein anderes Thema. Damit ist man aber auch schon bei möglichen Fragestellungen, die sich aus dieser Arbeit ergeben, und die Anknüpfungspunkte für eine weitere Forschung zum Thema bzw. den Themen bieten würden.

Der Einsatz von Gruppendiskussionen und der dokumentarischen Methode in diesem Rahmen, erscheint jedenfalls interessante Ergebnisse zu bringen, wobei eine Weiterentwicklung der Methoden im Rahmen der Technik- und Organisationskulturforschung mit dem Fokus auf die Möglichkeiten zur Darstellung der Ergebnisse, zumindest angedacht werden sollte. Möglichkeiten für Ansätze einer Typenbildung, wurden im Rahmen der Generalisierung der Ergebnisse angesprochen.<sup>174</sup> Diese auszuarbeiten und anhand neuer Befragungen zu verifizieren, wäre ein Punkt, in dem die hier begonnene Arbeit weitergeführt werden könnte. Eine Verschiebung der Fragestellung in Richtung der „Ausarbeitung von Kriterien, die den erfolgreichen Einsatz neuer Technologien in Organisationen erleichtern“ bzw. der Frage nachzugehen, warum gerade das Thema „Wissensmanagement“, dessen Wichtigkeit nicht bezweifelt wird, scheinbar bisher so wenig Eingang in den Arbeitsalltag gefunden hat, wäre eine andere Möglichkeit.

Abschließend bleibt nur noch allen zu Danken, die mich im Rahmen dieser Arbeit so großzügig unterstützt haben. Den Teilnehmern an den Diskussionen und den Organisationen, die diese ermöglicht haben, und allen, die mich im Hintergrund durch ihre Mithilfe bei der Erstellung dieser Arbeit unterstützt haben.

---

174 Siehe Seite, 150.

## Bibliographie

- Thomas Baker und Ivan Herman: Semantic Web Case Studies and Use Cases. Februar 2009, <http://www.w3.org/2001/sw/sweo/public/UseCases/>, Stand 12.5.2009.
- Heiko Beier: Betriebliches Wissensmanagement: Rollen, Prozesse, Instrumente. In: Andreas Blumauer und Tassilo Pellegrini: Semantic Web. Wege zur vernetzten Wissensgesellschaft. 2006, S.257-272.
- Tim Berners-Lee und James Hendler: The Semantic Web. A new form of Web content that is meaningful to computers will unleash a revolution of new possibilities. In: Scientific American Magazine, May 2001, S.34-43.
- Tim Berners-Lee, Wendy Hall und Nigel Shadbolt: The Semantic Web Revisited. In: IEEE Intelligent Systems, 3 2004, S.96-101.
- Tim Berners-Lee: Linked Data. Juli 2006, <http://www.w3.org/DesignIssues/LinkedData.html>, Stand 12.5.2009.
- Tim Berners-Lee und Paul Miller: Sir Tim Berners-Lee Talks with Talis about the Semantic Web (transcript of an interview on 7 February 2008). February 2008, [http://talis-podcasts.s3.amazonaws.com/twt20080207\\_TimBL.html](http://talis-podcasts.s3.amazonaws.com/twt20080207_TimBL.html), Stand 12.5.2009.
- Klaus Birkenbihl: Standards für das Semantic Web. In: Andreas Blumauer und Tassilo Pellegrini: Semantic Web. Wege zur vernetzten Wissensgesellschaft. 2006, S.73-88.
- Chris Bizer, Tom Heath u.a: Interlinking Open Data on the Web. 2007, [www4.wiwi.wiwi.fu-berlin.de/bizer/pub/LinkingOpenData.pdf](http://www4.wiwi.wiwi.fu-berlin.de/bizer/pub/LinkingOpenData.pdf), Stand 12.5.2009.
- Andreas Blumauer und Thomas Fundneider: Semantische Technologien in integrierten Wissensmanagement Systemen. In: Andreas Blumauer und Pellegrini Tassilo: Semantic Web. Wege zur vernetzten Wissensgesellschaft. 2006, S.228-239.
- Andreas Blumauer und Pellegrini Tassilo: Semantic Web und semantische Technologien: Zentrale Begriffe und Unterscheidungen. In: Andreas Blumauer und Pellegrini Tassilo: Semantic Web. Wege zur vernetzten Wissensgesellschaft. 2006, S.9-25.
- Andreas Blumauer: Fundiertes Bloggen. Lernen und Arbeiten in Wissensnetzwerken. 2008, <http://www.slideshare.net/ABLVienna/fblog-presentation>, Stand 12.5.2009.
- Andreas Blumauer und Tassilo Pellegrini: Semantic Web Revisited - Eine kurze Einführung in das Social Semantic Web. In: Andreas Blumauer und Tassilo Pellegrini: Social Semantic Web. Web 2.0 - Was nun? 2009, S.3-22.
- Ralf Bohnsack: Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in qualitative Methoden. Leske + Budrich: Opladen 2003.
- Wendi R. Bukowitz und Ruth L. Williams: Wissensmanagement. Effizientes Knowledge Management aufbauen und integrieren. Financial Times Prentice Hall: München 2002.
- Mark Buzinkay: Finden und gefunden werden - Funneling im Semantic Web. In: Andreas Blumauer und Tassilo Pellegrini: Semantic Web. Wege zur vernetzten Wissensgesellschaft. 2006, S.177-188.
- Thomas H. Davenport und Laurenc Prusak: Wenn Ihr Unternehmen wüsste, was es alles weiß ...: das Praxishandbuch zum Wissensmanagement. Verlag Moderne Industrie: Landsberg/Lech 1998.

- Marc Ehrig und Rudi Studer: Wissensvernetzung durch Ontologien. In: Andreas Blumauer und Tassilo Pellegrini: Semantic Web. Wege zur vernetzten Wissensgesellschaft. 2006, S.469-484.
- Sebastian Eschenbach und Barbara Geyer: Wissen & Management. 12 Konzepte für den Umgang mit Wissen im Management. Linde Verlag: Wien 2004.
- Exalead: Semantic Search Part 1. April 2008, <http://blog.exalead.com/2008/04/11/semantic-search-part-1/>, Stand: 16.4.09.
- Uwe Flick: Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. Rowohlt: Reinbeck bei Hamburg 2005.
- Barbara Geyer-Hayden: Wissensmodellierung im Semantic Web. In: Andreas Blumauer und Tassilo Pellegrini: Social Semantic Web. Web 2.0 - Was nun? 2009, S.127-146.
- Thomas R. Gruber: Toward Principles for the Design of Ontologies used for Knowledge Sharing. In: Knowledge Systems Laboratory, Technical Report, Computer Science Department, Stanford University, California, 1993, S.907-928.
- Michael Hausenblas: Exploiting Linked Data For Building Web Applications. 2009, <http://sw-app.org/pub/exploit-lod-webapps-IEEEIC-preprint.pdf>, Stand 12.5.2009.
- Tom Heath: Linked Data - Connect Distributed Data across the Web. 2009, <http://linkeddata.org/>, Stand: 15.4.2009.
- Pascal Hitzler, Markus Krötsch u.a.: Semantic Web. Grundlagen. Springer-Verlag: Berlin, Heidelberg 2008.
- Ian Jacobs: About the World Wide Web Consortium (W3C). April 2008, <http://www.w3.org/Consortium/>, Stand: 4.5.2009.
- Michael John und Jörg Drescher: Semantische Technologien im Informations- und Wissensmanagement: Geschichte Anwendungen und Ausblick. In: Andreas Blumauer und Pellegrini Tassilo: Semantic Web. Wege zur vernetzten Wissensgesellschaft. 2006, S.241-255.
- Brigitte Liebig und Iris Nentwig-Gesemann: Gruppendiskussion. In: Stefan Kühl und Petra Strodtholz: Methoden der Organisationsforschung. Ein Handbuch. 2002, S.141-174.
- Frank Manola und Eric Miller: RDF Primer. Februar 2004, <http://www.w3.org/TR/2004/REC-rdf-primer-20040210/>, Stand: 15.4.2009.
- Ikujiro Nonaka und Hirotaka Takeuchi: The Knowledge-Creating Company. How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. Oxford University Press: New York 1995.
- Klaus North: Wissensorientierte Unternehmensführung. Wertschöpfung durch Wissen. Gabler: Wiesbaden 2005.
- Tim O'Reilly: What Is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software. September 2005, <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>, Stand: 12.5.2009.
- orf.at: WWW-Erfinder fordert "sauberes Internet" April 2009, <http://futurezone.orf.at/stories/1602610/>, Stand: 22.4.2009.
- Tassilo Pellegrini: Semantic Web Awareness 2009. A Comperative Study on Approaches to Social Software and the Semantic Web. , 2009.

- Michael Polanyi: The Tacit Dimension. Routledge & Kegan Paul: London 1966.
- Gilbert Probst, Steffen Raub und Kai Romhardt: Wissen managen: wie Unternehmen ihre wertvollste Ressource optimal nutzen. Gabler: Wiesbaden 1998.
- Aglaja Przyborski: Gesprächsanalyse und dokumentarische Methode. Qualitative Auswertung von Gesprächen, Gruppendiskussionen und anderen Diskursen. VS Verlag für Sozialwissenschaften : Wiesbaden 2004.
- Aglaja Przyborski und Monika Wohlrab-Sahr: Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch. Oldenbourg Verlag: München 2008.
- Alexander Raabe: Social Software im Unternehmen. Wikis und Weblogs für Wissensmanagement und Kommunikation VDM Verlag Dr. Müller: Saarbrücken 2007.
- Leo Sauermann, Ansgar Bernardi und Andreas Dengel: Overview and Outlook on the Semantic Desktop. German Research Center for Artificial Intelligence DFKI GmbH, 2005.
- Leo Sauermann: Semantic Desktop - Der Arbeitsplatz der Zukunft. In: Andreas Blumauer und Tassilo Pellegrini: Semantic Web. Wege zur vernetzten Wissensgesellschaft. 2006, S.161-175.
- Sebastian Schaffert: Welcome to IkeWiki. 2008, <http://ikewiki.salzburgresearch.at/>, Stand: 13.5.2009.
- Sebastian Schaffert, Francois Bry u.a: Semantische Wikis. In: Andreas Blumauer und Tassilo Pellegrini: Social Semantic Web. Web 2.0 - Was nun? 2009, S.245-258.
- Jan Schmidt und Tassilo Pellegrini: Das Social Semantic Web aus kommunikationssoziologischer Perspektive. In: Andreas Blumauer und Tassilo Pellegrini: Social Semantic Web. Web 2.0 - Was nun? 2009, S.453-468.
- Christian Schmitz und Andreas Hotho: Kollaboratives Wissensmanagement. In: Andreas Blumauer und Tassilo Pellegrini: Semantic Web. Wege zur vernetzten Wissensgesellschaft. 2006, S.273-289.
- SMW: Introduction to Semantic MediaWiki. Mai 2009, [http://www.semantic-mediawiki.org/wiki/Help:Introduction\\_to\\_Semantic\\_MediaWiki](http://www.semantic-mediawiki.org/wiki/Help:Introduction_to_Semantic_MediaWiki), Stand: 13.5.2009.
- J.F. Sowa: Ontology, Metadata and Semiotics. 2000, <http://www.jfsowa.com/ontology/ontometa.htm>, Stand: 11.3.2009.
- Rudi Studer, Hans-Peter Schnurr und Andreas Nierlich: Semantic für die nächste Generation Wissensmanagement. Ein Vortrag gehalten auf der KnowTech 2001. 2001, <http://www.community-of-knowledge.de/pdf/f05.pdf>, Stand: 27.4.2008.
- Thomas Thurner: Semantic technologies for non-SQL-writers. Jänner 2009, <http://blog.semantic-web.at/tag/interview%20brian-donnely%20owl/>, Stand: 14.5.2009.
- Klaus Tochtermann und Hermann Maurer: Semantic Web - Geschichte und Ausblick einer Vision. In: Andreas Blumauer und Tassilo Pellegrini: Semantic Web - Wege zur vernetzten Wissensgesellschaft. 2006, S.1-6.
- Helmut Willke: Systemisches Wissensmanagement. Lucius & Lucius: Stuttgart 2001.
- Helmut Willke: Einführung in das systemische Wissensmanagement. Carl-Auer: Heidelberg 2007.
- T. D. Wilson: The nonsense of 'knowledge management'. Oktober 2002, <http://information.net/ir/8-1/paper144.html>, Stand: 12.5.2009.
- Zemanta: Zemanta API Overview. 2009, <http://www.zemanta.com/api/>, Stand: 13.5.2009.

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die Wissenstreppe (North 2005, S. 32).....	9
Abbildung 2: Das Kontinuum von Daten und Information zum Wissen (Probst 1998, S. 36) .....	12
Abbildung 3: Die Wissensspirale (Nonaka 1995, S. 71).....	15
Abbildung 4: Die organisationale Wissensbasis ist Teil des immateriellen Vermögens (North 2005, S. 51).....	17
Abbildung 5: Bausteine des Wissensmanagements (Probst 1998, S. 56).....	18
Abbildung 6: Die Struktur des Wissensmanagementprozesses (Bukowitz 2002, S. 21).....	20
Abbildung 7: Middle-up-down knowledge-creation process. (Nonaka 1995, S.129).....	24
Abbildung 8: Semantische Treppe (Blumauer 2006, S. 16).....	33
Abbildung 9: Semantic Web Layer Cake (W3C).....	40
Abbildung 10: Linked Open Data Cloud, Stand Mai 2007.....	44
Abbildung 11: Linked Open Data Cloud, Stand März 2009.....	45
Abbildung 12: Familiarity with Semantic Web (Pellegrini 2009, S. 9).....	46
Abbildung 13: Corporate Relevance of the Semantic Web (Pellegrini 2009, S. 10).....	47
Abbildung 14: Changes the Semantic Web brings along (Semantic Web Awareness 2009) .....	48
Abbildung 15: exalead ( <a href="http://www.exalead.com/search/">http://www.exalead.com/search/</a> ).....	50
Abbildung 16: „Suche im WWW“, PWM ( <a href="http://www.pwm.at/index.php?id=76">http://www.pwm.at/index.php?id=76</a> ).....	51
Abbildung 17: Zemanta ( <a href="http://www.zemanta.com/demo/">http://www.zemanta.com/demo/</a> ).....	53
Abbildung 18: fundblog (Semantic Web Company).....	54

# Anhang

## A Transkript

Für die Transkription wurden das Transkriptionssystem TiQ (Talk in Qualitative Social Research) verwendet.

### A.1 Transkript Gruppe „Doku“

#### Vorstellung

- 1138 Af: Mein Name ist Anna, ich leite das Dokumentationsteam bei der Firma. Die Aufgaben der Dokumentation sind eigentlich sehr vielfältig. Sie bestehen aus dem Verfassen von Benutzerdokumentation und dem Übersetzen; dazu kommt ein nicht unwesentlicher Teil an Marketingunterstützung, bei dem es um das Redigieren und Übersetzen von Texten geht. Aktuell wird der Aufgabenbereich um Vertriebsunterstützung erweitert. Das ist also grob gesagt unser Aufgabenbereich. Und - beinahe hätte ich es vergessen - da wäre auch noch Terminologierecherche, was ja kein unerheblicher Punkt ist.
- 1139  
1140  
1141  
1142  
1143  
1144
- 1145 Y: Danke
- 1146
- 1147 Bf: Ja, Ben, ich bin technischer Redakteur auch in der Dokumentationsabteilung und mach einen Teil /eh/ einfach einen Bereich von der Software dokumentiere I mache auch Marketingunterstützung wie wir alle und ja so a bissl Tools die wir halt zum Arbeiten brauchen.
- 1148  
1149  
1150
- 1151 Y: Ja
- 1152
- 1153 Cf: Ja, ich bin die Christa arbeite genauso in der Dokumentationsabteilung, bin auch hier für einen bestimmten Bereich zuständig, das ist die Bereich 1 und das Bereich 2 und da übernehme ich halt auch die Dokumentation und die Übersetzung, in erster Linie.
- 1154  
1155  
1156
- 1157 Y: Danke
- 1158
- 1159 Df: Ja ich bin die Dora bin die vierte im Bunde im Dokuteam hab auch einen Bereich bei unserer Softwaredoku, wo ich auch übersetz eben und ich hab auch die Known-Issues über.
- 1160  
1161
- 1162 Y: Danke

#### Einleitung

Einstieg war die Frage: Was sagt euch der Begriff Wissensmanagement und welche Verbindung seht Ihr zu eurer täglichen Arbeit?

- 1163 Y: Ja
- 1164  
1165 (4)  
1166
- 1167 Af: Na (2) ((Schaut Ben an)) oder magst nicht?
- 1168
- 1169 Bm: Oija, /ah/ also Wissensmanagement /ah/ denk ich mir ist einmal prinzipiell die Verwaltung von Wissen, also sammeln und verwalten und aufbereiten und zugänglich machen von Wissen, Information (in jeglicher Art) (.) So des denk mir i wäre so eine Art für mich Begriffsdefinition (3) grob
- 1170  
1171  
1172
- 1173 Y: Ja (.) is des was, was mit der Arbeitsrealität jetzt zum tun hat tut man das, oder ist des sowieso Teil der Arbeit?
- 1174
- 1175 Bm: /Ehm/ Konkret jetzt oder allgemein? Also Allgemein denk ich mir

- 1176 Y: L Ich sehs mal ganz Allgemein.
- 1177 Bm: L des wär de Definition und des wird
- 1178 sowieso denk ich mir in jedem Unternehmen bis zu einem gewissen Grad betrieben, oder überhaupt generell
- 1179 wird des einfach gemacht, ja, also Bücherschreiben ist auch Wissensmanagement irgendwo, aber klar speichert
- 1180 jedes Unternehmen Wissen irgendwo (2) also (.) ja, wird gemacht aber ganz unabhängig davon ob man das
- 1181 jetzt besser oder schlechter oder mehr oder weniger machen könnte, wird des bei uns schon auch gemacht,
- 1182 also wir haben das *Programm* zum Beispiel und /eh/ ja halt einfach ich denk jeder schreibt irgendwo Dinge hin,
- 1183 hat jede Abteilung wahrscheinlich auch so Ihre Orte, °wos Informationen aufschreibt°.
- 1184
- 1185 (3)
- 1186
- 1187 Df: I glaub, grad in der Softwarebranche hat man überhaupt /eh/ das man von Wissensmanagement sehr /ehm/
- 1188 also abhängig, weils doch sehr spezifische Begriffe sind, wenn jetzt irgendwas neu entwickelt is, müssen dafür
- 1189 eben Begriffe definiert werden und aufbereitet werden und zugänglich für die Mitarbeiter gemacht werden also
- 1190 und wenn man das ned wirklich (.) gscheit nachvollzieht also wirklich gscheit durchzieht, dass dann wirkliche
- 1191 Probleme auftreten können dann eben in ferner Zukunft und wenn man das ned gscheid definiert.
- 1192 Y: L Mhm
- 1193
- 1194 Cf: Ja, ich denk mir Wissensmanagement wird indem Sinn auch betrieben, indem wir uns zusammensetzten um bei
- 1195 Spezifikationen diese Reviews zu machen. Neben dem *Programm* halt
- 1196 Y: L Ja, sowieso
- 1197 Cf: und auch jetzt so diese kleinen Schulungen die es immer wieder zwischendurch gibt oder Jour-Fix wo man zu
- 1198 bestimmten Themen redet, also das wird schon auch bei uns betrieben, immer mehr eigentlich
- 1199 Af: L Mhm
- 1200 Cf: L muss man sa-
- 1201 gen.
- 1202 Bm: L Mündliche Überlieferung dann eigentlich
- 1203 Cf: L Mündliche Überlieferung @ja@.
- 1204
- 1205 Af: Ja, ich mein aber es ist grundsätzlich einmal überhaupt ein Anfang, wenn man ein bisschen ausholt, dass es
- 1206 /eh/ grad hier wars oft so, dass es eine Holschuld und keine Bringschuld, was mich ja immer masslos gereizt
- 1207 hat, dass irgendwie Informationen, mit denen wurde irgendwie geknausert, ja und ich denke mir das wichtige ist
- 1208 eben auch, dass man aktiv Wissen verbreitert. Dass es ned irgendwie jetzt bei /ah/ gewissen Personen oder in
- 1209 gewissen Bereichen nur is, sonder dass man, dass es zugänglich gemacht wird, ja. Was du ((schaut zu Ben))
- 1210 eh schon angesprochen hast, dass man Wissen oder Informationen sammelt, verwaltet aber in letzter Konse-
- 1211 quenz dann einfach wirklich /eh/ des allen zur Verfügung stellt, ja und /eh/ und nicht einfach dass man ständig
- 1212 danach suchen muss ja, wo könnte ich was herkriegern, sondern dass es irgendwie klar ist, wo sind welche In-
- 1213 formationen vorhanden und die hole ich mir wenn ich sie brauche für meine Arbeit.
- 1214
- 1215 Y: Funktioniert des guat oder?
- 1216
- 1217 Af: ((Seufzt))
- 1218 Df: L Besser als früher,
- 1219 Af: L Ja
- 1220 Df: L auf jeden Fall
- 1221 Y: L Ja
- 1222 Df: L Ja
- 1223 Af: L Ja, also des, was die *Christa* vorher angesprochen hat, Jour-Fi-
- 1224 xes, das heißt zum Beispiel, es gibt seit kurzem oder so sogenannte *Produkt*-Jour-Fixe, ja, da setzen sich die
- 1225 Leute zusammen aus unterschiedlichen Bereichen ja, eben Dokumentation, dann /eh/ Spezifikation und Test-
- 1226 management und Business Consultants und dann wird viel einfach gesprochen über aktuelle Entwicklungen bei
- 1227 *Produkt*projekten. Da gehts jetzt ned, das man jetzt ein Modell aufsetzt und das lernt sonder einfach (.) das
- 1228 große Bild auch sieht, ja, und /ehm/ es gibt natürlich immer Aufholbedarf. Was es nicht is, es is ned wirklich so
- 1229 strukturiert, dass man sagt /ehm/ (2) da sind alle Links oder da sind alle Informationen die es eh bei den Testern
- 1230 gibt. Wir in der Doku haben unsere Intra-web-Seite, wo wir Informationen zur Verfügung stellen, seis jetzt aktuel-
- 1231 le Handbücher oder auch /ah/ Tips und Links, die wertvoll sind und so weiter oder Terminologie, aber man könn-
- 1232 te das sicher noch, das ausbaun, was aber natürliche ein irrer Aufwand is. Also ich seh des jetzt ned so als ein-
- 1233 fache Gschichte wo man ((schnippt mit den Fingern)) sagt ja, geht eh einfach, na.
- 1234
- 1235 Cf: Also i find eigentlich was unsere tägliche Arbeit betrifft funktioniert das eigentlich sehr gut also
- 1236 Af: L Ja
- 1237 Cf: L in Zusammen-
- 1238 arbeit, das jetzt die Information vom Entwickler, Spezifikateur auch irgendwie zu uns kommt also ich muss sa-
- 1239 gen, ich find des funktioniert sehr gut.
- 1240 Af: L Ja, das schon ja
- 1241 Cf: L Was uns jetzt wirklich betrifft
- 1242 Af: L Ja, genau
- 1243 Cf: L Das ma jetzt ein
- 1244 allgemeines Wissen auch noch zusätzlich sammelt wär natürlich auch gut aber jetzt was das konkrete Arbeiten
- 1245 für die Doku jetzt betrifft.
- 1246
- 1247 Y: °OK°
- 1248

- 1249 Bm: Ja, des im täglichen Arbeiten, aber es gibt ja einen Riesen-Pool an Wissen, eigentlich, da, der is gut versteckt, (konma sagen). Also im täglichen funktioniert wohl bei neuen Sachen aber i denk jetzt speziell weil grad Software, die wir machen, hat ja unglaublich oder verlangt unglaublich viel Background-Wissen und des, also do hakts schon meiner Ansicht nach. Weil do ist unglaublich viel Wissen da, weil sonst könnt ma de Software nicht machen aber des is halt in diversen Köpfen (.) vor allem versteckt, des wird natürlich wiedergeben, aber, oder weitergeben aber, ned (2), i was ned, ned indem Maße wies (3) möglich wäre und vielleicht a nötig wäre. I will des jetzt ned werten, sonder einfach, wahrscheinlich is es auch schwierig, ja, aber ich glaub ein wichtiger Teil von dem Ganzen wie du gesagt hast ((schaut zu Anna)) is de Hol- und de Bringschuld, weil
- 1250  
1251  
1252  
1253  
1254  
1255  
1256
- 1257 Af: L Mhm
- 1258 Bm: /ehm/ (2) da C. der halt einfach viel weiß, wird des jetzt kaum, sein ganzes Wissen irgendwo hinschreiben, na, und selbst wenn ers täte brauchts dann wieder wen, der sichs abholt und sichs durchlest oder anhört oder
- 1259  
1260 Af: L Abge-
- 1261  
1262 Bm: sehen davon dass er ka Zeit hat, @dieses@ zu machen L Ja und abgesehen davon dass du ka Zeit hast, dass
- 1263  
1264  
1265 Df: dir des alles durchlest.
- 1266  
1267  
1268  
1269  
1270  
1271 (5)  
1272
- 1273 Y: Ja /ah/ ich würd gern einfach a glei zum zweiten Teil kommen /ah/ und damit, Semantic Web is des was mit dems ihr was anfangen könnt?
- 1274  
1275
- 1276 Af: Ich hab mir das ein bisschen angeschaut
- 1277 Y: L Ja
- 1278 Af: L und (2) bin ned ganz, also für mich hat sich das nicht ganz erschlossen
- 1279  
1280 Y: L OK
- 1281 Af: L Ah, weil es ging zuerst um Web 2.0 und /ah/ (2) und das eben das frei ist, das man also Beiträge machen und das es da Information das es sehr offen und gehandhabt wird, und soweit ich das verstanden hab, nur ich kann mir das konkret oder im Detail nicht vorstellen, dass das Semantic Web dann sagt: „das wird angereichert um zusätzliche Informationen“, und do bin i dann irgendwie a bissl hängen geblieben @(..)@
- 1282  
1283  
1284  
1285 Y: L Wie das passieren soll
- 1286 Af: L Ja, genau
- 1287 Y: L Wie man sich das vorstellt
- 1288 Af: L ja genau ich konnt ma irgendwie kein konkretes Beispiel
- 1289  
1290  
1291  
1292  
1293 Y: oder ich konnt ma do irgendwie nix wirklich drunter vorstellen und war dann ein bissl verloren. Ja es gab dann auch Links und dann hab ich mir gedacht, schau ich mir die an, aber dann na irgendwie wollt ich dann nicht herum, weil ich ned gwusst hab, ja, was soll ich da jetzt (.) ich wusste jetzt konkret ned was ich fragen hätte sollen oder wonach ich fragen hätte sollen. L Mhm is e klar, is ein Gebiet, des si ned so leicht erschließt einfach.
- 1294 Af: L Absolut
- 1295  
1296  
1297  
1298  
1299  
1300  
1301 Y: absolut, also (2), weil i denk ma Wissensmanagement is schon eine Sache /ahm/ wenn man jetzt sagt bei uns es läuft, in gewisser Hinsicht läuft, aber es ist eigentlich nicht etwas was jetzt so (.) durchstrukturiert wäre und nach dems das jetzt, ein durchstrukturiertes Wissensmanagement, hier bei uns nicht gibt, der nächste Schritt zu einem Semantic Web is dann irgendwie (.) der is meilenweit entfernt irgendwie also i glaub oder seh ich das jetzt vielleicht zu linear und es is möglich gleich den großen Schritt zu machen i, i kanns ned beurteilen.
- 1302  
1303  
1304 Bm: Mhm, (.) is eh amal nur so der Eindruck a, also mir gehts eh genau um des, a bissl, zu sogn was man da für ein Bauchgefühl a hat, wann man das hört oder a was man darüber lest a, des is genau, ja.
- 1305  
1306  
1307 Y: Also i kenns a nur von dir, also von deine Erzählungen und hab ma des halt kurz angeschaut. So quasi Information über Web-Seiten. Also de Web-Seiten, ned nur des was sagen, sondern a darüber wie sies tun, so ungefähr des mei Idee davon
- 1308 Bm: L OK L °ja, wär eigentlich so°, sehr grob.
- 1309  
1310 Y: Und aus dem was ma do a bisl siagt, hat ma a Idee was des fürs Arbeiten fürs eigene heißen kann? oder ob des da Sinn machen kann, sieht ma do?
- 1311  
1312  
1313 Af: Also nicht, es is nicht so offensichtlich
- 1314 Y: L Ned offensichtlich, mhm
- 1315  
1316 Df: Also ich muss sagen über des ganze Semantic Web hab i überhaupt des erste Mal gehört im Zuge deiner Diplomarbeit, also mir sagts überhaupt nix
- 1317  
1318 Y: L @(..)@
- 1319 Df: L @(..)@
- 1320  
1321 Cf: Mir sagts auch ned viel, also ich hab mir nur diese Einleitung kurz durchgelesen, aber



1322 Df:  
1323 abstrakteres oder so, irgendein Beispiel oder so.

L Also ich bräucht irgendwas

## Wissensmanagement

Der Diskussionsabschnitt zum Thema "Wissensmanagement" gliedert sich in zwei Teile im ersten erfolgte eine Einführung des Interviewers (Y) zum Thema. Hier wurde nur der grobe Kontext festgehalten und die Zwischenfragen/Diskussionen wurden mittranskribiert. Im Anschluss fand die eigentliche Diskussion zum Thema statt, die natürlich vollständig transkribiert wurde.

### Einführung zum Thema "Wissensmanagement"

Von der Einführung wurde nur der grobe Kontext aufgezeichnet und die Zwischenfragen/Diskussionen mittranskribiert (leider nicht von Anfang an aufgenommen). Vor dem Einstieg in die Aufnahme wurde gerade die Wissenstreppe von North präsentiert.

1324 Bm: Des war jetzt diese Treppe, die hat mich jetzt grad völlig  
1325  
1326 Y: /Ah/ Ja, Ich glaube schon dass man Wissen weitergeben kann /ah/ weil /ah/ wann, also wann i, is ja auch des  
1327 was man tut, jetzt, wenn man wem was zeigt, ja, dann zeigst du ihm ja nicht nur: so schaut das aus, sondern,  
1328 zeigst du auch, das macht man damit, oder so kann das funktionieren oder /ah/ manchmal musst du dir das so  
1329 anschauen und manchmal musst du dir das so überlegen. Also, des is schon, kann man schon weitergeben, ja.  
1330  
1331 Bm: Ja aber das heißt i gib mein Wissen, also wann jetzt oder du bist der Meister i bin der Lehrling wie du zuerst ge-  
1332 sagt hast, du zagst ma jetzt irgendwas, i schau mir des an, dann gibst du dein Wissen an mi weiter. Also für di is  
1333 es Wissen, aber für mi is es Information oder? und wird erst zu Wissen, wenn i  
1334 Af: L Was damit anfangen kann  
1335 Bm: L den Teil oder  
1336 Prozensatz den i mir merk, alles eh nie wahrscheinlich, aber des wird dann erst dann zu Wissen wenn i des  
1337 dann a machen kann. Ohne das i di Frag sozusagen.  
1338 Y: L Ja  
1339  
1340 Bm: und dann kommt ein Zeitfaktor ja (morgen, in an Jahr) aber is ja wurscht prinzipiell. ( )  
1341 Y: L Nur im Endeffekt passiert ja  
1342 des mehr oder minder Zeitgleich sag i jetzt a amal - Übergang implizites - implizites Wissen Beispiel: Buch le-  
1343 sen zum Aneignen von Wissen - Wann i jetzt ein Buch lese, lern ich auch was draus, ja, also eigne ich mir auch  
1344 Wissen an eigentlich. Des is ja nicht nur Information ich lese das und verbinde es mit meinem Erfahrungshori-  
1345 zont und weis dann eigentlich mehr. Über ein Thema, über eine Sache.  
1346  
1347 Bm: Ja, ja, aber du machst es zu Wissen im Kopf die Information die im Buch steht weil des is ja kein Wissen oder is  
1348 des a schon Wissen was im Buch steht? Oder kann des überhaupt Wissen sein.  
1349  
1350 Y: Ich glaub das ganz entscheidende is Wissen passiert im Kopf - Jede Aufnahme von Information generiert Wis-  
1351 sen - Wichtig Externalisierung: Implizites Wissen zu explizitem Wissen machen -> das will man in der Firma ha-  
1352 ben - Kreislauf der Wissensgenerierung -> Wissensspirale (Nonaka) - Schnittstellen wos schwierig ist: Externali-  
1353 sierung - Wie formalisiert man Wissen - Wenn man sich überlegt, wie man damit umgehen will, fangt es auch an  
1354 Sinn zu machen, sich zu Überlegen, welche Techniken eingesetzt werden sollen - Management von Wissen: top  
1355 down/bottom up - Wichtig ist das mittlere Management - Mittler (Kontakt nach oben und nach unten) - Unterneh-  
1356 menskultur: Kultur des miteinander teilens - Erst wenn das stimmt, macht es Sinn sich über Technologien Ge-  
1357 danken zu machen. (7'30")  
1358  
1359 Af: Das heißt aber grundsätzlich ist es so, was jetzt da für mich so, es muss einfach auf wirklich, auf oberster Ebe-  
1360 ne einfach auch die Entscheidung fallen, ja, wer auch immer des vielleicht vorbringt erstmals und so weiter oder  
1361 mit der Idee kommt, so was sollten wir machen, oder als Firma machen, dass die Firmenleitung sagt, ja OK da  
1362 stehen ma dahinter und dann kann man sich überlegen wie man das Ganze machen soll oder ist das jetzt ganz  
1363 was.  
1364  
1365 Y: Des is de Grundvoraussetzung: Commitment von oben - Ohne Commitment von oben, Initiativen sehr schnell  
1366 im Keim erstickt.  
1367  
1368 Bm: Aber es geht konkret um Firmen jetzt oder um unsere Firma?  
1369

1370 Y: Generell eher Firmenumfeld ... Wissensmanagement hat viele Facetten ... es gibt auch persönliches Wissensmanagement (9'00")  
1371

## Diskussion

1372 Y: I wollt jetzt dodu anschließen einfach a nu a bissl einsteigen in des Thema und /ah/ noch einmal Fragen, /ah/ wie weit ist das, was Ihr jetzt gehört habt für euch relevant. Was fangts Ihr damit an, was für, a noch einmal, Möglichkeiten seht ihr drinnen, ja, oder is des neu was, was eh praktiziert wird, oder wo hakt's, was kann daran schwierig sein?  
1373  
1374  
1375  
1376

1377 (8)  
1378

1379 Cf: Ja, mir fallen jetzt nur die Dinge ein, die wir eigentlich eh vorher besprochen haben also (2) des (3) das (war?) sicher Ok, organisiertes Wissensmanagement (das es eben) organisiert wird (2) wird vielleicht eh versucht in irgendeiner Weise, jetzt wenn diese Schulungsprogramme da aufgebaut werden sollen jetzt in der Firma,  
1380  
1381

1382 Af: L Sollten,  
1383 ja

1384 Cf: L des is wahrscheinlich eh ein Ansatz in diese Richtung,

1385 Af: L Ja, ja

1386 Cf: L der von oben kommt, ja.  
1387

1388 Af: Wo das sehr wohl einfach wirklich von höchster Ebene unterstützt wird, es hat ja schon mehrere Anläufe gegeben /ah/ da wirklich also des wirklich strukturiert auch zu machen und es soll, es wird zwar noch dauern, weil man muss ja auch noch die Leute finden und so, aber es soll tatsächlich eine dezidierte Schulungs- /ah/ an Schulungsbereich geben /ahm/ des wird dann irgendwie so in der Art eine Akademie sein, ja, wo man also wos Kurse gibt, die jetzt zwei Wochen oder so dauern, oder eine Woche wie auch immer, also konkrete Sachen stehen da noch nicht fest, aber das ist auf jeden Fall etwas was ablaufen oder was gemacht wird, was sehr sehr wichtig ist finde i. Einfach die Vermittlung von Wissen, ja, /ah/ weil es natürlich auch /eh/ für die Leute die dann neu anfangen oder auch Kunden, ja, die das neu haben, dass des dann einfach, dass Sie damit schneller, ja, in die Gänge kommen um es jetzt so salopp zu sagen, das es. Wenn man sich irgendwie alles selber mühsam aneignen muss und dann irgendwie fünf mal a falsche Abzweigung nimmt, weil man sich das irgendwie zusammenreimt und es passt dann irgendwie aber es ist eigentlich doch ned des richtige, kostet das eigentlich mehr Zeit als einmal wirklich konzentriert zu sagen Ok, es gibt jetzt, jeder der neu anfängt hier muss diese zwei Wochen Schulung machen, ja, und dann gehts erst um eine weitere Spezialisierung, wo man dann gewisse Bereiche vertieft, ja, und (3) des is ein wichtiger Ansatz der also, den i wirklich sehr befürworte. (.) Andere Sachen denk i mir, is: es gibt viele Arten oder viele, ja, viele Arten auch die hier praktiziert werden um Wissen zu vermitteln oder sagen wir so: um Informationen verfügbar zu machen, nennen wirs vielleicht so, um von dieser Treppe da wieder auszugehen (2) aber es, mir fehlt momentan noch so a bissl die (3) ja ein Konzept dahinter. Der erste Schritt ist für mich eben diese Akademie sozusagen, (.) die wirklich sehr sehr wichtig ist, und weitere Schritte könnte ich jetzt keine konkrete sagen, ja, aber es is einfach, wir müssen schau'n, das wir da auch mit dem Wachstum der Firma selbst Schritt halten, ja, und des wird wirklich a heftige Sache werden, ned. Also es kommen immer mehr Leute und denen einfach nur zu sagen setzts euch hin und lests euch des durch, des is zu wenig, ja, also da müssen verschiedene Ansätze einfach da parallel oder hintereinander ablaufen. (2) War des jetzt irgendwie verständlich?  
1400  
1401  
1402  
1403  
1404  
1405  
1406  
1407  
1408  
1409  
1410

1411 Y: L Ja

1412 Af: L I glaubi i hab mi jetzt schon @(. )@  
1413

1414 Cf: Eigentlich muss man ja sagen ist unsere Dokumentation ja auch einer der wichtigen Bestandteile

1415 Af: L Absolut

1416 VM: L für neue Mitarbeiter, dass sie einmal so a bissl  
1417

1418 Alle: L Ja

1419 VM: L Information amal bekommen. Die Frage ist natürlich wie viel des allein

1420 Af: L Genau,  
1421 genau

1422 Bm: L Aber des zeigt schon viel auf, na, eigentlich, weil mit der Dokumentation kannst genau gar nix anfangen

1423 Af: L Ja

1424 Bm: L wennst ned wast worums geht und wast, wie man des bedient, aber du wast ned was du tust, ned, eigentlich.

1425 Cf: L

1426 Aber es is viel Wissen gespeichert in der Doku.

1427 Bm: L Ja, Klar, aber es zagt schon viel auf finde ich.

1428 Af: L Ja

1429 Df: L Zum Beispiel

1430 wann man jetzt wirklich die Doku als Grundlage hat, jetzt grad neue Mitarbeiter, wenns anfangen und du setzt dich vielleicht hin und hast die Doku auf der einen Seite und das Programm auf der anderen und des is Learning by Doing. Da bleibt auch schon einiges hängen.  
1431  
1432

1433 Af: L Bleibt einiges hängen aber es is mühsamer. Weil

1434 Df: L Es is mühsamer

1435 aber die Basics oder so kannst da dann selber aneignen also du bist nimmer ganz so.

1436 Bm: L °Des glaub i ned°  
1437

- 1438 Af: Mein Beispiel dagegen ist irgendwie. Vor kurzem waren Kunden da und dann, ich rede mit denen in der Küche  
1439 und sag halt, was ich mache und so, und dann hätt ichs besser nicht gesagt. Na weil Sie haben den *Produkt*  
1440 und sie wollten da mit dem Handbuch /ah/ mit dem *Produkt* arbeiten, und Sie haben es nicht zusammenge-  
1441 bracht. Also ich weiß nicht genau, was Sie machen wollten, ich bin da nicht ins Detail gegangen, weil ich mir ge-  
1442 dacht hab, vielleicht krieg ich noch Schimpfe. Aber das ist eben das Problem. Die Doku ist schon sehr wichtig,  
1443 aber ich finde es kann erst an zweiter Stelle kommen, wenn du mit dem Produkt neu arbeitest. Das muss an-  
1444 anders ansetzen, weil sonst sitzt du davor und denkst dir: 'Hm.'  
1445
- 1446 Bm: Die Doku is eine Anleitung wie man des Programm bedient und ned wie ma, wie ma, keine Ahnung jetzt, Verträ-  
1447 ge, was für Verträge san des und warum leg ich de an und was können die  
1448 Af: L Und es sind keine Schulungs-unter-  
1449 lagen
- 1450 Bm: L Ja es san keine Schulungsunterlagen und des Wissen is in der Doku einfach ned gespeichert oder zufäl-  
1451 lig  
1452 Af: L Ja
- 1453 Bm: L und des wü die Doku a gar net.  
1454 Af: L Eben, genau das is es ja auch nicht, des muss ein seperater Bereich sein  
1455 und alles zusammen, was es dann gibt, i man seis jetzt wirklich a Schulung, ja, eine intensive Schulung mit  
1456 Schulungsunterlagen auf die man auch Notfalls noch einmal zurückgreifen kann seis jetzt in Papierform oder  
1457 elektronisch oder wie auch immer, einmal und dann die Doku und dann in weiterer Folge, wenn man Probleme  
1458 hat, dass man sich an den Support wendet, na, weil da wird ja auch Wissen dann weitergegeben, na, oder ist  
1459 das vielleicht schon zu sehr  
1460
- 1461 Y: Nein, nein, es is genau des, überall dort wird Wissen weitergegeben denk ich amal. I man vielleicht nu a bissl a  
1462 andere Frage, wo segts ihr jetzt Schwachstellen sag i jetzt amal, ja. Wo verbringt man viel Zeit weil man sag i  
1463 amal ned des findet, was man braucht, oder wie kommt man zu Sachen. Wo-  
1464 Bm: L °Darf mann das jetzt sagen?°  
1465 Af: L Naja,  
1466
- 1466 Was willst denn sagen  
1467 Alle: L @(2)@  
1468 Af: L Na sags  
1469 Y: L Ich sehe das, kann natürlich firmenspezifisch sein, aber es ist ja generell  
1470 aus seiner Erfahrung also, was sind die  
1471
- 1472 (3)  
1473
- 1474 Df: Ja, wenn man sich zum Beispiel aus allen möglichen Bereichen irgendwelche Informationen zusammenfixkern  
1475 muss, ja, dann hat man zwar Informationen, schön und gut, aber dass man dann wirklich den Konnex mit dem  
1476 Gesuchten daraus schließen kann, da braucht man mehr fundiertes Wissen vielleicht. Jetzt in meinem konkre-  
1477 ten Fall, wenn i was dokumentieren muss oder so, und ich hab vielleicht unsere super ausführliche Doku als  
1478 Grundlage aber mir fehlen die, einfach die Zusammenhänge, wenn ich jetzt da was mach, wie wirkt sich das da  
1479 auf das aus und dieses Wissen hier zugänglich zu machen bleibt bei uns jetzt konkret in der Firma nichts ande-  
1480 res über, als dass du zu den jeweiligen Leuten hingehst und die dann fragst.  
1481
- 1482 Y: Was eh schon amal super is, wann die da sind.  
1483
- 1484 Df: Wann sie einmal da sind  
1485 Alle: L @(. )@  
1486 Df: L und das, ich glaub wirklich dieses Wissen zugänglich zu machen, also wir ha-  
1487 ben vielleicht grad im Bereich, im Bereich *Bereich* gibts zwei drei Leute die sich wirklich auskennen, glaube ich,  
1488 und ja und die musst du halt auch immer erwischen wenns jetzt grad verfügbar sind. °Also da glaub ich schei-  
1489 terts bei uns°.  
1490
- 1491 Bm: °Da müsstest dann du hergehen und aufschreiben wast jetzt da so °  
1492 Df: L I glaub des machen wir eh so ziemlich oder?  
1493
- 1494 Bm: Dann hast des Wissen weitergegeben.  
1495
- 1496 Y: Und Suchen und Finden von Sachen des funktioniert gut oder kommt man dann drauf es steht eigentlich eh ir-  
1497 gendwo, aber man findet es halt ned?  
1498
- 1499 Bm: Ja, oft  
1500 Af: L Oft is es so  
1501 Bm: L oft, selbst bei uns in unserem Bereich, also, ( ) dann kommt man drauf, es steht eh irgend-  
1502 wo, hats irgendwer schon amal aufgschriebn wie des geht bei Tools oder so, ja a Workflow-  
1503 Af: L Mhm  
1504 Bm: L Ja, des findst  
1505 dann einfach ned oder zu spät  
1506 Df: L in dem Moment  
1507 Bm: L oft amal hast es schon mühevoll irgendwie ausprobiert und dann  
1508 kommst drauf des hat  
1509 Af: L Ja  
1510 Bm: L schon amal einer hingschrieben da hast nix davon, wannst es ned findst.

- 1511
- 1512 Af: Deswegen is, und i man des is jetzt ein Ansatz den ich immer verfolge, dass ich /ehm/ dass ich wirklich in gewissen Abständen des is jetzt ned regelmäßig, das i sag alle zwei Monat oder so, sondern des mag vielleicht nur zwei mal im Jahr sein, ja, schau ich mir einfach die Ordner durch die wir haben und schau was da an Dokumenten liegt, ja, und der erste Sinn dahinter is eigentlich, dass i a bissl aussortier und sag OK, des is /eh/ obsolet brauch ma nimmer mehr und so weiter und geh weg also und gib des weg, na. /Ahm/ Wobei wir grad intern die Informationen oder das Wissen das wir haben mit Styleguide und dann auch Operations Guide /ah/ eben das zweigeteilt is. Das eine san wirklich eher so die Vorschriften wie schreibt man, was wendet man an und so weiter da haben wir auch sehr viel letztes Jahr noch weitergemacht und der Operations Guide is auf einer a bissl anderen Ebene, eben wie geht man mit den Tools um oder wie sind gewisse Abläufe, ja, wobei ich da glaub dass wir intern, aber das is einfacher, wir sind ein Team wir sitzen auch zusammen und so und da /ah/ wird die Information oder das Wissen geht da nicht verloren oder es wird aufgeteilt oder mitgeteilt den anderen, na. Schaut dann halt schon anders aus, wens übergreifend ist, weil man weiß halt ja die haben dort ein eigenes Dateiverzeichnis und so das heißt das *Abteilung* oder wer auch immer möglicherweise hast keinen Zugriff drauf (.) is ja ned immer alles freigeschaltet und so und dann kannst du, du willst zwar suchen, aber du findest nix, weilst ned hinkommst oder so.
- 1513
- 1514
- 1515
- 1516
- 1517
- 1518
- 1519
- 1520
- 1521
- 1522
- 1523
- 1524
- 1525
- 1526
- 1527
- 1528 Bm: Is ja sogar bei uns ja teilweise so, ned, weil wos was i, es steht jo eh im Style Guide
- 1529 Af: L Ja
- 1530 Bm: L aber bevor ma nachschaut
- 1531 Af: L
- 1532 Fragt ma halt
- 1533 Bm: L ma finds oft net glei oder ma finds oft gar net und dann fragt ma. Da braucht man gar ned über die Abteilung ausgehn. Ma sitzt do, möcht jetzt wissen wie formatiere ich des oder wie geht des, ja steht eh im Styleguide, ja eh
- 1534
- 1535
- 1536 Af: L @(2)@
- 1537 Bm: L der wird a immer länger. (.) Na die Frage is wie sinnvoll is des, dann wann des immer länger wird.
- 1538
- 1539
- 1540 Cf: Ich denk ma auch, des is dann derjenige, der diesen Styleguide gschrieben hat, der weiß das schon noch wo des is und wies funktioniert, nur
- 1541
- 1542 Df: L Eben ja
- 1543 Cf: L der hats dann zwar an eine zentrale Stelle hingestellt und weiß genau
- 1544
- 1545
- 1546 Bm: L (Die Aufbereitung, na)
- 1547 Af: L Ja, wenn du di ned selber so damit beschäftigt hast, na
- 1548 Cf: L insofern
- 1549
- 1550 Af: L derjenige, der sich damit konkreter auseinandergesetzt hat, wird immer schneller was finden. L des heißt?
- 1551
- 1552 Bm: Und wann jetzt der C. des alles aufschreibt, i man des is quasi, des kann er sich sparen, weil des, do schaut sicher keiner eini. I man, wann wir beim Styleguide schon scheitern, dann-
- 1553
- 1554 Df: L (Des musst einmal verstehen)
- 1555 Af: L Na i glaub
- 1556
- 1557
- 1558 Cf: wir müssten einen gscheiten Index und a gscheite Verschlagwortung dazu machen, damit man nach solchen Sachen suchen kann und so. L Aber des stimmt schon so gehts mir auch beim Styleguide, da denkst da
- 1559 Bm: L des is so
- 1560
- 1561
- 1562 Af: a kleiner Bereich, wost schon scheiterst, des is ja eigentlich interessant, wannst da des überlegst.
- 1563
- 1564
- 1565
- 1566
- 1567
- 1568
- 1569 Y: Und wobei wir da sicher gewissenhaft sind indem wir die Sachen aufschreiben und regelmäßig überarbeiten. L Is des dann auch eine Formatfrage? Also weil de (2) s ned praktikabel is, jetzt so wies aufgeschrieben is, dann wies gefunden wird leicht, oder?
- 1570
- 1571
- 1572 Af: Ja, also jetzt, grad jetzt zum Beispiel, wo wir eine Release abgeschlossen haben, und bevor wir die nächste /ah/ so wirklich beginnen, passieren eben solche Sachen. Ja, so als, nicht als Pausenfüller, sondern einfach a wie-der als notwendige Investition. Auch eben gerade was die Makros oder was die Templates betrifft und so, oder auch eben so, wie Formulierungen und so weiter, ja, also wie gesagt da tut sich viele und ich glaub wir müssen alle @(.)@ den Styleguide, jeder druckt ihn sich aus und @(.)@ lesen gell. Na, weil ei si, ich weiß schon, es is ned einfach.
- 1573 Bm: L I glaub schon
- 1574 Af: L wäre eine alternative
- 1575 Bm: L Keine Ahnung
- 1576 Af: L ich mein ich.
- 1577 Bm: L Also i glaub aus dem was jetzt do gred worden is,
- 1578
- 1579
- 1580
- 1581 Af: mei Quintessenz is Wissen, des beste Wissen oder des Wissen is am besten aufgehoben im Kopf (.) weil do hast es sofort.
- 1582 Df, Cf: Naja, es muss ja den Weg amal L @(.)@
- 1583 Af: L da reinschaffen

- 1584 Df: L (Wanns ned da is)  
 1585 Cf: L Es kann ja ned jeder alles Wissen im Kopf haben  
 1586 Bm: L Ja des is schon  
 1587 klar,  
 1588 Cf: L @(. )@  
 1589 Bm: L aber des is de Quintessenz dessen, alles andere is schwierig und alles andere is dann irgendwie,  
 1590 ja im Kopf gehts a verloren, oder was was i. Na, aber so, da hast es und da kannst es gut anwenden alles ande-  
 1591 re is schon wieder da steht wo, was i ned wo, muss i den fragen, der is dann ned do, keine Ahnung do hast  
 1592 schon wieder Schnittstellen und Schnittstellen, do hast ein Problem  
 1593 Df: L (Wann jetzt zum Beispiel wie bei)  
 1594 Bm: L je mehr Schnittstellen dasd hast des do  
 1595 mehr-  
 1596 Df: L Wie bei uns jetzt zum Beispiel beim Styleguide, es kennt sich jeder irgendwo genau aus, und wir schreibens  
 1597 an eine zentrale Stelle. Selbst wennst es ned sofort findest oder schlichtweg zu faul bist um nachzuschauen, du  
 1598 hast es an einem zentralen Punkt, und darum gehts, dass des Wissen zugänglich gemacht wird. Wenn jetzt der  
 1599 betreffende zum Beispiel nicht da is.  
 1600  
 1601 Bm: Ja,ja  
 1602 Af: L Die *Dora* weiß von was sie-  
 1603 Y: L Du meinst man muss es auch finden wollen  
 1604 Df: L Ja  
 1605 Alle: L @(6)@  
 1606  
 1607 Af: Und sich nicht gleich entmutigen lassen dann,  
 1608 Df: L Ja genau  
 1609  
 1610 Df: Aber es geht darum, glaub ich, um dieses Wissensmanagement, das man dieses ganze Wissen aus den Köp-  
 1611 fen rauskriegt und an einer zentralen Stelle verwaltet  
 1612 Af: L und dann sind die anderen  
 1613 Bm: L Ja, schon aber es muss ja in die Köpfe wieder eini, weil  
 1614 Af: L ja des  
 1615 is des  
 1616 Bm: L stell dir einmal vor du müsstest jetzt alles was du da machst, müsstest ständig nachschaun, da wirs ja alt und  
 1617 grau.  
 1618 Af: L Aber das passiert ja nicht  
 1619 Bm: L Na eh ned. Du kriegst es dann in Kopf eini  
 1620 Af: L Ja, eh  
 1621 Bm: L und nur so funktioniert  
 1622 Af: L Ja aber  
 1623 Bm: L du kannst  
 1624 ja-  
 1625 Af: L Das es ned auf einmal geht is auch klar  
 1626 Bm: L Ja des is schon klar  
 1627  
 1628 Af: I mein, i hab den Style Guide jetzt gestern oder so wieder gepublished, na, und hab des durchgeklickt und hab  
 1629 mir dacht und hab dann müssen so viel lachen, ja, also wirklich innerlich, ich hab ned lauthals, innerlich hab ich  
 1630 mich irrsinnig abghaut, weil dann hab i ein paar Seiten angeschaut und hab mir dacht (.) also wenn des in der  
 1631 Doku so stehen würde, dann so ausschauen tät, ja, tät ma alle schreien vor Entsetzen und da hab, i was ned, des  
 1632 nehm ich wirklich auf meine eigene Kappe, des hab ich gemacht. Beispiele für irgendwas und des war dann  
 1633 eine dermaßen arge, schiache Seiten auf der willst du nix finden weil de willst ned einmal anschauen und dann  
 1634 hab ich des versucht ruhiger zu machen, ja, also wirklich, dass es optisch ansprechender is, weil mi selber hat  
 1635 es wirklich vom Sessel fast abighaut, gell und hab mich dann sehr amüsiert, weil ich mir gedacht hab, dass, weil  
 1636 das is jetzt kein Aushängeschild, ned, aber da is man irgendwie so im Überschwang drinnen und dieses und je-  
 1637 nes und das alles machen und dann uaah also kommt man erst drauf und denkt man, oft muss man wirklich  
 1638 einen Schritt zurück gehen und des noch einmal anschauen, ja, und wirklich dann kann man beurteilen, is das  
 1639 wirklich geeignet dazu, ja? Dass es jemand anschauen mag. Ja, weil es geht ja nicht nur, es geht um den Inhalt  
 1640 natürlich aber es geht genauso für mich um die Form  
 1641 Df: L Ja (des stimmt)  
 1642 Af: L I mein es soll nicht die Form an vorderster  
 1643 Stelle stehen und wast eh so nach dem Motto ah, schaut guat aus und ((pft)) alles andere ist schon egal, ned,  
 1644 sondern es muss irgendwie Hand in Hand gehen, ja, i mein oder sagen wir so: die Form ist nicht das unwich-  
 1645 tigste. So wie bei manchen Dokumenten, die ich euch letztens ((an die anderen)) gezeigt hab, gesehen haben,  
 1646 oder Grafiken, die alten Grafiken mit den grellen Farben die so beliebt sind bei manchen Personen hier, /ah/, ich  
 1647 mein für mich is es ned ansprechend, ja, aber vielleicht geb ich persönlich der Form zu viel Wert.  
 1648  
 1649 Df: Des stimmt schon, des Wissen muss irgendwie schmackhaft verpackt sein, das du dich irgendwie, das du einen  
 1650 Anreiz hast, i mein du kannst es wunderschön hinschreiben aber wenn du jetzt irgendwas suchst und du hast  
 1651 jetzt so ein Topic, ja, ein elendslanges vor dir, dann schwindet die Motivation schnell, dass du das Wissen da  
 1652 rausziehst.  
 1653  
 1654 Cf: Allerdings wenn du es brauchst  
 1655 Df: L ( ) (Motivation)  
 1656 Alle: L @(. )@

- 1657 Bm: L I glaub ideal wärs wenn man so eine Maschine hätte, wosd hin-  
 1658 gehst-  
 1659 Y: L Des heißt wenn man Wissen braucht muss man leiden?  
 1660 Alle: L @(4)@  
 1661 Cf: L @Des kommen wir wieder zurück auf des@  
 1662 (wer Wissen will) der muss es auch wollen.  
 1663 Df: L Ja eben, ja der Wille muss da sein  
 1664  
 1665 Bm: I glaub am gscheidesten is, wennst einfach fragen kannst, so was weiß ich, ich will jetzt wissen wie des geht,  
 1666 dann frage ich die Maschine oder den Computer oder den Y  
 1667 Af: L Aber ich glaube das is genau des wo du ((Y)) jetzt  
 1668 hin willst auf des eigentlich oder  
 1669 Bm: L weil du gesagt hast, is es eine Frage der Aufbereitung so wenn ich jetzt im Goo-  
 1670 gle was suche, also wenn ich weiß, es gibt, Google is jetzt ein Beispiel, weil ich weiß das gibts jetzt bei uns ned,  
 1671 dann such ich was dann denk ich mir wie geht das? Wie, irgendwas jetzt. Wie mach ich Apfelstrudel kann ich in  
 1672 Google eintippen dann hab ich wahrscheinlich Glück und es steht wo aber es gibt sicher einen Haufen Sachen,  
 1673 wo des ned so steht, oder auf japanisch steht oder, i was ned was und das des so aufbereitet is, dass i so wie i  
 1674 de Frage hab, so müsste dass dann aufbereitet sein, dass des genau so zusammengeprimelt wird, dass es  
 1675 dann so außer kommt. (2) Ja i glaub schon, es is eine Frage der Aufbereitung  
 1676 Y: L Ja  
 1677 Bm: L Nachher natürlich kommt ir-  
 1678 gendwas und des is ja des worüber wir jetzt geredet haben, da kommt dann was des und des is dann aufberei-  
 1679 tet, aber zuerst muss ich ja des einmal irgendwo abfragen (.) können, auf irgendeiner gewissen Art und Weise.  
 1680 Also so wenn ich nach Apfelstrudel nach machen oder nach  
 1681 Af: L Rezept  
 1682 Bm: L ja, naja gut Rezept, des is a bledes Bei-  
 1683 spiel aber is ja wurscht  
 1684  
 1685 Y: Ja, des is eh eine gute Überleitung weil, außer es fällt noch jemand etwas ein, würde ich dann zum nächsten  
 1686 Teil kommen ...

## Semantic Web

Der Diskussionsabschnitt zum Thema "Semantic Web" unterteilt sich in zwei Teile im ersten erfolgte eine Einführung des Interviewers (HL) zum Thema. Hier wurde nur der grobe Kontext aufgezeichnet und die Zwischenfragen/Diskussionen wurden mittranskribiert. Im Anschluss fand die eigentliche Diskussion zum Thema statt, die natürlich vollständig transkribiert wurde.

### Einführung zum Thema "Semantic Web"

Von der Einführung wurde nur der grobe Kontext aufgezeichnet und die Zwischenfragen/Diskussionen mittranskribiert.

