

## **4 Auswertung der Befragung**

### **4.1 Zielgruppe**

Zunächst wurde eine Grundgesamtheit<sup>1</sup> festgelegt, welche an der Befragung teilnehmen soll. Diese Gesamtheit ist im vorliegenden Fall: Mitarbeiter oder Inhaber eines mittelständischen IT-Unternehmens, welches ein Wiki betreibt. Das Alter beschränkt sich dadurch, dass ein Arbeitnehmer im Normalfall zwischen 16 und 67 Jahre alt ist. Der Fragebogen grenzt niemanden aufgrund seiner Position oder Aufgaben von der Beantwortung aus. Er kann sowohl von jenen beantwortet werden, die sich aktiv mit dem Unternehmenswiki bereits zur Einführung beschäftigt haben, als auch von jenen Mitarbeitern, die sich eher passiv damit beschäftigen.

Der Fragebogen wurde über verschiedene Internetdienste verteilt. Zum einen gingen Einladungen per E-Mail an die Zielgruppe. Zum anderen wurde der Link für die Online-Befragung in Foren der Plattform XING eingestellt. So wurden auch gezielt Personen angesprochen, die aus einem entsprechenden Umfeld stammen und sich mit den Themen Wissensmanagement und Unternehmenswiki beschäftigen haben.

Tatsächlich ausgewertet wurden 71 Fragebögen. Der Fragebogen wurde auf der Plattform askallo.de erstellt und freigegeben. Die Befragten wurden angeschrieben und hatten dann vom 19. September bis 2. Oktober die Möglichkeit teilzunehmen.

### **4.2 Methode der Auswertung**

Für die Auswertung wurden absolute Zahlen verwendet. Die Menge der Befragten lässt dies zu. Die Zahlen werden nicht unübersichtlich. Für die Darstellung werden

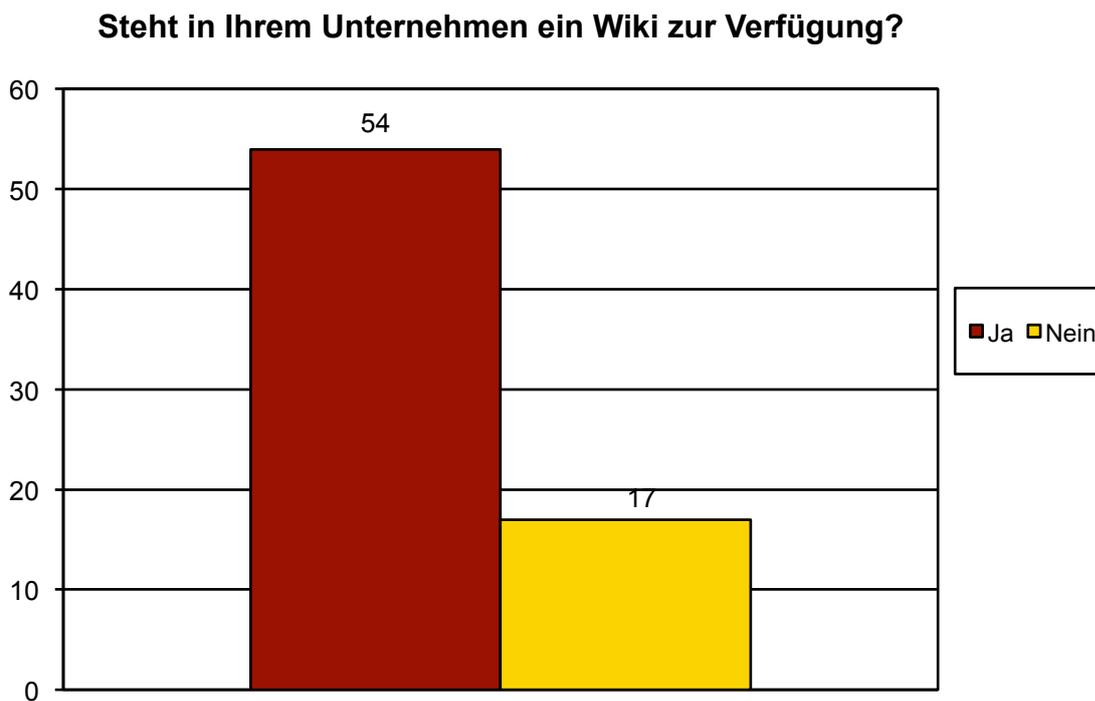
---

<sup>1</sup> Grundgesamtheit ist die Menge aller statistischen Einheiten (auch Merkmalsträger) mit übereinstimmenden Identifikationskriterien (sachlicher, zeitlicher und örtlicher Bezug)

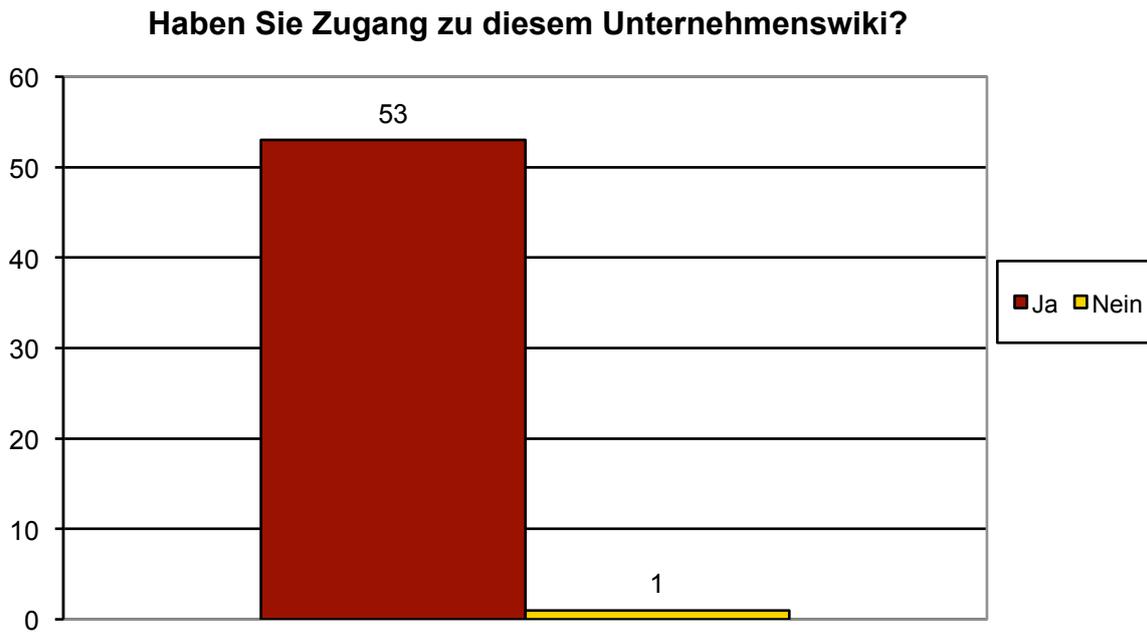
Balkendiagramme genutzt, um auch Mehrfachantworten darstellen zu können. Auf Prozentwerte und Standardabweichung wird hier nicht näher eingegangen. In der Ergebnisdarstellung wird nicht auf jede Frage eingegangen, da nicht alle Antworten eindeutige Schlüsse zulassen.

### 4.3 Ergebnisse der Umfrage

In dem Fragebogen wurde das Vorhandensein von Unternehmenswikis ebenso wie die Nutzung dessen abgefragt. Von den 71 Befragten haben 54 mit „Ja“ geantwortet, als es darum ging, ob in dem Unternehmen, in dem sie arbeiten, ein Wiki zur Verfügung steht. Etwa drei Viertel der Befragten können so auch die Fragen zur Nutzung beantworten.



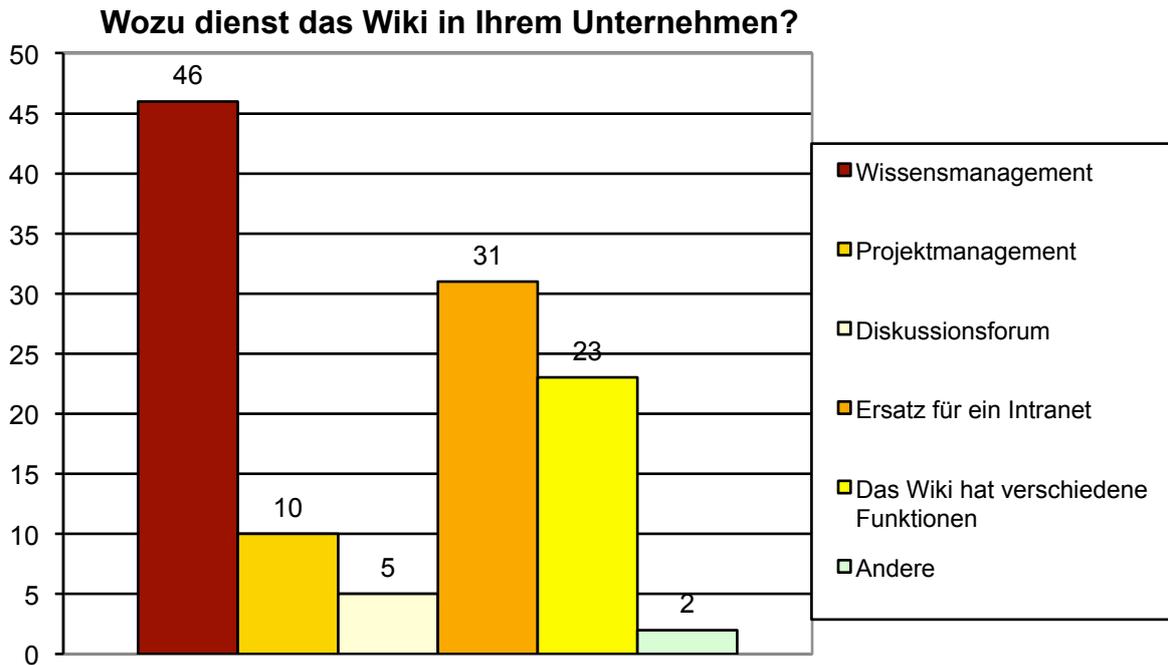
Auch der Zugang zu dem Unternehmenswiki ist sichergestellt. Es werden generell keine Unterschiede gemacht, was ein wichtiger psychologischer Effekt ist. Jeder Mitarbeiter hat im Hinblick auf das Wissensmanagement den gleichen Stellenwert.



Die Entwicklung von Wikis zur Nutzung innerhalb der Unternehmen vollzog sich vor allem in den vergangenen drei Jahren. Die meisten Wikis wurden in diesem Zeitraum eingeführt, was sicherlich auch mit der Entwicklung von Wikipedia zu tun hat. Die Zahl der Wikipedia-Artikel hat sich seit 2006 verdreifacht – sowohl in Englisch als auch in Deutsch.<sup>2</sup> Es ist ein enormer Anstieg zu verzeichnen. Drei Jahre sind keine sehr lange Zeit. Es steckt also noch relativ Entwicklungspotential in Unternehmenswikis. Vor allem wenn man sich die Zahlen ansieht, was die Befragten von einem Unternehmenswiki erwarten und was tatsächlich umgesetzt ist. Der Fokus in den meisten Unternehmen liegt auf dem Thema Wissensmanagement, allerdings werden Funktionen auch kombiniert. Eine große Rolle spielt der Ersatz des Intranets. Vor allem in kleineren Unternehmen ist der Einsatz eines Intranets wenig verbreitet. Der Installations- und technische Pflegeaufwand rechtfertigt nicht die geringe Nutzung. Ein Wiki kann diese Lücke schließen, da Installation und Pflege auf technischer Seite deutlich weniger Zeit in Anspruch nehmen. Inhalte müssen in beiden System bereitgestellt werden.

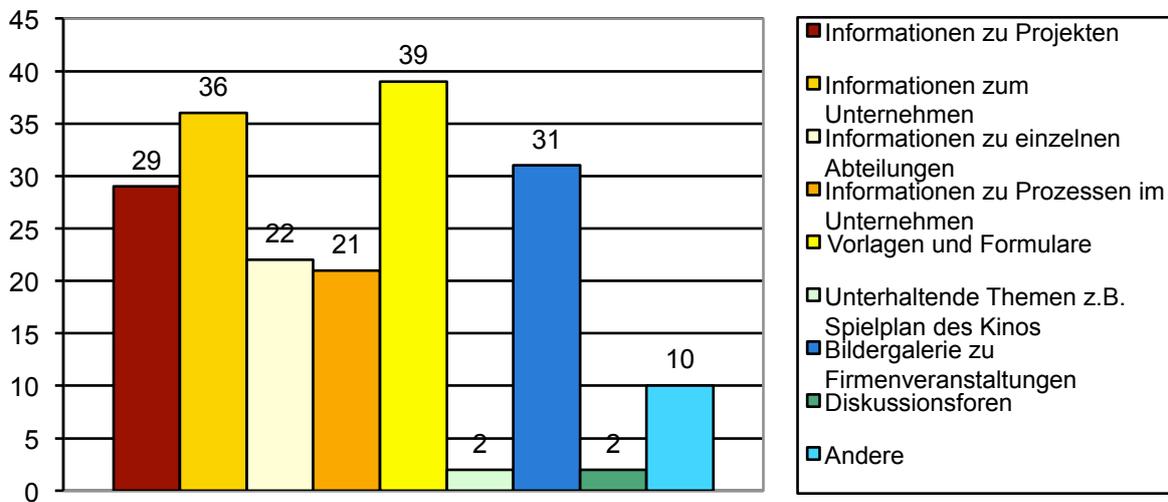
---

<sup>2</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Statistik>



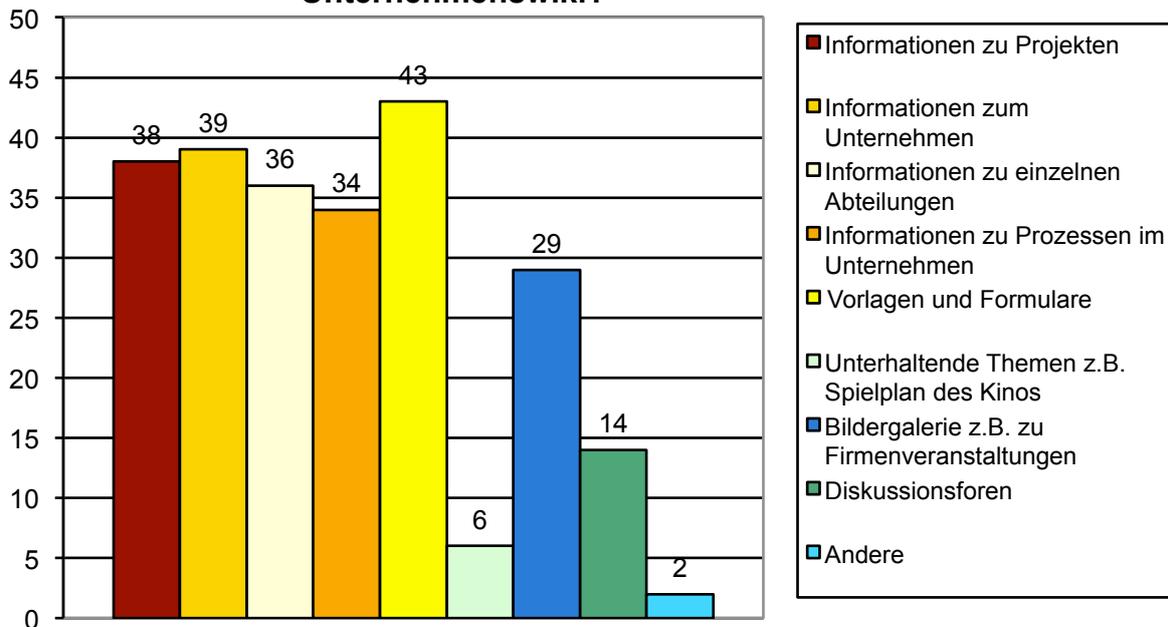
Die meisten Befragten wurden nicht in den Entscheidungsprozess eingebunden, was auch nur bedingt notwendig ist, wenn andere Voraussetzungen erfüllt werden. Wichtig ist die Möglichkeit der weiteren Gestaltung und dass tatsächlich ermittelt wird, welche Bedürfnisse mit einem Wiki erfüllt werden sollten, damit sich ein erfolgreicher Umgang damit einstellt. Letztlich muss sich das Wiki in die tägliche Arbeit integrieren lassen. Dies geschieht nur, wenn sich die Inhalte mit der eigentlichen Tätigkeit und den Interessen des Nutzers vereinbaren lassen. Auch nur so werden Angebote von Nutzern für andere Nutzer generiert.

