

Autorenportrait

Ingo Frost hat *Cognitive Science* und *Angewandte Systemwissenschaft* mit Schwerpunkt Informatik und Soziologie an der Universität Osnabrück sowie an der Neuen Bulgarischen Universität Sofia studiert. Anfang 2006 hat er mit seiner Arbeit „Zivilgesellschaftliches Engagement in virtuellen Gemeinschaften? Eine systemwissenschaftliche Analyse des deutschsprachigen Wikipedia-Projektes“ die erste wissenschaftliche Monographie über Wikipedia vorgelegt.

Die Arbeit ist im Herbert-Utz-Verlag erschienen (ISBN 3-8316-0609-9) und wurde zuletzt im Rahmen der Konferenz *Wizards of OS* im September 2006 in Berlin vorgestellt.



Kontakt:

Ingo Frost
Pumacy Technologies AG
Tel: +49 (0) 30 2216128-47
ingo.frost@pumacy.de
<http://www.pumacy.de>

Zusammenfassung

Wikipedia ist ein Phänomen, dessen Entwicklung niemand vorhergesehen hat. Dieser Artikel stellt drei Haupteinwände vor, die Kritiker des Projekts bereits vor dessen Erfolg geltend machten und bewertet sie aus heutiger Sicht. Darauf aufbauend wird die Verlässlichkeit der Wikipedia-Inhalte thematisiert und es werden überraschende Erfahrungswerte aus der (Weiter-)Entwicklung von Wikipedia und Wiki-basierter Software vorgestellt, die bei der Konzeption von Anwendungen für Wissensmanagement relevant sind.

Das Wikipedia-Phänomen

Im Jahr 2000 startete das „Spaßprojekt“¹ Wikipedia aus dem nichts, genauer gesagt aus dem *fast nichts*: Alles begann mit einer naiven Idee „Wir schreiben die größte Online-Enzyklopädie, mach' mit!“ und einer (fast leeren) Webseite mit *Wiki-Software*. Deren Funktionsweise lässt sich veranschaulichen, indem man sich darunter in etwa die Internetversion eines *Schwarzen Bretts* vorstellt - ausgestattet mit einem Stift, mit dem jeder etwas hinzufügen oder streichen kann. Jeder Artikel entspricht dabei einem Blatt, jeder kann neue Blätter hinzufügen, komplett ändern oder sogar entfernen. All das ohne Kontrollinstanz; bei freiem Zugang und uneingeschränkter Öffentlichkeit. Für das zwangsläufige Scheitern des Projekts wurden insbesondere drei Gründe vorab identifiziert:

- Vandalismus kann nicht vermieden werden,
- es fehlt eine Instanz, die Regeln festlegen und durchsetzen kann,
- es ist unwahrscheinlich, dass sich genügend Freiwillige finden, die für ein Projekt solchen Ausmaßes benötigt werden.

Anfang 2006 erreichte die englischsprachige Version des nach aller Logik unmöglichen Vorhabens die Marke von 1.000.000 Artikeln. Heute nimmt das Gemeinschaftsprojekt Wikipedia als Exot einen Platz unter den 20 meist genutzten Webseiten² ein.

Das bisher wissenschaftlich noch nicht erklärbare Phänomen ruft Begeisterte wie Skeptiker auf den Plan. Die Auseinandersetzung mit Wikipedia wird teilweise dadurch erschwert, dass viele Berichte ohne ausreichende eigene Kenntnis der organisatorischen wie technischen Hintergründe der Wikipedia eingebracht werden, fundierte fachliche Aussagen aber erst nach und nach hinzukommen.

Besonders kontrovers wird die Frage nach der Verlässlichkeit der Wikipedia-Inhalte diskutiert. Zu hinterfragen ist aber auch, inwieweit Wikipedia die Entwicklung von Wissensmanagementtools für andere Zwecke beeinflusst. Ausgangspunkt dieser Überlegungen sind dabei die bisherigen Ergebnisse zu der Frage, wie das Projekt Wikipedia seine angesprochene *inhärente Unmöglichkeit* überwinden konnte.