- 1687 Y: Zurück zu Daten/Information -> WM Begriff in den 90er-Jahren eingeführt - Generierung von Wissen (Davenport) -> Computer keine Kontextualisierung, Kategorisierung usw. -> Menschlicher Eingriff - Semantic Web Vision 2001 - des war so sehr Artificial Intelligence mäßig (3'23")  
 1688  
 1689  
 1690 Af: L Ja, i wollt ich grad sagen, fast erschreckende  
 1691 Cf, Df: L Ja  
 1692 Af: L i mein des  
 1693 is  
 1694 Bm: L In de Richtung wie ein Kühlschrank, der d Milch nachbestellt. So a bissl  
 1695  
 1696 Y: Später relativiert -> es geht um Datenintegration - Public Data, Mash ups - Semantic Web war lange im akademisch/wissenschaftlichen Bereich beheimatet (Forschung) - du ((Anna)) hast gesagt, wie du dir des angeschaut hast, bist als erster auf den Begriff Web 2.0 kommen, (5'08")  
 1697  
 1698  
 1699 Af: L Mhm  
 1700 Y: L Ja.  
 1701 Af: L I man, mit dem kann ich jetzt mehr anfangen, des  
 1702 is irgendwie für mich schon, also, da hört man drüber, liest man drüber und so weiter,  
 1703 Y: L Genau  
 1704 Af: L des is eher schon,  
 1705 etabliert.  
 1706

- 1707 Y: Web 2.0 -> 2004 neue Anwendungen im Web - Gemeinsames erzeugen von Inhalten - z.B. Wikipedia, Blogs,  
1708 Flickr, Facebook - zentrales Element -> Tagging - Nicht von oben nach unten sondern von unten nach oben  
1709 (Verweis auf WM, wo man sich das auch wünschen würde) - Hat viel schneller und besser funktioniert als SW -  
1710 SW sucht die Verbindung -> Social Semantic Web - Was ist das Semantic Web - Jetzt: Web aus Dokumenten -  
1711 SW: Web aus Daten - Ich kann Seiten annotieren, aber ich kann auch Links zwischen Seiten annotieren. (9'40")  
1712 Af: L Also,  
1713 praktisch Kommentare dazu geben also  
1714 Y: L So was wie Kommentare, Metadaten  
1715 Af: L (i wollt sagen) Metadaten  
1716  
1717 Y: Standards für Metadaten (RDF - OWL - Ontologien) - Wenn die verwendet werden, sind die annotierten Infor-  
1718 mationen/Daten austauschbar. (2) (11'48")  
1719  
1720 (3)  
1721  
1722 Af: Das heißt, man macht Annotationen zu Informationen, also, oder blöd gesagt, ja, - so Metadaten zu Daten und,  
1723 hm, um dann irgendwie auch Gemeinsamkeiten leichter zu finden, oder, weil dann kann ich nach etwas suchen  
1724 Y: L Ge-  
1725 nau  
1726 Af: L und dann findet er mir überall Jaguar Tier ((Beispiel das erwähnt wurde)) also alle die mit Tier gekennzeich-  
1727 net sind und i muss nicht herumsuchen und hab den Kontext schneller, oder hab den Kontext  
1728 Y: L Vor allem, ich geb  
1729 der Maschine sozusagen die Möglichkeit, dass sie bis zu einem gewissen Grad selber erkennt, is das relevante  
1730 Information. (2) ich mach  
1731 Af: L Ja, aber nur, wenn ich als Mensch, i denk mir jetzt de Maschine erkennt, i mein is für  
1732 mich jetzt, würd i jetzt ned so, a Maschine is a Maschine  
1733 Y: L Mhm  
1734 Af: L aber i denk ma als Mensch gibt man ja diese In-  
1735 formationen her, oder macht diese Annotationen, was auch immer  
1736 Y: L Genau, genau  
1737 Af: L ja, und dann gibts diese  
1738 Suchalgorithmen oder was auch immer, und die können dann einfach wirklich genau feiner arbeiten  
1739 Y: L Genau  
1740 Af: L also  
1741 und, gut man kann sagen, die Maschine erkennt das dann, aber eigentlich nur, weil ich der Maschine das helfe.  
1742 Y: L Natürlich, die Daten müssen da sein - Viele Daten schon da (Datenbanken) - Vorzeigen Semantic Layer Cake.  
1743 Bitte nachfragen, wanns zu kompliziert is (13'42")  
1744 Af: L Ja, de hab i sehr guat gfunden, i habs nur ned genau interpretieren  
1745 können.  
1746 Y: L Ja  
1747 Cf: L Ausschau tuts super @(2)@  
1748 Af: L Ausschau tuts super.  
1749 Y: L Gell - URI-Konzept - Beispiel: URI HL wo man  
1750 alle Information zu HL findet und in anderen Kontext einbinden kann. (15'03")  
1751 Bm: L Is des so a bissl abbilden von der Wirklich-  
1752 keit? oder mehr? Weil im Ganzen, (do hast?) a Webseite HL, mit am Bild von dir, mehr zu deiner Person oder  
1753 zu irgendwem, is ja wurscht, oder bin i da jetzt am komplett falschen Trip?  
1754 Y: L Na, na überhaupt ned  
1755 Bm: L Mir fällt da spon-  
1756 tan Google Earth ein, hat des irgendwas damit zu tun?  
1757 Y: L Na, bist du aus meiner Sicht ned am falschen, im Idealfall  
1758 verwende ich dann noch, so wie ich gesagt hab, a Ontologie, de eine Person beschreibt, mach auf die aufbau-  
1759 end a Beschreibung vom *Person* und de stelle ich ins Netz und die is dann verfügbar, und wenn wer was  
1760 braucht, kann er das dort nachlesen und kanns aber verbinden a mit anderen Daten, die er hat.  
1761  
1762 Bm: Ja, aber des is doch a quasi irgendwie in der Wirklichkeit, a so a gewisse, a bissl des Ganze wirklicher machen,  
1763 oder mit mehr  
1764 Y: L Es wird wirklich  
1765 Bm: L Mit mehr Fähnchen zu versehen, damit es irgendwie  
1766 Y: L Es wird wirklicher, weil ich das Ganze  
1767 mehr als ein Netzwerk abbilde, als ein Kategoriensystem sag ich einmal, das mir so Information immer nur 2-di-  
1768 mensional anbietet.  
1769 Bm: L Ja, ich verleihe ihm einfach mehr Eigenschaften, oder so,  
1770 Y: L Ja,  
1771 Bm: L oder einen Geruch von mir aus, is jetzt  
1772 bled aber.  
1773 Y: L Oder ein Artikel gehört a ned nur in a Schublade eini, wie mas meistens machen, ja, weil wir halt ein  
1774 Ordnersystem haben und des hast halt jetzt Semantic Web, aber eigentlich gehörts genauso zu Artificial Intelli-  
1775 gence oder was i wohin, i duas aber in de Schublade, weil in meinem Kategoriensystem heißt es so. Im Endef-  
1776 fekt kann des aber an ganz vielen verschiedenen Stellen stehen, ja, und das Zentrale ist, die Information ist da  
1777 und die gibts einmal und eigentlich sollte ich sie überall dort verwenden können, wo ich sie brauche. - vorzeigen  
1778 Linked Data Projekt - DBpedia - Thema BBC-Playlist (18'05")  
1779

- 1780 Bm: Darf ich da kurz einhaken, bei den Musikdaten, is des so,  
 1781 Af: L @(2)@ Des is jetzt dei ureigenstes Interesse  
 1782 Bm: L Na, gar ned, na na,  
 1783 weil i hab eh nu nix drüber gred. Wenn man, wär des zum Beispiel so was, wenn i jetzt a Liad hob wo ich weiß,  
 1784 also des könnt ich summen oder singen, einen Teil und was ober ned wie des hast, und von wem des is. Is viel-  
 1785 leicht jetzt sehr Science Fiction,  
 1786 Df: L Spracherkennung ( )  
 1787 Bm: L des summe ich in den Computer eini und der findet des, weil des irgendwie, ir-  
 1788 gendwer getaggt hat, und des erkennt des, is des, i man-  
 1789 Y: L Wär für mich jetzt ned direkt Semantic Web aber solche Sa-  
 1790 chen gibts schon, ja.  
 1791 Bm: L Ah, hat aber nix jetzt mit dem zutun jetzt direkt  
 1792 Y: L Aber theoretisch, sagen wirs anders mit  
 1793 dem zu tun hätte, es wenn es eine Datenbank gibt, da sind Audiofiles drinnen, de is verbunden mit einer Daten-  
 1794 bank wo Informationen zu Audiofiles drinnen san - Mash-Up aus verschiedenen Daten. (19'36")  
 1795  
 1796 Af: Musst aber richtig summen  
 1797 Bm: L Ja, naja, is de Frage  
 1798 Af: L @(. )@  
 1799 Bm: L ja, na oder, was was i, des geht ja ned nur um Text geht ja  
 1800 auch um Bilder oder i was ned was.  
 1801  
 1802 Af: Du manst, /ah/, des wäre zum Beispiel was interessantes, du weißt es gibt ein berühmtes Bild es fällt dir aber  
 1803 partou nicht ein, wies heißt, ja, und dann versuchts du das Bild aus dem Gedächtnis zu beschreiben  
 1804 Bm: L Musst es am Computer zeichnen  
 1805 Af: L na, na, (du tust es?)  
 1806 beschreiben, irgendwie wast eh, es is ein Porträt  
 1807 Bm: L Ja, ja, genau ja  
 1808 Af: L eine berühmte Frau, ich weiß es hängt im Louvre und sie lä-  
 1809 chelt die Frau  
 1810 Bm: L Guat, des is einfach  
 1811 Af: L ja, ich weiß des is einfach  
 1812 Cf, Df: L @(. )@  
 1813 Af: L aber i sag nur, du beschreibst dann irgendwie was, na, (.)  
 1814 oder du siehst jemanden der schreit  
 1815  
 1816 Y: Zurück zu DBpedia - Beispiel (DBpedia: Resource Vienna) - Abfragen wie in einer Datenbank. (22'15")  
 1817  
 1818 Bm: Des hast du machst aus dem Web eine riesige Datenbank, wo i ma dann beliebige  
 1819 Y: L Informationen kombinieren  
 1820 kann und beliebige Abfragen machen kann, und des geht genau in Richtung Suche, des geht aber a  
 1821 Bm: L ja klar weil da gehts  
 1822 dann wie mach ich das wahrscheinlich und dann wird des vielleicht  
 1823  
 1824 Y: (Use Cases (haben leider nicht funktioniert)) - Verweis auf Tools - Semantische Suche (PWM) - fundiertes Blog-  
 1825 gen - umgelegt auf Dokumentation (30'00")  
 1826  
 1827 Bm: Des hängt aber sehr stark mit Aufbereitung auch wieder zusammen.  
 1828 Y: L Ja, ja  
 1829 Bm: L Und einem Enddokument  
 1830 Y: L Natürlich  
 1831  
 1832 Af: Ja, was wir momentan haben, is halt einfach die Volltextsuche, wo du halt über die Sachen halt gibst du dein  
 1833 Suchwort ein, und dann hast halt mehr oder weniger viele Ergebnisse  
 1834 Y: L Ja  
 1835 Af: L aber, es is natürlich, i weiß es is schon  
 1836 a andere Ebene, weil da musst du die Online-Hilfe musst du direkt haben, na, was da gemeint ist, du kommst ir-  
 1837 gendwo hin und (4) also das Suchen wird dann ein ganz anderes.  
 1838  
 1839 Y: /Ah/, des wär jetzt eher sag i amal fürs schreiben  
 1840 Af: L OK, ja  
 1841 Y: L von der Idee her, i schreib in dem Fall is halt aufn Blog ein-  
 1842 trag, aber es is ja ganz egal, alles was ich schreibe dahinter liegt meine Datenbank mit allem was ich schon ge-  
 1843 schrieben hab, ja, und i schreib jetzt amal und gleichzeitig wird des was i gschrieben hab oder danach druck i  
 1844 auf fundieren und schau noch, ok hab i über des Thema eigentlich schon gschrieben? Gibts da schon was?  
 1845 Gibts da ähnliche Beiträge?  
 1846 Af: L Mhm,  
 1847 Y: Die zu dem passen könnten in meinem ganzen Datenbestand den i doda hob, ja, und  
 1848 /ah/ dann zagt er mir de einmal an, ja, de kann i dann mir anschauen, kanns zu dem dazu nehmen und kann  
 1849 dann sagen ok i hab jetzt eine Reihe von Tags de i doda vergeben hab, de kann i jetzt doda a dazu doan, wenn  
 1850 ich das will um meinen Beitrag a mit Information anzureichern und den dann auch wieder besser auffindbar zu  
 1851 machen, sagen wirs mal so, ja,



- 1852 Bm: L Steht und fällt alles mit Tagging eigentlich, oder gehts aufn Text a oder kann i in  
 1853 Text in Tags (oder so?)  
 1854
- 1855 Y: Und a zweites sag i jetzt amal zum Tagging, Tags san für Suche usw. natürlich ganz wichtig, ja, des zweite is  
 1856 natürlich a gewisse Annotationen, können jo a automatisch passieren - Beispiel Blogbeitrag: Titel, Text, Autor,  
 1857 Datum (32'50")  
 1858
- 1859 Bm: Inwiefern is des jetzt anders als Google zum Beispiel, mit an Haufen, oder an idealen Google mit lauter Seiten  
 1860 mit an Haufen voll passende Metadings. Also wann jeder, im idealen Web hätte jeder, war jeder Text also jedes  
 1861 Dokument auffindbar oder jedes ja Dokument nur (und hat?) ganz viele Metatags, die alle ganz genau passen,  
 1862 und dann such ichs mit Google und findst das jo a.  
 1863 Y: L Na einerseits is es ja genau des, dass es des ideale Web  
 1864 schafft mit den Metatags, sagen wirs mal so, /ah/ und zweitens is es halt, das Konzepte dahinterstehen, die de  
 1865 Suche unterstützen. Wos ned nur auf a Suche noch einem Text geht, ja, sondern wo a Verbindungen hergestellt  
 1866 werden, ja, wie wirs vorher zum Beispiel gefunden haben - Beispiel Semantische Suche (33'55")  
 1867
- 1868 Bm: Aber wird do wos baut, dann im Ergebnis aus mehrere, oder?  
 1869 Y: L Naja, es ändert des Ergebnis, weil alle automa-  
 1870 tisch auf Grund von dem was i jetzt Suche ja, kann des System praktisch Schlüsse ziehen, ja, und dadurch mei  
 1871 Suche eigentlich verbessern, ja, - Beispiel, Jaguar, Auto - hat schon begrenzte Möglichkeiten, doda Schlüsse zu  
 1872 ziehen, was, auf was ich hinaus will.  
 1873
- 1874 (7)  
 1875
- 1876 Af: I mein, i sag jetzt amal, wenn ich such, wenn ich (.) suche, ja, geh ich momentan noch so vor, dass ich, dass i  
 1877 immer vom großen ausgeh, und dann immer einen kleineren Bereich wähle, also i hab meistens dann fünf  
 1878 sechs Suchbegriffe hintereinander eingegeben, um meine Suche so einzuschränken, dass eben nicht, i was net  
 1879 10000 Hits oder mehr kommen, wo ich einfach dann viel Zeit drauf verwenden muss, um die Sachen durchzu-  
 1880 schau und möglicherweise irrsinnig lange brauch um überhaupt irgendwas zu finden, was passend is. Also, i  
 1881 mein, grad wenn ma jetzt irgendwie, dann gehts um Strom, dann gehts um Verträge, dann gehts um Fahrplan,  
 1882 dann gehts um, also, i mein so diese einfach, immer kleinere Bereiche, die ich versuche eben, also wo i mir  
 1883 überleg wie kann das benannt werden, ja, also des heißt, da mach i de Intelligenz dahinter.  
 1884 Y: L Da macht ma sel-  
 1885 ber die Intelligenz  
 1886 Af: L Ja.  
 1887 Y: L I man, es wär ja schon a Hilfe, wann ma jetzt a Reihe von Schlagwörter angeboten werden, de  
 1888 er glaubt, dass zu meinem Suchbegriff dazu passen und wenn ich drauf klick,  
 1889 Af: L Ja  
 1890 Y: L dann wird damit de Suche  
 1891 eingeschränkt weil er nur noch de nimmt, de da da drauf passen.  
 1892 Af: L Und ned i muss mir da jetzt was überlegen  
 1893 Y: L und ned ma muss  
 1894 sie selber was überlegen, um diese Sachen zu machen.  
 1895
- 1896 Y: Film Semantic Discovery System - Beispiel mit 5 Excel-Sheets -> weg vom Web - Erklärung des Beispiels am  
 1897 Bildschirm - Weiter im Video (41'18")  
 1898
- 1899 Af: Des heißt nichts bleibt mehr geheim @(..)@  
 1900 Y: L des is  
 1901 Bm: L Des is ja ansich nu nix neichs, oder des kann Access a machen, aber  
 1902 des System an sich.  
 1903
- 1904 Y: Weiter in der Erklärung weiter im Video und Erklärung zum Produkt - Mögliches Beispiel: Projektmanagement -  
 1905 Weiter im Video - Abschluss Input (53'16")

## Diskussion

- 1906 Y: Ich hoffe ich habe euch das Thema etwas nahebringen können, es is ein kompliziertes, und i würd jetzt a gern,  
 1907 bei unserer, bei dem Punkt weitermachen und von dem was ihr jetzt auch gsehen habts oder was ma uns doda  
 1908 jetzt angeschaut haben, oder was ihr für einen Eindruck kriegt habts dahin gehen, welche Möglichkeiten segts Ihr  
 1909 in einem Semantic Web, is des was was für euch überhaupt ned relevant is, kann des grad a in eurem Arbeiten,  
 1910 wo wären da Sachen, wo des interessant oder wichtig sein kann, was könnte es unterstützen, und vor allem wie  
 1911 weit segts ihr des schon als praktikabel jetzt, ja, san des (2)  
 1912
- 1913 Af: Also wie weit des praktikabel ist könnt i jetzt ned beurteilen. Bei uns, i man Anwendungsmöglichkeiten gebs si-  
 1914 cher, um so /ahm/ i denk ma Projektpläne, vielleicht bei Pflichtenhefte, wenn die in Word gschriebn san, is des  
 1915 ned wirklich so sinnvoll, aber dass ma da vielleicht, oder Pflichtenhefte generell einfach im anderen Format ver-  
 1916 fasst und da dann zusammen /ah/ Zusammenhänge herstellen kann. Weil jetzt is es oft einfach ein Copy Paste  
 1917 und, i man es san, des is natürlich fehleranfällig, wie wir alle wissen, also da könnt i mir schon vorstellen, dass  
 1918 man in dem Bereich, also im Projektstartbereich, oder so, mit sehr vielen Sachen da arbeiten könnte. Also eben,  
 1919 wo du gsagt hast, i mein anders als bei diesen fundierten Blogs, ja, aber wahrscheinlich ähnliches, i schreib was

- 1920 und aha, ich schau ma des an, wo wurde da schon was ähnliches geschrieben? Des kann i dann integrieren  
 1921 /ahm/. (2) Weil du vorher den (Extend?) Server ((schaut Ben an)) angesprochen hast. I man des is des große  
 1922 Schlagwort im, oder eines der kommenden Schlagworte in der technischen Dokumentation. Auch als Authoring  
 1923 Memory bezeichnen sies, ja, das deckt aber nur einen Teil ab, ja, und zwar werden, wird, was du schreibst und  
 1924 speicherst wird indiziert und du kannst, wenn du schreibst, ja, sucht er in der Datenbank nach ähnlichen Sachen  
 1925 so wie mans von der Translationmemory her schon kennen und macht Vorschläge, und dann kannst es aufgrei-  
 1926 fen oder auch nicht, ja, was allerdings da nicht passiert: es wird nicht getaggt, ja aber es is, es is ein, ich denk  
 1927 mir es deckt einen Teil davon ab was du uns da heute gezeigt hast. Für die technische Dokumentation selber, i  
 1928 glaub da müsst ma uns, (4) i man möglicherweise schon, im moment seh ichs noch nicht, i glaub das muss sich  
 1929 noch weiterentwickeln und /ah/ weil so wie auch die Kunden oder die Leute gewöhnt sind, Information zu kriegen,  
 1930 seis in Form von PDFs, seis in Form von einer Online-Hilfe, die sie halt aufrufen können, sehr bequem  
 1931 /ahm/, i glaub do wird noch einiges an Zeit vergehen. Also  
 1932  
 1933 (2)  
 1934  
 1935 Y: Aber um noch einmal auf Tagging zurückzukommen, is des wos wos ihr tut, oder was, wie muss das funktionie-  
 1936 ren, dass man des tut?  
 1937  
 1938 Af: Hmm  
 1939  
 1940 Y: Tut man des, is des was was man tun will, oder?  
 1941  
 1942 Cf: Jetzt in der Dokumentation oder?  
 1943  
 1944 Y: Generell, i sag a amal a so.  
 1945  
 1946 (4)  
 1947  
 1948 Bm: Ja, es kummt drauf an.  
 1949  
 1950 Cf: Du manst irgendwie Verweise, ( ) °oder is des was anders°  
 1951 Bm: L Na, Schlagworte, di dranhängen  
 1952 Cf: L Schlagworte  
 1953 Bm: L Des san  
 1954 Metadaten, wies das im Internet hast, des hast, einer der was verkaufen will, der hat dann 2000 Schlagworte  
 1955 Af: L Damit er  
 1956 auch immer gefunden wird  
 1957 Bm: L Genau, gibts ja schon in der Form ned.  
 1958  
 1959 Y: Ja, natürlich  
 1960 Bm: L Also im Prinzip. Der wirds tun, der andere ned, (weil des is a zusätzlicher Aufwand). Also wens au-  
 1961 tomatisch geht, oder so a bissl automatisch. (2)  
 1962  
 1963 Df: °I glaub°, (für unser wärs ned schlecht)  
 1964 Bm: L des is a bissl wia der Index  
 1965  
 1966 Af: Ja, des is auch eine Art von Verschlagwortung natürlich.  
 1967  
 1968 Bm: Aber wir haben des ja ned so, bei uns wir de Hilfe a ned so verwendet  
 1969  
 1970 Af: Die steht ja a ned im breiten Kontext also im Web, per se, wo du dann an Konnex herstellen kannst  
 1971 Y: L Ja, aber des is ja  
 1972 unabhängig eigentlich.  
 1973 Af: L Ja  
 1974  
 1975 Cf: I stell mir da jetzt eher die Anwendung vor, dass des ma sehr viele Leute haben, de an irgendwas arbeiten und  
 1976 an unterschiedlichsten Orten sitzen und vielleicht miteinander gar ned so viel zu tun haben konkret, was sich bei  
 1977 uns also, i was ned, ned der Fall wäre.  
 1978 Bm: L Für uns vier ned, aber für uns hundert. Wann de Wissen do eini, also wos  
 1979 was i, wann de halt mit dokumentieren, was sie programmieren oder irgendwas und Spezifikationen, des kann i  
 1980 ma schon vorstellen, bei mehrere, irgendwie.  
 1981 Df: L Dann nimmst vielleicht so drei vier mögliche Schlagworte, und dann  
 1982 spuckts da alles auße, was es zu dem Thema gibt.  
 1983 Af: L Des hast wann ma dokumentiert und dann sucht man nach  
 1984 Dokumenten, i man, so hängen sie momentan beim *Programm* dran, ja, aber wenn du nicht  
 1985 Bm: L Aber da bist a schon  
 1986 wieder do, weil im *Programm* musst a a Query absetzen, und des is halt dann schon schwieriger, weil des is  
 1987 ned recht mächtig, ned.  
 1988  
 1989 Af: Ja, erstens einmal des, und zweitens hast du wenn du den aktuellen *Produkt* hast, dann /ah/ mit einer Spezifi-  
 1990 kation, dabei hast du aber noch lange nicht den Zugriff bzw. is es ein längeres Suchen, um auf vielleicht vorge-  
 1991 lagerte Dokumente zu kommen, ja, also um wirklich, um zu sagen, OK, es gibt jetzt, da wird was neues gmacht,  
 1992 ja, /ah/ und das gehört, also des is Neu, da gibts a Spezifikation dazu, des gehört aber in seiner Gesamtheit ge-

- 1993 hörts zu dem Bereich, zu einem bestimmten Bereich dazu, was aber noch ein, vier, fünf andere Dokumente gibt,  
 1994 die halt unterschiedlich alt sind, ja. Es mag welche geben, die san fünf Jahre alt, von denen weißt du gar ned,  
 1995 ja, und da is die /ah/ da könnte man dann praktisch mit einer Query, ja, sagt ma dann OK, findet ma dann ei-  
 1996 gentlich alle Dokumente und die werden, die kann man dann wahrscheinlich irgendwie sortieren nach Relevanz,  
 1997 sprich nach Datum, na. Das heißt, du sagst, des mit dem neuesten Datum soll ma als erstes ausgegeben wer-  
 1998 den, usw. Des heißt, du hast dann a zusätzlich a Kategorisierung dabei oder so, was dann /ahm/ natürlich auch  
 1999 bedingt, dass die Dokumente immer gscheit gewartet werden, und i man wast eh, es beißt sich, es is irgendwie,  
 2000 es beißt sich die Katze in den Schwanz weil /ahm/ wenn du Spezifikationen oder Dokumente hast, ja, die ned  
 2001 dann überarbeitet werden, und wirklich die Realität wieder spiegeln, sondern amal vielleicht einen Sollzustand  
 2002 beschreiben, der aber so ned umgesetzt worden is, weil ma drauf kommen is es geht gar ned so sonder man  
 2003 muss es anders machen, dann muss natürlich auch im nach hinein noch dieses Dokument bearbeitet werden,  
 2004 und des passiert eigentlich nur in den wenigsten Fällen. Es is ein, i denk ma es is ein anderes Arbeiten.  
 2005 Bm: L Des hast  
 2006 ja im Web a, do wast ja ah ned, ob es jetzt, was du do siehst, stimmt, indem Sinn. Also des is halt inhärent. L Naja,  
 2007 Y:  
 2008 des sollte schon gewährleistet sein, bis zu einem gewissen Grad, grad in solchen Systemen, das L Sollte  
 2009 Bm: L Ja  
 2010 Af: L du halt  
 2011 Y:  
 2012 immer des relevante Dokument hast.  
 2013 Bm: L sollte, da stimm i schon zu auch, aber des hat ja jetzt mit der Mechanik nix  
 2014 zu tun  
 2015 Y: L Des net  
 2016 Bm: L Des wirst im Web a nie haben. Da san ja auch uralte Sachen oder, falsche Sachen oder Sachen,  
 2017 die irgendwer sich denkt hat oder du wast es einfach ned.  
 2018  
 2019 Y: I man, was i nu ned so angesprochen hab, is so ein Knackpunkt bei dem Ganzen is natürlich auch, des war eh in  
 2020 dem Layer-Cake a drin, is, san so Konzepte wie Trust und L Mhm  
 2021 Af: L also natürlich is ganz wichtig drinnen, dass des ir-  
 2022 Y: gendwie sicher gestellt is, dass des a Information is, der i traun kann, vor allem bei den Metadaten  
 2023 L Mhm  
 2024 Af: L im Bei-  
 2025 Y: spiel vorher.  
 2026 L So arbeitens aber jetzt ah schon, suchst irgendwas und kommst ganz wo anders hin, oder de, de  
 2027 Bm: was verkaufen wollen ( )  
 2028  
 2029 Des hat aber a nix mit der Idee jetzt sag i amal zu tun.  
 2030 Y:  
 2031 Ja, aber da geb i dir schon recht *Ben*, i denk ma es is halt die Gefahr, dass es dann irgendwie missbräuchlich  
 2032 Af: verwendet wird. I man ausschließen denk i ma, kannst dus nicht oder? Also das ma irgendwie sagt OK ma gibt  
 2033 da irgendwie Metadaten, macht da Tags und so und  
 2034  
 2035 Naja, ma muss jetzt a bissl auseinanderhalten, von welchem Einsatzbereich reden wir, vom großen Web oder  
 2036 Y: reden wir von einer Firma de sich da halt organisiert und das einsetzt und das verwenden will, ja. Und a in der  
 2037 Firma kann i ned sicherstellen das jetzt einer dasitzt und meint er macht des agrat anders als alle anderen aber.  
 2038 L ( O d e r  
 2039 Bm: schlichtweg falsch)  
 2040  
 2041 Aber, weil ihr bei der Beispiel warts mit diesen Dokumenten, ja, wann i doda drinnen hab welche Leute zum Do-  
 2042 Y: kument zum Beispiel gehören ja, weils  
 2043 L des hast Verfasser usw. und Verteiler oder so  
 2044 Af: L in der Konzeption drinnen is,  
 2045 Y: dann san jo a so Sachen möglich, dass sie wenn sie in einem Dokument was ändert, alle a Information kriegen,  
 2046 dass sie in einem Dokument was ändert oder solche Sachen, ja, aber i wollt noch einmal zurück, also es waren  
 2047 jetzt eh super ein paar Beispiele, wo man sieht, dass mans einsetzen kann, es war schon ein bisschen zum  
 2048 Tagging oder diese Metadaten reinzutun /ah/ dass des halbautomatisch jetzt einmal laufen müsste, zumindest  
 2049 und so, oder dass des ned zu viel Aufwand heissen darf.  
 2050 L Ja  
 2051 Af: L Des denk mir ich halt  
 2052 Bm:  
 2053 Af: L weil i glaub wenn der Aufwand zu  
 2054 groß ist wird wahrscheinlich bei der besten Idee  
 2055 Bm: L Also a Indexmaschine wos was i, da hast du 10 Dokumente 100  
 2056 und de rennt durch und extrahiert da des amal und du sagst dann, ja stimmt oder stimmt ned, oder so irgendwie  
 2057  
 2058 Af: Beziehungsweise, ein Erstaufwand is einfach da, weil du kannst irgendwie ned was Neues machen ohne das es  
 2059 keine Zeit kostet, weil i mein wenn dir jemand so was verspricht, dann is es illusorisch und du bist dumm, wenn  
 2060 du so was glaubst, ja, aber es geht einfach darum, dass es nach einem Erstaufwand, dass es dann einfach,  
 2061 dass dann weiters, dass man damit leicht Arbeiten kann und ned irgendwie damit mehr Zeit verbringt als mit  
 2062 dem eigentlichen Schreiben oder mit dem was wir eigentlich, was eigentlich unser Job is, na. Also es, des wär  
 2063 denk i mir das Kriterium.  
 2064

- 2065 Y: Ganz generell, segts Ihr da an Benefit, drinnen oder glaubts Ihr des is was, was was bringen kann oder is des nur a neiche Gschichte, de halt schon is aber a Spielerei ist, oder is des was a jetzt so vom Gefühl her einfach?  
2066  
2067
- 2068 Df: Da kann i mir jetzt da drunter zu wenig vorstellen da jetzt für uns in der Doku jetzt glaub i würds weniger bringen, zum jetzigen Zeitpunkt, vielleicht, wenn es sich weiterentwickelt. ( ) also in unserem Anwendungsbereich  
2069  
2070
- 2071 Y: L Ja, klar  
2072
- 2073 (3)  
2074
- 2075 Cf: I kann mir auch sehr wenig drunter vorstellen eigentlich, muss i jetzt sagen, i denk mir eigentlich nur das es ein immens großer Aufwand is das zu pflegen, zuerst einmal zu bauen und dann zu pflegen und dass dann freilich kann man schwer abschätzen  
2076  
2077
- 2078 Df: L Ob das einen Nutzen bringt  
2079 Cf: L wenn das größer is als die Arbeit die man reinsteckt. Man bekommt ja dann immens viele Dokumente die da dann, also wenn man jetzt das soweit denkt, dass dann alles drinnen is.  
2080
- 2081 Af: L Mhm  
2082 Cf: L is schwer  
2083  
2084  
2085 (2)  
2086
- 2087 Af: Des glaub i nämlich a, i man es is ned so dass i des, i man von meinem Gefühl her denk i ma /ah/ is es etwas was man einfach weiter beobachten wird und einfach wir san ned unaufgeschlossen und so aber i denk ma es is vielleicht zum jetzigen Zeitpunkt wärs nu fast noch a bissl zu früh auf diesen Zug aufzuspringen weil vielleicht wird der noch irgendwie a bissl anders gmacht der Zug /hm/ weiß man nicht, also es is. I man so lange gibts das noch gar nicht eigentlich, und bevor du mir davon erzählt hast, hab i eigentlich ned wirklich was drüber gehört. I man, man hört dann über Wikis aber dann, ja, also is es gibt bei der Mutterfirma, ja auch so Gschichten, aber wir habens bis jetzt noch nicht geschafft oder die E. hat es bis jetzt noch nicht geschafft, sich da irgendwie, dass sie da sich einloggen kann, obwohl Sie, da sind viele Mails zwischen Ihr und dem Wiki-Master hin und hergegangen also des war irgendwie recht lustig, und ich mein, /ah/ des is halt eben für mich die Sache, und wenn, dann müsste man des wirklich auf an, i glaub fast mit so, also so a Projekt aufsetzen wo man natürlich vielleicht Abteilungsweise dann da zuhängt, ja. Aber i denk ma, es muss einfach gewährleistet sein, und da seh ich auch eine, ein Hindernis, oder eine Schwierigkeit dass ma wirklich davon /ahm/ die Leute die des entscheiden dann müssen letztendlich, dass dafür dann Ressourcen aufgewendet werden, ja, dass sie da dem zustimmen, na, und dann muss man erst einmal des Ganze wie gesagt sich überlegen, wie man da Schrittweise vorgehen kann, also so etwas umsetzen und unsere Firma is jetzt nicht so riesengroß ja, also des is a ziemliche, (.) a ziemlich heiße und aufwendige Sache. (.) I man ned uninteressant aber ((pfff)) @ (4) @  
2101  
2102

## Schluss

- 2103 Y: (Jetzt werden wir?) eh a bissl wie angekündigt, a Abschlussrunde machen und nu amal de Kurven kriegen, zum Anfang,  
2104
- 2105 Af: L Was war des @ (.) @  
2106 Y: L nämlich noch einmal die Frag, also, Wissensmanagement, Semantic Web, wir haben jetzt gehört, was über Wissensmanagement und was des is, und was des sein kann und jetzt a bissl gehört über Semantic Web, was des is und was es will. Nu einmal einfach die Frage, segts ihr, wo segts ihr a Verbindung, glaubts ihr is des was, was fürs Wissensmanagement wichtig sein kann, wichtig wird.  
2107  
2108  
2109  
2110
- 2111 Af: Für mi is es schon irgendwie eine Art Weiterentwicklung wenn i des jetzt ganz banal ausdrücken darf, /ah/ eben die Anreicherung um intelligenten Inhalt (2) und Informationen leichter zu finden, bzw. verwandte und assoziierte Informationen leichter zu finden, und eben nicht nur eine bestimmte, einen Hit zu haben, sondern eben mehrere und dann kann man eben noch nachschauen auch nach Relevanz gruppieren und so, also für mich is es Wissensmanagement, wenn man es jetzt so anschaut hat is irgendwie so das bereinigt die Basis, ja, (.) die man dann einfach wirklich erweitern kann.  
2112  
2113  
2114  
2115  
2116  
2117
- 2118 (4)  
2119
- 2120 Bm: I glaub schon das, (.) i glaub ned, das es so, wies jetzt is bleiben wird  
2121 Af: L Ja, mhm  
2122 Bm: L aber i glaub das, a wichtiger Schritt is, dass ma de Dinge, desd jetzt hast, mehr Griff verleiht oder mehr Attribute verleiht zu de Tags, mit de Tags kannst dann de Wirklichkeit besser abbilden, sozusagen in einem Web jetzt zum Beispiel. Also du kannst jetzt, was weiß i, ja, du verleihst ihm viel mehr Eigenschaften und i glaub s=o. Also für mi is des jetzt so, mei Idee dazu irgendwie und dadurch, dass des so is, ja, kriegt des einfach dann a Farbe, a Bild, a Video irgendwas des is alles so was a bissl zsmhängt /ah/ wirts näher der echten Wirklichkeit. Des hast, a leichter findbar oder intuitiver findbar. So, des kann i mir jetzt vorstellen. Du kriegst jetzt ein Dokument und des hat gewisse Eigenschaften, hängt zsmmm mit dem, hängt zsmmm mit jenem, und also a bissl a Abbild der Welt. A Dokument, is ned a Dokument, des hat auch Eigenschaften oder a Dokument steht ja ned fürs Dokument an sich, um des gehts ja ned, sondern es geht um des Wissen, oder des was da drinnen steht in dem Dokument und des is es ja, was ausmacht. Es is dann schon wieder eigentlich ein Abbild der Welt irgendwie  
2123  
2124  
2125  
2126  
2127  
2128  
2129  
2130  
2131  
2132
- 2133 Af: L Es is halt greifbarer

- 2134 Bm: L ja greif-  
 2135 barer und wirklicher  
 2136 Y: L Na, na i versteh schon, a scheenes Bild eigentlich.  
 2137 Bm: L und dadurch das es wirklicher is, a andere Art  
 2138 von Suchen. Also i denk da immer an Google Earth weil da kann i a Restaurant ned nur, sondern do siag i a  
 2139 wos is und dann zoomen, ja des is dann optisch jetzt in dem Fall. I glaub so a bissl hab i des Gefühl. So intuitive-  
 2140 re Suche, wie geht des, so frag i eini und der, so irgendwie is mei Idee do dazua. Also i glaub schon dass des, I  
 2141 glaub des is a Anfang von irgendwas.  
 2142  
 2143 Af: Des würd i a segn, weil i denk da is sicher noch Potential, wenn i mi da kurz amal einmischen darf, is sicher Po-  
 2144 tential da, ja, /ahm/ vielleicht wird sich des dann so entwickeln dass es dann einfacher wird so etwas aufzuset-  
 2145 zen, ja, i mein das es kein Aufwand wird wissn ma eh, des wüds afach so was wüds ned spielen aber das es  
 2146 vielleicht, für mich schaut der Aufwand momentan auch noch sehr enorm aus  
 2147 Bm: L Des glaub i ned  
 2148 Af: L Glaubst gar ned?  
 2149  
 2150 Bm: Na weil i denk an, weil heit is ma des unterkommen mitn *Person*, ja, mit seine Metadaten für die Bilder mit Ge-  
 2151 sichtserkennung. Des is im Prinzip gar nichts anderes. Des is genau des gleiche, da verleihst irgendwelchen  
 2152 Daten Tags, wo is des Foto aufgenommen worden? Wer is da drauf? Wann is es aufgenommen worden? Keine  
 2153 Ahnung. Des is genau des Gleiche.  
 2154 Af: L Ja, aber du musst jo de Arbeit machen.  
 2155 Cf: L Du musst ja definieren, was du für.  
 2156 Bm: L Na,  
 2157 es gibt mittlerweile schon Geräte, die das können, Kamera die des selber macht.  
 2158 Af: L Aha  
 2159 Bm: L Software de des Gsicht er-  
 2160 kennt  
 2161 Cf: L ja (für Fotos aber Dokumente)  
 2162 Bm: L Naja, aber genaus wüds dann amal werden, da hast halt, extrahiert da den Sinn  
 2163 und du editierst a bissl.  
 2164 Cf: L Ja, den Sinn extrahieren, des musst immer selbst machen.  
 2165 Bm: L Ja, freilich aber, es kann dir  
 2166 helfen.  
 2167 Cf: L Ja  
 2168  
 2169 (3)  
 2170 Bm: Möglicherweise, des is schon, des geht alles in die gleiche Richtung des is so a bissl a Zusatz (2)  
 2171 Af: L Nutzen  
 2172 Bm: L Ja und a  
 2173 das es ned nur sichtbar ist, ned nur hörbar,  
 2174 Df: L sondern fühlbar  
 2175 Bm: L sondern a fühlbar von mir aus, ja.  
 2176  
 2177 Cf: Na gut, es muss sicher irgendwas in diese Richtung geben müssen, das man die Fülle von Information des gibt  
 2178 einfach  
 2179 Af: L Ja  
 2180 Cf: L einschränken kann, und des is wahrscheinlich ein Weg, dass ma des irgendwie machen kann. Aber jetzt  
 2181 des Wissensmanagement hab i eher allgemeiner gesehen und des Semantic Web is ja dann eigentlich nur ein  
 2182 Konzept, das man im Sinne des Wissensmanagement einsetzen kann oder?  
 2183 Y: L Ja, ja sicher  
 2184 Cf: L Weil es gibt ja verschiedenste  
 2185 Formen. Aber eben in diese Richtung Informationen eingrenzen, das wesentliche irgendwie rausholen, so des  
 2186 wüds irgendwie geben müssen wahrscheinlich.  
 2187  
 2188 (4)  
 2189  
 2190 Df: Tja, was de *Anna* schon gsagt hat, eben, um dieses Semantic Web überhaupt nutzen zu können, brauchst ein-  
 2191 mal eben des Wissen und des Wissen hängt halt mit dem Wissensmanagement zusammen, und so geht das  
 2192 halt Hand in Hand für mi. Meiner Meinung nach da wird sich noch viel tun in Zukunft, aber so wies jetzt is, is es  
 2193 glaub i no eher in den Kinderschuhen.  
 2194  
 2195 Y: OK, (3) Is nu wer oder, sonst würd ich sagen stoppen wir.

## A.2 Transkript Gruppe „Technik“

### Vorstellung

- 1 Em: Ja, Ernst Leiter der *Abteilung* und sehr interessiert an allen technologischen, was uns weiterbringt und unser,  
2 Firmen in der oder Wissen in der *Firma* sammelte und den anderen Verfügbar macht.  
3
- 4 Gm: Gerd, *Bereich 1* und bin sehr daran interessiert, was bei dieser Studie rauskommt weil ich mich sehr viel mit Wi-  
5 kis beschäftige und Social Software im Großen und Ganzen.  
6
- 7 Hm: Ja, Hans /ah/ Leiter des *Bereich 2* /ehm/ ja inhaltlich kann ich eigentlich voll und ganz beim Herrn *Ernst* an-  
8 schließen und gebe an dieser Stelle dann gleich weiter.  
9
- 10 Im: Ingo, *Bereich 2*, ja ich Teile die Meinung der anderen auch @(. )@  
11
- 12 Fm: Franz, tätig im *Bereich 3* und mach Web- und Grafiklösungen /ah/ bin sehr interessiert an solchen Dingen, weil  
13 ich glaube dass da durchaus einiges drinsteckt auch für Consulting für die *Firma* "[und wir sicher Projekte ma-  
14 chen könnten?]"  
15
- 16 Jf: Jasmin, *Bereich 1*, bin sehr interessiert an dieser Studie, arbeite seit kurzem mit *Produkt*, bin gespannt, was da  
17 rauskommt.

### Wissensmanagement

Der Diskussionsabschnitt zum Thema „Wissensmanagement“ unterteilt sich in drei Teile im ersten wurde in einer Eröffnungsrunde der Frage nachgegangen, was die Teilnehmer unter Wissensmanagement verstehen. Im zweiten Teil erfolgte eine Einführung des Interviewers (HL) zum Thema. Hier wurde nur der grobe Kontext festgehalten und die Zwischenfragen/Diskussionen wurden mittranskribiert. Im dritten Teil fand die eigentliche Diskussion zum Thema statt, die natürlich auch vollständig transkribiert wurde.

### Eröffnungsrunde

- 18 Y: Des erste is jetzt für mi, was sagt euch der Begriff Wissensmanagement und welche Verbindungen segts ihr (2)  
19 zu eurer Arbeit. (3) Jetzt einmal ganz breit gesehen, was einem dazu einfällt einfach, was verbindet man damit,  
20 was is es für einen selber.  
21
- 22 Hm: Zentrale Sammlung von Wissen, welche ich ich anderen zur Verfügung stellen kann, /ah/ zur Verfügung stellen  
23 möchte vor allem.  
24
- 25 Im: Des erste was mir dazu einfällt ist Company Universities. Des is der Begriff, also die Fortbildung in Firmen durch  
26 Seminare oder sonstiges.  
27
- 28 (2)  
29
- 30 Fm: Wissensmanagement gibts überall Wissensmanagement heißt einfach, (2) überall gibt es Wissen und /ah/ ich  
31 muss das Wissen umsetzen, ganz egal wo, ob ich jetzt koch oder ob ich programmiere. Und Wissensmanage-  
32 ment bedeutet, das ich das verfügbare Wissen möglichst schnell, möglichst gut, zur Verfügung habe, verwerten  
33 kann, erweitern kann und des is eigentlich des Thema. Des is also eigentlich ein sehr umfassender Begriff dem  
34 jeder Mensch in seinem Leben begegnet ganz egal ob er Kochbücher wälzt oder sich mit irgendwas anderem  
35 beschäftigt.  
36
- 37 Gm: I würd sagen in meiner täglichen Arbeit brauche ich (2) oder ja, brauche ich sehr oft Informationen sei es über ir-  
38 gendwas in der Programmierung oder Informationen über irgendwelche Tools oder Vorgänge oder sonstiges  
39 /ahm/ des hast i brauch Informationen /ah/ in einer Form aufbereitet, das ich sie schnell zu Wissen verarbeiten  
40 kann. I brauch die Informationen also in der richtigen Form und i muss sie finden, so schnell wie möglich und  
41 /ah/ es is wichtig, das man innerhalb des Unternehmens, wo ja a viele Leute ähnliche Dinge wissen und sich  
42 gegenseitig ergänzen können, dass hier der Informationsfluss adäquat funktioniert /ah/ eben für die tägliche Ar-  
43 beit, weil man sich dann am besten ergänzen kann, weil man ja an ähnlichen Themen meistens arbeitet und so  
44 auch verhindern kann, dass verschiedene Personen gleiches Wissen /ah/ unabhängig voneinander aufbauen.  
45 Also selbst recherchieren müssen und das mehrere Personen quasi de Arbeit haben die man sich ersparen  
46 würde wann des mehr verteilt wär.

- 47 Y: L So zweimal erfunden  
 48 Gm: L Ja, genau des Rad zweimal erfunden  
 49  
 50 Fm: Du trennst ansich den Begriff Information von dem Begriff Wissen. Information-  
 51 Gm: L Ja, ich behaupte Information is des was man  
 52 leichter transportieren kann und Wissen is des was ich selber davon-  
 53 Fm: L Information is das was irgendwo steht und Wis-  
 54 sen is das was man selber hat.  
 55 Gm: LJ:::a  
 56 Im: L Wissen ist nicht gleich Information-  
 57 Jf: L Wissen is-  
 58 Fm: L Wissen, ist was eine Person, ob Mann  
 59 oder Frau (meine Kollegen) im Kopf hat und nicht des was man lesen kann.  
 60 Hm: L Wissen is des was man aus der Infor-  
 61 mation macht.  
 62 Im: L Na, Wissen is das für sich selbst nutzbare der Information, na, eine Webseite besteht aus Infor-  
 63 mationen aber des Wissen drinnen is vielleicht nur soviel was ich nutzen kann, na.  
 64  
 65 Gm: Ja, das Wissen is quasi die Information im Kontext  
 66 Im: L Genau  
 67 Gm: L meines ganzen Erfahrungsschatzes  
 68 Im: L Wissen is quasi de  
 69 Information im Kontext zu dem was du machen möchtest damit  
 70 Em: L Weil, es kann ganz ganz wenig Information, da-  
 71 durch das ichs mit anderen Dingen verknüpfe zu ganz viel Wissen führen.  
 72 Alle: L Mhm/Ja  
 73  
 74 Em: Um noch einmal zurückzugehen zur Frage, ich würd beim Thema Wissensmanagement einerseits so wie der  
 75 *Gerd* oder der *Franz* starten von meinem persönlichen und alles ob des jetzt ein Gesprächsprotokoll is ob des a  
 76 Telefonnummer von einem Freund is, (.) all das womit wir tagtäglich konfrontiert san is Wissen und früher wurde  
 77 eben Wissen /ah/ übergeben von Person zu Person, vom Vater zum Sohn, vom Meister zum Lehrling, dann  
 78 kam die Schrift dazu und in den letzten Jahren san eben die Möglichkeiten, Wissen zu sammeln und auch die  
 79 Datenbanken gewaltig gestiegen und in de (aba) Terabytes und so weiter, das Problem dabei is aber immer, wie  
 80 der *Gerd* auch gesagt hat, die Suche, die Struktur und das was, das Wissen, das ich wirklich benötige so rasch  
 81 und einfach als möglich zu finden. Weil mit Google finde ich 100.000 Treffer von denen drei ma an wirklichen  
 82 Nutzen bringen und des is de größte Herausforderung glaube ich das Wissen suchbar, strukturiert und /ah/ sag  
 83 ich eben natürlich strukturiert zu machen weil die einfachste Form is immer in einer Hierarchie nur Wissen is  
 84 ned hierarchisch sondern Wissen is ganz extrem vernetzt und drum gibts immer a Problem wurscht ob des a  
 85 Ordnerstruktur is ob des a Datenbank is, ob des HTML-Text is, bei HTML-Text is es besser weil ich da viel ver-  
 86 netzen kann, aber i werd des nie so vernetzen können wie in meinen Gedanken und da sich an die phänomena-  
 87 len Möglichkeiten des menschlichen Gehirns schrittweise anzunähern is glaub i a gewaltige Herausforderung.  
 88  
 89 (4)  
 90  
 91 Jf: (Ich bin voll seiner Meinung, brauch ich gar nichts mehr dazu zu sagen)  
 92  
 93 (3)  
 94  
 95 Y: Ja  
 96 Em: L Wie gesagt damit  
 97 Y: L Tschuldige  
 98 Em: L Also damit, is des natürlich auch für Unternehmen interessant, a paar Themen  
 99 haben wir eh schon gesagt, einerseits Corporate Universities, wo ich meiner Meinung nach weniger Wissen  
 100 weitergebe, sondern dort mehr Skills, also eher Fertigkeiten, Fähigkeiten und nicht des Wissen, des Wissen is  
 101 wesentlich mehr als das ich meine Skills sinnvoll nutzen kann, wo is nutzen kann. Das Problem is halt immer,  
 102 dass in jeder Firma, wurscht ob das Entwickler sind, oder ob das andere Abläufe sind, die Räder hundertmal  
 103 neu erfunden werden. Weil jeder sagt, das kann man nicht verallgemeinern, ich brauch das genau so, oder er  
 104 informiert sich gar nicht oder er hat keine Möglichkeit, die schon erfundenen Räder zu finden.  
 105  
 106 Fm: Wobei für mich eben Corporate Universities ein Teil des Wissensmanagements sind, nämlich des Teils, /ah/  
 107 Wissen zu ergänzen, Wissen zu erweitern. Der erste Teil des Wissensmanagements müsste eigentlich sein,  
 108 mal überhaupt zu Wissen was ich weiß  
 109 Im: L Ja  
 110 Fm: L was nicht ich weiß, was viele wissen. Was ist vorhanden, wie kann  
 111 man das vernetzen und dann kommen die Corporate Universities dran, die das Wissen erweitern, ( )  
 112 Gm: L Tschuldige  
 113 darf ich-  
 114 Im: L Aber genau da  
 115 Gm: L kurz fragen was is eine Corporate University?  
 116 Im: L So was wie wir haben, so ähnlich, ein Campussys-  
 117 tem. Etwas das Wissen oder Informationen auf (Grund?) von Seminaren weitergibt. Das is ein Teil, das is der  
 118 Begriff der mir eingefallen is unter Wissensmanagement  
 119 Gm: L Ja, i kenns nur ned, OK

- 120 Im: L Aber es is schon richtig des is genau des was i  
 121 mein, na. Wir müssen zuerst mal wissen was man weiß, na, und da is des Problem, dass dadurch, dass wir  
 122 schriftliche Systeme verwenden, also alles in Text pressen, versucht sind, Gliederungen und Kategorien zu ma-  
 123 chen. Des is aber im Hirn ja ned so, na. Wir haben ja nicht einen Zettel im Kopf, den wir dann weitergeben, son-  
 124 dern, wenn wir erzählen, springen wir zwischen verschiedensten Bereichen hin und her. Des tun wir ganz unbe-  
 125 wusst. Und des alles filtert man beim Niederschreiben eigentlich schon automatisch wieder raus. Man macht es  
 126 ja gar nicht so, na. Also im Kopf is es eher als Objekt dargestellt und auf dem Zettel sinds halt nur Dokumente  
 127 und des sind ned unbedingt Dokumente, na. ...  
 128
- 129 Em: Das wär für mich auch eine Möglichkeit de Unterscheidung Information zu Wissen /ah/ abzugrenzen, weil das,  
 130 wie gesagt, des Dokument is eine Information aber de Vernetzung de im Kopf passiert und de nicht oder nur  
 131 sehr schwer in technischen Systemen abbildbar is,  
 132 Jf: L Des stimmt  
 133 Em: L des is für mi des Wissen, was de Information auch wertvoll  
 134 macht.  
 135
- 136 Im: I geh sogar noch weiter, ich sag ned nur das Wissen die Verknüpfung is, sondern die sinnvolle Verknüpfung weil  
 137 verknüpfen kann ich alles nur Wissen is die sinnvolle Verknüpfung für den jeweiligen Anwendungsfall. Wenn wir  
 138 alle die selben Dokumente haben, kann jeder mehr oder weniger damit anfangen. Der eine  
 139 Gm: L Richtig  
 140 Im: L findet das was er  
 141 braucht, weil all das was auf dem Zettel is ihm gefehlt hat um des Puzzle zu komplettieren, das er versucht zu  
 142 lösen. Der andere sagt, des is nur die Hälfte von dem was i brauch, oder nur einen Teil davon kann ich verwen-  
 143 den, der andere Teil wäre wo anders, na. (Während?) der andere schon die Kontakte zum Projekt kennt, weiß  
 144 er vielleicht nicht den Speicherort der Dokumente oder so was, also jetzt nur als (2)  
 145
- 146 Gm: Also wenn ich als Softwareentwickler mir ein Elektronikdokument oder einen Schaltplan von euch anschau  
 147 dann hab i eventuell noch, wenn mein Hirn des zulässt, Information aufgenommen, aber auf keinen Fall kann i  
 148 des irgendwie verwerten, weil i mi überhaupt ned auskenn und somit hab i eigentlich kein Wissen jetzt indem  
 149 Sinn-  
 150 Im: L Du kannst es auch noch verknüpfen  
 151 Gm: L erreicht.  
 152 Im: L weil du sagst des des und des aber, es is nur verknüpft, es is noch  
 153 nicht nützlich für dich.  
 154
- 155 Fm: Ich würde aber jetzt sehr vorsichtig sein mit dem Begriff sinnvolles Wissen, weil, /ah/  
 156 Em: L (Sehr subjektiv)  
 157 Fm: L welches Wissen sich irgend-  
 158 wann für dich als sinnvoll erweist  
 159 Gm: L Ja  
 160 Fm: L stellt sich erst im Laufe eines hoffentlich recht langen  
 161 Jf: L und brauchbar ist  
 162 Fm: L Lebens heraus, ned.  
 163 Also, was im Moment sinnvoll/sinnlos is kann in fünf Jahren für dich extrem wertvoll sein.  
 164 Im: L Deswegen  
 165 Fm: L Also des is sicher-  
 166 lich  
 167 Gm: L Ich glaub er hat auch eher gemeint glaube ich  
 168 Im: L Deswegen deswegen sag ich auch für diesen einen Fall, deswegen hab ich das ja auch  
 169 sehr spezifiziert. Ich habe nicht gesagt irgendwann in meinem Leben, weil in hundert Jahren kann ich viel brau-  
 170 chen, nur wenn ich ein Projekt habe in dem ich ein Problem habe, das ich lösen möchte oder eine Aufgabe be-  
 171 wältigen möchte, brauch i ein gewisses Wissen, ned Informationen sondern Wissen.  
 172 Gm: L Ja, i glaub du manst  
 173 Im: L Weil ich  
 174 arbeite mit dem Wissen und ned mit den Informationen.  
 175 Gm: L I glaub du manst, die Information is jetzt für dich sinnvoll  
 176 oder sinnlos.  
 177 Im: L Genau. In dem Moment wo die Information für mich sinnvoll is, is es für mich Wissen.  
 178 Gm: L Genau Ja.  
 179 Im: L In dem Mo-  
 180 ment, später kann sich das umdefinieren.  
 181
- 182 Fm: Ja aber Wissensmanagement hat ja den größeren Ansatz, Wissensmanagement kann ja nicht ausgehen von ein-  
 183 nem konkreten Anwendungsfall, Wissensmanagement muss ja von der Wolke der Informationen die da sind  
 184 ausgehen und diese sinnvoll zur Verfügung stellen, damit i im jeweiligen konkreten Anwendungsfall zurückgrei-  
 185 fen kann darauf.  
 186 Im: L Das ist richtig  
 187 Fm: L Sozusagen.  
 188
- 189 Im: L Das ist richtig, für mich war jetzt nur die Begriffsdefinition Wissen, ist für mich objektiv /ah/ subjektiv gesehen  
 190 das. Wissensmanagement hat diesen subjektiven Ansatz nicht es muss ja objektiv sein sonst wärs kein Wis-  
 191 sensmanagement weil was für mich Wissen  
 192 Jf: L Informationsmanagement hat mir sehr gut gefallen



- 193 Im: L ist is für jemand anderen kein Wissen mehr, na.  
 194 Das Paradoxe an dem Begriff Wissensmanagement is eigentlich vielleicht des, dass Wissen für jeden anders is,  
 195 ned.  
 196  
 197 Hm: Wissen is subjektiv, rein subjektiv.  
 198  
 199 Em: Auch weil jeder andere, wie sagt man, Voraussetzungen hat, ja,  
 200 Jf, Fm: LJa  
 201 Em: L Beispiel, wir haben gemacht bei einem Seminar  
 202 ein Spiel, wo die Aufgabe war, in einer hierarchischen Struktur Spielkarten auszutauschen. Wir sind alle davon  
 203 ausgegangen, dass jeder weiß, was a König und was a As is. Wenn einer nie Karten gespielt hat, weiß er, dass  
 204 möglicherweise nicht und sieht dann nur irgendwelche Symbole und Dinge drauf und kann das schon gar nicht  
 205 interpretieren weil ihm dazu Wissen fehlt. Diese Symbole in den Kontext hineinzusetzen. Das heißt des is  
 206 wie ma gesagt haben was ich damit anfangen kann ob jetzt mit einem Schaltplan oder mit Spielkarten es is ex-  
 207 trem von meinen subjektiven natürlich Voraussetzungen abhängig, was ich mit Information und Wissen anfang  
 208 bzw. ob eine Information für mich zum Wissen wird.  
 209  
 210 Im: Ja, und Wissensmanagement sehe ich eigentlich als eine Kombination der verschiedenen Standpunkte und der  
 211 Ansichten mit dem Wissen das wir haben. Dann das Gesamte zusammen is vielleicht wieder für jeden einzeln  
 212 betrachtet, wie eine Wikipedia, die viel Informationen hat, aber für mich nur einen Bruchteil von Wissen. Is de  
 213 Kombination vom Wissen vieler. In Summe gesehen wenn man alle Standpunkte vereint, is des nur Wissen und  
 214 keinerlei Information.  
 215  
 216 Gm: Abschließend muss ich für mich  
 217 Im: L(Wirklich aufgeteilt ist des dann nicht mehr so)  
 218 Gm: L Abschließend muss ich für mich sa-  
 219 gen, /ah/ für die Beantwortung der Frage, was sagt euch der Begriff Wissensmanagement. Mir sagt er eigentlich  
 220 nix. I kann Wissensmanagement eigentlich ned definieren. I könnte maximal Informationsmanagement definie-  
 221 ren aber bei Wissensmanagement bin i mir gar ned so sicher. (2) Muß i jetzt abschließend sagen.  
 222  
 223 Im: I glaub des is es ja eigentlich a, des Problem is Wissensmanagement kannst du für dich betreiben, wenn Wis-  
 224 sensmanagement auf eine Firma angewendet wird, is es aus Sicht der Firma. Wissensmanagement is immer  
 225 subjektiv. Es gibt keinen objektive Möglichkeit Wissensmanagement zu betreiben außer i machs aus Sicht einer  
 226 Firma, aber dann is es wieder  
 227 Hm: L Subjektiv aus der Sicht-  
 228 Im: L weil ma menschen haben, und in dem Moment wo wir Menschen ha-  
 229 ben, (.) hast du nicht mehr Wissensmanagement das über ein Unternehmen drüber läuft. Dann is es nicht mehr  
 230 Wissens- sondern Informationsmanagement.  
 231 Jf: L Stimmt  
 232 Im: L Weil wir alle schreiben unsere Wiki Informationen rein, na.  
 233 Jf: L Wikipedia ist wieder ein Informationsmanagement und kein Wissensmanagement.  
 234 Im: L Genau, es is für die Fir-  
 235 ma gesehen ist des Wissen. Weil es is dein Wissen ((zeigt nacheinander auf die einzelnen Personen)) dein  
 236 Wissen, dein Wissen, mein Wissen, alles vereint  
 237 Jf: L Alles zusammen ist  
 238 Im: Lund es ist eine Möglichkeit eine Plattform, dieses Wissen oder die In-  
 239 formationen auszutauschen und dann zu Wissen erwachsen zu lassen, na, subjektiv betrachtet is es nicht mehr  
 240 Wissen.  
 241  
 242 Fm: Der Unterschied zum reinen Informationsmanagement is allerdings der, wenn ichs jetzt vom Beispiel einer Fir-  
 243 ma aus nehme, Informationsmanagement wäre, ich nehme meine HTML-Kenntnisse, meine Stylesheet-Kennt-  
 244 nisse, Stefans PHP-Kenntnisse und die gieße ich in die Wikipedia. Des interessante am Wissensmanagement  
 245 is ja das wenn /ah/ mein Wissen, das die Firma weiß, dass ich mit Grafikprogrammen umgehen kann, /ah/ was  
 246 da dahinter steht. Das ich mit Webseiten umgehen kann usw. also die Summe der Informationen die sich mani-  
 247 festiert in den einzelnen, das is Wissensmanagement.  
 248 Em: L Des heißt für mi  
 249 Fm: L Also jetzt nicht die einzelne Information die ich ir-  
 250 gendwo in meinem Hirn gespeichert hab, die vielleicht wertvoll wäre. Sondern dass ich daneben noch andere  
 251 Dinge weiß. Des versteh ich unter Wissensmanagement. Dass das bewusst is, (und das man dann) weiß dass  
 252 man die Leute fragen kann.  
 253 Gm: L Die Konsequenz aus der Information.  
 254 Fm: L Genau, und zwar aus der Summe der Informa-  
 255 tionen, die jetzt die Person als Wissen hat.  
 256 Gm: L Das Weiterdenken nach der Information  
 257 Fm: L Genau und zwar eben auf-  
 258 Em: L Des is  
 259 für mich ein Teilbereich, den ich als, weiß ned obs den Begriff in der Literatur gibt, Skillsmanagement bezeich-  
 260 nen würde. Das i weiß wer, hat Projektmanagement Erfahrung. Wer hat das, was ma natürlich im Zuge einer  
 261 Corporate University machen soll, was jetzt teilweise auch geschieht im Zuge des *Produkt* bei uns, das man  
 262 weiß, wer hat welchen Kurs besucht, was teilweise auch im *Produkt* versucht wurde und dann weils ein wahn-  
 263 sinniger Wartungs- und Administrationsaufwand is, alle Skills und die dann noch dazu ungesichert, weils in ir-  
 264 gendeinem Lebenslauf steht und ma halt ned irgendwie objektiv de Skills beurteilen kann, wann einer JAVA pro-  
 265 grammieren kann in meinen Lebenslauf schreib i rein wenn i auf der Uni a zwei Stunden Vorlesung über JAVA

266 gehabt hab. Ob der jetzt wirklich was entwickeln kann mit JAVA steht auf einem ganz anderen Blatt und das  
 267 müsste wieder in einem Skillsmanagement mit quasi, entweder Zertifizierungen, objektiven Kriterien und so wei-  
 268 ter hinein, einfließen, ja. Des kann man alles, wenns im Skope is und der Firma wirklich was bringt /ah/ eine  
 269 sinnvolle Ergänzung oder ein sinnvoller Teilbereich und grade wenn ich an Campus oder a Corporate University  
 270 hab, sollt ich des machen aber das allein is für mich kein Wissensmanagement und auch kein Corporate Know-  
 271 ledge Management. (2) Sondern da gehört wesentlich mehr dazu. Gibt viele Systeme, viele Disziplinen die sich  
 272 in den letzten Jahren für einzelne Bereiche entwickelt haben zum Beispiel ein Customer Relationship Manage-  
 273 ment is Wissensmanagement über meine Kunden. Das i weiß wer is der Ansprechpartner bei der Firma, wofür  
 274 is der zuständig, wann hat der Geburtstag, das i ihm a Karte schicken kann /ah/ worüber kann i mit dem reden,  
 275 worüber kann i ned reden. Fahrt der gern auf Thermenurlaub oder fahrt der gern antike Stätten anschauen oder  
 276 was auch immer, dass ich de Smalltalk Themen hab, dass ich dem seine Interessen kenn, dass ich den zum  
 277 Golf- oder Tennisturnier einlad, das is auch Wissensmanagement. Für einen bestimmten Zweck. Nämlich für  
 278 den Verkauf oder für das Relation- und Partnermanagement einer Firma, ja. Es gibt noch viele Teilbereiche, die  
 279 wir heute noch nicht angesprochen und beleuchtet haben, die da genau dazugehören. Also i glaub es is sehr  
 280 ähnlich wie dei *Person* gesagt hat, beim *Kurs*. Fast alles is Wissensmanagement, das Buch is Wissensmanage-  
 281 ment ((zeigt seine Notizbuch)), mein persönliches. Weil da schreib ich die Gesprächsprotokolle mit, da hab ich  
 282 Ansprechpartner, ToDos, sonst was drinnen, mein Outlook is Wissensmanagement, *Produkt* is Wissensmana-  
 283 gement, wobei *Produkt* eher Informationsmanagement, Wissensmanagement is (2) mehr dann und es is ein (3)  
 284 riesiges umfangreiches Thema und ein sehr spannendes.

285 Fm: L Je vernetzter Informationsmanagement is, desto mehr  
 286 wirds zu Wissensmanagement oder? @Interpretiere ich des jetzt richtig@. Was du da sagst.

## Einführung zum Thema „Wissensmanagement“

Von der Einführung wurde nur der grobe Kontext aufgezeichnet und die Zwischenfragen/  
 Diskussionen mittranskribiert.