### Welche Informationen/Themen liefert Ihr Unternehmenswiki?



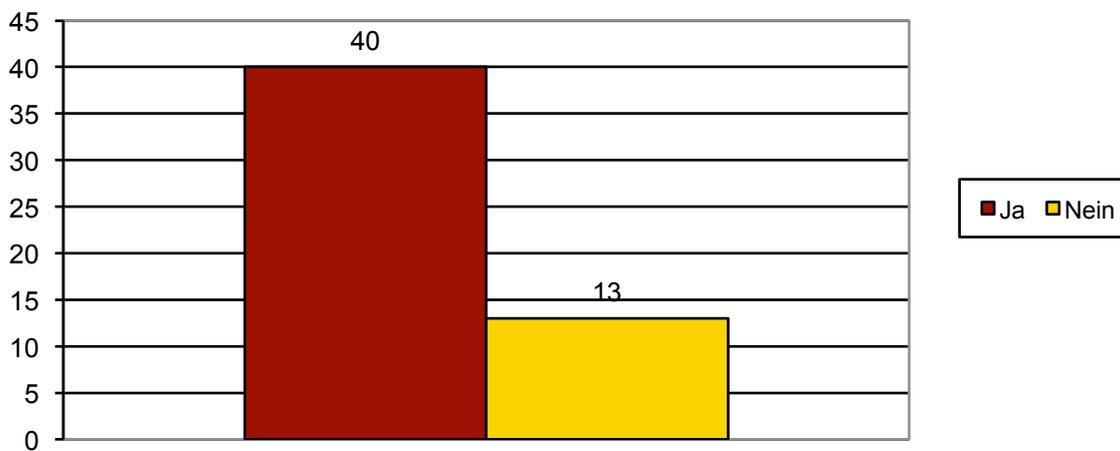
Welche Informationen ein Unternehmenswiki liefern kann bzw. welche Inhalte durch Nutzer generiert werden, hängt auch maßgeblich von der Struktur des Wikis ab. Wenn es sich um ein Arbeitsmittel handelt, so sollte auch die Struktur des Unternehmens erkennbar sein. So ist die Möglichkeit gegeben, dass sich Erwartungshaltung und tatsächlicher Inhalt decken.

### Welche Informationen/Themen erwarten Sie in Ihrem Unternehmenswiki?



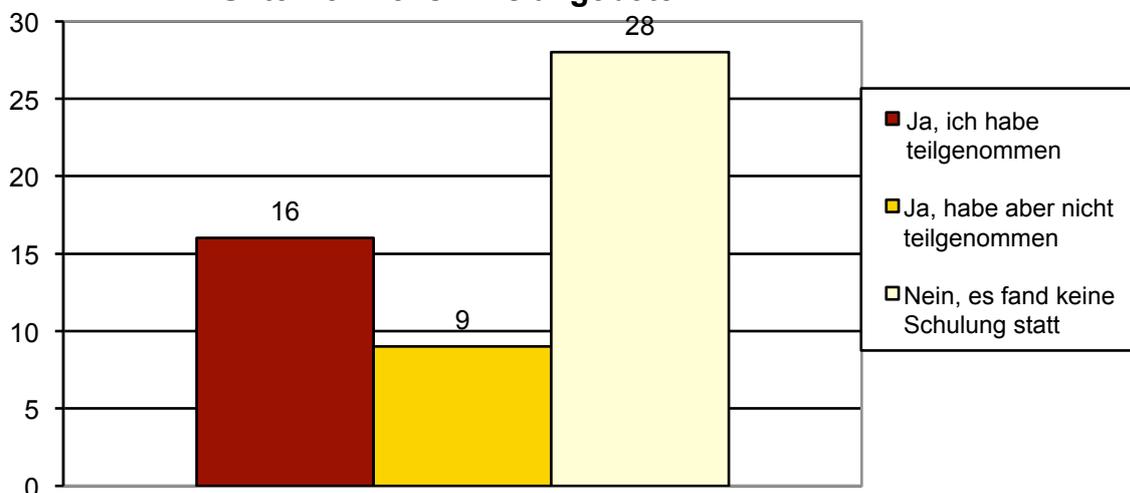
Auch warum Mitarbeiter sich am Ausbau des Wikis und damit des Wissensmanagements beteiligen oder eben nicht, lässt sich durch verschiedene Fragen ableiten. Zum einen ist es eine Frage der Kommunikation. Wozu dient das Wiki? Wie gehe ich damit um? Antworten auf Fragen dieser Art lassen Rückschlüsse auf das Verständnis liefern. Der Zweck des Wikis wurde 40 der befragten Personen erklärt. Ein recht großer Teil der Nutzer kennt demnach die Ziele des Wikis.

**Wurde Ihnen erklärt, zu welchem Zweck das Wiki eingerichtet wurde?**



Allerdings wurde die Hälfte der Befragten nicht in die Nutzung eingeführt. Es wurde ihnen auch nicht angeboten. Besonders interessant ist hier der Zusammenhang zur Nutzung. 28 Befragten wurde keine Schulung angeboten.

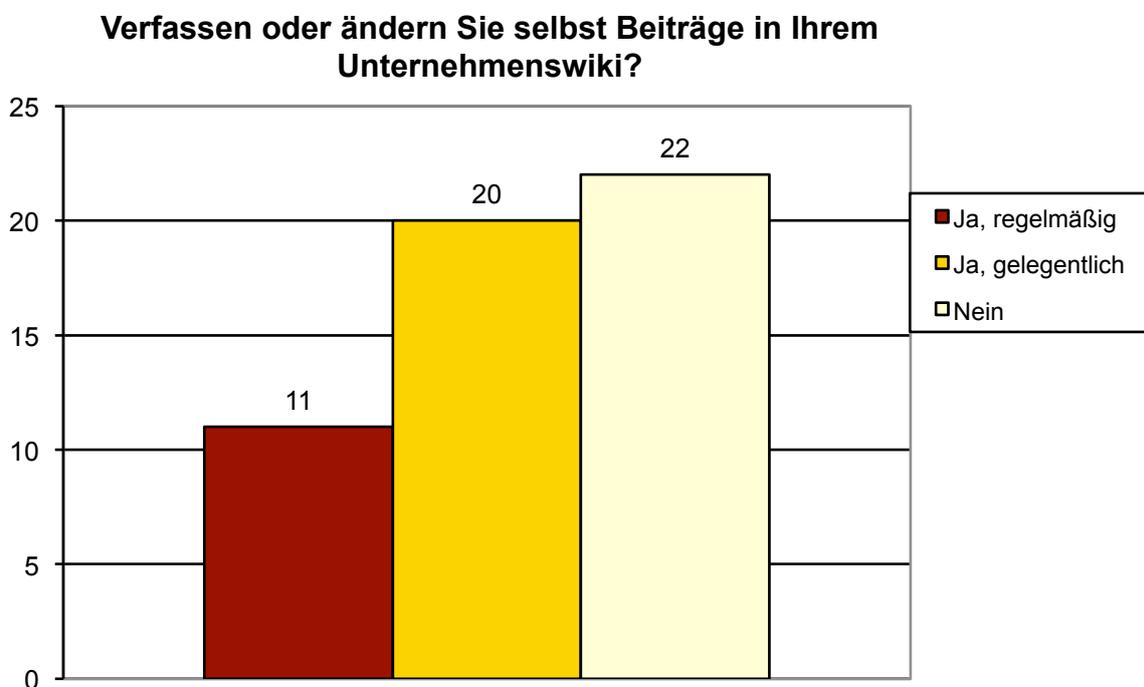
**Wurde Ihnen eine Schulung für die Nutzung des Unternehmenswikis angeboten?**



Wenn man diese Zahlen mit anderen Fragen betrachtet, lässt sich folgende Beobachtung machen. 16 Personen aus dieser Gruppe verfassen auch keine Beiträge. 8 Personen beantworten die Frage „Verfassen oder ändern Sie selbst Beiträge in Ihrem Unternehmenswiki“ mit „Ja, gelegentlich“. 3 Befragte haben eine Schulung angeboten bekommen, an dieser nicht teilgenommen und verfassen auch keine Artikel. Es besitzt nicht jeder Mitarbeiter die Kompetenz, sich sofort mit neuen Technologien vertraut zu machen. Diese Personen gilt es abzuholen.

Es lässt sich ablesen, dass Nutzer mit einem höheren Hintergrundwissen eher bereit sind, eigene Beiträge anzubieten oder bestehende Beiträge zu ändern. Allerdings lässt sich keine pauschale Aussage treffen, dass nur das Angebot und Wahrnehmen einer Schulung die Beteiligung am Unternehmenswiki tatsächlich fördert.

Die aktive Nutzung ist auf einem recht niedrigen Niveau, wie auch die Gesamtauswertung der Frage „Verfassen oder ändern Sie selbst Beiträge in Ihrem Unternehmenswiki“ zeigt. Nur 11 Befragte beteiligen sich regelmäßig am Ausbau der Inhalte im Unternehmenswiki.

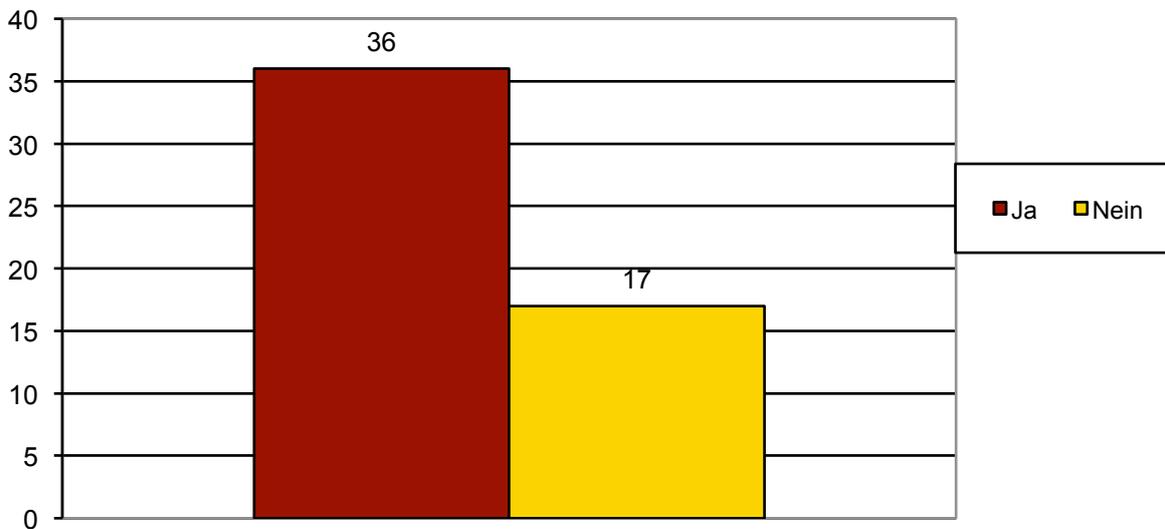


Die passive Nutzung, also wenn sich jemand einloggt um zu lesen, wird davon nicht beeinflusst. Hier ist es so, dass Nicht-Verfasser durchaus zur Gruppe der Leser

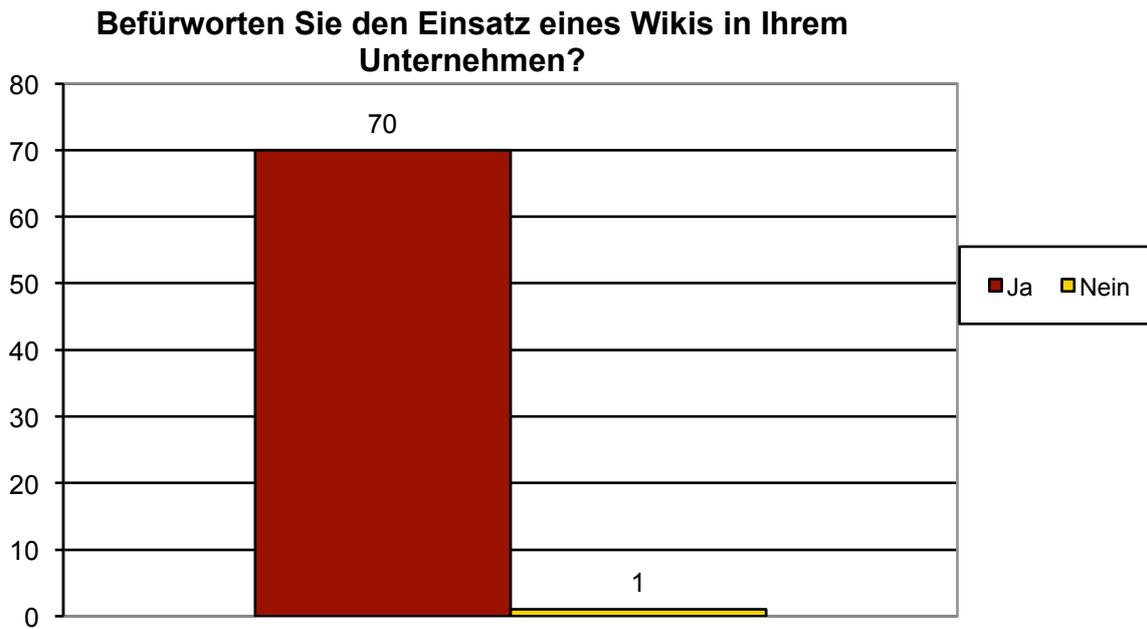
gehören, auch wenn das Unternehmenswiki seltener genutzt wird. Die allgemeine Nutzung ist in der Gruppe der Artikel-Verfasser deutlich höher. Bis auf einen Befragten nutzt diese Gruppe das Wikis mehrmals wöchentlich oder sogar mehrmals täglich. Die Nicht-Verfasser sind zurückhaltender. 10 Befragte beantworteten die Frage nach der Häufigkeit der Nutzung mit „1-2 mal im Monat“ oder „Seltener“.

Auch die Usability wurde abgefragt. Hier lässt sich bestätigen, dass die Schwierigkeit mit dem Umgang der Software eine Hemmschwelle darstellt. 17 Personen finden das Verfassen eines Artikels aus Usability-Gesichtspunkten nicht einfach. 13 dieser Befragten haben noch nie einen Artikel verfasst. Allerdings ist gerade das Bereitstellen von Informationen wichtig für die Entwicklung eines Wikis.

**Gehen Sie davon aus, Sie möchten einen Artikel verfassen.  
Finden Sie es aus Usability-Gesichtspunkten einfach einen  
Wiki-Artikel zu verfassen?**



Den Zahlen zur Nutzung steht die allgemeine Haltung zu Wikis in Unternehmen gegenüber. Hier ist eindeutig, dass der Einsatz von Unternehmenswikis als sinnvoll erachtet wird.



Auch der Einsatz als Instrument des Wissensmanagements wird positiv gesehen. Generell muss hier keine Hürde überwunden werden, da sich dieses Ergebnis durch alle Abteilungen und Ebenen der Unternehmen zieht. Das Bewusstsein für Wissensmanagement und das mögliche Werkzeug Wiki scheint vorhanden, allerdings herrscht noch Unsicherheit über das Nutzungsverhalten oder darüber wie man das Wiki am besten verwendet. Ein weiterer Faktor ist die Zeit. Dies wird vor allem in persönlichen Gesprächen deutlich.

