

Be Wiki – Social Software in der Bundeswehr

Von Dennis Marc Busch, Streitkräfteamt, Bonn

Kurz gefasst

Die Bundeswehr erprobt in einem 18-monatigen Live-Field-Experiment unter Einbeziehung aller Nutzer des eigenen Intranets (IntraNetBw) die mehrwertbringende Nutzbarkeit der Wiki-Prinzipien für die Bundeswehr. Dabei wird nicht nur eine „Wikipedia für die Bundeswehr“ aufgebaut, sondern ein mit einem fundierten Konzept untermauerter Wiki-Service, der Wikis für jeden beliebigen Zweck bereitstellen kann.

Unternehmen/Hintergrund

Die Bundeswehr beschäftigt zur Erfüllung ihres Auftrages derzeit ca. 250.000 aktive Soldaten (davon 7.400 im Auslandseinsatz) und über 100.000 zivile Mitarbeiter. Die Angehörigen der Bundeswehr verteilen sich im Inland auf mehr als 390 Standorte.

Die IT-Infrastruktur stützt sich dabei auf ein bundesweites Intranet, welches seit dem Outsourcing der nicht für Einsatz und Übung verwendeten IT im Rahmen des HERKULES-Projekts von der BWI Informationstechnik GmbH betrieben wird.

Problemstellung/Ziel

Der traditionell streng hierarchische Aufbau mit oft vorgegebenen Informationswegen und die heterogene, über Jahre gewachsene Hard- und Softwarelandschaft bestimmt bis heute im Wesentlichen das Informationsmanagement der Bundeswehr. Informationen liegen häufig nicht aggregiert in Form von Befehlen, Erlassen, Vorschriften und Konzeptionen vor. Viele Themenfelder sind daher schwer fassbar. Benötigte Informationen können nur aufwändig erschlossen werden, sofern nicht bereits bekannt ist, wo und wie diese abgelegt wurden.

Die Wissensmanagement-Community der Bundeswehr hat das Potential von Social Software erkannt und erprobt seit März 2009 einen Wiki-Service in ihrem Intranet. Dabei steht nicht die technische Realisierbarkeit im Vordergrund. Die technische Architektur basiert auf den gleichen Grundlagen wie die Wikipedia und kann daher als erprobt angesehen werden. Vielmehr steht die mehrwertbringende Nutzbarkeit der Wiki-Prinzipien mit den Eckpunkten Freiwilligkeit, Selbstkontrolle und Editierbarkeit für Jedermann, zur Behebung der genannten Probleme in der Bundeswehr auf dem Prüfstand.

Vorgehen und Ergebnis/Lösung

Wiki ist nicht gleichbedeutend mit Wikipedia. Wikipedia nutzt lediglich die Wiki-Prinzipien zum Aufbau einer Enzyklopädie. Das Wiki-Prinzip lässt sich aber für viele weitere Anwendungsfälle einsetzen. Das Konzept der Bundeswehr geht daher über die Idee einer „Wikipedia für die Bundeswehr“ weit hinaus und stellt einen kompletten Wiki-Service bereit. Dies bedeutet, dass nicht nur ein Wiki genutzt werden kann. Vielmehr ist es möglich, Wikis unbürokratisch für jeden beliebigen Zweck einzurichten. Diese Wikis werden zentral zur Verfügung gestellt, betrieben und verwaltet. Eine einheitliche Optik, die dem Corporate Design der Bundeswehr angepasst wurde, in Kombination mit der von der Wikipedia bekannten Benutzerführung, machen den Einstieg für den Nutzer einfach.