287  
 288 Y: Vielleicht gehn wir einfach bei dem Wissensmanagementthema weiter - meine Sicht - viel schon gekommen -  
 289 Trennung Wissen/Management - Historisch - Entscheidende Ressource Wissen - Umgang mit Wissen - Wis-  
 290 sensmanagement. I würd einmal ganz vereinfacht sagen so is das Wissensmanagement gekommen. Hat man  
 291 gesagt, Ressource ist nicht mehr des, is Wissen und das müssen wir jetzt managen (21'45")  
 292  
 293 (3)  
 294  
 295 Em: I würd-  
 296  
 297 (2)  
 298  
 299 Y: Ja  
 300  
 301 Em: fast soweit gehen das (.) des Wissen und Wissensmanagement eigentlich immer gegeben hat, aber wir erst  
 302 jetzt erkannt haben und erst jetzt die technischen Möglichkeiten haben, einerseits Buchdruck und jetzt a Infor-  
 303 mationssysteme, dass ma das auch wirklich weitergeben, weil genauso bei einer drei Felder Wirtschaft im Mit-  
 304 telalter, der Bauer hat gewusst, wann er was anbaut und des Wissen war für seine Tätigkeit genauso wertvoll.  
 305 Fürn Feldherrn war genauso wichtig taktische Vorteile und die Vorteile seiner Truppen und des Geländers usw.  
 306 zu kennen. Es hat keine Zeit gegeben, wo das Wissen keine Rolle gespielt hat und alle Produktionsfaktoren:  
 307 Kapital, Boden, Produktionsmittel, haben ohne Wissen zu keiner Zeit einen Sinn gemacht.  
 308  
 309 Y: Definitiv, der „Begriff“ ist eingeführt worden - Informationsmanagement/Wissensmanagement - the nonsens of  
 310 knowledge management - Daten/Information/Wissen Wissenstreppe (North) - Nicht-Wissen -(26'44")  
 311  
 312 Gm: Also laut dieser Definition wäre dann quasi Information das Trägermedium für Wissen und Information existiert  
 313 nur außerhalb eines menschlichen Gehirns sozusagen  
 314 Jf: L Sobald du was liest is das dein Wissen  
 315 Hm: L is de Frage ob man Information anwenden kann  
 316 oder Wissen?  
 317 Gm: L des Papier wo Wörter draufstehen is de Information und so bald ichs les is Wissen  
 318  
 319 ((Reden durcheinander))  
 320  
 321 Em: Wen etwas irgendwo aufgezeichnet ist,  
 322 Jf: L Ist es Info  
 323 Em: L sinds einmal Daten, wenn sich mehrere drüber einig sind, was  
 324 diese Daten bedeuten, d.h wenn wir alle sagen des da hinten is ein Fikus, Dann is das Information, das irgend-  
 325 wo steht Fikus, ja, und in dem Moment, wo jeder von uns Fikus hört denkt er sich irgendwas dazu: i bin aller-  
 326 gisch dagegen, oder i mag keine oder der hat keine Blattln weil er im Zug steht und das is dann Wissen, ja, das  
 327 einzige, wo ich der Pyramide a bissl widerspruch und den Widerspruch gibts auch in der Literatur is das richtig  
 328 Handeln.  
 329 Gm: L Na, was hast jetzt richtig handeln

- 330 Em: L Eben, es gibt kein richtig handeln nur ich hab jede Handlungsoption  
 331 und jede Option zu handeln oder auch nicht zu handeln hat Konsequenzen. Es ist nicht falsch sich da draußen  
 332 vor die Straßenbahn zu haun nur muss ich damit rechnen, dass ich wenns drüberfährt, dass ich tot bin. Wenn  
 333 des für di OK is und was da überhaupt nicht drinnen san, Anwendungsbezug is der einzige und wos um persön-  
 334 liches Wissensmanagement und persönliches Handeln geht, is ganz grundsätzliche Voraussetzung die persönli-  
 335 chen Werte, ja, dem einen is Familie wichtiger, dem anderen Geld verdienen wichtiger und das Wertesystem  
 336 Y: L Is da  
 337 gar ned drinnen, na  
 338 Em: L fehlt da drinnen und deswegen, is das richtig handeln genauso wieder was ganz subjektives. Es  
 339 gibt kein falsches Handeln, es gibt nur ein durch irgendwelche Motivationen getriebenes Handeln.  
 340 Im: L Aber genau des is  
 341 ja auch beim Wissen des Problem, genau das macht Wissensmanagement ja so schwer für ein Unternehmen,  
 342 dass es soviel subjektive Standpunkte hat, (.) glaub ich.  
 343  
 344 Y: Des Interessante bei der Treppe bei mir jetzt a - Zurück zur Wissenstreppe - zweigeteilt - Definition Davenport  
 345 98 - Formen der Generierung von Information - Computer können kaum etwas ausrichten. (31'00")  
 346  
 347 Em: Das is meiner Meinung nach 98 schon nicht mehr hundertprozentig richtig gewesen, i mein Kontextualisierung  
 348 kann ich jetzt mit semantischen Technologien zum Beispiel, Unmengen, dies noch nicht gegeben hat, aber 98  
 349 hats schon wissensbasierte Systeme gegeben, die auch eine Kontextualisierung auch eine Kalkulation im Sinn  
 350 von logischen Schlüssen oder was, die ich nur auf Grund von Beziehungen von Daten, kann ich neue Fakten in  
 351 Prolog zum Beispiel schaffen ohne dass die vorher da gewesen sind, nur durch Beziehungen und nur durch rein  
 352 maschinelle Kalkulation noch ganz ohne Wissen also die Mächtigkeit war 98 da nicht richtig wiedergegeben und  
 353 is es heute natürlich in den 10 Jahren is sehr viel passiert, dass die Aussage heute überholt ist würde ich sagen.  
 354  
 355 Y: Na, i wie gsagt, i wollts a nur einmal so hinstellen. Weil i habs spannend gefunden und es is schon für heute  
 356 auch nu was, was zumindest zu diskutieren ist. Des Zweite  
 357  
 358 Em: Also Maschinen oder auch neuronale Netze hats damals schon gegeben, mit denen ich genauso neues Wissen  
 359 ableiten, kalkulieren und auf einem natürlichen oder dem der Natur nachempfundenen Weg schaffen kann. I  
 360 werd mit Maschinen auch mit riesen Computern und riesen Datenbanken ned das schaffen, was das menschli-  
 361 che Gehirn schafft. Insofern is de Aussage richtig aber das ich damit gar nichts machen kann auch wieder  
 362 falsch.  
 363  
 364 Y: Zweites Thema - Unterscheidung implizites, explizites Wissen – Wissen, des aus unserem Erfahrungshorizont  
 365 einfach gegeben is, aus dem was wir erlebt haben, was wir gelernt haben was instinktiv wir anwenden ohne uns  
 366 dessen jetzt so hundertprozentig bewusst zu sein. (33'50")  
 367 Em: L Du denkst ned nach, drüber  
 368 Hm: L Na instinktiv  
 369 Em: L welche Muskeln du bewegen  
 370 musst, damits mit einer Gabel essen kannst. Du kannst es einfach und das ist etwas ganz komplexes (.) und (.)  
 371 des wirst du nie formalisieren können. I mein manche versuchens mit Roboterfingern usw.  
 372 Hm: L Des is aber im Hirn  
 373 schon ganz wo anders abgespeichert.  
 374 Im: L Aber des is ka blödes Beispiel  
 375 Hm: L Diese ganzen Automatismen  
 376 Im: L Des is gar kein blödes Beispiel.  
 377 Em: L Die Frage ist wo ist der Übergang zwi-  
 378 schen diesen motorischen Fähigkeiten und Wissen. Oft is in, grad in einer Situation wie wir gesagt haben, Re-  
 379 aktion, Instinkt /ah/ da ist der Übergang fließend.  
 380  
 381 Y: Ich bin mir nicht sicher, ob mans bis zu einem gewissen Teil nicht auch explizit machen kann - Wissensspirale  
 382 (Nonaka) - Beispiel Brotbackautomat – Is draufkommen, OK, wann man des so umsetzt, dann funktioniert des  
 383 auch in der Maschine. (36'48")  
 384 Em: L Oder ein anderes Beispiel von der Sprache is, von der Mutter die Sprache lernen, oder  
 385 von den Eltern, von der Umgebung.  
 386 Y: L Ja  
 387 Em: L Die Externalisierung ist dann, dass ich ein, so wies begonnen hat mit den  
 388 Gebrüdern Grimm, dass de, na da haben wir eigentlich nur untereinander geredet oder war das im Kurs von der  
 389 *Person*, das in dem Moment wo ich eine Sprache formalisieren kann, wo ich sagen kann, dass sind die Voka-  
 390 beln, dass sind die Grammatiken, dass sind die Konjugationsregeln, usw. wird das Wissen über die Sprache  
 391 das über Jahrhunderte nur implizit weitergegeben wurde, ist das externalisiert worden und dadurch ist dann die  
 392 Möglichkeit entstanden, das zu kombinieren. D.h. ein anderer kann jetzt diese Aufzeichnung nehmen und ohne,  
 393 dass er einem zuhört, halt mit Lautschrift usw. eine Sprache lernen.  
 394  
 395 Gm: Interessant ist, dass man Wissen offenbar implizit aber auch explizit weitergeben kann. I mein explizit ja ok de  
 396 Sachen kann ich auf eine Zettel aufschreiben aber implizit weitergeben des is schon interessant irgendwo ned  
 397 wann man lernt, quasi intuitiv eine Sprache oder Brot backen.  
 398 Y: L Naja, es is für mi a ganz klassisch das was doda definiert is  
 399 das es is, ja, - unterschied explizit (formal) implizit (personal) explizites Wissen is unabhängig von der Person  
 400 und kann so auch weitergegeben werden. (38'22")  
 401 Em: L Wenn dir de *Jasmin* sagt des geht so, wenns du was entwickeln willst,  
 402 is des implizite Wissensweitergabe

- 403 Gm: L Naja, @(2)@  
404 Em: L Wenn sies aufschreibt is es explizit.  
405  
406 Gm: So ein großer unterschied is des gar ned, ob de *Jasmin* mir jetzt des aufschreibt auf an Zettl und i les des dann,  
407 oder ob sie mir des selber sagt.  
408 Em: L Ein dritter kanns nachvollziehen  
409 Gm: L Genau, genau  
410 Hm: L Ein dritter kann sich den Zettel auch  
411 nehmen. Wenn du mir bebringst, wie man .Net programmiert bringt des nur mir was.  
412 Fm: L Explizites Wissen is dokumentiertes  
413 Wissen. Sozusagen.  
414  
415 Im: Des Problem was da dabei passiert is, alles rundherum und nebenbei, der Zettel spricht nicht mir dir.  
416  
417 Gm: Das hast wann de *Jasmin* mir was erklärt und gleichzeitig rennt des Tonband mit dann lern i implizit von ihr und  
418 andere haben dann die Möglichkeit theoretisch explizit  
419 Y: L Des Tonband zu hören, ja.  
420  
421 (2)  
422  
423 Im: Nur  
424 Gm: L Die Frage is ob die Qualität höher ist  
425 Im: L Ja  
426 Gm: L Weil sies mir selber erklärt  
427 Im: L mehr Transportkanäle. Sie macht Hand-  
428 bewegungen vielleicht, sie deutet vielleicht auf eine Stelle im Quellcode  
429 Hm: L Es is bidirektional  
430 Im: L die du unbewusst mitnimmst  
431 Gm: L dann  
432 mach ma a Videoaufzeichnug  
433 Im: L sie betont was. Ja, aber du musst mehr mitnehmen  
434 Hm: L Des is wurscht weil es is  
435 trotzdem bidirektional, weil du kannst ja was zurückfragen, du kannst sie fragen na des hab i jetzt ned ganz ver-  
436 standen vielleicht.  
437  
438 Y: I würd mi jetzt ned so an der Form aufhängen. - Kombination (explizit/explizit) - Internalisierung - Knackpunkt:  
439 Externalisierung - Knackpunkt: Finden und Lesen - Management: wichtig mittleres Management - Empfehlun-  
440 gen von Willke - Definition von Wissensmanagement (44'00")  
441  
442 Em: Des is oba a Ökonom.  
443 Y: L Is a ökonomisch  
444 Im: L a ökonomische Definition davon  
445 Gm: L Naja, innerhalb eines Unternehmens durchaus,  
446 durchaus legitim glaub ich  
447 Im: L de treibende Kraft  
448  
449 Em: I kann natürlich auch sagen Wissensmanagement is der Prozess mit dem eine, oder persönliches Wissensma-  
450 nagement, mit dem eine Person des selber mehr oder weniger macht.  
451  
452 Y: Sowieso. (2) A noch einmal. Is für mich nicht die Definition. Is nur eine kurze, dies auch ganz gut trifft, ja, (2) /ah/  
453  
454 Em: Kannst du noch einmal die vier Punkte angeben?  
455  
456 Y: Sowieso, de vier  
457  
458 (5)  
459  
460 Em: Genau. (5) Kulturveränderung statt IT-Lösung, i hab heute Vormittag mit dem *Person* eine Telefonkonferenz ge-  
461 habt zu *Projekt*, wo er eigentlich auch fast ident die vier Punkte genannt hat in seinen eigenen Worten. Nur, das  
462 schwerste was ich verändern kann is fremdes Verhalten und wenn i eine Firmenkultur hab und Mitarbeiter hab,  
463 die, sag i, so Open-Minded und so wie wir san, geht das, wenn i Kulturveränderung in einer um jetzt keinen Na-  
464 men zu nennen *Firma* oder ähnliche Organisationen nimm, die stark hierarchisch, Kastlendenken, Obrigkeitiden-  
465 ken etc. haben, oder wo die Arbeit so arbeitsteilig strukturiert is, dass keiner weiter denken kann oder darf als  
466 bis zu seiner Nasenlänge und irgendwann kann ers dann auch nicht mehr, da hat man oder sag ich werden so-  
467 wohl Middle out als auch Top down, sag ich da gehts auch fast nur Top down, dass ich die Mitarbeiter zwingt et-  
468 was zu machen bis sie letztlich so weit sind, dass es für Sie natürlich is etwas zu machen.  
469  
470 Y: Vielleicht noch zur Managementgeschichte dazu - Middlemanager tragende Kraft - Glaubhaft von oben mit ge-  
471 lebt. (46'55")  
472  
473 Em: Genau, also des is jetzt bei jedem Projekt so, wurscht was des is ohne Managementattention und das von der  
474 Geschäftsführung bis hinunter zum /ah/ nämlich zum fachlichen Vorgesetzten ned zum Projektleiter  
475 Y: L Wobei jetzt ned-

- 476 Em: L alle da-  
 477 hinter san.  
 478 Y: L Wobei i jetzt ned nur von Managmentattention red, also es reicht nicht, das die sagen, ja machts  
 479 das wir stehen dahinter, ja.  
 480 Em: L Ja, na, des is schon klar  
 481 Gm: L Doing, sie müssen es auch selber  
 482 Y: L es muss glaubhaft transportier-  
 483 tiert werden dass das gelebt wird, ja.  
 484 Im: L Und es muss unterstützt werden, nicht nur gesagt werden  
 485 Em: L Nicht nur verordnet,  
 486 ja.  
 487  
 488 Em: Das andere is, bei Entwicklung angepasster Lösungen (5) (seuftz) jaein, des widerspricht sich irgendwie mit  
 489 dem was wir am Anfang diskutiert haben, das Rad jedes mal neu erfinden. Wenn ich für jede Firma eine ange-  
 490 passte Lösung mach und nie auf irgendeine Toolbox oder vorgefertigte Lösung zurückgreif, dann wirts erstens  
 491 aus einem ökonomischen Sinn jedes mal sauteuer sein  
 492 Fm: L Ja, vor allem  
 493 Em: L damit hab ich schon wieder ein Argumentations-  
 494 problem bei einem Management so was durchzusetzen, dass das einfach nur mittel und langfristig sich rentie-  
 495 ren kann. Das ich ein Return on Investment erst spät spüre je größer die Investition ist. Da ist natürlich, dem Wi-  
 496 derspricht natürlich bis zu einem gewissen Grad die gut platzierten Pilotprojekte und ein gut platziertes Pilotpro-  
 497 jekt mit wenig Aufwand kann ich nur machen, wenn ich bis zu einem gewissen grad auf eine Toolbox zurück-  
 498 greifen kann und die dann adaptiere.  
 499 Fm: L Vor allem  
 500 Em: L I mein vielleicht is es eh damit gemeint aber ich mit den Schlagwor-  
 501 ten allein is zu wenig gesagt.  
 502 Y: L Ich sag für mich is des schon auch, also im Vordergrund soll nicht stehen die Such-  
 503 nach dem richtigen Tool sondern die Frage, was wollen wir machen, ja, und  
 504 Fm: L /Ah/  
 505 Y: L die Definition was man braucht und  
 506 dann das Tool dazu zu suchen, dass das am besten unterstützt, aber is jetzt auch nur mal dahingestellt.  
 507  
 508 Fm: Also eine angepasste Lösung kann auch unter Verwendung einer bereits bestehenden Toolbox sein. Das heißt  
 509 nicht von vornherein eine Toolbox bestimmen die man anwendet. Is des wann des gemeint is, dann stimmt der  
 510 Satz.  
 511  
 512 Em: Vielleicht is damit das gemeint, wir verstehen es alle so nur is vielleicht da zu komprimiert, die vier Punkte, als  
 513 das des für jeden daraus ersichtlich is.  
 514 Fm: L Vor allem is Toolbox ja für mich schon ein sehr vielseitiges Teil, weil, eine  
 515 Toolbox heißt für mich ich kann aus vielen Werkzeugen auswählen, die passen und die ich brauche.  
 516 Em: L und diese kom-  
 517 binieren  
 518 Fm: L Genau des is für mich eine Toolbox.  
 519 Im: L °(Is ja auch ein Werkzeugkasten)°  
 520  
 521 (2)  
 522  
 523 Y: Also mein Input zum Thema ist jetzt so, einmal abgeschlossen.

## Diskussion

- 524 Y: Wie weit is Wissensmanagement für euer Arbeit relevant. A wie seit ihr zufrieden, wie funktioniert das jetzt oder  
 525 was passiert da jetzt aus dem Gesichtspunkt und welche Möglichkeiten seht ihr oder was fehlt wo könnte man  
 526 ansetzen, was verbessern, was wären Punkte die da wichtig sind. Also auch sehr breit gefragt jetzt.  
 527  
 528 Gm: Machen wir nacheinander oder?  
 529  
 530 Y: Wies ihr wollts. Einfach wer anfangen, wenn was einfallt.  
 531  
 532 (2)  
 533  
 534 Im: Na ich glaub mit unserer Wikipedia die wir haben, haben wir grad im *Bereich 2* schon viele Vorteile bereits, was  
 535 das Wissensmanagement betrifft. Wir haben oft Problemfälle, zu denen die Lösung bereits bekannt ist. Da ist es  
 536 gar nicht so problematisch, wie transportier ich es und verstehts der andere richtig, weil des is bei uns relativ  
 537 einfach machbar dann. Die Beschreibungen sind also für jeden relativ transparent. Aber wir haben wie gesagt,  
 538 rein schon durch die Aufzeichnungen in einer gesammelten Stelle /ah/ und einer leichten Kategorisierung von  
 539 den Problemen findet jeder sehr schnell wie er sein Problem lösen kann.  
 540  
 541 Hm: Im Prinzip wollte eigentlich ich das gleich sagen, was ich wichtig finde is generell zu dem ganzen Thema, das  
 542 auch eine gewisse Kultur eben herrschen muss, damit die Leute von selber von sich aus auch neue Erkenntnis-  
 543 se die sie eventuell finden, also vor allem is das bei uns so wenn wir neue Funktionalitäten überprüfen, testen

- 544 und eigene neue Erkenntnisse gewinnen, wo wir wissen das sie sicher wer anderer in Zukunft brauchen wird,  
 545 dass man von sich aus selbst das in eine Plattform oder sonst wo niederschreibt, es fest hält ohne dass mich  
 546 wer daran erinnern muss quasi und des is halt was was wir zwei vor allem sehr stark bei uns versuchen, weil  
 547 wir merken, irgendein anderer hat jetzt was neues entdeckt oder so was, dann sagen wir sofort, ja, und glei in  
 548 de Wiki damit, gleich hinein damit. Also wir zwei versuchen das eh sehr umzusetzen, aber das is halt eine Kul-  
 549 turfrage, dass das einmal ein bissl in Fleisch und Blut übergeht.  
 550
- 551 Im: Ja, es muss jeder mitarbeiten, was bei uns ein anderes Problem is, wo man vielleicht versuchen kann, was zu  
 552 verbessern, aber das ist halt schwer fassbar, sind, wir haben halt auch sehr stark Interaktion im Team rein ver-  
 553 bal. Wo wir keine Tools im klassischen Sinn nutzen. Es passieren sehr viel Aktionen, die wir nur verbal transpor-  
 554 tieren aber die transportieren wir wirklich zu jedem einzelnen fast hin oder in die Gruppe hinaus, na, da kanns  
 555 dann schon passieren, dass der eine oder der andere wenn er zwei Tage später erst wieder an der Arbeit is sich  
 556 nochmal Information wo abholen muss. Das ist nicht so Technologie gestützt wie mans eigentlich sonst machen  
 557 müsste
- 558 Y: L Muss ja nicht sein
- 559 Im: L Wenn mans Technologie gestützt machen könnte is es was anderes. Es gibt halt sehr  
 560 viel Information, Wissen und auch alles andere, was man net so einfach (2) fassen kann, ja, was den klassi-  
 561 schen Sinn von global verfügbar einschränkt, na.  
 562
- 563 (5)
- 564
- 565 Fm: Also bei mir, Wissensmanagement is logischer Weise relevant, weil je mehr Wissen ich habe, desto mehr, effek-  
 566 tiver kann ich arbeiten, des is ganz klar, weil natürlich im *Bereich 3* wo wir gerade versuchen unser Wissen zu  
 567 vernetzen, nachdem ja ich hier in Wien bin und der Kollege die meiste Zeit in Graz, is es ja um so wichtiger. Wir  
 568 stehen jetzt irgendwie vor einem Punkt wo noch relativ wenig Wissen dokumentiert ist. Wo man jetzt relativ viel  
 569 tun muss und dokumentieren muss um dann genau das machen zu können, Dinge die neu auftauchen eintra-  
 570 gen. Des is immer so ein kritischer Punkt, wie sammle ich das Wissen an, um dann ein vernünftiges, auch tool-  
 571 unterstütztes Wissensmanagement, das in dem Zusammenhang ja relativ wichtig is, weil i hab ihn ned immer  
 572 zur Verfügung um zu fragen, wie man des aufbaut also des is a recht interessantes Ding, weil einerseits musst  
 573 du eine Bürokratisierung der Arbeit verhindern, wennst jeden Schritt aufschreiben musst, dann wirst ja Wahnsin-  
 574 nig aber andererseits /ah/, is es aber notwendig einmal zumindest eine zeit lang so zu arbeiten. Des is a relativ  
 575 spannende Geschichte.  
 576
- 577 Hm: Bei uns funktioniert das eigentlich schon recht gut. Also über den Schritt sind wir eigentlich schon hinaus.
- 578 Fm: L Ja, wir  
 579 sind da gerade am Anfang.
- 580 Hm: L Wir arbeiten schon produktiv mit unserem Wissensmanagement nämlich.
- 581 Im: L Was bei uns aber auch der  
 582 Vorteil ist, das wir keine geographische Distanz haben,  
 583 Fm: L Ja  
 584 Hm: L Ja  
 585
- 586 Im: Drum sag ich ja, es sind Informationen, die würden wir sie in einen Zettel packen oder einfach nur in ein Doku-  
 587 ment, vielleicht ned so einfach zu transportieren sind als wie (bei uns). Was die Wiki betrifft, des funktioniert si-  
 588 cher auch über Distanzen nur die restlichen Informationen. Man ist sich gar nicht so oft bewusst wie du sagst,  
 589 was man so alles transportiert.  
 590
- 591 Fm: Was natürlich is, wenn ihr jetzt von der Wiki sprechts, es gibt ja auch ganz andere Tools um die Sachen zu  
 592 transportieren, na
- 593 Hm: L Ja des is aber des was wir halt nutzen
- 594 Im: L Ja
- 595 Fm: L li sag, aber man kann aber auch das sicher mit anderen  
 596 Möglichkeiten die uns zur Verfügung stehen, Technologien bieten, erweitern des is ja auch genau der Punkt an  
 597 dem wir im Moment stehen, dass wir aus der Toolbox die uns die *Produkt* bietet, auch eigentlich erarbeiten  
 598 langsam, beim Learning by Doing, welche Tools aus diesem Set sind wirklich für unsere Arbeitsweise wirklich  
 599 geeignet. Wo tun wir uns ned eigentlich stärker blockieren. Also recht ein spannender Prozess im Moment.  
 600
- 601 Im: Ob sichs Wiki nennt oder Outlook, es is immer des Verfassen eines Art Dokumentes, ob das dann Bilder bein-  
 602 haltet oder nicht.  
 603
- 604 Gm: Was sagst du dazu?  
 605
- 606 Jf: Ich glaube das selbe gilt auch bei unserer Arbeit, das is bei uns auch sehr relevant mit dem Projekt *Projekt* ge-  
 607 hen wir eh in die richtige Richtung.  
 608
- 609 Gm: Wie siehst es du wie zwischen uns im *Bereich 1*, zwischen uns zwei im Kernteam, einmal zwischen uns zwei  
 610 und zwischen uns und den anderen im *Bereich 1*, die so ein bisschen da sind,  
 611 Jf: L Wir haben eh ausgemacht  
 612 Gm: L bzw. allen  
 613 anderen die hier sind, wie funktionierst da, wie gut funktionierst da und wie wichtig is es und was, wie siehst du  
 614 des.  
 615 Jf: L Naja, es kann sicher besser funktionieren als es jetzt funktioniert aber so wie wir ausgemacht haben, dass  
 616 wir jeden Schritt im Wiki gleich reinschreiben, das was ich erreiche schreib ich im Wiki rein und ich hoffe natür-

- 617 lich das du oder *Name*, wenn mit Webapp arbeitest und willst ein Webapp uploaden, schaust du natürlich im  
618 Wiki, hoffentlich rein und schaust was ich geschrieben habe, welche Schritte, weil ich hab das wirklich schon  
619 schrittweise geschrieben, was du machen sollst und ich hoffe natürlich, dass du damit klar kommst und wenn  
620 nicht, dann kommst du zu mir oder schreibst zusätzlich was dazu, wenn dir was einfällt. Ich finde das Wiki funk-  
621 tioniert auch bei uns eigentlich relativ
- 622 Em: L Ich glaub das  
623 Jf: L nicht schlecht.  
624
- 625 Em: Wissensmanagement is für uns alle extrem wichtig /ah/ es war mir auch deswegen, auch aus meiner Erfahrung  
626 von vorher /ah/ wichtig zum Beispiel, das ihr zwei ((Gerd, Jasmin)) nebeneinander sitzt weils euch viel mehr  
627 bringt als wens du beim *Franz* drüben sitzt. Weil da viel mehr weitergeht. Is jetzt nix gegen dich *Franz* @(. )@  
628 Du hast wenigstens mehr Ablageplatz dadurch gewonnen @ (4)@  
629 Fm: L @ (4)@  
630
- 631 Em: Na, wie gesagt, der *Ingo* hat das super schon formuliert und ihr auch, das der größte Wissenstransfer passiert  
632 wenn man direkt räumlich zusammenarbeitet, wenn ein Projektteam, ein Projektkernteam in einem Zimmer zu-  
633 sammen sitzt, am selben Schreibtisch und ned auf Rufdistanz und so was. Deswegen versuch ich  
634 Gm: L Weil da viel (im-  
635 pliziter Wissensaustausch passiert)  
636 Em: L überall wos möglich is, das zu tun  
637 Hm: L Das Wissen passiert von selber?  
638 Em: L Da passiert viel implizite Wis-  
639 sensweitergabe dadurch is einerseits die explizite Wissensweitergabe nicht so ein Faktor und je größer die  
640 räumlichen Distanzen ob das jetzt andere Abteilungen andere Niederlassungen, was auch immer is, um so  
641 wichtiger wird ein Wissensmanagementsystem in Klammer bzw. explizite Wissensweitergabe. Und man merkt  
642 schon den einen Tag, wo der *Gerd* ned da is, oder wo der andere *Person* nicht da is, wo wir gesagt haben, die  
643 (. ) gewisse Zeiträume schon nicht da sind oder ein *Person* in Graz is. In dem Moment wird schon wieder schla-  
644 gend, dass ich das Wissen nach Möglichkeit formalisieren muss und dort weitergeb, ja, und wir leben das sehr  
645 sehr gut, wobei noch immer, gewaltige Verbesserungen nach oben möglich sind.  
646 Fm: L Verbesserungspotential gibts überall  
647
- 648 Hm: Sagen wir es ist vor allem auch wichtig, das ma ned nur des Wissen bei sich trägt, sondern, dass man das ir-  
649 gendwo festhält, weil irgendwann is der Buffer quasi aus. I kann ned immer alles bei mir Wissen, das ich dann  
650 nur über Transfer weitergebe, sondern ich muss irgendwo mein Know-How auch irgendwo niederschreiben das  
651 i Platz hab quasi für neue Sachen und wenn i des in einem Jahr wieder brauch, dann schau ich hin und les mir  
652 des durch und sag ah, jetzt weiß ichs wieder. Man kann ned immer alles wissen.  
653
- 654 Y: Wie funktioniert des eigentlich, dass man weiß was man jetzt aufschreibt, warum weiß man, das man (. ) is des  
655
- 656 Hm: Des is relativ subjektiv wiedereimal, eh so wie des ganze nur, ich muss selber entscheiden wo ich, also bei uns  
657 zumindest is es so, wir entscheiden intuitiv, das is für die anderen auch relevant oder des is nur was was für  
658 mich persönlich wichtig is, was für die anderen vielleicht eh klar is, wenn nur ich vielleicht Probleme hab, na,  
659 dann merk ich mir des so oder schreib mirs für mich nur auf aber wo ich mir denk das ist auf jeden Fall für alle  
660 anderen genauso wichtig, dann mach ich da einen Wiki-Eintrag, schreib des hin, mach ein How-To oder sonst  
661 was und fertig.  
662 Fm: L Also ich, ich behaupte  
663 Em: L Auch in dem Moment wos du nachdenken oder irgendwas musst, in dem Mo-  
664 ment wo ich mir selber irgendwo was aufschreiben muss, sollt ich gleich überlegen, sollte ich des nicht glei allen  
665 zur zugänglich machen.  
666 Jf: L °Ja°  
667 Gm: L Wobeis natürlich wichtig is, das es da einen gewissen Filter gibt, na, ((Zustimmung))  
668 des is natürlich ned so unwesentlich auch wann man jetzt sagt, Naja, kein Wissen is und bla, bla, bla  
669 Fm: L Es is  
670 Y: L Wel-  
671 chen Filter  
672 Gm: L Genau des was er jetzt grad beschrieben hat, das i ned alles was i den ganzen Tag mach da erfassen  
673 kann und des a ned sinnvoll is, weil man dann wieder Probleme haben, mit dem Abrufen dieser Sachen, weil,  
674 das behaupte ich, unsere Technologie da noch nicht so gut is, dass man immer nur das findet, was man jetzt  
675 grade braucht und natürlich, je mehr Wissen, je größer der Wissenspool is, desto mehr Sachen finde ich, de i  
676 ned brauch, jetzt in dem Moment. Wann ich was Suche sozusagen.  
677
- 678 Fm: Ich glaube auch das der Prozess des Wissensniederlegens und des Festhaltens um so leichter wird, je mehr  
679 niedergelegtes Wissen ich hab und je mehr niedergelegtes Wissen ich in diesem Bereich bereits verwenden  
680 kann, weil dann kann ich besser abschätzen was is jetzt wirklich relevant.  
681 Em: L Andererseits hab ich dann  
682 Fm: L Wenn ich am An-  
683 fang stehe so was aufzubaun, werde ich wahrscheinlich sehr viel irrelevantes aufschreiben, weil ich eigentlich  
684 noch nicht genau einschätzen kann, was is dann wirklich verwendbar.  
685
- 686 Em: Einerseits aus meiner persönlichen Erfahrung und andererseits wenn jemand neu dazukommt, der wird sich als  
687 erstes mal durchlesen was da is und hat dann schon an Maßstab, wo de Granularität liegt, in der ich /ah/ doku-  
688 mentiere und mein Wissen weitergeben. Was der *Ingo* und der *Hans* auch gesagt haben is auch a ganz wichti-  
689 ger Aspekt, dass man /ah/ sag ich Experten entlastet dadurch indem man das Expertenwissen /ah/ externali-

- 690 siert, d.h. dass einer ned sag i in einem Team, er wird ein Key-Player bleiben, aber dass nicht einer dadurch,  
 691 dass er als einziger is, der über das Wissen verfügt, die ganze Partie, das Projekt oder was aufhalten kann,  
 692 auch aus einerseits aus einer persönlichen Sicht, andererseits natürlich muss ein Unternehmen ein Interesse  
 693 haben, dass das Wissen seiner Mitarbeiter nicht nur in einer Person gebunden is. Ja, das wird man nie hundert-  
 694 prozentig erreichen können, aber im Prinzip soll, wäre ein Ziel, eine Maxime für ein Corporate Wissensmanage-  
 695 ment, dass ich sag, wenn ein Mitarbeiter ausscheidet, krank ist, nicht verfügbar ist, sollte das den Wissenspool  
 696 der Firma nicht tangieren.  
 697
- 698 Gm: Ich möcht da auch noch anknüpfen  
 699 Em: L Wird man nie erreichen können aber  
 700 Y: L Sowieso, is a gutes Ziel  
 701 Em: L sieht an wie uns  
 702 das einerseits weh tut, das du ((Y)) momentan nicht bei uns aktiv bist. Andererseits haben wirs in manchen Be-  
 703 reichen sehr gut in manchen Bereichen nicht ganz so gut geschafft, dieses Wissen weiterzugeben.  
 704
- 705 Im: Ich meine, weil du gefragt hast, woran merkt man, oder wie geht man vor, Wissen festzuhalten. Also persönlich,  
 706 ich mein wie ich die ersten Dokumentenupdates bei der *Firma* gemacht hab, hab ich mir so gut wie jeden Blöd-  
 707 sinn aufgeschrieben den ich gemacht habe ums wieder für mich nachvollziehbar zu machen und auch zu mana-  
 708 gen können, wie ich vorgegangen bin und vielleicht auch es weiterzugeben. Vor allem weil ich dann alles was  
 709 ich mache fast eins zu eins weitergeben muss an unser dortige Ansprechperson. Die muss fast das selbe Wis-  
 710 sen dann haben, wie ich hab, über die Tätigkeit die ich gemacht habe. Allein auf dem Dokument hab ich sehr  
 711 viel skizziert und Gruppen gebildet. Da ist die Vernetzung dokumentarisch abgelaufen. Ich habe Verknüpfungen  
 712 zwischen verschiedenen Programmen dargestellt indem ich Referenzpunkte angegeben hab. Ich hab gesagt im  
 713 Programm sowieso, die ID sowieso hab ich verknüpft mit sowieso. Das is graphisch auf dem Zettel festgehalten  
 714 worden und chronologisch auch sortiert und am Anfang war des sehr viel Müll, der mitgekommen is und mit der  
 715 Zeit is es sehr gefiltert nur mehr passiert, weil die Erfahrung dann auch schon da war.  
 716
- 717 Hm: I glaub des passiert einfach intuitiv von selber. Wenn i mir überleg, i hab daheim ja auch ein Wiki laufen, privat  
 718 nur für mich selber und da hab ich mir früher auch allen möglichen Blödsinn rein geknallt, quasi, nur damit ich  
 719 einmal was drinnen hab, damit i gesammelt hab, im Laufe der Zeit kommt man drauf, das war eigentlich doch  
 720 unnötig dann hab ichs rausgeschmissn und mittlerweile speicher ich wirklich nur mehr die relevanten Sachen ab,  
 721 wo ich weiß, ha, dass brauch ich auf jedenfall irgendwann mal wieder und da passiert des eigentlich automa-  
 722 tisch da denk ich gar nicht wirklich drüber nach sonder geh sofort in mein Wiki rein, leg einen neuen Artikel an  
 723 speicher mir des ab, schreib mir des nieder, kure Notiz dazu, Zack und fertig, also des passiert intuitiv einfach.  
 724
- 725 Im: I mein a gute Technologie die ich von dieser *Schulung* mitgenommen hab war einfach das Taggen ich mein es  
 726 war mir nichts neues aber ich habs eigentlich noch nicht so wahrgenommen, dass es für mich so nützlich sein  
 727 kann. I hab dann in a Mediawiki einige Extensions installiert, um meine Artikel zu taggen und mit dem Taggen  
 728 finde ich sie wesentlich besser als über die Kategorisierung und in dem Moment wo ich einen Artikel schon in  
 729 mehreren Kategorien also Tags habe. Und ich finde einfach schneller hin, weil ich nicht nur überlegen muss  
 730
- 731 Y: Nur eine Frage dazu, wie weit ist da der Faktor Zeit sag ich einmal auch ein Thema.  
 732 Im: L Zeit is  
 733 Y: L beim, wann ma jetzt wos  
 734 aufschreibt?  
 735
- 736 Hm: Find ich gar ned wirklich relevant weil ich weiß wenn ich mir die Zeit nehme, dass ich das hundertmal hinten  
 737 wieder rein hol. Weil wenn ich sag, wenn ich mein Wissen niederschreib bevor ich des hundertmal jemanden er-  
 738 klär wie des funktioniert, sag ich schau in der Wiki nach da hab ich des niedergeschrieben und Sache is erle-  
 739 digt, weist. Bevor i des andauernd immer wieder, immer wieder, immer wieder erklären muss, als Beispiel.  
 740 Im: L Bei mir is  
 741 es ähnlich, für mich  
 742 Hm: L Also i find der Aufwand is vernachlässigbar.  
 743 Im: L In dem Moment wo ich fünf Minuten im Web Suchen muss,  
 744 bin ich schneller, wenn ich meine eigene Wikipedia aufrufe und dort mittels Tags zu meinen Informationen finde.  
 745 Ich würds im Web sicher wieder finden, nur in dem Moment wos fünf Minuten beträgt oder 10 Minuten, dauert  
 746 das schon länger, als wie wenn ich es durch meine Tags wieder finde.  
 747 Hm: L Vor allem hab ich teilweise das Problem  
 748 früher gehabt, was wenn die Information im Internet auf einmal nicht mehr zur Verfügung steht. (.)  
 749
- 750 Im: Verfügbarkeit geht verloren, genau das Problem hat ja auch ein Unternehmen, na.  
 751
- 752 Hm: Somit nehm ich mir die Notiz für mich und behalte sie bei mir.  
 753
- 754 Im: Und wenss um die Chronologie geht, kann ich ja nie wissen, wann ich die Information oder das Wissen wieder  
 755 brauche. Das heißt wenn ich es nie aufschreibe, werde ich nie einen Vorteil haben.  
 756
- 757 Fm: Der Faktor Zeit spielt natürlich eine Rolle bei der Niederlegung von Wissen. Des is ganz klar und sei es nur als  
 758 Entschuldigung, warum ichs nicht mache. @(. )@  
 759 Em: L Als Ausrede, warum ichs nicht mache  
 760 Fm: L siehst du ja in jedem Unternehmen und  
 761 in jeder Abteilung  
 762 Hm: L Aber ich finds nicht als Mehraufwand



- 763 Fm: L /Ah/ Ist meiner Meinung nach sehr wohl vor allem am An-  
 764 fang ein echter Mehraufwand  
 765 Hm: L Ja, am Anfang schon.  
 766 Fm: L also, prinzipiell wenn du dir eine Wissensbasis aufbaust, ist es viel Arbeit und du  
 767 musst konzentriert daran arbeiten, und hast dann mal auf einige Zeit für relativ wenig anderes Zeit. Das muss  
 768 man sich nehmen und dann genau die Erleichterungen zu genießen, von denen wir gesprochen haben. Also es  
 769 is einfach so und diese Zeit, wenn ma jetzt vom Unternehmen sprechen, muss das Unternehmen die Kultur ha-  
 770 ben und sagen, diese Zeit müssen wir uns jetzt einmal nehmen. Dann is es ein laufender Prozess und dann is  
 771 es glaub i nimmer, kannst du den Zeitfaktor nicht mehr wirklich als, wie wir gesagt haben, Ausrede hernehmen.  
 772  
 773 Hm: Des is, was ich auch gemeint hab, also wenn ein System bereits eingeschwungen is, wenn das ganze funktio-  
 774 niert. Wenn das läuft, wenn die Basis da is, wenn das Intuitive da is, dann is des überhaupt kein Aufwand mehr.  
 775 So hab ich das gesehen. Klar, braucht man am Anfang eine Zeit zu investieren damit das Ganze einmal funktio-  
 776 niert, damit man die Kultur aufgebaut hat, quasi.  
 777  
 778 Y: Is der Zeitfaktor eigentlich eher ein Kulturfaktor?  
 779  
 780 Fm: Ah  
 781 Hm: L Auch, ja würd ich schon sagen, ja.  
 782 Im: L Jetzt in der Firma definitiv.  
 783  
 784 (3)  
 785  
 786 Fm: Ja, sicher, /ah/ aber prinzipiell musst du selbst wenns du gerne tätest, ich kenne Unternehmen, dies gerne tä-  
 787 ten, gerne mehr täten, nur, wennsd halt nicht, dir das nicht leisten kannst, dass du die Kundenprojekte ned  
 788 durchführst, oder es dir auch nicht leisten kannst, das du wenn anstellst dafür, der des macht, /ah/ kannst du  
 789 wollen, soviel du willst, irgendwann einmal, gehts nicht, na.  
 790 Im: L Gut, dann bist aber eh in an.  
 791 Fm: L Also, (.) ja, aber es is a reelle  
 792 Situation, also.  
 793 Im: L Ja, es is a reelle Situation aber da bin i schon so am Zahnfleisch, dass es eigentlich eh schon  
 794 knapp zuspät is. Du musst wie bei allen Investitionen auch bei Qualitätsmanagement und gerade da ist das  
 795 Hauptproblem dass dein Erfolg erst später eintritt. Am Anfang hast du ihn nicht.  
 796 Hm: L Ja  
 797 Im: L Du hast am Anfang bei Quali-  
 798 tätsmanagement null Erfolg. Erst wenn es dann geht und da muss eben das Unternehmen auch am Anfang ein  
 799 Startkapital oder Kapital investieren oder Ressourcen des is ja wurscht in welcher Form um dann den Erfolg zu  
 800 haben und beim Wissensmanagement is es exakt das selbe.  
 801 Hm: L @.(.)@  
 802  
 803 Fm: Gut. Das heißt also ein jedes Unternehmen hat sofort die Ressourcen am Anfang wen es anfängt.  
 804 Im: L I sag ned das  
 805 es die hat. Das Problem is nur, es wird nie Erfolg haben  
 806 Fm: L Also i frag ja nur und so  
 807 Im: L wenn es nie locker macht. Aber wenns  
 808 schon an dem Punkt ist, wo es auch nur einen Mann  
 809 Fm: L OK, des heißt  
 810 Em: L Es is letztlich eine  
 811 Fm: L Es is einfach so.  
 812 Em: L Managemententscheidung ob es mir  
 813 das Wert ist  
 814 Im: L Genau, ja  
 815 Em: L und ob ich letztlich daran glaube, weil messen kann ichs nur sehr schwer. Weil da müsste  
 816 ich wirklich eine zeit lang beobachten, OK wir tun jetzt nix aufzeichnen, wie lang brauch ma da und dann müs-  
 817 ten wir genau das selbe Projekt machen und mit stoppen wie viel Zeit haben wir investiert, um das Wissen zu  
 818 erfassen und wie viel Zeit haben wir gespart, weil wir das Wissen abrufen konnten und des is bei allen Prozess-  
 819 verbesserungen da große Argumentationsnotstand, ob das jetzt Quality Management is, ob das Wissensmana-  
 820 gement is, ob das ein Prozessmanagement is, da musst du letztlich einen Vorstand einen Geschäftsführer über-  
 821 zeugen, mitreißen.  
 822  
 823 Gm: Am besten gehts, wann man vorher einfahrt und etwas tun muss,  
 824 Em: L Genau  
 825 Gm: L und man gut verkaufen kann, das des ((Reden  
 826 durcheinander))  
 827 Em: L Genau wenn ich sagen kann, das wäre mit Linux nicht passiert, ja.  
 828 Im: L Für mich war das nicht die Frage  
 829 ((Alle reden durcheinander))  
 830  
 831 Y: Noch ganz eine andere Frage, so abschließend jetzt a bissl zu der Thematik. Suchen und Finden is ja auch ein  
 832 großes Thema würd ich einmal sagen.  
 833 Em: L Des is glaub ich das Thema letztlich.  
 834 Y: L Wie funktioniert das.  
 835

- 836 Hm: Sehr sehr subjektiv, da kommst vor allem drauf an wieder auf die Kultur, wie man etwas aufbaut in der Dokumentation in dem Wissensmanagement, die Strukturierung, je einfacher, desto leichter findet man natürlich Sachen, man kann das aber auch bis in die Perversität runter brechen und da wirds dann umso schwerer Sachen zu finden. I brauch vielleicht gscheide Suchalgorithmen i brauch Suchfunktionalitäten die das einfach erleichtern, mit Schlagwörter beschlagen,
- 837  
838  
839  
840  
841
- 842 Im: Das ist aber eigentlich ein Manko unserer Wikipedia sie sucht nur. Sie findet nur Begriffe, sie findet-
- 843 Hm: L ich nutze die Suche
- 844 gar nicht, weil das
- 845 Im: L Sie kann nicht verknüpft suchen. Sie sucht Begriffe und listet nur die Seiten auf und ob des eine persönliche Seite ist oder nicht. Sie verknüpft nicht so wie die schöne DBpedia anhand von als Objekten gespeicherten Informationen. Das /ah/ Wien ein Ort ist, eine Stadt ist /ah/ Einwohner hat und was weiß ich was. Das tut sie nicht.
- 846  
847  
848
- 849 Em: L Kein Schiff
- 850 Im: L Ich mein jetzt keine semantische Suche, ja, das fehlt uns eigentlich
- 851 Hm: L Kein neuronales Netzwerk
- 852 dahinter so gesehen, ja.
- 853
- 854 Em: Na, ich brauch nicht das neuronale Netzwerk /ah/ das Problem is, bei der Suche erstens schon einmal ein Syntaktisches, das ich wenn ich z.B. bei uns in die *Dokumente* nach jemanden Such der *Produkt* kann dass ich auch nicht in der Hilfe nachschaut hab, dass wenn ich *Pro-dukt* eingeb er nach *Pro* und *dukt* sucht. Das heißt, dass ich *Pro-dukt* unter Anführungszeichen setzen muss, wobei der Bindestrich is optional, weil mancher schreibt *Produkt* zsam mancher schreibst mit Bindestrich und da, dass ich die Semantik hinter den verschiedenen Syntaktischen Ausprägungsformen, also die (Idiosynkrasie) °glaub ich is der richtige Begriff° also das verschiedene syntaktische Begriffe die selbe Semantik haben, das is ein **ganz ganz ganz gravierendes Problem** und des limitiert jede sag i stinknormale simple Volltextsuche und natürlich kann ich mit Themen wie Kategorisierung, Tagging, da einen Qualitätssprung machen.
- 855  
856  
857  
858  
859  
860  
861  
862
- 863 Hm: L Des is mehr ein Work-around
- 864 Em: L und mit
- 865  
866 (3)  
867
- 868 Hm: Des Tag und so weiter
- 869 Em: L es is einfach eine Gewöhnungssache. Wenn ich gewohnt bin, bei jedem Artikel, den ich schreibe Tags zu vergeben
- 870
- 871 Hm: L Ja, ja
- 872 Em: L Is es keine Krücke sondern es kann eine bewusste Entscheidung sein, dass was anderes zu viel Aufwand ist. Das ist in diesem Fall das Tool der Wahl.
- 873  
874
- 875 Fm: Es ist natürlich auch eine Erfahrung, dass Suchen und Finden auch vom Charakter des Suchenden abhängt. Also ich kann mirs nur in der Bibliothek ich hab mir immer gemerkt, wie ein Buch ausschaut und nie den Autor gemerkt. Folglich bin ich nach Farben und Größen gegangen und genau so is es bei der Verwendung von Suchmaschinen. Wenn ich gewohnt bin mit Metatags zu arbeiten in einer Webseite, geb ich von vornherein die unterschiedlichen Schreibmöglichkeiten ein, in die Suchmaschine, weil ich einfach genau weiß, OK, es is immer unterschiedlich geschrieben. Es is wirklich wie mans gewohnt is zu arbeiten.
- 876  
877  
878  
879  
880  
881
- 882 Im: Das machst du auch weil die Suchmaschine nicht in der Lage ist das zu tun.
- 883
- 884 Fm: Ja aber auch weil ich schlichtweg daran gewöhnt bin es is einfach, es ist eine persönliche.
- 885
- 886 Y: Aber jetzt einmal weg von der Technik auch und zum persönlichen sag ich einmal. Wie funktioniert das Suchen von Sachen da herinnen. Guat
- 887
- 888 Hm: L Digital jetzt oder wie meinst das
- 889 Y: L überhaupt
- 890 Im: L Generell
- 891 Hm: L Generell
- 892 Y: L findet man seine In-
- 893 formationen schnell oder eher
- 894
- 895 Hm: Zu einem Großteil würd ich sagen muss man eher nachfragen an jemanden wo man weiß oder glaubt, dass derjenige das weiß. Also wenn ich jetzt irgendein Buch such oder so was, da. Es is ned eigentlich für mich jetzt logisch wo des is. Da frag ich hast du des gsehen weißt du wo des is, ja i glaub des is dahinten, schau einmal dort nach. Dann lass ich mir mal von jemanden, der glaubt es zu wissen die Richtung einmal schupsen. Dass i eine Kategorie hab, quasi, wo ich weiß ich schau nach, dort schau ich dann. Aber so intuitiv, dass ich weiß ich such das und jetzt geh ich dort hin. Is es eigentlich in meinen Augen nicht.
- 896  
897  
898  
899  
900  
901
- 902 Im: Des is nur bei *Produkt* teils der Fall
- 903 Hm: L Digital gehst so, ja
- 904 Im: L Generell nicht. Was bei uns auch ist was ma ned vergessen
- 905 darf is, dass wir auch zusammen in einem Raum sitzen, dass die Frage immer hinausgeworfen wird. Es wird eigentlich selten jemand explizit angesprochen. Man lässt die Information auch oft zu sich kommen, ja. In dem man sagt, hat jemand, weiß jemand das. Das geht soweit,
- 906  
907
- 908 Em: L Ein (Broadcast) @(. )@

- 909 Im: L Ja, genau, das geht soweit, das teilweise  
 910 se auch der *Gerd* draußen, reinkommt, was suchts ihr oder was braucht's ihr. Es is  
 911 Hm: L oder habts ihr oder irgend  
 912 so was, ja  
 913 Im: L Es is, man versucht die Informationen ein bissl zu sich kommen zu lassen. Das is im Prinzip vergleich-  
 914 bar mit den RSS-Feeds wo i zu irgendeinem Thema inskribiere und schau kommt die Information die mich inter-  
 915 essiert oder die ich benötige zu mir. Des gibt es nur wieder in verbaler Form. Also des funktioniert teils schon.  
 916 Em: L Des  
 917 Thema wird /ah/ sag ich ganz ganz schwierig, wens Richtung *Abteilung* und *Abteilung* geht, weil da teilweise  
 918 /ah/ die Prozesse sehr arbeitsteilig sind, de da meiner Meinung nach einerseits durch Berechtigungen anderer-  
 919 seits durch gewisse, durch einen gewissen Usus, /ah/ da Grenzen geschaffen werden, weil i kann mir meine  
 920 Rechnung für *Firma* selber schreiben, da brauch i ned die *Person1* und die *Person2* dazu und wens irgendwo  
 921 Online eine Liste gibt, dann könnte ich die Rechnungsnummer auch eintragen sodass die *Abteilung* auch davon  
 922 erfährt. I brauch die selbe Zeit oder weniger Zeit, wenn ich die Rechnung selber schreib als wenn ich zur *Per-*  
 923 *son1* oder *Person2* geh. Die *Person2* momentan hängt sa sie auf, weil die *Person1* krank is und Sie alles ma-  
 924 chen muss und der *Person3* und der *Person4* und auch normale Arbeit alle auf Sie alleine zukommen und das  
 925 Ganze könnte man abfedern, wenn jeder einzelne sag ich ein bissl mehr dürfen würde vom Prozess, ja. Ande-  
 926 rerseits sag i Thema CRM, Besuchsberichte da san bei gewissen Sachen Geheimniskrämerei, Verschluss-  
 927 sachen mehr oder weniger wo i wenn i zu einer Firma geh, dann muss i zur *Person2* gehen die muss den Ordner  
 928 raussuchen, den Besuchsbericht von der *Firma* statt das i den Besuchsbericht auf einen Ordner knall und wens  
 929 interessiert, da kann eh nur der *Abteilung* drauf, dann soll sich den jeder *Person* durchlesen, des is ja kein  
 930 Staatsgeheimnis und wenn jeder sorgsam damit umgeht is es kein Problem und wenn jemand nicht damit sorg-  
 931 sam umgehen will, dann kann ich mir so oder so ned wirksam dagegen schützen.  
 932 Y: L Dann hab ich sowieso ein an-  
 933 deres Problem.  
 934 Im: L Des is wieder eine Kultursache  
 935 Fm: L Aber Wissen is bei uns sehr stark personalisiert. Und bevor ich jetzt  
 936 wirklich irgendwo nachschau is also die übliche Erfahrung sei es dass man mich fragt oder dass ich wen frag, i  
 937 frag zuerst bevor ich nachschau.  
 938 Hm: L Genau, ganz genau des gleiche ja.  
 939 Fm: L Was natürlich auch sehr nett is, weil man  
 940 dann Kommunikation pflegt.  
 941 Hm: L Das is ein positiver Nebeneffekt @(2)@  
 942 Y: L Und is ja ein entscheidender Teil vom Wissens-  
 943 management, ned nur, dass man irgendwo Sachen lest, sondern, dass man miteinander redet. Des is eigentlich  
 944 s Grundprinzip würd ich sagen. I möcht an der Stelle jetzt dodu abrechen.

## Semantic Web

Der Diskussionsabschnitt zum Thema „Semantic Web“ unterteilt sich in drei Teile im ersten wurde in einer Eröffnungsrunde der Frage nachgegangen, was die Teilnehmer unter Semantic Web verstehen. Im zweiten Teil wurde ein Beispiel gezeigt und diskutiert, da diese Gruppe bereits eine Schulung zum Thema „Semantic Web“ absolviert hat, erübrigte sich die Einführung. Hier wurde nur der grobe Kontext festgehalten und die Zwischenfragen/Diskussionen wurden mittranskribiert. Im dritten Teil fand die Abschlussdiskussion zum Thema statt, die natürlich auch vollständig transkribiert wurde.

### Eröffnungsrunde

- 945 Y: Ich hatte mir gedacht, so zum Semantic Web wirklich die Einführung spar ich mir a bissl, i würd aber trotzdem  
 946 zuerst einmal anfangen mit, wie wirs vorgehabt haben beim Wissensmanagement, vielleicht a bissl a kurze  
 947 Runde zum Thema Semantic Web, was wisst ihr darüber, was is des für euch und (4) welche Möglichkeiten  
 948 seht ihr.  
 949  
 950 (6)  
 951  
 952 Em: Is auch eine Auswahl, ja. @(. )@  
 953  
 954 Fm: Prinzipiell, Semantic Web, sind /ah/ Informationen, die (2) über bestimmte Muster, also sei es über Tags, mitein-  
 955 ander verknüpft werden, verbunden werden, ohne das jetzt speziell direkt da nach ihnen Suchen muss. Also  
 956 das stellt mir das Semantic Web zur Verfügung. Tagclouds oder was auch immer /ah/ auf jeden Fall, Informatio-  
 957 nen die mir das Web zur Verfügung stellt, stellt es mir gewichtet zur Verfügung, des is es.  
 958

- 959 Hm: Also ich interpretier da auch vor allem irgendwie mit, wenn ich des jetzt ein bissl, ja aufs Internet betrachte, die ganzen semantischen Anwendungen, dies momentan gibt so, das des Globalisierung von Daten is, irgendwie für mich. Das i, /ahm/ wenn i nach was Suche, das ich gleich global gesammelt verschiedenste Informationen auch was andere eben unter dem schon gesucht haben, eben dieses Tagging und so weiter, dass das alles ein bissl globaler wird. Des interpretiere ich da drunter, irgendwie.
- 964 Em: L Also jetzt wenn-
- 965 Hm: L immer was dabeisteht, User, die das sich angesehen haben, haben noch nach folgenden anderen Begriffen oder andere Videos noch gesucht und so weiter. Als Beispiel.
- 966
- 967
- 968 Em: L Ob das
- 969 Hm: L Globalisierter quasi um Information, auch wenn ich vielleicht nicht danach gesucht hab, verwandte, schlagende Themen mit angezeigt werden usw. das versteh ich da drunter. Vielleicht komplett falsch aber.
- 970
- 971
- 972 Em: L Das Inhalte implizit oder explizit zueinander in Beziehung gesetzt werden. Explizit wär zum Beispiel Tagging. Implizit, das sie eben ein System merkt ob des jetzt Amazon oder YouTube is, wo ich sag User, die das gemacht haben, haben auch das gemacht oder nach ähnlichen Begriffen gesucht oder i weiß, auf Grund von irgendeinem Thesaurus oder irgendeinem anderen System, dass Begriffe zueinander in einer Nahebeziehung stehen
- 973
- 974
- 975
- 976
- 977 Hm: L Verwandt sind
- 978 Em: L und das i mit diesen zusätzlich noch Informationen oder die 100.000en Suchergebnisse, gewichten, einschränken und qualifizieren kann.
- 979
- 980 Fm: L Also ich krieg sie nicht nur alphabetisch, die Liste, sondern nach dem, was das System glaubt, dass wichtig is.
- 981
- 982
- 983 Gm: I hab kürzlich nachgedacht, darüber, es gibt ja ein TU-Projekt, gibts schon lange, i weiß gar nicht ob das noch rennt /ehm/ das man quasi Soundfiles mp3s nach Charakteristika sozusagen algorithmisch durchforstet und schaut, was is ähnlich sprich, wenn mir das Lied gefällt, was könnte mir noch gefallen.
- 984
- 985
- 986 Hm: L Hab i schon gehört, ja.
- 987 Gm: L Gehen wir einen Schritt weiter, sagen wir, wir können da nicht nur, wir können echt jedes einzelne Instrument und alle Frequenzen und welche Intervallsprünge die Instrumente machen usw. alles analysieren, alles zusammensetzen, in Verbindung
- 988
- 989
- 990
- 991 Em: L welche Harmonien und Rhythmen vorkommen
- 992 Gm: L und des dann mit andere Lieder vergleichen und dann schau was gefällt mir noch. Des werden wir wahrscheinlich innerhalb der nächsten 10 Jahre könnte ich mir vorstellen, dass das irgendwann einmal ein Top-Forschungsprojekt schafft. Gehn ma nu einen Schritt weiter
- 993
- 994
- 995
- 996 Hm: L Gibts da a Homepage schon drüber
- 997 Gm: L Bin ich mir absolut sicher. Gehn ma nu einen Schritt weiter, sagen wir, des Ganze machen wir mit Videos, ja, mit Tönen, Farben, Bewegungen, Personen, Objekten zum Beispiel a Videos wo viele Autos sind, des könnte wem anderen auch gefallen /ah/ do könnte ein Autorennen-Video halt des is ähnlich zu dem und des könnte wem gefallen. So eine Applikation könnten wir wahrscheinlich, also rein vom analysieren, von den Zeug her, algorithmisch, könne wir das vielleicht irgendwann einmal schaffen innerhalb der nächsten Jahrzehnte, ja, nur halt das lustige is, nicht einmal durch Web 2.0 /äh/ ned einmal durch Semantic Web weil da gibts noch nicht so viel. Aber durch Web 2.0 haben wir das schon geschafft. Des is des lustige, weil wenn du auf YouTube gehst und dir ein Video anschaust, siehst du sofort eine Liste, wie auch immer die das zusammenrechnen ähnliche Videos, ja
- 998
- 999
- 1000
- 1001
- 1002
- 1003
- 1004
- 1005
- 1006 Im: L Tags
- 1007 Gm: L wahrscheinlich, was die Leute vorher und nachher gesehen haben und die Tags, die eben die User vergeben und diese Macht
- 1008
- 1009 Em: L Wobei
- 1010 Gm: L von Millionen Usern, die des ständig warten, is durch die Möglichkeit, die Web 2.0 uns bietet, die technisch eigentlich relativ einfach sogar is, /ah/ hat uns des eigentlich, also ermöglicht es uns Dinge, die wir rein technisch gesehen, also wenn wir des wirklich aus programmieren wollten mehr oder weniger, /ah/ utopisch erscheinen sozusagen, und des kann man dann auch wieder aufs Unternehmen zurücklegen, weil auch wenn 10 Entwicklerinnen und Entwickler nur unter Anführungszeichen im Haus sind, die Macht selbst dieser Masse kann man jetzt mit diesen Technologien, Web 2.0 und später auch Semantic Web, wann man die gescheit nutzt glaube ich kann man do enormes rausholen, also des Potential is glaube ich ziemlich groß.
- 1011
- 1012
- 1013
- 1014
- 1015
- 1016
- 1017
- 1018
- 1019 Em: Wobei, i seh da a sehr großes Gefahrenpotential i mein einerseits bei dem was Amazon macht. Weil i hab vor 1 1/2 Jahren auf der *Veranstaltung* mit einem Entwickler von Amazon gesprochen und die Loggen jeden Klick mit. Die Wissen genau was du wann wie in welcher Reihenfolge angeklickt hast und schlagen dir dementsprechend die Dinge vor. Das ist ihr Geschäftsmodell, /ah/ sag i da is des noch wenig relevant, ja. In der Firma wärs natürlich auch interessant, dass ich sag, die meisten die auf, weiß ich nicht Projekt *Projekt* geklickt haben haben als nächstes auf das geklickt und dann schlag ich das als obersten Punkt vor. Nur das is quasi grad bei YouTube oder Google, das sind Self-Fulfilling-Prophesies und selbstverstärkende /ah/ Dinge, nona, wenn ich bei YouTube einen Vorschlag, der schaut sich ein Video an und sagt, /ah/ verwandte Videos und das oberste Video wird der mit 20-, 30-, 50-prozentiger Wahrscheinlichkeit auch anklicken, was den Effekt noch einmal verstärkt und damit hab ich so wies Google immer vorgeworfen wird, dass die, statt das sie das Web öffnen, das Web eigentlich einschränken, genauso hab ich das mit all diesen Technologien auch.
- 1020
- 1021
- 1022
- 1023
- 1024
- 1025
- 1026
- 1027
- 1028
- 1029
- 1030 Hm: L Vor allem, des verleitet zu Missbrauch.
- 1031 Jf: L Mhm

- 1032 Hm: L  
 1033 es verleitet extrem zu Missbrauch
- 1034 Em: L Wenn i so wie Google des macht, wenn i bezahl dafür, dass meins da oben is.  
 1035 (.) Also, is es sehr mit Vorsicht zu genießen, ja, es gibt so wie i gsagt hab vorher, es gibt kein richtiges, kein  
 1036 falsches Handeln, es gibt nur Konsequenzen, nur da auch bei so grundsätzlich positiven Technologien muss  
 1037 man auch die negativen Konsequenzen, dies haben kann mit einbeziehen und nicht jeder, /ah/ hat die selben  
 1038 Werte um diese Technologien einzusetzen. Die selben Beweggründe. Prinzipiell kann es natürlich eine ganz  
 1039 dramatische, wie ich eh schon vorher gesagt hab, Qualitätssteigerung in der Suche bewirken.
- 1040
- 1041 Fm: Es is ein Tool, des muss man sich immer bewusst sein. Also, des is ja wohl des was du meinst, man muss  
 1042 Gm: L Dynamit kannst a  
 1043 so und so umgehn @(2)@
- 1044 Fm: L ja also
- 1045 Gm: L Des is des Paradebeispiel der Geschichte
- 1046
- 1047 Y: Nu um a bissl anzuknüpfen, vielleicht, doch kurz, also für mich is es ein bissl so - Web aus Dokumenten - Ziel  
 1048 Semantic Web: Web aus Daten - Formalisiert, Austauschbar -> Daten austauschbar. Und genau das was du an-  
 1049 gesprochen hast, also es is ja viel von dem Semantic Web Puzzle schon da, also man hat diese Beschrei-  
 1050 bungssprache, man hat Abfragesprachen, man kann diese Ontologien machen, die dahinter stehen, ja, und ein  
 1051 ganz ein großer Punkt, der aber für mich ganz ein entscheidender is, is einfach noch komplett offen. Und des is  
 1052 Proof und des is Trust. Wo es eben genau darum geht, Missbrauch, wie kann ich sicherstellen, dass diese Infor-  
 1053 mationen die ich da krieg auch wirklich die sind, die ich brauche, wie kann ich sicherstellen, dass die richtig  
 1054 sind. Wie kann ich dem Vertrauen, was ich da lies.
- 1055 Hm: L Also des is schwer.
- 1056
- 1057 Fm: Das is, wie mit jeder niedergeschriebenen Information, du musst überprüfen woher kommt und du musst im-  
 1058 mer schau, wenn du überprüft hast, (dass du keinem Zirkelschluss aufsitzt). Du musst, eigentlich lehrt die  
 1059 wissenschaftliche Methode ich lese etwas und muss es bis zu seinem Ursprung zurückverfolgen. Weil da stell  
 1060 ich fest, dass es wahrscheinlich mit drei Konjunktionen geschrieben worden is. Was ich hier als Tatsache lese.  
 1061 /ah/ Geht natürlich nicht, aber prinzipielle wäre das das Denken. Die Gefahr, is natürlich bei schnell verfügbaren  
 1062 Lexika wie seis auf Semantisches Web oder Wikipedia, die auch schon Semantik bietet, dass das oft auch ein-  
 1063 fach so verstanden is, schnell zu Wissen zu kommen und nicht aber des is wie vorher gesagt.
- 1064 Em: L Es gib ja schon  
 1065 in
- 1066 Fm: L Du musst es richtig verwenden, des is, nur dann und du musst dich immer hinterfragen.
- 1067 Em: L in Wikipedia richtige Krie-  
 1068 ge über die Korrektheit und /ah/ Objektivität von gewissen Artikeln, ja, i hab letzstens einen Artikel über *Produkt*  
 1069 gelesen und alle, ja, des hat einer von *Firma* abgeschrieben und das ist nur Werbung von *Firma*.
- 1070 Gm: L Des is a  
 1071 de Charakteristik, Find i von Web 2.0 eigentlich
- 1072 Em: L Das ich drüber
- 1073 Gm: L Dass die User sich selbst kontroll- sich gegenseitig kon-  
 1074 trollieren eigentlich
- 1075 Em: L Dass es die Kontrolle gibt.
- 1076
- 1077 Fm: Nur das es eine Masse liest und für gut befindet heißt nicht, das es wirklich kontrolliert is, also es liegt in dem  
 1078 Punkt schon auch eine große Gefahr.
- 1079 Gm: L Es is aber vermutlich also, meistens, behaupte ich, stelle ich in Raum, meis-  
 1080 tens wahrscheinlich korrekter als wann eine Gruppe von drei Leuten, die vermutlich auch wenn Sie Experten in  
 1081 einem Gebiet sind und in der Enzyklopädie Britannica ihre Seiten schreiben und trotzdem Fehler eini machen.  
 1082 Wahrscheinlich anders als wie wenn 10.000 Leute an etwas schreiben.
- 1083 Fm: L An der Britannica arbeiten mehr Leute  
 1084 mit und sagen wir
- 1085 Gm: L an einem Fachgebiet
- 1086 Fm: L ich glaub das die Fehler sich ungefähr die Waage halten. Wenn ich einen Lexi-  
 1087 konartikel händisch schreibe, kann ich des genau so, kann ich auch nicht alles nachprüfen, weil dann bin ich an  
 1088 einem Artikel ewig dran. Die Menge des Wissens ist derartig groß, dass die Überprüfung schwierig wird. Da  
 1089 würden mir semantische Technologien helfen. /ah/ Wieder gesetzt dem Fall, dass ich das Glück habe, dass des  
 1090 ned missbraucht wird. Wo ich dann suche, also, irgendwo
- 1091 Em: L In dem Moment was
- 1092 Fm: L beißt sich die Katze in den Schwanz.
- 1093 Em: L Genau, in  
 1094 dem Moment was die Möglichkeit gibt, dass es missbraucht wird,
- 1095 Hm: L Wird es missbraucht.
- 1096 Em: L wird es sicher einen geben, der es miss-  
 1097 braucht.
- 1098 Alle: L Ja
- 1099 Em: L Des liegt leider auch in der Natur des Menschen.
- 1100 Fm: L Willst du wirklich wissen, musst du an die Quelle  
 1101 zurück.
- 1102 Im: L Des klingt fast nach Quellenmanagement.
- 1103
- 1104 Fm: Des klingt nach einer fundierten wissenschaftlichen Arbeit. @(. )@