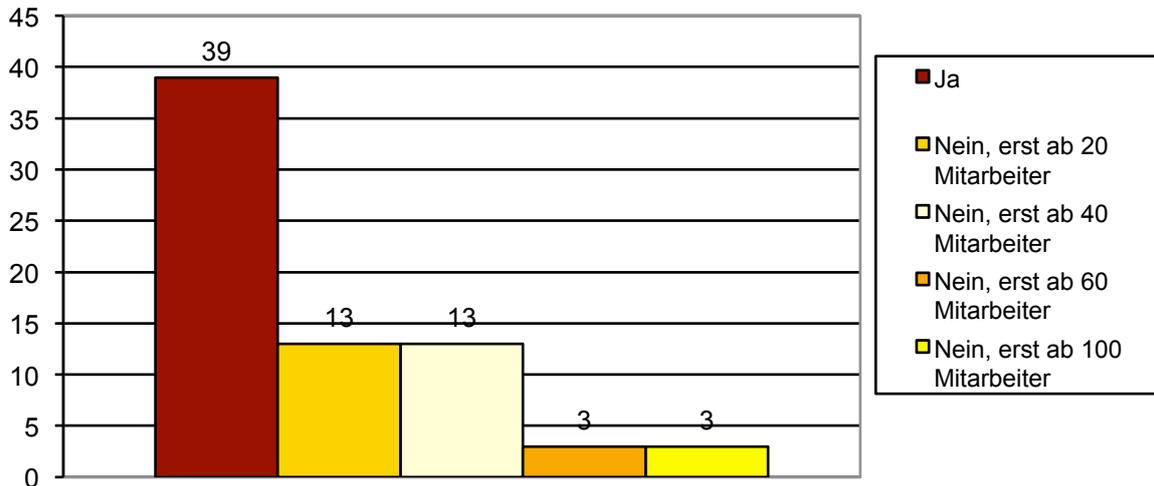
In Diskussionen zu Wikis oder anderer Social Software in Unternehmen taucht häufiger die Frage nach der Unternehmensgröße auf. Ab welcher Größe macht es Sinn eine Plattform zu betreiben? Und ab welcher Größe wird sie auch sinnvoll genutzt? Ebenso wie in den Diskussionen gehen auch in der Befragung die Meinungen recht weit auseinander.<sup>3</sup> Mehr als die Hälfte der Befragten halten ein Wiki bei jeder Unternehmensgröße für sinnvoll. Es scheinen also noch andere Faktoren eine Rolle zu spielen. Immerhin 13 Befragte sind der Meinung, dass die Firma mindestens 20 Mitarbeiter haben sollte, um eine sinnvolle Beteiligung zu erlangen. Wenige Befragte

---

<sup>3</sup> <http://www.xing.com/net/webzweinullimunternehmen/wikis-66448/kritische-unternehmensgro%C3%9Fe-fur-erfolg-eines-wikis-voraussetzung-14690745/p0>

halten ein Wiki erst ab einer mit 60 Mitarbeitern doch recht große Unternehmensgröße für sinnvoll.

**Halten Sie den Einsatz eines Unternehmenswikis bei jeder Unternehmensgröße für sinnvoll?**



Es bleibt offen, ob sich an der Zahl der Mitarbeiter ein Faktor festmachen lässt, der für oder gegen ein Unternehmenswiki spricht. Sicherlich können mehr Mitarbeiter auch mehr Impulse geben, aber dies wird nicht der einzige Aspekt bleiben.

## 5 Ableitung der Handlungsoptionen

Verschiedene Studien haben sich bereits mit dem Thema Erfolg und Misserfolg bei Wissensmanagement-Einführungen auseinandergesetzt. Dabei wurden 3 Komponenten ermittelt, die eine erfolgreiche Wissensmanagement-Initiative ausmachen:

- „a) eine offene, zum Wissensaustausch anregende Unternehmenskultur (eine „wissensfreundliche Kultur“),
- b) organisatorische Strukturen und Bedingungen, die den Austausch von Wissen begünstigen sowie
- c) leistungsfähige, auf die Anforderungen des jeweiligen Unternehmens zugeschnittene Informations- und Kommunikationssysteme zur Unterstützung des Wissensmanagements.“ (Noh2001, S. 416)

Diese Komponenten lassen sich auch aus den Ergebnissen des Fragebogens ableiten. Sie bedingen wiederum einen Blick auf das T-O-M Modell.



Abb. 4: Darstellung des T-O-M Modells

Mensch, Technik und Organisation als Komponenten wirken auf das Vorhaben ein. Bewegt man eine Ecke des Dreiecks in eine bestimmte Richtung, so werden auch die anderen Ecken beeinflusst. Keine der Dimensionen darf fehlen, wenn langfristig ein erfolgreicher Einsatz eines Unternehmenswikis erreicht werden will. Allein das

Bereitstellen technischer Lösungen ist ebenso wenig Wissensmanagement wie nur das Durchführen von Trainingsmaßnahmen bei Mitarbeitern, die ihr Wissen nicht teilen wollen. (ReM2000, S. 15)

Unter dem Gesichtspunkt Wissensmanagement müssen diese Punkte auch bei der Einführung von Unternehmenswikis Beachtung finden. Bei zahlreichen Einführungsprojekten spielen Technik, Organisation und Mensch eine große Rolle.

### **5.1 Barrieren dürfen nicht ignoriert werden**

Mögliche Barrieren müssen ernst genommen werden, da sonst das Scheitern des Projektes Wiki droht. Besonders wichtig ist es vor allem das Bewusstsein für ein Vorhaben wie ein Wiki zu wecken. Somit erreichen Befürworter eines Unternehmenswikis, dass mehr und mehr Mitarbeiter dahinterstehen. Wichtig ist auch, dass ein Wiki vom Management nicht generell abgelehnt wird.

Barrieren für ein Wiki sind relativ schnell aufgedeckt. Manche sind offensichtlich wie z.B. die Wiki-Auszeichnungssprache, die für Administratoren und Software-Entwickler weniger ein Problem darstellen als vielleicht für die Teamassistentin oder Mitarbeiter der Buchhaltung. Wenn diese Probleme bewusst wahrgenommen werden, müssen entsprechende Maßnahmen getroffen werden, diese zu beseitigen. Ein Nutzer wird sich auf Dauer nicht mit einem Produkt beschäftigen, das problembehaftet ist und dessen Probleme bestehen bleiben.

Auch der notwendige Aufwand zur Pflege eines Wikis könnte sich zum Knackpunkt entwickeln. Mitarbeiter begründen ihr Nicht-Nutzen eines Wikis sehr häufig damit, dass ihnen die Zeit fehlt. Hier muss allerdings zwischen zwei Punkten unterschieden werden. Zum einen gibt es die Nutzung im Hinblick auf Informationssuche. Dies sollte sich über ein Wiki genauso schnell gestalten wie in einem Gespräch mit Kollegen oder über ein Ablagesystem auf dem Server, also in der Ordnerstruktur des Rechners. Zum anderen beinhaltet die Nutzung auch das Einpflegen eigener Informationen und Wissensbestände. Diese Zeit der Dokumentation muss sich der Nutzer respektive

Mitarbeiter nehmen und vor allem auch nehmen können. Andere Barrieren sind weniger offensichtlich. Diese lassen sich durch Befragungen ermitteln.

Das schnelle Auffinden von Informationen lässt sich zum einen durch die technologische Basis erreichen. Zum anderen müssen klare Strukturen geschaffen werden. Diese Strukturen geben vor, wo nach welcher Information gesucht werden kann. Die Struktur ergibt auch ein Bild des Unternehmens. Bestimmtes Wissen lässt sich leichter ermitteln, wenn die Unternehmensstruktur erkennbar ist.

## **5.2 Voraussetzungen schaffen**

Im Hinblick auf die Wechselbeziehungen zwischen Unternehmensorganisation, Technik und Mensch müssen verschiedene Voraussetzungen erfüllt werden, damit die Einführung eines Wikis funktioniert und damit die Nutzung dessen erfolgreich ist.

### **5.2.1 Technik**

Technische Voraussetzungen sind in IT-Unternehmen nicht das größte Problem. Es lässt sich genügend Wissen finden, um die notwendigen Vorkehrungen zu treffen, dass ein Wiki eingerichtet werden kann und letztlich auch läuft. Soll heißen, dass es geringe Ausfallzeiten gibt und der Zugriff in einer angemessenen Geschwindigkeit erfolgt. Schwieriger wird es, wenn es darum geht, alle Mitarbeiter mit der Nutzung vertraut zu machen. Die Unterschiede im Umgang mit neuen Technologien sind doch sehr unterschiedlich. Zum einen gibt es Mitarbeiter, die keinerlei Scheu haben, sich mit Software und Technik auseinanderzusetzen und Digitales schnell adaptieren. Zum anderen gibt es jene Mitarbeiter, die sich schwer tun im Umgang mit neuer Software oder Technologie. Ihnen darf keine Technik aufgebürdet werden, die von vornherein abschreckt und zu einer Blockadehaltung führt. Sie muss nutzbar sein. Hier sieht man, dass die Technik zum Teil einen starken Einfluss auf den „Faktor“ Mensch hat. Da es sich bei einem Wiki um Software handelt, ist es bei dem einen oder anderen Nutzer notwendig, die Bedienung zu schulen. Wenn ein Mitarbeiter nicht erfährt, wie es geht, wird er oder sie sich an der Gestaltung des Wikis nicht beteiligen. Daher sollten Fragen beantwortet werden und ggf. Schulungen angeboten werden.

Auch vereinfachende Elemente wie ein WYSIWYG-Editor tragen zum besseren Verständnis und zur Akzeptanz bei. Für Unternehmen ist es wichtig, sich für eine Software zu entscheiden, die allen Mitarbeitern gerecht wird und verschiedene Bedürfnisse widerspiegelt. Nutzer sollten nicht aufgrund ihrer Fähigkeiten im Umgang oder Lernen von Software ausgeschlossen werden.

### **5.2.2 Organisation**

Die Entwicklung eines Bewusstseins für Wissensmanagement und Wikis wächst in einer Organisation nicht von heute auf morgen. Es ist ein langfristiger Prozess, der auch immer wieder in Frage gestellt und angepasst werden muss. Zunächst müssen die Ziele des Wikis klar definiert, transparent und verständlich dargestellt werden. Konkret bedeutet es, dass vertikal und horizontal kommuniziert werden muss. So lässt sich für den Einzelnen auch nachvollziehen, welcher Sinn hinter der Einführung und Nutzung eines Unternehmenswikis steht. Ziele sind wichtig für die Richtung, in die sich ein Unternehmen und der Einzelne bewegt. Dies ist auch die Basis für einen sinnvollen Umgang mit dem Wiki.

Ein weiterer wichtiger Punkt im Bereich Organisation ist die Zeit. Häufig sind Mitarbeiter sehr stark in ihre Tätigkeit eingebunden. Wissen zu dokumentieren bleibt demzufolge auf der Strecke. Die Ressource Zeit trägt zum Erfolg oder Misserfolg eines Wikis bei. Sicherlich müssen sich hier auch die Organisation bzw. das Unternehmen und der Mitarbeiter darauf einlassen, zu Beginn mehr Zeit zu investieren, die sich bei längerem Einsatz des Wikis verringern wird, da z.B. die Suche nach Informationen und Wissen effektiver gestaltet wird. Dies wirkt sich außerdem auf die Standortunabhängigkeit aus.

Wissensmanagement ist business- und prozessorientiert. (MHV2003, S. 17) Auf der Organisationsebene eines Unternehmens ist es wichtig, verschiedene Disziplinen des Wissensmanagements zusammenzubringen. Das Wiki ist zunächst nur ein Werkzeug, das durch gesetzte Ziele in einen Prozess eingefügt werden kann. Beim Wissensmanagement mit einem Wiki setzt man vor allem auf die Speicherung und die Verteilung von Wissen. Dies ist ein Teil des Wissensmanagements. Dazu gehört aber

auch, dass Wissen genutzt wird. So lassen sich verschiedene Ziele erreichen. Wichtig vor allem bei der Verteilung von Wissen ist, dass hierüber Konsens herrscht. Es muss zur Unternehmenskultur gehören, Wissen offen und vertrauensvoll preiszugeben. Nur so lässt es sich verteilen und auch weiter verwenden. Es ist Aufgabe der Organisation auch hierfür Rahmenbedingungen zu schaffen. Dies beinhaltet wieder Kommunikation. Alle Aspekte des Wissensmanagements kann auch ein Wiki nicht erfüllen, da es hierzu auch gehört, Wissen in Prozessen zu verankern. Dies kann von einem Wiki nur bedingt abgedeckt werden, maximal auf einer kleinen organisatorischen Ebene. In der Organisation ist ein Bewusstsein zu schaffen, welche Form von Wissen, wo verankert werden kann und muss, um letztendlich erfolgreich verbreitet und genutzt werden zu können. Wiederholt sind es Ziele und Strategie, die zum einen klar formuliert und dann kommuniziert werden müssen. Bewusstsein für Wissen ist ein Teil der organisatorischen Intelligenz. Mitte der 1980er Jahre wurde dieses Konzept in die japanische Betriebswirtschaftslehre eingeführt. Einer der Vorreiter ist Matsuda, der organisatorische Intelligenz als „the collective intelligent problem-handling capability of an organization as a whole and as an integration where human intelligence is combined and interacts with machine intelligence“ beschreibt. (Leh2008) Ein Wiki kann Teil dieses Systems sein und technische Unterstützung liefern.

Bis hierhin ging es um die Punkte Ziele, Zeit und Bewusstsein. Ein weiteres Thema im Zusammenhang zwischen Wissensmanagement und Organisation ist Transparenz. Transparenz lässt sich vor allem auch aus den Zielen heraus ableiten. Es muss zum einen klar sein, welche Information und welches Wissen wie gesammelt wird. Dies muss aber vor allem auch für alle Hierarchiestufen und Mitarbeiter gelten. Nur auf diesem Weg lassen sich auch Mitarbeiter zur „Herausgabe“ ihres Wissens bewegen, die damit bislang eher zurückhaltend waren. Damit kann eine organisatorische Wissensbasis entstehen, die für alle von Nutzen ist, denn die organisatorische Wissensbasis ist für alle Mitarbeiter zugänglich bzw. verfügbar. Sie vereint die Ansammlung von Information und Wissen. (Leh2008, S. 85)

### 5.2.3 Mensch

Der Mensch muss überzeugt werden. Bekanntes und Gewohntes ist vielen Menschen das Liebste. Neue Dinge wie Software finden nur schwer einen Platz, außer man möchte einer „Herde nachrennen“. Der Aspekt der Social Software spielt eine sehr große Rolle. Wenn ein Zusammengehörigkeitsgefühl hergestellt werden kann, fördert dies die Mitarbeit. (DJV2007, S. 21)

Auf der anderen Seite kann sich die Reputation der Nutzer erhöhen. Gute Artikel werden innerhalb der Nutzergemeinschaft hoch angesehen. Sie können auch explizit benannt werden, um die Motivation hochzuhalten. (DJV2007, S. 23) Dabei bleibt es den Unternehmen überlassen, in welcher Form das Lob vermittelt wird. Reputation und Selbstverwirklichung sind Motivationsförderer bei Social Software.

Eng verknüpft mit dem oben angesprochenen Punkt Transparenz ist das Vertrauen. Zum einen haben Leser Vertrauen in die Autoren der Wiki-Artikel. Autoren wiederum vertrauen ihr Wissen den Nutzern des Wikis an. Hier lässt sich die Wechselwirkung zwischen Mensch und Organisation beobachten. Fehler müssen akzeptiert werden können. Sie sind erlaubt, was durchaus ein Ausdruck von Vertrauen ist.

Social Software und damit auch Unternehmenswikis leben von ihren Nutzern. Sie wirken zusammen und bringen Motivation mit, um ein Wiki erfolgreich werden zu lassen. (KoW2008, S. 77) Die Motivation lässt sich durch verschiedene Mittel fördern. Dies kann sein, dass bspw. Hierarchieebenen innerhalb des Wikis aufgehoben werden. Ein Unternehmenswiki verfügt meist über eine Struktur. Diese kann sich an einzelnen Abteilungen im Unternehmen ausrichten. Allerdings sollte vermieden werden, Nutzergruppen mit unterschiedlichen Zugriffsrechten einzurichten, wobei sich die Zugriffsrechte womöglich an der Hierarchie im Unternehmen orientiert. Die Teilhabe an dem gesamten Kommunikationsprozess innerhalb eines Unternehmenswikis ist für alle Mitarbeiter wichtig. Die Grundidee der Erfinder sollte unbedingt umgesetzt werden. Die Leistungsfähigkeit ist deutlich höher, wenn sich auch die Partizipation positiv entwickeln kann. (KoW2008, S. 146)

#### **5.2.4 Weitere Faktoren**

Es gibt durchaus Faktoren, die sich nicht in das T-O-M-Modell einfügen lassen. Diese stehen etwas außerhalb, beeinflussen aber ebenso die Entwicklung eines Wikis innerhalb von Unternehmen. Hierzu gehört die flexible Regelauslegung. Für die Zusammenarbeit in einem Wiki gibt es verschiedene Grundregeln. Bei Wikipedia sind es fünf Basisregeln. Dazu gehört z.B. das Prinzip „Anyone can edit“ oder auch die Neutralität der Beiträge. Hinzu kommen weitere Regeln und Konventionen, die allerdings nicht festgeschrieben sind, sondern eher intuitiv entstehen. Regeln sollen nicht entmutigen, sondern die Zusammenarbeit unterstützen. Eine Gemeinschaft, wie sie bei Social Software entsteht und zu der sich ein Wiki definitiv zählen lässt, wird sich zu einem gewissen Maße selbst erziehen. Probleme können kreativ angegangen werden, wenn sich Regeln flexibel anpassen lassen. (KoW2008, S. 148) Es muss ein Weg zwischen zu viel Kontrollen und Chaos gefunden werden. Diesen Grad gilt es auszubalancieren.