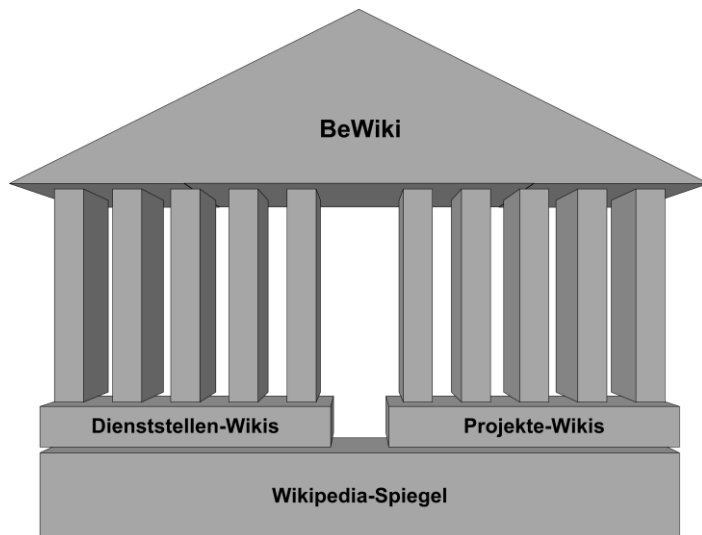


Abbildung 1: Die vier Säulen des Wiki-Service

Um diese Wiki-Welt für den Nutzer handhabbar zu machen wurde sie in vier Säulen unterteilt (vgl. Abbildung 1):

- **BeWiki:** Ein Wiki als Wegweiser in das Intranet der Bundeswehr. Hier können Begriffe und Abkürzungen der Bundeswehr erklärt, zusammengefasst und mit offiziellen Quellen (z. B. Vorschriften, Erlasse) verlinkt werden. Ziel des BeWiki ist es nicht, alle Informationen des IntraNetBw zusammenzutragen, sondern sie im Sinne einer Folksonomie zu verlinken und somit effizienter nutzbar zu machen.
- **Wikipedia-Spiegel:** Ein nur lesbarer, aber tagesaktueller Spiegel der deutschen Wikipedia im IntraNetBw.
- **Dienststellen-Wikis** sind Wikis als Informationsportale für beliebige Dienststellen der Bundeswehr. Zweck ist hier primär die Dokumentation von Abläufen, Verfahren und Aktualitäten in einer Dienststelle auf einer frei editierbaren Plattform.
- **Projekte-Wikis** schließlich sind Wikis zu beliebigen anderen Zwecken. Es bestehen beispielsweise erste Wikis, in denen konzeptionelle Dokumente von formal zuständigen Stellen gemeinsam mit der Community erarbeitet werden.

Alle Wikis sind über Interwiki-Links einfach untereinander vernetzbar.

Die aktive Nutzung des Wiki-Services setzte eine Anmeldung mit den in der Bundeswehr standardisierten Login-Daten, zu denen der Klarnamen gehört, voraus. Dies ermöglicht es, die an den Inhalten beteiligten Autoren zu identifizieren. Auf diese Weise können Experten für bestimmte Themen über ihre Beiträge im Wiki erkannt werden, unabhängig von ihrer offiziellen Zuständigkeit und ihrem Auftrag. Der eingebaute OPIUM-Dienst (Kunstwort für „Online Personen-Identifikation und Mehrwert-Dienst“) zeigt dem Nutzer auf einen Klick die bundeswehrinternen Kontaktdaten zu jedem Autor. Dieser kann dort selbst freiwillig weitere Informationen über sich selbst sowie ein Foto bereitstellen. Zukünftig ist geplant, die Funktionalität noch um Möglichkeiten zur Pflege sozialer Netzwerke zu erweitern.

Zwar ist eines der wichtigsten Prinzipien des Wiki-Services die Selbstkontrolle der Inhalte durch die Nutzerschaft. Diese Selbstkontrolle soll aber nicht völlig sich selbst überlassen bleiben. Statt dessen wird sie im Wiki-Service im IntraNetBw in ein umfassendes Qualitätsmanagement integriert. Dazu wurde eine eigene Arbeitsgruppe eingerichtet. In dieser wird auf wissenschaftlicher Basis ein System entwickelt, in welchem den Wiki-Prinzipien folgend die Nutzerschaft selbst die Qualitätskriterien definieren, deren Erreichung überwachen und bei Problemen eingreifen kann. Nur, wenn dieser Regelkreis versagt, wird

ein kleines Team von freiwilligen Moderatoren aktiv, welches, von technischen Werkzeugen unterstützt, die Qualität der Inhalte pflegt. Dazu stehen verschiedene manuelle und automatisierte Methoden zur Verfügung, die von der direkten Veränderung der Texte über die Befragung von Experten bis zur indirekten Beeinflussung z.B. über Schreibwettbewerbe und Auszeichnungen reichen.