- 1105 Em: L Des macht ja der Y grad  
 1106 In: L (Du meinst die Archäologie als Beispiel)  
 1107 Fm: L Also des klingt danach, dass du beginnen musst einfach einmal in dem du Begriffe, die Geschichte von Begriffen definierst und schaust wer verwendet welche Begriffe wie und so. Also, des is ein irres Feld.  
 1108  
 1109 Gm: L Des Problem hat  
 1110 de Enzyklopädie Britannica aber auch.  
 1111 Fm: L Na, is ganz klar hab ich auch nicht gesagt. Nur  
 1112 Em: L Die haben ein Redaktions-  
 1113 und ein Lektorenteam und können auf mehr oder weniger objektive Experten zurückgreifen, und diese Sicherheitsmechanismen musst du dir halt bei einem Web /ah/ sag i erst einbauen, die dort durch den Prozess, wie so eine Enzyklopädie entsteht, und die ich im Normalfall ( ), schon eingebaut hab.  
 1114  
 1115  
 1116 Fm: L I muss  
 1117 Im: L Aber wer sagt, dass  
 1118 des bei der Wikipedia  
 1119 Em: L Es muss bei Wikipedia auch Administratoren geben, es muss Möglichkeiten geben, /ah/  
 1120 Seiten zu melden und Seiten offline zu nehmen und begründete Einsprüche zu machen. Teilweise wird es gemacht, teilweise wird es nicht gemacht.  
 1121  
 1122  
 1123 Im: Des is auch wichtig, dass auch Wissende quasi dann sagen  
 1124 Em: L Nur in dem Moment  
 1125 Im: L des passt oder des passt ned.  
 1126 Em: L in dem Moment, wo  
 1127 ich /ah/ ob des jetzt Wikipedia is oder was auch immer, /ah/ wieder einen richtigen Publishing-Prozess durchlaufen lasse, sag i wird das grad bei der Menge von Wissen oder Information, die im Wikipedia is, schwer managebar.  
 1128  
 1129  
 1130  
 1131 Hm: Wir reden da jetzt die ganze zeit von einzelnen Seiten, aber was is wenn ma des jetzt global betrachtet. I mein  
 1132 das der einzel Seite gibt's Administratoren usw.  
 1133 Em: L Stell dir vor bei uns müsste einer  
 1134 Hm: L aber wennst des jetzt semantisch übers ganze Web siehst, wenn  
 1135 auch untereinander die Informationen irgendwie verknüpft sein sollen, also übergreifend, dann kannst es schon gar nicht mehr machen.  
 1136  
 1137  
 1138 Em: Allein das bei uns eine Person alle Wiki-Einträge korrekturlesen und verifizieren müsste, wenn mas korrekturlesen würde, ja dann würden ein paar Seiten vom *Franz* vielleicht @weniger Rechtschreibfehler haben@, aber,  
 1139  
 1140 Y: L Aber zu dem dazu  
 1141 Em: L man hat den fachlichen Hintergrund nicht.  
 1142 Y: L Ein Prinzip im Semantic Web wäre ja  
 1143 des, dass es, sag ich einmal, Information nur einmal gibt. Das ist eine Ressource, die ist durch eine URL eindeutig identifiziert, ja, und kann dadurch auch überall referenziert oder verwendet werden, ja, vom Prinzip würde das aus meiner Sicht ermöglichen, sag ich einmal grad, dass auch wenn das jetzt in verschiedenen (3) Bereichen eingesetzt wird, oder auf verschiedenen Seiten eingesetzt wird, dass ich trotzdem eine gewisse Garantie hab, dass das was ich da nimm richtig is.  
 1144  
 1145  
 1146  
 1147  
 1148 Hm: L Wenn der Ursprung schon kontrolliert ist meinst  
 1149 Y: L Wann der Ursprung  
 1150 schon kontrolliert is oder die Daten auf die ich da zugreife und die ich einsetz sind ja, erstens weiß ich die Quelle, weil das is eindeutig  
 1151  
 1152 Gm: L und de kann ich dann vertrauen  
 1153 Fm: L Was ich  
 1154 Y: L und die Frage is, geht des dann in eine Richtung  
 1155 wo ich sagen kann, OK, dem kann ich eigentlich vertrauen.  
 1156 Em: L Sag i wie begegne ich an  
 1157 Y: L Wenn ich diesen Datenaustausch aber dann so auch mach.  
 1158  
 1159 Fm: L Des geht aber eigentlich davon aus, das jede URL  
 1160 Hm: L Stimmt  
 1161 Fm: L erhalten bleibt. Das tut  
 1162 sie nicht. Weil eine Website ist einmal drei Jahre Online und dann. Wenn der entsprechende Betreiber sie nicht mehr zahlt, is sie nicht mehr online, des  
 1163  
 1164 Em: L Oder die Website wird umstrukturiert, die URLs ändern sich.  
 1165 Fm: L Genau,  
 1166 und des heißt ich  
 1167  
 1168 ((Reden durcheinander))  
 1169  
 1170 Gm: Wir reden hier nicht von Homepages.  
 1171  
 1172 Fm: Oder des Dokument ist einmal Online und irgendwann einmal ist es nicht mehr online. Des ist ja nicht festgenommen.  
 1173  
 1174 Em: L Andererseits, wenn ich eine Ressource-Datenbank anlege, wo die URIs für meinen Bereich /ah/ wie sagt man, sich zeitlich nicht ändern. Es können sich sicher genau die Inhalte ändern, ja, in der Moment, wo ich Dokumente kopiere, hab ich schon wieder das Problem, dass es eigentlich nicht die Quelle ist sondern nur eine Kopie.  
 1175  
 1176

- 1177 Gm: L Ja, und  
 1178 ned am letzten Stand is. Andererseits, wannst immer nur referenzierst hast das Problem, dass es theoretisch  
 1179 sein kann, dass es irgendwann mal ins Leere führt,  
 1180 Fm: L Genau  
 1181 Gm: L Weils einfach nicht mehr da is.  
 1182 Fm: L Das zweite is natürlich,  
 1183 dass nur die Tatsache, dass ich weiß was steht, des nicht heißt, dass das was dort steht richtig is.  
 1184 Gm: L Ja, aber du weißt  
 1185 a ned ob des die Enzyklopädie Britannica richtig is, du misst denen  
 1186 Fm: L Das hab ich aber vorher  
 1187 Gm: L Du traust denen zu, das sie  
 1188 des richtig einischreiben.  
 1189 Fm: L Moment, Das was ich davor gesagt habe, ist, dass man eigentlich prinzipiell alles was  
 1190 man hat /ah/ zurückverfolgen muss und des nämlich vielleicht auch noch durchdenken muss. Man muss ja auch  
 1191 noch die Argumentation überprüfen. Des reicht ja nicht, das ich weiß, da *Name* hat, geschrieben, dass *Fakt*  
 1192 wenn ich weiß, dass es ein Blödsinn ist.  
 1193 Gm: L Ja, aber irgendwann einmal musst aufhören und sagen, OK, dem vertraue  
 1194 ich jetzt. Weil des is den den du in deiner Publikation zitierst, dem vertraust du. Du müsstest dem seine Quellen  
 1195 wieder durchforsten und diese Quellen durchforsten bist irgendwann einmal dort bist, wo einer gesagt hat, des  
 1196 is jetzt so. Einem, der keine Quellen mehr hat.  
 1197 Fm: L Des geht anders. Ich vertraue ihm so lange bis ich eine neue Quelle  
 1198 habe, die vielleicht etwas anderes aussagt. Und das is es.  
 1199 Em: L Und andererseits muss ich auch, wenn ich eindeutige URIs  
 1200 verwende sind das teilweise auch nur Repräsentationen für was. anders, ja. Auch wenn ich eine eindeutige URI  
 1201 für die Stadt Wien hab, wer definiert mir was genau die Stadt Wien ist und was genau die Stadt Wien nicht ist.  
 1202 Ist das die Gemeinde Wien, ist das das Land Wien ist das die Fläche von Wien,  
 1203 Hm: L Die Grundfläche usw.  
 1204 Em: L ist das der geogra-  
 1205 phische Mittelpunkt. Ist das die Geokoordinate vom Stephansdom oder was auch immer? Da gibts sehr viele  
 1206 Gm: L Ist wieder  
 1207 Kontext  
 1208 Em: L Definitionsproblematiken noch, oder ähnlich komplex is, wenn ich ein Buch hab, hab ich ein Buch, da hab  
 1209 ich den Originaltext, da hab ich Ausgaben, da hab ich vielleicht eine gebundene und eine Taschenbuchausgabe,  
 1210 da hab ich eine zweite überarbeitete Auflage, da hab ich verschiedene Übersetzungen vielleicht, um gar ned  
 1211 von der Bibel oder solchen Dingen zu reden  
 1212 Hm: L Des is des was i mein  
 1213 Em: L alle meinen die selbe Ressource eigentlich, die  
 1214 viele verschiedene Erscheinungsformen hat, die ned ident sind.  
 1215  
 1216 Fm: Is klar, wobei der *Gerd* natürlich recht hat, /ah/ es is die Qualität einer Wikipedia oder dieses Wissens, das  
 1217 durch eine große Anzahl von Redakteuren kommt nicht schlechter wie das /ah/ einer bisher gedruckten Enzy-  
 1218 klopädie Britannica, bestehend aus Fachleuten, da gibts ja diverse Untersuchungen das sich die Fehler unge-  
 1219 fähr die Wage halten, also des is ganz klar. Irgendwo wird man mal beginnen müssen zu vertrauen.  
 1220 Hm: L Des wollt i grade,  
 1221 es wird darauf hinauslaufen  
 1222 Fm: L Es hilft einem ja nix. Weil ich kann nicht mein Leben damit verbringen, /ah/ jetzt einmal  
 1223 der ursprünglichen Verwendung des Wortes Semantik nachzuforschen und zu wissen, ob ned wir sie jetzt über-  
 1224 haupt im richtigen Zusammenhang verwenden, ja. Was sicher möglich wäre innerhalb von einer (?Administrati-  
 1225 on) zu überprüfen, ja.  
 1226  
 1227 Im: Und das nächste is  
 1228  
 1229 ((Reden durcheinander))  
 1230  
 1231 Y: Hm, I was ned, wir haben ja damals in der Schulung einige Beispiele schon gesehen. Des sind zum Teil die sel-  
 1232 ben drum wollte ichs auch nicht herzeigen ...

## Beispiel „Semantic Discovery System“

Es wurde nur der grobe Kontext aufgezeichnet und die Zwischenfragen/ Diskussionen wurden mittranskribiert.

- 1233 Y: Vorzeigen, Semantic Discovery System - mit Hindernissen ( - 33'37" ) - Video ( - 38'54" ) Fürs zeigen reicht des  
 1234 eh doda, sag i einmal weil i will da auch nicht jetzt alles laufen lassen.  
 1235  
 1236 Fm: Der interessante Punkt is ja ned, woraus er die Daten zieht, sondern es sind ja die Ontologien, ja.  
 1237  
 1238 Y: I sags no dazu, des war ein Beispiel mit Excel, grundsätzlich kann das genau so mit Datenbanken, du kannst es  
 1239 mischen, des geht soweit ich das verstanden hab mit Sharepoint, ah, des spannende was i daran find is eben  
 1240 genau des, es is einfach für wen, der jetzt keine Programmierkenntnisse hat, dass er seine Datenquellen sein

- 1241 des jetzt aus - großer Teil um den es da geht, ja, das ich verschiedenste Datenquellen miteinander verbinden  
 1242 kann, de in einer Art semantisch angereichert werden und ich dadurch, an und für sich die Möglichkeit habe, auf  
 1243 verschiedene Arten, mir selber verschiedene Sichten auf die Daten zu machen.  
 1244
- 1245 Gm: Es is aber ned quasi des Semantic Web Modell von oben bis unten durchgezogen, weils ja im Endeffekt oder er  
 1246 macht ja keine URIs draus zum Beispiel und so weiter, ja, aber er tut quasi so, also er sag ned des is a Zeile  
 1247 oder was, er sagt des is a Ressource genauso wie ma im Semantic Web halt mit Ressourcen arbeitet.  
 1248 Fm: L Die Methode  
 1249 is die gleiche, na.  
 1250 Gm: L Genau, die Idee is die gleiche.  
 1251 Fm: L und nur darum gehts, weil Semantic Web is ja auch nur eine Anwen-  
 1252 dung, eine sehr große Anwendung, wie sagt man, semantischen Technologie oder was. Also des is ja dann.  
 1253 Gm: L Semantische Datenverknüpfung oder wie auch immer, wannst des verallgemeinerst.  
 1254 Fm: L Was da jetzt der richtige  
 1255 Begriff is  
 1256 Gm: L Ja i hab keine Ahnung  
 1257 Fm: L im Web natürlich no interessanter, weil eine sehr große Datenbasis, na.  
 1258
- 1259 Gm: Des is quasi eine andere Implementierung Semantic Web is de Web Version und des is quasi de Nicht Web  
 1260 Version.  
 1261
- 1262 Fm: Und auch das is verknüpfbar.  
 1263
- 1264 Jf: Ich verabschiede mich  
 1265 Y: Danke  
 1266
- 1267 Y: Genau aus dem Grund wollte ichs auch a bissl als Beispiel zeigen, weil für mich wird da immer sehr stark disku-  
 1268 tiert eben über Web was draußen is, ja, i sag einmal in einem Firmenumfeld haben wir ja andere Gegebenhei-  
 1269 ten. Wenn wir jetzt von einem Corporate Semantic Web reden, reden wir eigentlich von einem abgeschlossenen  
 1270 einem offline Web, ja, ob du dir dann auch intern URIs generierst in einer Art, is dann was anderes aber du  
 1271 brauchst es theoretisch nicht,  
 1272 Hm: L Was is eine URI genau?  
 1273 Gm: L URL [www.firma.at/index.html](http://www.firma.at/index.html)  
 1274 Y: L Des z.B. is eine.  
 1275 Hm: L Is a URL oder  
 1276 Gm: L URI is Mehrzahl  
 1277 von URL, ah na Blödsinn  
 1278 Y: L URI is des Schema  
 1279 Em: L eine Untermenge, URL is eine Ausprägung von einer URI.  
 1280 Y: L URI is ein  
 1281 Universal Ressource Identifier, ja, und meint praktisch ein Prinzip oder eine Beschreibungsform von eindeutige  
 1282 Adressen.  
 1283 Em: L Der Unterschied is zwischen Locator und Identifier d.h. bei einer URL is ein Platz angegeben und bei ei-  
 1284 ner URI eigentlich nur die Identität wo sich das befindet, das is eigentlich Locationtransparent. So sollte es sein.  
 1285
- 1286 Fm: Das heißt weg vom Speicherplatz hin zum Dokument.  
 1287
- 1288 Em: Wobei ich letztlich das Problem hab, dass auch jedes Dokument irgendwo ((Reden durcheinander)) aber wie  
 1289 gesagt, Semantic Web oder semantische Technologien indem Sinn is für mich eine Weiterentwicklung von Ver-  
 1290 knüpfungen, Datenbanken /ah/, weil ob i jetzt Excel nimm oder ob i unsere *Datenbank* nimm oder /ah/ (2) Doku-  
 1291 mente auf einen Fileserver bleibt sich dann relativ wurscht, na. (3) Was mi irgendwo (2) is der semantische An-  
 1292 satz, wenn ich jetzt gehe mit RTF und OWL und all diesen /ah/ FOAF und sonst was, bringt es mir oft, oder is  
 1293 mein Eindruck, das dadurch das Ganze auf eine Komplexitätsebene gehoben wird, die zumindest für die Pilot-  
 1294 projekte, die wir vorher gehabt haben, ned notwendig is. Sondern wo ich einfach so was, und das fehlt mir halt  
 1295 manchmal a bissl, in der Hinsicht, dass ich einfach mit einem gschwinden Point and Klick, Klicki-Bunti ein paar  
 1296 Datenquellen zusammenfüg, ohne, dass ich da vorher großmächtig eine Ontologie darüber definiere oder einen  
 1297 Thesaurus oder sonst was. Das i einfach, so wie da Excel-Tabellen, Datenbanken mit irgendwas zusammenfüh-  
 1298 re, die von Haus aus nicht /ah/ verknüpft sind und damit schon einen großen Mehrwert generieren kann.  
 1299
- 1300 Fm: Aber dieses Projekt verwendet auch Ontologien um diese Dinge zu verknüpfen.  
 1301
- 1302 Em: Ja, geht das so, dass ich sag, i les eine Excel-Tabelle rein und der lest quasi de Überschriften von den Zeilen  
 1303 und generiert daraus schon das Objekt?  
 1304
- 1305 Y: Wahrscheinlich ned, i muss sagen indem Detail hab ich mirs nicht angeschaut.  
 1306 Em: L (So wie ich es mir) vorstellen würde  
 1307 Fm: L Ich  
 1308 nehme an, das funktioniert wie der *Person* gezeigt hat mit den einlesenden Dokumenten, wo du zuerst viele  
 1309 Schlagworte hast und dann mit  
 1310 Em: L Grad Excel hat eine Struktur, und irgendwo hab ich Zeilen- oder Spaltenüberschrif-  
 1311 ten, und des san ja schon Kandidaten für zumindest Felder von Objekten, und irgendwo muss ich dann noch  
 1312 eine Beziehung herstellen, das die *Zeile* in dem und die *Zeile* in dem dasselbe is, so wie ichs in einer relationa-  
 1313 len Datenbank hab, wo ich das als Key hab und dann bin i mehr auf dieser relationalen Ebene und vielleicht nu



- 1314 ned auf der Ontologieebene. Weil die Ontologie sagt mir, der mit der *Nummer* is der selber wie der *Name* mit  
 1315 *Geburtsdatum* und *Adresse*.
- 1316 Y: L I stimm zum Teil zu, weil der Punkt is ja der, wenn i jetzt diese Ontologie selber entwi-  
 1317 ckeln müsste, ja, dann sag ich einmal ja. Des is sicher was wo man sich überlegen muss wie viel steckt man da  
 1318 rein, ja.
- 1319 Em: L Da gehts wieder in den Toolbox\_Gedanken, wie viel von fertigen Ontologien is da, wie wir schon gesehen  
 1320 haben beim Workshop, teilweise muss i die wieder kombinieren, um meinen Bedarf abzudecken oder muss die  
 1321 wieder erweitern.
- 1322 Y: L Ja, und das Prinzip von dem Ganzen, sollte ja des sein, dass man eben genau die Sachen so  
 1323 macht, dass sie kombinierbar sind und bei Bedarf dann leicht erweiterbar, ja und Sinn macht das Ganze ja auch  
 1324 nur, wenn ich anfangs bestehende Standards zu verwenden bevor ich selber neue bau, ja. Also dass ist für  
 1325 mich auch so ein ganz ein großes Umdenken bei der ganzen Geschichte keine eigenen Sonderlösungen suchen,  
 1326 sondern halt Lösungen zu verwenden, die es schon gibt und die nehmen,
- 1327 Hm: L Ned des Rad immer neu zu erfinden
- 1328 Y: L die da
- 1329 sind, ja.
- 1330 Fm: L Des is genau die Schwierigkeit, aber i glaub prinzipiell brauchst einmal den Grundstandard und das erwei-  
 1331 tert sich ja dann eh selber. Also prinzipiell sollte ja so eine Lösung
- 1332 Em: L Nur dazu
- 1333 Fm: L Selbstlernend sein, na.
- 1334 Em: L muss ich die be-  
 1335 stehenden Standards wieder kennen
- 1336 Y: L Ja, sicher
- 1337 Em: L und mich damit intensiver auseinandersetzen und i kann ned quasi  
 1338 mit einem leeren Blatt Papier starten, sondern i muss einmal schauen, welche Ontologien gibts, welche Felder  
 1339 decken die ab, welche Begrifflichkeiten, welche FOAF Ding is mit einem anderen Ding wieder gleichbedeutend  
 1340 oder eine Spezialisierung davon, oder wie auch immer. (2) Irgendwie is so mein derzeitiger, meine derzeitige  
 1341 Sicht, dass ich mit einem Tagging schnell relativ weit komm, wo man aus meiner Sicht eine Verwendung von  
 1342 Ontologien für den Aufwand den ich reinstecken muss um die kennen zu lernen und um die anzuwenden, aus  
 1343 meiner Sicht momentan ned den Mehrwert bringt.
- 1344
- 1345 Fm: Wenn ich Tagging verwende, /ah/  
 1346
- 1347 Gm: Tagging hat nichts mit Semantic Web zu tun
- 1348 Fm: L na i sag nur prinzipiell kann man ja auch die Tags quasi schon als ein-  
 1349 mal eine Ontologie verwenden, denk ich mir. (3) Weil ich eigentlich ja auch damit Begriffe definiere, die etwas  
 1350 definieren und nach denen Suchen kann. Also oder hab ich das jetzt falsch verstanden. Wenn ich meine Tags in  
 1351 *Produkt* verwende und eingebe dann schlägt er mir sofort immer was vor, was ich schon habe und ich sag ja,  
 1352 nimm dass, und ich sag ja, nimm das
- 1353 Y: L Wenn ihr euch erinnert, bei der Schulung hat er so vorgestellt auch aufbauend  
 1354 von der Komplexität her auch, also man sagt ja grad in diesen Web 2.0 Anwendungen durch Tagging entwickeln  
 1355 sich Folksonomies, sind praktisch User generierte Schlagwortlisten
- 1356 Fm: L Genau das mein ich ja, is ja dann der Effekt
- 1357 Y: L es wird
- 1358 halt immer elaborierter, ja Thesaurus – Erklärung Thesaurus – Ontologie – Wie beschreibt man eine Person,  
 1359 auch für den Thesaurus, wie beschreibt man einen Thesaurus und so weiter und diese Sachen dann verwendet.  
 1360 (50'00")
- 1361
- 1362 Fm: Damits übergreifend verwendet werden, indem ich selber Tags verwende und die damit sozusagen erweitere.  
 1363 Y: L Na
- 1364 i würd des von Tags jetzt einmal im Prinzip trennen, weil ja, Tags sind auch nur eine Form, sag ich einmal, einen  
 1365 Text semantisch anzureichern
- 1366 Fm: L Ja, na sicher
- 1367
- 1368 Y: Ja, wir sind eh schon mitten bei der Frage ...

## Diskussion

- 1369 Y: Wir sind eh schon mitten bei der Frage, wie weit san diese semantischen Sachen jetzt sag ich einmal alltags-  
 1370 tauglich, kann man was damit anfangen, welche Möglichkeiten sieht man. Machen wir einfach trotzdem noch  
 1371 einmal eine Runde mit der Frage.  
 1372
- 1373 (6)
- 1374
- 1375 Im: Naja, als Suchengine is es sicher genial, ja. Wahrscheinlich muss ich aber zwei Ontologien verwenden. Eine  
 1376 Firmeneigene, die dann verknüpft wird mit meiner persönlichen. Das man einfach in der Firma eine Ontologie  
 1377 generiert, die spezifisch is
- 1378 Em: L Zuerst solltest einmal standardisierte verwenden, dann /ah/ also allgemeine standardisier-  
 1379 te, dann so wie wir gesagt haben, die Ontologien beschäftigen sich immer mit einem Bereich und in der Daten-  
 1380 und Prozessmodellierung gibts ja auch so Domain Specific Languages. Da spielt ein, is ein mehr oder weniger  
 1381 zwei Begriffe, die ähnlich sind, weil auch so eine Domain Specific Language is im Prinzip, beschreibt die Objek-

- 1382 te und Beziehungen, dies gibt, in einer gewissen Anwendungsdomäne. Ob des jetzt Versicherungen san oder  
 1383 Banken oder sonst was oder ein Pharma und (.) die Frage, in wie weits da Anknüpfungspunkte von den Domain  
 1384 Specific Languages mit Ontologien gibt. Weil die ja genau den selben Hintergrund haben nur die einen verwenden  
 1385 XML und die anderen verwenden OWL oder was auch immer. Des wär natürlich auch interessant wenn  
 1386 man da noch mit (einem MDA-Ansatz) sogar schon Anwendungen bis zu einem gewissen Teil generieren könn-  
 1387 te daraus. (4) Aber Teil des eigenen Arbeitsalltags in meinem Sinn sind sie noch nicht, sie bieten sicher gewalti-  
 1388 ge Möglichkeiten wobei ich glaub, dass momentan sag ich so wie ich vorher gesagt hab die Anfangsinvestition  
 1389 an Zeit Know-How usw. noch relativ groß is und erst wenns da sag i noch mehr Standardontologien gibt, die  
 1390 Toolbox größer is, wird es sich in einem breiteren Maßstab durchsetzen. Also ich glaub da ist noch viel For-  
 1391 schungs- und Pionierarbeit notwendig, dass man beim Web 2.0 über Facebook hinauskommt.  
 1392
- 1393 Gm: Also i glaub  
 1394 Fm: L Web 2.0  
 1395 Gm: L Also bitte  
 1396 Fm: L Web 2.0 ist ja nicht Semantic Web. Mir gefällt ja der Begriff den der *Person* ge-  
 1397 sagt hat, fürs Web 2.0 viel besser, Social Web. Weil dass das ausdrückt, was es is und damit is aber Facebook  
 1398 Web 2.0, ned Semantic Web. Semantic Web is ja wieder was anderes.  
 1399
- 1400 Gm: Ohne es zu wissen kann ich mir sehr gut vorstellen, dass die Technologie hinter Facebook semantisch is, kunt i  
 1401 mir vorstellen, wirklich ohne es zu wissen. Zumindest wird es semantische Schnittstellen dazu geben also  
 1402 Webservices, weil eigentlich heutzutage is es in überall wos um Personen geht, und bei Facebook gehts um  
 1403 Personen, FOAF zu verwenden natürlich hat Facebook wahrscheinlich selber wieder quasi eine extended Form  
 1404 von FOAF weil Facebook wieder mehr kann als das reine Standard FOAF und so weiter. /ahm/ Aber quasi i  
 1405 kann mir sehr gut vorstellen ohne es zu wissen, das Facebook quasi eine FOAF-Schnittstelle anbietet oder Stu-  
 1406 diVZ oder was deswegen kann man sie so gut verknüpfen dann letztendlich.  
 1407 Em: L Semantic Web is dann Web 2.5 oder Web 2.8  
 1408 je nach dem, irgend so was in der Richtung, ja. Es Social Web im Sinne von Facebook und Tagging usw. is ein  
 1409 Anfang aber is noch nicht die ganze Mächtigkeit die sich mit Semantic Web eröffnet.  
 1410 Gm: L Also i glaub Semantic Web is  
 1411 eher was technologisches im Hintergrund als was für den User im Vordergrunde jetzt  
 1412 Hm: L Plattform quasi  
 1413 Im: L Ja, ja  
 1414 Gm: L sozusagen.  
 1415 Em: L Aber  
 1416 Fm: L OK, ja  
 1417 Gm: L ohne  
 1418 dass ich das jetzt-  
 1419 Em: L Du musst, um das Ganze sag ich einmal ins Fliegen zu bringen brauchst du das, was für den  
 1420 User greifbar is und das brauchst du für den User auf einer Community-Web-Site genauso, wie für den Vor-  
 1421 stand, (2) ja, du kannst dem kein (4) du kannst generell keine Technologie verkaufen sondern du kannst nur den  
 1422 Nutzen von der Technologie verkaufen und den muss man noch mehr herausarbeiten. Einerseits den Nutzen  
 1423 mehr herausarbeiten und andererseits eben die Investitionen, die Kosten, dadurch das es mehr Standardpro-  
 1424 dukte und Ontologien usw. gibt, senken. Dann is es mächtig aber i glaub momentan is die Technologie für einen  
 1425 breiten Einsatz noch nicht reif.  
 1426
- 1427 Gm: Ja es gibt a glaub ich also, es Problem is, dass es sehr, wie gesagt, eher weit hinten eher in der Realisierungs-  
 1428 ebene steht und es halt nu sehr wenig Applikationen gibt, die konkret auf den, irgendwas machen damit, sagen  
 1429 wir so.  
 1430 Im: L Ja, ja  
 1431 Gm: L So auf die Art. (.) Und i glaub a, dass die große Stärke von dem liegt, (.) darin leicht Sachen ver-  
 1432 knüpfen zu können. Weil was is Semantic Web. Semantic Web is ein großer dezentraler Datenbankserver,  
 1433 wenn ma so wollen, wo des Datenbankdesign offen gelegt is, weil FOAF kann ich mir anschauen, die Ontologie,  
 1434 ich kann mir jede Ontologie anschauen und /ah/ quasi a einheitliche Sprache. Des is ned so, da is MySQL und do  
 1435 is MSSQL und die könne schon mal gar ned so gut miteinander und bla, bla, bla sondern auf der ganzen Welt  
 1436 gibts quasi diese große dezentralisierte Datenbank die eine einheitliche offene Sprache spricht und i glaub des  
 1437 is de größte Macht, von Semantic Web, nämlich die verschiedensten Daten miteinander verknüpfen zu können.  
 1438 Jetzt stellt sich mir natürlich die Frage, is bei uns z.B. bei uns *Firma* wir haben einen *Server* in dem Fall, um des  
 1439 jetzt auf der technischen Ebene zu sagen, wir haben eigentlich eh die meisten Daten da drinnen, ja, warum  
 1440 brauch i jetzt eigentlich so eine Technologie die ((tsch, tsch, tsch, klopft mit der einen Hand in die Andere))  
 1441 Em: L Du brauchst, du brauchst, meiner Meinung nach an Idealfall graphischen Weg, wie ich  
 1442 aus ein Datenbankdesign umsetz auf eine Ontologie. Auf eine bestehende oder auf eine neue, dass ich, wo ich  
 1443 sag, Ok, das, diese Datenbanktabelle oder diese Datenbanktabellen zusammen sind eine FOAF-Person und da  
 1444 drunter quasi  
 1445 Gm: L Gibts quasi schon so a bissl  
 1446 Im: L *Produkte*  
 1447 Em: L und des  
 1448 Gm: L Aber warum, wozu, was kann i mit dem mehr als  
 1449 mit meiner Datenbank, i hab jetzt ned 10 Datenbanken, die ich verknüpfen muss, für des ja des eigentlich ideal  
 1450 wäre, des Semantic Web. I hab eh nur ane. Des is ma ja wurscht ob des jetzt des is oder des is.  
 1451 Em: L Datenbank, du hast Dokumente,  
 1452 Fm: L Ich  
 1453 würd

- 1454 Em: L du hast Excel-Tabellen, des kann ich schon im Unternehmen verknüpfen, ohne dass ich in die Welt hinaus  
1455 geh.
- 1456 Fm: L Ich ziehe auch die Bezeichnung Datenschicht dem Wort Datenbank vor, also des was wir haben, is eigent-  
1457 lich eine Datenschicht, die sich durchs Unternehmen zieht. Das sind, /ah/ würd ich ja sagen, wir habens ver-  
1458 sucht in eine Technologie zu bringen aber es sind ja mehrere Datenbanken, die in der selben Sprach sind. Oder  
1459 es sind viele Tabellen, die in dieser Datenbank drin sind, die wir verknüpfen müssen.
- 1460 Em: L Und des Word-Dokument,  
1461 wo dein Dienstvertrag drin steht, am Server verknüpft is mit der FOAF-Person *Gerd* die im Search drinnen  
1462 steht, des z.B. kann ich damit erreichen.
- 1463 Im: L Is meiner Meinung auch
- 1464 Em: L und das i des mit dem Wiki-Artikel vom *Gerd* verknüpf und  
1465 dann nu mit deiner Band-Website und was der Kuckuck was.
- 1466 Im: L Im Prinzip is des ja, wenn man so eine Applikation  
1467 ausbauen würd, müsst man sie auf Basis, zumindest in unserem Unternehmen, von *Produkt* machen. Die  
1468 weiß, dass der *Gerd* im *Produkt* der selbe is wie der *Gerd* in der *Firma*, im Netzwerk und der auch die Artikel in  
1469 der Wikipedia schreibt.
- 1470 Em: L Aber im *Produkt* hab i wieder die *Personen* ned drin hab i die *Personen* ned drin
- 1471 Im: L du hast, darum
- 1472 musst dus ja verknüpfen
- 1473 Em: L *Produkt* is ein, eine Quelle in unserer Datenschicht. Eine Quelle is *Produkt 1* mit der Da-  
1474 tenbank eine Quelle is *Produkt 2* die muss ich einmal zusammen führen, dort die Identität herstellen, dass der  
1475 User *Hans* und der Datensatz *Hans* da drinnen der selbe is und dann das Ganze mit allen anderen Dokumen-  
1476 ten, Excels, was auch immer
- 1477 Im: L Mit *Zahl* unserer *Personen* ist das schon möglich. Alle unsere *Personen* sind im *Produkt 1*  
1478 drinnen
- 1479 Em: L das nach Möglichkeit automatisch.
- 1480 Im: L Ja, is automatisch möglich
- 1481 Em: L weil wenn ich die Ontologien einmal definier, und
- 1482 Im: L
- 1483 Mit den *Personen* wirds komplizierter, dann müsst ich was schreiben, dass mir parallel zum *Produkt 1* eine  
1484 zweite Datenbank aufbaut
- 1485 Em: L wir haben ja das *Produkt 2*
- 1486 Gm: L Wir haben ja das *Produkt 2*
- 1487 Im: L Genau und dann brauch ich nur mehr das Än-  
1488 dern, das ers mir graphisch darstellt. (2) Und wenn dann der selbe Benutzer angelegt wird *Person* tritt in die Fir-  
1489 ma ein, dann is er im *Produkt 1* drin, ab dem moment wo er Wiki-Artikel dann schreibt, is des verknüpft damit,  
1490 na, des-
- 1491
- 1492 Gm: Die Voraussetzung dafür is aber, das alles in semantischer Form gespeichert wird. Ich habe keine *Produkt* Da-  
1493 tenbank mehr, ich habe meinen Tripple-Store und ich hab ein *Produkt 1*
- 1494 Em: L Nein ich hab einen Tripple-Store, der
- 1495 den Datensatz im *Produkt 2* referenziert
- 1496 Gm: L Verweis, des kann man machen.
- 1497
- 1498 ((Reden durcheinander))
- 1499
- 1500 Fm: Jetzt is die Frage,
- 1501 Im: L Wie weit es Applikationen gibt, die darauf aufbaun
- 1502 Fm: L was für Applikationen gibts, de darauf aufbaun
- 1503 und vor allem, die uns nutzen bringen.
- 1504 Gm: L Des is ja des, es is noch sehr jung.
- 1505 Fm: L Interessant wärs auf alle Fälle, weil grad
- 1506 was *Personen 1* und so angeht, *Personen 2* was auch immer, da kann man sehr viel machen mit den Dingen,  
1507 aber, prinzipiell müssen wir das eigentlich erst entwickeln.
- 1508 Im: L Mit dem Blick auf 123Peoplesearch.at, das macht das
- 1509
- 1510 Y: Um jetzt auf den Abschluss zu kommen wir haben eh ziemlich überzogen. ...

## Schluss

- 1511 Y: Dann würd i jetzt gern noch einmal die Kurve kriegen zum Anfang, sozusagen. /ah/ Wir haben jetzt Wissensma-  
1512 nagement diskutiert, wir haben jetzt Semantic Web diskutiert, wie gehören die Sachen, oder wie passen die für  
1513 euch jetzt zusammen, was segts ihr da für (6) is das Semantic Web ein Wissensmanagement Tool, Technik.  
1514 Wird es des revolutionieren.
- 1515
- 1516 Hm: I würd des ned wieder als Wissensmanagement sondern wieder eher als Informationsmanagement sehen.
- 1517
- 1518 Em: Es erweitert, so wie wir gesagt haben, was es heute an Technologien gibt, oder was es bisher gab ob das jetzt  
1519 CRMs, Skillsmanagement oder was auch immer is. /Ah/ Es is wieder ein Baustein im Wissensmanagement-  
1520 puzzle meiner Meinung nach. (3) Die Anforderungen haben wir eh bis zu einem gewissen Grad demonstriert, eh  
1521 besprochen halt, eh schon konkret bei unserem Einsatz /ah/ das i eben verschiedenste Datenquellen /ah/ inte-  
1522 grieren können muss, dort de nach Möglichkeit automatisch, de dort bestehende Struktur auf Ontologien oder

- 1523 semantische Strukturen mappen kann. (5) Genau so automatisch, so wie wirs gesehen haben, beim *Produkt*  
 1524 automatisch /ah/ Schlagworte aus Textdokumenten also unstrukturierten Dokumenten extrahieren kann genau-  
 1525 so wenn. Ideal wärs natürlich, wenn dort vorkommt a Anschrift, dass ich de mit der FOAF-Person /ah/ dann  
 1526 schon verknüpfen kann, da wirs nu, also de Möglichkeiten, die theoretischen san glaub i schon gewaltig, bis  
 1527 man des alles sozusagen Serienreif umsetzt und auch eine umfassende Toolbox hat und ned nur, /ah/ wie man  
 1528 sagt also einzel Nischenlösungen, sondern das ma wirklich ein größeres ganzheitliches Projekt umsetzen kann  
 1529 damit. Meiner Meinung nach oder meinem Eindruck nach, des is jetzt vollkommen unbestätigt, die existierenden  
 1530 Klammer auf Nischenlösungen nu ned kombinierbar sind zum großen Ganzen.  
 1531
- 1532 Im: Im Prinzip müsste man nur seine Ontologie auf den bereits bestehenden Sachen anwenden können. Wenn  
 1533 schon, Google zum Beispiel oder unsere Wikipedia oder was auch immer nur das Interface bietet, dass ich mei-  
 1534 ne eigenen Ontologie einbauen kann, und des die vorhandenen Datenquellen dafür nutzt. Hab i schon alles was  
 1535 ich brauch. Rein schon das wäre ziemlich mächtig. Google macht momentan nur Stichwortsuche, würde ich dort  
 1536 sagen können, hier hast du meine Ontologie, verwende sie für deine Suche, wär des schon genial.  
 1537
- 1538 Fm: Ich würde sagen, das Problem is einmal das Erstellen der Ontologie, (2) des is einmal  
 1539 Im: L Naja, dann erstellst du sie  
 1540 halt und sie wächst in dem Moment  
 1541 Fm: L Naja, na  
 1542 Im: L wo du schon nicht mehr zwei Suchbegriffe muss, sondern sie schon  
 1543 in Relation zueinander stehen hat man schon eine mickrige Ontologie.  
 1544 Fm: L Is schon klar, aber dass is eigentlich der  
 1545 Knackpunkt  
 1546 Em: L Das ich einen Thesaurus hab wo *Produkt* und *Pro-dukt* drinnen steht, z.B.  
 1547 Fm: L Aber dass is eigentlich der  
 1548 Knackpunkt weil solange ich diese Sachen nicht zur Verfügung habe, sie erstellen muss, da Zeit investieren  
 1549 muss, muss ich also auch den Nutzen sehr gut Argumentieren, wenn jetzt gerade in einem Unternehmen wie  
 1550 dem unseren /ah/ ich weiß jetzt nicht wie lange es jetzt dauert bis ma wirklich einen Thesaurus haben der bei  
 1551 uns funktioniert. Ich glaube in manchen Bereichen dauert es ned lang, ich glaube in manchen Bereichen dauert  
 1552 es relativ lange, /ah/ hab ich dann wirklich den Nutzen /ah/ wenn ich den jetzt wirklich über die *Personen*, neh-  
 1553 men wir unsere *Personen*-Datenbank unsere *Personen*-Lebensläufe wenn ich da jetzt einen Thesaurus drüber  
 1554 leg und es is einer einmal ein halbes Jahr beschäftigt, bis er den Thesaurus hat, nur damit ich dann Bewerbun-  
 1555 gen durchforste, die eigentlich in dem Moment wo ich Suche wahrscheinlich schon wieder ein Jahr alt sind oder  
 1556 zu einem großen Teil über ein Jahr alt sind, eigentlich eh nimmer ganz relevant.  
 1557 Em: L Da muss er ein  
 1558 Fm: L Wie will ich das ar-  
 1559 gumentieren.  
 1560
- 1561 Y: Aber glaubts ihr ned, dass des Semantic Web eigentlich was is, was für den normalen Benutzer eigentlich un-  
 1562 bemerkert im Hintergrund laufen muss. Der wird gar nix damit zum tun haben.  
 1563 Gm: L Eben, i glaub halt de is eine techni-  
 1564 sche Grundlage dafür, auf der Applikationen aufzusetzen haben und i in Facebook nur meinen Namen eintrag  
 1565 und meine Lieblingsband im Hintergrund is de Information semantisch und i kann jetzt leicht wenn es verknüpft  
 1566 wäre, was es nicht is, im Xing irgendwelche anderen Leute  
 1567 Fm: L Moment, aber moment einmal  
 1568 Gm: L finden die die selbe Band mö-  
 1569 gen.  
 1570 Fm: L Prinzipiell haben wir ja eigentlich, wenn ich des so richtig verstanden habe, vorher festgestellt, die Tools  
 1571 z.B. das wir sie jetzt im Unternehmen bei uns, das unsere Datenschicht jetzt da hinein verwenden können, die  
 1572 gibts ned, die müssten wir eigentlich oder zumindest die Ontologien mit der wir diese Datenschicht verwenden  
 1573 könnten für so was gibts nicht. Des heißt des müssten wir erstellen.  
 1574 Gm: L Außer des *Produkt*, des gibts schon zum The-  
 1575 saurus erstellen.  
 1576
- 1577 Y: Also i lass auch das dahingestellt, weil es gibt schon einige Sachen, man muss halt kombinieren. Aber ich bin  
 1578 auch der Meinung de san noch nicht so elaboriert, dass man jetzt ned ohne einen gewissen Aufwand was ma-  
 1579 chen kann.  
 1580
- 1581 Fm: Des is wirklich die Frage, logischerweise is es a Technologie und eine Technologie wird für den Benutzer ned  
 1582 bemerkbar sein. Unser *Produkt* -  
 1583 Em: L Momentan is de Krücke eben bei Tools wie *Produkt*, dass de, aber die Frage is  
 1584 in wie weit is das automatisierbar, das i händisch Schlagworte identifiziere oder Schlagwortvorschläge /ah/ in  
 1585 einen Thesaurus übernimmt und find, die Ideale Form wär natürlich in dem Moment wo ich ein Word-Dokument  
 1586 speicher, dass der OK sagt, brz, *Dokument*, brz, *Name* und i hab automatisch so wie wir gesagt haben sollte  
 1587 eben automatisch im Hintergrund passieren und dass ich dann in der Suche nur mehr eingeb *Dokument Name*  
 1588 und pups, da is es.  
 1589
- 1590 Y: Vielleicht zeig ich doch noch was her. Des haben wir uns nämlich damals nicht so angeschaut. - Fundiertes  
 1591 Bloggen - Des is für mi sagen wir mal schon ein relativ konkretes Beispiel, wie so was funktionieren kann oder  
 1592 auch ausschauen kann. (5) und vielleicht zag i a nu was anders her - Zemanta - Linked Facts - Also ich sag ein-  
 1593 mal die Technologien, oder die Ideen oder wies funktionieren kann is schon da, ja. (12'36")  
 1594
- 1595 Gm: Ja, wahrscheinlich is des aber grad einmal der Anfang von dem

- 1596 Y: L Ja, ja
- 1597 Gm: L wie immer, also die Ideen, die manche Leute
- 1598 dann haben werden, was sie mit dem alles machen können mit semantischen Technologien, werden uns wahr-
- 1599 scheinlich in den nächsten Jahren noch erstaunen.
- 1600
- 1601 Fm: Is ganz klar ned. Die Frage is eben haben wir konkret eine Idee, wo wirs jetzt direkt bei uns einsetzen oder qua-
- 1602 si nutzen wo wir die Geschäftsführung vom Nutzen überzeugen könnten das es den Aufwand wert ist.
- 1603
- 1604 Gm: Die Frage war, san Semantische Technologien für Wissensmanagement geeignet. @(. )@
- 1605 Fm: L Sorry, I bin jetzt ganz konkret
- 1606 davon ausgegangen für unser Wissensmanagement und nicht fürs prinzipielle.
- 1607
- 1608 Y: Aber i würd sagen eh, hat nu wer was was er in den Raum werfen will.
- 1609
- 1610 Gm: L Ja, i will was in den Raum werfen
- 1611 Im: L Wirf rein
- 1612 Gm: L
- 1613 ganz kurz. Für mi is, Semantische Technologien san für mi Datenbank 2.0, Web 3.0 wird vermutlich sehr stark
- 1614 Datenbank 2.0 verwenden und alles in allem werden die User hoffentlich sehr viel davon haben und genauso
- 1615 wie wir jetzt Web 2.0 in unserer Firma einsetzen werden wir in Zukunft hoffentlich Web 3.0 in unserer Firma ein-
- 1616 setzen.
- 1617 Im: L Kannst du mir den Begriff Datenbank 2.0 erklären.
- 1618 Gm: L Semantische Technologien, ((Reden durcheinander)) i
- 1619 hab immer gsagt, i glaub semantische Technologien, des is halt Technologielayer sozusagen um des zu konkre-
- 1620 tisieren hab i halt gsagt, des is meine Datenbank meine Datenschicht, Datenbank 2.0, alte Datenbanken san
- 1621 darauf spezialisiert, Daten zu speichern, Datenbanken 2.0 sprich semantische Technologien san drauf, also mit
- 1622 der Prämisse entwickelt worden,
- 1623 Em: L Daten zu verknüpfen
- 1624 Gm: L genau, Wissen /äh/ Daten zu verknüpfen und die Ausprä-
- 1625 gung Semantic Web kann das schon relativ gut. Einheitlicher Standard offen usw. und sofort
- 1626 Em: L Und so wie wir ge-
- 1627 habt haben die Wissenspyramide, die Datenbanken setzen auf der syntaktischen Ebene auf und semantische
- 1628 Technologien setzen auf der semantischen Ebene auf. Damit gehen wir mit den Technologien und hoffentlich
- 1629 auch mit den Applikationen und hoffentlich mit dem damit verbundenen Nutzen sag ich einen Schritt auf dieser
- 1630 Wertschöpfungsskala nach oben.
- 1631 Gm: L Genau, es is quasi a Weiterentwicklung bisheriger Datenbanksysteme und des-
- 1632 halb a logischer Weise nix was man jetzt direkt verwenden kann, sondern dafür muss man eben jetzt nu Appli-
- 1633 kationen schreiben wie zum Beispiel das Web 3.0
- 1634 Im: L OK, des muss dann hauptsächlich in Webapplikationen und
- 1635 Interfaces eingebunden werden.
- 1636 Gm: L Genau
- 1637 Im: L OK, na i wollt nur den Begriff wissen.
- 1638
- 1639 Y: Erklärung Web 3.0 - Social Semantic Web - Was da einen Schulterschluss probiert aus diesen Sachen, die man
- 1640 da draus gelernt hat nämlich, aus beiden Bereichen, das des eigentlich der entscheidende Schritt is, der da was
- 1641 weiterzubringen.
- 1642
- 1643 Gm: Ja, i glaub der entscheidende Schritt is, um des jetzt korrekt zu sagen, weil das is gar ned so falsch, ja, des is
- 1644 eigentlich gut. Social Software mit semantischen Technologien zu implementieren, des wird des nächste, des
- 1645 wird der nächste große Schritt sein
- 1646 Fm: L Ja, sicher
- 1647 Gm: L Social Semantic Software von mir aus.
- 1648 Fm: L Wird logischer Weise dem
- 1649 Wissensmanagement viel bringen, des is ganz klar. (.) Runter gebrochen auf de konkrete Ebene wirts mir in
- 1650 näherer Zukunft was bringen. Des is eine Frage, die ich
- 1651 Gm: L in 10 Jahren schon ned
- 1652 Fm: L stelle @(3)@
- 1653
- 1654 Im: Was bezeichnest du als nähere Zukunft, wenn du überlegst, dass es seit 10 Jahren das Internet im Massen-
- 1655 spektrum jetzt gibt, dann bin ich mir sicher, dass es in 10 Jahren und das is eigentlich nähere Zukunft, betrach-
- 1656 tet, und so
- 1657 Gm: L Einiges gibt, na.
- 1658 Im: L sicher einiges gibt. Da wirts dann wahrscheinlich schon sehr sehr weit sein. Ich
- 1659 glaube das es maximal fünf Jahre dauert.
- 1660 Fm: L Also nähere Zukunft, ist im Internet ned in 10 Jahren sondern in 3 Jah-
- 1661 ren.
- 1662 Im: L Schau drei Jahre zurück, wie lange gibts die Wikipedia so dass sie jeder kennt?
- 1663 Gm: L Oder YouTube, wie lange
- 1664 gibts YouTube.
- 1665 Fm: L Wer kennt YouTube?
- 1666 Im: L Hast es ned gefunden in der Ausgrabung, is mir schon klar aber
- 1667 Alle: L @(5)@
- 1668

- 1669 Y: Na guat. Ich würde sagen.  
 1670 Im: L Ich glaube schon  
 1671 Gm: L Aber des war jetzt sehr interessant. Des hat mir jetzt echt den Geistesblitz  
 1672 gegeben, ja.  
 1673  
 1674 Y: Danke für eure Teilnahme.

## A.3 Transkript Gruppe „DaF“

### Vorstellung

- 1 Y: Ja, bitte, wer anfangen will.  
 2  
 3 Km: I will anfangen, Kurt bin mit dem Y in die HTL gegangen @(2)@. In der *Organisation* zuständig für den Bildungsbereich, vor allem für 2 Projekte und bezüglich zu dem Thema. Wir sind bei einem Projekt, wo Kooperationen mit der *Organisation*, arbeiten wir mit einem Wiki gemeinsam an einem Leitfaden für die Materialerstellung. Benützen da ein Wiki als Kommunikations- und im Prinzip Datensammelinstrument, mit der Idee, mit dem Ziel, dass wir am Ende der Projektlaufzeit 2010 tatsächlich dort drinnen schon alles fertig haben und das nurmehr exportieren müssen aus dem Wiki für die Fördergeber, ( )  
 4  
 5  
 6  
 7  
 8  
 9  
 10 Mm: I bin der Manfred, ich /ahm/ hab teilweise Projektleitungen über in der *Organisation* teilweise unterrichte ich Deutsch als Fremdsprache, und arbeite auch da in dem einen Projektteil, der Leitfadenentwicklung mit dem Wiki und in letzter Zeit weniger, aber immerhin kenn ichs schon.  
 11  
 12  
 13  
 14 Lf: Lisa, also mein Aufgabenbereich im Integrationshaus is des Förderwesen und Projektentwicklung (in mehreren Projekten) wobei i kümmer mi mehr um die Abwicklung, Antragstellung, Berichtswesen, Kontakt (mit den Fördergebern) und seit ungefähr 2 Jahren, ist mein neuer Bereich Wissensmanagement /ah/ ja, wo ich mich schon so ein bissl eingelese hab /ah/ und dann in Absprache mit der Geschäftsführung schon gewisse Maßnahmen umgesetzt wurden, also (zu dem Wissensmanagement-Thema).  
 15  
 16  
 17  
 18  
 19  
 20 Y: Danke

### Wissensmanagement

Der Diskussionsabschnitt zum Thema „Wissensmanagement“ unterteilt sich in drei Teile im ersten wurde in einer Eröffnungsrunde der Frage nachgegangen, was die Teilnehmer unter Wissensmanagement verstehen. Im zweiten Teil erfolgte eine Einführung des Interviewers (Y) zum Thema. Hier wurde nur der grobe Kontext festgehalten und die Zwischenfragen/Diskussionen wurden mittranskribiert. Im dritten Teil fand die eigentliche Diskussion zum Thema statt, die natürlich auch vollständig transkribiert wurde.

### Eröffnungsrunde

- 21 Y: /Ah/ Wissensmanagement, meine erste Frage wäre einmal jetzt so ganz als Einstieg: Was sagt euch der Begriff  
 22 Wissensmanagement, was könnt Ihr damit anfangen, was hat des mit eurer (Arbeit) zu tun? (5) Was versteht  
 23 ihr einfach darunter?  
 24 (4)  
 25 Km: Also Wissensmanagement, is grad für mi, do bei einem NGO, bei einer Non Profit Organisation, wo ja keine  
 26 Produkte entstehen, die man verkaufen kann, außer eben Wissen, das man entwickelt, weiterentwickelt und  
 27 das einen auch abgrenzt von anderen Anbietern, des zum einen recht wichtig ist, weil ja des oft an Personen  
 28 hängt und wenn die Personen dann den Verein verlassen, dann sollte einfach das Wissen im Verein bleiben  
 29 und nicht mit diesen Personen wieder abwandern. Das ist der eine Punkt sozusagen, auch diese Sicherstellung  
 30 des Wissens, das hier entwickelt wird. Das andere is, in unserem Bereich is oft die Zeit zwischen den Möglich-  
 31 keiten, neue Projekte zu entwickeln und sie dann auch schon einzureichen, relativ knapp und da seh ich beim  
 32 Wissensmanagement eine Möglichkeit, also für mich ist das dahingehend wichtig, zu sehen, es gibt, irgendwo  
 33 wird dieses Wissen gesammelt und es haben viele Personen relativ rasch Zugriff darauf, auf des, sozusagen  
 34 das Wissen des in den Köpfen ist, man muss sich ned ständig treffen, um von den KollegInnen des Wissen zu  
 35 kriegen, sondern es gibt irgendwo auch die Möglichkeit, auf des zugreifen zu können, relativ rasch, /ah/ um in  
 36 dem Fall zum Beispiel, Projekte einfach konzipieren zu können.

- 37  
 38 Y: Ja  
 39  
 40 (2)  
 41  
 42 Mm: Ja i man, da is eigentlich wenig da hinzuzufügen, im Endeffekt seh ich das ähnlich, ja. Einfach, weil die Zeit zum Austausch sehr knapp is, aber natürlich auch zur Vorbereitung überhaupt, ja, und es da gut is, wann man auf Ressourcen zugreifen kann. Für ein neues Konzept vor allem, (dies, da wirklich schon gibt).  
 43  
 44  
 45  
 46 Lf: Ja, vielleicht nur so, bei uns im Haus war einfach die Tatsache, dass das Haus eben in den letzten Jahren irgendwie sehr gewachsen is, also wirklich von einem Kleinbetrieb mit drei Leuten und jetzt sind wir fast so hundert Leute, ja, also wir haben auch Leute, die sozusagen ned ständig im Haus sind, ja, also wir haben eine sehr flexible Beschäftigtenstruktur und natürlich a irrsinnig viele einzelne Wissensträger, ja, /ah/ und da is des einfach, ja, sinnvoll sie, also sich gute Wissensmanagementtools und --strategien zu überlegen und dieses Wissen optimal für möglichst viele verwertbar zu machen, /ah/ natürlich auch Wissen, was in Form von Papier, Literatur gibt, also sinnvoll zu archivieren und für die Leute verfügbar zu machen. Ja, natürlich auch vom Zeitaspekt her, es können nicht immer alle sich treffen, wens notwendig is, des heißt man muss, /ah/ ja, die Sachen gscheit vernetzen, ja, neue Medien, (a gutes Verteilungssystem) und Intranet (2) also Wissensmanagement hat einfach enorm viel Vorteile.  
 55  
 56  
 57 Y: San des jetzt Sachen, die schon passieren auch, also gibt es schon Strukturen, Intranet  
 58  
 59 Lf: L Ja, wir haben schon Strukturen, also wir haben, a Intranet, ja, des jetzt eigentlich a schon halbwegs gut funktioniert, aber, also, Erfahrungsgemäß, solche Prozesse dauern einfach länger, in (so Organisationen), also es san nu immer ned alle Leit, die sich da zum Beispiel was einstellen traun, ja, aber es funktioniert, und es is ein gutes Informationsmedium, wir haben es auch so gemacht, das es automatisch als Startseite, also, auf allen PCs kommt  
 63  
 64 Km: L und auch gesperrt is, dass man es nicht ändern kann.  
 65 Y: L Die Startseite jetzt, oder,  
 66 Lf: L Mhm  
 67 Km: L Das des eine mit  
 68 Rechten versehene Startseite is  
 69 Lf: L Also es is jeder-  
 70 Y: L Aus Erfahrung? oder @(.).@  
 71 Km: L Aus Erfahrung @(.).@  
 72  
 73 Lf: Na, es is ja auch gut, so, also wir haben des auch aufgeteilt, also welche Informationen kommen jetzt ins Intranet, welche werden nach wie vor im Outlook ausgetauscht, also, da gibts schon Strukturen. Wir haben jetzt auch eine neue Ablagestruktur, also des is was ganz aktuelles, /ah/ zustande gebracht. Also auch mit bestimmten Zugriffsregelungen, aber wos einfach einen breiten Spielraum für alle gibt, also alle Zugriff haben, und dementsprechend Materialien /ah/ aufbereitet werden oder irgendwelche Grundlagen. Ja und dann gibts eben also dann gestaffelt für Leitungsteams, also wir haben das auch schon ein bisschen hierarchisch gemacht, einfach, aber versucht, das sehr stark an die jeweiligen Bedürfnisse der Anwender abzustimmen.  
 79  
 80  
 81 Y: Ja  
 82  
 83 (5)  
 84  
 85 Y: OK

## Einführung zum Thema Wissensmanagement

Von der Einführung wurde nur der grobe Kontext aufgezeichnet und die Zwischenfragen/ Diskussionen mittranskribiert.

- 86 Y: I würd dann einfach damit Anfangen, dass i so meine Sicht zum Thema praktisch erzähl. /Ah/ - Entwicklung zur Wissensgesellschaft - Wissen zentrale Ressource - Begriff "Wissensmanagement" in 90er Jahren eingeführt - Wissensmanagement hat es schon immer gegeben - Hinterfragen Begriff - Umgang mit Wissen - Management von WissensarbeiterInnen - Begriff Wissen - Daten, Information, Wissen - Wissenstreppe - Möglichkeiten zur Informationsgewinnung - Zur Generierung von Information aus Daten ist ein menschlicher Eingriff nötig. (14'16")  
 91 Km: Ja, im Prinzip is ja eine Suchmaschine, Google, widerspricht ja jetzt diesem Satz.  
 92 Y: L Naja.  
 93 Km: L Wenn ich jetzt zum Beispiel  
 94 was in Erfahrung bringen möchte, über, Beispielsweise, weils uns grad beschäftigt *Thema* dann krieg ich, wenn ich in Google reingeh, kriege ich Informationen, kriege ich Möglicherweise eine Kategorisierung des Wissens, weil Google versucht mir  
 96  
 97 Y: L passende Ergebnisse zu liefern  
 98 Km: L passende Ergebnisse zu liefern, sein es jetzt irgendwelche  
 99 Aufsätze, die in PDF-Form erschienen sind usw.