#### **5.2.5 Handlungsoptionen auf einen Blick**

Im folgenden sollen die Punkte noch einmal kurz zusammengefasst werden, die erfüllt werden sollten, um ein Wiki erfolgreich zu gestalten. Sie bilden den Spielraum für Handlungsoptionen und Maßnahmen.

##### **Bedienbare Technik**

Es sollte nicht die technische Lösung bevorzugt werden, die der Administrator am besten findet, sondern jene, die von den meisten Mitarbeitern verstanden wird. Die Technologie sollte sich außerdem in die vorhandene Landschaft einbinden lassen. Die Mindestanforderungen sollten nicht dazu führen, dass eine „Aufrüstung“ der Serveranlagen notwendig ist, wenn dies sonst keinen anderen Zweck erfüllen würde. Auch in IT-Unternehmen spielt die bedienbare Technik eine wichtige Rolle. Nicht alle Mitarbeiter mögen es sich in komplexe Systeme einzuarbeiten. Die eigentliche Tätigkeit und damit auch der Ausbildungshintergrund können sehr unterschiedlich sein.

### **Vorhandene Plugins nutzen**

Plugins, welche die Arbeit und den Umgang mit dem Wiki erleichtern, sollten installiert werden. Nur so lassen sie sich nutzen und sie beseitigen eventuell bestehende Hemmschwellen wie den Umgang mit Wiki-Markup, wenn es doch auch einen WYSIWYG-Editor geben könnte. Auch eine Kalenderfunktion ist solch ein Beispiel oder das Unterstützen von Tabellen durch schnell installierte Plugins, um nur einige wenige zu nennen.

### **Schulungen anbieten**

Um Hemmschwellen abzubauen sollte man den Mitarbeitern Trainings anzubieten. Diese sollen dazu dienen, den Umgang mit dem Wiki kennenzulernen. Die Trainings sind nicht verpflichtend. Es soll kein Zwang aufgebaut werden, sie zu besuchen. Die Schulung sollte für Interessierte zumindest ein Grundverständnis darüber aufbauen, wofür das Wiki genutzt wird und was damit bezweckt wird.

### **Kommunikation**

Dieser Punkt ist enorm wichtig bei allen Softwareeinführungen. Es muss kommuniziert werden und das auf allen Ebenen. Innerhalb der Organisation sollte eine horizontale und vertikale Kommunikation stattfinden. Nur so erreicht man alle Mitarbeiter und niemand fühlt sich hintergangen. Zur Kommunikation gehört auch, dass die Ziele des Wikis verdeutlicht werden. Dies fördert das Bewusstsein auf der einen Seite und gibt auf der anderen Seite die Richtung vor, wie das Wiki genutzt werden kann und soll. Die Kommunikation spielt eine große Rolle, da sie Bindeglied zwischen verschiedenen Aspekten bei der Softwareeinführung ist. Kommunikation schafft die Bindung zwischen Technik, Mensch und Organisation. Ängste lassen sich ausräumen, Ziele und Vorteile und somit auch der Profit für alle Beteiligten erklären.

### **Zugang für alle**

Jeder Mitarbeiter sollte einen Zugang zum Wiki haben – wer möchte, darf mitmachen. Dies gilt auch für Studenten oder Praktikanten, die nur vorübergehend im Unternehmen arbeiten. Sie sind auf das Wissen anderer angewiesen und können es zum Teil über die Beiträge im Wiki abrufen. Ob innerhalb des Wikis einzelne Bereiche geschützt sind und nur mit bestimmter Berechtigung eingesehen werden, hängt wohl

von der Funktion des Wikis ab. Bei einer Wissenssammlung oder auch beim Einsatz des Wikis als Intranet ist davon abzuraten. Es ist nicht notwendig und würde Intransparenz schaffen, welche die Vertrauenskultur in einem Unternehmen stört und den partizipativen Charakter eines Wikis untergräbt.

### **Vertrauenskultur aufbauen und Vertrauen stärken**

Vertrauen ist wichtig, um die Beteiligung in einem Wiki zu fördern. Daher gilt es, Autoren Freiheiten zur Gestaltung der Inhalte und Artikel zu geben. Sie sollten nicht überwacht werden. Diese würde dazu führen, dass Artikel eher gehemmt oder gar nicht geschrieben werden. Ebenso muss man das Bewusstsein schärfen, dass Änderungen, Erweiterungen oder Verbesserungen an einem Artikel nicht als Kritik für den ursprünglichen Autor zu verstehen sind.

Wie bereits beschrieben, gehören Wikis zu der Art Software, bei deren Nutzung sich Regeln aus der Gruppe heraus entwickeln. Dies sollte beachtet werden. Regeln sollten nicht auf Biegen und Brechen forciert werden. Eine Moderation durch die Teilnehmer selbst ist hier viel effektiver und ist ebenfalls förderlich für die Vertrauenskultur. Natürlich kann es Verantwortliche geben, die hin und wieder Artikel und Teilnahme überprüfen. In kritischen Situationen ist durchaus Entscheidungswille gefragt. Bis dahin sollten aber die positiven Aspekte der Autonomie der Mitarbeiter genutzt werden. Dies kann die Motivation erhöhen und die Selbstverwirklichung fördern. (Wei2004, S. 200 f.)

### **Ziele gemeinsam formulieren**

Beim Einsatz eines Wikis muss eine gemeinsame Vision entstehen. Es muss klar sein, wo die Reise hingehet. Eine gemeinsame Vision trägt auch dazu bei, ein Gemeinschaftsgefühl herzustellen und dieses zu stärken. Die Entscheidung für ein Wiki sollte in einem gemischten Projektteam gefällt werden, um verschiedene Meinungen und Forderungen zu diskutieren.

### **Transparenz schaffen**

Transparenz spannt einen Bogen über verschiedene andere Handlungsoptionen. Hierzu zählt die Definition und Kommunikation von Zielen, der Zugang für alle und auf

das gestärkte Vertrauen sowie die Autonomie. Transparenz entsteht vor allem durch Kommunikation, was deren Bedeutung im Prozess einer Softwareeinführung und -entwicklung unterstreicht.

### **Motivation schaffen**

Die Motivation von Mitarbeitern, ihr Wissen mit anderen zu teilen, ist häufig gering. Es ist ein problematisches Thema für viele Unternehmen. Oft reicht der eigene Antrieb nicht aus, so dass vielleicht eine externe Motivation Lösung verspricht. Extrinsische Belohnungen bergen allerdings verschiedene Probleme. Es wird das Signal ausgesendet, dass es sich bei der Weitergabe von Wissen um eine zusätzliche Aufgabe handelt. Früher oder später wird der Mitarbeiter die Aufgabe nur noch aufgrund der Belohnung erledigen. (ReM2000, S. 93 f.)

Es muss eher versucht werden die intrinsische Motivation zu stärken. Die Kommunikation und Nutzung von Wissen sollte als Teil der eigenen Arbeit verstanden werden. Dazu beschreiben Reinmann und Mandl drei Grundbedingungen, die erfüllt sein müssen:

- Die Tätigkeit muss als bedeutsam erlebt werden.
- Die Arbeitenden müssen sich für die Ergebnisse ihrer Tätigkeit verantwortlich fühlen, und
- sie müssen die aktuellen Resultate ihrer Tätigkeit, besonders die Qualität der Ergebnisse erkennen.

Diese Erlebniszustände werden durch fünf Merkmale ausgelöst: Anforderungsvielfalt, Ganzheitlichkeit, Bedeutsamkeit, Autonomie und Rückmeldung. (ReM2000, S. 94 f.) Gefördert wird die Motivation auch durch soziale Interaktion. Diese erfüllt sich bei der Nutzung eines Wikis fast selbst. Eine weitere Möglichkeit wäre die Aufnahme des Wissensmanagements in die Zielvereinbarung der Mitarbeiter. So erhält die Aufgabe einen offiziellen Rahmen, der Bedeutsamkeit und Rückmeldung verspricht.

### **Zeit geben**

Zeit ist Geld – diese zum Teil etwas überstrapazierte Floskel gilt aber vor allem auch in Unternehmen. Geld wird dann verdient, wenn die Mitarbeiter an Projekten und

Produkten arbeiten, die dann verkauft werden können. Dies ist weniger ein Problem großer Unternehmen, sondern vor allem eines, dass sich bei kleinen und mittelständischen Unternehmen finden lässt. Hier ist es aber wichtig, auch Wissen als Produkt zu sehen und die Mitarbeiter zu ermutigen, sich Zeit für das Wissensmanagement zu nehmen. Diese Sichtweise muss sich in allen Hierarchieebenen festigen und von oben nach unten verbreitet werden.

Der Punkt „Zeit“ wurde im Fragebogen nicht ausgewertet, konnte allerdings aus persönlichen Gesprächen entnommen werden. Mitarbeiter würden gern zu Inhalten im Wiki beitragen, fragen sich aber oft, woher sie die Zeit nehmen sollen. Daher muss es zunächst akzeptiert sein, dass Mitarbeiter für Dokumentationszwecke Zeit aufwenden. Niemand kann 100% seiner Arbeitszeit nur für Projekte aufwenden und wenn es Ziel ist, Wissen so gut wie möglich zu sammeln und zu entwickeln, so muss es möglich sein, dies innerhalb der Arbeitszeit zu tun und nicht durch das Ableisten von Überstunden. Die Qualität der Ergebnisse wird sich durch dieses Verhalten nicht auf einem optimalen Niveau bewegen, womit die eigentliche Idee zunichte gemacht wird. Das Wiki soll die Qualität steigern und mittelfristig Zeit sparen. Eine schlechte Qualität der Informationen wird mehr Zeit kosten, da der Informationssuchende a) nur bedingt das findet, was er sucht und b) Kollegen mit Fragen behelligt, die schon hätten geklärt sein können.

### **Software darf nicht der Software wegen eingesetzt werden**

Dies soll heißen, dass viele Unternehmen in einer Flut an Softwareangeboten ersticken. Software wird eingeführt, weil irgendjemand der Meinung ist, sie sei nützlich. Dies mag durchaus stimmen, allerdings sollte man vorher überprüfen, ob sie auch für das eigene Unternehmen nützlich und zielführend ist. Niemandem nützen 20 oder 30 Softwareprodukte, ohne zu wissen, wofür sie eigentlich genutzt werden soll. Bei Social Software, die dafür sorgt, nicht nur Dateien zu bearbeiten sondern auch die Ablage selbst regelt, verliert man so schnell den Überblick. Es sollte genau überprüft werden, ob die Software in die Landschaft des Unternehmens passt. Man sollte auch überprüfen, welche Ziele verfolgt werden und ob die Software diese Ziele unterstützen kann.

Viele dieser Optionen lassen sich aus der Unternehmens- oder Organisationskultur heraus realisieren. Dazu ist es allerdings wichtig, dass die Kultur angepasst werden kann. Das erfordert Aufwand, der auch aus der Unternehmensführung getrieben wird.

Wie sich die konkreten Maßnahmen in einzelnen Unternehmen gestalten lassen, ist sehr unterschiedlich. Generell lässt sich allerdings sagen, dass vor der Einführung im Sinne des Projektmanagements gehandelt wird. Nur so lassen sich unterschiedliche Aspekte beleuchten und es lässt sich ein Weg finden, der in effektivem Nutzen endet.

## 6 Fazit

Die erfolgreiche Einführung eines Systems zum Wissensmanagement wie eines Wikis lässt sich durchaus an Kriterien festmachen. Hierzu gilt es allerdings verschiedene Aspekte zu betrachten und Klarheit über angestrebte Ziele zu schaffen. Das Thema Wissensmanagement muss einen Platz im Unternehmen haben, was nicht unbedingt heißt, dass sich ein Mitarbeiter ausschließlich mit dem Thema beschäftigt, allerdings sollte jemandem die Verantwortung dafür übertragen werden. Letztlich geht es darum, den Zugang zu Wissen für alle zu erleichtern und Wissen zu bewahren, da es sich auch um einen wirtschaftlichen Faktor handelt.

Dieses Fazit konnte sowohl mittels Literatur als auch mit einem Fragebogen ermittelt werden. Verschiedene Punkte können als Vor- und Nachteile bei einer Softwareeinführung und damit auch der Einführung eines Wikis identifiziert werden. Dabei lassen sich weniger neue Punkte identifizieren als mehr bestimmte Vor- und Nachteile und daraus resultierende Handlungsoptionen manifestieren. Die Einführung von unternehmensweiter Software ist ein sensibles Thema. Verschiedene beeinflussende Aspekte müssen hier bedacht werden, um das Ziel und den Erfolg zu erreichen.

Es ist wichtig sich mit diesen Gegebenheiten auseinanderzusetzen. Es ist genauso wichtig, sich mit der eigenen Organisationsstruktur und den dahinterstehenden Mitarbeitern zu beschäftigen. Technische Probleme lassen sich meist recht schnell lösen – zumindest besteht hier die Möglichkeit bereits bei der Auswahl des Systems, Einfluss auszuüben. Die Organisationsstruktur muss gegebenenfalls angepasst werden, um die gewünschten Ergebnisse zu erzielen. Auf den Menschen also den Mitarbeiter muss man sich einlassen. Wie bei der Personalentwicklung ist auch hier Psychologie gefragt, wenngleich auf einer anderen Ebene und weniger tiefgreifend.

Die Einführung von unternehmensweiter Software mag in IT-Unternehmen ein Stückweit einfacher sein, da die Akzeptanzschwelle niedriger ist. Allerdings heißt dies

noch nicht, dass es ein einfacher Weg ist. Social Software hat einen starken sozialen Bezug wie der Name bereits sagt. Auf diesen Bereich kann man nur bedingt durch Technik einwirken. Hier sind Organisation und Mensch gefragt. Bedürfnisse, Motivation, Können sind nur einige Punkte, die Einfluss auf den Erfolg eines Wikis nehmen. Voraussetzung für gutes Funktionieren ist das optimale Zusammenspiel zwischen Technik, Organisation, Mensch sowie die Nutzung vorhandener Vorteile und das Vermindern möglicher Barrieren.

Wissen ist eine Grundlage für Entscheidungen, daher ist es wichtig, mit dem Thema Wissensmanagement so umzugehen und sich damit so auseinanderzusetzen, dass das gesammelte Wissen erfolgreich und gewinnbringend eingesetzt werden kann. Dabei spielt das Werkzeug an sich zunächst eine untergeordnete Rolle. Allerdings lässt sich behaupten, dass ein Wiki ein gutes Werkzeug ist, da es beherrschbar und akzeptiert ist.