Vandalismus vermeiden

Die Analogie zum Schwarzen Brett legt nahe, dass *Zettel* mutwillig abgerissen oder beschmiert werden („trivialer Vandalismus“) bzw. bestimmte Interessensgruppen versuchen, ihre ideologisch geprägte Sicht der Welt als ausschließlich mögliche („ideologischer Vandalismus“) darzustellen. Anders als beim klassischen Schwarzen Brett können Prozesse (destruktiver oder verfälschender Art) bei Wikipedia jedoch vergleichsweise einfach rückgängig gemacht werden. Die Wiki-Software verfügt über eine Versionsverwaltung: Jede Version seit Entstehung eines Artikels lässt sich anzeigen und mit wenigen Klicks wiederherstellen. Solange ausreichend Freiwillige vorhanden sind, um Vandalismus rückgängig zu machen, bleiben Vandalismusattacken letzten Endes aussichtslos. Damit ist ein wichtiger Aspekt der Funktionsweise Wikipedias angesprochen: die in einer „Onlinecommunity“ zusammengeschlossen freiwillig Mitwirkenden koordinieren ihre jeweiligen Beiträge durch ausgiebige Kommunikation untereinander, ohne dass dabei Steuerungsinstrumente oder formale Hierarchien zum Einsatz kommen. Auffällig ist, dass diese Kommunikation inzwischen häufiger auch außerhalb des Internets in Form von Stammtischen und Konferenzen, aber auch auf der Ebene klassischer Organisationen (z.B. Wikimedia Deutschland – Gesellschaft zur Förderung freien Wissens e.V.) stattfindet.

1 „fun project“: www.nupedia.com, Stand: 18.1.2001, über www.webarchive.org

2 vgl. www.alex.com, traffic rankings für www.wikipedia.org

Regeln durchsetzen

In einer virtuellen Gemeinschaft können Verfahren entwickelt und Regelungen gefunden werden, die z.B. die Formatierung von Artikeln betreffen. Gleichzeitig wurden manche Regelungen ähnlich einer Vereinssatzung von Anfang an festgelegt. Neben dem eigentlichen Ziel ist hier der Neutrale Standpunkt³ zu nennen, aus dem heraus objektive Artikel entwickelt werden sollen sowie die Lizenzierung der Inhalte: Sie unterstehen nicht klassischen Urheber- und Verbreitungsrechten, sondern werden unter einer Freien Lizenz veröffentlicht (konkret: unter der GFDL: GNU Free Documentation License). Sie können – bei Angabe der Quellen und Autoren und Beibehaltung der Lizenz – frei von jedermann auch für kommerzielle Zwecke genutzt werden.

Wird zu einer neuen Regelung ein Konsens hergestellt, kann jeder Nutzer mithilfe diese Regeln umzusetzen. Genau wie sich die Rollen von Leser, Autor und Lektor bei Wikipedia vermischen, können auch bei der Organisation des Projektes verschiedene Rollen eingenommen werden. Regelungen, die die Qualität der Artikel betreffen, werden häufig durch die Autoren bzw. Co-Autoren durchgeführt, die so helfen ihren Beitrag zu bewahren. Zusätzlich werden Administratoren gewählt, die sich insbesondere darum kümmern, Regeln durchzusetzen. Sie sind mit dem Privileg ausgestattet, Benutzer zu sperren, Artikel vorübergehend unveränderbar zu machen oder endgültig zu löschen. Obwohl die Anzahl der Änderungen hoch ist und sich sehr viele beteiligen, werden diese beiden Privilegien jedoch relativ selten genutzt.

Freiwillige finden

Die Frage danach, warum sich Freiwillige an Wikipedia beteiligen, wurde sowohl aus psychologischer als auch aus soziologischer Sicht untersucht. Mithilfe der Auswertung verschiedener Online-Fragebögen zeigen die Psychologen Schroer und Hertel, dass die intrinsischen Motivationsfaktoren (Spaß, Lernen, Flow-Erleben, etc.) weit vor den externen Anreizen (soziale Anerkennung, Geld, u.ä.) liegen[1]. Aus soziologischer Sicht ist festzustellen, dass *Soziales Vertrauen* (Vertrauen gegenüber Fremden, dass sie den eigenen Beitrag schätzen, bewahren und verbessern) eine Grundlage für die Beteiligung von Wikipedia sein kann. Es lassen sich viele Parallelen zu klassischem Engagement z.B. in Vereinen zeigen[2]. Somit kann die Mitarbeit bei Wikipedia als eine neue Form der Freiwilligenarbeit im virtuellen Raum erklärt und mit klassischen Konzepten des Sozialkapitals in Verbindung gebracht werden. Dabei stellen sich wie bei anderen Freiwilligenorganisationen die Fragen des Fundraisings und der Mitgliederwerbung.