- 100 Lf: L Da is ja offensichtlich dieses Sematic Web, des geht ja wieder  
 101 einen Schritt darüber hinaus, na,  
 102 Y: L Ja, also rein-  
 103 Lf: L Des is ja des, wie Informationen dann vernetzt werden, ja, also das  
 104 nimmer diese einzel-  
 105 Km: L Aber da, das Beispiel, i hab in Google einiges gfunden, hab i mir angeschaut, aber gestern,  
 106 hatten wir dieses Netzwerktreffen und da is im Gespräch herausgekommen, dass eine Kollegin, die da sich  
 107 auch wissenschaftlich damit beschäftigt, mir heute also mehr Information darüber schicken kann, als ich im In-  
 108 ternet darüber gefunden hab. Aber i hab im Internet jetzt ned nix gfunden, also i hab in Google schon einiges,  
 109 so interessantes dazu gefunden.  
 110 Y: L Naja, rein, wenn man sich das in dem Kontext überlegt, was tut Google, du  
 111 suchst nach dem Wort und es liefert dir dann halt alles, wos des drinnen findet.  
 112 Km: L Wann i jetzt ned zufrieden  
 113 bin, dann änder i de Suchbegriffe  
 114 Y: L kannst de Suche, ja, und damit san wir ja a wieder da, eigentlich machst du,  
 115 diese Sachen. Ja. Also in einer idealen Suchmaschine wärs so, ich sag, also wie war das Thema jetzt?  
 116 Km: L Sprach-  
 117 standserhebung Muttersprache  
 118 Y: L Sprachstandserhebung Muttersprache und krieg, die relevanten Informationen  
 119 und nur die ja, und ned  
 120 Km: L 29000 Treffer  
 121 Y: L Wo ich dann  
 122 Km: L (Vorne zum Schauen anfang, weil die hinten sicher)  
 123 Y: L Ja zum Beispiel,  
 124 also ich schau meistens nicht mehr als fünf oder die erste Seite. Insofern stimmt es ja von daher schon, ja, aller-  
 125 dings so wirklich zufriedenstellend is es natürlich ah ned.  
 126  
 127 Y: So abschließend für des - Probst: fluider Übergang Daten, Information, Wissen - Information/Wissen, fließender  
 128 Übergang - Implizites/Explizites Wissen - Wissensspirale - Alle Bereiche fördern, damit des Ganze funktioniert.  
 129 (22'18")  
 130  
 131 Km: Die Frage is, wie man das fördert. (2) Für die Geschäftsführung muss des ja interessant sein, weil, jeden Mitar-  
 132 beiter, des implizite Wissen zu externalisieren, /ah/ die Kombination, des passiert ständig, (macht man perma-  
 133 nent) das ich die Textbausteine von dem Projekt und dem kombiniere miteinander. Die Internalisierung, die kann  
 134 ich mir noch am ehesten vorstellen, des machen wir auch, so, mit internen Mitarbeiterschulungen, wo auch  
 135 eben, KollegInnen andere KollegInnen schulen. Da sehe ich schon irgendwie diesen Punkt drinnen, hier wird  
 136 Wissen, des jetzt eine einzelne Person trägt, die im Verein arbeitet, wieder auch weitergetragen an andere, die  
 137 da arbeiten und dort hoffentlich Internalisiert. /Ah/ der muss, oder die muss natürlich zuerst ihr Wissen Externali-  
 138 sieren, damits überhaupt a Fortbildung anbieten kann, den anderen Mitarbeitern, aber da is, diese Förderung,  
 139 also i seh noch trotzdem, der Punkt also, was kann jetzt die Geschäftsführung, die Vorgesetzten tun, dass diese  
 140 Spirale am laufen bleibt. Wie kann ich das fördern, da denk ich mir mit.  
 141 Lf: Da denk ich mir (das eine is  
 142 das Instrument), der Mitarbeitergespräche, ja, also die Mitarbeitergespräche dienen ja auch, sich da Erkenntnis-  
 143 se zu holen auf dieser Ebene. Also, na was steckt in den Leuten, /ah/ ja und sonst vielleicht eben nicht nur eben  
 144 Zeugnisse, (die sagen nicht viel), sondern was haben die so drauf und da gehts ja oft um diese, soziale Kompe-  
 145 tenz, die, ja, die man ja nirgendwo irgendwie schriftlich hat, ja, oder kommunikative Fähigkeiten, i denk des is  
 146 ein Ansatz, ja, und wo dann eben eh, sehr oft die Geschäftsführung sich überlegt und halt Vorschläge macht,  
 147 (dass die Leute sich weiterentwickeln können).  
 148  
 149 Y: Management - Rahmenbedingungen schaffen - Mittleres Management, zentraler Faktor - Muss von oben nach  
 150 unten gelebt werden - Empfehlungen Willke - Nach Möglichkeit soll die Technologie an die Leute angepasst  
 151 werden und ned /ah/ Lösungen vorgesetzt werden, mit denen dann niemand gerne arbeitet, weil man damit  
 152 nicht gescheit arbeiten kann. (32'10")  
 153  
 154 (5)  
 155  
 156 Km: Des is ein Punkt, den haben wir zum Beispiel beim Wiki grad a bissl. Das des eine Technologie is, mit der ned  
 157 alle, die damit arbeiten jetzt sollten auch umgehen können. Sozusagen, die *Person* sie kann mittlerweile damit  
 158 umgehen, aber sie braucht einfach so lange. Sie braucht einfach (a Stund), bis da ein beschriebenes Arbeits-  
 159 blatt einmal drinnen hat. Sie kann des Uploaden ned gscheit und was dann ned, wo des hinverschunden is  
 160 und so. Was wir da halt reagiert drauf haben is, das wir im Wiki einen eigenen Folder gemacht haben, für interne  
 161 Kommunikation, wo da eben genau diese Dinge drin stehen quasi. Wie kann ich ins Wiki was Uploaden?  
 162 Wie kann ich da quasi eine Überschrift unterstreichen? Um einfach genau auf diese Gschichten, die einfach immer  
 163 san: mei des hab i ned zsammbracht, wie geht den des? Das ma des halt ned nur einmal erklärt haben, für  
 164 die betroffene Person, sondern, dann einfach in so eine (Liste) eini getan haben, des kann man so machen, des  
 165 kann man so machen, des haben wir jetzt zumindest versucht. So haben wir des jetzt zumindest versucht, weil  
 166 des wär nur sehr wenig die Idee von der *Person* von der Geschäftsführung her. Dieses Wiki einmal in diesem  
 167 einen Projekt so als Pilotprojekt einmal anzuschauen und halt dann wirklich wenn wir nächstes Jahr damit fertig  
 168 sind, dass dann einmal zu evaluieren, zu schauen, wär das ein Tool das man nützen kann  
 169 Y: L nützen kann  
 170 Km: L auch für ande-  
 171 re Sachen im Haus. Da is tatsächlich für mi nur die Frage: i kann ned /ah/ sagen wir einmal, weil du sagst "Ent-  
 172 wicklung angepasster Lösungen, statt Anwendung einer Toolbox", ich wüsste jetzt nicht, wie ich das Wiki verein-



- 173 fachen könnte, also (da hab ich das technische Know-How ned dazu), weils doch, es verlangt einfach eine ge-  
 174 wisse auch Fertigkeit. Also a bissl eine Ahnung von, wie eine Homepage aufgebaut is, zumindest minimal muss  
 175 man einfach haben. Sonst is es einfach mühsam, ja. Dann is es genau der Effekt, es is a von einigen Mitarbei-  
 176 tern, von *Organisation* is nu gar nix passiert. Einfach aus dem, es is ned des Tool mit dem sie gerne arbeiten  
 177 können, weil sie ned damit arbeiten können, drum machen sies ned gern. Es is ned so, dass sie nix beitragen  
 178 können, aber sie tragen nix bei, weil ihnen des zu mühsam is. Sie würden lieber mir alles mailen, und i solls für  
 179 sie dann reingeben ins Wiki, ja. Was natürlich jetzt ned Sinn der Übung is, ned.
- 180 Y: L Na, sowieso  
 181 Km: L Aber da steh i a a bissl  
 182 an, weil sag i, ok, ich kann die Lösung ned anpassen, weil dazu fehlt mir des technische Know-How.
- 183 Mm: L Da müsste es  
 184 a, wahrscheinlich die Lösung, des wäre dann eine Weiterentwicklung, so /ah/ des wär nur was, das man des  
 185 selber verändern kann, das System, relativ einfach, ja. Das man des möglichst einfach verändern, an die Be-  
 186 dürfnisse anpassen kann, damit dann jeder einfach damit umgehen kann. Des bräuchten wir. Des müsste des  
 187 Programm eigentlich sein, na.
- 188 Km: L Wanns einfach so ein bissl deppensicherer wäre. @ (2) @  
 189 Mm: L Ja, im Prinzip a Knopfdruck  
 190 Km: L @Genau,  
 191 dann is des@
- 192 Mm: L Na, aber ich mein, des wäre des wirklich, wo des System sehr flexibel is. I man, tschuldigung  
 193 Y: L Sowieso  
 194 Mm: L I man  
 195 jetzt einmal ganz einfach gesprochen, a Ordnerstruktur is, auf ganz einfacher Ebene (um zu vergleichen sehr  
 196 flexibel), weil man kann Ordner anlegen, man kann Ordner benennen, man kann Unterordner machen  
 197 Km: L Des kannst  
 198 im Wiki a machen
- 199 Lf: L Ja, anders is es halt ( )  
 200 Mm: L Natürlich, ja, sog i a, aber bis du im Wiki. Da habn wir a oft Probleme  
 201 gehabt, mit dem File und Edit, also recht übersichtlich is ned, das des von Anfang an klar is, ja.  
 202 Km: L Ja, is dann halt die  
 203 Frage, was man für ein Wiki verwendet.
- 204 Mm: L OK, da kenn ich mich halt zwenig aus, aber des des wir haben, ja, da  
 205 hab i mir am Anfang a irgendwie, war es für mi einfach ned ganz logisch im ersten Schritt, ja. Des is so, ja, ma  
 206 was halt dann wies geht, wenn mans machen muss, aber. gewisse Brücken gibts da, ja, die man halt nehmen  
 207 muss und die man dann halt manchmal gar ned nimmt.
- 208  
 209 Y: I man, i sag einmal so, für mi hats zwei Seiten, - ,technische Einflussnahme - organisatorische Einflussnahme -  
 210 des dritte is eine Kostenfrage - es braucht Leute, die dafür zuständig sind, und die verantwortlich sind, und des  
 211 ganz klar is, dass man sich an die jederzeit, wenden kann, ja. Ned dass sie einem die Beiträge jetzt einstellen,  
 212 sondern, dass Sie einem weiterhelfen wenss Probleme gibt. (38'28")  
 213
- 214 Mm: Ja, sicher es gehört irgendeinen zentralen, der des betreut, ja. Der des wirklich, a de Zeit dafür hat, ja, ned nur  
 215 immer so nebenher,  
 216 Lf: L Ja, eh, des is bei uns schwierig, weil wir haben ja ned einmal einen Administrator, also,  
 217 der jederzeit verfügbar is  
 218 Km: L Des wollen wir aber auch ändern, oder?  
 219 Lf: L Naja.
- 220  
 221 Y: Ja, und wichtig is natürlich für die Leute auch, dass sie bald sehen was Sie für einen Benefit, damit haben, ja,  
 222 weil niemand, was reinsteckt jetzt, ja, wo er ned bald sieht einmal, dass  
 223 Km: L es einen Mehrwert hat für ihn  
 224 Y: L es einen  
 225 Mehrwert hat.  
 226  
 227 (3)  
 228
- 229 Mm: Die Schatzkiste  
 230 Km: L @Schatzkiste@, da hab ich die Teilnehmerbonuspunkte, wann sie eigentlich pünktlich, ganz nor-  
 231 mal da sind, pünktlich und die Hausübungen gemacht haben, kriegens dafür was. Die des natürlich ned machen  
 232 kriegen natürlich nix.  
 233 Y: L Erklärung zu Wikis. - Formulare - Es gibt schon technische Lösungen, wo du des vereinfach-  
 234 en kannst. - Des wär für mich zu dem Thema jetzt a bissl der Input ...

## Diskussion

- 235 Y: I wollt jetzt einfach danach auch noch einmal so wieder die Frage stellen: Thema Wissensmanagement, so mit  
 236 dem was ma jetzt auch a bissl gehört haben, was fällt einem dazu ein, wie weit, wie is der Bezug zur eigenen  
 237 Arbeitswelt jetzt.  
 238  
 239 (3)  
 240

- 241 Km: Bei mir is jetzt, während deiner Einführung da aufgefallen, das wir eigentlich viel schon machen. Also es san  
 242 mehr Sachen, die ich nicht als Wissensmanagement wahrgenommen hab. Eigentlich, Wissensmanagement-  
 243 tools, so wie diese zum Beispiel diese interne Fortbildung, die ich eh schon erwähnt hab, die machen wir wirk-  
 244 lich schon seit 7-8 Jahren ((Schaut zu Lisa))  
 245
- 246 Lf: Mhm
- 247
- 248 Km: Des is schon relativ lang. Hätte ich jetzt ned unbedingt sofort unter Wissensmanagement. Einfach über die Dar-  
 249 stellung jetzt, internalisiertes Wissen jetzt zu Externalisieren, a diese Spirale. Is ganz interessant zu sehen, weil  
 250 i da des Gefühl hab, das relativ viel wir versuchen schon umzusetzen. Auch die Einführung von diesen neuen  
 251 Dingen, also i denk vom Intranet, des wir eingeführt haben, da gabs lange Anlaufzeit und Überlegungen, wie  
 252 des ausschauen kann. Da gabs überhaupt mehr Überlegungen, dass man so eine interne Homepage, a richtige  
 253 interne Homepage hat, mit vielen unterschiedlichen Bereichen. Jetzt benützen wirs eher so für diese Informati-  
 254 onsweitergabe, für Fortbildungen und ( ) und andere interessante Gschichten. Also da wurde schon viel ver-  
 255 sucht und auch umgesetzt, des i jetzt net ad hoc gesagt hätte, des san Wissensmanagementelement im Haus.  
 256 (Wie i gsagt hab), also i glaub wir san auf an sehr guten Weg schon.  
 257
- 258 Lf: Mhm, es stellt sich halt nur immer wieder ausser, /ah/ was eh schon erwähnt worden is, /ahm/ des Zeitproblem.  
 259 Weil sobald halt diese Dinge irgendwie Zeit erfordern, ja, mir fällt des zum Beispiel auf, bei den Lessons Lear-  
 260 ned, ja. I find des a total gutes Mittel, eben um des Wissen von abgelaufenen Projekten, ja, warum war des gut  
 261 oder was hat ned funktioniert und warum ned, ja, also des was weit über einen normalen Bericht hinausgeht.  
 262 Dass des /ahm/ irrsinnig mühsam is, also zu diesen Dingen zu kommen, weil die Leute das einfach dann zeit-  
 263 mäßig ned schaffen, ja, also so was zusammenzustellen, ja.
- 264 Km: L I hab des nie machen müssen, weil meine Projek-  
 265 te nie aus san.
- 266 Lf: L Deine Projekte san ned aus na aber @es kommt auf@ die zua
- 267 Mm: L Na, es is oba trotzdem
- 268 Lf: L und es wird a im-  
 269 mer wieder angführt, ja. Wir san doch ein Betrieb, wo die Zeitressourcen also einfach sehr, sehr eng bemessen  
 270 san und /ah/ i man natürlich, man muss dann irgendwo Stunden abzweigen und i denk a Stund braucht ma für  
 271 so was, ja, weil des is natürlich Reflexion, ja.
- 272 Km: L I hab a ned gsagt, dass des ned
- 273 Lf: L Die Zeit muss i einmal haben, ja.
- 274
- 275 Km: Des is eigentlich jedem bewusst, wie wichtig des wäre, auch für dich selber, also a (Selbstreflektion) deines Pro-  
 276 jektes auf einer anderen Ebene und ned für den *Organisation*, wost halt viele Sachen anders schreibst wies tat-  
 277 sächlich war, weist ja du da gewisse, der Adressat da einfach zählt, weil der Adressat nur du selber und der  
 278 Verein bist, intern. Des is tatsächlich so, dass du, das eigentlich keiner was wann. Des is a bezeichnend, warum  
 279 wir jetzt zu dritt da sitzen obwohl sechs Leute zugesagt haben. Weil die Zeit is etwas, was in jedem Konzept  
 280 des wir machen sofort gekürzt wird, (überall) ((Unterbrechung weil das Telefon des Interviewers läutet))  
 281
- 282 Mm: Na, eh, aber i man grad da is es so, also wann die Zeit jetzt eh schon sehr knapp oder auch zu knapp bemes-  
 283 sen is, dann gibts einfach viel Prioritäten, die jetzt ned Interessens- und Wichtigkeitsprioritäten sind sondern ein-  
 284 fach formale Dinge, die erledigt werden müssen in dieser knappen Zeit, die eingefordert werden und die macht  
 285 man dann logischerweise zuerst, ja. Des können ganz banale Dinge sein, die aber gemacht werden müssen in  
 286 dieser Zeit und für des des eh wichtig wäre und eh interessant wäre, hat man halt dann keine Zeit und des is  
 287 der Punkt dann. Das einfach da dann die Zeit.
- 288 Km: L Aber da denk ich schon, wiest es du ((Y)) gsagt hast a (3) man  
 289 muss quasi Rahmenbedingungen (2) schaffen können die. Weil i hab für alles a Zeit, des is a Prioritätenfrage.  
 290 Des is schon auch a, i mach des zuerst, was mir am wichtigsten erscheint. Is halt dann die Frage, wie wichtig  
 291 erscheint mir für die Lessons Learned des zusammenzufassen. Wie wichtig erscheint jetzt mir in a Wiki eine Be-  
 292 trag reinzuschreiben. Is a Prioritäts- oder Zeit, es is schon natürlich, du hast verpflichtende Dinge zu tun dem  
 293 *Organisation* gegenüber, weil sonst wirst vertragsbrüchig, des is klar, ja. Aber es gibt doch trotzdem andere Din-  
 294 ge, die einer Prioritätsgebung bedürfen, ob du des jetzt vorher machst und des andere halt gschwind schleissi-  
 295 ger machst oder ob du des andere genauer machst und des vielleicht dann gar ned machst oder vor dir her-  
 296 schiebst und da is es schon (auch einmal) quasi Rahmenbedingungen zu schaffen, dass das für die Mitarbeiter  
 297 prioritärer wird als es momentan is. Des fehlt noch. Des is ein (.) so Beispiel. Da spricht jetzt der Betriebsrat aus  
 298 mir, /ah/ Bildungsfreistellungen anzubieten für solche Dinge. (I glaub jeder hat Anspruch auf einen Bildungsurl-  
 299 laub, bei uns mit der Betriebsvereinbarung verankert, wenn ich jetzt aber keine Fortbildung buch, verbrauch ich  
 300 de vielleicht gar ned, da kann i aber sagen i krieg einen Tag Bildungsurlaub um mich damit zu beschäftigen.  
 301 Wäre so eine Rahmenbedingung die ich mir vorstellen könnte. Weil im Prinzip is es so etwas. (bringt) wahr-  
 302 scheinlich mehr wie irgendein Vortrag, wos dich reinsetzt, wo du die Hälfte eh schon gehört hast, wenn du tat-  
 303 sächlich weißt, ich hab diesen Tag zur Verfügung, bezahlte Arbeitszeit, is aber ein Bildungsurlaub und kann mir  
 304 mit meinen eigenen, kann mich eigentlich selbst Fortbilden, indem i mein Projekt reflektiere.
- 305 Mm: L Und vor allem  
 306 schaut dann a, wirklich a, für alle anderen a Produkt unter Anführungszeichen heraus, wann i des eben dann  
 307 zum Beispiel des Lessons Learned zusammenfasse und so, im Gegensatz zu einem Vortrag, wo ich hingeh mir  
 308 den anhör und die Hälfte der Zeit auf Durchzug schalte und den Rest dann wieder vergiss oder so.
- 309 Km: L Oder hingeh,  
 310 weils a Buffet gibt oder so
- 311 Mm: L Zum Beispiel
- 312

- 313 Lf: Und vor allem is ja auch der Anreiz, ja, i man Projektleiter müssen eh so viele Berichte schreiben, ja, die halt  
 314 eine bestimmte Struktur haben jetzt und da jetzt einfach, des geht ja in ganz andere Details so was, da kann ich  
 315 ja jetzt selber von mir einfach viel mehr einbringen, als in so einem normalen Bericht, ja, und also des is ja sehr  
 316 offen, ja, also grad weils ned nach außen geht. Des is ja lediglich /ah/ also für den Betrieb einfach a relevantes  
 317 Wissen, ned.
- 318 Mm: L Aber i man, des wär prinzipiell, i man, die Strukturen für so einen Bildungsurlaub sind ja schon da.  
 319 Des wäere ja nix neues mehr, na, des wäere halt nur mal da die Erlaubnis, eben sich des für so was zu nehmen.  
 320 Des muss ja keine Woche sein.
- 321 Km: L Des is aber schon sehr konkret.
- 322
- 323 Y: /Ahm/ was mir noch aufgefallen is, jetzt, a um es nur noch einmal zu erwähnen oder einzubringen is, du hast  
 324 gesagt: Ihr machts schon sehr viele Sachen, ja. Also was glaub i ganz wichtig a is, is eben einmal die Erkenntnis,  
 325 ja, und dann des was man damit anfangt. Nämlich, alle machen irgendwie schon sehr viel in diese Richtung  
 326 auf verschiedenen Ebenen. I glaub der Punkt is dann, sie anzuschauen, OK was funktionier gut. Was wird wirk-  
 327 lich gut gelebt und wie kann ich das verbinden auch, oder was kann ich da verbessern. Weil das sind die Sa-  
 328 chen, bei denen man gut ansetzen kann.
- 329
- 330 Lf: Mhm, wie bindet man die Leute ein, die jetzt noch da abseits stehen, ja, und zum Beispiel des Intranet zwar  
 331 passiv genießen, aber halt ned aktiv.
- 332
- 333 Km: Also i denk es wär da wahrscheinlich einmal ein erster Schritt, weil wir a jetzt erst im Zuge unseres zusammen-  
 334 sitzens, i hab ja eigentlich ned gwusst, wie viel wir eigentlich schon machen. Tatsächlich da einmal des a nie-  
 335 derzuschreiben, also wirklich die, auch diese Aktivitäten als Wissensmanagementaktivitäten zu definieren und  
 336 auch für alle Mitarbeiter sichtbar zu machen.
- 337 Lf: L Mhm, also mir is jetzt grad eingefallen, also zum Beispiel des Intra-  
 338 net /ahm/, des gehört einfach als Standard bei der Einführung eines neuen Mitarbeiters, und zwar, die Handha-  
 339 bung, also wirklich des zeigen, wie des geht, was des für Möglichkeiten hat, wie man einen Eintrag macht, ja,  
 340 wie man den bearbeitet und rein, also ned nur wir haben ein Intranet, sonder a, du kannst da was eintragen, du  
 341 sollst da was eintragen.
- 342 Km: L Des is vielleicht wichtiger als wie die gute Zeitschrift in der Willkommensmappe. Des is ein  
 343 Überblick, was gibt es für Wissensmanagementtools im Haus. Das es da zum Beispiel Ansprechpersonen gibt  
 344 wie dich ((Lisa)), das man da eine Einschulung kriegt in den ersten Arbeitswochen, jetzt einmal (für die erste  
 345 Zeit) und auch tatsächlich diese unterschiedlichen Tools kennen lernt indem man auch die Aufforderung kriegt.  
 346 Interne, interne Fortbildung is wieder so am absterbenden Ast gewesen, weil, zum einen hat sich keiner mehr  
 347 gefunden, der was macht wollte und die was gemacht haben, da is dann wieder keiner gekommen.
- 348 Mm: L Na, de *Person*
- 349 hat des teilweise doch gemacht.
- 350 Km: L Na es hat die *Person1* einmal interne Fortbildung gemacht zum Thema "Was ist  
 351 eine Rechnung"
- 352 Lf: L und der *Person2* hat des einmal gemacht.
- 353 Km: L I hab einmal über (Phonetik) was gmacht.
- 354 Mm: L Is a schon ein paar  
 355 Jahre aus
- 356 Km: L Ja eben. Es is am einschlafen gewesen-
- 357 Y: L Es is sicher ein guter Punkt, einfach grad für neue Leute, klar zu  
 358 stellen, bei uns macht man des so, ja, sag i einmal. Also bei uns schreibt man die und die Sachen einfach ins  
 359 Intranet, des tut jeder und ((Reden durcheinander)) des läuft einfach so. Und wann man des und des macht,  
 360 dann passiert einfach das, ja. Des tun alle und da stehen alle dahinter und wann ich jemanden frag, du, was  
 361 muss ich da machen, dann sagt der des schreibst ins Intranet. Wann ich das erreicht hab, dann
- 362 Lf: L Is es eh schon viel
- 363 Y: L Is es schon sehr viel.
- 364
- 365 Y: Zum Thema auch noch so ein bissl abschließend jetzt, weils mich interessiert, es gibt ja schon einige, Intranet  
 366 usw. es gibt Ablagesysteme. Auch ein recht wichtiges Thema finde ich, Suchen, Finden, von Sachen, wie geht  
 367 das. Geht das gut? Wie weiß man, weiß man, wo man, wen man fragt, wo man was findet. Wie die Sachen or-  
 368 ganisiert sind?
- 369
- 370 Km: Hm. Also wir san jetzt, würd i sagen, es is grad die Ordnerablage is ja grad neu. Die is seit Jahresbeginn, wird  
 371 die alte Ablage in die neue Ablage integriert. Des is auch noch etwas, was für alle neu is. Bei mir funktioniert  
 372 des zum Beispiel so, dass ich meistens weiß, wers wissen wird, und den Anruf. Also die *Person 1* Anruf oder die  
 373 *Person 2* anruf, kommt halt drauf an, was ich brauche. Wir haben schon, von der Struktur her is eigentlich  
 374 schon für die meisten klar, wer wofür zuständig is. Es gibt schon auch sogar, wir haben so eine Willkommens-  
 375 mappe, wo halt drinnen steht, die Zuständigkeitsbereiche vor allem der Stabsstellen der Geschäftsführung. An  
 376 wen kann ich mich wenden, wenn es Personalfragen gibt, wens Öffentlichkeitsfragen gibt, wens Förderfragen  
 377 gibt. Da weiß man dann schon wen, und wenn ich dann die Idee, OK ich suche, a kurze, ich brauch für eine  
 378 Präsentation eine kurzen Abriss über die *Organisation*, dann weiß man muss man mit der Öffentlichkeits-*Per-*  
 379 *son* telefonieren, die weiß wo des abgelegt is in der neuen Ordnerstruktur zum Beispiel. Man kann sich natürlich
- 380 Mm: L Du kannst es dir schon anschauen bei der neuen Ordnerstruktur
- 381 Km: L Is selbstredend auch schon
- 382 Mm: L Wann man sich des ein bissl anschaut dann kommt man schon rein, also, viel besser als die alte war, in de,  
 383 was i ned, irgendein ( Bericht) aus dem Jahre Schnee gelegen is, na.
- 384 Km: L Ja @(. )@

- 385 Lf: L Na, wir haben uns natürlich sehr bemüht,  
386 also, es kommt ja sehr viel darauf an, was die Leute, wenn sie jetzt zum Beispiel mit einer Ordnerstruktur kon-  
387 frontiert sind, sozusagen auf oberster Ebene gleich am ersten Blick erkennen können, was wo is. Des is sehr  
388 wichtig, ja, das des ned von Anfang an gleich total verwirrend is und da haben wir uns halt bemüht, des mög-  
389 lichst Übersichtlich zu machen und auch eben auf den bestimmten Ebenen, a frei handhabbar zu machen, da-  
390 mit es die Leute wirklich ihren Bedürfnissen anpassen können, na. Wir haben zwar auf den unteren Ebenen so  
391 gewisse Ordner, also sozusagen als Beispiel vorgegeben, aber des is klar, da können sich die Leute das dann  
392 selber anpassen und natürlich auch selber dann die Dokumente ablegen. (.) Aber bei, also grad bei der Doku-  
393 mentenablage, also da is eh noch einiges zu tun.
- 394 Km: L Also das is auch klar, dass des  
395 Lf: L des in diese neue Ablage zu inte-  
396 grieren
- 397 Km: L wachsen muss  
398 Lf: L es is ja noch wesentlich mehr da, was noch nicht so frei verfügbar is.  
399 Km: L Und es is a  
400 Lf: L Da gibts  
401 nu einiges zu tun
- 402 Km: L wir zwa ((Kurt und Manfred)) haben an und für sich schon viel in die neue Struktur abgelegt,  
403 und noch nicht sortiert.
- 404 Lf: L Mhm  
405 Mm: L I hab a teilweise einfach des nur umi kopiert fertig, ja, aber a nu ned. Weil i einfach  
406 noch keine Zeit gehabt hab dazu.  
407 Km: L Da san ma wieder bei der Zeit, ja, des is ganz klar.  
408 Mm: L I bin jetzt froh, dass ich die  
409 Schuldigkeit getan hab, des einmal zu sichern in die neue Struktur hinzutun, weil man muss halt aufpassen,  
410 dass da jetzt nicht die Unstruktur von der alten Struktur wieder in die neue Struktur kommt.
- 411 Alle: L @(.).@  
412 Lf: L Na, a ganz, a  
413 wichtiger Teil vom Wissensmanagement is ja auch sozusagen, Wissen vergessen, ja also eliminieren. Wissen,  
414 des ma nimmer braucht zu eliminieren
- 415 Mm: L Ja, nur von wo weiß man, was i selber nimmer brauch.  
416 Lf: L Da musst die damit auseinan-  
417 der@setzen@.
- 418 Mm: L Ja, wer könnte des noch brauchen, des is nämlich des andere, ja. Weil nämlich an der Geschichte  
419 mehr Leute interessiert san also und an unterschiedlichen Aspekten von der Geschichte.  
420 Km: L Gibst es ins Intranet @(.).@  
421 wer will das.  
422 Mm: L Mach i a Wiki.  
423 Lf: L Na i man, i find für solche Sachen gibts durchaus auch die Möglichkeit des einfach auf  
424 eine DVD zu speichern, ja. Also i denk des muss gar ned /ahm/ des muss gar ned jetzt nu den Platz einnehmen  
425 in diesem Ablagesystem. Sondern man kann gewisse Uraltsachen, die auch wirklich veraltet sind ja, also die  
426 kann man also einfach auch auf DVD abspeichern.  
427
- 428 Km: Also i sag fast schon auch es is (.) so in den mittleren Ebenen, wo wir zwei auch sind und die Lisa in der höchst-  
429 en Ebene, mehr oder weniger, in den Stabsstellen. Is noch trotzdem ein anderer Umgang damit, als wie in der  
430 untersten Ebene. Also ich hab schon, seh auch das von meinen MitarbeiterInnen her. /Ah/ die fragen generell  
431 mich. Also so wirklich diese Orientierung in unserem Ablagesystem und auch im Intranet. Des is etwas wo trotz-  
432 dem. I hab so des Gefühl, wir haben sehr viele MitarbeiterInnen, also normale MitarbeiterInnen die gar ned das  
433 Gefühl haben, dass das etwas für sie auch is. Also so, dass des eher so die Projektleiterinnen und Projektleiter  
434 zu interessieren hat und die Stabsstellen oben zu interessieren hat, aber die normalen Mitarbeiter quasi, erwar-  
435 ten sich von ihre direkten Vorgesetzten, dass der mit Infos kommt.
- 436 Y: L Des muss ja ned unbedingt schlecht sein. Per-  
437 sönlicher Kontakt, miteinander reden is halt ganz ganz wichtig  
438 Km: L Ja, aber  
439 Y: L wenn das gewünscht is, dass des so is,  
440 das man halt wen fragt, wenn man was wissen will, is es ja OK.  
441 Lf: L I denk es sollten beide Ebenen  
442 Km: L ja, wir haben schon noch a  
443 bissl a andere Struktur, durch des, dass ma Angestellte und freie Dienstnehmer haben, das grad im Bildungsbe-  
444 reich  
445 Lf: L und viele externe a, die gar ned im Haus san, oder im Netzwerk ned Zugriff haben.  
446 Km: L Die freien Dienstnehmer  
447 san ja gar ned drinnen im Netz. Des is schon klar, da bin ich auch eigentlich als Projektleiter zuständig. Aber da  
448 liegt auch einfach viel Wissen verborgen, des wir nie kriegen, weil natürlich kann man auch von Leuten die kei-  
449 ne Bindung an den Verein haben, weil sie mit ein paar Stunden halt freie Dienstnehmer san. (.) Es is schon  
450 auch eine, Wissen externalisieren, einem Verein zu geben sozusagen, zu dem ich eigentlich gar keine Bindung  
451 hab, weil er halt nur zufällig da is, wenn er jetzt 6-12 Stunden unterrichtet und halt de ned in der *Organisation*  
452 unterrichtet. Is natürlich auch teilweise schade, weil des Wissen, des wär da, aber is halt ned nutzbar für uns.  
453 Y: L Is de  
454 Frage, ob man sichs nicht holen kann?  
455  
456 Km: Ja, i man

- 457 Lf: L Ja aber wie oft. I man des is ja immer des Problem, ja, des is ein gefördertes Projekt und grad so also  
 458 solche Stunden zum Austausch und zur Reflexion, des will kein Mensch zahlen, ja, die Wichtigkeit erkennt nie-  
 459 mand, ja.
- 460 Km: L Richtig, des is des Problem
- 461 Lf: L Wir müssen um jede Stunde streiten, wo eben des drinnen wäre, dass  
 462 man sich mit diesen ganzen Externen einmal trifft und so eine Reflexionsrunde macht. I denk da kann man zwar  
 463 ned jetzt /ah/ des, wahnsinnig viel Wissen einsammeln, aber über eine Reflexionsrunde, wo Leute sich einbrin-  
 464 gen können, ja, und es gibt dann ein stichhaltiges Protokoll, ja, des wär auch schon einmal ganz gut.  
 465
- 466 Mm: I man es is schon teilweise,  
 467 Km: L Des mach i natürlich halt ohne Protokoll. I man im Prinzip wirds protokolliert, indem i  
 468 natürlich diese Punkte dann in meinen Bericht aufnehmen.
- 469 Mm: L Aber
- 470 Km: L Also ich zwing sie natürlich schon, @mehr oder weni-  
 471 ger@ zwing ich sie dazu, dass Sie ihre Arbeit halt reflektieren. Auf verschiedenen Ebenen. Mit der Begründung,  
 472 des is so, sie wissen sie müssen einen Bericht schreiben und des is der Bericht halt.
- 473 Mm: L Weil du jetzt sagst.
- 474 Km: L Nur den also,  
 475 möglicherweise wäre ein offener Zugang über die Homepage wies halt bei vielen, (so ein Login) is a Möglichkeit  
 476 und da in gewisse Bereiche kommen zu können, wo dann auch des Wissen deponiert werden kann, was mehr  
 477 nutzbar wird, weil es sind doch 40 freie Dienstnehmer, so 30, 40 Leute freie Dienstnehmer, die ja eigentlich ned  
 478 involviert sind in diesem ganzen Prozess.
- 479 Y: L Und wo sie vielleicht a bis zu einem gewissen Grad si Sachen holen  
 480 können. Des da einmal gemacht haben, des halt allgemein verwendbar is, so dass sie a wieder was davon ha-  
 481 ben.
- 482 Km: L I man, des haben wir ja a, also kriegens dann irrsinnig viel in abgespekter Form. Fortbildungen, die wir ih-  
 483 nen anbieten, sie haben Zugang zu den Materialien die im Lehrerzimmer sind.
- 484 Mm: L Dokumentierens aber selber auch,  
 485 die freien Dienstnehmer die da im Haus san und Kurse leiten. Da wird eigentlich jeder Kurs dokumentiert. In ei-  
 486 ner Mappe, des hast
- 487 Km: L Die bei uns bleibt
- 488 Mm: L Die bei uns bleibt weil die *Person*
- 489
- 490 ((Reden durcheinander))
- 491
- 492 Km: Wer schaut sich die Kursdokus wirklich an. Also wir druckens natürlich unsere Neuen in die Hand und den Prak-  
 493 tikantinnen, könntns schauen wie erfahrene KursleiterInnen so einen Kurs vom ersten bis zum letzten Tag aufge-  
 494 baut hat, wies den Kurs gehalten hat und eigentlich. I schau mir keine Mappe mehr an, wenn des Ganze elek-  
 495 tronisch da wäre, is für mich schon eine Zugriffserleichterung.
- 496 Mm: L Du müsstest dir eigentlich, weil so ein Arbeitsblatt, ko-  
 497 pieren tuts ein jeder, na, recht viel Aufwand des dann kurz einzuscannen wäre es im Endeffekt auch nicht. Weil  
 498 man geht sowieso hin, ah, kopiert des, geh auch, mittlerweile weiß ichs, geh einfach auf
- 499 Km: L @Gehst auf scannen@
- 500 Mm: L Geh auf scannen und schick mirs einfach an meine Adresse oder legs zumindest auf den Server, na. Des  
 501 wäre natürlich eine Möglichkeit.
- 502 Km: L Des wäre möglicherweise einmal ein Schritt mit dem man eine *Person* beauftra-  
 503 gen könnte.
- 504 Lf: L Neu als Aufgabenbereich für *Person*.
- 505
- 506 Km: Das man so Kursdokumentationen zumindest einfach digitalisieren kann, indem ich PDFs hab. Dann is aber für  
 507 mich wieder die Frage, wie finde ich in dieser langen PDF-Wurscht was.
- 508 Mm: L Du müsstest dir einmal gescheite Na-  
 509 men überlegen für die PDFs
- 510 .
- 511 Y: I sag, des is dann a wieder eine technische Sache. Die Frage is, ob mir eine Kursdoku überhaupt nu auf Papier  
 512 macht oder ned glei online schreiben lasst, wo man dann halt viel Vorteile hat, ja. Aber ganz nebenbei, wenn du  
 513 PDFs scannst, is jetzt a technisch eher, wannst es OCR-fähig, glaub ich, scannst, ja dann kann man nach Ihnen  
 514 suchen. Es gibt teilweise auch schon Suchmaschinen, also kenn ich auch, die dann Dokumente, auch durchsu-  
 515 chen. Des heißt de sucht jetzt ned nur html. Sondern da gibst dann halt Stichworte ein und der sucht genauso  
 516 die PDFs, die ich da drinnen hängen hab.
- 517
- 518 Lf: Ja, des is a gute Idee.
- 519
- 520 (2)
- 521
- 522 Mm: I man es is ja, prinzipiell so, /ah/ so schlecht is des Kursdokumentieren ah ned, weils ein relativ unmittelbarer  
 523 Zugang is. Des hast grad für StudentInnenkurse oder für Anfänger hast du relativ, druckst ein paar Mappen in  
 524 die Hand, wo wirklich vom ersten bis zur letzten Stund des dokumentiert is, also so schlecht is es ned. Des Pro-  
 525 blem is, du hast irgendwann so viele Mappen, wo in der Hälfte des selbe drinnen is, in abgewandelter Reihen-  
 526 folge.
- 527 Km: L Also i glaub jetzt ned, das eine Digitalisierung die Kursdokumentation jetzt, die gesammelte ersetzen kann.  
 528 Vor allem a, weil du selbst als Unterrichtende, wenn wer einen Teil von der Woche gefehlt hat. Dann holst du dir  
 529 die Mappe kopierst die fünf Zetteln wo er gefehlt hat und druckst sie ihm einfach in die Hand. Natürlich kannst

- 530 du dirs einfach ausdrucken, i mein du kannst alles was digitalisiert is jederzeit ausdrucken. Du kannst es auch  
 531 direkt anschauen. Nur wir haben halt bei den Externen, is des schwierig, weil die unterrichten ja an Volksschulen,  
 532 Kurse, also de san quasi ein Mobilbüro.  
 533  
 534 Y: I seh grad wir sind schon ein bisschen spät dran. Ja i hätte des Wissensmanagement Thema jetzt abgeschlos-  
 535 sen und würd gerne zum Thema Semantic Web a bissl was bringen, ja.

## Semantic Web

Der Diskussionsabschnitt zum Thema „Semantic Web“ unterteilt sich in drei Teile. Im ersten wird in einer Eröffnungsrunde der Frage nachgegangen, was die Teilnehmer unter Semantic Web verstehen. Im zweiten Teil erfolgte eine Einführung des Interviewers (Y) zum Thema. Hier wurden nur der grobe Kontext festgehalten und die Zwischenfragen/Diskussionen wurden mittranskribiert. Im dritten Teil fand eine abschließende Diskussion zum Thema statt, die natürlich auch vollständig transkribiert wurde.

### Eröffnungsrunde

- 536 Y: Vielleicht /ah/ a einfach wieder zum Einstieg kurz, was wisst ihr, was fällt euch ein, wenn ihr des Semantic Web,  
 537 den Begriff hörts. Was wisst ihr drüber, könntts damit anfangen?  
 538  
 539 (3)  
 540  
 541 Km: Wir haben telefoniert. @(..)@ Also bevor wir telefoniert haben, hätte ich da, außer dass ich das Wort Semantik  
 542 kenne, und i denk, dass des irgendwie ein bedeutungsdifferenzierendes (Web is), viel hätt ich mir darunter ned  
 543 vorstellen können.  
 544  
 545 Mm: Wobei also i hab mir desselbe dacht, also beim Wort Semantic irgendwie Bedeutung, nur was i des nu vom Stu-  
 546 dium, dass im Endeffekt a kaner, dass des sehr schwierig is, /ah/ zu sagen, was des jetzt eigentlich is, was Se-  
 547 mantik is und wie man die klassifizieren kann, ja, und wie man de irgendwie nachvollziehen kann, darum inter-  
 548 essiert mi des, wie man des in Zukunft, was i ned, in einem Computerprogramm machen kann, ja. (3) Aber ge-  
 549 nau, was des da jetzt is, was i a ned.  
 550  
 551 Lf: I hab a nur so, ( ) sozusagen über das World-Wide-Web hinausgeht, ja, indem Sinn, dass des sozu-  
 552 sagen also auch Beziehungen und Konnekte und Zusammenhänge /ah/ hergestellt werden können, ja, was na-  
 553 türlich irgendwie ganz toll is und /ah/ was natürlich a über eine eigene Sprache dann funktioniert, aber wo man  
 554 (individuell) Information und Wissen in viel konzentrierter und /ahm/ (3) ja also zielgerichteter und a vernetzter  
 555 ansammeln kann. Man kann da auch aus verschiedenen Wissensbereichen einfach sich sehr kompakte Infor-  
 556 mationen holen. Des passiert einfach mehr oder weniger über eine Maschine, ja.

### Einführung zum Thema Semantic Web

Von der Einführung wurde nur der grobe Kontext aufgezeichnet und die Zwischenfragen/Diskussionen mittranskribiert.

- 557 Y: Also i erzähl da kurz a ein bissl - Geschichte Semantic Web - Vergleich Internet /Semantic Web - Datenintegrati-  
 558 on - Exkurs Web 2.0 - Verbindung Semantic Web/Web 2.0 - Social Bookmarking - Da gibts dann Leute die sich  
 559 zusammentun und in Gruppen machen und sich so miteinander praktisch ah einen gewissen Wissensbereich  
 560 organisieren. (10'20")  
 561  
 562 Km: Is des dann so ähnlich wie bei Amazon zum Beispiel, gibts ja a, die haben ja des automatisch drinnen, wenn du  
 563 irgendwas schaut, steht eben unten drinnen  
 564 Y: L Genau  
 565 KM: L Leute, die des angeschaut haben, haben sie des  
 566 Y: L Haben Sie des an-  
 567 gschaut  
 568 Mm: L Du kriegst aber a dann Angebote schon per Mail von Sachen, is mir auch schon aufgefallen, also bei mir  
 569 is des so, von Sachen die  
 570 Km: L Die mich interessieren  
 571 Mm: L mich interessieren könnten, ja, de ich aber in der Form noch gar nicht  
 572 nachgeschaut hab, sondern die irgendwie in diese Kategorie

- 573 Km: L des is immer, wenn du des Amazon wieder startest, dann hast du automatisch grad Aktionen. I hab jetzt nach Skateboards gesucht, jetzt hab i de ganze Zeit wieder Skateboards wann i Amazon aufruf.
- 574
- 575
- 576 Mm: L Is natürlich a toller Schmä, na, für den Verkauf is des a Wahnsinn
- 577 na, eigentlich.
- 578 Km: L Aber de müssen ja damit (segn wie wir arbeiten)
- 579 Y: L Na, natürlich sicher, die notieren halt sehr genau
- 580 mit, was jeder macht und werten des a entsprechend aus.
- 581 Km: L Is unheimlich
- 582 Lf: L Mhm
- 583
- 584 Y: Weiter in der Einführung - Schulterchluss Social Web/Semantic Web - SW-Technologien - Ontologien - Konzepte für Proof und Trust fehlen - URI -> Dokument eine Ressource -> Informationen vernetzen und nicht in hierarchisch in Systemen reinzupressen, des vielleicht zum Teil entsprechen aber auch nicht immer. (16'20")
- 585
- 586
- 587
- 588 Km: Also de hängen sozusagen einfach umadum
- 589 Y: L Ja
- 590 Km: L und wichtig is nur diese Synapsen schließen, so wie bei den
- 591 ( ) also die Vernetzung und da kann dann, jeder hat seinen eigenen Knopf auf den er drückt und er kummt dann dort hin, wo man
- 592
- 593 Y: L Ja, weil si jeder sein eigenes
- 594 Km: L Aber es würd a bedeuten, i man des is zum Beispiel uns im
- 595 Wiki so gegangen, zuerst haben wir relativ wenig Seiten gehabt mit viel Information und bei der zweiten Version haben wir ganz viel Seiten gehabt (.) für wenig Information. Quasi diese Zugänglichkeit zu vereinfachen. Das i ned a denken muss, wo is des eigentlich drinnen, sondern es gibt einfach für jeden kleinen Schritt einen eigenen Platz, des erinnert mich sehr stark daran.
- 596
- 597
- 598
- 599
- 600 Y: Vorteil der Verlinkung (Beispiel Wiki) - nicht mehr linearer Text sonder Hypertext - Linked Data Projekt - DBpedia: Beispiel Wien, Szenario, Abfrage alle Städte in Europa mit über 2 Mio. Einwohner. Nur vom Prinzip her, was doda passiert.
- 601
- 602
- 603
- 604 Km: Aber des is quasi eine Datenbankabfrage, des is so wie i des beim Access a programmieren kann, das i meine Abfragen programmiere, nur, (2) i muss da jetzt, is des jetzt in Wikipedia? Des is ja a nur a Wiki, drum heißt es ja Wikipedia.
- 605
- 606
- 607 Y: L Ja,
- 608 Km: L San da jetzt sozusagen diese einzelnen Kapitel jetzt semantisch irgendwie anders programmiert, das i des finden kann?
- 609
- 610
- 611 Y: De hole si des dort raus. Ja, aus dem Wikipedia und tun des dann annotieren, aber du kennst vom Wikipedia - Infoboxen in Wikipedia = strukturierte Information - Beispiele für semantische Applikationen - Suche - semantisches Anreichern von Inhalten - (32' 55")
- 612
- 613

## Diskussion

- 614 Y: Was könnt ihr damit anfangen, ja, und was seht ihr für Möglichkeiten drinnen und vor allem wie weit glaubt ihr, dass des schon verwendbar ist?
- 615
- 616
- 617 Km: Also i denk ein wichtiger Schritt wäre im Vorfeld, sich zu überlegen, wenn jetzt, quasi was is für uns, was san wichtige Tags, also womit müssen bei uns jetzt die Informationen angereichert werden? Weil des is so der erste Schritt im Hintergrund, musst einmal überlegen, quasi, i muss eigentlich wissen, was ich bei einer Suche finden will. Wie genau des sein muss. Weil i glaub zum Beispiel was jetzt bei uns ned so ausschlaggebend is, wer is in welchem Projekt eingebunden. Des is überschaubar. Noch
- 618
- 619
- 620
- 621
- 622 Lf: L Mhm
- 623 Km: L Des gilt bei Firmen de irgendwie 150000 Mitarbeiter haben,
- 624
- 625 Mm: L Aber zum Beispiel für wens überhaupt ned überschaubar is, is für Außenstehende.
- 626 Km: L Ja, de gehts e
- 627 nix an @(.)@
- 628 Lf: L @(.)@
- 629 Mm: L Ja, sag i nur, i man des is wieder ein anderer Bereich, fürs Interne wirts wahrscheinlich weniger, wobei es schadet glaub ich teilweise auch nicht.
- 630
- 631 Lf: L Na, wir habens auf unserer Homepage, da san die Teams,
- 632 also
- 633 Km: L Für Außenstehende genau überschaubar, aber (wenn wer ein paar Projekte vergisst)
- 634 Lf: L Ja, des (Erwartungsproblem)
- 635
- 636 Km: L @(.)@ Ja zum Beispiel da könnte man des schon einsetzen zum Warten, zum effizienter Warten einsetzen. Da machst du die Abfrage, und dann siehst du was rauskommt und siehst was du vergessen hast in der letzten Zeit, zum Beispiel. (3) Die Frage is nur wie, zeitintensiv is des anreichern. I glaub, dass man es quasi, wär des so, was jetzt ned funktioniert hat. I hab meinen Text und i hab dann eine Software dazu, die reichert mir den, also ich kann im Vorfeld Tags definieren, es gibt 35 Tags die wir herausgefunden haben, des san Tags die
- 637
- 638
- 639
- 640

- 641 wir brauchen, um des semantisch optimal vernetzen zu können und i lass jetzt über meinen Projektvertrag, über  
642 meinen Abschlussbericht über irgendwo was was ich produziere, a Software drüber laufen, und die sagt dann,  
643 tack tack tack tack ((Klopft mit Hand auf Tisch)) die Tags  
644 Y: L Die Tags nimm i.  
645 Km: L Die Tags nimm i und dann erst wirds abgelegt.  
646 Y: L Es wird diese Applikation so ned geben, also man muss sagen vieles muss man da machen einfach noch,  
647 aber so sollte es funktionieren, sag ich einmal.  
648 Km: L Da kann ich sozusagen jede, alles was produziert wird, wird durch-  
649 gescanned, wird mit Tags versehen und dann wirds erst quasi fertig abgelegt. (1) Is nur die Frage, ab wann man  
650 das, wär zum Beispiel bei uns grad ein guter Zeitpunkt gewesen mit der neuen Ordnerstruktur, quasi einmal al-  
651 les aufräumen. Aber wenn das erst im entstehen is. Aber i denk nur schon, (3) also a bissl hab i des (2) die Fra-  
652 ge is, brauch ma des wirklich?  
653  
654 Y: Des is de Frage, de ich stelle.  
655  
656 Km: Ok, des stellst du @(4)@  
657 Alle: L @(4)@  
658 Mm: L Des is jetzt irgendwie schwer zum sagen, weil in ausgereifter Form  
659 Lf: L Des is ja nu ned so  
660 Km: L Weil die Frage is, sind wir so groß, dass die Face-to-Face-Vernetzung ned ausreicht. Weil dann brauch ich  
661 das.  
662  
663 Mm: Ja, i mein du musst rechnen, es gibt eine (Beratungsstelle) die rein räumlich getrennt ist, ja,  
664 Km: L Ja, die Frage is für  
665 mich schon, es gibt die unterschiedlichsten, die verschiedenen Abteilungen, die wichtig, also intern sehr gut mit-  
666 einander vernetzt sein müssen. Was wir im *Bereich* seit einiger Zeit sehr gut geschafft haben. Das es im *Be-*  
667 *reich* jetzt diesen definierten Bereich überhaupt gibt, ja, und des san jetzt (is eh grad der Bildungsbereich) sonst  
668 wären des halt so freischwebende Projekte, die direkt der *Person* unterstellt waren irgendwie. Im *Bereich* findet  
669 man schon so a geschlossene Geschichte mit der Beratung. Bei der Beratung, Beratung is schon eine eigene  
670 Geschichte, Betreuung is schon immer zweigleisig gewesen, aber die schließen sich jetzt auch zusammen. (3)  
671 Die Frage is halt, ich glaube, wichtig wäre so ein Semantic Web für die Bereiche die, also für die Themen, die  
672 alle verbinden müssen. Weil da gibts keine Vernetzung. Also es gibt schon immer so diese punktuelle Vernet-  
673 zung Face-to-Face aber ned die schnell gelebte Vernetzung. Also wir kennen des, von externe *Einrichtungen*  
674 wenn ich Probleme hab mit einer *Person* bzw. wenn die ein Problem mit einer *Person* haben, dann weiß ich  
675 das. Intern vergessens wir ständig, dass sie mich informieren. Da is eine *Person* auf einmal in irgendeiner Maß-  
676 nahme und nicht mehr bei mir erschienen, ich denk mir der ist krank, und dann ruf ich dort an und dann sagen  
677 mir die: "ah, der geht in die *Schule*" also wo ich sag, da is, im *Ort* die *Einrichtung* erfahre ich schneller was, als  
678 wie von meinem vierten Stock, ja.  
679 Mm: L I hab ja auch vom vierten Stock des dritte mal eine Anfrage zur Bestätigung ge-  
680 kriegt, die hab ich schon vor einer Woche abgegeben. @(. )@  
681 Km: L @(. )@  
682 Mm: L Also solche Sachen  
683  
684 Km: Da wär natürlich  
685 Lf: L @(Da hilft auch des Semantic Web nix)@  
686 Alle: L @(3)@  
687  
688 Mm: Na, sicher aber i man, also wies du sagst, man müsste sich glaube ich wirklich überlegen, wofür man des ver-  
689 wendet. Mit welchen Daten man des wirklich anreichert dann. (2) Weil  
690 Km: L Also welches Wissen wird momentan  
691 gesammelt, der Hintergrund, die Erfahrung  
692 Lf: L Also wir haben unsere Mitarbeiterfragebögen, ja, aber gesammelt  
693 wird, ja also die persönlichen Daten, was die Leute für eine Ausbildung haben, was sie für Zusatzausbildungen  
694 haben /ah/ was sie auch nicht jetzt fachspezifisch schon gemacht haben, wo wir sie im Haus eingesetzt haben,  
695 was so ihre Wissensbereiche sind /ah/ welches Wissen sie weitergeben könnten, in welcher Form sie es weiter-  
696 geben könnten, ja, und dann können die Leute einfach persönlich noch  
697 Km: L Einfach was Sie sonst noch so kön-  
698 nen, wos jetzt da gar ned einen direkten Zusammenhang gibt.  
699 Lf: L Ja, oder wo sie hinwollen, was sie vorhaben.  
700  
701 (4)  
702  
703 Y: Ja, wir san eh schon relativ am Schluss, i wollt nur noch mal so abschließend die Frage stellen, also den ganz  
704 den Schluss zum Wissensmanagement zurück. Da is uns de Zeit jetzt schon ein bisschen zu kurz, noch einmal  
705 vom Gefühl her, Semantic Web, Wissensmanagement, kann man damit was anfangen, gehört das zusammen,  
706 vielleicht auch noch die Frage für mich, jetzt zum Semantic Web, des is jetzt wieder so sehr konkret auf Beispie-  
707 le gegangen, wo man des jetzt da da einsetzen könnte, ja. I wollte Fragen, rein von dem was ich da versucht  
708 habe ein bissl zu erzählen, is des was mit dem man etwas anfangen kann? Was man sinnvoll findet und wie  
709 passt des ein bissl in den Wissensmanagementkontext, des wär so für mich die Abschlussrunde jetzt.  
710  
711 Lf: Ja, i denk sinnvoll auf jeden Fall, aber i kann des, also i müsste mi länger also auch im Detail damit auseinan-  
712 dersetzen, um des auch irgendwie beurteilen zu können, wie des bei uns einsetzbar wäre. Also i kann des jetzt  
713 eigentlich ned sagen. Also es is ned so greifbar



- 714 Y: L Abstrakt  
715
- 716 Mm: Des Problem hab ich auch, (2) prinzipiell, also wann des ausgereift is, /ah/ wird des sicher eine Möglichkeit, ja,  
717 wann des Ganze wirklich so wäre, das es für jeden einfach zum verwenden und einfach zu aktualisieren wäre,  
718 ja. Also wann wirklich für eine sinnvolle Nutzung der Aufwand nicht zu groß wäre, dann könnte ich mir das  
719 durchaus vorstellen, ja. Wobei man sich dann doch die Frage überlegen muss, welche Daten geb ich da alle  
720 rein, ja, da müsste ich dann doch wieder irgendwie überlegen. Wiederum des ein bissl zu überwachen, wer gibt  
721 was rein, was is sinnvoll, welche Bereiche? Ja, und des Problem war ja a, teilweise bei der alten Ordnerstruktur,  
722 dass du eben von bis, von unwichtig bis interessant, eben auch alles drinnen war. Also ich glaub die Frage wür-  
723 de sich dann vor allem stellen, wer administriert des, ja, nach welchen Richtlinien?  
724
- 725 Km: Na, da ich den ganzen Tag vor dem Computer sitze und mein Wissen in erster Linie aus dem Internet beziehe,  
726 weil ich immer alles sofort schnell brauche, weil ich gar keine Zeit habe mir Fachliteratur zu besorgen und viel-  
727 leicht auch noch Fachliteratur durchzulesen, sondern sehr rasch immer auf Inhalte zugreifen (.) möchte und  
728 wenn da natürlich sich ein Web generiert, wo, dieses Problem, des bei Wikipedia is, glaub ichs oder glaub ichs  
729 nicht, also des is ned wirklich jetzt so, dass i des ohne Bauchweh überall zitieren tat, was ich in Wikipedia raus-  
730 finde. Also des is einfach um nur einmal einen Überblick zu gewinnen, weil die Vertrauensfrage ein bissl unklar  
731 is. Wenn da beim Semantic Web in die Richtung, wirklich in erster Linie des einmal intern zu benützen. Intern  
732 natürlich schon auch einen Webmaster, der des dann überwacht und die unwichtigen Dinge rausschmeißt.  
733 Wäre jetzt natürlich eine extreme Arbeitserleichterung. Sehr klar was eingrenzen zu können. Gehaltvolles zu fin-  
734 den, also ned durch irgendwelche mühseligen Geschichten durch klicken, die ja teilweise damit arbeiten, dass  
735 sie die Information auch anreichern, indem auf der unsichtbaren zweiten Seite hundertmal des Wort steht.  
736 Lf: L Mhm  
737 Km: L und des halt 100% Treffer hat bei der Suchmaschine, des is wie ja jetzt im Internet sehr oft gearbeitet wird. (.)  
738 Was i mir noch ein bissl schwierig vorstellen kann is da tatsächlich, und da sind wir vielleicht wieder da wo wir  
739 am Anfang waren, wie kann ich Rahmenbedingungen schaffen, dass das tatsächlich dann auch genützt wird?  
740 Nämlich befüllt wird, ich glaub es wird sehr rasch benützt, zum Wissen kriegen aber der Weg des sozusagen  
741 mit neuem Wissen aufzufüllen, is wahrscheinlich auch wieder die zweite wichtige Überlegung nach der was is  
742 an Tags wichtig. Es is vielleicht des technische do wieder, i kann ma des nur ganz schwer vorstellen, des wie  
743 des angereichert wird, mit semantischen Inhalten. Steht dann irgendwo unsichtbar. @(. )@  
744 Y: L @(. )@  
745 Km: L Aber wir haben  
746 auch sicher viele Mitarbeiter im Haus die sind nicht so gut vertraut mit dem Computer oder mit (3) ich denk des  
747 is auch ganz wichtig, das die nicht rausfallen bei alle diese Systeme, dann fällt, dann is dieses Wissen weg,  
748 weils nicht reinkann.  
749 Mm: L Mhm, des is sicher auch ein Hauptproblem, die Barriere da so niedrig zu halten, das es  
750 erstens für jeden, der mit dem Computer nicht so gut umgehen kann, zu handeln is, und das es nicht ab-  
751 schreckt und das es wirklich in den i sag einmal in den normalen Arbeitsablauf integriert werden kann, ja. Des  
752 wäre jetzt die optimale Lösung, ohne sich extra dafür Zeit nehmen zu müssen. Des wäre der, das des wirklich  
753 da eingebaut werden kann.  
754 Km: L Obwohl, man kann das natürlich schon vom Computer entkoppeln. Jemand der tat-  
755 sächlich damit umgehen kann. Es gibt jemanden der kann damit umgehen und der hat ja dann trotzdem die  
756 Möglichkeit für jemand anderen relativ rasch eine punktgenaue Information, oder is des dann schon Wissen,  
757 herauszuholen. Für mich ist mehr Punkt, wie kriegen wir das Wissen rein. Von den Mitarbeitern, die es ungern  
758 niederschreiben, wann dann eher in irgend so ( ) wo viel einfach auch in Gesprächen pas-  
759 sieren muss. Es sitzt ned jeder gern den ganzen Tag vor dem Computer.  
760
- 761 Lf: I muss jetzt leider weg.  
762 .  
763 Y: Ja, i glaub wir san eh, i sag danke.

## A.4 Transkript Gruppe „Energie“

### Vorstellung

- 1 Y: Ja, und bitte einfach kurz, dass jeder so reihum sich kurz vorstellt und vielleicht kurz sagt, wer er is und was die  
2 Funktion herinnen auch is.  
3
- 4 Om: Dann fang ich gleich an, mein Name ist *Om* ich bin *Firma*-Mitarbeiter der bei der *Abteilung 1* 100% arbeitet. Bin  
5 dort für die Kraftwerksoptimierung und ein paar andere Gebiete zuständig und der Bezug zum Wissensmanage-  
6 ment hat sich bei uns jetzt in letzter Zeit /ah/ dadurch ergeben bzw. zum heutigen, zu der heutigen Veranstal-  
7 tung, dass /ah/ eine Idee vom *Pm* und der Kollegin *Person* die auch bei *Firma 2* ((ehemalige *Firma von Y und*  
8 *Wm*)) gearbeitet hat, zu Folge wir uns überlegt haben, wie könnten wir das Wissen in der *Abteilung 1* so doku-  
9 mentieren, dass man es auch findet. Des was eigentlich bei IT-Dokumentation und auch anderen Wissen ei-  
10 gentlich selten gelingt und ein möglicher Ansatz war so das Schlagwort „Wiki“, /ah/ da ich intensive Zusammen-  
11 arbeit hab mit verschiedenen Kollegen, die teilweise hier am Tisch sitzen /ah/ hat sich ergeben, wie ich dem

- 12 *Wm* gesagt hab, /ah/ wir überlegen /ah/ etwas zum Thema Wissensmanagement und Wiki, dass er gesagt hat:  
 13 Ah, da haben wir in zwei Wochen einen Vortrag bei uns und danke noch einmal für die Einladung, dass wir da  
 14 dazu kommen können auch über die engen Grenzen der *Firma* hinaus. I hoff des is kein Problem. Also Wis-  
 15 sensmanagement für mich wäre sozusagen jetzt a Erweiterung des Dokumentationsbegriffes /ah/ von Program-  
 16 men aber eben auch Wissen über Zusammenhänge in unserem Tätigkeitsbereich auch so darzustellen, dass es  
 17 die Kolleginnen und Kollegen nützen können und zumindest /ah/ Zusammenhänge besser erkennen können,  
 18 als des vielleicht jetzt der Fall is.  
 19
- 20 *Pm*: ja, mein Name is *Pm* ich bin für die *Abteilung* tätig seit ca. acht Jahren, also knapp acht Jahren /ahm/ i kann da  
 21 jetzt eigentlich nimmer viel dazu sagen, du ((*Om*)) hast eh des meiste schon gesagt. Von der Funktion her is es  
 22 ein bissl schwierig zu beschreiben. Ich bin an sich IT-Analyst, heißt die Bezeichnung, /ahm/ bin an sich für die IT  
 23 zuständig, wobeis da nicht um irgendwelche Systemadministratationen oder diese Dinge geht, weil des die *Firma*  
 24 ja für uns übernimmt, sondern es geht mehr um Applikationen, Marktdaten und diese Dinge (2)  
 25 Mehrere: @ (4) @  
 26 *Pm*: L /Ahm/ Ja,  
 27 es geht um Marktdaten, /ahm/ ja Ideenweiterentwicklung diese Dinge mehr /ahm/. Ab einem gewissen Maße a  
 28 Projektabwicklungen, wobei des mehr interne betrifft. Ansonsten kann ich mich nur dem *Om* anschließen, dass  
 29 es uns darum geht, einfach des Wissen zu finden und a Plattform zu finden, wie man Dinge dokumentieren  
 30 kann, wobeis da ned um reine IT-Themen jetzt geht, sondern a weitergreifend die für gesamte *Abteilung 1*.  
 31  
 32 (3)  
 33
- 34 *Rm*: Ok, mein Name is *Rm* ich bin von der Konzern-IT bin dort für einen Bereich zuständig, wo auch Internet, Intra-  
 35 net und Individualentwicklung (2) und momentan vielleicht auch Enterprise-Content-Management hineinfällt.  
 36 Des beschreibt a schon die Berührungen mit Wissens- und Informationsmanagement. Einerseits Wikis, wie Sie  
 37 angesprochen haben, andererseits Cooperation Plattformen, Suchmaschinen und ähnliche Dinge. /Ah/ ja, des  
 38 san die Berührungspunkte mit dem bis jetzt und wir beschäftigen uns eigentlich mit wechselnder Intensität und  
 39 jetzt steigender Intensität sehr viel mit diesen Dingen, um von den klassischen Strukturen, von Dingen in irgend-  
 40 welchen Files abzulegen und nie wieder zu finden wegzukommen.  
 41
- 42 *Y*: Ok.  
 43
- 44 *Sm*: Ja, *Sm* ich bin für die IT in der *Firma* zuständig, /ah/ das Thema berührt mich an verschiedenen Punkten sag ich  
 45 einmal so am Rande der *Firma* Tätigkeit sag ich einmal seit zirka 11/2 Jahren. Das heißt ich glaube, dass ich  
 46 einen halbwegs guten Überblick über das Thema, semantisches Web, (teilweise beim Herstellen und so weiter)  
 47 habe, glaube aber, dass bei uns der nächste Berührungspunkt eben das Enterprise-Content-Management is,  
 48 wo natürlich auch Wiki, Teile und solche Dinge auch von den Tools prinzipiell vorhanden sind und dort haben wir  
 49 grad ein Einführungsprojekt, starten, auch das Thema Schlagworte, Taxonomien und solche Dinge, finden  
 50 durchaus Interesse wähe ein Projekt, dass wir im Rahmen unserer ECM-Einführung sicher das eine oder ande-  
 51 rer machen müssen.  
 52
- 53 *Y*: Mhm  
 54
- 55 *Tf*: Mein Name is *Tf* ich bin in der *Firma* zuständig für das Betriebscontrolling. Mit Wissensmanagement als sol-  
 56 chem hab ich beruflich noch gar nichts zu tun gehabt bis jetzt, ich nehme an, ich bin hier eingeladen worden  
 57 hier heute, weil ich gemeinsam mit einem Kollegen eine Plattform aufgebaut hab. Ein Berichtswesen, also ein  
 58 strukturierter Zugriff zu allen möglichen Berichten in unserer strategischen Organisationseinheit. Was jetzt nur  
 59 wirklich sehr weit weg damit zu tun hat.  
 60
- 61 *Um*: Mein Name ist *Um* ich arbeite in der IT in der Gruppe vom Herrn *Rm* und bin da in Projektmanagement und Ber-  
 62 atung tätig. /Ahm/ Wissensmanagement is für mich auch sehr interessant aus der Sicht des Projektmanage-  
 63 ments. Grad in- wenn ein Projekt abgeschlossen is und es kommt eine Nachprojektphase, dann stellt sich ja  
 64 sehr oft die Frage: wie dokumentiert man das gelernte Wissen und wie kann man das dann weiter transferieren.  
 65
- 66 *Vm*: Mein Name is *Vm* ich arbeite in der *Firma* im Bereich *Abteilung 2* /ah/ ich glaub unser Bereich is einer der kom-  
 67 plexesten überhaupt, so vom Fachwissen und vom Wissen der Zusammenhänge. Bei uns laufen eigentlich alle  
 68 Fäden, operativen Fäden der *Firma* irgendwo zusammen /ah/, wir sehen immer wieder wenn Neueinsteiger  
 69 kommen, dass es ein großes Problem is, das Wissen weiterzugeben, dass die jungen Mitarbeiter da wirklich tä-  
 70 tig werden können. Für uns würde so eine Plattform, die über ein File wegspeichern hinausgeht, ganz einfach  
 71 eine irrsinnige Arbeiterleichterung darstellen, ganz einfach, dass man den jungen Kollegen vielleicht auch über  
 72 Web-Learning oder ähnliches einmal mit grundlegenden Zusammenhängen vertraut machen kann.  
 73
- 74 *Wm*: Mein Name ist *Wm* ich arbeite auch in der *Firma* in der gleichen Abteilung wie der Herr *Vm*. Im Prinzip kann ich  
 75 eigentlich da mich zum Großteil eigentlich nur von den Inhalten eigentlich her anschließen. Es geht wirklich für  
 76 mich, als Wissensmanagement eben nicht nur aus der IT-technischen Sicht, für mich is das eigentlich Wissens-  
 77 management im allgemeinen, da kann es für mich genauso um energiewirtschaftliche Themen gehen oder um  
 78 germanistik Themen einfach allgemein darum, /ah/ wie kann man Wissen so aufbereiten, das haben wir ja si-  
 79 cher gesehen bei uns in der Vergangenheit in der *Firma 2*. ((*Firma* in der *Wm* zuvor tätig war)), was einfach  
 80 sehr schwierig war, als Anfänger oder Neueinsteiger oder wenn man sich irgendwo in neue Projekte einarbeiten  
 81 muss, dass Wissen so aufzubereiten, dass man einfach irgendwann an einem Punkt anfangen kann und sich  
 82 dann in dieses Thema eigentlich einarbeiten kann und auch Querverweise dementsprechend herstellen kann.  
 83 Das is es aus meiner Sicht, zu dem jetzt einmal am Anfang zu sagen.

