

Wissensmanagement mit Wikis: Soziale Erfolgsfaktoren

Wikis sind effektive und schnelle Werkzeuge für organisationales Wissensmanagement. Dieser wissens.blitz fasst drei soziale Erfolgsfaktoren zusammen: Die Wahrnehmung einer Community, die Reputation der Nutzer und die Kosten-Nutzen Relation des Wissensaustausches.

Damit ein Unternehmenswiki erfolgreich ist, sind sowohl die technischen Gestaltung des Wikis (siehe wissens.blitz Nr. 63) als auch motivationale Voraussetzungen bei den Nutzern relevant (siehe wissens.blitz Nr. 56). Aber auch soziale Erfolgsfaktoren lassen sich identifizieren: Gemeinsam mit den anderen Nutzern des Wikis ist jeder Einzelne Teil einer Community. Über den Erfolg eines Wikis entscheidet deshalb, ob die Nutzer die Ziele der Community erkennen und teilen, ob sich die Nutzer durch die Mitarbeit am Wiki eigene Reputation erwerben können und ob die Kosten-Nutzen-Relation des Wissensaustausches für die einzelnen Nutzer ausgewogen ist

Nehmen die Nutzer sich als Community wahr?

Die Mitarbeit an einem Wiki kann als eine soziale Tätigkeit beschrieben werden. Eine Aufgabe (z.B. das Erstellen einer Wissensbasis) wird gemeinsam erledigt. Dadurch entsteht eine Community von Nutzern, die ein gemeinsames Ziel hat und deren Mitglieder sich an die Community gebunden fühlen. Diese Bindung der Nutzer an eine Community und die Wertschätzung, die sie durch ihre Community-Mitgliedschaft erfahren, kann zu einer erhöhten Beteiligung der Nutzer führen. Das Entstehen einer Community kann gefördert werden, indem die Ziele des Wikis und die Bedeutung jedes einzelnen für den Erfolg des Wikis explizit kommuniziert werden (siehe auch wissens.blitz Nr. 65).

Die Einbeziehung der Mitarbeitenden bei der Konzeption des Wikis unterstützt, dass das Wiki Bedürfnissen und Wünschen der Nutzer entspricht. Das Wiki wird so zu einem „gemeinsamen Projekt“ und die Bedeutung der Community wird betont.

Unterstützt die Mitarbeit die Reputation der Nutzer?

Die Mitarbeit an einem Wiki ist für die Nutzer eine Möglichkeit, sich eine Reputation, also einen guten Ruf oder Ansehen aufzubauen. Mitarbeitende können eigenes Wissen dokumentieren und sich als ExpertInnen profilieren, z.B. indem neue Artikel im Wiki anlegt werden und so neue Themen ins Spiel gebracht werden. Auch das Bearbeiten und Verbessern bestehender Artikel kann zur Steigerung der eigenen Reputation beitragen.

Dadurch wird für die Mitglieder der Community möglich, ExpertInnen und AnsprechpartnerInnen für bestimmte Probleme zu finden. Gleichzeitig erhalten die Nutzer selbst eine Rückmeldung darüber, welches Ansehen, welche Reputation sie innerhalb der Community genießen. Das Bedürfnis zur Selbstdarstellung kann für den Erfolg eines Wikis von großer Relevanz sein, wenn

es dazu führt, dass Individuen ihr Wissen in eine Community einbringen.

Die Möglichkeit, sich eine eigene Reputation aufzubauen, kann mit einer eigenen Benutzerseite sinnvoll unterstützt werden. Eine solche Seite kann jeder Wiki-Nutzer für sich selbst anlegen: hier können Informationen über die eigene Person, über Erfahrungen, Projekte oder Arbeitsergebnisse dokumentiert werden. So wird jeder Einzelne innerhalb des Unternehmens mit eigenen Kompetenzen und Erfahrungen sichtbar.

Stimmt die Kosten-Nutzen Relation?

Die Beteiligung an einem Wiki ist für den einzelnen Nutzer mit Kosten verbunden. Es kostet Zeit und Mühe, Wissen aufzuschreiben und verständlich und nachvollziehbar aufzubereiten, damit es als hilfreiche Information weitergegeben werden kann. Zusätzlich kann die Weitergabe von Wissen mit dem Verlust von Macht einhergehen. Deshalb behalten Menschen oft Informationen gezielt für sich und bauen so einen Informationsvorsprung aus. Damit Wissensmanagement mit Wikis erfolgreich ist, muss deshalb der konkrete Nutzen für die einzelnen Nutzer, sich an einem Wiki zu beteiligen, berücksichtigt und kommuniziert werden.

Ein wichtiger Faktor auf Nutzenseite ist die Nützlichkeit der Inhalte für die eigene Arbeit. Auch hier gilt: Eine enge Einbindung der Nutzer bei der Konzeption des Wikis stellt sicher, dass unterschiedliche Anforderungen berücksichtigt werden. Die Benutzerfreundlichkeit des Wikis und die Integration der Mitarbeit am Wiki in tägliche Arbeitsabläufe kann dazu beitragen, die Kosten zu senken (siehe wissens.blitz Nr. 63).

Neben motivationalen Faktoren wie Interesse und Spaß (siehe wissens.blitz Nr. 56) können aber auch soziale Faktoren die Nutzenseite beeinflussen. Wenn sich die Nutzer als Teil einer Community fühlen, dabei sein wollen und das gemeinsame Ziel zu ihrem eigenen Ziel machen, steigt der Nutzen, sich am Wiki zu beteiligen. Auch das Fördern der eigenen Reputation und das Ziel in der Community „gut dazustehen“ ist ein wichtiger Motivator, der den Nutzen der Beteiligung steigert.

Basierend auf: Moskaliuk, J., & Kimmerle, J. (2009). Using wikis for organizational learning: Functional and psycho-social principles. *Development and Learning in Organizations*, 23(4), 21-24.



Dr. Johannes Moskaliuk

schreibt auf wissensblitze.de zu den Themen Social Software, Lernen und Wissenspsychologie. Ein Forschungsschwerpunkt ist der technologieunterstützte Austausch von Handlungswissen.