

Web 2.0

»Web 2.0 – DER Trend für die Technische Kommunikation?« – unter dieser Überschrift lud die tekomp auf ihrer Jahrestagung im November Experten auf das Podium zur Diskussion. Unter ihnen war auch Projektleiter Peter Ebenhoch von der TANNER AG. Seine Sicht der Dinge fasst er in diesem Beitrag noch einmal zusammen.

Einleitend muss zunächst einmal die Frage geklärt werden, wofür der Begriff »Web 2.0« genau steht. Hier vier Erklärungsversuche:

Für Tim-Berners Lee, den Erfinder von HTML und des Semantic Web, ist »Web 2.0« lediglich ein leeres Schlagwort.

Tim O'Reilly, ein »Open-Source-Evangelist«, hat den Begriff hingegen durch entsprechende Veranstaltungen (»Web 2.0 Summit«) wesentlich geprägt und inzwischen als geschützte Marke eintragen lassen.

Wie Professor Schober in seinem Einführungsvortrag auf der tekomp-Jahrestagung darlegte, lassen sich viele IT-Technologien (z. B. RSS, SOA, SaaS) und Webseiten (z. B. Amazon, Ebay, Google) dem Begriff zuordnen. Darüber hinaus gelten entsprechend als »Web 1.0« auch alle bisherigen und als »Web 3.0, 4.0« etc. alle künftigen Entwicklungen im Internet.

Bei Wikipedia, einem der maßgeblichen Referenzprojekte für das Web 2.0, können wir dagegen nachlesen, dass sich der Begriff »weniger auf spezifische Technologien oder Innovationen, sondern primär auf eine veränderte Nutzung und Wahrnehmung des Internets« beziehe. Besonders ist damit die Möglichkeit gemeint, ohne vorherige Anmeldung Inhalt einstellen und gemeinsam bearbeiten zu können.

In der Tat fällt es schwer einzusehen, warum bis zu zehn Jahre alte Technologien oder Konzepte (Beispiele sind XMLHttpRequest, RSS-Feeds, SOAP oder gar JavaScript) plötzlich Web-2.0-Technologien sein sollen. Die richtige Frage lautet hier nicht »Web 2.0 oder nicht«, sondern vielmehr: »Sind diese Technologien für den geplanten Einsatz sinnvoll, kostengünstig und sicher?«. Wem der Editor im Browser wegen einer JavaScript-Inkompatibilität mitten in der Arbeit abgestürzt ist, wird diese Frage leicht verstehen.

Qualitätssicherung auch bei Wikis

Nach wie vor betreibt der Erfinder des Wiki-Prinzips, Ward Cunningham, das weltweit erste Wiki vollkommen offen und ohne jede Notwendigkeit zur Anmeldung – übrigens schon seit 1995. Übertragen heißt das: Nicht nur *wer*, sondern auch *wann* und *was* eingestellt wird, bleibt bei typischen Web-2.0-Anwendungen wie YouTube, Flickr, Wikipedia oder Blogs vollständig dem Anwender überlassen. Nach einigen Missbrauchsfällen – z. B. wurden seitenweise Inhalte aus DDR-Lexika eingestellt – musste auch Wikipedia einen Mechanismus der Qualitätssicherung etablieren. Bei manchen Wikis geht das so weit, dass sie sich mittlerweile von einem herkömmlichen Intranet oder CMS kaum noch unterscheiden.

Geregelte Vorgaben statt abhängig von Lust und Laune

Beliebiges Wer, Wann und Was? Dieser Ansatz steht dem Anspruch der Technischen Dokumentation unvereinbar gegenüber. Hier ist ein Informationsprodukt bereits im Vorhinein definiert. Qualifizierte Redakteure wirken in klar definierten Prozessen mit, mit ebenso klaren inhaltlichen und rechtlichen Vorgaben. Idealerweise nutzen sie strukturierte und damit validierbare Formate wie S1000D oder DITA; erratische Wiki-Tags eignen sich nicht. Im besten Fall wird die Dokumentation automatisch aus führenden Systemen publiziert – mit hohem Wiederverwendungsgrad für verschiedene Medien, Zielformate und Produktvarianten.

Besonders wichtig für die Technische Dokumentation ist eine strikte Verknüpfung bzw. Einhaltung von zeitlicher und inhaltlicher Vorgabe: Anforderungen durch z. B. Technische Normen müssen zeitnah umgesetzt werden und dürfen nicht vom Interesse oder Terminkalender der Autoren abhängen. Der Kunde kann nicht warten, bis sich der Chefkonstrukteur in seinem Blog zu möglichen Restriktionen des Produkts äußert.

Wenn es hingegen um die Kommunikation zwischen Informationserstellern sowie eine Einbeziehung der Nutzer geht, können diese formlosen Optionen des Web 2.0 ihre Wirkung entfalten. Schöne Beispiele dafür sind die Dokumentationen von php.net oder mysql.org.