Lessons Learned

Wie bei jedem Projekt, welches potentiell die Rahmenbedingungen der täglichen Arbeit grundlegend verändert, ist eine frühzeitige Einbeziehung der Führung sehr wichtig. Gerade in der Bundeswehr werden mit einem Wiki-Projekt die konventionellen Wege der Informationsbereitstellung verlassen, die sich bisher voll auf von zuständigen Stellen autorisierte Informationen stützen. Daher wurde vor Experimentbeginn die Zustimmung sowohl des Generalinspektors als auch der höchsten Beteiligungsgremien der Bundeswehr eingeholt. Für wichtige Multiplikatoren auch auf höchsten Ebenen wurde intensive Überzeugungsarbeit geleistet.

Um die Bekanntheit und damit auch die Nutzerzahlen schnell zu steigern, ging der Projektstart mit umfangreichen Marketingmaßnahmen einher. Dazu gehörten Vorträge und Präsentationen mit Live-Demonstrationen ebenso wie eine Intranet- und Printkampagne. Es wurden mehr als 7.000 Plakate gedruckt und Veröffentlichungen in mehreren Zeitschriften der Bundeswehr platziert. Ergänzt werden diese Maßnahmen durch Web-2.0-typische Medien, wie Podcasts und Videoclips, die das Wiki-Projektteam gemeinsam mit Studenten der Bundeswehr-Universitäten produziert und im Intranet verteilt.



The screenshot shows the BeWiki interface within the Bundeswehr Intranet. At the top, there is a navigation bar with links for 'Startseite', 'DennisMarcBusch', 'Eigene Diskussion', 'Einstellungen', and 'Beobachten'. Below this is a header for 'Wiki-Service Bw' with a search bar and a 'Suchen' button. The main content area features a globe logo with 'Wiki Bw' written on it. To the right of the logo, there is a welcome message: 'Willkommen bei BeWiki. Heute ist Mittwoch, der 8. April 2009 16:00 Uhr'. Below this, there is a paragraph explaining that BeWiki is not a competitor to the existing regulations but an alternative offer. A 'BeWiki - der erste von der Nutzergemeinschaft generierte Wegweiser ins In' banner is also visible. At the bottom, there is a list of information and a 'Loggen Sie sich ein' button.

Abbildung 2: Ein Blick in den Wiki-Service Bundeswehr

Durch diese Marketingstrategie wurde die Schwelle von 1.000 angemeldeten Nutzern bereits nach zwei Wochen überschritten. Inklusive der lediglich lesenden Besucher waren bereits am ersten Tag mehrere tausend Nutzer zu verzeichnen.

Diese fanden kein leeres BeWiki vor. Aus verschiedenen bundeswehrinternen Quellen wurden bereits im Vorfeld mehr als 42.000 Artikel vorbefüllt. Viele Informationen darin sind veraltet. Es hat sich aber gezeigt, dass die Nutzer eher einen Artikel überarbeiten, als völlig

Auszug aus: Koch, M.; Richter, A. (2009): Enterprise 2.0: Planung, Einführung und erfolgreicher Einsatz von Social Software in Unternehmen, Oldenbourg Verlag, München, Seite 170 ff. © bei den Verfassern.

neu anzufangen. Auf diese Weise wurde schnell die Grenze von 100 Bearbeitungen pro Tag überschritten.

Die alles in allem wichtigste Lektion, die in diesem Projekt hervorragend Wirkung zeigte, ist die Einbettung der Technologie in ein umfassendes und stimmiges Gesamtkonzept. Dieses muss immer auf die späteren Nutzer ausgerichtet werden. Es sollte bereits in der Planungsphase Maßnahmen zur Überzeugungsarbeit, zur Information und Einbeziehung der Nutzer, zum Change- und Qualitätsmanagement sowie zur Weiterentwicklung berücksichtigen. Um die Anlaufphase möglichst kurz zu halten sollten bereits im Vorfeld Inhalte identifiziert werden, die geeignet sind, als umfangreiche Artikelbasis vom Start weg zu dienen.