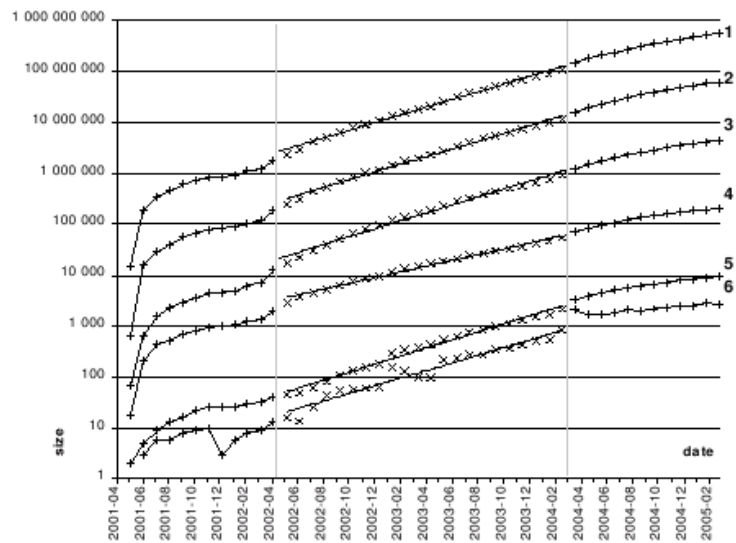


Abbildung 1: Wachstum der deutschsprachigen Wikipedia von Mai 2001 bis Februar 2005, logarithmisch dargestellt[3]
1 Datenbankgröße, 2 Wortanzahl, 3 interne Links, 4 Artikelanzahl, 5 Aktive Nutzer, 6 sehr aktive Nutzer

³ Neutraler Standpunkt: Zu umstrittenen Themen werden die verschiedenen Standpunkte mit Quellen belegt gleichberechtigt dargestellt, siehe auch: http://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Neutraler_Standpunkt

Verlässlichkeit der Inhalte

Ein Bottom-Up Ansatz wie Wikipedia, gekennzeichnet durch ständige, unkoordiniert Änderungen an vielen Artikeln, führt automatisch zum Wildwuchs: Häufig werden sehr spezielle Themen sehr ausführlich behandelt, während Artikel zu grundsätzlicheren Themen teilweise noch recht rudimentär sind. Immer mehr Artikel verharren auf einem recht niedrigen Niveau, während gleichzeitig immer mehr Artikel Auszeichnungen wie „lesenswert“ oder „exzellent“⁴ durch die Gemeinschaft erhalten. Das hängt damit zusammen, dass Wikipedia bis vor kurzem exponentiell^[3] (siehe Abb. 1) gewachsen ist und so immer mehr neue Artikel dazugekommen sind, die noch am Anfang ihrer *Evolution* stehen und den Review-Prozess der Gemeinschaft noch kaum durchlaufen haben. Diese enormen Wachstumsraten betreffen nicht nur die Artikel, sondern auch die Anzahl der aktiven Nutzer und stellen eine besondere Herausforderung dar: Neue Benutzer müssen erst die Verfahren und getroffenen Regelungen, sowie den Umgang mit den Inhalten lernen. So bedeutet beispielsweise die Offenheit der Partizipation auch, dass sich manchmal völlig Unqualifizierte in Diskussionen einmischen („Trolls“), was bei Teilöffentlichkeiten wie wissenschaftlichen Fachgruppen so nicht vorkommt und bei Wikipedia regelmäßig zu Streit und Frustration führt, obwohl es zwangsläufig mit dieser Art der Öffentlichkeit einhergeht.

Je länger ein Artikel bei Wikipedia eingestellt ist, desto höher ist die Chance, dass sich auch andere Benutzer dem Artikel durch Verbesserungen und Erweiterungen widmen. Somit korreliert die Aufmerksamkeit für einen Artikel relativ stark mit dessen Qualität^[4].