## Wissensmanagement

Der Diskussionsabschnitt zum Thema Wissensmanagement unterteilt sich in 3 Teile im ersten wird in einer Eröffnungsrunde der Frage nachgegangen, was die Teilnehmer unter Wissensmanagement verstehen. Im zweiten Teil erfolgte eine Einführung des Interviewers (Y) zum Thema. Hier wurden nur der grobe Kontext und die Zwischenfragen/Diskussionen mittranskribiert. Im dritten Teil fand die eigentliche Diskussion zum Thema statt, die natürlich auch vollständig transkribiert wurde.

### Eröffnungsrunde

- 84 Y: Ja, es is jetzt eh schon für mi jetzt recht viel gekommen, a was man ein bissl darunter versteht i würd vielleicht  
 85 gern nu nachfragen einmal oder so in den Raum fragen: Warum? also wos san jetzt die Probleme, was san di  
 86 Punkte wo man sich jetzt anfangt damit zu beschäftigen, dass man sagt Wissensmanagement is ein Thema und  
 87 man muss da in der Firma etwas machen.  
 88  
 89 (3)  
 90  
 91 Wm: Vielleicht darf ich kurz noch vorher zu deiner ((Tf)) sagen, weil ich seh das einfach nicht so. Das Berichtswesen  
 92 seh ich nicht so weit entfernt, wie du jetzt gesehen hast, weil einfach das Berichtswesen glaube ich auch ein  
 93 großer Punkt is. Einfach die fachlichen, inhaltlichen Themen /ah/ einfach mitzubekommen.  
 94 Tf: L Ja, Fakten.  
 95 Wm: L Fakten, ja,  
 96 aber des is auch Wissensmanagement eigentlich irgendwo  
 97 Tf: L Es is ein schmaler Teil des Wissensmanagement, also es is  
 98 sehr auf Fakten konzentriert und auf.  
 99 Vm: L Na, eigentlich is es dann der Output von angewandten Wissen eigentlich  
 100 Tf: L Ja,  
 101 genau.  
 102 Vm: L Also des san irgendwo de Ergebnisse dann, de für die *Firma* irgendwo wichtig sein sollten.  
 103 Tf: L Ja, des auf alle  
 104 Fälle aber es is eben nicht das Wissen jetzt wie der Herr Vm zum Beispiel gesagt hat. Weitergeben einem jun-  
 105 gen Mitarbeiter irgendwie, wie kann man dem was lernen, wenn ich dem den Output zeige, (.) is des a nu relativ  
 106 wenig.  
 107  
 108 (3)  
 109  
 110 Om: Ja, i glaub da san halt, des is dann schon diese, i was ned wie man des ausdrücken kann, die ganz konkrete  
 111 Ausprägung dann, ned und Wissensmanagement, i glaub des haben wir jetzt mehrfach auch geäußert is doch  
 112 über, auf einem höheren Level nicht. Wo man Zusammenhänge darstellen kann und bei uns is des auch eben  
 113 so, /ahm/ i glaub des is in den meisten Firmen so, dass des Wissen /ah/ bei einzelnen Personen vorhanden is  
 114 und eigentlich in einem sehr mühsamen Prozess dann irgendwie weitergegeben werden kann, muss, und  
 115 /ah/wir haben zwar bei uns schon ewig beschlossen, dass es für einen Einsteiger so Checklisten, ToDo-Listen  
 116 usw. gibt. De facto gibt's des aber nach wie vor ned und des is a bei der klassischen Dokumentation so, gibt's  
 117 wahrscheinlich zwa Möglichkeiten, entweder es wird überhaupt ned dokumentiert /ah/ oder es wird einmalig do-  
 118 kumentiert und kaum nachgezogen, ned, also des lebt nicht und /ah/ da glaub i is schon sehr wichtig, ein leben-  
 119 des und sagen wir demokratisches Mittel zu finden, wo halt auch die verschiedenen Beteiligten /ah/ auch eintra-  
 120 gen und einander sozusagen kontrollieren können, in den Ausgaben. Da is eben, des war glaub ich sicherlich  
 121 auch a Gedanke, der mit Wikipedia da aufgekommen is, der sich an und für sich erstaunlich /ah/ gut bewährt  
 122 hat in der Praxis, nicht, und über des klassische Dokumentieren und Wissen und Informationen weitergeben  
 123 /ah/ dem glaub ich schon einigermaßen überlegen is, na.  
 124  
 125 Wm: Ja, wobei ich mir eben hier schwierig einfach vorstell, einfach den Quali-, i mein vielleicht in einer kleinen Grup-  
 126 pe so, also in der *Abteilung* gibt es halt fünf Leute, die sich um die Erweiterung des Wissen- des Wikis küm-  
 127 mern.  
 128 Om: L Mhm  
 129 Wm: L Dann seh ich das. Ja, ich seh halt das Problem, bei diesen Wikis, sobald mehrere Leute daran arbeiten,  
 130 dass der Qualitätsstandard irgendwie gleich bleibt oder welche Kontrollmechanismen kann man eigentlich ein-  
 131 baun, dass nicht viel Blödsinn hinein kommt, ins System, eigentlich, dass is  
 132 Om: L Gut des is ein Problem was Wikipedia  
 133 auch hat, ned.  
 134 Wm: L Ja.  
 135 Om: L Wo man sicherlich /ah/ schon Kontrollmechanismen aufbauen wird müssen nicht.  
 136 Wm: L Die Frage is ja,

- 137 Om: L Aber  
 138 es gibt ja immer, es gibt ja immer sagen wir /ah/ oder meist gibt's einen Hauptwissensträger und dann gibt's ei-  
 139 nige Leute, die doch auch davon bescheiden wissen und des muss auch entsprechend organisiert werden, ja.  
 140 Wm: L Ja  
 141  
 142 Y: Ah, ja, danke.  
 143

## Einführung zum Thema Wissensmanagement

Von der Einführung nur der grobe Kontext aufgezeichnet und die Zwischenfragen/ Diskussionen mittranskribiert.

- 144 Y: I würd vielleicht jetzt anfangen, dass i einfach so ein bissl aus meiner Sicht zum Thema Wissensmanagement a  
 145 bissl erzähl. - Wissen zentraler Produktionsfaktor – Einführung Begriff 90er Jahre – Diskussion Begriff Wissens-  
 146 management – Des is interessanter Weise auch a bissl so ein Unterschied zwischen Europa und Amerika, in  
 147 Amerika is der Begriff Wissensmanagement viel technischer belegt, da geht's viel mehr konkret um Systeme,  
 148 bei uns in Europa geht's da viel mehr um Kultur die herrschen muss im Unternehmen, dass ma die Sachen jetzt  
 149 macht und wie schafft man es, dass sich die Leute jetzt austauschen. /ah/ und (15' 50")  
 150  
 151 Rm: Wobei ja beides wahr is, na. Weil das System allein wird nichts helfen und ohne die Menschen wird's in gar kei-  
 152 nen Fall gehen oder?  
 153  
 154 Y: Exakt, ja. - Informationsmanagement/Wissensmanagement – Daten/Information/Wissen – Wissenstreppe –  
 155 Denn wird's Wettbewerbsvorteil, also mein Wettbewerbsvorteil. /Ah/ (18' 30")  
 156  
 157 Vm: Kann ich da vielleicht einhacken?  
 158  
 159 Y: Ja, natürlich.  
 160  
 161 Vm: Grad die letzte Stufe „Wettbewerbsvorteil“ is eigentlich des, was den Menschen davon abhält, sein Wissen tei-  
 162 len zu wollen, oder? Weil wenn ich in einer relativ, wie soll ich sagen, in einer harten Umgebung arbeite, wo ich  
 163 mich allein durch mein Wissen von den Mitbewerbern, nämlich auch Arbeitskollegen, unterscheide, könnte ich  
 164 möglicherweise ein Problem damit haben, mein Wissen zu dokumentieren und dadurch ersetzbar zu werden.  
 165 Y: L Exakt.  
 166 Vm: L Des is eine Form irgendwo davon, den-, von Wissensträgermanagement also von persönlichem Management,  
 167 wie man mit den Leuten umgeht, dass da eigentlich des Management lernen muss?  
 168 Y: L Genau  
 169 Vm: L Dass man da eigentlich  
 170 den Mitarbeitern sagt, du hast ein großes Wissen, dein Wissen is aber nicht einzigartig sondern wir schätzen  
 171 dich auch als Person. Gib dein Wissen weiter zum Wohle unserer Firma.  
 172  
 173 Y: Also, /ah/ dein Wissen is nicht einzigartig wäre jetzt ned unbedingt des was i sagen würd, sagen wirs so einmal  
 174 aber ich glaub genau darum geht es /ah/ auf der Managementseite. Des interessante is, wann man sich so Sa-  
 175 chen durchlest zu dem Thema kommen sofort Begriffe wie „Vertrauen“, Begriffe wie „Sicherheit“, ja, de jetzt für  
 176 mi ned so mit klassischem Managementfunktionen zu tun haben, ja. Aber genau des is es was man eigentlich  
 177 schaffen muss oder soll, dass es funktioniert. Dass ich eine Vertrauensbasis zu meinen Mitarbeitern und mit de-  
 178 nen schaffe, wo de /ah/ sag ich einmal, bereit san, des was sie Wissen auch herzugeben, bis zu einem gewis-  
 179 sen Grad zu formalisieren und zu Verfügung zu stellen ohne dass sie jetzt die Angst haben, eben genau da-  
 180 durch ihren Wettbewerbsvorteil zu verlieren, sag ich einmal. - Abschließen Daten/Information/Wissen – Arten  
 181 zur Umwandlung von Information – Wissen kann man nicht technisch generieren, sondern is halt jetzt der  
 182 Mensch dazu notwendig um genau diese Einbettung in einen Kontext zu leisten. - Im Semantic Web ein Teil die-  
 183 ser Arbeit von Maschine abgenommen? - Daten/Information/Wissen fluider Übergang – statt einer strengen  
 184 Trennung scheint ein Kontinuum zwischen den Polen Daten und Wissen tragfähiger zu sein, ja. (23' 00")  
 185  
 186 Om: Was heißt des Kontinuum in dem Zusammenhang?  
 187  
 188 Y: /Ahm/ Für mi, is a, es is a de Frage, was is jetzt Information, was is jetzt Wissen, wann wird Information zu Wis-  
 189 sen. Is Information jetzt nur des was aufgeschrieben is und wie weit kann ich des auch von dem trennen wie ich  
 190 damit umgehe, ja, weil ich denk mir, sobald ich das lese, wird Information für mich in einer Art zu Wissen.  
 191  
 192 Vm: Vielleicht, dass Sie mir beim Einordnen a bissl helfen könne. I bin ein begeisterter Anhänger von iTunes, ja, und  
 193 des angenehme daran is, erstens einmal hat man seine ganze Musiksammlung eigentlich ständig dabei wenn  
 194 man will und zweitens wenn man ein Lied sich anhört, kriegt man damit von allen iTunes, die da ihre Daten zur  
 195 Verfügung-, -anwenden auf der rechten Seite eingeblendet eine Auswahl von Titeln, die da dazu passen. Is des  
 196 schon Wissen oder is es eine Informationsaufbereitung als Vorstufe zum Wissen.  
 197  
 198 Y: Naja, i würd sagen, des an sich is Information aber wann mir i des anschau seh ich da drinnen, aha, i horch  
 199 des, und de horchen des, interessant, also das passt scheinbar zusammen und des is dann des was für mi des  
 200 Wissen is, was i aus der Information, de i zur Verfügung gestellt krieg generiere.

- 201
- 202 Rm: Kommen da jetzt a von den Webshops diese Sachen, des is ja keine iTunes-Erfindung, das andere, die das ge-  
203 kauft haben, das auch gekauft haben.
- 204 Vm: L Und was a leiwande is
- 205 Tf: L Und man kauft des dann anscheinend
- 206 Vm: L Wenn man einen Titel nimmt  
207 und du druckst auf Genius, dann stellt er aus deiner eigenen Sammlung die zusammen, die da dazu passen,  
208 ned.
- 209 Y: L Genau, also de gehen ja ein bissl weiter es stellt jeder praktisch seine, also gibt bekannt, welche Musik er  
210 hat und welche Listen er hat und aus dem berechnen Sie ja dann, oder schau'n sich dann de des an, welche zu-  
211 sammenpassen.
- 212 Rm: L Stimmt schon, des passiert ned
- 213 Y: L Is ned nur der Shop, aber von Amazon kennen wir des über den Shop  
214 halt
- 215 Rm: L Genau, genau
- 216 Tf: L Genau
- 217 Y: L Da sieht man genau was wird geklickt, wo wird mit geklickt, was machen andere Leute und  
218 was passt do dazu.
- 219 Vm: L Also da könnte man sagen, des Wissen is dann für mi, dass i dann sag, ja, die treffen meinen  
220 Geschmack eigentlich relativ gut. I kann mich da fast sicher drauf verlassen, dass das zusammenpasst, das  
221 wäre das Wissen, was ich daraus ziehen kann.
- 222 Y: L Obs dann für mi zusammenpasst is eine andere Frage, natürlich aber  
223 grundsätzlich des wäre fü mi sag ich einmal des Wissen, des ich daraus generiere und man darf ja auch nicht  
224 vergessen, auch feststellen, dass man mit dem nix anfangen kann, was man da da kriegt is ja a eigentlich Wis-  
225 sen. Also ich weiß dann Ok, kenn i mi ned aus und is für mi vielleicht ned relevant oder eigentlich sollte ich mich  
226 auskennen, des heißt i muss mich @mi der Thematik beschäftigen@ oder ja, i kanns halt einfach nicht lesen,  
227 weils a fremde Sprache is. Is a eine Art von Wissen, de man praktisch hat, wenn man sich das anschaut. - flie-  
228 ßender Übergang – Wissensarten – Implizites/Explizites Wissen – Externalisierung – wie kriegt man des hin,  
229 das die Leute des was sie an Wissen im Kopf haben, sag i jetzt einmal, /ah/ formalisieren, aufschreiben und des  
230 in einer Form, dass es wer anderer a damit was anfangen kann und draus wieder Wissen generieren kann.  
231 (30'18")  
232
- 233 Rm: Schon einmal unter der optimistischen Annahme, dass Sie es auch bekannt geben wollen, was du ((Vm)) zuerst  
234 angesprochen hast.
- 235 Y: L Genau, also des is natürlich die Voraussetzung.
- 236 Vm: L I glaub dass des wahrscheinlich eins der größten Probleme is, ned,  
237 Om: L Genau  
238 Tf: L De  
239 Zeit.
- 240 VM: L Werden wir sicher nachher dazukommen.
- 241 Om: L Wobei, bei deiner ((Vm)) Kategorisierungsfrage würde ich noch er-  
242 gänzen, also ich sehe des eigentlich nur als Information, was da kommt, ned. Jetzt amal des Wissen, als Bei-  
243 spiel, für mi is des a statistische Information
- 244 Vm: L Andererseits können ma-  
245 Om: L Der Mainstream denkt so und so, ned.  
246 Vm: L Wenn ma do zurückgeht zu dem  
247 Om: L Im Großen und  
248 Ganzen haben wir a Informationen, de wir /ah/  
249 Vm: L Er beschreibt aber schon, ned, de Vernetzung von Wissen und des  
250 iTunes macht ja nix anderes. Des nimmt Millionen Datenbanken von Listen, de irgendwer zsamgestellt hat, ir-  
251 gendwelche Djs.
- 252 Om: L Vernetzte Daten eigentlich
- 253 Vm: L Eigentlich sans vernetzte Daten, wo vielleicht dann statistisch  
254 Om: L Ned Infor-  
255 mationen  
256 Vm: L ausgewertet wird, wie oft kommt in welcher Liste was vor und wenn du deines da drinnen hast, da kommt  
257 des-  
258 Rm: L I glaub Sie haben es weiter vorher gehabt. I glaub aus der Vernetzung entstehen aus Daten Informationen  
259 und durch zusätzlich Erfahrung entsteht dann Wissen. I glaub so war des ned.  
260 Y: L Ja. Genau
- 261 Rm: L Also I finde des is a ganz a  
262 guata Ansatz. Denk i ma.
- 263 Y: L Des war die Wissenstreppe die wir gehabt haben. - Weiter zur Wissensspirale – Im Un-  
264 ternehmen muss es eigentlich alle vier Bereich geben und man muss schau'n, dass man den Prozess unter-  
265 stützt, dass praktisch /ah/ diese Formen des Wissensgenerierung im Unternehmen gefördert werden und funk-  
266 tionieren, ja, auf allen vier Ebenen. (32'45")  
267
- 268 Vm: Vielleicht nu dazu, wieweit spielt des mit diesem japanischen Kaizen zusammen, dass man versucht halt aus  
269 seinen Abläufen zu lernen und besser zu werden. Fällt eigentlich auch in die Kategorie hinein, ned, weil um bes-  
270 ser werden zu können muss ich es einmal dokumentieren und dann vielleicht andere daran teilhaben lassen,  
271 ned.  
272

- 273 Y: Also, denen ihr Buch is recht spannend, doda a, weil die fangen an, wirklich mit der Definition vom Wissensbegriff von der Antike, von Aristoteles jetzt bis heute und bringen dann auch noch a bissl japanische Philosophie in des rein, ja, von der Definition her am Anfang. /Ah/ I glaub, dass man des grundsätzlich vom Buch her is es stark auf diese japanische Kultur a geprägt aber i glaub man kann auch viel für uns mitnehmen. Also sie versuchen auch relativ klar a bissl die Unterschiede rauszubringen, und -. Aber der Zugang und wie man miteinander umgeht und in der Gesellschaft lernt is glaub i schon kulturell bis zu einem gewissen Grad -
- 274  
275  
276  
277  
278
- 279 Vm: L Ein schönes Beispiel vielleicht is wie Toyota seine Zulieferer behandelt, ned. Die sehen die ja wirklich als Partner, die gemeinsam mit dem Wissen aufbauen, ned, und die auch wenn sie einmal den Lieferanten gefunden haben den ins Unternehmen hereinholen, ihm alles zeigen, wie die Abläufe sind, aber genauso verlangen, dass ein Toyotamann dann zu denen geht und die gemeinsam die Prozesse verbessern. Und es bedingt natürlich vollkommene Offenheit und was man von Toyota dazubekommt is aber die absolute Treue zum Sublieferanten. Des heißt die beginnen dann nicht die Sublieferanten untereinander auszuspielen auf der Preisschiene. Sondern wenn die einmal entschlossen worden sind, versuchen die gemeinsam sich zu helfen. Ist vielleicht auch eine Form, wo Wissensmanagement dann funktionieren kann, na.
- 280  
281  
282  
283  
284  
285  
286  
287
- 288 Y: L Ja, /ahm/ find ich ganz interessant a, also wir könnens eh ein bisschen mischen einfach a, müssen ja eh ned so strikt vorgehen, es is später zu dieser Managementsicht auch, was i ganz interessant gefunden hab, vom Ansatz her, a Bild vom Management unter einem Wissensaspekt, ja, /ah/ was i recht schön gefunden hab, is, die Mitarbeiter werden zu Kunden und Kunden werden zu Mitarbeitern – Wissen, welchen Wert? - Bsp. Wissen bei IBM 1/3 des Werts der Firma – Des is mir damals schon viel erschienen. (37' 40")
- 289  
290  
291  
292  
293  
294
- 295 Vm: I hab unlängst einen Artikel gelesen, das manche Unternehmen ja jetzt, die ein bissl wenig Eigenkapital haben, ins Schwimmen kommen, die aber sehr große und starke Markennamen haben, dass die diese Markennamen an Banken verkaufen und zurück leasen, praktisch, und dadurch ihr Eigenkapital halt stärken können. Da wird halt irgendwie anders bewertet. I mein des is relativ leicht wahrscheinlich nachzufragen, wie wertvoll eine Marke is, na. Also Coca-Cola wär wahrscheinlich die teuerste und dann wird eh IBM oder irgendwie die großen kommen. Aber Sie haben gesagt, man kann des Wissen genauso quantifizieren. Wie macht man dass dann. Is dass, das man hingehet und schaut wie gehen die mit ihrem Wissen um und sagt, ja, die san, die haben des dokumentiert und des is vernünftig und des gibt irgendwo einen Wert?
- 296  
297  
298  
299  
300  
301  
302
- 303 Y: L /Ah/
- 304 Vm: L Weil grad so eine riesen Firma wie IBM, weil wann ich da sag, ja ein drittel is immateriell, des is zwar gut aber kann genauso gut weg sein dann nächste Woche.
- 305  
306
- 307 Y: L Naja, ein erster ganz einfacher Ansatz war, i sag einmal erster Ansatz, der jetzt auch nicht als der gute Ansatz hingestellt wird. - Wert der Ressourcen der Firma im Vergleich zum Marktwert – Nicht so genau angeschaut, Ich kann Information nachliefern, wo man das findet. (39' 15")
- 308  
309  
310
- 311 Vm: Im Prinzip kann man ja von diesem Wert des Unternehmens zurück schließen, wie weit is das Unternehmen dann halt auch erpressbar von einzelnen Mitarbeitern. Der sagt mein Wissen is so groß, i bin für die Firma jetzt ein 200 tausendstel von diesen 30% des heißt ich müsste eigentlich verdienen im Jahr 80.000€ und ned nur 30.000€.
- 312  
313  
314
- 315 Y: L I mein des san.
- 316 Vm: L Geht des schon in die Richtung, dass man da schon nachdenkt?
- 317 Y: L I glaub des wäre ein bissl weit-. I was ned ob die Leute dann so.
- 318
- 319 Vm: L Na, anscheinend wenn man sich die aktuellen Diskussionen in Österreich in der Wirtschaftslandschaft anschaut, wird man irgendwie dazu kommen müssen, dass man Manager auch anders bewertet. Weil wann ich mir anschau der Person der kriegt jetzt 2 Mio. Abfertigung, für was eigentlich, ja. Wenn ich jetzt sagen könnte, der hat so ein Wissen in die Firma eingebracht, und hat die halt fünf Jahre vom Konkurs gerettet, dann is des wieder anders bewertbar.
- 320  
321  
322  
323  
324
- 325 Y: I mein man muss sagen es gibt einige Verfahren jetzt – Scandia Navigator – Wissensbilanz – Wenig Firmen machen das – Fehlt aber – Bewertung spiegeln Realität nicht ganz – Wissen ist schwer bewertbar – fällt unter den Tisch, ja. (40' 50")
- 326  
327  
328
- 329 Rm: Ich glaub wir kommen noch dazu, es is ja grad bei dieser Frage der Bewertung glaub ich, nicht außer Acht zu lassen, dass, wie jetzt das Wissen verteilt is auch in einem Unternehmen, ned. I man, Wissen und Informationen san ja ned zuletzt auch ganz konkret a Machtsache, ned. Von einzelnen Personen aber auch von einzelnen Abteilungen a, ned, und wie eine Firma strukturiert is. I man aus dem IT-Bereich kennen wir das ja, i bin lang genug im IT-Bereich und da geht's brutal gesagt darum, um Wissen is Macht, ned, und des kann glaub ich ned wurscht sein, ob, und es is zu bewerten, was jetzt besser is,
- 330  
331  
332  
333  
334
- 335 Vm: L I glaub-. Ohne dir da groß widersprechen zu wollen
- 336 RM: L is Wissen da jetzt gekapselt in einzelnen Bereichen oder is des verteilt im Unternehmen?
- 337
- 338 Vm: L I glaub dass bei uns da schon Informationen und Daten Macht sind, ja weil ich.
- 339
- 340 Om: L Das auch, ja, schon auf der tieferen Ebene, ja
- 341 Vm: L Weil ich unterstell einmal jetzt dass die auf den Daten drauf sitzen, mit den Daten oft gar nix anfangen können und du kriegst sie aber trotzdem nicht.
- 342
- 343 Om: L Ja
- 344 VM: L Des hast du kannst schon gar kein-
- 345

- 346 Om: L Ja, schon auf der Ebene.  
 347 Rm: L An wen denkst denn speziell, ha.  
 348 Vm: L I krieg eh alles.  
 349 Rm: L Na, es geht ja  
 350 ned um die.  
 351 Mehrere: L @(. )@  
 352 Rm: L I denk grad drüber nach an wens grad denkst.  
 353 Vm: L An so viele, eine richtige Kollektion seh ich da.  
 354 Mehrere: L @(. )@  
 355  
 356 Om: Des is de Frage, na.  
 357 Vm: L Du könntest sogar den Schritt weitergehen. I glaub, dass man da sogar absichtlich dem Un-  
 358 ternehmen fast schon schadet. Wenn man auf Daten sitzt, wo jemand oder andere damit was anfangen könnte  
 359 Om: L Genau, des sag i ja.  
 360 Vm: L und de aus persönlichen Gründen oder irgendwas ned weitergibt.  
 361 Om: L Des kann ja ned wurscht sein fürn Wert  
 362 des Unternehmens ned.  
 363 Wm: L Ja, Ich glaub  
 364 Om: L Vielleicht is auch in Einzelfällen besser wenn es gekapselt is und wenn es nicht  
 365 so breit gestreut is. Is a möglich, aber es müssen irgendwelche. Da müssts irgend eine Theorie dazu geben,  
 366 weil.  
 367 Wm: L Aber ich glaub des Problem, bei all diesen Sachen is immer, eben weil du gesagt hast, Wissen is Macht, du  
 368 wirst die Menschen in der Hinsicht nicht mehr ändern glaub ich. Ich glaub, des scheitert an der praktischen Um-  
 369 setzung, diese ganzen Themen, egal, wo. Sobald irgendwer, sobald einer ein Machtmensch is, wird er versu-  
 370 chen, seine Vorteile immer aus Wissen zu ziehen (.) und weils ja eben, wie wir schon angesprochen haben, is  
 371 eben sein Marktwert.  
 372 Rm: L Na, es is a immer auf der individuellen und auch auf der organisatorischen Ebenen, ned.  
 373 Vm: L  
 374 De Firma kriegt a Beteiligung an dem Marktwert, das er Wissen hat uns ned weitergibt. Eigentlich is es a Kündi-  
 375 gungsgrund, ned.  
 376 Wm: L Würd ich schon meinen oder  
 377 Vm: L Eigentlich is es a Kündigungsgrund, oder.  
 378 L Wieso, er gibt's ja nur gewis-  
 379 sen Personen ned weiter.  
 380 Rm: L Aber du kannst ihn ned kündigen, weil er auf Wissen sitzt, des nur er hat.  
 381 Mehrere: L @(. )@  
 382 Rm: L Na du wirst la-  
 383 chen, weil des unterscheidet unsere Kultur sehr stark von der amerikanischen, dass sich die sehr wohl Gedan-  
 384 ken darüber machen,  
 385 Vm: L Oder a japanischen  
 386 Rm: L in der „Hire and Fire“ Kultur, was passiert, wenn ich einen aussihau und des is  
 387 bei uns definitiv und da sitzen eine illustre Auswahl von solche Leut, jetzt ned Machtmenschen sonder de wirk-  
 388 lich viel Wissen haben und i ned was, wieweit andere auch wirklich ersetzen könnten. Also die *Firma* tät ganz  
 389 schön leiden, wenn der, wann des Zimmer geschlossen geht, is meine überzeugte Meinung zu dem Ganzen.  
 390 Sm: L (Des hast de Messer müssen tief fliegen)  
 391 Alle: L @(4)@ (44' 01")  
 392  
 393 Um: Also ich seh die Situation nicht also so ganz verfahren, dass die Menschen so sind, ich mein, was da reinkommt  
 394 is ja der Faktor der Kooperation.  
 395 Om: L Ja, des Problem is  
 396 Um: L der Faktor der freiwilligen Kooperation, wenn wir wissen Teil-  
 397 len, dass das für mich und alle anderen besser is, ja. Dass man nicht auf dieser Kleingeistigkeit sag ich einmal  
 398 irgendwie drauf sitzt und sagt: na i muss jetzt da meine Position, wirklich nur meine einzelne Position schützen  
 399 und bewahren.  
 400 Om: L Ja, es gibt beides, ned.  
 401 Wm: L Was ich glaub is einfach.  
 402 Um: L Ja, natürlich gibt es beides.  
 403 Om: L Aus der Spieltheorie wissen wir, es gibt  
 404 Um: L Aber die  
 405 Kooperation macht ja Sinn.  
 406 Om: L es gibt miteinander, Kooperation und pure Konkurrenz, ned in allen Mischformen.  
 407 Wm: L Ich mein, Ich glaub  
 408 eigentlich, dass es vom Menschentypus einfach Menschen gibt, die sind sehr sachlich und versu- und die ha-  
 409 ben, das sind keine typischen Machtmenschen, die interessiert das nicht, denen geht's einfach im Prinzip um  
 410 die Sache und des weiter. Das sind sicher die Menschen mit denen man sich, wo so was sehr gut funktionieren  
 411 wird. Aber auf der anderen Seite gibt es halt diese typischen Alpha-Tiere oder Machtmenschen, die werden nie  
 412 so agieren. Ich glaub das Problem, das funktioniert nur bei Menschen, die wirklich ein Interesse daran haben,  
 413 etwas sachlich und fachlich weiterzubekommen im Leben.  
 414  
 415 Vm: Ein schönes Beispiel vielleicht auf einer-, ein Studienkollege von mir arbeitet bei der *Firma 2*, also jetzt *Firma 3*,  
 416 der hat einmal eine Ablöse bekommen in *Land*, einen Österreicher, den hat er fast ein halbes Jahr einarbeiten  
 417 müssen und in *Land* hat er eine Ablöse bekommen, einen Amerikaner, der hat ab dem ersten Tag produktiv mit-

- 418 gearbeitet. Der hat ihn gefragt: Für was bin ich verantwortlich, wo san meine Schnittstellen und des hat er be-  
 419 dient, ja.
- 420 Rm: L Eine Frage die in der Firma niemand beantworten kann.
- 421 Tf: L Genau
- 422 Vm: L Ja, Genau, nämlich
- 423 Rm: L Des is eine Kultursache.
- 424 Vm: L dieses
- 425 Prozedere der Übergabe, ned, der Amerikaner hat seine Stellenbeschreibung, der hat seinen, der kennt seinen  
 426 Wert im Unternehmen, der was wofür er zuständig is, ned. Damit tut er sich ja viel leichter in der Übernahme  
 427 von allen Arbeiten.
- 428
- 429 Y: /Ahm/ Also is ein Thema weils gut dazu passt. Weil wir dabei waren, Wissen und was es wert ist. - Wissens-  
 430 märkte – Nicht nur materielle Werte - Weil sie sich damit in der Firma als der Experte präsentieren können ein-  
 431 nem gewissen Forum gegenüber, dems da was weitergeben und mitteilen können. (48'20")
- 432
- 433 Vm: Darf ich da einhaken dazu. Es gibt in Amerika die Position, ich glaube Om, des Senior Experts, ned. Des san  
 434 Leute die aus der Linienfunktion rausgenommen worden sind und auf Grund ihres großen Wissens eigentlich  
 435 überall eingesetzt werden. Die haben an und für sich kein Problem mit der Wissensweitergabe, weil sie aus der  
 436 Organisation eigentlich herausgenommen worden sind, na. Oder was die Amerikaner auch perfekt betreiben  
 437 san diese Retired Managers, na. Wann der Manager halt sein Alter erreicht hat, dass er in Pension geht, is in  
 438 Europa so, dass er irgendeinen Vertrag kriegt und noch bis 75 bleibt. Die Amis nehmen ihn raus und der stellt  
 439 dann im Konzern sein Wissen, dass ja durchaus ( ) hat, zur Verfügung und wird praktisch wie ein Konsulent  
 440 bezahlt und auch benützt in dieser Firma.
- 441 Y: L Genau.
- 442 Vm: L Is des vielleicht dann auch ein kultureller Vorteil den man dann  
 443 hat natürlich in der Wissensweitergabe?
- 444 Y: L Natürlich, wenn der eigentlich dafür da is, dass er genau das tut, is ja eine Res-  
 445 source, die man da schafft, die verfügbar is, für jeden wann der als Consultant-
- 446 Wm: L Was du zuvor angesprochen hast,  
 447 dass man sich eben präsentieren kann, ja, also sein Wissen präsentieren kann. Diese Person, die eben Wissen  
 448 bei sich stark konzentrieren, wollen sie immer nur gewissen Schichten präsentieren, um dort weiterzukommen  
 449 und wollen es ja nicht auf der gleichen Ebene transportieren, das Wissen, weil dann hätten ja das Wissen alle  
 450 anderen und könnten es eine Ebene drüber präsentieren,
- 451 Y: L Auch da sag ich, des is so, wann ich weiß, dass es mir am  
 452 meisten bringt, wann ich es dort oben präsentiere, wann wir jetzt bei der Schicht drüber bleiben, ja, dann werd  
 453 ich auch das tun wollen. - Man kann dieses Denken nicht ganz ausschalten – Man kann versuchen Rahmenbe-  
 454 dingungen zu schaffen die in eine andere Richtung gehen
- 455 Um: L Na ich glaub auch, weil da geht's ja immer um Teamarbeit,  
 456 da geht's ja nicht darum, dass ich ein Einzelkämpfer bin, sondern der Hintergrund von dem Wissensmanage-  
 457 ment is ja, dass ich mein Wissen mit anderen teile, weil sonst brauch ichs ja ned teilen und das eben auf eine  
 458 kooperative Art und Weise. Da muss man natürlich die Rahmenbedingungen schaffen.
- 459 Vm: L Man nimmt das Wissen der  
 460 anderen gerne
- 461 Um: L Oder Anreize
- 462 Tf: L Genau
- 463 Um: L Und umgekehrt das gilt für beide natürlich, dass is so der Teamgedanke.
- 464 Vm: L Na, Team ja. Sagt  
 465 mir was von früher.
- 466 Mehrere: L @(2)@
- 467 Um: L @Wo warst den da@
- 468 Vm: L Schülerliga
- 469
- 470 Y: In dem Zusammenhang streichen die dann noch einmal ganz klar raus, - Vertrauen/Sicherheit – Sonst sind In-  
 471 itiativen zum Scheitern. (51' 01")
- 472
- 473 Rm: Was ned heißt, dass es so is.
- 474 Tf: L Na
- 475 Was nicht heißt das es so is
- 476 ??: L Was
- 477 Rm: L Was wir grad gelesen haben. Aber es ist ver-  
 478 ständlich, was dort steht. I wollt sagen, dass es so gelebt wird, heißt es ned, aber das es ein wünschenswertes  
 479 Ziel is.
- 480 Y: L Es is ja ned so was einfaches, was man umsetzen kann.
- 481
- 482 Sm: Sehen wir auch ein bissl was.
- 483 Rm: L Wie meinst des.
- 484 Sm: L Zeigen sie auch ein bissl was her, was aus ihrer sicht in des Thema  
 485 hineinpasst, oder gehen sie die Arbeit durch oder wie läuft's jetzt ab.
- 486 Rm: L Du redst jetzt vom Semantic Web, na.
- 487 Sm: L Oder was auch  
 488 immer.
- 489 Y: L /Ah/ i wollt vielleicht nur
- 490 Sm: L Ja, i muss um 10:00 gehen also des



- 491 Y: L Ok, san ma schon relativ.
- 492 Rm: L Na, a Stunde haben
- 493 wir noch, aber ziehen wir die Hardcore-Anwendungen vor und dann.
- 494 Y: L Ja, ja, na i bin mit dem Thema Wissensmanagement für mi eh relativ fertig, ja, - Abschließen Empfehlungen zur Einführung von Wissensmanagement: Kulturveränderung statt IT-Lösungen – Vor technischer Lösung, organisationaler Rahmen, dass, das Sinn macht. (53' 15")
- 495
- 496
- 497
- 498
- 499 Wm: Ich glaub, tschuldigung, dass die meisten Firmen sich eben zuerst sehr stark mit der technologischen Seite eigentlich beschäftigen aber weniger glaube ich mit der strukturellen.
- 500
- 501 Y: L Na, weils einfacher is.
- 502 Rm: L I wollt sagen, des is einfacher
- 503 und du kannst es grob einschätzen, eine Durchlaufzeit schätzen und dann hast irgendwas.
- 504 Um: L Mit den Menschen is alles so
- 505 unabschätzbar @(..)@
- 506 Rm: L Na na, ober es is sicher so. Des is sicher einfache ned
- 507 Wm: L Aber dann kauf ma ein teures System.
- 508 Rm: L Nämlich
- 509 einfacher aus Managementsicht, ned, des is jetzt die wahre Geschichte.
- 510 Wm: L Dann kauf ma ein teures System das eigentlich tot is.
- 511 Tf: L Ja
- 512 Rm: L Ned
- 513 zwingender Maßen, aber deswegen nu ned lebt, sagen wirs mal positiver. @(..)@
- 514 Mehrere: L @(..)@
- 515 Rm: L Genau, Scheiß System eigentlich. Na, des san a viele Dinge, wo man ganz einfach auch in den letzten 10 Jahren gelernt haben, Dinge die wir glauben zu sehen, die da kommen, wann ma de rein aus der IT treibt, sind sie fast unmöglich wirklich breit einzusetzen, wannst ned einen Mentor im oder einen Treiber aus dem Management hast. Eins der besten Beispiele is des, was ma do mit dem Berichtswesen, des is jetzt ein kleiner Ausschnitt, gmacht haben. Von dem reden wir seid mir uns kennen, seid Anfang der Warehouse-Strategien und der strukturellen Dokumentation, das Verantwortliche, eindeutige Definitionen, blablabla geben muss und wie der Hr. *Name* dahinter war, wann er sich einen Schuh anzieht, dann geht er auch damit, wars auf einmal da, ned. Und des is ein kleines Beispiel dafür, dass man bei all die Dinge von der IT allein zwar nette Lösungen bringen kann, aber wanns solche Sachen san, werden die nie funktionieren, wannst niemanden hast, der da des strukturell implementiert.
- 525 Vm: L Obwohl i da do sag,
- 526 dass des ein persönliches Berichtswesen vom Herrn *Name* is, weil der is mit 1000 Zugriffe schon
- 527 Rm: L Jetzt mach ma des
- 528 Beispiel ned kaputt. @(..)@
- 529 Mehrere: L @(..)@
- 530 Rm: L I hab mas eh zwamal überleget, ob i wann du ((Vm)) da bist, des sag, aber trotzdem.
- 531 @(..)@
- 532 Mehrere: L @(..)@
- 533 Vm: L Weil des eben ein schönes Beispiel is, dass ein System auch leben muss.
- 534 Tf: L Ja, wobeis in einigen Bereichen schon lebt. Durchaus. Es gibt Bereiche, wos echt eingesetzt wird. Sag i die *Abteilung* verwenden es echt als Kommunikationsplattform. Die ganze *Abteilung*, ja, in anderen Bereichen geht's überhaupt ned, da is es ganz genau Informationslieferung an den Hr. *Name*.
- 535
- 536
- 537
- 538 Om: L Aber des rundet des eigent-lich schön ab. Du brauchst die
- 539 Unterstützung vom Managementbereich aber auch vom persönlichen Bereich und es
- 540 Tf: L Genau
- 541 Om: L und des zuerst, wo wir da
- 542 gesprochen haben, um des abzuschließen, die Motivation warum beteiligt i mi dran, zum einen, weils von der Kultur her einen Vorteil bringt, innerhalb der Firma bzw. einfach aus dem Menschlichen heraus und des andere a, diesen Teamgedanken, dass glaub ich dass des a entscheidend is, zumindest in Bereichen, wo i arbeite /ah/ dass man einfach alleine nicht in der Lage is, ein Problem optimal zu lösen. Dass es einfach der Zusammenarbeit bedarf von mehreren und des muss ja auch irgendwo, wenn das also auch ein Motivation is, dass i mi beteilige, weil einfach andere auch was einbringen, ned, und ned nur i was hergib sonder weil mir bewusst wird, ich bekomme etwas. Weil i ned alles weiß ned. Mein Wissen und meine Informationen a abrunden kann, ned.
- 548
- 549 Rm: L Aber
- 550 du hast es jetzt eh gut zusammengefasst ned, die Technik is jetzt irgendein Vehikel. Die strukturelle Gschicht kann nur das Management ermöglichen, sagen wir so, die strukturelle Veränderung, weil da kannst auf der Teamebene 100 mal sagen wir brauchen eine Strukturänderung, wanns ned gschicht von Oben passiert ned. Und klar, wann die Menschen des ned akzeptieren, nutzts a nix, na. Oder verstehen warum mans tun soll.
- 551
- 552
- 553
- 554
- 555 Y: Ja,
- 556
- 557 Rm: Was is da drunter gestanden, gut platzierte Projekte statt Top-Down-Lösungen?
- 558
- 559 Y: Ja, des san so vier Empfehlungen – Kurz noch ein paar Worte dazu. (58' 00")

## Diskussion

560 Y: Vielleicht abschließend zu dem Wissensmanagementteil nu einmal eine Frage, so. Wie gut funktioniert des  
561 jetzt, also wie findet man was bei der *Firma*, des is immer so eine Frage, die ich auch stelle. Wie tut man, wenn  
562 man etwas braucht.  
563  
564 Vm: Da sitzt der Leiter Datenmanagement,  
565 Mehrere: L @(. )@  
566 Vm: L Wie tut man wenn man was braucht  
567 Mehrere: L @(. )@  
568 Rm: L Sie merken wo mas hin-  
569 gelegt hat.  
570 Mehrere: L @(. )@  
571 Rm: L In der heutigen Struktur. Also prinzipiell, des war ja des wo, i glaub, da kann mein Chef  
572 mehr dazu sagen, des Thema wo ja jetzt genau auch diese Enterprise-Content-Management, Cooperation Ge-  
573 schicht immer mehr kommt und der Hr. *Sm* da ja eh wie ein Evangelist predigt, weil es is genau so. Du findest ei-  
574 gentlich schon ned amal mehr selber, was du an Informationen, wasd ned jeden Tag brauchst, irgendwo hin-  
575 gelegt hast, geschweige denn dasd irgendwas von wem anderen findest. Einerseits seis durch Rechte nicht mög-  
576 lich oder seis ganz einfach durch Unwissen nicht möglich. Und auch die heutigen Suchmöglichkeiten, die wir  
577 haben san weder von Laufzeit nu von der Flexibilität dazu geeignet, fremde Sachen zu finden. Ned fremde, naja  
578 im Sinne von ned deine eigenen Dokumente oder deine eigenen Informationen dazu  
579 Wm: L Man braucht immer einen Menschen dazu, um  
580 das zu finden, was man eigentlich braucht  
581 Rm: L Ja.  
582 Wm: L Weils doch in sehr vielen unterschiedlichen Informationssystemen  
583 abgelegt is. Entweder in der normalen Filestruktur oder  
584 Rm: L Na, aber selbst wannst wast in welchen System das is, des-  
585 wegen hast es noch immer nicht gefunden.  
586 Wm: L Ja.  
587 Rm: L Und an dem glauben wir, dass ma grad arbeiten. *Name* , eicher  
588 Bereich ((Vm, Wm)) is eh einer der ein Fan is von solche Sachen.  
589 Vm: L Mein Chef tut das wieder ein-  
590 Rm: L Chef, Chef  
591 Vm: L Chef, Chef  
592 tut des wieder eini.  
593 Rm: L Mit deinem Chef haben wir nu ned wirklich gred.  
594 Vm: L Wir san eh schon überadministriert, sads vor-  
595 sichtig bitte.  
596 Rm: L I hab aber ned von einer Administration gred @oder@  
597 Sm: L Wie denn überadministriert, jetzt wird's  
598 spannend.  
599 Rm: L Kollaboration verbindest du mit Administration? @(. )@  
600 Vm: L @Kollaboration hab i ned gehört in dem Unter-  
601 nehmen.@  
602 Um: L Also nicht Zusammenarbeit.  
603 Mehrere: L @(. )@  
604 Vm: L Wieder was neiches. @(. )@  
605 Rm: L Jetzt bock ned herum @(. )@  
606 Vm: L Derf i mi  
607 bedeckt halten.  
608  
609 Rm: I werd die vorschlagen fürs Kernteam  
610 Vm: L Na des macht eh der *Name*  
611 Rm: L Na, der is der Leiter, gut aber jetzt weg von die-  
612 sen Niedlichkeiten, also Antwort auf die Frage.  
613  
614 Y: Mhm, (4) Ja, danke.

## Semantic Web

Der Diskussionsabschnitt zum Thema Semantic Web unterteilt sich in 3 Teile im ersten wird in einer Eröffnungsrunde der Frage nachgegangen, was die Teilnehmer unter Semantic Web verstehen. Im zweiten Teil erfolgte eine Einführung des Interviewers (Y) zum Thema. Hier wurden nur der grobe Kontext und die Zwischenfragen/Diskussionen mittranskribiert. Im dritten Teil fand eine abschließende Diskussion zum Thema statt, die natürlich auch vollständig transkribiert wurde.

## Eröffnungsrunde

- 615 Y: Dann würd i zum zweiten Teil kommen, und a bissl des Thema Semantic Web vorstellen a. Also erste Frage wär  
 616 für mich a wieder, is des ein Begriff, mit dem man was anfangen kann? Hat man damit schon was zu tun gehabt  
 617 oder was stellt man sich drunter vor.  
 618  
 619 (6)  
 620  
 621 Rm: Also i hab damit dadurch zu tun, dass sie @mei Chef damit beschäftigt@  
 622 Mehrere: L @(..)@  
 623 Vm: L A bissl a auffrisiertes Internet ir-  
 624 gendwie,  
 625 Rm: L Mit mir a bissl ausgetauscht hat.  
 626 Y: L Einfach sagen @was einem einfällt, Bitte@.  
 627  
 628 (2)  
 629  
 630 Vm: Also.  
 631 Rm: L Na i kenns nur von den Diskussionen mit dem Hr. Sm der sie damit aktiv beschäftigt und bei mir is eigentlich  
 632 hängen geblieben, dass das Semantic Web ganz einfach selbstständig, also durch Technologie, Verbindungen  
 633 zwischen Inhalten herstellen helfen soll, sagen wirs einmal so. Da gib'ts aber Beispiele von dir ((zu Sm))  
 634 Sm: L Na, es würd zuweit  
 635 führen, i bin eigentlich durch Zufall über das Thema vor 1 ½ Jahren drübergestolpert. I hab /ah/ an den Herrn  
 636 Name Informationen weitergeleitet unter dem Titel „Internet Relaunch“, ja, was kann später einmal dazukom-  
 637 men. Bin über ein zwei Firmen in Österreich gestolpert, mittlerweile drei oder vier, die sich mit dem Thema rela-  
 638 tiv intensiv beschäftigen. Die also dort natürlich auch teilweise Werkzeuge anbieten. Das eine is im Umfeld der  
 639 Tourismusbranche, wo die Wirtschaftskammer einige Dinge macht ( ) Firmen die da was tun /ah/ wo  
 640 eben die Idee is, dass mit diesen, sag ich einmal, semantischen Mitteln die Angebote der Tourismusbranche be-  
 641 schrieben werden, und wenn die entsprechenden Webseiten das auch schon verarbeiten können, entsprechend  
 642 intelligenterere Angebote für den Kunden entstehen, indem er eben auf Veranstaltungen, was weiß der Teufel  
 643 was, zugreifen kann. Dort war eine interessante Entwicklung, das angeblich eine Firma auch daran arbeitet,  
 644 dass sie mit Word-Plugins in Wirklichkeit die Strukturen beschreiben können, dass sozusagen dann eigentlich  
 645 jedes Hotel seine Angebote in dieser semantischen Form beschreibt und semantische Form heißt, das is, i  
 646 würds einmal mit XML-ähnlich vergleichen. I hab ein vorgegebenes Template, und beschreibe die Dinge und  
 647 wenn sie dieser Syntax gehorchen, dann wird das Zeug auch gefunden. Das zweite was dort immer reinkommt,  
 648 was natürlich bei der Firma a ned einfach is, is diese, sag ich einmal Inhalte, diese Ontologien oder Schlagwort-  
 649 bäume sozusagen zu sagen, OK was interessiert mich überhaupt oder wie mach ich das Ganze für Maschinen  
 650 unter Anführungszeichen auswertbar, ja. Aber wie gesagt, des war mehr sammeln von Informationen i mein die  
 651 Wiki-Gschichten /ah/ i bin ned ganz der Meinung, was zuerst diskutiert worden is, Kultur first, dazu kenn ich jetzt  
 652 die Firma schon eine Spur zu lange.  
 653 Mehrere: L @(..)@  
 654 Sm: L Es wird eher, über, des jetzt nicht böse gemeint, ja, sondern es gehört  
 655 natürlich ein ( ) Dinge dazu, aber ich glaub es kann auch Bottom-Up entstehen. Wenn also bestimmte  
 656 Bereiche sagen, also in diesem Bereich sind wir bereit Wissen zu teilen, mit welchen Tools auch immer. I mein  
 657 wir haben ein paar spielerische Ansätze bei uns intern immer wieder laufen. Beginnt bei meinen einfachen  
 658 ( )-übungen wo ich sag OK, wir haben irgendwo eine gemeinsame Wissensbasis, i hab jetzt momentan  
 659 selbst ein Spielzeugtool im Einsatz, wos auch eine Company-Version gibt, wo man eigentlich recht rasch Wis-  
 660 sen, seine Verästelungen usw. darstellen kann /ah/. Also wenn jemand Interesse hat und ich hab herausgehört  
 661 sowohl die Abteilung hat auch Interesse als auch auf ihrer Seite. Würd ich fast eher dann einmal ein Kurzge-  
 662 spräch halbe Stunde machen, dass wir da kurz ein bissl drüberschaun und schaun ob da Ansatzpunkte für sie  
 663 dabei sind.  
 664 Wm: L Mhm  
 665 Sm: L I mein bei der einen Ecke könnte ich mir durchaus vorstellen dass man einmal in Piloten oder was  
 666 auch immer reingeht. (3) I mein i kanns, aber nur über die Schulter schaun, i bin jetzt wirklich ned Anschlussfä-  
 667 hig. I zeig ihnen des womit i momentan spiel, ob des zum Beispiel dazu geeignet wär, diese Produkt Gschichte.  
 668  
 669 ((Zeigt das Produkt an seinem Laptop vor, wesentliche Punkte, Semantic Web noch früh, bei Firma erste Schritt  
 670 ECM, ohne Tools geht's nicht, Wikis zu kompliziert)) (1h 14' 12")  
 671

## Einführung zum Thema Semantic Web

Von der Einführung wurde nur der grobe Kontext aufgezeichnet und die Zwischenfragen/  
 Diskussionen mittranskribiert.

- 672 Y: Ja, vielleicht /ah/ war eh schon sehr viel jetzt – Geschichte Semantic Web – Jetzt, Web von Dokumenten – Se-  
 673 mantic Web, Web von Daten – Beispiel: Jaguar (Auto, Tier), aus dem Zusammenhang, was ich reinschreib,  
 674 weiß oder schließen kann, ich such jetzt nicht das Tier, sondern ich such das Auto, also, ganz als einfaches  
 675 Beispiel. (1h 17' 30")

- 676
- 677 Sm: Wobei die jetzigen Ansätze, scheinen noch nicht so einfach zu sein, dass es komplett ohne Vorbildung durch irgendeinen Enduser machbar is. Also das is eines der Problem dabei.
- 678
- 679 Y: L Des is
- 680 Sm: L Momentan gibt's immer so Übersetzungscompanies dazwischen nu, wo man sagt, ok, des is ned viel schwieriger als eine XML-Struktur, aber defakto um, das auch nur soweit aufzubereiten is momentan nu irgendwo a Mittelding an Person möglich
- 681
- 682
- 683 Y: L Und is a die
- 684 Frage, wie weits möglich sein wird. Also einerseits muss ja immer wer da sein, der diese Zusatzinformation reinbringt, weil des passiert ja ned von selber. - Anreichern mit Metadaten nur bedingt automatisch – Linking Open Data – Information als Ressource (URI) – Bsp. DBpedia – Beispiel DBpedia Wien (1h 24' 00")
- 685
- 686
- 687
- 688 Tf: Aber wird das jetzt raus kopiert oder verlinkt, weil das ändert sich ja laufend.
- 689 Y: L Des is verlinkt, ja. Des hast de Informationen auf de ich da zugreif san dann auch aktuell.
- 690
- 691 Tf: L Nein, ja weil das DBpedia-
- 692 Y: L Des aus dem Wikipedia rausholt.
- 693 Tf: L Aber nur,
- 694 nicht rausholt statisch, sondern sich verlinkt.
- 695 Om: L Sondern referenziert auch.
- 696 Y: L Genau.
- 697 Wm: L Das macht es von selbst.
- 698 Vm: L Aber, wo findet er
- 699 die, der durchsucht das Web? Immer nach den
- 700 Y: L Na, na
- 701 Rm: L Nur Wiki.
- 702 ??: L Nur Wiki
- 703 Vm: L Immer nach den selben Inhalten?
- 704 Y: L Des wär jetzt,
- 705 wenn wir auf Wikipedia gehen.
- 706 Um: L Des DBpedia sucht wirklich nur im Wiki.
- 707 Vm: L Und macht die dann vergleichbar, die Einträge,
- 708 quasi.
- 709 Rm: L So is es.
- 710 ??: L Genau, genau.
- 711 Tf: L Ok, und des hast dann, überall ned, wos was i, Bürger-meister, sondern.
- 712 Y: L Des is jetzt des
- 713 Englische und wann i do jetzt noch Vienna such
- 714 Um: L Genau, da gibt's den Label Leader, na und wie heißt dieser Titel,
- 715 na.
- 716 Y: L Genau, also das is jetzt der Beitrag aus dem da die Information rausgeholt wird. Wo wir auch sehen, da hab ich Major, Gouverneur is Michael Häupel, SPÖ, Ja.
- 717
- 718 Vm: L Also kann man sagen, dass das eigentlich die Information
- 719 standardisiert oder normt, na.
- 720 Y: L Genau, in einer Art, stehen da dahinter praktisch, das waren auch die Ontologien,
- 721 die erwähnt worden san, oder Schlagwortlisten, sag ich einmal, de ma dann die Informationen klassifizieren. De
- 722 mir eben genau sagen
- 723 Vm: L Wer erstellt die Schlagwortlisten? Is des selbst generiert und der schaut halt auf die Seiten und dann
- 724
- 725 Y: L Des is so eine der Fragen, de in dem Semantic Web nu do san – Ontologien werden erstellt (Firmen/Organisationen) – es gibt schon einige – z.B. FOAF – Ontologien interoperabel - Bsp. Abfrage, alle
- 726
- 727
- 728
- 729 Rm: Jetzt hat aber de Struktur, des da gibt, ja ned zwingend mit den Quellstrukturen zu tun. Weil, dass des jetzt zum Beispiel aufs Wikipedia geht is ja fein, aber ungeachtet dessen muss ja trotzdem jemand einmal de Verbindung zwischen der Struktur, de i hab mit der Struktur, des durt gibt herstellen und wann sie de dran halten und des einheitlich halten, gib i ihnen Recht, dann funktioniert des. Des is aber jetzt ned nur auf Wikipedia beschränkt nim i an, sondern momentan vielleicht schon aber, also irgendeiner muss initial, oder wann immer man Metadaten definiert oder Meta-Metadaten eigentlich, weil des is ja eh schon XML-Struktur also is des noch höher. Die Erstverbindung muss irgendeiner herstellen.
- 730
- 731
- 732
- 733
- 734
- 735
- 736
- 737 Y: Genau, werd i vielleicht a glei a Beispiel herzeigen, nu
- 738
- 739 (4)
- 740
- 741 Vm: Aber is des in die Richtung wo der Hr. Sm gesagt hat, so XML-Suchmaske praktisch is, dies dann da drüber stülpst und dann aktiv Inhalte irgendwem anbieten kannst, der a Seite aufruft
- 742
- 743 Rm: L Schon, ob jetzt XML oder ned, das
- 744 stimmt, ja, aber die Problematik is ja diese erst Met, musst herstellen. Es gibt nix momentan in der IT, des irgendwo einschaut, bei Wikipedia und feststellt, des is jetzt der Bürgermeister, ja. Irgendeiner muss sagen, des is jetzt der Leader, wie ma da gelernt haben bei der Beschreibung.
- 745
- 746
- 747 Wm: L So Grundklassen einfach und der Rest san ab-
- 748 geleitete Klassen.

- 749 Rm: L Ja? Oder weiter.
- 750 Pm: L Na, es geht um die tatsächliche Zuweisung.
- 751 Wm: L Ja, des auch noch zusätzlich, aber wenn du  
752 jetzt die Eigenschaften brauchst, dann kannst die ja nicht einfach.
- 753 Vm: L Die Frage is, obst nicht die Information aus dem  
754 Netz holen könntest, ned. Weil wann i Bürgermeister Wien eingib in Google, dann werd i kriegen wahrscheinlich  
755 2 Millionen Einträge mit Michael Häupel oder 500000 Michael Häupel
- 756 Pm: L Ganz sicher, ja.  
757 L aber vielleicht a 200000 mit ir-  
758 gendwem anderen und 10000 mit, ja, und wenn ich des statistisch auswerte, würde ich ja rückschließen können  
759 mit welcher Wahrscheinlichkeit der Bürgermeister der richtige is, na.  
760
- 761 Rm: Des stimmt, wobei du ned den Namen verbindest. Da verbindest die beschreibenden Daten mit weiterbeschrei-  
762 benden Daten.
- 763 Vm: L Aber des hat vielleicht sogar mehr mit menschlichem Wissen zu tun, als wenn ich eine Datenban-  
764 kabfrage generiere, ned. Weils einfach der Wahrheit entspricht, das ned jeder weiß wer der Bürgermeister von  
765 Wien is.
- 766 Rm: L Selbstverständlich
- 767 Vm: L Wenn ich eine Umfrage mach hätte ich vielleicht genau des repräsentative Ergebnis, was  
768 ich so auch krieg.
- 769 Wm: L Aber damit hast auch immer eine gewisse Unschärfe dabei, ob ers wirklich is. In dem Fall weist es  
770 100%ig, dass ers is.
- 771 Rm: L Naja, wir wissen dass es im Wikipedia steht.
- 772 Vm: L Wenns ned einer verlinkt hat, ned.
- 773 Y: L Des is ein Quellen-  
774 problem natürlich.
- 775 Rm: L Ja, aber die Verlinkung, die erste harte, mit dem, die Eigenschaft Bürgermeister, mit der Eigen-  
776 schaft in DBpedia, Leader irgendwas. In Verbindung mit dem Objekt, was i jetzt ned was, Land oder Stadt oder  
777 was auch immer, de muss i irgendwann machen.
- 778 Vm: L Ja, aber diese harte Vernetzung könnte ich durch eine Internetum-  
779 frage machen.
- 780 Wm: L A, so meinst du des
- 781 Rm: L Und des dynamisch aufbaun.
- 782 Um: L Dann läge wirklich eine Art Intelligenz hinter dieser Zuweisung.
- 783 Vm: L Zumin-  
784 dest, dass die Information ned bleder is, als der Durchschnitt von denen, die im Internet irgendwas eingeben,  
785 na.
- 786 Mehrere: L @(.)@
- 787 Um: L Des is die Menschen bekommen, was sie verdienen, oder.
- 788 Rm: L Wobei die Thematik der Google-Treffer is, dass  
789 du die Inhalte kriegst. Und damit die Verbindung /ah/ ned persistieren kannst. Weil du kriegst als Antwort Häupl  
790 oder Zilk, ja, und du weißt zwar, interpretativ, des muss ein Bürgermeister sein, weil i hab ja danach gesucht  
791 aber von dort kommt ned die Metainformation mit, wie i des dann auch für die Zukunft verbindet. Wast wir i man.  
792 Du kriegst nur des Ergebnis.
- 793 Wm: L Da müsstest den ganzen Text analysieren. Du kriegst ja irgendwelche ganze Sätze  
794 raus und aus diesen Sätzen musst dann halt die passenden Wörter oder den passenden Content mal rauslesen  
795 und den musst dann interpretieren, ob das eigentlich das passende is und aus dem musst die Wahrscheinlich-  
796 keit ausrechnen. Weil statistisch Auswerten, zigtausend haben dass ergeben und zigtausend haben das erge-  
797 ben. Da müsstest die Sätze alle auch semantisch analysieren.
- 798 Rm: L Na, de Problematik is, wanns einen nächsten Bürger-  
799 meister gibt.
- 800 Tf: L Des dauert sehr lang, bis der dann.
- 801 Rm: L Kannst die Verbindung ned herstellen, sondern wieder über des Glei-  
802 che, ned, musst wieder suchen.
- 803 Vm: L Aber des is de Frage ned, wie heißt der Landeshauptmann von Kärnten.
- 804 Rm: L Gute Frage, gibt's an.
- 805 Tf: L @(.)@
- 806 Vm: L I würde sagen, dasd im Moment no mit 95% Jörg Haider als  
807 Antwort kriegst.
- 808 Rm: L I glaub ned 95%
- 809 Vm: L @Wen sonst@
- 810 Mehrere: L @(.)@
- 811 Rm: L Der wird jetzt abgeschafft.
- 812
- 813 Vm: Womit eigentlich die Antwort repräsentativer wär für des was,  
814 Tf: L Aber deswegen ned richtiger.
- 815 Vm: L Deswegen ned richtiger.
- 816 Um: L Was wollten Sie  
817 ((Y)) jetzt da eigentlich.
- 818 Mehrere: L @(.)@
- 819 Tf: L @Wollten Sie jetzt a nu was sagen oder@
- 820 Vm: L Des war nur zur Überbrückung, während wir  
821 des geladen haben.