## Literaturverzeichnis

### [AGOF2009]

Arbeitsgemeinschaft Online Forschung, <http://www.agof.de/index.566.html>  
30.07.2009

### [AIB2008]

**Alpar, Paul; Blaschke, Steffen (Hrsg.):** Web 2.0 – Eine empirische Bestandsaufnahme. Vieweg+Teubner | GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden 2008

### [Cyg2009]

**Cyganiak, Richard:** Wiki und WCMS: Ein Vergleich.  
[http://richard.cyganiak.de/2002/wiki\\_und\\_wcms/wiki\\_und\\_wcms.pdf](http://richard.cyganiak.de/2002/wiki_und_wcms/wiki_und_wcms.pdf). 07.04.2009

### [DJV2007]

**Danowski, Patrick; Jansson, Kurt; Voß, Jakob:** Wikipedia als offenes Wissenssystem. In: Dittler, Ullrich; Kindt, Michael; Schwarz, Christine (Hrsg.): Online-Communities als soziale Systeme. Waxmann Verlag GmbH, Münster 2007

### [DKS2007]

**Dittler, Ullrich; Kindt, Michael; Schwarz, Christine (Hrsg.):** Online-Communities als soziale Systeme. Waxmann Verlag GmbH, Münster 2007

### [EGH2007]

**Ebersbach, Anja; Glaser, Markus; Heigl, Richard:** WikiTools. Springer, Berlin 2007

### [FiS2001]

**Fischer, Daniel; Stelzer, Dirk u. a.:** Ein Modell zur Ermittlung von Erfolgsfaktoren elektronischer B2B-Marktplätze In: Journal für Betriebswirtschaft. Nr. 5-6, 2001, S. 215-225

### [Grä1999]

**Gräf, Lorenz:** Optimierung von WWW-Umfragen: Das Online Pretest-Studio. In: Batinic, Bernard; Werner, Andreas; Gräf, Lorenz; Bandilla, Wolfgang: Online Research. Methoden, Anwendungen und Ergebnisse. Hogrefe-Verlag GmbH & Co. KG, Göttingen 1999

### [Hei2007]

**Heigl, Richard:** Enterprise Wiki.  
[http://wiki.computerwoche.de/doku.php/web\\_2.0/enterprise-wikis](http://wiki.computerwoche.de/doku.php/web_2.0/enterprise-wikis). 25.10.2009

**[Hol1975]**

**Holm, Kurt:** Die Befragung 1. Der Fragebogen – Die Stichprobe. A. Francke Verlag GmbH, Tübingen 1975

**[JaE2000]**

**Jacob, Rüdiger; Eirmbter, Willy H.:** Allgemeine Bevölkerungsumfragen. Einführung in die Methoden der Umfrageforschung mit Hilfen zur Erstellung von Fragebögen. R. Oldenbourg Verlag, München, Wien 2000

**[Kim2008]**

**Kimmerle, Joachim:** Partizipation an Wikis: motivationale und soziale Erklärungsansätze. In: Moskaliuk, Johannes (Hrsg.): Konstruktion und Kommunikation von Wissen mit Wikis. Verlag Werner Hülsbusch, Boizenburg 2008

**[Kle1992]**

**Kleber, Eduard W.:** Diagnostik in pädagogischen Handlungsfeldern: Einführung in Bewertung, Beurteilung, Diagnose und Evaluation. Juventa Verlag, Weinheim, München 1992

**[KoR2009]**

**Koch, Michael; Richter, Alexander:** Enterprise 2.0. Planung, Einführung und erfolgreicher Einsatz von Social Software in Unternehmen. Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH, München 2009

**[KoW2008]**

**Komus, Ayelt; Wauch, Franziska:** Wikimanagement. Was Unternehmen von Social Software und Web 2.0 lernen können. Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH, München 2008

**[Kön2009]**

**Köneke, Vanessa:** Wikipedianer mit Leib und Seele. [http://www.pwl.uni-koeln.de/fileadmin/user\\_upload/Presse/Bartel\\_KUZ\\_2008.pdf](http://www.pwl.uni-koeln.de/fileadmin/user_upload/Presse/Bartel_KUZ_2008.pdf). 08.04.2009

**[Kos2009]**

**Koser, Martin:** Wiki – Gegenargumente und Gegengegenargumente. <http://www.frogpond.de/index.php/archive/wiki-gegenargumente-und-gegengegenargumente/>. 29.06.2009

**[Lan2007]**

**Lange, Christoph (Hrsg.):** Wikis und Blogs. C&L Computer und Literaturverlag, Böblingen 2007

**[Leh2008]**

**Lehner, Franz:** Wissensmanagement. Grundlagen, Methoden und technische Unterstützung. Carl Hanser Verlag, München 2008

**[Lin2005]**

**Linde, Frank (Hrsg.):** Barrieren und Erfolgsfaktoren des Wissensmanagements: Ein Ergebnisbericht im Rahmen eines Praxisprojektes von Studenten der Fakultät Informations- und Kommunikationswissenschaften der Fachhochschule Köln unter Leitung von Prof. Dr. Frank Linde. In: Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, Band 47, März 2005

**[MHV2003]**

**Mertins, Kai; Heisig, Peter; Vorbeck, Jens (Hrsg.):** Knowledge Management. Concepts and Best Practices. Springer Verlag, Berlin, Heidelberg 2003

**[Min2009]**

**Mindtouch Inc.:** <http://www.mindtouch.com/>. 25.10.2009

**[MöS2003]**

**Möhring, Wiebke; Schlütz, Daniela:** Die Befragung in der Medien- und Kommunikationswissenschaft. Westdeutscher Verlag, Wiesbaden 2003

**[Mö2006]**

**Möller, Erik:** Die heimliche Medienrevolution. Wie Weblogs, Wikis und freie Software die Welt verändern. Heise Zeitschriften Verlag GmbH & Co KG, Hannover 2006

**[Mos2008]**

**Moskaliuk, Johannes (Hrsg.):** Konstruktion und Kommunikation von Wissen mit Wikis. Verlag Werner Hülsbusch, Boizenburg 2008

**[Noh2001]**

**Nohr, Holger:** Wissensmanagement. Wissen wird zum Fokus betrieblichen Managements. In: Blum, Askan (Hrsg.): Bibliothek in der Wissensgesellschaft. Festschrift für Peter Vodosek. K.G.Saur Verlag GmbH, München 2001

**[Pel2008]**

**Pelka, Bastian (Hrsg.):** Das Prinzip Wiki in der Praxis. Publikationsreihe des Kommunikationskultur e.V.. Förderverein des IJK Hannover 2008

**[Raa2007]**

**Raabe, Alexander:** Social Software in Unternehmen. Wikis und Weblogs für Wissensmanagement und Kommunikation. VDM Verlag Dr. Müller, Saarbrücken 2007

**[ReM2000]**

**Reinmann-Rothmeier, Gabi; Mandl, Heinz:** Individuelles Wissensmanagement. Strategien für den persönlichen Umgang mit Information und Wissen am Arbeitsplatz. Verlag Hans Huber, Bern 2000

**[RiW2007]**

**Richter, Alexander; Warta, Alexander:** Die Medienvielfalt als Barriere für den erfolgreichen Einsatz von Wikis im Unternehmen am Fallbeispiel der Robert Bosch GmbH. In: Meißner, Klaus; Engelen, Martin (Hrsg.): Virtuelle Organisation und Neue Medien 2007. Workshop GeNeMe2007 Gemeinschaft in Neuen Medien; TU Dresden 2007

**[Sch2007]**

**Schiller Garcia, Jürgen:** Enterprise 2.0. Web 2.0 im Unternehmen. VDM Verlag Dr. Müller, Saarbrücken 2007

**[Sch2001]**

**Schneider, Ursula:** Wissensmanagement. Die Aktivierung des intellektuellen Kapitals. In: Gehle, Michael; Müller, Wilhelm (Hrsg.): Wissensmanagement in der Praxis. Datakontext-Fachverlag, Frechen 2001

**[Stu2009]**

**Studer, Jürg:** Vertrauensbasierte Zusammenarbeit in Enterprise Wikis.  
[http://blog.namics.com/2007/namics\\_Zusammenarbeit\\_Enterprise\\_Wikis\\_v1k.pdf](http://blog.namics.com/2007/namics_Zusammenarbeit_Enterprise_Wikis_v1k.pdf).  
01.07.2009

**[War2007]**

**Warta, Alexander:** Wiki-Einführung in der Industrie. Herausforderungen und Chancen am Beispiel von Robert Bosch Diesel Systems. In: Dittler, Ullrich; Kindt, Michael; Schwarz, Christine (Hrsg.): Online-Communities als soziale Systeme. Waxmann Verlag GmbH, Münster 2007

**[Wei2004]**

**Weinert, Ansfried B.:** Organisations- und Personalpsychologie. Beltz Verlag, Weinheim, Basel 2004

**[WWS2005]**

**Welker, Martin; Werner, Andreas; Scholz, Joachim:** Online-Research. Markt- und Sozialforschung im Internet. dpunkt.verlag GmbH, Heidelberg 2005

**[WiH2009]**

**Wilkinson, Denis; Huberman, Bernardo:** Cooperation and Quality in Wikipedia. HP Labs, Palo Alto.  
<http://www.hpl.hp.com/research/idl/papers/wikipedia/wikipedia07.pdf>.  
14.08.2009

## Anhang

The screenshot shows a web browser window with the title "Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen". The address bar contains the URL "https://members.askallo.com/index.php?pn=Survey\_Survey". The main content area has a yellow background and a dark red header with the title "Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen". Below the header, there is a progress indicator showing "Seite 1/31" and "3%", along with a "Weiter >>>" button. The first question is "1. Haben Sie heute schon ein Wiki genutzt?", with radio buttons for "Ja" (selected) and "Nein". A "Weiter >>>" button is located at the bottom right of the question area. The browser's status bar at the bottom shows "Fertig", "members.askallo.com", and various icons for PageRank, Alexa, and email.

Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen

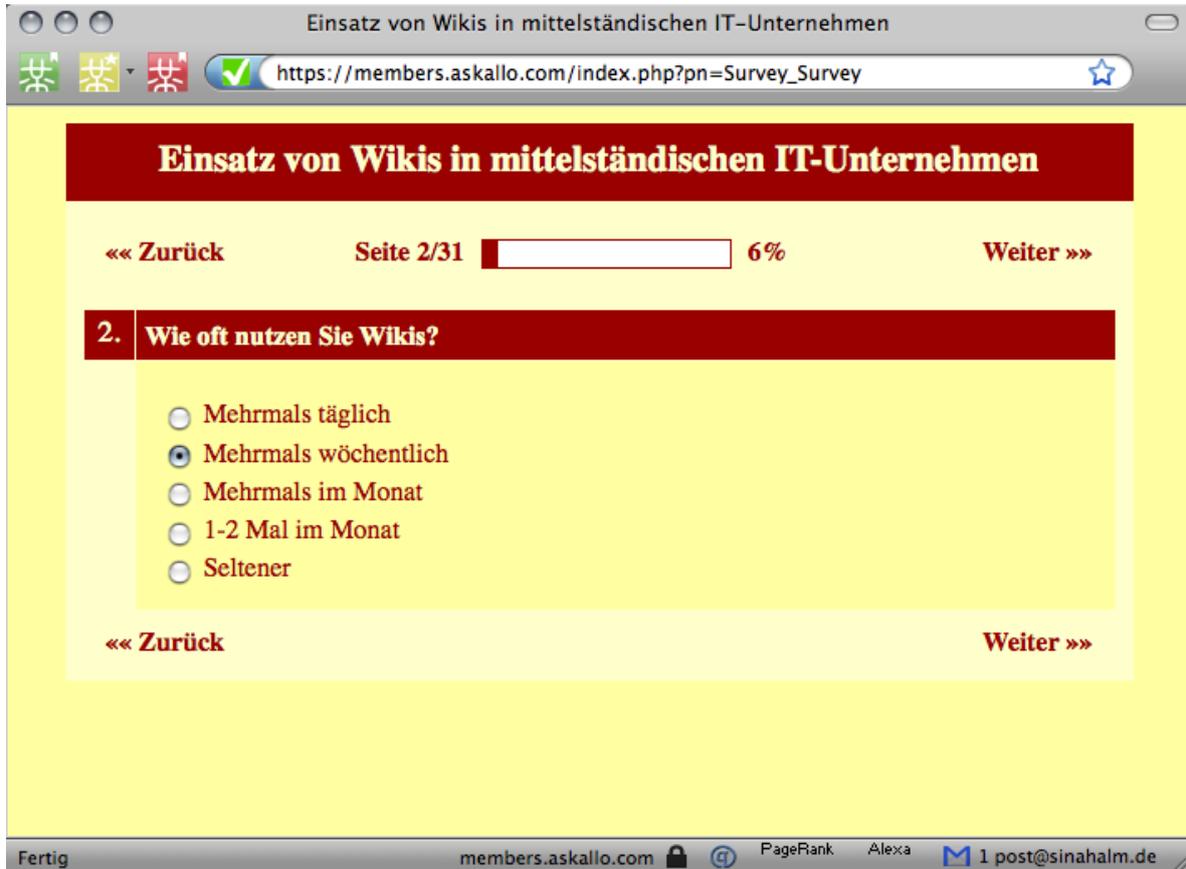
Seite 1/31  3% Weiter >>>

1. Haben Sie heute schon ein Wiki genutzt?

Ja  
 Nein

Weiter >>>

Fertig members.askallo.com PageRank Alexa 1 post@sinahalm.de











The screenshot shows a web browser window with the title "Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen". The address bar contains the URL "https://members.askallo.com/index.php?pn=Survey\_Survey". The main content area has a yellow background and a dark red header with the title "Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen". Below the header, there are navigation links: "«« Zurück", "Seite 7/31", a progress bar showing 22%, and "Weiter »»". The main question is "7. Wozu dient das Wiki in Ihrem Unternehmen?". Below the question, it says "Sie können mehrere Antworten auswählen." and lists five options with checkboxes: "Wissensmanagement", "Projektmanagement", "Diskussionsforum", "Ersatz für ein Intranet", "Das Wiki hat verschiedene Funktionen", and "Andere". At the bottom of the question area, there are navigation links: "«« Zurück" and "Weiter »»". The browser's status bar at the bottom shows "Fertig", "members.askallo.com", "PageRank", "Alexa", and "1 post@sinahalm.de".





Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen

« Zurück Seite 10/31 32% Weiter »

**10. Wer hat die Entscheidung für die Einführung eines Wikis in Ihrem Unternehmen, eines Unternehmenswikis, letztlich getroffen?**

Sie können mehrere Antworten auswählen.

- Geschäftsführung
- Teamleiter
- Projektleiter
- Projektmanager
- Mitarbeiter der Softwareentwicklung
- Mitarbeiter der Netzwerkadministration
- Mitarbeiter der kaufmännischen Abteilung
- Mitarbeiter aus Marketing/Vertrieb
- Mitarbeiter aus dem Bereich Personal
- Ein Team aus Mitarbeitern verschiedener Abteilungen
- Andere
- Weiß nicht

« Zurück Weiter »

Fertig members.askallo.com PageRank Alexa 2 post@sinahalm.de

The screenshot shows a web browser window with the title "Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen". The address bar shows the URL "https://members.askallo.com/index.php?pn=Survey\_Survey". The page content is on a yellow background with a dark red header and footer. The main question is "11. Wer, in Ihrem Unternehmen, hat den Vorschlag gemacht, ein Wiki für die Unterstützung verschiedener Prozesse einzusetzen?". Below the question, there is a list of options with checkboxes, and a text input field for "Andere". The progress bar indicates "Seite 11/31" and "35%".

**Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen**

«« Zurück Seite 11/31 35% Weiter »»

**11. Wer, in Ihrem Unternehmen, hat den Vorschlag gemacht, ein Wiki für die Unterstützung verschiedener Prozesse einzusetzen?**

Sie können mehrere Antworten auswählen.