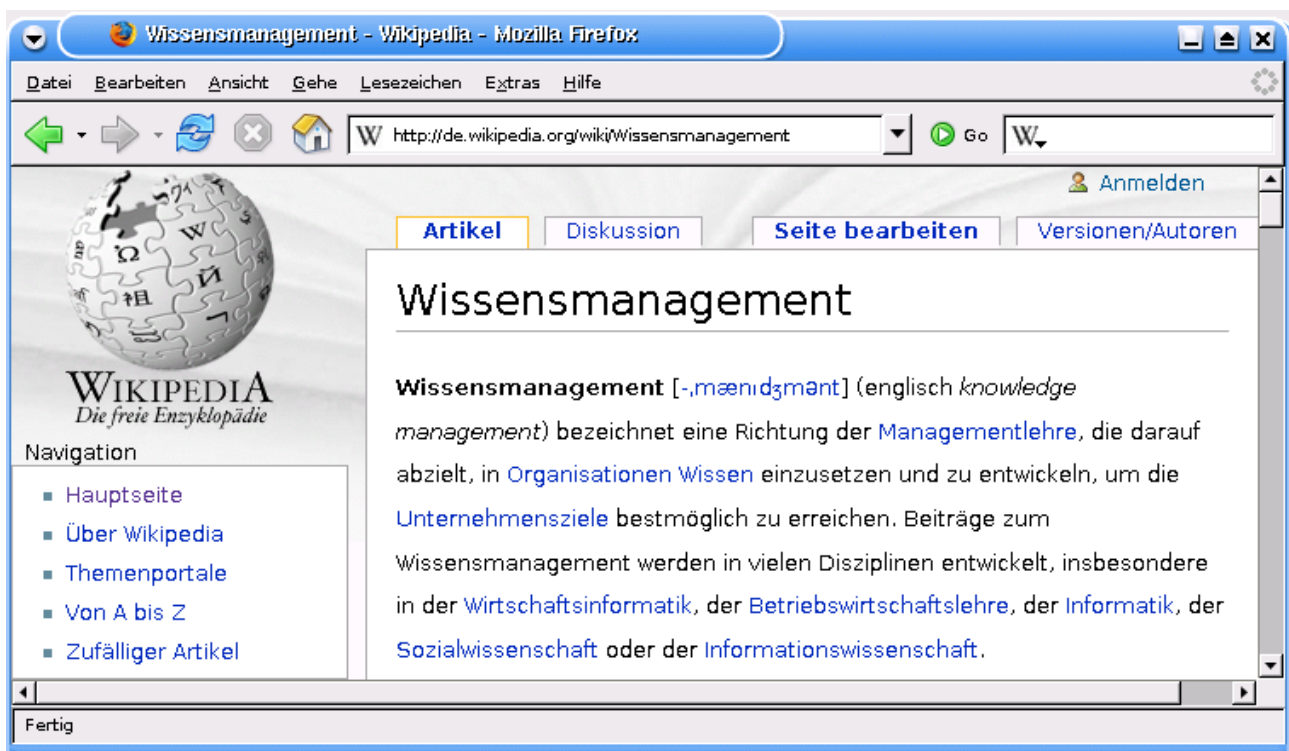


Abbildung 2: Artikel: Wissensmanagement, aus der deutschsprachigen Wikipedia (4. Okt 2006)

In der Online-Ausgabe der Zeitschrift *Nature* wurde die Qualität einiger ausgewählter Artikel der englischsprachigen Wikipedia mit denen der Online-Ausgabe der *Encyclopædia Britannica* verglichen (Ausgabe vom 14.12.2005). Fazit war, dass Artikel der Wikipedia in dieser Stichprobe durchschnittlich vier Ungenauigkeiten aufwiesen, Artikel der *Encyclopædia Britannica* jedoch drei. Dieser später heftig kritisierte Test zeigt in erster Linie die inhaltlichen Schwächen von

⁴ Siehe: <http://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Auszeichnungen>

Enzyklopädien, die die vorrangige Aufgabe haben, in ein Thema einzuführen und auf Literatur bzw. Quellen zu verweisen. Die Qualität von Wikipedia wird dadurch nicht auf eine Ebene mit der von etablierten Nachschlagewerken gehoben. Neben den vielen unausgereiften Artikeln zeigt sich, dass Artikel über einzelne Personen manipuliert werden. In manchen Fällen wird dies rechtzeitig durch die Gemeinschaft entdeckt, in anderen erst spät durch Recherchen anderer. So wurden beispielsweise die Artikel über die Politiker Jürgen Rüttgers (CDU) und Peer Steinbrück (SPD) während der Landtagswahlen 2005 in Nordrhein-Westfalen manipuliert. Die Änderungen, die schnell entdeckt und in verschiedenen Medien thematisiert wurden, gingen auf eine anonyme IP-Adresse aus dem Bundestag zurück.