- 822  
823 Y: Genau. - Wie kann das (Metadaten) im Unternehmen funktionieren – Beispiel: Zemanta – Tagging, großes Thema – Schlagwortlisten / Folksonomies / Thesaurus – Beispiel: funblog – Unterschied zu Google-Suche – Beispiel zur Suche – exalead. Also des wär jetzt ein Beispiel so für mich, wie eine semantisch unterstützte Suche funktionieren kann. (1h 42' 57")
- 824  
825  
826  
827  
828 Om: Ja, jetzt muss man aber des ja anwenden können in einem Unternehmen, ned, man muss ja jetzt sozusagen da übernimmt man eine Philosophie oder kann man das überhaupt ned verwenden, ned für interne Information. Es geht ja um ein Intranet jetzt, ned.
- 829  
830  
831 Vm: L Man kann ja interne Information auch mit einer Begleitbeschreibung belegen,  
832 na. Also deine Optionswertrechnungen müssten wir schreiben Kraftwerke, Optionswert.
- 833 Wm: L Was ich zum Beispiel jetzt relativ primitiv ach is, wenn ich einen interessanten Artikel hab, scann ichs ein und schreib halt im Dateinamen /ah/ mir die Stichwörter rein auch, nach dem ichs wieder finden könnt. Jetzt hab ich eine riesen Liste von eingescannten.  
834  
835  
836
- 837 Rm: L Da hast aber dann einen Thesaurus, na.  
838 Wm: L Richtig, na, anhand von dem is halt relativ primitiv, zu dem Sachen über die Suchmaschine über Files, über die Suchmaschine zu finden, Inhalte, also relativ primitiv gelöst.  
839  
840
- 841 Om: Jo, i man konkret, wenn ich das nutzen möchte.  
842 Y: L I sag, des is jetzt auch nur ein Szenario hier. Wann ich in der Firma natürlich Anfang, dass ich meine Dokumente, sag i jetzt einmal in einer Art ableg, wo ich Schlagwörter dazu angeben kann, wo i vielleicht dann eine Ontologie aufbau, die dahinter steht, wie die Schlagwörter verbunden san, oder so, wann i bei denen mit aufzeichnet, ok, des is ein PDF, des is des, der Autor, des Datum, relevante Information und so, dann san des alles Sachen, die natürlich bei der Suche berücksichtigt werden können, ja, um mir dann auch die Suchergebnisse, wie soll ich sagen, besser liefern zu können. Oder, i hab da eine Schlagwortlist, mir werden vielleicht auch Schlagwörter vorgeschlagen, ok zu dem passt der Begriff a. Des wär des Prinzip, wies im Unternehmen praktisch die Suche verbessern kann.  
843  
844  
845  
846  
847  
848  
849
- 850 Om: L Ja, des is mir schon klar. Meine Frage war nur konkret, is wenn i jetzt sag, exalead zum Beispiel, des gefällt mir, /ah/ is des dann etwas, was man kaufen kann, oder was man verwenden kann, indem man es anwendet  
851  
852
- 853 Y: L Da gibt es verschiedenste Produkte am Markt, die man anwenden kann. I muss sagen, des is für mi jetzt nur ein Beispiel, was so eine Suche kann, oder, was eine Möglichkeit is. I man i find de ganz gut, aber ich vertritt da jetzt auch niemand oder so. Insofern mag i keine Empfehlungen abgeben.  
854  
855  
856
- 857 Rm: L Des passt ja schon zu dem Dokumentmanagement Corporation, ECM und diese Dinge, weil was man dort lernt, wenn man mit den Anbietern redet, is ja, alles was ned automatisch passiert is im breiten Ansatzpunkt fürs Unternehmen sinnlos. /Ah/ Wann einer so wie der Wm ganz einfach die Disziplin und a den Nutzen dran sieht, dass zu tun. Ob er des jetzt in den Namen einitut oder in eine Schlagwortliste desd eingaben kannst, is egal. Wahrscheinlich is des zweite Komfortabler wies erste, aber des is des Thema. Des heißt, dass eigentlich die, automatische Beschlagwortung die größte Herausforderung bei den Dingen is. Wenns um klassische Suche geht. Da is jetzt a bissl mehr Intelligenz dahinter, ja.  
858  
859  
860  
861  
862  
863  
864
- 865 Y: Andererseits seh ich da die Verbindung wieder a bissl zum Wissensmanagement, sag ich einmal – Rückgriff, Semantic Web noch nicht im Breiten durchgesetzt – Web 2.0 – Automatische Beschlagwortung wichtig – Wird nicht ganz automatisch gehen – Veränderung in der Arbeitsweise (Tagging) – Es is ja auch zu machen, so dass das nicht viel Mehrarbeit is. (1h 48' 15")  
866  
867  
868  
869
- 870 Vm: Na vielleicht kann mans so machen, dass man eine Tagliste praktisch  
871 Y: L So wie wirs gesehen haben bei diesem Blog-tool, i schreib meinen Text, der wird analysiert und dann werden mir vorgeschlagen, OK, die Tags passen dazu und die drei, die mir halt gefallen suche ich dazu aus. Oder mir fehlt da drinnen einer, dann schreib i halt einen dazu. Wann ichs gewohnt bin, mit der Zeit werd ichs einfach machen, ja. Und vor allem, wann ich dann seh, wie sinnvoll es is, wenn ich dann Sachen leichter find, weil die vernünftig Verschlagwortung san und i bei meiner Suche bessere Ergebnisse krieg und mir denk, aha, eigentlich is des super, wenn es da Tags dazu gibt und i fang mir selber an, dass ich das mach, weil dann haben die anderen auch was davon.  
872  
873  
874  
875  
876  
877
- 878 Vm: L Kann man sich das so vorstellen, dass das vielleicht ein kleines Plugin is, das man installiert und dann hat man bei jeder Datei, die man wegspeichern will zuerst die Abfrage, eben so wie man da rechts sieht, dass man Sie klassifiziert. In Word oder Excel. Dass man einmal so beginnt, seine Dokumente einmal so.  
879  
880  
881
- 882 Rm: L Ja, was is dann passiert, wann die Abfrage so.  
883 Vm: L Nix,  
884 aber du klassifizierst dein Dokument.
- 885 Tf: L Die Beschlagwortung  
886 Pm: L Dass man es zwingend eingeben muss.  
887 Rm: L Ja, aber des is ja  
888 nu ned passiert, na.
- 889 Vm: L Na, ich sag nur, ob des ned eine Möglichkeit wäre, dass man mit so was startet.  
890 Rm: L Des schon, aber bis  
891 jetzt hätt ich das so verstanden, dass man das interaktiv unterstützt. Des heißt, das muss dann ein Schritt -  
892 Y: L /Ah/ wir  
893 haben eben grad geredet. I sag ja natürlich is es gut, wann diese Gschichten möglichst automatisch passieren, ja. Nur ganz ohne den Eingriff vom Benutzer wird's ned gehen und vor allem man darf ja auch nicht vergessen.  
894

- 895 Wenn man den weglässt, nimmt man sich ja auch den Input, den der liefert, ja. Weil dann hab ich zwar meine  
 896 vorgegebene List, aber ich krieg keine neuen Begriffe dazu.
- 897 Rm: L Na, na, des stimmt. Des hab ich auch nicht gesagt,  
 898 dass man das Schwarz/Weiß macht, nur des Thema is. Auf des was die verlässlich stützen kannst, is des was  
 899 automatisch generiert wird.
- 900 Y: L Genau
- 901 Rm: L Dass man zusätzliche Attribute einlasst, dass sie jeder sein eigenes Ding gestalten  
 902 kann, is a zweite Gschicht.
- 903 Y: L Na, für mi waren des so Beispiele wie *Produkt 1* und *Produkt 2* vorher, wo ich schreib und  
 904 der Text wird analysiert und i krieg zehn Schlagwort vorgeschlagen und such mir halt da aus.
- 905 Wm: L Ja, das is halt doch  
 906 viel weniger Arbeit als sonst, wenn man wenigsten eine Liste von Schlagwörtern vorgeschlagen bekommt, da  
 907 kann man zwei wegstreichen oder zwei dazugeben als sich zum Text jetzt einmal 15 Schlagworte zu suchen  
 908 nach denen man suchen könnte.
- 909 Rm: L Na, es wird a ned passieren. Des is des was die Firmen sagen. Es passiert ned.  
 910 Was was ned erzwungen wird und was die ned in deiner direkten unmittelbaren Arbeit betrifft, machen die Leute  
 911 nicht. Des heißt mit de Informationen musst einmal schau dasd weiterkommst. Weil wir san ja jetzt ned
- 912 Vm: L Ja aber  
 913 du könntest es ja schon mit speichern
- 914 Rm: L der Think Tank EP sonder es gibt nu zweitausend Leute in der *Firma*, ja  
 915 Vm: L Aber du  
 916 könntest unterscheiden, ob dus bei dir lokal speichern lasst es nicht speichern aber wenn dus auf ein gesicher-  
 917 tes Laufwerk wegspeicherst. Dann muss dieser, einen Fragebogen ausfüllen
- 918 Rm: L Dann wird's nurmehr @lokal abge-  
 919 speichert.@
- 920 Tf: L @Das is nu viel schlimmer.@
- 921 Vm: L Aber dann kannst laut Eisenhower davon ausgehen, ned, es gibt nur wichtig  
 922 und dringend wanns wichtig is speicherst es irgendwo hin, was autogesaved wird, ned, und dringend erledigtst  
 923 sofort und alles andere is unwichtig und kann gelöscht werden.
- 924 Wm: L ja, aber im Prinzip, jeder der jetzt eine Datei an-  
 925 legt hat ja Interesse sie nach drei Monaten vielleicht wieder zu finden das heißt er wird sinnvolle Namen verge-  
 926 ben bzw. irgendwas dazuschreiben. Ja, i mein, sicher gibt's da Tools für Leute die werdens nie mache, weil die  
 927 haben das sowieso im Kopf, die finden das dann auch so, ja. Aber der Großteil wird versuchen mit dem Namen  
 928 der Datei und des sind 256 Buchstaben, das man halbwegs was Sinnvolles hinschreibt.
- 929 Rm: L Der Gesamtpfad, bitte der ist  
 930 nicht zu übersehen. Bei unserer Ordnertiefe, die wir zeitweise haben.
- 931
- 932 ((Reden durcheinander))
- 933
- 934 Y: Abschließend zur Einführung Hinweis auf Wiki (Online) und restliche Beispiele. - Semantic Discovery System  
 935 (1h 53' 15")

## Diskussion

- 936 Y: Dann würd ich gern abschließend so, die Frage noch stellen, i weiß es war jetzt ein bissl kurz, dieser Teil, ja.  
 937 Was sie jetzt so von dem Thema Semantic Web mitnehmen, ja, und auch ein bissl welchen Zusammenhang se-  
 938 hen sie zum Wissensmanagement und ob Sie sich vorstellen können, wie des relevant für ihre Arbeit sein kann.  
 939
- 940 (6)
- 941
- 942 Wm: °Fangen ma an, in der Runde°
- 943
- 944 Vm: Herr Doktor ((Om)) bitte.
- 945 L I möcht einmal den *Pm* vorschicken.
- 946 Mehrere: L @(. )@
- 947 Vm: L Dann sagt er wieder des selbe wie du.
- 948
- 949 Pm: Na für mi wärs eher klar ein zweiter Schritt, den man macht, also für mi wärs vordringlicher, eigentlich einmal  
 950 des Wissen zu finden oder einmal des Wissen abzulegen. Aber was für mi a immer nu eine entscheide Frage  
 951 is: /ah/ wenn i zu einem Thema was such, gibt's da überhaupt Informationen, da gibt's keine, des is bei uns oft  
 952 ein Thema, dass i oft gar ned weiß, ob irgendwas dokumentiert worden is oder ned und i würd mir schon viel  
 953 Zeit ersparen, wenn i weiß, es gibt nix dazu. Da brauch i gar ned suchen. Und des zweite is, was wir vorher  
 954 auch diskutiert haben, es is ja oft auch gar ned böswillig, dass man nix dokumentiert, es is ja oft eine Zeitfrage,  
 955 a und dass man auch die Zeit nicht hat und man würde ja gern was machen und da wär für mi ein erster Schritt  
 956 einmal irgendwo ein zentrales Informationszentrum zu haben, wo ich weiß die Information liegt dort und wenns  
 957 dort nix gibt, dann weiß ich, es gibt nix dazu. Des Semantic Web wär für mi dann eher ein zweiter Schritt eigent-  
 958 lich.
- 959 Rm: L Na, und was heißt das. Wie stellst denn fest, dass des was du suchst dort liegt.
- 960 Pm: L In dem ich weiß, das des dort in  
 961 dem System abgelegt is.

- 962 Rm: L Na gut, jetzt wissen wir, dass es dort liegt, des Thema is jetzt die *Firma* oder die *Abteilung*  
963 wann dirs niemand sagt, wie findest du heraus.  
964 Pm: L Mhm, i versteh jetzt die Frage ned.  
965 Rm: L Na, wenn du zu einem Wissensge-  
966 biet was suchst.  
967 Pm: L Ja  
968 Rm: L Wie stellst fest, dass des dort is oder ned dort is.  
969 Tf: L (Wer soll des sein) der des sagt, es gibt was oder  
970 es gibt nix.  
971 Pm: L In dem i nach Begriffen suche und dazu nix finde.  
972 Rm: L Also san mir bei der Suche.  
973 Pm: L Klar.  
974 Rm: L OK, passt, des hab ich nur  
975 falsch verstanden. I hab verstanden du willst ned suchen.  
976 Pm: L Na, na, des is dann falsch rübergekommen.  
977 Wm: L I würd im Prin-  
978 zip einmal im ersten Schritt ein Bibliotheksarchiv, wo man halt nicht Bücher drinnen hat, sondern Dokumente,  
979 wo man halt dann mit /ah/ beschreibenden Wörtern, also diesen Tags, also eben einfach dazugibt. Nach  
980 Schlagwörtern suchen kann.  
981 Pm: L Genau  
982 Vm: L I hab mi da zu wenig damit beschäftigt, aber von Microsoft, diese Journalfunkti-  
983 on, is de ned so was ähnliches? Wo du verfolgen kannst, welche Dokumente mit deinen Emails zsmmhängen  
984 und wann du wann woran gearbeitet hast.  
985 Pm: L Na, i glaub, des Journal is. Des geht in eine ganz andere Richtung.  
986 Om: L Des  
987 woran du gearbeitet hast, kriegst du damit?  
988 Vm: L Kann man das nicht. I glaub des kann man verknüpfen, ned, die The-  
989 menkomplexe mit dem.  
990 Rm: L I hab mi a einmal mit dem gespielt und seither verwend ichs nicht mehr. Aber des war in  
991 meiner eigenen.  
992 Vm: L Aber ned, das wir jetzt draufkommen wir haben eigentlich so ein Tool, das so was vernetzt nur wir  
993 verwendens ned.  
994 Rm: L Na, also des Journal von Microsoft Office is glaub i jetzt ned wirklich ein Wissensmanagement  
995 sondern es is halt ein Journal.  
996 Vm: L Ein Verknüpfungsmanagement vielleicht.  
997 Rm: L Na, ein Journal wie beim Buchungsjournal oder  
998 was, do kommentiert er nur Ereignisse, sonst tut sich nix.  
999 Um: L Ja, genau  
1000 Rm: L Des lasst ja dir de Interpretation frei, was passiert  
1001 is. Des nimmt ja keine Wertung vor, ned. Sondern des is nur. Da schreibst einen Satz in ein Log. Ein Log is es  
1002 eigentlich in Wahrheit. Aber i hab mi mit dem seit Office 2000 ned beschäftigt. Also i könnt gar ned sagen, ob  
1003 des den Ansatz überhaupt, den Anspruch erhebt oder ned. Wenns en dät, täten mas schon wissen, weil des  
1004 wär ziemlich @Unangenehm@. (2) Na wir haben in der *Firma* ein sehr großes Ungleichgewicht zwischen Leu-  
1005 ten, die sehr sehr affin san für alles des, was wir heute gehört haben bis hin, fangt ja bei Dokumentenablage,  
1006 bei Beschlagwortung, bei Ontologien, all diese Sachen an und hört beim Finden von Sachen, also hört nicht auf,  
1007 sonder gipfelt darin. /Ah/ Wir haben ein sehr hohes Ungleichverhältnis im Bezug auf, dass es in der Vergangen-  
1008 heit immer die Einstellung gegeben hat, was der Großteil der Mitarbeiter braucht gibt's und des anderer gibt's  
1009 ned. Und es spielt auch das Ungleichgewicht der *Abteilung*, die der mit Abstand der größte Teil in der *Firma* san  
1010 und in der IT haben die sehr lange bestimmt. /Ah/ zu innovativen und neuen und im Wettbewerb stehenden Be-  
1011 reichen an, was eben *Abteilung 1*, *Abteilung 2* und *Abteilung 3* usw. san und des san a klassisch die die für so  
1012 was affin sein müssten, weil des san genau de, de a Information brauchen, de a Information finden müssen,  
1013 weil des was wir heute überhaupt außer Acht gelassen haben is nämlich, Wissen und Innovation, was ja bei der  
1014 Diskussion vom Unternehmen die der *Vm* einbracht hat, ja a wesentliche Geschichte is. Aber, deswegen sag  
1015 ich oder der Hr. *Sm* is absolut überzeugt, dass es sinnvoll is. Es is ja ned von ungefähr, dass der Hr. *Name* e-  
1016 iner von denen is, an de wir uns wenden, dass wir da eine gewisse Dynamik einbringen. Bei all deiner Meinung  
1017 dazu ((Vm)). Verglichen mit den anderen is des trotzdem einer der des treibt  
1018 Vm: L Unbedingt  
1019 Rm: L weist was ich mein. Der fast  
1020 ein bissl zu viel Technikaffin is für des das ers treibt, weil er auch im Managementteam als der zu technikverlieb-  
1021 te  
1022 Vm: L Und eigentlich auch zu technikaffin is, als dass man es pilotieren sollte bei ihm.  
1023 Rm: L Ja, dann bin ich für jeden anderen  
1024 Vorschlage dankbar.  
1025 Vm: L Ihr seids de Spezialisten.  
1026 Rm: L Was, Leute zu finden, mit denen ma @pilotieren@.  
1027  
1028 Wm: Ja, also ich würds auch eher so sehen, dass das Semantic Web für mich vielleicht eher ein nächster Schritt is,  
1029 weil doch einfach der Aufwand zu groß is. Aber eine Art einfaches Bibliotheksarchiv, wo man, /ah/ ist für mich im  
1030 ersten Schritt, wo man recht gut mit einfachen-, nach Schlagwörtern suchen kann, die halt jedermann manuell  
1031 pflegt oder das System das halt dann teilweise unterstützt, dass da dann halt gewisse Schlagwörter vorschlagt,  
1032 die du dann ausbessern oder ergänzen kannst, wär für mich der erste Schritt eigentlich.  
1033 Rm: L Also des kommt an und für  
1034 sich mit Dokumentenmanagement und Collaboration Plattformen automatisch mit, wo wiederum die Technik



- 1035 nicht das Thema is, sondern die Struktur vernünftig vorzugeben, um einen Mittelweg zwischen Aufwand und  
 1036 Nutzen herauszufinden, ned, und des kann die IT wiederum allein ned machen und sollts wahrscheinlich allein  
 1037 auch gar nicht machen. Aber des is ja auch die Basis dafür, weil wann ich nur Information hätte in Wikipedia, wo  
 1038 nix über die Daten steht, tätan a diese Sachen die ma gesehen haben ned funktionieren. Weil wenn da nur In-  
 1039 halte wären und keine beschreibenden tätst ja a nix finden. Also i glaub, dass der Austausch so schon korrekt  
 1040 war. Zum Thema Web 2.0 ist mir eingefallen. I hab da einmal einen sehr interessanten Vortrag gehört, der ganz  
 1041 genau zu dem gepasst hat, was sie gesagt haben: Wann die Firma nicht vorbereitet is für Web 2.0, nutzen die  
 1042 schönsten Blogs und Plattformen und Wikipedias und Wikis alle nix. Ned. Und des stimmt sicher.
- 1043 Y: L Des is a wos, was  
 1044 i eben. Für mi zieht es sich ein bissl durch. Fürs Wissensmanagement is ganz klar ein Thema Kulturverände-  
 1045 rung, die da sein muss, ja, und i habs dann recht spannend gefunden, des a beim Thema Web 2.0 zu finden,  
 1046 also es gehört auch ein anderer Zugang dazu, wie man mit Information umgeht und wie man mit dem was man  
 1047 weiß umgeht, dazua, dass es funktioniert, dass man die Sachen tauscht und deto is es für des Semantic Web.  
 1048 Also i sag da a vielleicht nu abschließend des Semantic Web is sicher eine sehr technische Sache, ja, und /ah/  
 1049 für mi stellt sich stark die Frage, wie weit des eigentlich was is, was der Endbenutzer dann wirklich mitkriegen  
 1050 sollte oder tut, ja.
- 1051 Tf: L Des wär mein Punkt auch gewesen. Ich würd des überhaupt ned mitkriegen wollen. Ich würd ein-  
 1052 fach die Funktionalitäten nutzen wollen und irgendwann, ja, i kann irgendeinen Text eingeben und des sucht mir  
 1053 wunderbar und findet genau des was ich will, aber warum des und wie sich des.
- 1054 Wm: L Man würd eine eigene Truppe brau-  
 1055 che, de sich um so etwas kümmert, um die Pflege solcher Systeme.
- 1056 Y: L I glaub, des is wenn man so etwas einführt  
 1057 sowieso notwendig.
- 1058 Wm: L Ja, eine Dokumentationsabteilung braucht es halt dann. Wie für ein normales Benutzerhand-  
 1059 buch braucht man das dann auch.
- 1060 Rm: L Was aber a genau des Problem is bei der Akzeptanz solcher Ideen in einem  
 1061 Management, na. Weils eben ned nur hinstellen is, von irgendeiner Technologie, die die Kosten X haben wie wir  
 1062 vorher gesagt haben, so ein System is leicht hergestellt, weil des kost irgendwas, sondern genau die Gschicht,  
 1063 dassd auf einmal von der Technik weg Leut brauchst, die des eigentlich am Leben halten.
- 1064 Vm: L Du bist dort, wo ich vorher  
 1065 hinwollte. Du musst des Wissen, oder den, der leichten Zugang zu Wissen musst quantifizieren können in  
 1066 Geldvorteil für die Firma,
- 1067 Pm: L Absolut
- 1068 Vm: L weil sonst kannst keinen Chef überzeugen, weil der sieht dann aha, da wollens  
 1069 eine Software kaufen für 50000€ und da wollens 5 Leute haben, uh die bleiben, de müssen sie um des küm-  
 1070 mern und die jetzt arbeiten, die müssen des System auch noch mitziehen von Daten befüllen, ja. Wenn man  
 1071 jetzt ned davon ausgehen kann, dass man einen Maschinenbauer, einen Mathematiker usw. beschäftigt, die  
 1072 das Wissen Clustern dann oder Klassifizieren. Was ja aber in Bibliotheken eigentlich passiert. Wann man  
 1073 schaut die großen Bibliotheken die ordnen die Bücher ja sehr wohl nach Fachgebieten ein, die sie kaufen und  
 1074 bekommen, ned. Und da gibt's auch diese, i was ned wie des jetzt heißt, wo alle Buchhandlungen untereinander  
 1075 vernetzt sind und ISBN-Abfragenummern. Des is a klassifiziert irgendwo oder.
- 1076
- 1077 Y: Aber, vielleicht da noch dazu. Bibliotheken machen genau des, ja, nur Bibliotheken san a einfach in den Mög-  
 1078 lichkeiten eingeschränkt. Man muss ja ganz klar sehen, der riesen Vorteil, den uns diese ganze EDV bietet, ja,  
 1079 is, das wir weit über das hinaus sind, dass wir jetzt ein Buch in ein Regal einstellen, ja. Sondern durch die Ver-  
 1080 linkung und genau diese Sachen einfach noch viel mehr Möglichkeit haben, Information vernetzt was ja auch  
 1081 unserem Denken wieder mehr entspricht, weil wir denken ja im Normalfall ned linear, ja, sondern, i sag einmal  
 1082 vernetzt, I denk ja immer, wie man im Internet jetzt sozusagen Information findet, wo man sich durch klickt, und  
 1083 nachlest und da sieht man, da geht's weiter, usw. Entspricht ja viel mehr dem wie man sich etwas erarbeitet, als  
 1084 das man sich jetzt hinsetzt und ein Buch von vorne bis hinten durchliest.
- 1085 Vm: L Aber ein schönes Beispiel dafür is, an  
 1086 der Uni in Leoben, haben wir eine Bibliothek gehabt, eine sehr gut ausgestattete, weil zum Teil der steiermärki-  
 1087 schen Landesbibliothek ein Teil davon war, und die Bibliotheksleiterin, bei der hat man davon ausgehen können,  
 1088 dass die eigentlich dort gelebt hat, ja. Egal, wann man dort war, man hat die immer gefunden und sie hat immer  
 1089 irgendwelche Bücher sortiert und man hat auch gesagt, sagens, wo is denn des eigentlich und sie greift so nach  
 1090 hinten. Die hat das Wissen eigentlich, nämlich so auch, dass sie die Bücher liest, ja und auch weiß was da drin-  
 1091 nen steht. Obwohl des in die Richtung wahrscheinlich auch gehen wird, ned.
- 1092
- 1093 Y: Der Idealfall wär, dass man dann diesen Bibliothekar hat, der dass dann automatisch macht @hinter der Such-  
 1094 maschine@
- 1095
- 1096 Wm: Ja, aber wobei ich auch noch dazusagen möchte, wenn man sagt, man braucht eben so eine Truppe, die sich  
 1097 um das kümmert, glaub ich, was sehr wesentlich is, vor allem in einem so großen Unternehmen, wo so viele un-  
 1098 terschiedliche Fachbereiche oder inhaltliche Themen sind, das man jetzt zentral so eine Truppe hat, die von den  
 1099 fachlichen Themen jetzt überhaupt so weit abgekapselt is, dass das dann trotzdem eher dezentral is, dass sich  
 1100 die Leute, die sich dann um die Konfiguration oder um die Wartung und Instandhaltung des Systems kümmern,  
 1101 auch von der fachlichen Seite was verstehen, weil sonst glaub ich wird das auch ins Chaos gehen.
- 1102 Tf: L Was halt die Fra-  
 1103 ge is, tschuldigung, wie hält man das Ganze aktuell, dann. Des is ja wunderbar, wann i da jetzt irgendwelche Ar-  
 1104 tikel reinstelle oder irgendwelche Anleitungen für irgendwelche Tätigkeiten aber des muss ja irgendwie aktuell  
 1105 gehalten werden oder bin ich dann aufgefordert, OK wenn ich weiß in zwei Jahren, ja, da ganz anders des raus-  
 1106 zunehmen oder zu aktualisieren laufend oder gibt's da auch irgendeinen Spezialisten die da schau'n, wie aktu-  
 1107 ell.

- 1108 Y: L Aktuell is es wann es gelebt wird. - Beispiel IBM – Und des hat auch sehr vernünftig geklungen, jetzt einmal  
 1109 (2h 6' 40").
- 1110 Tf: L Ja, das klingt auch sehr vernünftig, aber des is halt auch sehr aufwendig für das Kernteam.
- 1111 Vm: L Naja, die *Firma* hat  
 1112 das eigentlich auch, das System, also die haben für alles einen Spezialisten und der Spezialist hat ein Team um  
 1113 sich herum, das er selber zusammenstellen kann und der hat einen Teil von der Arbeitszeit und auch jedes  
 1114 Teammitglied kriegt eine Teil von der Arbeitszeit für diese Sachen. Die haben aber auch z.B. Reisebudgets. Des  
 1115 heißt, wenn der Spezialist in NY sitzt und des Problem gibt's und dem sein Kernteam da is ein Wiener dabei, da  
 1116 is des überhaupt kein Thema, dass der dort hinfliegen darf. Womit wieder eine gewisse Motivation dazukommt,  
 1117 das man in diesen Teams auch aktiv mitarbeitet. Weil sonst sagt der jeweilige der sich dem Thema annehmen  
 1118 will, dass ich den nicht mehr dabei haben will. Was dann wieder mit einem sozialen Abstieg in der Firma verbun-  
 1119 den is.
- 1120 Rm: L Ja, aber des passt a sehr gut. Des is wiederum eine Firmenkultur, strukturelle Rahmenbedingungen usw.  
 1121 weil des was der *Pm* sagt stimmt ja auch, man machts ned böswillig, sondern das operative holt einen ein und  
 1122 wann das operative absolut, a) die Priorität hat und b) die Zeit auffrisst, dann gibt's des ned und dann wird des  
 1123 ned passieren.
- 1124 Tf: L Richtig
- 1125 Rm: L Und des is so.
- 1126
- 1127 Tf: Und des nächste is bei uns a nu, dass des nach wie vor diese Kultur herrscht, dass Wissen eben nicht weiter-  
 1128 gegeben wird, bzw. unsere Sicherheitssysteme, so strikt san
- 1129 Vm: L Ja, aber des fangt. Mit eigenen Kindern weiß mans.  
 1130 Die Kinder tun immer nur das, was man ihnen vorlebt. Wenn man selber einen Chef hat, in der Firma, der sagt,  
 1131 gebens dem des ned und der darf des ned sehen und der darf durt des ned sehen und der. Wie wird man selber  
 1132 werden? Da wird man sich denken, na, wann der Chef so tut, dann gib i glei gar nix her, weil dann setz i mi dem  
 1133 gar ned aus, das i mi fragen lassen muss, warum i dem des gegeben hab.
- 1134 Tf: L Des san Kinder, die sich anpassen. Es  
 1135 gibt auch andere Kinder
- 1136 Mehrere: L @(. )@
- 1137 Vm: L Ja, die gibt's aber in einem Unternehmen a.

## B Formulierende Interpretation

### B.1 Formulierende Interpretation (Gruppe „Doku“)

#### Einleitung

##### **26-56 OT: Eigenes Verständnis zum Begriff Wissensmanagement in Bezug zur Arbeitsrealität**

26-36 UT: Was ist Wissensmanagement

Wird als die Verwaltung von Wissen/Information (sammeln, verwalten, aufbereiten, zugänglich machen) charakterisiert.

37-56 UT: Ist Wissensmanagement teil der Arbeitsrealität

Wissensmanagement wird bis zu einem gewissen Grad in jedem Unternehmen (jeder Abteilung) betrieben. Auch Bücherschreiben ist Wissensmanagement. Jedes Unternehmen speichert sein Wissen mehr oder weniger irgendwo und jede Abteilung hat wahrscheinlich auch Orte wo sie Information aufschreibt. Grad die Softwarebranche ist stark vom Wissensmanagement abhängig und bei jeder Neuentwicklung müssen die neu eingeführten Begriffe definiert und allen vermittelt werden, wenn das nicht adäquat passiert, kann es später Probleme geben.

##### **57-135 OT: Wie funktioniert das Wissensmanagement im eigenen Unternehmen**

57-68 UT: Wissensmanagement durch miteinander reden

Wissensmanagement wird durch regelmäßige Meetings und kleine Schulungen, die zwischendurch stattfinden sowie Jour-Fixe bei denen über bestimmte Themen gesprochen wird, betrieben. Diese Art der Wissensweitergabe (als mündliche Überlieferung charakterisiert) wird immer mehr eingesetzt.

69-78 UT: Historisch bestehende Wissensbarrieren

Wissen wurde als Holschuld und nicht als Bringschuld gesehen und so wurde mit Information geknausert. Wissen sollte aber aktiv verbreitet werden und allen zur Verfügung gestellt werden und nicht bei einzelnen Personen oder Bereichen hängen bleiben. Es ist wichtig, das man nicht ständig suchen muss, sondern das klar ist wo man welche Information herkriegt, wenn man sie braucht.

79-112 UT: Wie funktioniert es jetzt?

Es funktioniert besser als früher. Vor allem die schon erwähnten Schulungen usw. werden als Verbesserung gesehen. Wobei es dabei nicht um die Vermittlung von Details, sondern um einen Überblick geht. Wissen wird aber nicht strukturiert aufgebaut, es gibt Ansätze in der eigenen Abteilung aber keine firmenweite Lösung. Eine solche wird auch nur mit einem Riesen-Aufwand verbunden gesehen. Die tägliche Arbeit betreffend wird die Situation als eigentlich sehr gut gesehen. Die Zusammenarbeit und der Informationstransfer mit den relevanten Abteilungen funktioniert das zusätzliche sammeln von allgemeinem Wissen wäre gut, passiert aber nicht.

113-135 UT: Riesen Wissenspool liegt brach

Für neue Sachen und das tägliche Arbeiten ist die entsprechende Information verfügbar, aber vor allem das Background-Wissen, das für ein grundsätzliches Verständnis des eigenen Produkts nötig wäre, ist "gut versteckt". Dieses Wissen steckt in den Köpfen einzelner Personen und wird nicht optimal genutzt bzw. weitergegeben. Ein wichtiger Teil dieser Problematik ist wieder das Thema Hol- und Bringschuld. Weiters sind folgende zwei Aspekte wichtig: dass auch wenn diese Personen all ihr Wissen aufzeichnen, andere gar nicht die Zeit hätten das auch zu lesen (verarbeiten), und dass diese Personen gar nicht die Zeit haben ihr Wissen aufzuzeichnen. Weiters entsteht ein Problem, wenn diese Personen das Unternehmen verlassen würden, da ihr Wissen nicht ersetzt werden kann bzw. dies mit einem sehr großen Aufwand ("doppelte Arbeit") verbunden ist.

##### **136-186 OT: Eigenes Verständnis zum Thema Semantic Web**

137-158 UT: Thema erschließt sich nicht so leicht

Das Thema erschließt sich nicht aus der bereitgestellten Informationen. Mit dem Begriff Web 2.0 kann man noch etwas Anfangen, beim Semantic Web ist nicht klar wie es ("anreichern mit zusätzlicher Information")

funktionieren kann. Bei der bereitgestellten Beispielen ist nicht klar, was man damit anfangen soll/kann bzw. wonach man fragen soll.

#### 159-166 UT: Semantic Web als nächste Stufe nach dem Wissensmanagement

In der Organisation existiert noch kein strukturiertes Wissensmanagement. Die Einführung des Semantic Web wird als nächster Schritt gesehen, und der ist noch weiter (meilenweit) weg. Diese lineare Sicht wird jedoch hinterfragt.

#### 167-186 UT: Bezug zur eigenen Arbeitsrealität

Vom Thema hat man erstmals im Zuge dieser Arbeit gehört. Der Nutzen ist - wie das Thema - nicht offensichtlich.

## Wissensmanagement

### 187-234 OT: Einführung zum Thema Wissensmanagement

#### 187-221 UT: Wann wird aus Information Wissen

Thema ist die Frage, ob, wenn Wissen weitergegeben wird (Meister-Lehrling), es Information ist und erst Wissen wird, wenn man etwas damit anfangen kann, es selber machen kann ohne zu Fragen. Es wird festgehalten, dass man nicht alles was weitergegeben wird, sondern nur einen Teil aufnehmen kann und weiters, dass Information im Kopf zu Wissen gemacht wird. Das wirft wieder die Frage auf ob das was in einem Buch steht schon Wissen ist oder erst im Kopf zu Wissen gemacht wird.

222-234 UT: Muss die Entscheidung für die Einführung von Wissensmanagement auf oberster Ebene getroffen werden.

Bevor Überlegungen angestellt werden, wie Wissensmanagement im Unternehmen eingeführt wird, muss auf oberster Ebene die Entscheidung gefallen sein, dass man diesen Schritt machen will und es muss signalisiert werden, dass das auch gewünscht ist.

### 235-276 OT: Wissensmanagementansätze im Unternehmen

#### 235-264 UT: Schulungsprogramm wäre erster Ansatz

Als erster Ansatz in Richtung organisiertes Wissensmanagement wird der Vorsatz zum Aufbau eines internen Schulungsprogramms gesehen. Dieser Ansatz wird von höchster Ebene unterstützt und es hat schon mehrere Anläufe gegeben. Es wird aber noch dauern, weil erst die Leute gefunden werden müssen, die einen Schulungsbereich/eine Akademie aufbauen. Dieses Schulungsprogramm wäre aber sehr wichtig vor allem für neue Mitarbeiter und Kunden, um schneller in die Gänge zu kommen. Wenn sich neue Mitarbeiter alles selber erarbeiten müssen, kostet das mehr Zeit und Aufwand als wenn sie am Anfang eine Schulung erhalten.

#### 265-276 UT: Strukturierter Ansatz wäre Wichtig

Es gibt viele Arten die praktiziert werden um Wissen zu vermitteln, ein erster Schritt wäre die zuvor erwähnte Akademie, es fehlt aber das Konzept dahinter und es gibt keine weiteren konkreten Schritte. Das Wachstum der Firma bedingt aber das in diese Richtung etwas gemacht wird, weil sonst negative Konsequenzen befürchtet werden. Es kommen viele neue Leute, für die es eigentlich kein bestehendes Schulungskonzept gibt.

### 277-323 OT: Dokumentation ist auch Wissensmanagement

#### 277-300 UT: Dokumentation gewährt ersten Einstieg

Die Dokumentation wird als ein wichtiger Bestandteil der Arten, wie Wissen vermittelt wird, angeführt. Dem wird entgegengehalten, dass man mit der Dokumentation nicht wirklich weiterkommt, weil sie nur zeigt, wie man das Programm bedient, aber nicht was man mit dem Programm machen kann. Trotzdem wird die Dokumentation als eine Möglichkeit gesehen sich auch im Learning by doing die Grundlagen des Programms anzueignen, was von anderer Seite wieder bezweifelt wird.

#### 301-323 UT: Dokumentation kann Schulung nicht ersetzen

Es wird ein Beispiel gebracht, wo Kunden anhand der Dokumentation versucht haben im Programm etwas zu machen und nicht weitergekommen sind. Fazit: Die Doku ist wichtig kann aber nur an zweiter Stelle kommen. Dokumentation hat auch eine andere Funktion, sie ist eine Bedienungsanleitung und keine Schulungsunterlage. Die Verantwortung für Schulungen und Schulungsunterlagen liegt in einem anderen Bereich.

### **324-431 OT: Wie funktionier das Suchen und Finden**

324-336 UT: Darf man das jetzt sagen

Auf die Frage wo es nun Schwachstellen bei der Suche nach Information gibt wird zuerst kurz gescherzt, ob man darüber jetzt reden darf.

337-358 UT: Fachwissen hängt an Leuten und ist nicht formalisiert verfügbar

Man findet zwar Information über ein Thema, findet aber keine über den Zusammenhang (Konnex) in dem diese stehen bzw. fehlt das Hintergrundwissen um diesen herzustellen. Wenn man dies haben will, muss man zu bestimmten Personen (Experten) gehen. Für einzelne Bereiche gibt es zusätzlich sehr wenige Experten und die sind natürlich zusätzlich schwer (Zeit) erreichbar, was natürlich ein großes Problem ist. Dem Vorschlag das Wissen der Experten selber aufzuschreiben um es weiterzugeben (zu formalisieren) wird entgegeng gehalten, dass man das in der Dokumentation eh tut.

359-389 UT: Finden existierender Information findet nicht immer statt

Oft existieren Information z.B. wie man mit Tools arbeitet, oder wie ein Workflow funktioniert, aber man findet sie nicht wenn man sie braucht. Man probiert oft Sachen mühsam aus, und stellt dann fest, das hat schon wer aufgeschrieben. Es wird festgehalten, dass es in diesem Zusammenhang wichtig ist, die Ressourcen (Ordersystem usw.) regelmäßig zu kontrollieren und zu "bereinigen", damit keine veralteten oder nicht mehr benötigten Dokumente rumliegen. Es gibt intern einen Styleguide in dem beschrieben ist, wie die Dokumentation verfasst wird, und einen, in dem der Umgang mit Tools und Abläufe beschrieben ist. Insofern geht dieses Wissen intern nicht verloren. Abteilungsübergreifend schaut es aber anders aus, es gibt getrennte Ressourcen und der Zugriff ist nicht immer gewährleistet, so kann man zwar suchen wird aber nichts finden, weil man die Berechtigungen nicht hat.

390-431 UT: Prinzip: Nachfragen vor Nachschauen

Auch intern wird oft gefragt bevor man nachschaut. Man weiß zwar, das es eh irgendwo im Styleguide steht, der wird aber auch immer länger und dadurch unüberschaubarer. Finden tut am Besten der, der es auch geschrieben hat. Es steht dann zwar an zentraler Stelle, aber wer sich nicht damit auseinandergesetzt hat, wird die Information nicht so rasch finden. Das wirft die Frage auf, ob es dann nicht sinnlos ist, wenn einer der Experten all sein Wissen aufschreibt, weil da ja dann auch keiner reinschaut, wenn es schon beim eigenen Styleguide nicht funktioniert. Eine bessere Aufbereitung, Index/Verschlagwortung wird als mögliche Lösung angeführt. Auch die Notwendigkeit diese Informationen aktuell zu halten und regelmäßig zu überarbeiten, wobei dies in Phasen passieren soll, in denen weniger los ist, nicht als Pausenfüller, sondern als notwendige Investition. Außerdem ist jeder angehalten sich diese Sachen (z.B. Styleguide) auch regelmäßig anzuschauen (auszudrucken), auch wenn das nicht einfach ist.

### **432-549 OT: Wo/Wie ist Wissen am besten aufgehoben**

432-458 UT: Wo ist Wissen am besten aufgehoben

Die Frage, ob das nicht finden/suchen auch eine Formatfrage ist, ruft Reaktionen von "möglicherweise was wäre eine Alternative" über "glaube schon" bis "keine Ahnung" hervor. Als eine Quintessenz wird festgestellt, dass Wissen am besten im Kopf aufgehoben ist, weil man es dann sofort zur Verfügung hat. Dem wird entgegeng gehalten, dass es ja erst mal da rein muss bzw. man nicht alles Wissen im Kopf haben kann. Allerdings gibt es bei allen anderen Arten Schnittstellen und die machen Probleme (wo steht was, wen fragt man, ist der verfügbar?).

459-490 UT: An zentraler Stelle verfügbar

Es ist wichtig Information an zentraler Stelle aufzuschreiben. Auch wenn man dort nicht gleich was findet oder zu faul zum Suchen ist, gibt es einen zentralen allen zugänglichen Punkt, an dem die Information verfügbar ist. Man muss auch finden wollen (Kultur). Information zentral zur Verfügung zu stellen, wird als wichtige Funktion des Wissensmanagements gesehen. Man soll aber auch nicht ständig nachschauen müssen.

491-527 UT: Die Aufbereitung/Form spielt auch eine Rolle

Am Beispiel des Styleguides in dem die Aufbereitung älterer Information nicht gut gelöst wird, wird festgehalten, das es nicht nur um den Inhalt, sondern auch um die Form geht, auch wenn das nicht an erster Stelle stehen soll. Form und Inhalt sollen Hand in Hand gehen. Wissen soll schmackhaft verpackt sein um einen Anreiz zu bieten sich etwas anzuschauen. Wobei entgegeng gehalten wird, dass die Form keine Rolle spielt, wenn man das Wissen notwendig braucht und man auch Wissen/Suchen wollen muss (Kultur).

528-549 UT: Die allwissende Maschine

Der Idealfall wäre wenn man den Computer einfach fragen könnte (Beispiel: wie mache ich eine Apfelstrudel) und dann die Antwort in entsprechend aufbereiteter Form bekommt, d.h. die relevante Information (und nicht einen Haufen Suchergebnisse) entsprechend/ansprechend Aufbereitung (Aufbereitung spielt eine Rolle).

## Semantic Web

### 550-768 OT: Einführung zum Thema Semantic Web

#### 550-558 UT: Semantic Web Vision

Die 2001 formulierte Vision des Semantic Web wird fast als erschreckend gesehen. Die Idee einer "selbst denkenden Maschine" löst eher Unbehagen aus (Bsp. Kühlschrank, der selber Milch nachbestellt).

#### 559-569 UT: Web 2.0

Mit dem Begriff Web 2.0 kann man eher etwas angefangen. Darüber hört man, darüber liest man, der ist etabliert.

#### 570-584 UT: Wie funktioniert das Semantic Web

Die Funktion des Semantic Web wird stark mit der Annotation von Inhalten mit Metadaten (Kommentare) identifiziert, um Gemeinsamkeiten leichter zu finden und dadurch dann bei der Suche Information im "Kontext" zu erhalten (Bsp. Jaguar -> Tier, Jaguar -> Auto).

#### 585-598 UT: Mensch - Maschine

Es wird ganz klar festgestellt, dass nicht die Maschine sondern der Mensch diese Metadaten vorgibt, mit deren Hilfe dann die Maschine Information leichter/gezielter finden kann.

#### 599-631 UT: Semantic Web - Abbilden der Wirklichkeit

Anhand des Semantic Layer Cake werden die aufeinander aufbauenden Standards des Semantic Web kurz angeführt. Es kommt die Frage ob das Semantic Web so etwas wie die Abbildung der Wirklichkeit anstrebt. Das "Ganze ein bisschen wirklicher machen", in dem nicht ein Kategoriensystem abgebildet wird, sondern ein Netzwerk, was dem eigenen Denken näher steht.

#### 632-678 UT: Mash-ups

Anhand des Beispiels einer Applikation in der man ein Lied summt und dann Information erhält, worum es sich handelt, wird die Frage gestellt, ob das mit dem Semantic Web zu tun hat? Das Beispiel wird verwendet um Mash-ups zu erklären in denen Daten aus verschiedenen Quellen neu kombiniert werden. Da das Beispiel eher ein "Steckenpferd" des Fragestellers ist, wird es von den anderen nicht ernst genommen. Erst beim Hinweis, dass es ja auch um Bilder oder Texte gehen können wird die Idee auch von den anderen als interessant erkannt (Bsp. es fällt dir der Name eines berühmten Bildes nicht ein, du erhältst Information durch Beschreiben des Bildes) und weiter, ob damit aus dem Web eine riesige Datenbank gemacht wird.

#### 679-686 UT: Web als riesige Datenbank

Am Beispiel der DBpedia wird erkannt, dass aus dem Web eine riesige Datenbank gemacht wird, in der man dann beliebige Abfragen stellen kann.

#### 687-717 UT: Tagging ist Grundvoraussetzung

Es werden Beispiele zur Anreicherung von Inhalten gezeigt. Beim Vergleich auf den momentanen vorhandene Zustand wird auf die Volltextsuche verwiesen, deren Mängel (viele nicht unbedingt relevante Ergebnisse) erkannt werden. Weiters wird festgestellt, dass beim Schreiben von Texten alles mit dem Tagging "steht und fällt".

#### 718-758 UT: Thema Suchen und Semantic Web

Am Anfang steht die Frage, was da nun der Unterschied zu einem "idealen Google" wäre, in dem es ganz viele passende Metatags gibt? Was sich zum Teil selbst beantwortet, aber einen wesentlichen Unterschied noch die Konzepte (Ontologien) ausmachen, die hinter den Metadaten stehen, die es erlauben, anhand der Metadaten Schlüsse zu ziehen und bessere Suchergebnisse zu liefern. Als Beispiel wird die momentane Suchstrategie erklärt, in der durch hinzufügen von Schlagworten die Trefferliste immer stärker eingeschränkt wird. Hier wird angeführt, dass es ja schon leichter würde, wenn passende Schlagworte automatisch angeboten werden.

#### 759-768 UT: Semantic Web nicht auf das Web beschränkt

Am Beispiel des Semantic Discovery Systems wird gezeigt, wie Annotation und Ontologien auch das Arbeiten mit Dateien am Desktop erleichtert werden kann, in dem z.B. Excel-Sheets mit verschiedenen Informationen kombiniert und Abfragen gemacht werden können. Auch hier kommt deutlich die Sorge zutage, das "nichts mehr geheim bleibt" (vom gezeigten Beispiel inspiriert) weiters wird festgehalten, dass man das mit Access ja auch kann, es wird also nicht als etwas Neues gesehen.

## **769-837 OT: Einsatzmöglichkeiten von Semantic Web im Unternehmen**

### 769-797 UT: Welche Möglichkeiten werden gesehen

Es wird die Frage gestellt, wie das Semantic Web die eigene Arbeit unterstützen könnte, und ob es schon als praktikabel gesehen wird? Ob es praktikabel ist, darüber wird kein Urteil abgegeben. Es wird gesehen, dass es was bringen könnte, wenn Pflichtenhefte und Projektpläne in einem anderen Format verfasst werden würden, und dann Zusammenhänge hergestellt werden können, also für den Projektbereich. Auch die Möglichkeit beim Schreiben schon ähnliche Texte angeboten zu bekommen und das dann verwenden zu können, wird als Möglichkeit gesehen. Das verwendete Dokumentationsprogramm bietet eine ähnliche Funktion aber ohne Tagging. Für die eigene Arbeit (technische Dokumentation) werden keine Anknüpfungspunkte gesehen. Auch da die Erwartungshaltung der Leute nicht auf neue Möglichkeiten der Präsentation ausgerichtet ist. Die erwarten sich PDFs oder eine Online-Hilfe. "Da muss noch einiges an Zeit vergehen"

### 798-837 UT: Würde man selber Tagging einsetzen

Für die Frage was Voraussetzung für den Einsatz von Tagging wäre, gibt es erstmal keine eindeutige Antwort (kommt drauf an). Es wird auf die Praxis verwiesen, im Internet Artikel mit sehr vielen Schlagworten zu versehen, um Artikel bei der Suche in z.B. Google weiter vorne zu platzieren und das es das in der Form ja schon gibt. Grundsätzlich ist es aber zusätzlicher Aufwand, den der Eine macht, der Andere nicht. Gut wäre es, wenn es "a bissl automatisch" gehen würde. Tagging wäre eine weitere Art der Verschlagwortung wie der Index, was ja nicht schlecht wäre. Abschließend wird darauf hingewiesen, dass die Hilfe (Dokumentation) aber nicht so verwendet wird, und auch nicht im breiten Kontext (Web) steht, wo man einen Konnex herstellen könnte.

## **838-965 OT: Wie passt es zur Arbeitsweise der Firma**

### 838-851 UT: Wie groß muss die Zielgruppe sein?

Das Semantic Web wird als Anwendung gesehen, die eher auf größere Gruppen zugeschnitten ist, die gemeinsam an Projekten arbeiten und an unterschiedlichen Orten sitzen. Das kann nicht auf die eigene Abteilung (4 Personen, 1 Zimmer) umgelegt werden. In der Firma sind aber über hundert Leute, wenn die alle an zentraler Stelle mit dokumentieren und taggen würden, könnte man mit ein paar Schlagworten alles relevante zu einem Thema finden. Momentan ist hier die Suche schwieriger, weil ein Programm eingesetzt wird, das über keine vernünftige Suchfunktion verfügt.

### 852-881 UT: Verfügbarkeit und Relevanz gefundener Informationen

Das man in dem Programm eine z.B. Spezifikation findet, heißt noch nicht, das man Zugriff hat oder auch gleich zusätzliche Dokumente findet. Die Gesamtheit der Dokumente zu einem Thema zu finden, ist mit längerem Suchen verbunden und dann weiß man noch nicht, welches die relevanten Dokumente sind. Sortieren nach Relevanz wäre sortieren nach Datum, was voraussetzen würde, das die Dokumente gut gewartet werden, was aber oft nicht der Fall ist, weil Änderungen während der Entwicklung in den Dokumenten nicht nachgezogen werden. Das heißt, ein anderes Arbeiten wäre Voraussetzung. Es wird darauf verwiesen, dass man auch im Web nicht sicher sein kann, dass stimmt, was da steht. Intern in der Firma sollte das aber schon gewährleistet sein. Das wird aber sowohl intern als auch im Web nie zu erreichen sein, dass nicht alte oder falsche Sachen zu finden sind.

### 882-898 UT: Metadaten und Missbrauch

Mit Verweis auf das Semantic Layer Cake wird darauf hingewiesen, dass Konzepte wie „Proof“ und „Trust“ noch fehlen. Es ist aber natürlich eine Grundvoraussetzung, dass man der Information vertrauen kann, die man bekommt. Es wird auf existierende Praktiken im Internet verwiesen, die dazu führen, dass man etwas sucht und dann ganz wo anderes hingeleitet wird. Dem wird entgegengehalten, dass man Missbrauch nicht ausschließen kann, obwohl der Einsatzbereich (Web/Firma) eine Rolle spielen sollte.

### 899-927 UT: Keine Zeit für hohen Aufwand

Die Idee beim Schreiben Texte zu analysieren um sie zu annotieren und weitere Metadaten wie Verfasser und Datum einzusetzen um z.B. über Veränderungen in Dokumenten zu informieren, wird kritisch gesehen, weil ein zu hoher Aufwand vermutet wird. Auch wenn die Textextraktion automatisch läuft, wird ein Erstaufwand vermutet, der in Relation zum Benefit stehen muss, denn man im weiteren Arbeiten hat.

### 928-965 UT: Welchen Benefit könnte der Einsatz semantischer Technologien haben

Grundsätzlich kann man sich zu wenig drunter vorstellen, um jetzt einen Benefit für die eigene Arbeit (Dokumentation) zu sehen. Die Technologie wird als noch nicht reif genug und der Aufwand zur Pflege als zu hoch eingestuft. Auch die große Anzahl der Dokumente in so einem System wird als problematisch gesehen. Auch wenn man generell aufgeschlossen gegenüber neuen Ideen ist, ist es noch zu früh "um auf diesen Zug aufzuspringen". In der Mutterfirma werden Wikis eingesetzt ,aber es ist noch nicht möglich auf diese zuzugreifen um damit Erfahrungen zu machen. Wenn ein Projekt in diese Richtung gestartet werden sollte, dann sollte es

in einem Teilbereich ausprobiert und dann ausgeweitet werden. Aber das Aufsetzen eines Projekts in diese Richtung ist eine "ziemlich heiße und aufwendige Sache", wenn auch nicht uninteressant.

## Schluss

### 966-1058 OT: Wissensmanagement und Semantic Web

966-1005 UT: Semantic Web als Weiterentwicklung

Semantic Web wird als Weiterentwicklung gesehen. Durch die Anreicherung mit intelligentem Inhalt Information leichter zu finden. Es bereinigt die Basis für das Wissensmanagement, d.h. den Pool an Information, den man dann auch einfach erweitern kann. Es wird festgehalten, dass es nicht so bleiben wird, aber dass man dadurch den Dingen mehr "Griff verleiht" durch Attribute/Eigenschaften (Tags) die Wirklichkeit besser abbildet. Die Information wird leichter und intuitiver auffindbar. Man erhält Dokumente die auch Eigenschaften haben, die Auskunft über das Dokument geben. Der Faktor "Abbild der Wirklichkeit" wird stark betont.

1006-1039 UT: Aufwand noch zu hoch!

Es wird die Meinung vertreten, dass das Potential da ist, aber der Aufwand momentan noch zu groß ist. Das wird bezweifelt, weil vieles an Information schon vorhanden ist, bzw. von geeigneten Geräten (Bsp. Bilderkennung) jetzt schon zur Verfügung gestellt wird. Auch wenn klar gestellt wird, dass das Extrahieren des "Sinns" von Informationen selber gemacht werden muss, wird festgehalten, dass das Semantic Web hier helfen kann, damit Information nicht nur sichtbar und hörbar, sondern auch "fühlbar" wird.

1040-1058 UT: Es muss etwas geben

Um der Flle an Information eine Richtung zu geben, muss irgendwas kommen, und das Semantic Web könnte ein Ansatz in diese Richtung sein. Ist aber nur ein Konzept, das man im Sinne des Wissensmanagement einsetzen kann, um Information einzugrenzen und das Wesentliche rauszuholen. Außerdem braucht man, um das Semantic Web nutzen zu können, Wissen, damit ist man beim Wissensmanagement und so hängt das alles zusammen. Es wird sich in Zukunft noch viel tun, jetzt ist es eher noch in den Kinderschuhen.

## B.2 Formulierende Interpretation (Gruppe „Technik“)

### Wissensmanagement

#### 18-287 OT: Verständnis der Teilnehmer zum Begriff Wissensmanagement

18-49 UT: Was ist Wissensmanagement?

Wird als zentrale Sammlung von Wissen, das man Anderen zur Verfügung stellt (stellen möchte) gesehen, und mit dem Begriff Company Universities (Fortbildung) in Verbindung gebracht. Wissen und Wissensmanagement ist Teil des Alltags (ob man kocht oder programmiert). Wissensmanagement bedeutet Wissen möglichst schnell/gut zur Verfügung zu haben bzw. erweitern zu können. Für die tägliche Arbeit ist es oft notwendig die "richtige" Information schnell zu finden und das in einer Form, die schnell zu Wissen verarbeitet werden kann. Dabei ist auch ein "adäquater Informationsfluss" in der Organisation von Vorteil, der gewährleistet, das ähnliches Wissen gefunden wird und nicht das gleiche Wissen an mehreren Stellen aufgebaut wird, um zu Verhindern, dass "das Rad zweimal erfunden wird".

50-73 UT: Unterscheidung Information/Wissen.

Information ist das, was man transportieren kann, Wissen ist das, was man (Mann oder Frau) selber "im Kopf" hat. Wissen ist das, was man aus Information macht, nutzbare Information, Information im Kontext des eigenen Erfahrungsschatzes bzw. im Kontext zu dem, was man machen möchte.

74-94 UT: Was ist Wissen?

Alles womit wir täglich konfrontiert sind (Telefonnummer, Gesprächsprotokoll) ist Wissen. Wurde früher von Person zu Person weitergegeben (Vater/Sohn, Meister/Lehrling). Mit der Schrift kam die Möglichkeit "Wissen zu sammeln", damit wuchs aber auch der Umfang des verfügbaren Wissens und damit kam die Notwendigkeit, siehe Möglichkeiten auszudenken um das "benötigte Wissen" rasch zu finden. Die größte Herausforderung ist Wissen "natürlich strukturiert" und suchbar zu machen. Das bedeutet Wissen nicht hierarchisch zu strukturieren, sondern zu vernetzen, da dies mehr dem eigenen Denken entspricht.



95-128 UT: Wissen sammeln/Wissen weitergeben.

Corporate Universities (Fortbildung) dienen zur Weitergabe von Skills, Fertigkeiten, Fähigkeiten, nicht unbedingt Wissen. Wissen ist dann die Fähigkeiten das Gelernte einzusetzen. Problem: in Organisationen werden "Räder hundertmal" neu erfunden, da niemand verallgemeinern will, oder man sich nicht informiert. Fortbildung ist Teil des Wissensmanagements, dient zur Ergänzung, zum Erweitern von Wissen. Zuvor müsste man aber "Wissen, was man weiß" bzw. wissen, welches Wissen vorhanden ist. Folglich kommt Wissen sammeln vor Wissen erweitern/weitergeben. Problem: beim Sammeln/Verschriftlichen von Wissen geht "Wissen" verloren. Wissen im Kopf ist eher als Objekt dargestellt, "am Zettel sind's halt nur Dokumente".

129-181 UT: Information ist nicht gleich Wissen.

Möglichkeit zur Unterscheidung zwischen Information und Wissen: Dokument ist Information, Vernetzung/Verknüpfung im Kopf ist Wissen und technisch nur schwer abbildbar. Wissen macht die Information wertvoll. Wissen ist sinnvolle Verknüpfung von Information für den jeweiligen Anwendungsfall. Nicht jeder kann mit der gleichen Information das Gleiche anfangen. Ein Unterschied kann das Hintergrundwissen zur Information sein. Man muss aber beim Begriff "sinnvolles Wissen" vorsichtig sein. Wissen kann sich auch erst mit der Zeit als sinnvoll erweisen. Für einen konkreten Anwendungsfall gilt aber: "In dem Moment, wo Information sinnvoll ist, ist es Wissen".

182-215 UT: Informations- oder Wissensmanagement?

Wissensmanagement geht nicht vom konkreten Anwendungsfall aus, will "Wolke der Information" sinnvoll zur Verfügung stellen. Wissen ist subjektiv, Wissensmanagement muss objektiv sein. Vielleicht wäre Informationsmanagement besser. Das Paradoxe am Wissensmanagement ist, dass Wissen für Jeden anders ist und Jeder anderer Voraussetzungen hat. Man kann nicht davon ausgehen, dass die gleiche Information (Bsp. Symbole auf Spielkarten) für Jeden das gleiche Wissen bedeutet (Bsp. Funktion der Spielkarte). Wissensmanagement ist Kombination der verschiedenen Standpunkte. Aus der "gesamten Information" zieht jeder nur einen (seinen) Bruchteil an Wissen, folglich wäre Wissensmanagement die Kombination vom Wissen vieler.

216-241 UT: Wissensmanagement subjektiv nur für eine Person möglich.

Wissensmanagement kann nicht wirklich definiert werden. Eher noch Informationsmanagement. Wissensmanagement kann nur für sich selbst (eine Person), subjektiv betrieben werden, aus Sicht einer Firma kann es nur objektiv betrieben werden, dann ist es aber Informations- und nicht Wissensmanagement. Für die Firma gesehen ist die Information, die die Mitarbeiter beitragen, Wissen. Für den einzelnen Mitarbeiter ist es zuerst einmal Information.

242-286 UT: Von Informations- zu Wissensmanagement.

Wissensmanagement macht die Möglichkeit zur Vernetzung der vorhandenen Information aus. "Die Konsequenz" aus der Summe der Informationen der Mitarbeiter, aber auch das Wissen über welches Wissen die Mitarbeiter verfügen. Das ist wiederum Teil des Wissensmanagements (Skillsmanagement). Weitere Teile wären zum Beispiel: Customer Relationship Management als Wissensmanagement über Kunden. Konklusio: Fast alles ist Wissensmanagement und Wissensmanagement ist ein riesiges, umfangreiches Thema.

### **287-523 OT: Einführung zum Thema Wissensmanagement**

287-308 UT: Wissensmanagement hat es immer gegeben.

Thema ist die Einführung des Begriffs Wissensmanagement in den 90er Jahren des vorigen Jahrhunderts. Es wird festgestellt, dass es Wissensmanagement eigentlich immer gegeben hat. Auch z.B. das ein Bauer weiß wann und wie er sein Feld bestellt, ist Wissensmanagement. Alle Produktionsfaktoren haben ohne Wissen nie Sinn gemacht.

309-342 UT: Daten/Information/Wissen.

Thema ist die Definition der Begriffe Daten, Information und Wissen und die Wissenstreppe von North. Information wird als Trägermedium für Wissen und als nur "außerhalb des menschlichen Gehirns existierend" interpretiert. Weiter wird festgestellt, dass wenn etwas aufgezeichnet ist, es zuerst einmal Daten sind. Wenn man sich über die Bedeutung der Daten einig ist, wird daraus Information. Wenn die Information interpretiert werden kann, dann ist es Wissen. Kritisiert werden die weiteren Stufen der Wissenstreppe, vor allem das richtige Handeln, da es in dem Sinn kein richtiges Handeln sondern nur Handlungsoptionen gibt und das persönliche Wertesystem die Handlungen auch mitbestimmt. Was richtiges Handeln ist, ist demnach subjektiv, was wieder zur Problematik mit dem Begriff Wissensmanagement im Organisationskontext führt.

343-363 UT: Computer zum Generieren von Information/Wissen schlecht geeignet.

Thema ist die Aussage von Davenport von 1998, dass Computer nicht oder nur schlecht zur Generierung von Information aus Daten geeignet sind. Dem wird entgegengehalten, dass es schon damals wissensbasierte Systeme gegeben hat, die durch rein maschinelle Kalkulation logische Schlüsse ziehen konnten. Heute gilt das angesichts der Weiterentwicklung dieser Technologien und dem Einsatz semantischer Technologien noch

weniger. Wobei auch festgehalten wird, dass mit keinem Computer und keiner Datenbank die Möglichkeiten und Kapazitäten des menschlichen Gehirns nachgebildet werden können.