- Geschäftsführung
- Teamleiter
- Projektleiter
- Projektmanager
- Mitarbeiter der Softwareentwicklung
- Mitarbeiter der Netzwerkadministration
- Mitarbeiter der kaufmännischen Abteilung
- Mitarbeiter aus Marketing/Vertrieb
- Mitarbeiter aus dem Bereich Personal
- Ein Team aus Mitarbeitern verschiedener Abteilungen
- Andere
- Weiß nicht

«« Zurück Weiter »»

Fertig members.askallo.com PageRank Alexa 2 post@sinahalm.de

Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen

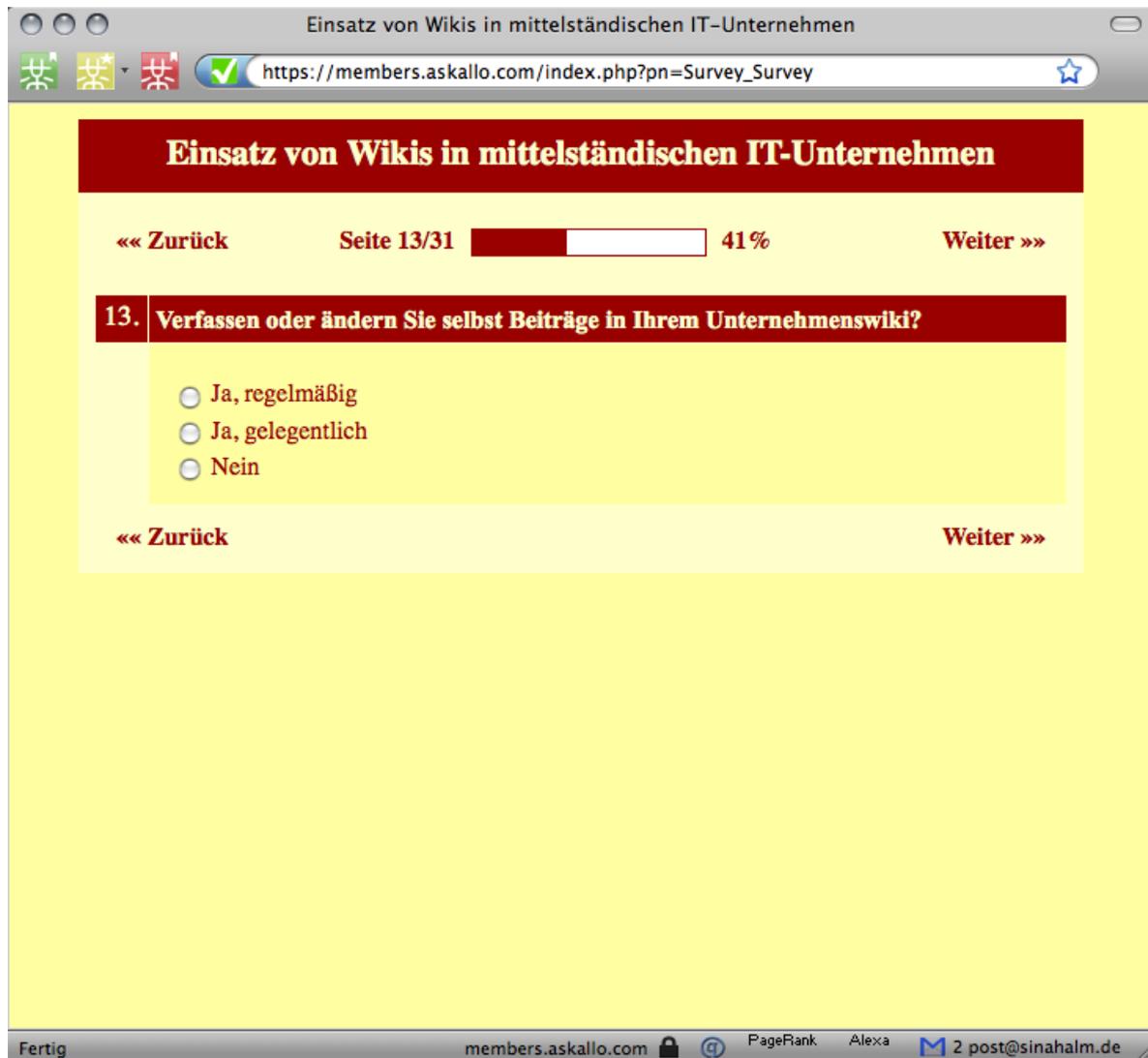
«« Zurück Seite 12/31 38% Weiter »»

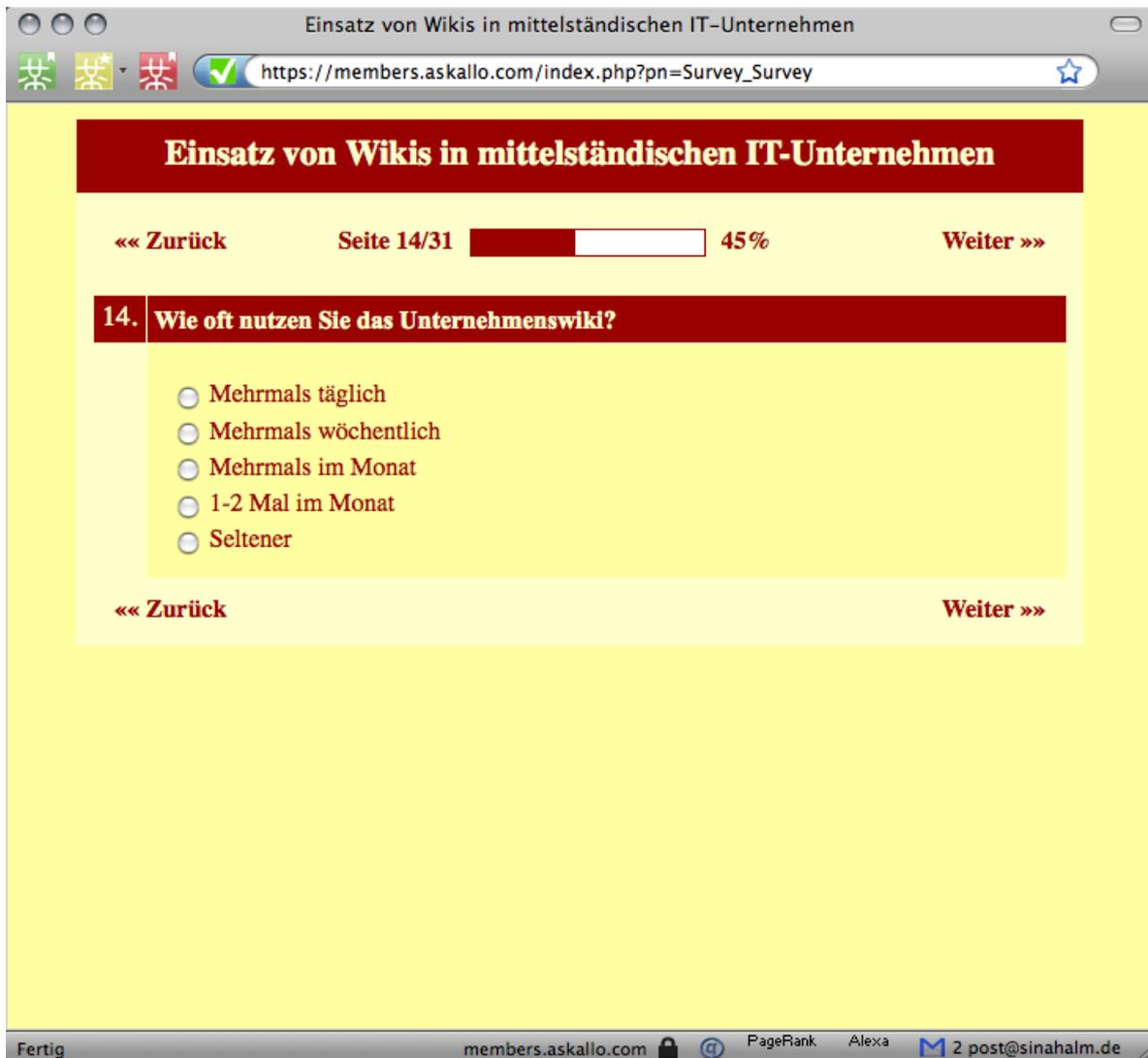
**12. Wurde Ihnen eine Schulung für die Nutzung des Unternehmenswikis angeboten?**

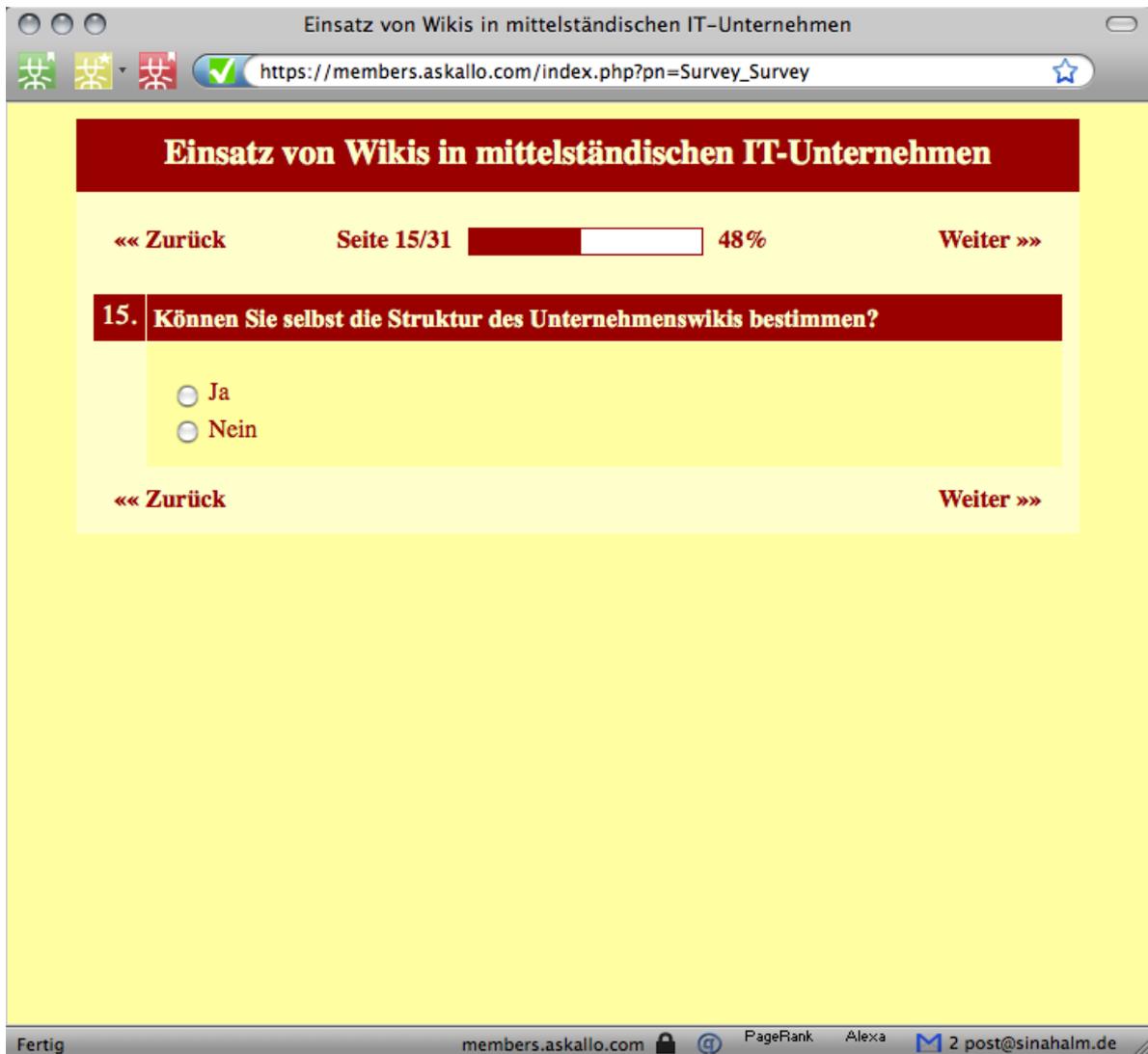
- Ja, ich habe teilgenommen
- Ja, aber ich habe nicht teilgenommen
- Nein, es fand keine Schulung statt

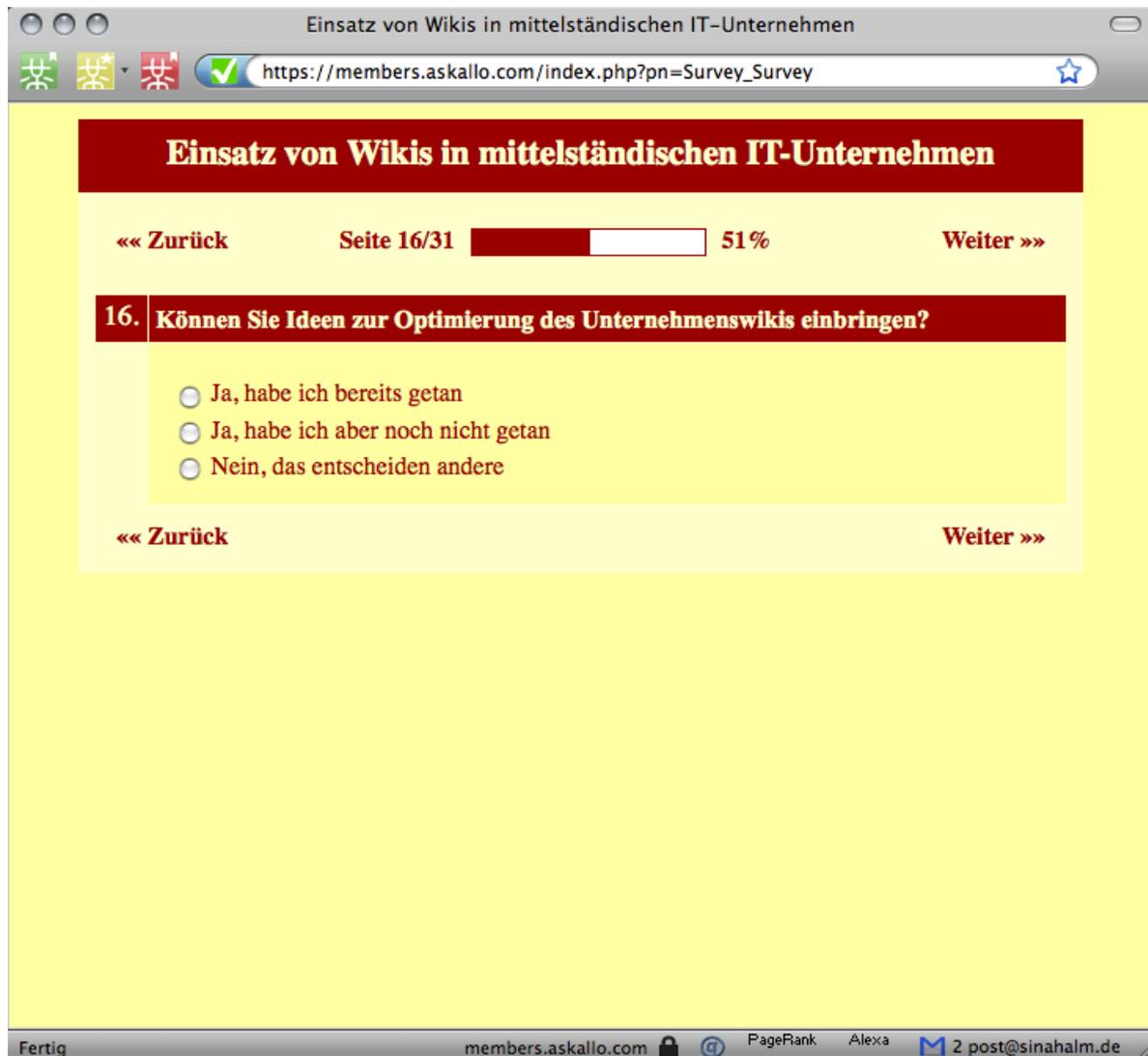
«« Zurück Weiter »»

Fertig members.askallo.com PageRank Alexa 2 post@sinahalm.de









Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen

«« Zurück Seite 17/31 54% Weiter »»