Diese Schwächen von Wikipedia müssen im Umgang unbedingt beachtet werden und setzen so neue Herausforderungen in die Medienkompetenz der Nutzer. Auch lohnt sich meist ein Blick in die Diskussionsseite und Versionsgeschichte (Häufigkeit der Änderungen, Aktualität) des jeweiligen Artikels (vgl. Abb. 2).

Was die Qualität Wikipedias angeht, steht der Gemeinschaft ein Aufgabenwandel bevor: Während es bisher insbesondere darum ging, die Anzahl der Artikel und somit die Themenvielfalt zu erhöhen, muss nun verstärkt die Qualität bestehender Artikel verbessert werden. Es wird sich noch zeigen, ob für diese – weniger motivierende Tätigkeit – genug aktive Nutzer gefunden werden können. Dazu werden bei Wikipedia demnächst *stabilen Versionen* eingeführt: Neben der aktuellen Version des Artikels steht dann auch eine unveränderbare *stabile Version* zur Verfügung, die eine bestimmte Qualitätsstufe erreicht hat. Der Artikel kann weiterhin von jedermann verbessert und ergänzt werden, wird jedoch erst nach Prüfung durch die Gemeinschaft bzw. Experten die alte Version des stabilen Artikels ablösen.

Wikipedia und Wissensmanagementsoftware

Wikipedia hat einen *Wiki-Boom* ausgelöst: So wird heute Wiki-Software für verschiedenste Zwecke eingesetzt: Vom Desktop-Wiki für das persönliche Wissensmanagement, über die Koordination von Gruppen-Aktivitäten, und das kollektive Verfassen von Texten bis hin zur Projektdokumentation.

Oft scheitern Wiki-Seiten, denn es reicht meist nicht nur die Idee und die Software, damit sich eine Community entwickeln kann, die ein Wiki benötigt, um nachhaltig zu funktionieren.

Genau wie der Erfolg Wikipedias nicht vorhergesagt werden konnten, ist es bislang unmöglich, Erfolgsaussichten und die dafür entscheidenden Bedingungen hinsichtlich anderer ähnlich komplexer Wiki-Projekte zu prognostizieren.

Zu den Erfahrungswerten aus der (Weiter-)Entwicklung von Wikipedia und Wiki-basierter Software, die bei der Konzeption von Anwendungen für Wissensmanagement relevant sind, gehören die folgenden Beobachtungen:

Bei Wikipedia zeigt sich, dass sich unterschiedliche Umgangsformen innerhalb der einzelnen Sprachen herausgebildet haben: Offenbar wird in der japanischen Wikipedia stärker die Option genutzt, jemanden persönlich auf der Benutzerseite zu kritisieren als auf den öffentlicheren Diskussionsseiten der Artikel. In der englischsprachigen Community kann man anderen Benutzern *Barnstars* auf ihre Benutzerseite setzen und sich so für etwas bedanken oder jemanden loben. Somit ist zu erwarten, dass die Kultur der Kommunikation (soziales Vertrauen) und des Umgangs mit Wissen auch starken Einfluss auf den Erfolg eines Wikis in Organisationen haben.

Fazit

Wikipedia steht heute vor der Herausforderung, Experten auf verschiedensten Gebieten für eine Mitarbeit zu gewinnen, um ein effektives Qualitätsmanagement zu ermöglichen. Im Juli 2006 fand die erste Wikipedia-Academy an der Universität Göttingen genau zu diesem Zweck statt.

Auch weiterhin ist die Entwicklung von Wikipedia davon abhängig, inwieweit fachkundige Autoren bereit sind, ihr Wissen einzubringen.

Literatur

- [1] Hertel, G. & Schroer, J.: Wikipedia: Motivation for the voluntary engagement in an open, web-based encyclopedia, 2006, Manuskript in Vorbereitung
- [2] Frost, I.: Zivilgesellschaftliches Engagement in virtuellen Gemeinschaften - Eine systemwissenschaftliche Analyse des deutschsprachigen Wikipedia-Projektes, Herbert-Utz-Verlag, 2006, ISBN 3-8316-0609-9
- [3] Voß, Jakob: Measuring Wikipedia, 2005, <http://eprints.rclis.org/archive/00003610/>., PREPRINT
- [4] Brändle, A.: Zu wenige Köche verderben den Brei. Eine Inhaltsanalyse der Wikipedia aus Perspektive der journalistischen Qualität, des Netzeffekts und der Ökonomie der Aufmerksamkeit. Institut für Publizistikwissenschaft und Medienforschung der Universität Zürich, 2005, Lizentiatsarbeit