364-380 UT: Implizites/Explizites Wissen.

Thema ist die Unterscheidung zwischen implizitem und explizitem Wissen, wobei implizites Wissen mit Instinkt bzw. motorischen Fähigkeiten gleichgesetzt wird (Bsp. Fähigkeit mit einer Gabel zu essen). Es wird festgehalten, dass dies auch im Gehirn woanders abgespeichert ist und es wird die Frage aufgeworfen, wo der Übergang zwischen motorischen Fähigkeiten und Wissen ist bzw. dass dieser Übergang fließend ist.

381-437 UT: Umwandlungsformen von Wissen.

Thema sind die Arten der Generierung von Wissen (Wissensspirale). Für die Sozialisation wird als Beispiel das Erlernen der Sprache durch die Mutter gebracht und die Externalisierung mit dem Moment, wo Sprache formalisiert wurde (Schrift) in Verbindung gebracht. Das Wissen implizit und explizit weitergegeben werden kann, wird als interessant gesehen aber auch festgehalten, dass es kein so großer Unterschied ist, wie Wissen weitergegeben wird. Dem wird entgegengehalten, dass die implizite Weitergabe nur von Person zu Person geht, die explizite aber von einer Person zu vielen Personen. Explizites Wissen wird mit dokumentiertem Wissen gleichgesetzt, wobei hier alles was bei der Kommunikation bzw. der Weitergabe impliziten Wissens noch "mit kommuniziert wird", verloren geht ("der Zettel spricht nicht mit dir"). Die Qualität des Wissenstransfers wird aber höher eingestuft, wenn es mehr Transportkanäle (lesen, audio, video) gibt. Mündliche Weitergabe (mit impliziter Wissensweitergabe gleichgesetzt) wird wegen der Möglichkeit zur Interaktion (bidirektional) als am qualitativ Besten gesehen.

438-459 UT: Wissensmanagement Definition.

Die Definition von Bukowitz und Williams wird als ökonomisch (für Unternehmen) gesehen. Der Aspekt des persönlichen Wissensmanagements kommt hier nicht vor.

460-523 UT: Empfehlungen zur Einführung von Wissensmanagement.

Zu den Empfehlungen zur Einführung von Wissensmanagement von Willke wird festgehalten, dass die selben Punkte fast ident schon in einem anderen Kontext aufgetaucht sind. Zum Thema Kulturveränderung wird gesagt, dass man fremdes Verhalten nicht ändern kann. Die Firmenkultur und die Mitarbeiter müssen zusammenpassen. In stark hierarchisch organisierten Unternehmen funktionieren Veränderungen nur Top-Down. Allgemein wird aber anerkannt, dass Veränderung nur passieren kann, wenn sie von oben bis unten glaubhaft gelebt wird (nicht verordnet sondern vorgelebt). Die Entwicklung angepasster Lösungen wird aus Kostengründen hinterfragt. Wenn nie auf vorgefertigte Lösungen (Toolbox) zurückgegriffen werden kann, ist die Argumentation solcher Projekte gegenüber dem Management schwierig. Generell wird hier das Problem angesprochen, dass Wissensmanagement, welches keinen schnellen Return on Investment bringt, gegenüber dem Management immer schwer argumentierbar ist.

### **524-653 OT: Wie gut funktionieren bestehende Ansätze**

524-540 UT: Wiki als funktionierendes System.

In einem Bereich wird das firmeninterne Wiki als Medium eingesetzt, in dem schon viele Problemfälle und Lösungen dokumentiert sind. Vorteil ist die Aufzeichnung an einer zentralen Stelle und es gibt auch eine "leichte Kategorisierung nach Themen".

541-564 UT: Kultur als Voraussetzung?

Es muss eine entsprechende Firmenkultur herrschen, dass neue Erkenntnisse auch dokumentiert werden ohne dass man dazu aufgefordert wird. Dies muss auch von den Verantwortlichen im Bereich selbst gemacht werden und entsprechend kommuniziert werden, damit es funktioniert (in "Fleisch und Blut" übergeht). Interaktion im Team ist auch eine Grundvoraussetzung, das Klima und die Kommunikation muss stimmen. Information muss zu jedem im Team gelangen. Nicht alle Information (Wissen) ist so einfach in einem System erfassbar.

565-585 UT: Ist Wissensmanagement relevant?

Wissensmanagement ist natürlich für die Arbeit relevant, hilft dabei effektiver zu sein, und besser zusammenzuarbeiten (auch über räumliche Distanz). Kritischer Punkt ist das Dokumentieren von Wissen und die Voraussetzung dafür ("vernünftiges toolunterstütztes Wissensmanagement"). Es muss aber auch eine "Bürokratisierung" der Arbeit verhindert werden. In einem Bereich funktioniert das laut Eigenangabe schon recht gut, in anderen Bereichen steht man eher am Anfang. Als Vorteil in dem Bereich, der angibt ein schon funktionierendes Wissensmanagement zu haben, wird das Fehlen räumlicher Distanz angegeben.

586-624 UT: Vorteil der eingesetzten Tools.

Beim Wiki wird der Vorteil gesehen, dass die Information allgemein zur Verfügung steht und einfach zu transportieren ist, im Gegensatz zu dem, wenn sie in Dokumenten oder auf Zetteln festgehalten wäre. Ein weiteres eingesetztes Produkt bietet die Möglichkeit aus einer Toolbox Funktionen zur Verfügung zu haben, die einge-

setzt werden können und sich so den wechselnden Gegebenheiten und Anforderungen anzupassen (Learning by Doing). Grundsätzlich besteht das Gefühl, dass es in die richtige Richtung geht. Voraussetzung ist aber, dass auch die bestehenden Prozesse, eingehalten werden und neue Sachen immer auch dokumentiert werden.

625-653 UT: Auswirkung "räumliche Nähe" - "räumliche Distanz".

Wenn möglich ist räumliche Nähe von Vorteil, größter Wissenstransfer passiert, wenn man direkt räumlich zusammenarbeitet (d.h. auch immer die Möglichkeit zur direkten Kommunikation hat: "Dabei passiert viel implizite Wissensweitergabe"). Je größer die räumliche Distanz, desto wichtiger werden funktionierende "Wissensmanagementsysteme" (wird mit expliziter Wissensweitergabe gleichgesetzt). Auch die teilweise Abwesenheit von Personen ist ein Grund für die Formalisierung von Wissen, Thema: Verfügbarkeit. Wissen soll nicht "bei sich getragen" werden, auch um den "Puffer" zu leeren und Platz für neues zu haben, ohne das Gewusst aber zu verlieren.

### **654-730 OT: Was wird aufgezeichnet/dokumentiert**

654-685 UT: Wie wird entschieden, was dokumentiert wird?

Entscheidung ist eher subjektiv (intuitiv). Wenn man das Gefühl hat, das ist auch für Andere relevant. Eine Richtlinie könnte sein: In dem Moment wo man nachdenken muss, wie etwas geht, sollte man es gleich aufschreiben. Es kann aber auch nicht alles, was man macht erfasst werden, denn je größer der Wissenspool, desto schwerer ist es, etwas zu finden. Eine weitere Richtlinie wäre, dass je mehr Wissen dokumentiert ist, desto eher weiß ich ob etwas dokumentiert gehört (relevant ist). Kriterium wäre hier der Vergleich mit vorhandenem Wissen.

686-704 UT: Aufschreiben entlastet Experten.

Das Dokumentieren ("aufschreiben von Wissen") entlastet auch Experten (Keyplayer), was ermöglicht, dass ein Projekt nicht aufgehoben wird, wenn diese fehlen. Es ist auch im Sinne der Organisation, dass Wissen nicht an einzelne Personen gebunden ist. Ziel wäre, dass das Fehlen eines Mitarbeiters den Wissenspool einer Organisation nicht tangiert, auch wenn hier angemerkt wird, dass man das nie erreichen wird.

705-730 UT: Mit der Zeit weiß man was dokumentiert gehört.

Wenn man beginnt Prozesse zu dokumentieren, schreibt man Erfahrungsgemäß zu viel auf, mit der Zeit reduziert sich das dann auf das Wesentliche (das Wesentliche ist sozusagen ein Kind der Erfahrung). Dies entspricht aber auch der gefühlten intuitiven Herangehensweise. Abschließend wird Tagging als gute Technologie zur "Kategorisierung" von Inhalten angeführt. Als Hilfe zum schneller Finden.

### **731-830 OT: Welche Rolle spielt der Faktor Zeit?**

731-756 UT: Nicht relevant, da Nutzen größer

Wissensmanagement spart eher Zeit, da man, was dokumentiert wurde, nicht immer wieder erklären muss. Der Aufwand wird als vernachlässigbar gesehen, was selber dokumentiert wurde, wird schneller gefunden, als wenn man im Web suchen müsste, und steht auch weiter zur Verfügung, wenn die Quelle im Web nicht mehr verfügbar ist. Man kann auch nie wissen, wann man etwas wieder braucht, aber wenn es nicht aufgeschrieben wird, entsteht nie ein Vorteil.

757-785 UT: Zeit natürlich relevant, vor allem am Anfang.

Der Faktor Zeit spielt natürlich eine Rolle, zumindest als "Entschuldigung" um nichts zu machen. Es ist vor allem am Anfang ein Mehraufwand. Der Aufbau einer Wissensbasis braucht Zeit und die Organisation muss die "Kultur" haben, sich diese Zeit zu nehmen. Erleichterungen kommen erst mit der Zeit. Wenn die Basis da ist, ist das ein laufender Prozess, der nicht mehr soviel Mehraufwand bedeutet.

786-830 UT: Ist der Zeitfaktor ein Kulturfaktor?

Wird bejaht. Organisationen würden gern mehr in die Richtung tun, man muss sich das aber leisten können (Zeit und Geld). Es wird eingewandt, dass wenn man in diese Richtung denkt, sich es aber nicht leisten kann, es eh schon "knapp zu spät ist", und bei Wissensmanagement wie Qualitätsmanagement erst spät ein Erfolg eintritt. Wenn man diesen Schritt nie macht, wird sich auch nichts ändern, letztlich ist es eine Managemententscheidung. Für das Management gibt es das Problem, dass der Erfolg schwer messbar ist (vor allem kurzfristig bzw. während der Einführung). Daher ist der Nutzern von Wissensmanagementinitiativen nach oben schwer vermittelbar. Am erfolgsversprechendsten wird die Situation gesehen, in der man durch eine Notlage (Problem) gezwungen ist, etwas zu ändern.

## 831-944 OT: Wie funktioniert das Suchen und Finden von Information

831-853 UT: Suche im bestehenden Wiki nicht gut

Am Anfang steht die Aussage: "Suche ist das Thema". Suche funktioniert subjektiv, es kommt drauf an, wie man was aufbaut (in der Dokumentation), also ist es wieder eine Kulturfrage. Man benötigt gute Suchalgorithmen und eine gute Verschlagwortung. Beides ist im verwendeten Wiki nicht gegeben und die Suche wird daher nicht/kaum verwendet. In der vorhandenen Suche wird nach Begriffen, unabhängig vom Kontext gesucht, es steckt keine Intelligenz dahinter (neuronales Netzwerk).

854-885 UT: Was ist für eine vernünftige Suche nötig?

Es wäre schon gut, wenn verschiedene Schreibweisen für ein Wort berücksichtigt würden (neuronales Netzwerk zu weit gegriffen). Die Berücksichtigung verschiedener Begriffe, die die selbe Semantik haben wäre schon ein großer Schritt. Auch Themen wie Kategorisierung und Tagging wären ein Schritt weiter, wobei Tagging wieder als Gewöhnungssache (Kultursache) gesehen wird. Suchen und Finden ist abhängig vom Charakter und den Gewohnheiten des Suchenden.

886-944 UT: Wie funktioniert das Suchen und Finden?

Man fragt den, von dem man glaubt, dass er es weiß bzw. weiß wer es wissen kann. Es ist jetzt nicht unbedingt logisch, wo was zu finden ist, das ist nur zum Teil (digital der Fall). Bei räumlicher Nähe wirft man Frage auch einfach in den Raum und lässt die Antwort zu sich kommen (Vergleich mit RSS-Feed, in dem man zu einem Thema inskribiert und Information geliefert bekommt). Das Thema Suchen und Finden wird problematischer, wenn es um abteilungsübergreifende betrachtet wird. Durch Berechtigungen und "Usus" werden Grenzen geschaffen, die als unnötig gesehen werden. Wenn jeder ein "bissl mehr" dürfte, würde es die Arbeit erleichtern und bei Engpässen auch Schlüsselkräfte entlasten. Zum Teil erschweren Berechtigungen den Zugang zu benötigter Information, wobei der Sinn der Berechtigungen zu hinterfragen ist, da sie gegen wirklichen Missbrauch keinen wirksamen Schutz bieten (Kultursache). Wissen ist in jedem Fall stark personalisiert, man fragt nach bevor man nachschaut, das dient natürlich aber auch zur Kontaktpflege.

## Semantic Web

### 945-1232 OT: Verständnis der Teilnehmer zum Begriff Semantic Web?

945-982 UT: Was ist das Semantic Web?

Semantic Web wird als Informationen, die über bestimmte Muster (Tags) miteinander verknüpft ist, gesehen. Es stellt mir Information, die das Web liefert, gewichtet zur Verfügung. Semantische Anwendungen bringen eine Globalisierung von Daten. Bei der Suche erhält man gleich verschiedenste Informationen gesammelt (auch was andere zu dem Thema gesucht haben). Der Inhalt wird implizit (ähnliche Begriffe, Ergebnisse anderer Benutzer zur gleichen Suche usw.) und explizit (über Tags) zueinander in Beziehung gesetzt. Zusätzlich können Suchergebnisse über Tags (Thesaurus) gewichtet, eingeschränkt und qualifiziert werden.

983-1018 UT: Die Macht der Vielen (User).

Anhand des Beispiels eines TU-Projekts, in dem Musikdateien analysiert werden, um Charakteristika herauszufinden und auf Ähnlichkeiten zu schließen, nach dem Prinzip, wer Lieder mit einer gewissen Charakteristik hört, dem könnten auch Lieder mit einer ähnlichen Charakteristik gefallen, wird aufgezeigt, dass ein technisches System zum Finden und Anbieten ähnlicher Inhalte zwar vielleicht möglich ist, momentan aber noch nicht realisiert werden kann (irgendwann innerhalb der nächsten 10 Jahre, nicht einmal durch Semantic Web), auf anderer Basis (Empfehlungen und User-Verhalten) im Web 2.0 aber schon funktioniert. "Die Masse der User ermöglicht, was technisch nicht oder nur schwer realisierbar wäre". Es wird festgehalten, dass darin viel Potential liegt.

1019-1046 UT: Gefahr des Missbrauchs.

Die Tatsache, dass jede Aktion (Klick) des Users aufgezeichnet wird, um User-Verhalten zu analysieren, bietet aber auch Möglichkeiten diese Daten missbräuchlich zu verwenden. Außerdem könnte dies zu einer Einschränkung führen, da von allen Usern immer die gleichen Inhalte gefunden werden, wenn als ähnliche Inhalte immer die meist gesehenen vorgeschlagen werden (Kriterien zur Auswahl?). Weitere Beispiele für "Missbrauch" sind bezahlte Anzeigen, die bei Google ganz oben landen. Abschließend wird festgestellt, dass dies ein Tool ist, das grundsätzlich positiv eingeschätzt wird und wie alle positiven Sachen auch negative Seiten haben kann, und der Umgang bestimmt, welche Seite im Vordergrund steht (Kultur).

1047-1141 UT: Kann es vertrauen in Information im Web (Web 2.0, Semantic Web) geben?

Kontrolle im Web2.0 funktioniert als Selbstkontrolle bzw. Kontrolle durch die Community. Nur weil es die Masse liest, heißt das nicht, das es richtig ist. Es wird die Behauptung in der Raum gestellt, das die Kontrolle durch die Masse (Wikipedia) wahrscheinlich besser ist als die von Wenigen, "auch wenn sie Experten sind"

(z.B. Lexikon). Dem wird nicht widersprochen, aber abgeschwächt, dass sich die Ergebnisse/Fehler wahrscheinlich die Waage halten. Grundsätzlich wird es Missbrauch geben, wenn es die Möglichkeit dazu gibt ("liegt in der Natur des Menschen"). Wenn man etwas wirklich Wissen will, muss man zu den Quellen (Quellenmanagement?, wissenschaftliches Arbeiten). In einer Redaktion (Lexikon) gibt es Prozesse, die "Qualität/Richtigkeit der Information" gewährleisten. Im Web müssen diese Prozesse erst geschaffen werden (was für Wikipedia, ja schon gegeben ist). Es kommt die Frage, ob die Qualität der Information überhaupt intern (Organisation/Intranet) sichergestellt werden kann? Auch das wird problematisch gesehen. Als Hauptgründe werden Zeitmangel (Masse an Information) und Kompetenz (fachlicher Hintergrund um zu bewerten) genannt.

1142-1232 UT: Kann das URI-Prinzip im Semantic Web dieses Vertrauen durch eindeutige Quellen gewährleisten?

Durch URIs ist jede Quelle eindeutig adressierbar/identifizierbar. Es werden zwei Probleme gesehen: Wie wird gewährleistet, dass diese URIs sich nicht ändern bzw. nicht mehr verfügbar sind (Web ist sehr dynamisch)? Und wiederum: "nur weil es da steht heißt das nicht, das es richtig ist". Und weiter eine Ressource kann verschiedene Erscheinungsformen haben. Abgeschlossen wird damit, dass festgestellt wird, dass man so oder so "irgendwann beginnen muss zu vertrauen".

### **1233-1368 OT: Beispiel: Semantic Discovery System.**

1233-1267 UT: Ist das überhaupt Semantic Web?

Wird nicht wirklich als Semantic Web gesehen, weil es nicht online ist (Semantic Web - Web Version, Semantic Discovery System - Nicht-Web Version).

1268-1287 UT: Was bedeuten URIs?

Es kommt die Frage, was URIs sind. Die Erklärung (Adresse (Ressource), die Information z.B. im Web (URL) eindeutig identifiziert) bringt die Feststellung: "Das heißt weg vom Speicherplatz, hin zum Dokument".

1288-1368 UT: Ist Semantic Web (Ontologien) zu komplex?

Semantic Web wird als Weiterentwicklung von Datenbanken gesehen. Durch Ontologien wird eine hohe Komplexität ins Spiel gebracht, die zumindest für Pilotprojekte den Aufwand nicht rechtfertigt, da zuvor komplexe Ontologien definiert werden müssen. Es wird eingeworfen, dass man bestehende Ontologien verwenden kann. Dem wird entgegengehalten, dass die dann wieder kombiniert und erweitert werden müssten. Aber auch das wird als zu komplex gesehen, da man auch da erstmal alle Ontologien kennen muss, um etwas anfangen zu können. Es wird die Ansicht formuliert dass man mit Tagging schnell relativ weit kommt, der Einsatz von Ontologien aber zu zeitaufwendig und komplex ist, um den Aufwand zu rechtfertigen. Es stellt sich die Frage, was hat Tagging mit Semantic Web zu tun? Wenn Tags eine Ontologie definieren (Thesaurus) ja, grundsätzlich sind Tags aber nur eine Form einen Text semantisch auszuzeichnen.

### **1369-1510 OT: Wieweit sind bestehende Ansätze praxistauglich?**

1369-1426 UT: Web 2.0 oder Semantic Web.

Die Möglichkeiten zum Einsatz für die Suche werden in den Vordergrund gestellt. Ontologien sind ein zentrales Thema, wobei die Anfangsinvestition (Zeit, Know-How) sehr hoch eingeschätzt wird, und angenommen wird, dass noch keine Standardtechnologien vorhanden sind. Es folgt die Einschätzung, dass "noch viel Forschungs- und Pionierarbeit geleistet werden muss, bis man über Web 2.0 (Bsp. Facebook) hinauskommt". Dem wird entgegengehalten, dass in Facebook wahrscheinlich schon bis zu einem bestimmten Grad semantische Technologien integriert sind (Bsp. FOAF). Dann wird die These aufgestellt, dass Semantic Web "Web 2.5 oder Web 2.8 ist, also wieder eine Weiterentwicklung. Semantic Web wird als etwas technologisches im Hintergrund (Plattform) gesehen und es gibt noch keine Beispiele, die den Nutzen hervorheben und noch zu wenig Standardprodukte (Ontologien), um die Entwicklungskosten niedrig zu halten. Folglich ist es noch nicht für den breiten Einsatz reif.

1427-1510 UT: Semantic Web als Datenbank.

Die Stärke des Semantic Web liegt in der Möglichkeit Sachen leicht zu verknüpfen. Das Semantic Web ist ein großer dezentraler Datenbankserver mit offenem Datenbankdesign und einheitlicher, offener Sprache. Das ermöglicht verschiedenste Daten aus verschiedensten Quellen leicht zu verknüpfen, die Frage ist: „wozu brauch ich das“? Es können nicht nur Daten aus Datenbanken sondern auch Daten aus anderen Quellen (Dokumente usw.) verknüpft werden, d.h. wenn alle Daten in der Organisation in semantischer Form verknüpft sind, kann jederzeit alles was z.B. zu einer Person gehört (Dokumente, Daten, usw.) leicht gefunden werden. Dieses System müsste aber erst entwickelt werden, weil es noch keine bestehenden Applikationen gibt.

## Schluss

### 1511-1607 OT: Ist Semantic Web ein Wissensmanagement-Tool

1511-1537 UT: Semantic Web ist ein Baustein.

Semantic Web wird eher als Informationsmanagement, statt als Wissensmanagement gesehen und als ein Baustein (neben z.B. CRM, Skillsmanagement) im Wissensmanagement-Puzzle. Voraussetzungen für den konkreten Einsatz wären die Integration verschiedenster Datenquellen, und die Möglichkeit bestehende Strukturen automatisch auf semantische Strukturen zu mappen. Die Möglichkeiten sind theoretisch gewaltig, dass die bestehenden "Nischenlösungen" zu einer Gesamtlösung kombinierbar sind, wird aber bezweifelt.

1538-1560 UT: Knackpunkt Ontologien.

Ontologien müssen auf bestehende Sachen angewendet werden können. Das Problem ist aber das Erstellen von Ontologien, das mit der Vorstellung verbunden ist, dass Ontologien von den Benutzern erstellt werden müssen. Die Zeit zur Erstellung eines Thesaurus für die Firma wird mit einem halben Jahr angesetzt und das ist wirtschaftlich, und vom Nutzen den das bringen kann, nicht zu argumentieren.

1561-1607 UT: Ist Semantic Web eine Back-End-Technologie

Die Frage ob das Semantic Web nicht im Hintergrund läuft und der Benutzer davon gar nicht viel mitbekommt wird, wird bestätigt. Es wird nachgefragt, weil davon ausgegangen worden ist, dass es die benötigten Technologien noch nicht gibt und festgestellt, dass es eben eine Technologie ist, und "eine Technologie für den Benutzer nicht bemerkbar sein wird". Ein großes Thema ist die Automatisierbarkeit der semantischen Auszeichnung von Inhalten. Grundsätzlich wird aber davon ausgegangen, dass die Möglichkeiten die semantische Technologien bieten, uns in den nächsten Jahren noch erstaunen werden.

### 1608-1674 OT: Wie wird sich das Semantic Web weiterentwickeln

1608-1631 UT: Semantische Technologien sind Datenbank 2.0

Datenbanken 1.0 sind darauf spezialisiert, Daten zu speichern. Datenbanken 2.0 sind darauf spezialisiert, Daten/Wissen zu verknüpfen. Der Vergleich mit der Wissenstreppe wird gezogen, wobei Datenbanken 1.0 auf der syntaktischen Ebene ansetzen (Zeichen/Daten), semantische Technologien auf der semantischen Ebene (Information/Wissen). "Semantische Technologien und Applikationen gehen auf der Wertschöpfungskala einen Schritt nach oben". Datenbanksysteme sind nichts, was man direkt verwenden kann, es muss Applikationen dafür geben, d.h. Web 3.0

1632-1674 UT: (Social) Semantic Web oder Web 3.0

Als entscheidender nächste Schritt wird der Einsatz semantische Technologien in Social Software (Web 2.0) (Social Semantic Software) gesehen. Ob das in näherer Zukunft passieren wird, wird bezweifelt. Der Zeitraum in dem das Semantic Web marktreif wird, wird mit 3-10 Jahren angegeben.

## B.3 Formulierende Interpretation (Gruppe „DaF“)

### Wissensmanagement

#### 21-85 OT: Verständnis der Teilnehmer zum Begriff Wissensmanagement

21-56 UT: Was ist Wissensmanagement?

In der Organisation entsteht kein Produkt. Es ist das Wissen in der Organisation, das sie von anderen Organisationen unterscheidet. Das Wissen soll nicht verloren gehen, wenn Personen die Organisation verlassen (Sicherstellung des Wissens). Die Zeit zwischen den Projekten ist knapp und Ergebnisse bzw. Erfahrungen aus Projekten sollen schnell verfügbar sein (Wissen sammeln). Auch die Zeit zum Austausch ist knapp, d.h. es ist gut, wenn man auf dokumentiertes Wissen zurückgreifen kann. Die Organisation ist schnell gewachsen, es gibt eine flexible Beschäftigungsstruktur und viele Wissensträger. Es müssen Strategien überlegt werden, wie das Wissen archiviert und für alle verfügbar gemacht werden kann. Auch der Zeitfaktor spielt eine Rolle, "die Sachen sollen gescheit vernetzt sein".

57-85 UT: Vorhandene Strukturen

Das Intranet wird zur Kommunikation eingesetzt (Startseite auf allen PCs). Es sind Prozesse definiert, welche Information über welche Wege (Intranet, Mail usw.) ausgetauscht werden. Ein neues Ablagesystem wird gera-

de eingeführt, in dem Zugriffsregeln definiert sind, aber Augenmerk auf einen möglichst breiten Zugang für alle gelegt wurde. Es wird versucht, das Angebot auf die Anwender abzustimmen.

### **86-234 OT: Einführung zum Thema Wissensmanagement**

86-126 UT: Wie wird Information gefunden?

Thema: Generierung von Information aus Daten ohne menschlichen Eingriff ist nicht möglich. Es wird entgegengehalten, dass Suchmaschinen (Google) dem widersprechen. Suchmaschinen versuchen passende Ergebnisse zu liefern aber an einem von einem Teilnehmer gebrachten Beispiel (bei der Suche nach einem Thema in Google wurde aber Information nicht gefunden, die von jemand Anderem gefunden wurde) zeigt sich, dass es in der Praxis nicht entsprechend funktioniert. Die Suche in einer Suchmaschine liefert Ergebnisse ohne den Kontext zu berücksichtigen. Der Kontext muss vom Benutzer durch Filtern der Information oder Ändern der Suchbegriffe vorgegeben werden.

127-148 UT: Fördern der Umwandlung von impliziten zu expliziten Wissen.

Thema: Wissensspirale - Formen der Umwandlung von Wissen. Die Förderung der Umwandlung von implizitem zu explizitem Wissen sollte im Interesse der Geschäftsleitung sein und gefördert werden. Die Kombination expliziten Wissens passiert sowieso ständig. Die Internalisierung wird in Mitarbeiterschulungen gesehen. Es bleibt die Frage, wie die Externalisierung gefördert werden kann. Mitarbeitergespräche werden als Möglichkeit gesehen. In ihnen werden auch die Kompetenzen der Mitarbeiter erhoben und Vorschläge zur Weiterentwicklung gemacht.

149-208 UT: Wie bringt man die Leute zum Mitarbeiten?

Thema: Technologie soll an Benutzer angepasst werden. Beim eingesetzten Wiki gibt es ein Problem, da viele nicht damit umgehen können. Es wird versucht dem mit einem eigenen Bereich für interne Kommunikation im Wiki entgegenzuwirken, in dem Beschreibungen für grundlegende Tätigkeiten im Wiki zu finden sind. Das Wiki wird als Tool zur gemeinsamen Kommunikation/Dokumentation in einem Pilotprojekt evaluiert. Eine Anpassung der Technologie ist nicht möglich, da das Know-How bzw. die Ressourcen fehlen. Das Arbeiten im Wiki ist nicht selbsterklärend, man muss zumindest eine "Ahnung" vom Umgang mit Webtechnologie haben. Sonst funktioniert es nicht. Die Leute können damit nicht umgehen und tragen nichts bei (zu mühsam) oder leiten Material nur weiter, damit es die Projektverantwortlichen für sie ins Wiki reinstellen. Fazit: Ein flexibles System, das auch ohne großes technisches Know-How an die Bedürfnisse angepasst werden kann, wäre das Ideal. Es zeigt sich auch in der Diskussion, dass unter den Teilnehmern unterschiedliche Kenntnis zum eingesetzten Wiki herrscht (Bsp. Ordnersystem als einfaches Beispiel/das ist auch im Wiki möglich). Das Wiki wird letztlich als nicht recht übersichtlich gesehen. Abschlussbemerkung: Es gibt Brücken die man am Anfang nehmen muss und die man halt oft nicht nimmt.

209-234 UT: Es muss Betreuung geben.

Die Notwendigkeit, dass Jemand da ist, der so ein System (Bsp. Wiki) betreut und auch Zeit dafür hat, wird erkannt. In der Organisation gibt es keinen fixen Systemadministrator d.h. niemand der so ein System betreuen könnte. Auch wird ein Beispiel für Anreizsysteme für den Beitrag zu einer Sache (Teilnehmerbonuspunkte für Hausaufgaben) gebracht.

### **235-364 OT: Wie gut funktionieren bestehende Ansätze?**

235-257 UT: Man macht schon viel, das man noch nicht als Wissensmanagement gesehen hat.

Es ist aufgefallen, dass eigentlich schon viel passiert, ohne als solches wahrgenommen zu werden, bzw. gezielt in diese Richtung betrieben zu werden. Beispiele sind die interne Fortbildung, der Einsatz des Intranets zur internen Organisation und Kommunikation. "Wir sind auf einem guten Weg".

258-282 UT: Es fehlt halt oft die Zeit.

Sobald Zeit ein Thema ist, wird es problematisch. Bsp. Lessons-Learned nach Projekten. Lessons-Learned wären ein gutes Mittel, um das Wissen aus den Projekten zu behalten. Es fehlt aber meist die Zeit. Die Projekte sind zeitlich knapp kalkuliert. Dabei wird diese Reflexion (intern und nicht für Fördergeber) über abgelaufene Projekte als sehr wertvoll und wichtig eingeschätzt, interne Arbeit wird aber allgemein nicht als so wichtig eingestuft ("es ist bezeichnend warum wir hier zu dritt sitzen obwohl sich sechs gemeldet haben").

283-322 UT: Rahmenbedingungen schaffen, damit Zeit ist.

Oft sind es nicht Interessens-/Wichtigkeitsprioritäten, sondern einfach formale Dinge, die die Zeit nehmen. Dem wird entgegengehalten, dass es trotzdem eine Prioritätenfrage ist und einfach Rahmenbedingungen geschaffen werden müssen, damit Zeit zur Verfügung steht. Das (Bsp. zum Wiki Beitragen) muss halt für die Mitarbeiter "prioritärer" werden. Vorschlag: Bildungsurlaub statt für Schulung für diese Arbeiten (Bsp. Lessons-Learned). Lessons-Learned wären auch eine Möglichkeit, sich nicht in einem "trockenen" Bericht mit der eigenen Arbeit auseinanderzusetzen.

323-365 UT: Bestehende, funktionierende Strukturen stärken.

Es wird noch einmal erwähnt, dass nicht bewusst war, wie viel eigentlich schon gemacht wird. Beispiele für die Stärkung der bestehenden Struktur wären eine Einführung ins Intranet (Handhabung) als Standard für alle Neueinsteiger ("vielleicht wichtiger als "Zeitschrift" in der Willkommensmappe"), außerdem mehr Information über Tools und Ansprechpersonen und die Wiederbelebung der internen Fortbildung (ist am einschlafen). Die bestehenden Strukturen müssen in den Arbeitsalltag integriert werden ("so macht man das bei uns").

### **365-535 OT: Wie funktioniert das Suchen und Finden von Information?**

366-386 UT: Bei dem nachfragen, der es vielleicht weiß.

Das neue Ordnerablagensystem gibt es erst seit kurzem. Meistens weiß man wer etwas weiß und ruft an bzw. fragt nach. Im Intranet stehen auch Ansprechpersonen, wo man sich orientieren kann, wer etwas wissen könnte. Die neue Ordnerstruktur wird aber potentiell als positiv (übersichtlicher) eingeschätzt.

386-427 UT: Neue Ordnerstruktur.

Beim Erstellen wurde Augenmerk darauf gelegt nicht zu viel vorzugeben, sodass die Benutzer sie an ihre Bedürfnisse anpassen können. Das System muss aber wachsen bzw. die Inhalte aus der alten Struktur in die Neue überführt werden. Inhalte wurden zum Teil schon überführt, aber nur einfach mittels Copy and Past, d.h. noch nicht an die neue Struktur angepasst (keine Zeit). Man ist schon froh, die Schuldigkeit getan zu haben, die eigenen Inhalte überhaupt in der neuen Struktur zu sichern. Beim Überführen ist auch wichtig, nicht mehr benötigte Sachen zu löschen ("nicht benötigtes Wissen eliminieren"). Problem: was wird nicht mehr benötigt? Vorschlag: gib es ins Intranet (Wer will mich?) oder die Sachen die „wirklich“ veraltet sind auf DVD archivieren.

428-455 UT: Die Hierarchie regelt den Zugang/das Bewusstsein

Das Bewusstsein in der mittleren Ebene ist da, in der unteren Ebene weniger. Es herrscht das Gefühl, das viele Mitarbeiter glauben, dass das (Ablagesystem, Intranet) gar nichts für sie ist, sondern nur Projektleitern oder Stabsstellen vorbehalten ist. Die Mitarbeiter erwarten Infos von Vorgesetzten und holen sie sich nicht selbst. Außerdem gibt es noch viele freie Dienstnehmer, die gar keinen Zugang zu diesen Sachen haben. das Wissen der freien Dienstnehmer ist für die Organisation nicht verfügbar, auch wenn es gut wäre.

456-491 UT: Wichtigkeit von Austausch über Projekte

Es wäre wichtig, gerade nochmal in Hinblick auf die freien Dienstnehmer, es bezahlt aber niemand. Eine Reflexionsrunde mit stichhaltigem Protokoll wäre schon super, aber kaum realisierbar. Es wird teilweise auf persönlicher Ebene gemacht (halt ohne Protokoll), das Ergebnis kommt in den Projektbericht. Man wird "zur Reflexion gezwungen" weil man ja eine Bericht schreiben muss. Ein offener Zugang über die Homepage wäre eine Möglichkeit, damit die freien Dienstnehmer auch integriert sind bzw. beitragen können. Die Weitergabe nach außen ist recht offen. Auch die freien Dienstnehmer haben Zugang zu fast allen Materialien.

492-535 UT: Kursdokumentation

Eine Kursdokumentation wird zwar gemacht aber fast nicht wiederverwendet. Sie ist hauptsächlich für Neueinsteiger um zu sehen, wie erfahrene Kursleiter ihre Kurse gestalten. Die Möglichkeit diese Dokumentation zu digitalisieren (scannen) wird ins Spiel gebracht und wird als gute Idee aufgenommen. Es wird noch einmal auf den Wert der Kursdokumentation gerade für Anfänger hingewiesen, aber auch darauf, dass "in der Hälfte der Mappen" dasselbe drinnen steht. Eine komplette Digitalisierung der Kursdokumentation wird abgelehnt, da die meisten Leiter mobil unterwegs sind.

## **Semantic Web**

### **536-556 OT: Das Verständnis der Teilnehmer zum Begriff Semantic Web**

536-556 UT: Semantik im Web

Bis zur Diskussion war das Semantic Web kein Begriff. In Zusammenhang mit Semantik stellt man sich ein "bedeutungsdifferenzierendes" Web vor, ohne sich vorstellen zu können, wie das in einem Computerprogramm bzw. im Web machbar ist. Semantic Web wird als über das World-Wide-Web hinausgehend gesehen, in dem es Beziehungen, Konnexen und Zusammenhänge herstellt, um so Information/Wissen zielgerichteter und vernetzter sammeln zu können.

### **557-613 OT: Einführung zum Thema Semantic Web**

557-583 UT: Finden ähnlicher Inhalte

Ist das so wie bei Amazon? Ähnliche Inhalte angeboten zu bekommen, wird nicht nur als positiv gesehen (tolle Schmeichelei für den Verkauf), weil damit auch Missbrauch betrieben werden kann. Auch Privatsphäre ist ein Thema (die müssen ja sehen, wie wir arbeiten, ist unheimlich).



#### 584-599 UT: Vernetzte Information

Durch Vernetzung kann sich Jeder die Information auf seine Weise ordnen. Beispiel Wiki: erste Version, wenig Seiten mit viel Information, zweite Version, viele verlinkte Seiten, Zugänglichkeit vereinfacht.

#### 600-613 UT: Linking Open Data

Vergleich mit Datenbankabfragen wie in Access.

### **614-702 OT: Welche Möglichkeiten bietet das Semantic Web?**

#### 614-662 UT: Inhalte semantisch anreichern

An erster Stelle sollte die Überlegung stehen, welche Tags man braucht bzw. was man bei einer Suche finden will. Auch eine Möglichkeit zur leichteren Wartung der Projekte (Projektteams usw.) wäre positiv, wobei hinterfragt wird, ob das nicht für größere Organisationen relevant ist bzw. ob das für Außenstehende interessant ist/zur Verfügung stehen soll. Die große Frage ist: Wie zeit intensiv ist das. Möglichst gute Automatisierung und Vorschläge für Tags beim Erstellen bzw. Ablegen von Dokumenten sind gefragt. Abschlussfrage: "Brauchen wir das wirklich?". Semantic Web wird als im Entstehen und noch nicht als ausgereift empfunden.

#### 663-687 UT: Face-to-Face oder Semantic Web

Nochmal die Frage: Sind wir so groß und reicht nicht Face-to-Face-Vernetzung aus? Intern sind manche Abteilungen/Bereiche gut vernetzt, bei anderen funktioniert es nicht so gut. Manchmal erfährt man Sachen eher von außen als das man von der internen Stelle die Information bekommt ("intern vergessen sie es ständig"). Wichtig wäre eine technologische Unterstützung (so ein Semantic Web?) für Themen, die alle betreffen. Abschlussbemerkung: "In den Fällen wo es nicht funktioniert, hilft auch ein Semantic Web nichts".

#### 688-702 UT: Sammeln der Skills der Mitarbeiter

Als weitere Möglichkeit, welche Daten gesammelt werden sollen, wird das "Wissen" der Mitarbeiter gesehen, d.h. welchen Hintergrund, welche Erfahrung fachspezifisch und persönlich haben die Mitarbeiter, wie wurden sie bisher im Haus eingesetzt? Wird momentan in Mitarbeiterfragebögen erfasst.

### **703-763 OT: Was hat Semantic Web mit Wissensmanagement zu tun?**

#### 703-724 UT: Was kann man jetzt mit dem Semantic Web anfangen?

Die Einschätzung fällt schwer, man müsste sich noch im Detail damit auseinandersetzen. Das Thema ist generell nicht so greifbar (abstrakt). Es wird noch nicht als wirklich ausgereift empfunden aber die Möglichkeiten werden erkannt, wenn der Aufwand für eine sinnvolle Nutzung nicht zu hoch ist. Ein großes Thema sind die Fragen, welche Daten in das/so ein System hinein sollen (was ist wichtig/unwichtig) und wer das/so ein System administriert?

#### 725-763 UT: Vereinfachte Suchfunktion versus leichter Zugang

Information wird hauptsächlich über das Internet bezogen, da die Zeit für das Lesen von Fachliteratur fehlt. Das Netz wird aber eher mit Bauchweh als Quelle verwendet, da die Vertrauensfrage unklar ist. Wenn Semantic Web in diese Richtung etwas bewegen kann, wäre das natürlich positiv und zusammen mit einer verbesserten Suchfunktion eine extreme Arbeitserleichterung. Es wird auch als wichtig erkannt, Rahmenbedingungen zu schaffen, dass das tatsächlich genutzt wird, nicht nur um Wissen zu kriegen, sondern auch Wissen beizutragen. Die Vorstellung, des semantische Anreicherns von Inhalten (Technologie) ist nur schwer nachvollziehbar. Die Mitarbeiter die nicht so sehr mit dem Computer vertraut sind, sollen nicht ausgeschlossen sein/werden. Die Lösung muss leicht zugänglich und in den normalen Arbeitsablauf integriert sein. Wobei hier entgegnet wird, dass für Leute, die Probleme mit der Technik haben, Hilfe zur Verfügung gestellt werden kann, aber eher beim Suchen, als beim Beitragen.

## **B.4 Formulierende Interpretation (Gruppe „Energie“)**

### **Wissensmanagement**

#### **1-143 OT: Verständnis der Teilnehmer zum Begriff Wissensmanagement**

##### 1-83 UT: Was ist Wissensmanagement?

Beim Wissensmanagement geht es für die Teilnehmer darum, Wissen so zu dokumentieren, dass man es auch findet, was sonst selten gelingt. Der Einsatz von Wikis ist ein Thema. Wissensmanagement wird als Erweiterung des Dokumentationsbegriffs gesehen, um Wissen über Zusammenhänge im Tätigkeitsbereich zu sammeln und den KollegInnen zur Verfügung zu stellen. In der Organisation wird überlegt, neue Strukturen

zu schaffen (Cooperation-Plattformen, Suchmaschinen), um das Suchen und Finden von Information zu erleichtern. Auch die Einführung eines Enterprise-Content-Managementsystems ist ein Thema. In der Firma wurde eine Plattform für das Berichtswesen aufgebaut, das wird aber von einer daran beteiligten nicht unbedingt als Wissensmanagement gesehen. Wissensmanagement wird auch gerade im Projektmanagement als wichtig erkannt (Stichwort "Lessons-Learned"). Grundsätzlich hat man es in manchen Bereichen mit einer sehr komplexen Materie zu tun. Die Wissensweitergabe, vor allem für Neueinsteiger (Plattform, Web-Learning), ist ein zentraler Punkt aber auch die Aufbereitung von Wissen, so dass es nicht nur auffindbar, sondern auch gut "verwertbar" ist.

#### 84-109 UT: Ist Berichtswesen auch teil des Wissensmanagements?

Der vorher geäußerten Aussage wird widersprochen, und das Berichtswesen als Teil des Wissensmanagements in der Organisation festgehalten. Als Möglichkeit fachliche, inhaltliche Themen (Fakten) einfach mitzubekommen. Das Berichtswesen wird im Weiteren als schmaler Teil des Wissensmanagements bezeichnet aber auch als Output von angewandtem Wissen und Ergebnisse, die für die Organisation wichtig sind. Es ist aber nicht Wissen, das wie vorher gesagt einfach an neue Mitarbeiter weiter gegeben werden kann.

#### 110-143 UT: Wissensmanagement und Qualität

Wissensmanagement wird auf einem höheren Level gesehen, wo es auch um die Darstellung von Zusammenhängen geht, im Gegensatz zur Darstellung von Fakten (Daten) in Berichten. Dokumentiert wird (erfahrungsgemäß) gar nicht oder nur einmalig (d.h. Aktualität der Information ist nicht gewährleistet). In Beispielen wie Wikipedia (Web 2.0) werden Ansätze gesehen, hier in eine andere Richtung zu gehen (demokratisch, Selbstkontrolle). Die Qualitätssicherung bei diesen Ansätzen wird allerdings als problematisch gesehen, Kontrollmechanismen sind gefragt. Das wird aber als allgemeines Problem gesehen ("es gibt immer einen Hauptwissensträger und Leute, die auch bescheid wissen"), das organisiert werden muss.

#### 144-559 OT: Einführung zum Thema Wissensmanagement

##### 144-153 UT: System allein hilft nicht

Thema: Wie schafft man es, dass sich Leute austauschen. Es wird festgehalten, dass ein System allein nicht helfen wird, und es Menschen braucht, die sich austauschen.

##### 154-172 UT: Wissen als Wettbewerbsvorteil

Thema: Daten/Information/Wissen, Wissenstreppe von North. Beim Thema Wettbewerbsvorteil wird eingeklinkt, der Wettbewerbsvorteil ist ein Grund, warum Menschen Wissen nicht teilen wollen. Das Management (Wissensträgermanagement) ist gefragt hier Lösungen zu finden ("gib dein Wissen zum Wohle der Firma").

##### 173-272 UT: Übergang Daten/Information/Wissen

Thema: Kontinuum zwischen den Polen Daten und Wissen. Bedeutung wird hinterfragt, zum leichteren einordnen wird das Beispiel iTunes angeführt, in dem zur eigenen Bibliothek passende Musik angeboten wird, mit der Frage, ob das Information oder Wissen ist. Es wird darauf hingewiesen, dass es ähnliche Mechanismen auch woanders gibt (Amazon). Es wird festgestellt, dass das Anbieten ähnlicher Angebot als Information und nicht als Wissen gesehen wird (ist statische Information). Dann wird auf die Vernetzung der Information hingewiesen (iTunes, Listen von Millionen Benutzern) und das es sich eigentlich um vernetzte Daten handelt. Abschließende Zusammenfassung: Durch Vernetzung entstehen aus Daten Informationen und durch Erfahrung aus Informationen Wissen.

##### 273-294 UT: Einfluss der Kultur (geographisch) im Wissensmanagement

Thema: Wissensspirale, Umwandlungsformen von Wissen. Es wird die Frage gestellt, wie weit dieses Konzept mit der japanischen Kultur zu tun hat und festgehalten, dass der Zugang und wie man miteinander umgeht sicher bis zu einem gewissen Grad kulturell bestimmt ist. Als Beispiel wird das Verhältnis von Toyota zu seinen Zulieferern gebracht: Wenn man Zulieferer wird, wird in beide Richtungen sehr offen kommuniziert. Es wird aber auch verlangt, dass vorgegebene Standards eingeführt/eingehalten werden. Dafür werden Lieferanten nicht gegeneinander ausgespielt (Kosten) bzw. wenn sie Probleme haben unterstützt. Wird als Konzept gesehen, in dem Wissensmanagement funktionieren kann.

##### 295-324 UT: Was ist Wissen wert?

Thema: Wert von Wissen schwer messbar, wird selten berücksichtigt. Als Beispiel werden Firmen mit starken Markennamen angeführt, die den Markennamen verlesen um ihr Kapital aufzustocken. Frage wie kann man Wissen quantifizieren, da Wissen ja immateriell ist und "genauso schnell wieder weg sein kann". Es wird auch argumentiert, dass wenn der Wert des Wissens im Unternehmen bekannt ist, das Unternehmen auch durch die Wissensträger erpressbar ist, wenn sie den Wert ihres Wissens nicht in ihrer Entlohnung gespiegelt sehen. Andererseits wäre es auch ein Faktor, an dem die tatsächliche Leistung von Wissensträgern gemessen werden kann.

**325-392 UT: Wissen ist Macht.**

Bei der Bewertung von Wissen ist nicht außer acht zu lassen, wie Wissen verteilt ist (Machtfrage zwischen Personen, Bereichen, Abteilungen usw.). Es kommt vor/wird vermutet, dass Daten zurückgehalten werden, ohne dass man selbst damit etwas anfangen könnte und festgehalten, dass das ein Verhalten ist, mit dem man dem Unternehmen schadet. Die Frage ob Wissen besser gekapselt in Abteilungen oder breit gestreut sein soll wird aufgeworfen und festgestellt, dass an dieser Tatsache (Wissen ist Macht) Wissensmanagementinitiativen in der praktischen Umsetzung scheitern, weil immer wer da ist, der versucht seinen eigenen Vorteil daraus zu ziehen. Die Auffassung wird eingebracht, dass durch die Einstellung des Mitarbeiters die Organisation eine Beteiligung am Wissen des Mitarbeiters "kauft", mit der Konsequenz, dass die Verweigerung eigentlich ein Kündigungsgrund ist. Dem wird entgegengehalten, dass die Kündigung halt schwierig ist, weil der Mitarbeiter "auf dem Wissen sitzt". Dies wird als Unterschied zur japanisch oder amerikanischen "Hire and Fire" Kultur gesehen.

**393-414 UT: Faktor Kooperation**

Die Meinung, dass die Situation so verfahren ist, wird nicht von allen geteilt. Der Faktor Kooperation spielt eine Rolle, wenn man weiß, das Teilen für einen selbst und andere besser ist. Auch das reine Verteidigen der eigenen Position wird als "Konzept" angezweifelt. Es wird festgehalten, dass es beides gibt (Spieltheorie), also pure Kooperation und pure Konkurrenz. Dies wird auch in den Menschentypen gespiegelt gesehen, nämlich solche die "sachlich" agieren und Machtmenschen oder Alpha Tiere die nie kooperativ agieren werden. Hier wird auch wieder ein Kulturfaktor ins Spiel gebracht und als Beispiel die Übergabe von Aufgaben österreichischer Kollege/amerikanischer Kollege gebracht, wobei im ersten Fall die Übergabe ein halbes Jahr dauerte und im zweiten Fall der neue Mitarbeiter vom ersten Tag an produktiv war, weil er von vornherein eine Definition seiner Aufgaben und Schnittstellen verlangte. Ein Frage, die in der eigenen Organisation nicht leicht zu beantworten wäre. Abschlussbemerkung: Wer seinen Wert im Unternehmen kennt und weiß wofür er zuständig ist, tut sich leichter.

**415-470 UT: Wissensmärkte schaffen**

Thema: Etablierung von Wissensmärkten. Es wird das Beispiel der „Senior Experts“ in Amerika gebracht, die aus der Linienfunktion genommen werden, um überall als Wissensträger eingesetzt werden zu können. Als weiteres Beispiel die „Retired Manager“, die in der Pension weiter als Berater eingestellt werden und so als Wissensträger zur Verfügung stehen. Weiters wird wieder auf die oben angeführten Menschentypen hingewiesen und das "Machtmenschen" eben nur an einer Wissensweitergabe interessiert sind, die ihren Interessen (Karriere) dient, d.h. nicht an einer Weitergabe auf gleicher Ebene. Das führt zur Feststellung, dass für Wissensmanagement eben Rahmenbedingungen geschaffen werden müssen, die Teamarbeit stärker fördern als Einzelleistungen. Wobei zum Thema Teamgedanke gescherzt wird: "Sagt mir was von früher".

**471-493 UT: Faktor Vertrauen/Sicherheit**

Thema: Vertrauen/Sicherheit als Faktor für den Erfolg von Wissensmanagementinitiativen. Es wird festgehalten, dass das nachvollziehbar ist, aber auch festgehalten, dass das in der Organisation nicht gelebt wird (wünschenswertes Ziel).

**494-559 UT: Technische Lösung versus Kulturveränderung**

Thema: Kulturveränderung vor technischer Lösung. Es wird festgehalten, dass der Einsatz einer technischen Lösung eben auch einfacher/planbarer ist, während Menschen bzw. das Ändern des Verhaltens von Menschen nicht abschätzbar ist. Dem wird entgegengehalten, dass man dann teuer Systeme kauft, die nicht leben. Es wurde aus Erfahrung festgestellt, dass es nicht gut ist solche Themen rein aus der IT zu betreiben, es braucht einen Mentor im Management (Bsp. Berichtswesen). Dem wird entgegengehalten, dass das Berichtswesen nur in einigen Bereichen funktioniert und abschließend festgehalten, dass sowohl die Unterstützung vom Management als auch die der Benutzer (persönlicher Bereich) notwendig ist. Ein wichtiger Faktor für eine Beteiligung wäre, dass es von der Organisationskultur her einen Vorteil bringt. Aber auch der Teamgedanke ist ein wichtiger Faktor. Es bedarf der Zusammenarbeit um Probleme optimal zu lösen. Die Technik ist das Vehikel, die Struktur muss vom Management ermöglicht werden.

**560-614 OT: Wie funktioniert das Suchen und Finden****560-614 UT: Suchen und Finden funktioniert nicht gut**

In der momentanen Struktur funktioniert das Suchen und Finden schlecht (du findest selber nicht mehr, was du nicht täglich brauchst). Das geplante Enterprise-Content-Managementsystem soll Abhilfe schaffen. Grundsätzlich sind die Teilnehmer aber der Meinung, dass man immer einen Menschen braucht, um das zu finden, was man eigentlich benötigt. Außerdem existieren verschiedenen Systeme und es ist nicht klar, wo was abgelegt ist.

## Semantic Web

### 615-671 OT: Verständnis der Teilnehmer zum Begriff Semantic Web

615-671 UT: Was ist das Semantic Web?

Der Begriff ist eigentlich nicht bekannt. Eine erste Idee ist die, eines "auffrisierten Internet". Ein Teilnehmer beschäftigt sich seit 1 1/2 Jahren mit dem Thema. Er äußert auch die Meinung, dass er nicht ganz mit der zuvor geäußerten Meinung konform geht ("Kultur first") und das Dinge auch Bottom-Up entstehen können.

### 672-935 OT: Einführung zum Thema Semantic Web

672-685 UT: Web von Daten

Thema: Semantische Inhalte im Web. Es wird festgestellt, dass das momentan noch nicht so einfach ist, dass man Inhalte ohne Vorbildung erstellen kann und es "Übersetzungscompanies" braucht, die diese Aufgabe dem Enduser abnehmen.

686-726 UT: Linking Open Data

Thema: am Beispiel DB-Pedia wird Prinzip und Funktion von Open Data erklärt. Es wird gefragt, wie sicher gestellt werden kann, dass die Information aktuell ist und ob die Information aus Wikipedia rausgeholt oder verlinkt wird. Es wird erkannt, dass die Information im Netz dadurch standardisiert/normiert wird. Abschlussfrage: Wer erstellt die Standards (Ontologien).

727-826 UT: Wie kommt die Semantik an die Daten

Weiter ergibt sich zum Thema DB-Pedia, die Frage, wie die semantischen Auszeichnung an die Daten (Bsp. DB-Pedia) kommt. Zudem wird die Frage aufgeworfen ob die Daten nicht aus Umfragen im Netz generiert werden können um so keine statische Verknüpfung zu einer Quelle sondern eine "dynamische Verknüpfung" durch die Umfrage zu haben. Dies wird eher abgelehnt, erstens aus Gründen des Aufwands und auch weil es zu fehleranfällig wäre. Auch wenn Antwort vielleicht repräsentativ wäre, wäre sie nicht richtig.

827-866 UT: Semantische Anreicherung von Inhalten und semantische Suche

Es werden Beispiele gezeigt, wie das funktionieren kann und die Frage gestellt ob und wie das in die Firma (Intranet) übernommen werden kann. Es wird an einem einzelnen Beispiel gezeigt, dass schon eine Verschlagwortung im Dokumenttitel Vorteile in dieser Richtung bringen kann. Das Projekt Enterprise-Content-Managementssystem soll auch hier weiterhelfen. Aus Erfahrung in der Evaluierung solcher Systeme wird festgehalten, dass alles was nicht automatisch passiert nicht funktioniert (automatische Beschlagwortung ist größte Herausforderung)

867-935 UT: Tagging und Tag Recommendation als Möglichkeit

Es wird festgehalten, dass Tags vorgegeben werden müssten, und beim schreiben, speichern etc. automatisch angeboten werden müssen, dies muss aber zwingend passieren ("es passiert ned, was ned erzwungen wird").

### 936-1137 OT: Welche Möglichkeiten bietet das Semantic Web

936-1000 UT: Wissensmanagement first

Das Semantic Web wird als zweiter Schritt gesehen, dringlicher wäre erst einmal, Wissen abzulegen und Wissen zu finden. Das Dokumentieren ist einen Zeitfrage und oft würde es schon helfen, wenn man weiß ob es Information zu einem Thema gibt. Das Hauptthema ist dennoch das Suchen und Finden von Information. Als möglicher erste Schritt wird ein Art Dokumentenarchiv gesehen, in dem Dokumente strukturiert und beschlagwortet abgelegt und gesucht werden können.

1001-1027 UT: Zugang für alle Mitarbeiter muss möglich sein

Es gibt ein Ungleichgewicht zwischen sehr technikaffinen und nicht technikaffinen Mitarbeitern, Bereichen etc. Bisher wurde vor allem auf die Bedürfnisse des Großteils der Mitarbeiter Rücksicht genommen, was die Möglichkeiten der Abteilungen einschränkt, die bedingt auch durch ihre Anforderungen eher technikaffin sind (sein müssen: Wettbewerb, komplexe Themen). Wissen und Innovation ist aber auch relevant für die Organisation aber es braucht Mentoren, die Themen treiben und weiterbringen.

1028-1047 UT: Struktur und Technik

Es wird nochmal die Idee des Dokumentenarchivs gebracht und festgehalten, dass das mit den geplanten Projekten (ECM) auch kommen wird, aber eben nicht ohne die notwendigen Strukturen, die gewährleisten dass das System lebt bzw. funktionieren wird. Abschlussbemerkung: (Thema Web 2.0) Wenn die Organisation nicht vorbereitet ist, nutzen die schönsten Technologien nichts.

#### 1048-1092 UT: Technologie im Hintergrund

Man sollte von der Technologie (Semantic Web) als Benutzer eigentlich nichts mitbekommen. Das bedingt aber, dass die Pflege des Systems gewährleistet ist und man Personen anstellen muss, die das machen. Das wirft das Problem der Akzeptanz solcher Ideen auf, denn Anschaffungskosten für Software sind leichter argumentierbar als bleibende Personalkosten. Hier kommt wieder das Thema Quantifizierung des Werts von Wissen ins Spiel, da dies die Argumente für die Kosten bringen kann. Die Infrastruktur die geschaffen werden muss wird mit der einer Bibliothek verglichen und dem Bild vom Bibliothekar, den man Fragen kann, wenn man Information braucht und der weiß wo sie liegt.

#### 1093-1137 UT: Wie kann die Qualität der Inhalte sichergestellt werden

Einerseits wird die Notwendigkeit von Personal die so ein System betreuen unterstrichen andererseits die Frage aufgeworfen ob diese Personen die Kompetenz haben alle Fachbereiche abzudecken d.h. die Qualität der Information zu gewährleisten. Auch wie das System aktuell gehalten werden kann, ist ein Thema. Es wird ein Beispiel gebracht, in dem die Benutzer selber für die Qualität der Inhalte sorgen, in dem Kompetenzteams gebildet werden, die für Themenbereiche zuständig sind. Dem wird entgegengehalten, dass das für diese Teams mit einigem Aufwand verbunden ist, damit ist man wieder bei der Firmenkultur und den strukturellen Rahmenbedingungen, die notwendig sind. "Wenn das operative absolute Priorität hat und keine Zeit bleibt, funktioniert das nicht". Außerdem wird noch einmal festgehalten, dass eine Kultur herrschen muss, in der Wissen ausgetauscht wird. Hierzu wird ein Vergleich mit Kindern gebracht, die sich so verhalten, wie sie es bei den Eltern sehen und dem entgegengehalten, dass es Kinder gibt, die sich anpassen und solche die das nicht tun.

## C Zusammenfassung

Ziel dieser Arbeit ist es, den Themen „Wissensmanagement“ und „Semantic Web“ und deren Relevanz im Organisationsumfeld nachzugehen. Der Arbeit sind folgende Forschungsfragen vorangestellt:

- Welche Relevanz haben Wissensmanagement und semantische Technologien für den Arbeitsalltag von Personen, die in wissensintensiven Bereichen tätig sind?
- Welche Möglichkeiten ergeben sich durch den Einsatz von Wissensmanagement und semantischer Technologien?
- Wie weit sind diese semantischen Technologien für den Einsatz schon praxistauglich?

Um ein Verständnis für die, in dieser Arbeit angesprochenen Themen aufzubauen, werden im theoretischen Teil zu beiden Themen die Grundlagen ausgearbeitet, und die Themen werden unter Berücksichtigung der eingangs aufgeworfenen Fragestellungen positioniert. Den empirischen Teil der Arbeit bilden Gruppendiskussionen, die in verschiedenen Organisationen durchgeführt wurden. Die Diskussionen wurden mit Hilfe der dokumentarischen Methode interpretiert und ausgewertet.

Als Ergebnis des empirischen Teils der Arbeit, wurden Ansatzpunkte für ein Verständnis der Themen „Wissensmanagement“ und „Semantic Web“ und deren Relevanz im Organisationsumfeld ausgearbeitet, und auch Möglichkeiten für eine Typenbildung aufgezeigt. Zusammenfassend und verkürzt können auf die Forschungsfragen anhand dieser Ergebnisse folgende Antworten gegeben werden:

- Die „theoretische Relevanz“ der beiden Themen ist groß, die „praktische Relevanz“ hingegen ist sehr gering. Weder wird in den untersuchten Organisationen strukturiertes Wissensmanagement betrieben, noch gibt es Ansätze zum Einsatz von semantischen Technologien.
- Ein überwiegender Teil der Teilnehmer war vor den Diskussionen noch nie mit dem Thema „Semantic Web“ konfrontiert. Die Relevanz des Semantic Web bzw. semantischer Technologien wird nach der Einführung zum Thema aber hoch eingeschätzt.
- Als Möglichkeiten werden vor allem eine bessere Verwaltung der Information bzw. des Wissens in den Organisationen und bei semantischen Technologien im speziellen die Verbesserung der Suchfunktionen bzw. der Suchergebnisse gesehen.
- Semantischen Technologien werden als noch nicht praxistauglich empfunden.
- Der Zusammenhang zwischen Wissensmanagement und Semantic Web wird als gegeben angenommen, ohne dass er näher begründet wird.

## D Lebenslauf

### Helmut Nagy



Geburtsdaten: 11.04.73

Nationalität: Österreich

Geburtsort: Linz, Oberösterreich

### Studium

#### seit 1994

Studium an der Universität Wien

Studienzweig: Publizistik und Kommunikationswissenschaften / Deutsche Philologie

Zweite Diplomprüfung Dt. Philologie abgeschlossen am 10.10.2004

Thematische Schwerpunkte im 2. Abschnitt: Öffentlichkeitsarbeit, Information/Dokumentation

Erste Diplomprüfung Publizistik abgeschlossen am 27.01.1997.

Erste Diplomprüfung Dt. Philologie abgeschlossen am 31.07.1996.

Thematische Schwerpunkte im 1. Abschnitt: elektronische Medien, Medienpädagogik, Öffentlichkeitsarbeit

### Arbeit

#### seit September 2007

IVM Technical Consultants Wien Ges.m.b.H., 2331 Vösendorf

Informations- und Wissensmanagement. Konzeption und Umsetzung einer Plattform zur internen Kommunikation und Projektabwicklung (Sharepoint, XWiki). Externe Beratung bezüglich Konzeption Einführung und Einsatz von Wikis. Betreuung und Weiterentwicklung des Firmen internen Wikis. Umstellung des Webauftritts auf ein CMS (Joomla). Aufbau einer Community-Plattform für die Mitarbeiter.

#### 2002 -2007

IRM AG, 1120 Wien

Senior Technical Writer (Softwaredokumentation). Mitarbeit beim Aufbau der Abteilung. Evaluierung und Implementierung eines Single-Source-Publishing und Content-Management-Systems (Author-IT). Evaluierung und Implementierung eines Translation-Memory-Systems (Transit). Erstellung und Erweiterung der Dokumentation in Deutsch und Englisch.

**2002**

Stifterinstitut des Landes OÖ

Projekt Sprachatlas OÖ, freiberufliche Tätigkeit, Bearbeitung der Sprachaufnahmen

**2001 – 2002**

Zivildienst, AKH, 1090 Wien Mitarbeit in dezentraler Verwaltung

**1997 – 2001**

J. Peter GesmbH, Film- und Videotechnik, 1120 Wien

Technischer Angestellter in Licht- und Kameraverleih. Neben meiner Tätigkeit bei der Firma Peter war ich freiberuflich als Beleuchter und Kameraassistent bei verschiedenen Film- und Videoproduktionen tätig.

**Schulausbildung**

**1988 – 1993**

HTBLA für Elektronik Ausbildungszweig: Nachrichtentechnik in Leonding bei Linz