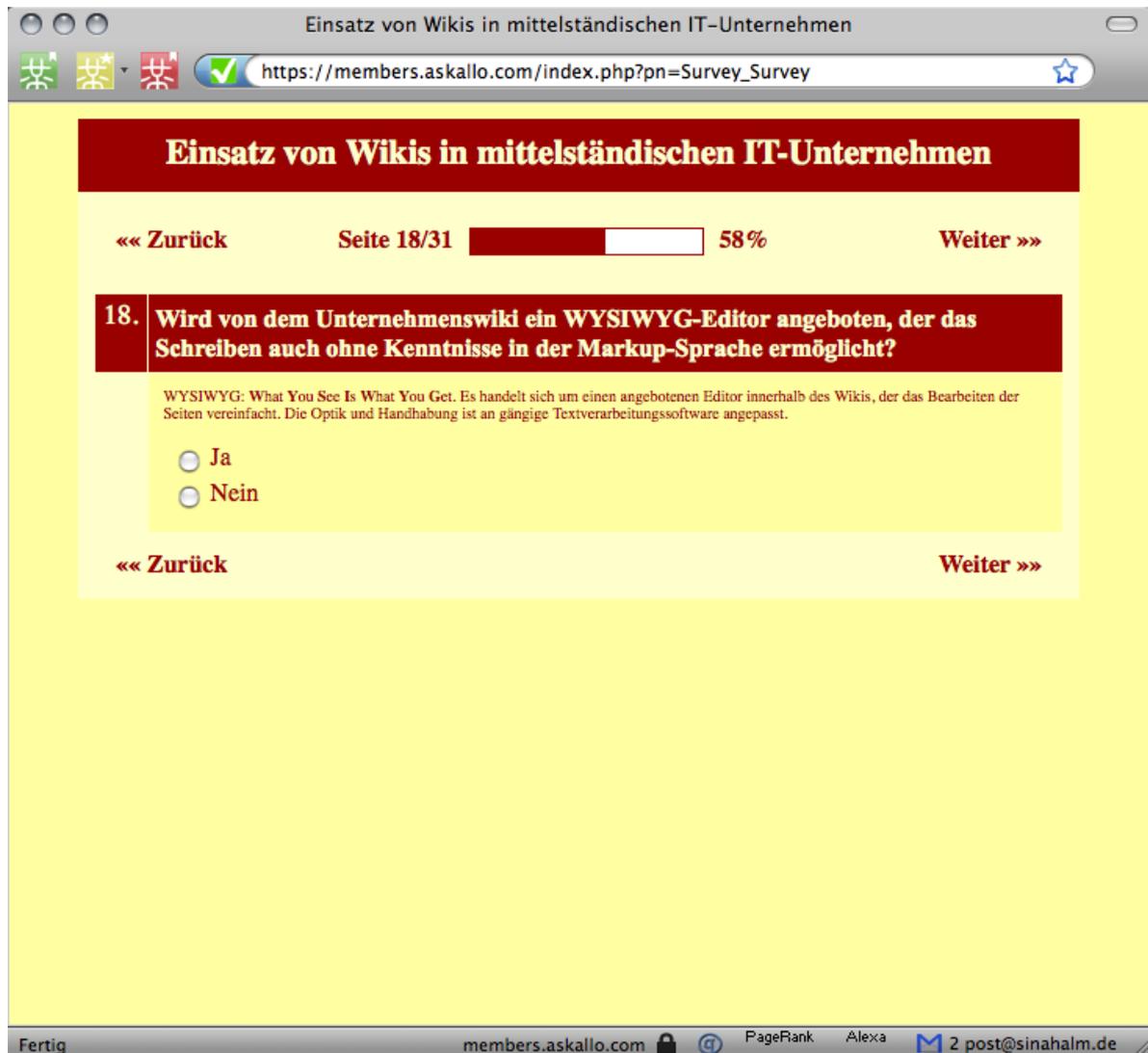
**17. Gehen Sie davon aus, Sie möchten einen Artikel verfassen. Finden Sie es aus Usability-Gesichtspunkten einfach einen Wiki-Artikel zu verfassen?**

Ja

Nein

«« Zurück Weiter »»

Fertig members.askallo.com PageRank Alexa 2 post@sinahalm.de



The screenshot shows a web browser window with the title "Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen". The address bar contains the URL "https://members.askallo.com/index.php?pn=Survey\_Survey". The main content area has a yellow background and a dark red header with the title "Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen". Below the header, there are navigation links: "«« Zurück", "Seite 19/31", a progress bar showing 61% completion, and "Weiter »»". The main question is "19. Nutzen Sie neben dem Editor auch die Wiki Markup-Sprache zum Verfassen von Artikeln?". Below the question are three radio button options: "Ja, sehr oft", "Ja, selten", and "Nein". At the bottom of the question area, there are navigation links: "«« Zurück" and "Weiter »»". The footer of the browser window shows "Fertig", "members.askallo.com", "PageRank", "Alexa", and "2 post@sinahalm.de".

The screenshot shows a web browser window with the title "Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen". The address bar contains the URL "https://members.askallo.com/index.php?pn=Survey\_Survey". The main content area has a yellow background and a dark red header with the title "Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen". Below the header, there are navigation links: "«« Zurück", "Seite 20/31", a progress bar showing 64% completion, and "Weiter »»". The main question is "20. Bietet das Unternehmenswiki eine Hilfe an, um die Wiki Markup-Sprache zu erlernen?". There are three radio button options: "Ja, ich habe die Hilfe auch schon genutzt", "Ja, habe die Hilfe aber noch nicht genutzt", and "Nein, eine Hilfe gibt es nicht". At the bottom of the question area, there are "«« Zurück" and "Weiter »»" navigation links. The footer of the browser shows "Fertig", "members.askallo.com", "PageRank", "Alexa", and "2 post@sinahalm.de".

Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen

«« Zurück Seite 20/31 64% Weiter »»

20. Bietet das Unternehmenswiki eine Hilfe an, um die Wiki Markup-Sprache zu erlernen?

- Ja, ich habe die Hilfe auch schon genutzt
- Ja, habe die Hilfe aber noch nicht genutzt
- Nein, eine Hilfe gibt es nicht

«« Zurück Weiter »»

Fertig members.askallo.com PageRank Alexa 2 post@sinahalm.de

The screenshot shows a web browser window with the title "Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen". The address bar shows the URL "https://members.askallo.com/index.php?pn=Survey\_Survey". The page content is on a yellow background with a dark red header. The header contains the title "Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen". Below the header, there are navigation links: "«« Zurück", "Seite 21/31", a progress bar showing 67%, and "Weiter »»". The main question is "21. Welche Informationen rufen Sie über das Unternehmenswiki am häufigsten ab?". Below the question, there is a note: "Sie können mehrere Antworten auswählen." followed by a list of options with checkboxes: "Informationen, die mit meiner Arbeit zu tun haben", "Informationen zu Verwaltungsabläufen im Unternehmen", "Informationen zu Projekten", "Online-Bibliothek", "Neuigkeiten", "Informationen zu Kantinen/häufig besuchte Imbisse", "Bildergalerien", and "Sonstiges" with an adjacent text input field. At the bottom of the question area, there are navigation links: "«« Zurück" and "Weiter »»". The browser's status bar at the bottom shows "Fertig", "members.askallo.com", a lock icon, a refresh icon, "PageRank", "Alexa", and "2 post@sinahalm.de".

Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen

«« Zurück Seite 21/31 67% Weiter »»

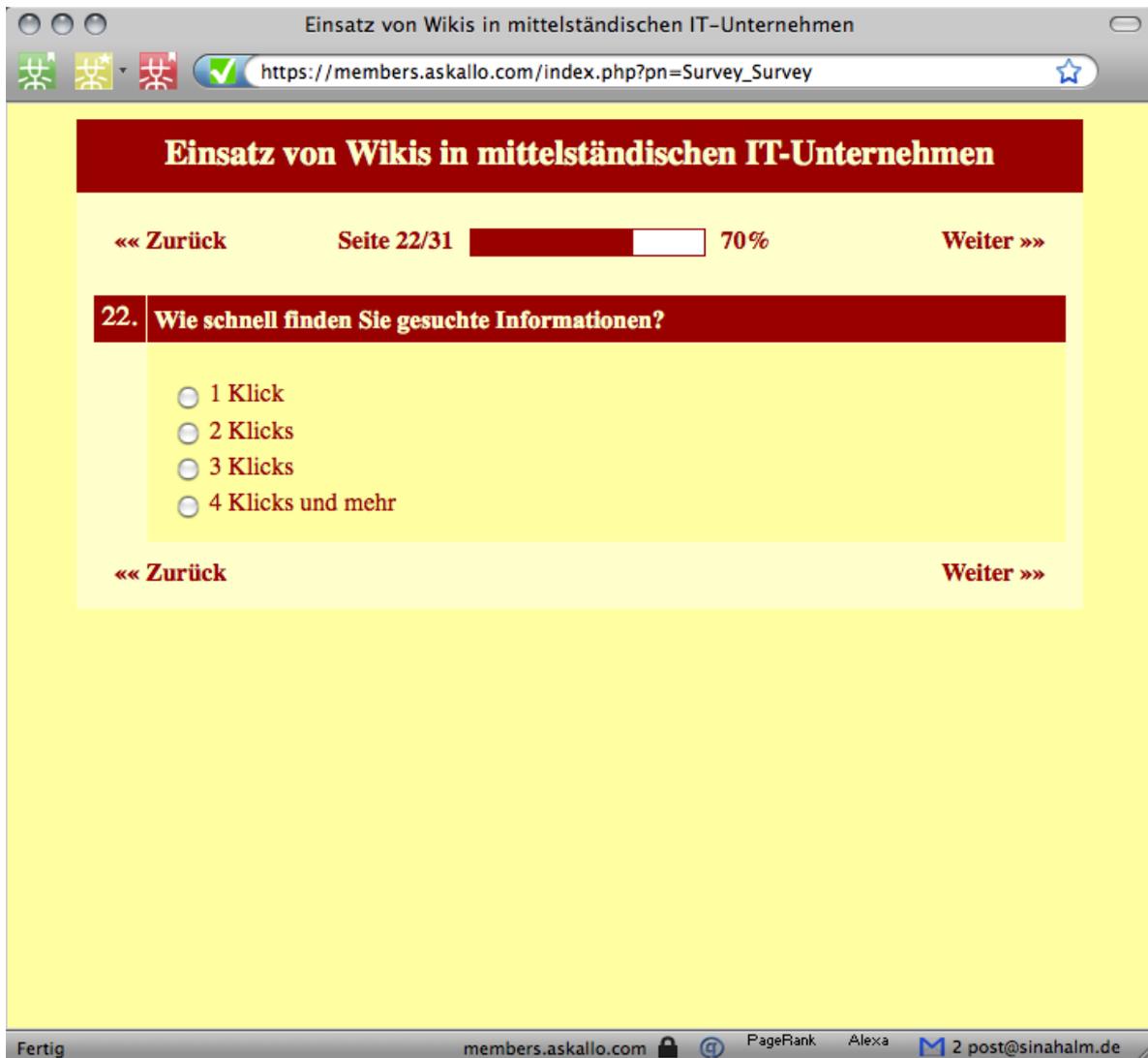
**21. Welche Informationen rufen Sie über das Unternehmenswiki am häufigsten ab?**

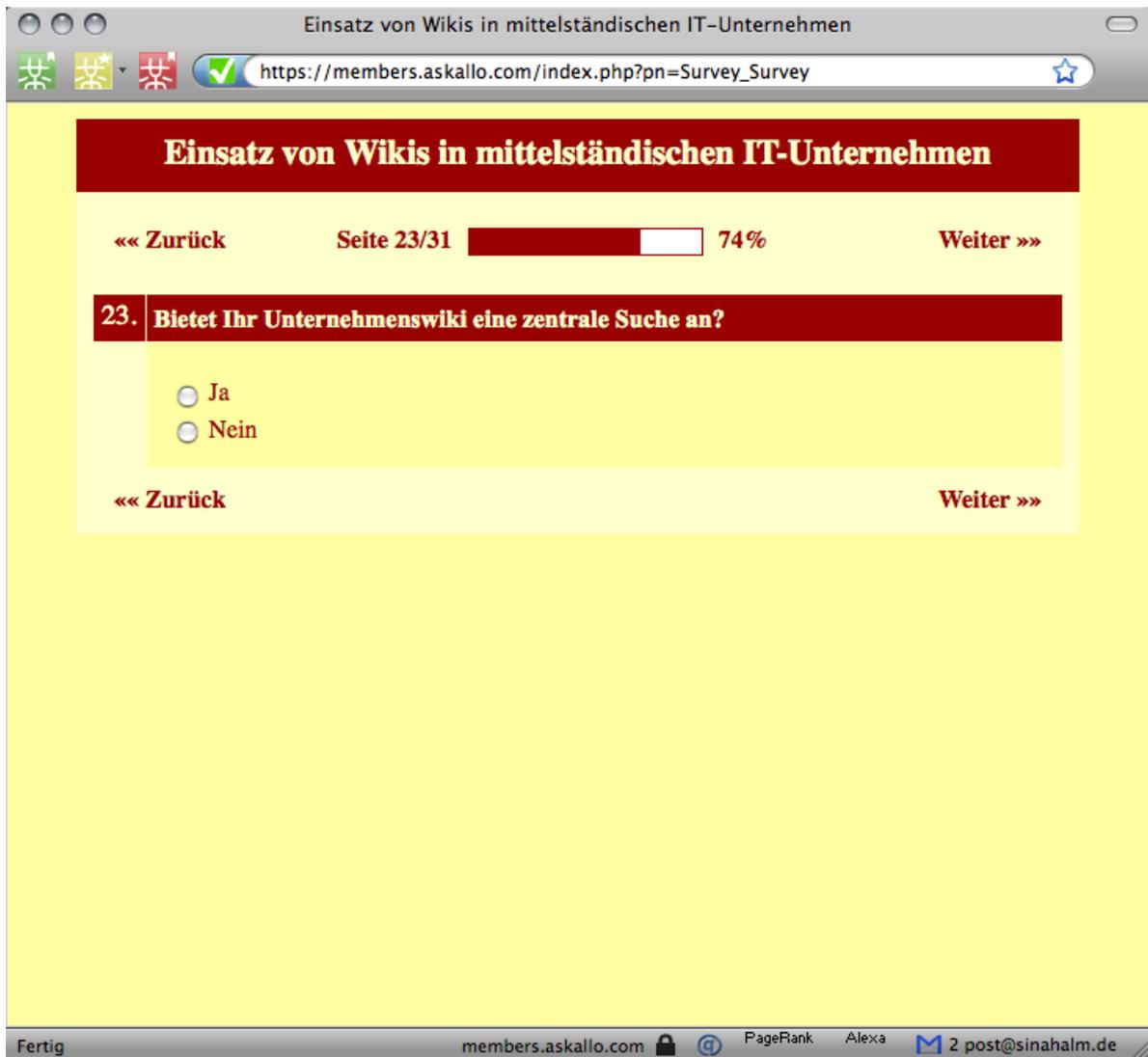
Sie können mehrere Antworten auswählen.

- Informationen, die mit meiner Arbeit zu tun haben
- Informationen zu Verwaltungsabläufen im Unternehmen
- Informationen zu Projekten
- Online-Bibliothek
- Neuigkeiten
- Informationen zu Kantinen/häufig besuchte Imbisse
- Bildergalerien
- Sonstiges

«« Zurück Weiter »»

Fertig members.askallo.com PageRank Alexa 2 post@sinahalm.de





The screenshot shows a web browser window with the title "Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen". The address bar shows the URL "https://members.askallo.com/index.php?pn=Survey\_Survey". The main content area has a yellow background and a dark red header with the title "Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen". Below the header, there are navigation links: "«« Zurück", "Seite 24/31", a progress bar showing 77%, and "Weiter »»". The main question is "24. Welche Informationen/Themen erwarten Sie in Ihrem Unternehmenswiki?". Below the question, there is a note: "Sie können mehrere Antworten auswählen." followed by a list of options with checkboxes: "Informationen zu Projekten", "Informationen zum Unternehmen", "Informationen zu einzelnen Abteilungen", "Informationen zu Prozessen im Unternehmen", "Vorlagen und Formularen", "Unterhaltende Themen z.B. Spielplan des Kinos", "Bildergalerie zu Firmenveranstaltungen", "Diskussionsforen", and "Andere" with an input field. At the bottom of the question area, there are navigation links: "«« Zurück" and "Weiter »»". The footer of the browser shows "Fertig", "members.askallo.com", "PageRank", "Alexa", and "2 post@sinahalm.de".

Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen

«« Zurück Seite 24/31 77% Weiter »»

**24. Welche Informationen/Themen erwarten Sie in Ihrem Unternehmenswiki?**

Sie können mehrere Antworten auswählen.

- Informationen zu Projekten
- Informationen zum Unternehmen
- Informationen zu einzelnen Abteilungen
- Informationen zu Prozessen im Unternehmen
- Vorlagen und Formularen
- Unterhaltende Themen z.B. Spielplan des Kinos
- Bildergalerie zu Firmenveranstaltungen
- Diskussionsforen
- Andere

«« Zurück Weiter »»

Fertig members.askallo.com PageRank Alexa 2 post@sinahalm.de

The screenshot shows a web browser window with the title "Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen". The address bar shows the URL "https://members.askallo.com/index.php?pn=Survey\_Survey". The page content is on a yellow background with a dark red header and footer. The main heading is "Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen". Below it, navigation links include "«« Zurück", "Seite 25/31", a progress bar at 80%, and "Weiter »»". The current question is "25. Welche Informationen/Themen liefert Ihr Unternehmenswiki?". Below the question, it says "Sie können mehrere Antworten auswählen." and lists nine options with checkboxes: "Informationen zu Projekten", "Informationen zum Unternehmen", "Informationen zu einzelnen Abteilungen", "Informationen zu Prozessen im Unternehmen", "Vorlagen und Formularen", "Unterhaltende Themen z.B. Spielplan des Kinos", "Bildergalerie zu Firmenveranstaltungen", "Diskussionsforen", and "Andere". At the bottom of the question area, there are "«« Zurück" and "Weiter »»" links. The browser's status bar at the bottom shows "Fertig", "members.askallo.com", "PageRank", "Alexa", and "2 post@sinahalm.de".

Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen

«« Zurück Seite 25/31 80% Weiter »»

**25. Welche Informationen/Themen liefert Ihr Unternehmenswiki?**

Sie können mehrere Antworten auswählen.

- Informationen zu Projekten
- Informationen zum Unternehmen
- Informationen zu einzelnen Abteilungen
- Informationen zu Prozessen im Unternehmen
- Vorlagen und Formularen
- Unterhaltende Themen z.B. Spielplan des Kinos
- Bildergalerie zu Firmenveranstaltungen
- Diskussionsforen
- Andere

«« Zurück Weiter »»

Fertig members.askallo.com PageRank Alexa 2 post@sinahalm.de

Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen

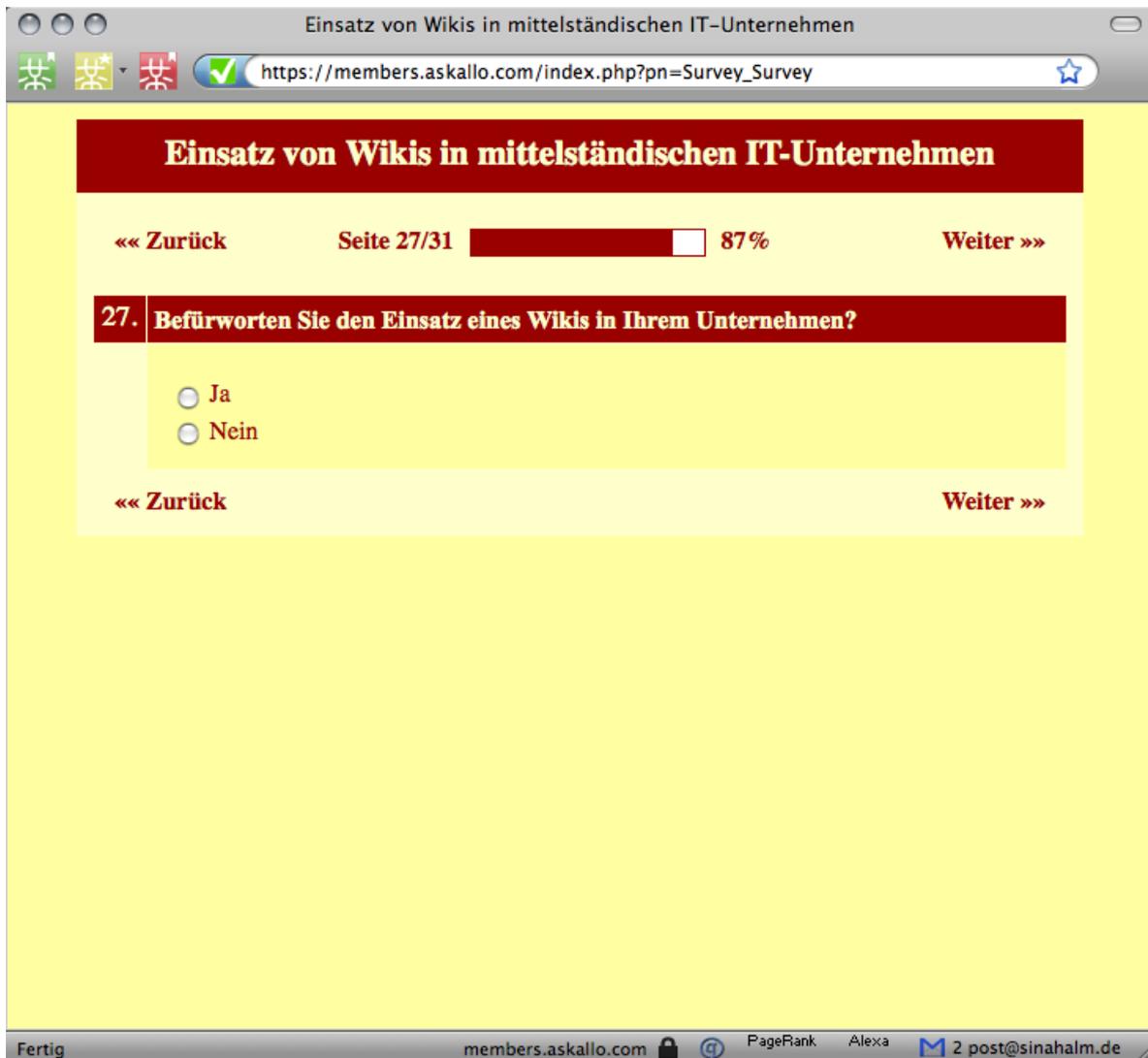
«« Zurück Seite 26/31  83% Weiter »»

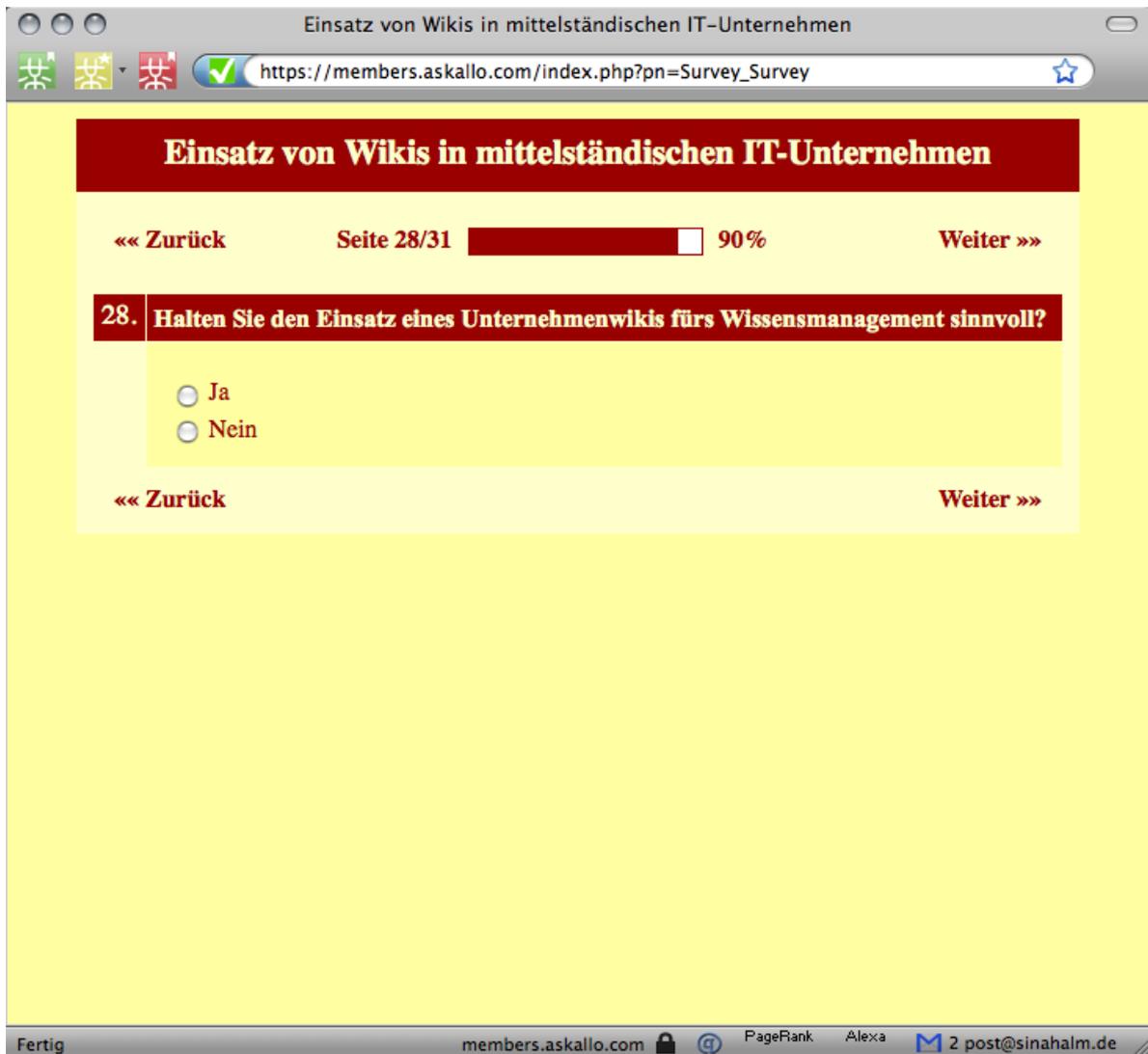
**26. Wissen Sie immer genau, in welcher Quelle (Wiki, Intranet, E-Mail, zentrale Laufwerke auf dem Server) Ihres Unternehmen Sie nach einer bestimmten Information suchen sollen?**

Ja  
 Nein

«« Zurück Weiter »»

Fertig members.askallo.com PageRank Alexa 2 post@sinahalm.de





The screenshot shows a web browser window with the title "Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen". The address bar contains the URL "https://members.askallo.com/index.php?pn=Survey\_Survey". The main content area has a yellow background and a dark red header with the title "Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen". Below the header, there are navigation links: "«« Zurück", "Seite 29/31", a progress bar showing 93% completion, and "Weiter »»". The main question is "29. Halten Sie den Einsatz eines Unternehmenswikis bei jeder Unternehmensgröße für sinnvoll?". Below the question are five radio button options: "Ja", "Nein, erst ab 20 Mitarbeiter", "Nein, erst ab 40 Mitarbeiter", "Nein, erst ab 60 Mitarbeiter", and "Nein, erst ab 100 Mitarbeiter". At the bottom of the question area, there are navigation links: "«« Zurück" and "Weiter »»". The footer of the browser shows "Fertig", "members.askallo.com", "PageRank", "Alexa", and "2 post@sinahalm.de".

Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen

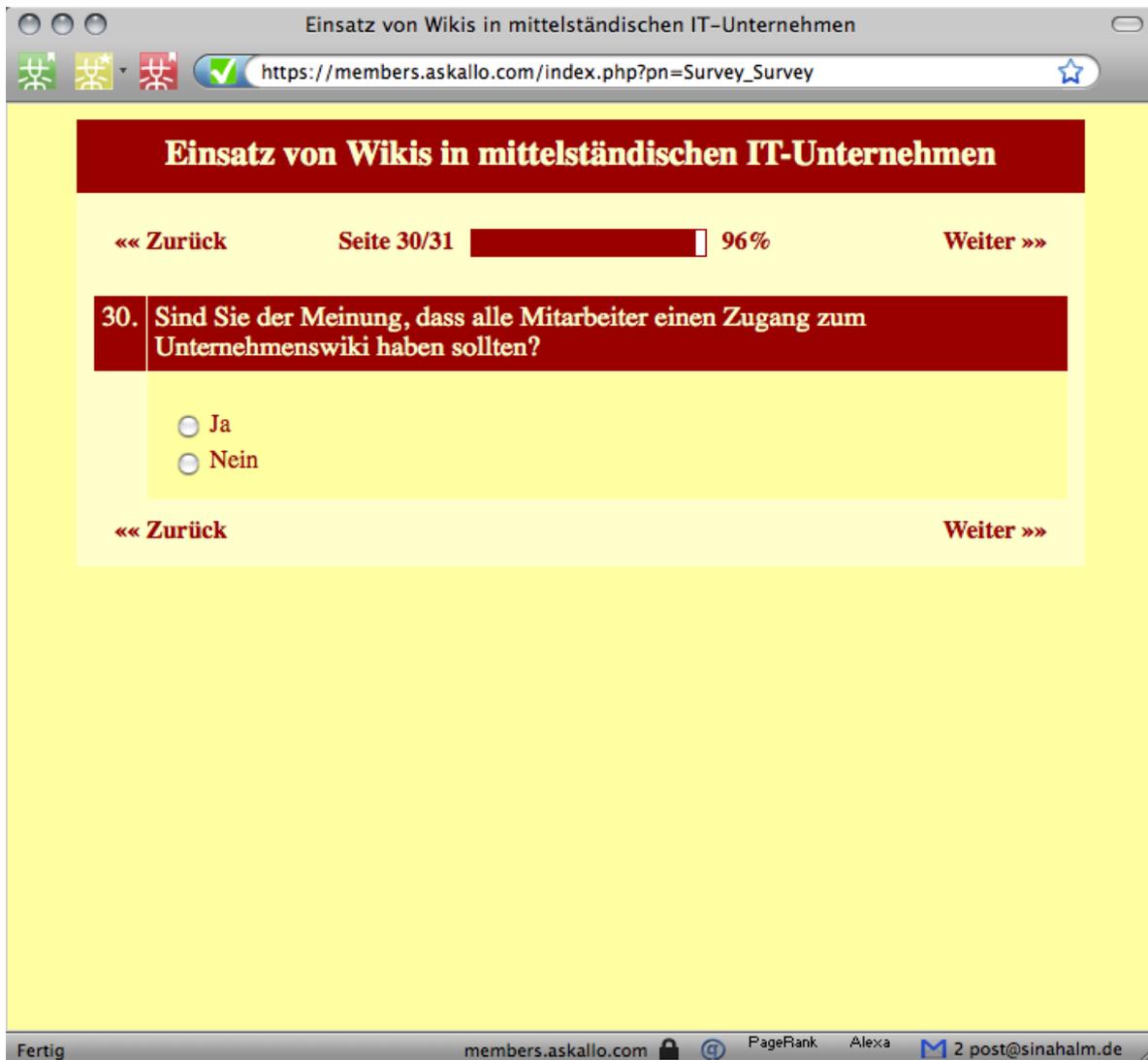
«« Zurück Seite 29/31 93% Weiter »»

**29. Halten Sie den Einsatz eines Unternehmenswikis bei jeder Unternehmensgröße für sinnvoll?**

- Ja
- Nein, erst ab 20 Mitarbeiter
- Nein, erst ab 40 Mitarbeiter
- Nein, erst ab 60 Mitarbeiter
- Nein, erst ab 100 Mitarbeiter

«« Zurück Weiter »»

Fertig members.askallo.com PageRank Alexa 2 post@sinahalm.de



The screenshot shows a web browser window with the title "Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen". The address bar contains the URL "https://members.askallo.com/index.php?pn=Survey\_Survey". The page content includes a navigation bar with "« Zurück", "Seite 31/31", "100%", and "Fragebogen absenden »". A message reads: "Ich möchte Sie zum Schluss bitten, einige statistische Fragen zu beantworten." The survey consists of two questions:

**31. Wie alt sind Sie?**

- 20
- 20-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56-65
- 66+

**32. Wie groß ist das Unternehmen, in dem Sie arbeiten?**

- < 10 Mitarbeiter
- 10-50 Mitarbeiter
- 50-100 Mitarbeiter
- 100-150 Mitarbeiter
- > 150 Mitarbeiter

The browser's status bar at the bottom shows "Fertig", "members.askallo.com", "PageRank", "Alexa", and "2 post@sinahalm.de".

Einsatz von Wikis in mittelständischen IT-Unternehmen

https://members.askallo.com/index.php?pn=Survey\_Survey

- 10-50 Mitarbeiter
- 50-100 Mitarbeiter
- 100-150 Mitarbeiter
- > 150 Mitarbeiter

**33. Welche Position haben Sie im Unternehmen?**

- Geschäftsführung
- Leitender Angestellter
- Angestellter mit Personalverantwortung
- Angestellter ohne Personalverantwortung
- Auszubildender
- Praktikant/Werkstudent/Diplomand

**34. Seit wie vielen Jahren sind Sie in dem Unternehmen tätig?**

- < 1 Jahr
- 1-3 Jahre
- 4-5 Jahre
- 6-10 Jahre
- > 10 Jahre

« Zurück Fragebogen absenden »

Fertig members.askallo.com PageRank Alexa 2 post@sinahalm.de